

# e nひかり 重要事項説明書

e nひかりは、株式会社縁人が提供するインターネット接続サービスです。

本書面は、電気通信事業法第 26 条（提供条件の説明）に基づき、インターネット接続サービスをご利用される際に、注意が必要な重要事項を説明するものです。ご契約前に必ずご確認ください。  
また、弊社のプライバシーポリシーの詳細につきましては、下記の WEB サイトに記載しております。  
<https://xn--gmg856i.jp/privacy.html>

## 提供サービス

### <サービスについて>

- e nひかりは、東日本電信電話株式会社（以下「NTT 東日本」といいます）と西日本電信電話株式会社（以下「NTT 西日本」といいます）、NTT 東日本と NTT 西日本をあわせて「NTT 東西」といいます）から卸電気通信役務の提供を受けて株式会社縁人（以下「弊社」といいます）が提供する、光アクセスサービスです。

### <接続方式について>

- e nひかりは、Ipv4 による PPPoE および Ipv6 による IPoE を利用して、NTT 東西の光通信網へ接続した通信でご利用いただけます。
- お客様がご利用いただく接続形態、回線形態によっては IPv6 IPoE 接続がご利用いただけない場合があります。
- e nひかり回線番号通知（NTT の「フレッツナンバー通知機能」に相当）により、インターネット接続時に提供されるお客様 ID を NTT 東西に通知することについて、同意いただきます。
- お客様宅内に設置する回線終端装置（ONU）または VDSL 装置と、インターネットに接続する端末は、LAN ケーブルを用いてお客様ご自身で接続してください。また、無線 LAN ルータを使用する場合、ご自身による機器のご準備・接続設定が必要となります。弊社で無線 LAN 機器のレンタルも可能です。

### <サービスタイプ・通信速度について>

- e nひかりでは、下記のサービスタイプを提供いたします。

#### □サービスタイプ・通信速度

e nひかり サービスタイプ	最大通信速度※ <sup>1</sup>		
	下り	上り	
e nひかり ファミリータイプ	最大 100Mbps	最大 100Mbps	
e nひかり ファミリー・ハイスピードタイプ	最大 200Mbps	東日本エリア※	最大 100Mbps
		西日本エリア※	最大 200Mbps
e nひかり ファミリー・ギガタイプ	最大概ね 1Gbps	最大概ね 1Gbps	
e nひかり クロスタイプ	最大概ね 10Gbps	最大概ね 10Gbps	
e nひかり マンションタイプ	最大 100Mbps	最大 100Mbps	
e nひかり マンション・ハイスピードタイプ	最大 200Mbps	東日本エリア※	最大 100Mbps
		西日本エリア※	最大 200Mbps
e nひかり マンション・ギガタイプ	最大概ね 1Gbps	最大概ね 1Gbps	

※ 東日本エリア及び西日本エリアは NTT 東日本「フレッツ光」提供エリア及び NTT 西日本「フレッツ光」提供エリアにそれぞれ準じます。

- 以下、

「e nひかり ファミリータイプ」「e nひかり マンションタイプ」を総称して、「通常タイプ」、  
「e nひかり ファミリー・ハイスピードタイプ」「e nひかり マンション・ハイスピードタイプ」を総称して、「ハイスピードタイプ」、  
「e nひかり ファミリー・ギガタイプ」「e nひかり マンション・ギガタイプ」を総称して、「ギガタイプ」、  
「e nひかり ファミリータイプ」「e nひかり ファミリー・ハイスピードタイプ」「e nひかり ファミリー・ギガタイプ」を総称して、「戸建住宅向けタイプ」、  
「e nひかり マンションタイプ」「e nひかり マンション・ハイスピードタイプ」「e nひかり マンション・ギガタイプ」を総称して、「集合住宅向けタイプ」、  
とそれぞれ呼びます。

- 集合住宅向けタイプのサービスタイプは、集合住宅の設備状況によって決まります。
- 戸建住宅向けタイプ・集合住宅向けタイプの決定は申込みの後となります。  
（e nひかり マンションタイプをお申込み頂いた場合でも、マンション設備の状況により、e nひかり ファミリータイプに決定する場合があります）

### <付加サービスについて>

e nひかりが提供する主な付加サービスは下記の通りです。

詳細については、「**e nひかり電話**」「**e nひかりテレビ**」「**e nひかりリモートサポート**」の各項目をご確認ください。

**e nひかり「v6 プラス」**につきましては <https://enhikari.jp/document/v6plusjyusetu.pdf>

**e nひかり「transix(トランジックス)」**につきましては <https://enhikari.jp/document/transixjyusetu.pdf>

**e nひかり「Xpass(クロスパス)」**につきましては <https://enhikari.jp/document/xpassjyusetu.pdf>

**e nひかり VPN** につきましては <https://enhikari.jp/document/vpnjyusetu.pdf>

**e nひかり Lite** につきましては <https://enhikari.jp/document/litejyusetu.pdf> にて重要事項をご確認ください。

□ e n ひかり電話 (IP 電話サービス)

e n ひかり電話 プラン	サービス概要
e n ひかり電話 基本プラン	e n ひかりの光回線を利用した IP 電話機能。 距離・時間帯によらず全国一律 3 分 8.8 円の通話料※ で利用できます。 高音質通話・テレビ電話・通話中データ共有サービスが基本機能で利用可能。
e n ひかり電話 バック	e n ひかり電話 基本プランに加え、6 つのオプション (発信者番号通知、番号通知リクエスト、通話中着信、転送電話、迷惑電話拒否、着信お知らせメールのオプション) 及び定額通話分 (480 円/月) を含んだ料金プラン。 定額通話の未利用分については、1 か月の繰越が可能。

※加入電話、INS ネット、e n ひかり電話、NTT 提供のひかり電話 (法人向けひかり電話含む) への通話の場合。携帯電話等への通話料金は異なります。

e n ひかり電話 オプション	「e n ひかり電話 バック」の月額基本料に含まれる付加サービス	サービス概要
発信者番号通知	○	発信者から通知された電話番号を表示するサービス。
番号通知リクエスト	○	発信電話番号が非通知で着信があった場合、着信を拒否するサービス。 なお、発信者へは発信電話番号の通知を促すガイダンスを送出します。
通話中着信	○	通話中に着信があった場合、着信通知音を送出するサービス。 フック操作により、着信通知音が入った相手との通話が可能となります。
転送電話	○	かかってきた通話を他の電話番号へ転送するサービス。
迷惑電話拒否	○	迷惑電話を受けた直後に、登録操作を行うことにより、同じ電話番号からの着信を拒否するサービス。
着信お知らせメール	○	着信情報を、指定のメールアドレスに通知するサービス。
複数チャンネル 「ダブルチャンネル」	—	同時に複数の通信を利用可能とするサービス。
追加番号サービス 「マイナンバー」	—	複数の電話番号を利用可能とするサービス。
FAX お知らせメール	—	お客様の代わりに FAX を受信し、受信情報を指定のメールアドレスに通知するサービス。 お預かりした FAX は PC からログインして、閲覧、ダウンロードが可能です。
e n ひかり 着信課金サービス	—	「0120」または「0800」で始まる番号を利用し、その番号に発信された 1 通話料を本サービスの契約者である着信者に課金するサービス。
e n ひかり電話 #ダイヤル	—	「#ダイヤル番号」(「#」と 4 桁の数字からなる番号) と対応する接続先電話番号を事前に申込むことにより、お客様から「#ダイヤル番号」をダイヤルするだけで接続先電話番号に発信できるサービス。
特定番号着信許可サービス	—	あらかじめ接続メディア、番号を設定しておくことで、設定外からの通信を拒否するサービス。 よりセキュリティの高いデータ通信を行うことが可能となります。

□ e n ひかりテレビ

サービス名	サービス概要
e n ひかりテレビ	e n ひかりの光回線を利用して、地上放送 (デジタル/アナログ) と無料 BS 放送※1 が受信できるサービス。弊社が提供する e n ひかりテレビ伝送サービスの契約と、スカパー-JSAT(株)が提供する「スカパー-JSAT テレビ視聴サービス」の契約によりご利用いただけます。 ご自宅でアンテナを設置する必要がなく ※2、また複数の部屋で利用可能 ※3。

※1 有料 BS 放送・CS 放送のご利用には、別途放送事業者と契約が必要となります。またスカパー！プレミアムサービス光利用時には専用セットトップボックスが必要となります。

※2 地上デジタル放送/BS 放送/CS 放送の視聴には地上デジタル放送/BS 放送/CS 放送対応テレビまたはチューナーが必要となります。

※3 複数の部屋でご利用いただくためには、共聴設備接続工事 (有料) が必要です。

□ e n ひかりリモートサポート

サービス名	サービス概要
e n ひかりリモートサポート	専用の電話番号を用意し、インターネットやパソコン周辺機器等に関するトラブルや設定・使い方などのお困りごとに関する問合せを受け、①電話②遠隔操作でそれらの問題・課題に対する解決支援を行うサービス。
オンラインパソコン教室	パソコンやタブレット端末などの操作方法やインターネット・電子メール等の活用方法、周辺機器・ソフトウェアの利用方法などについて、遠隔操作を利用しながら分かりやすく解説するスキルアップのためのサービス。 1,980 円/回 [約 30 分] で利用できます (予約制)。

□ e n ひかりライフサポート

サービス名	サービス概要
e n ひかりライフサポート	専用の電話番号を用意し、インターネットやパソコン以外に関する一般生活においてのお困りごとに関する問合せを受け、電話でそれらの問題・課題に対する解決支援を行うサービス。

□ IPv6 IPoE+IPv4 over IPv6

サービス名	サービス概要
e n ひかり「v6 プラス」(MAP-E)	PPPoE 方式による従来の IPv4 インターネット接続では、通信網の混雑状況により、夜間帯など多くの方がインターネットを使う時間帯では、速度低下が起こりやすい状況となっておりますが、IPv4 over IPv6 技術 (MAP-E) により本サービスでは安定した高速通信が期待できます。
e n ひかり「transix」(DS-Lite)	PPPoE 方式による従来の IPv4 インターネット接続では、通信網の混雑状況により、夜間帯など多くの方がインターネットを使う時間帯では、速度低下が起こりやすい状況となっておりますが、IPv4 over IPv6 技術 (DS-Lite) により本サービスでは安定した高速通信が期待できます。
e n ひかり「Xpass」(DS-Lite)	

□ e n ひかり Wi2 300 公衆無線 LAN

サービス名	サービス概要
e n ひかり Wi2 300	Wi2 300 は、全国 60,000 か所の WiFi スポットをご利用いただく事が可能な公衆無線 LAN サービスです。公共交通機関、カフェなど街中で、お手持ちの Wi-Fi(無線 LAN)搭載端末をインターネットに接続することができます。外出先での WEB 検索や、空き時間の動画の閲覧・SNS、出張時の電車や飛行機の待ち時間でのメールの確認や資料のダウンロードなど快適にご利用いただけます。

- 弊社提供の付加サービス以外で、NTT 東西がフレッツ光利用者に提供している付加サービス（以下、「NTT 東西直接提供サービス」といいます）へのご加入をご希望のお客様につきましては、NTT 東西より直接サービスの提供を行うことが可能です。その際、利用料金は NTT 東西から直接請求されます。
- 転用 ※時に NTT 東西直接提供サービスご加入中のお客様につきましては、転用と同時に該当サービスのみ NTT 東西より直接提供に切り替わり、弊社サービスとは別に NTT 東西から料金が請求されます。  
※転用については、「利用条件」内「**お申込みについて**」をご参照ください。
- NTT 東西直接提供サービスへのご加入またはご解約をご希望のお客様につきましては、直接 NTT 東西にご連絡ください。

<プロバイダについて>

- e n ひかりは、光アクセスサービスに加えて PPPoE 方式による IPv4 接続が可能なインターネットサービスプロバイダが含まれます
- e n ひかりクロス及び e n ひかり Lite は、光アクセスサービスに加えて IPoE 方式による IPv6 接続に加え、IPv4 over IPv6 技術を活用した IPv4 インターネット接続のデュアルスタックによるインターネットサービスプロバイダが含まれます。

<機器レンタルについて>

- e n ひかり電話をご利用いただく場合、ひかり電話対応ルータが必要となります。
- ひかり電話対応ルータで無線 LAN 機能をご利用いただく場合、別途利用料が必要となります。
- e n ひかり電話をご利用されないお客様でも無線 LAN 機能をご希望の場合、無線 LAN ルータをレンタルすることができます。（別途利用料が必要となります）
- 機器レンタルのその他の詳細については、「利用条件」「**月々のご利用料金**」「**転用手続**」「**e n ひかり電話**」の項目をご確認ください。

**利用条件**

<全般>

- 本サービスは、弊社の定める「**e n ひかり約款**」(<https://enhikari.jp/document/yakkan.pdf>) に基づいて提供します。

<お申込みについて>

- お客様のご利用場所が e n ひかりのサービスエリアであることをご確認ください。一部、行政区分と異なる場合があります。また、NTT 東西の設備状況などによりサービスのご利用をお待ちいただく、又はサービスをご利用いただけない場合があります。なお、NTT 東西で光回線が敷設できなかった場合、e n ひかりのお申し込みを取り消しさせていただきます場合があります。
- サービスエリアは下記 Web サイトよりご確認ください。  
NTT 東日本 Web サイト：<https://fleets.com/>  
NTT 西日本 Web サイト：<https://fleets-w.com/cart/>
- お申込み後、開通までに相当の時間を要する場合があります。
- お申込内容に、虚偽の記載、誤記、記入漏れがあった場合、またはお申込みにあたり弊社が行う与信審査等により弊社が適当でないと判断した場合、e n ひかりのお申込みをお断りする、又は料金の前払いや預り金等のご案内をすることがあります。
- NTT 東西で提供しているフレッツ光をご利用されているお客様が、弊社の提供する e n ひかりに契約変更いただくこと（以下、「**転用**」といいます）が可能です。
- 他社光コラボレーション事業者が提供している NTT 光コラボレーションサービスをご利用されているお客様が、弊社の提供する e n ひかりに契約変更いただくこと（以下、「**事業者変更**」といいます）が可能です。
- その他お申込みにつきましては、「**各種お問合せ**」/「**契約変更**」・「**解約**」・「**保守関連窓口**」の項目をご確認ください。

## <利用開始日/課金開始日>

- e n ひかりの利用開始日/課金開始日は、下記の通りです。

### □ e n ひかり 利用開始日/課金開始日

新規	e n ひかりの工事完了日
転用・事業者変更	切替（転用・事業者変更）完了日

※ e n ひかりの工事日・転用日・事業者変更日については「開通のご案内」にてご連絡いたします。

※利用開始月の月額基本料は日割計算とはならず一月分満額のご請求となります。

## <個人情報の取扱いに関する特記事項>

- e n ひかりを提供する目的で、弊社と NTT 東西との間で必要事項を相互に通知することにご承諾いただきます。
- e n ひかりのインターネット接続サービスを提供する目的で、弊社と提携プロバイダとの間で必要事項を相互に通知することにご承諾いただきます。

## <通信速度について>

通信速度は、お客様宅内に設置する回線終端装置（ONU）から弊社が提供を受ける NTT 東西の設備までの間における理論上の最大速度です。本サービスはベストエフォート方式のサービスになりますので、速度は理論上の最高値であり、その高速度、常時接続性に関し保証するものではありません。インターネット利用時のお客様のご利用環境、回線の混雑状況によって大幅に低下する場合があります。

## <責任の制限および免責について>

- 弊社の責めに帰すべき理由によりサービスを提供しなかったときは、原則としてサービスを全く利用できなかった状態にあることを弊社が認識した時刻から起算して、24 時間以上その状態が連続したときに限り、お客様の損害を賠償します。この場合、その全く利用できなかった状態が連続した時間について 24 時間ごとに日数を計算（24 時間未満の端数は切り捨て）し、その日数に対応するご利用料金に限り、発生した損害とみなして賠償します。
- 弊社は利用規約の変更等によりお客様の設備の改造・変更が必要となった場合であっても、それに要する費用は原則として負担しません。

## <利用中止および利用停止について>

- 弊社が提供を受ける NTT 東西の電気通信設備の保守または工事上、やむを得ない場合、あらかじめお客様に通知（ホームページ掲載等）してサービスの利用を中止することがあります。（緊急の場合は通知せずに中止することがあります。）
- 弊社は、弊社が提供を受ける NTT 東西の電気通信設備（これに附属する設備を含みます）を不正アクセス行為から防御するために必要な場合には、サービスの一部または全部の利用を中止することがあります。
- 以下の行為があった場合は、サービスの利用を停止することがあります。
  1. 料金その他の債務について支払期日を経過してもお支払いいただけない行為
  2. 弊社の承諾なく、不特定の第三者に利用させる行為
  3. 利用規約に定める契約者の義務規定にお客さまが違反した場合、その他利用規約の規定に反する行為であって、当社の業務の遂行または当社の設備に著しい支障を及ぼし、または及ぼすおそれのある行為
  4. 主務官庁による法令、ガイドライン等に反する行為、またはそれに類する行為
  5. 他人の著作権その他の権利を侵害する、公序良俗に反する、または法令に反する態様でサービスを利用すること（以下※の行為を含みます）は、契約者の義務規定に反することになりますので、ご注意ください。  
※知的財産権の侵害、他人の財産・プライバシー・肖像権の侵害、誹謗中傷行為、犯罪行為または誘発・扇動行為、わいせつ・児童ポルノ・児童虐待にあたる画像もしくは文書の送信・掲載、無限連鎖講の開設および勧誘、情報の改ざん・消去、なりすまし行為、有害なプログラム等の送信または受信可能な状態での放置、同意なしの不特定多数への商業的宣伝・勧誘メール・嫌悪感を抱くまたは抱くおそれのあるメールの送信等の行為
- サービスの利用を停止した場合、利用停止期間中の e n ひかり利用料はお支払いいただけます。

## <契約プランについて>

- e n ひかりは契約プランとして、「標準プラン」「3 年契約プラン」の 2 種類があります。
- それぞれのプランの月額利用料につきましては「月々のご利用料金」の項目をご確認ください。

## <契約期間（最低利用期間）について>

- 3 年契約プラン（現在提供しておりません）にお申込みの場合、契約期間（最低利用期間）は 3 年間（課金開始日の属する月を 1 か月目として 36 か月目の末日まで）です。契約期間内に解約する場合または標準プランに契約変更する場合の契約解除料は不要です。
- 標準プランにお申込みの場合、契約期間（最低利用期間）はありません。

## <解約について>

- e n ひかりの解約は、弊社指定の解約フォームまたは e n ひかりカスタマーサポートセンタ（03-5534-9997）にて承ります。
- e n ひかりはプロバイダと光回線がセットになったインターネット接続サービスであるため、プロバイダと光回線のどちらか一方のみ解約することはできません。
- 月末にて解約希望の場合、解約希望月の 20 日までにカスタマーサポートセンタへ解約希望の旨お申し出ください。21 日以降のご連絡は翌月解約となります。
- e n ひかりをご解約されると、付加サービス、それらに付随するオプションはすべて解約となります。
- 以下の行為があった場合は、サービスを解約することがあります。
  1. サービスの利用を停止した行為が解消されない場合
  2. 弊社の業務の遂行または弊社の設備に著しい支障を及ぼし、または及ぼす行為と認められる場合
- 弊社より提供する接続機器はレンタル契約終了後、別途お送りする接続機器返却キット（着払）にて指定する住所にご返送ください。返却方法についての詳細は光サポートセンタまでお問合せください。
- 返却キットがお客様のご自宅に届いた日から 1 か月以内に接続機器が返却されなかった場合や、お客様の不注意や天災等により故障した場合には、該当の接続機器相当の額をお客様に請求いたします。

## <初期契約解除制度について>

- e n ひかりは、電気通信事業法第 26 条の 3 に定められる初期契約解除制度の対象です。
  1. e n ひかりをお申込みいただいた後、弊社から契約内容を記載した書面（「ご契約内容のご案内」）をお送りします。
  2. 「ご契約内容のご案内」をお客様が受領した日から起算して 8 日を経過するまでの間、「ご契約内容のご案内」で明示した e n ひかりの契約（以下、「本契約」とします）を解除する旨を記載した書面（以下、「初期契約解除書面」）により本契約を解除することができます。この効力は書面を発した時に生じます。
  3. なお、「ご契約内容のご案内」の交付方法が電子メールによる場合、本書面を PDF 形式にて添付した電子メールが、お客様の指定したメールアドレスに対応するメールサーバ内メールボックスに読み取り可能な状態で記録された時点を受領日といたします。
  4. この場合、お客様は①3 年契約プランにおける通常の「解約」と異なり、いかなる場合でも損害賠償もしくは違約金その他の金銭等を請求されることはありません。

ん。②ただし、本契約の解除までの期間において提供を受けた電気通信役務及びそれに付随する有償継続役務の料金、事務手数料及び既に工事が実施された場合の工事費は請求されます。この場合における②の金額は、「ご契約内容のご案内」に記載された額となります。

5. 4.②で記載した内容のうち契約料・工事費については、下記の表における請求上限金額の範囲で請求いたします。ただし、上限金額はe n ひかりの提供に通常要する費用に対して適用されるものとし、配線経路構築工事、時刻指定工事、LAN 配線工事、アプリケーションサービスまたは付加的な機能に係る工事費、その他 e n ひかりの提供に通常要さない機器工事費等については、請求上限金額は適用されずに、全額請求いたします。

請求上限金額が適用される費用	請求上限金額
契約料	3,300 円
派遣を伴う戸建住宅向けの工事費	27,500 円
派遣を伴う集合住宅向けの工事費	25,300 円
派遣を伴わない工事費	2,200 円
土休日工事費	3,300 円
夜間・深夜の割増料金	11,220 円

6. 請求上限金額が適用される費用について、請求上限金額を上回る金額を既に弊社が頂いている場合は、頂いた金額から請求上限金額を差し引いた金額を返金致します。
7. 初期契約解除した場合、元の利用状態（光アクセスサービス、プロバイダ、IP 電話等）に戻るまでに相当の時間を要したり、新規契約時同様の負担（工事費、事務手数料等）が必要な場合があります。また IP 電話の電話番号が変わってしまう恐れがあります。
8. 「初期契約解除書面」の送付先、その他詳細は「ご契約内容のご案内」にて記載いたします。

## 各種お問合せ／契約変更・解約・保守関連窓口

### < e n ひかりカスタマーサポートセンターについて >

- 弊社では e n ひかりお申込み後のご注文確定（工事日/ご注文内容の確認）、「ご契約内容のご案内」「開通のご案内」の発送、各種お問い合わせへのご対応、契約変更・解約・保守関連窓口として、e n ひかりカスタマーサポートセンターを設けています。
- お支払方法の変更に関するお問合せは、NTT 東西の料金お問合せ先へご連絡下さい。

#### □ e n ひかりカスタマーサポートセンター概要

名称	e n ひかりカスタマーサポートセンター
電話番号	03-5534-9997
営業日	平日土日祝日 年末年始（12/28-1/7）は休業となります。
営業時間	10:00-18:30

#### □ お支払方法の変更に関するお問合せ先

名称	NTT 東日本料金お問い合わせ先
電話番号	0120-002-992
名称	NTT 西日本料金お問い合わせ先
電話番号	0120-747-488
営業日	平日のみ（土日祝日・年末年始（12/29-1/3）は休み）
営業時間	9:00-17:00 ※
通話料	無料（携帯電話、PHS、IP 電話（050 発番を除く）を含む）

※ 営業時間外の録音対応はございません。営業時間内に再度おかけ直してください。

### < お申込み後の手続きについて >

- お申込み後順次、e n ひかりカスタマーサポートセンターよりご注文内容の確認のためお電話を入れさせていただきます。
- ご注文内容の確認は、主に下記 2 点となります。
  - ①工事日/転用日の確認
  - ②お申込み内容（ご契約者様情報（お名前・電話番号・住所等）、サービス内容（サービスタイプ・付加サービス・オプション等）の確認
- お申込み後、e n ひかりカスタマーサポートセンターからのお電話に、お出にならない場合お申込みが完了しない場合があります。e n ひかりカスタマーサポートセンターからのお電話（03-5534-9997）には必ず出いただくようお願いいたします。または、e n ひかりカスタマーサポートセンター営業時間内に折り返しのお電話をお願いいたします。
- お申込み後、長期にわたってご連絡がとれない等の理由でご注文確定が難しいと弊社が判断した場合、お申込みをキャンセルさせていただく場合があります。
- 工事の詳細については、「初期費用」「回線工事」の項目をご確認ください。

### < 「ご契約内容のご案内」「開通のご案内」について >

- 注文内容確定後、e n ひかりカスタマーサポートセンターから「ご契約内容のご案内」「開通のご案内」をお送りいたします。必ずご確認ください、大切にご保管いただくようお願いいたします。
- 契約内容の詳細は、「ご契約内容のご案内」に記載いたします。
- プロバイダ情報（インターネットの接続に必要な情報）は、「開通のご案内」に記載いたします。

### < お申込み後の各種お問合せについて >

- e n ひかりカスタマーサポートセンターは各種お問合せの総合窓口となりますが、必要に応じて担当窓口をご案内させていただく場合がありますので予めご了承ください。

## 料金・料金のお支払い

<料金について>

- お申込み時には新規開通工事費用と事務手数料が別途かかります。(初期費用)
- 月額費用(月々のご利用料金)は、e n ひかり月額基本料と付加サービス・オプション利用料、機器レンタル代金等です。
- ご利用料金は毎月1日から月末までの期間において計算します。
  - 月額基本料
    - 利用開始月の月額基本料は日割計算とはならず一月分満額のご請求となります。
    - 解約月の月額基本料は日割計算とはならず一月分満額のご請求となります。
    - ご利用がない月であっても、e n ひかり月額基本料のお支払いが必要です。
  - 付加サービス・オプション利用料
    - ①定額制サービス(機器レンタル代金等を含む)の場合
      - 利用開始月の付加サービス・オプション利用料は、日割計算とはならず一月分満額のご請求となります。
      - 解約月の付加サービス・オプション利用料は、日割計算とはならず一月分満額のご請求となります。

<料金のお支払いについて>

- 月額費用の請求は、弊社より業務受託を受けた NTT 東西が「フレッツ・パスポート ID 利用規約」(NTT 東日本：<https://flets.com/passportid/agreement.html> NTT 西日本：[https://flets-w.com/collect/pdf/passport\\_id\\_kiyaku1305.pdf](https://flets-w.com/collect/pdf/passport_id_kiyaku1305.pdf)) に基づき行います。
- お支払いは利用月の翌々月～3か月後より開始します(お客様により異なります)。
- お支払方法は請求書払い、口座振替(@ビリング/My ビリング契約なし)、口座振替(@ビリング/My ビリング契約あり)、クレジットカード払いがあります。
- @ビリングは、NTT 東日本が提供する無料 WEB 明細サービスです。
- My ビリングは NTT 西日本が提供する無料 WEB 明細サービスです。
- それぞれのお支払方法で発生する手数料等は下記の通りとなります。

お支払方法	発生手数料等	1回あたり費用
請求書払い	料金請求書発行料	220円
□口座振替 (@ビリング/My ビリング契約なし)	料金口座振替のお知らせ/領収証発行料	220円
□口座振替 (@ビリング/My ビリング契約あり)	なし	—
クレジットカード払い	なし	—

- それぞれのお支払方法の請求書(請求書払いの場合)/領収証(口座振替(@ビリング/My ビリング契約なし)の場合)発行日、支払期日(請求書払いの場合)/口座引落日(口座振替の場合)/請求日(クレジットカード払いの場合)は下記の通りです。

請求方法	請求書/領収証発行日	支払期日/口座引落日/請求日
請求書払い	利用月の翌々月 (請求群により異なる)	利用月の翌々月～3か月後 (請求群により異なる)
□口座振替 (@ビリング/My ビリング契約なし)	利用月の翌々月 (請求群により異なる)	利用月の翌々月～3か月後 (請求群により異なる)
□口座振替 (@ビリング/My ビリング契約あり)	—	
③クレジットカード払い	—	クレジットカード会社の規定による

- 請求書/領収証発行日、支払期日/口座引落日/請求日は、お客様毎に割り振られる請求群により、下記の通り異なります。

請求群	請求書/領収証発行予定日 ※	支払期日/口座引落日/請求日
A 群	利用月の翌々月 5 日	利用月の翌々月 20 日
B 群	利用月の翌々月 10 日	利用月の翌々月 25 日
C 群	利用月の翌々月 15 日	利用月の翌々月末日
D 群	利用月の翌々月 20 日	利用月の 3 か月後の 5 日
E 群	利用月の翌々月 25 日	利用月の 3 か月後の 10 日
F 群	利用月の翌々月末日	利用月の 3 か月後の 15 日

※ GW や大型連休を挟む際、請求書/領収証発行予定日は変更になる場合があります。

- 請求群は第一回のお支払の際に確定します。
- 契約当初のお支払方法は下記の通りとなります。(お客様ご自身で事後に変更可能)

契約区分	契約当初のお支払方法
新規・事業者変更	請求書払い
転用	転用前のお支払方法が継続

- お支払方法の変更は、下記ウェブサイトよりお申込みいただけます。（お客様ご自身でお手続きください）

お支払方法	お申込 WEB サイト
口座振替 （@ピリング/My ピリング契約なし）	NTT 東日本： <a href="https://web116.jp/ryoukin/payment/account.html">https://web116.jp/ryoukin/payment/account.html</a> NTT 西日本： <a href="https://www.ntt-west.co.jp/denwa/charge/payment/bank.html">https://www.ntt-west.co.jp/denwa/charge/payment/bank.html</a>
口座振替 （@ピリング/My ピリング契約あり）	NTT 東日本： <a href="https://web116.jp/atto/">https://web116.jp/atto/</a> NTT 西日本： <a href="https://www.ntt-west.co.jp/denwa/charge/payment/bank.html">https://www.ntt-west.co.jp/denwa/charge/payment/bank.html</a>
クレジットカード払い	NTT 東日本： <a href="https://web116.jp/ryoukin/payment/credit_index.html">https://web116.jp/ryoukin/payment/credit_index.html</a> NTT 西日本： <a href="https://www.ntt-west.co.jp/denwa/charge/payment/payment.html">https://www.ntt-west.co.jp/denwa/charge/payment/payment.html</a>

※口座振替については、一部の金融機関ではインターネットによるお申込みを受け付けていない場合があります。該当の金融機関については、書面によるお申込みとなります。書面申込書については、上記「口座振替」URLより取得可能です。

- ご利用料金について、支払期日を経過してもお支払いいただけない場合、支払期日の翌日から支払いの日の前日までの日数について、年 13.2%の割合で計算した額を延滞利息としてお支払いいただきます（支払期日の翌日から起算して 10 日以内に支払いがあった場合は除きます）。
- ご利用料金の支払いを不法に免れた場合、その免れた額のほか、その額（消費税相当額を除きます）の 2 倍に相当する額に消費税を加算した額を割増金としてお支払いいただきます。
- 弊社は、料金その他の債務について支払期日を経過してもお支払いいただけない場合、e n ひかりの契約を解除します。
- ※その他、料金の詳細については「初期費用」「月々のご利用料金」の項目をご確認ください。

## 初期費用等

### <初期費用について>

- お申込み時には事務手数料（新規/転用・事業者変更）がかかります。
- 新規でのお申込み時には初期工事費がかかります。
- 転用でのお申込みと同時に移転、サービスタイプの変更（以下、「品目変更」といいます）、オプション変更等を行うと、工事費・機器交換費が発生する場合があります。フレッツ光のご利用状況によっては、品目変更が必須となる場合があります。
- e n ひかり電話・e n ひかりテレビに新規で加入する場合は、それぞれ初期費用がかかります。詳細は「e n ひかり電話」「e n ひかりテレビ」の項目をご確認ください。

### <回線工事費について>

- e n ひかり工事費は、一部の請求を除き、基本的には一括払いとなります。工事費は設備状況、工事の日時等により異なります。
- 土日・祝日の工事をご希望すると「土日祝日加算工事費： 3,300 円」がかかります。※分割払い不可
- e n ひかりの解約時に残額がある場合は、残額を一括でお支払いください。
- 移転手続きでご利用回線の設置場所が変更となった場合でも、分割でのお支払いは継続されます。その際、移転があった月の翌月から引き続きお支払いとなります。
- 工事完了後に品目変更（ハイスピードタイプからギガタイプ、ギガタイプからハイスピードタイプ等）した場合、費用がかかる場合があります。
- その他、回線工事についての注意事項は「回線工事」の項目をご確認ください。

### <代表的な初期費用>

#### ■事務手数料

区分	事務手数料
新規	3,300 円
転用・事業者変更	2,200 円

#### ■初期回線工事費（一括払い）

区分	e n ひかり タイプ	工事費
訪問工事あり 屋内配線を新設する場合	戸建住宅向けタイプ	16,500 円
	集合住宅向けタイプ	16,500 円
訪問工事あり 屋内配線を新設しない場合	戸建住宅向けタイプ	8,360 円
	集合住宅向けタイプ	
訪問工事なし	戸建住宅向けタイプ	2,200 円
	集合住宅向けタイプ	

※上記は代表的な工事例であり、工事内容によっては別途追加で工事費用が発生する場合があります。

### <その他事務手数料等について>

#### ■事務手数料

区分	事務手数料
----	-------

固定 IP 払い出し	2,200 円
固定 IP 変更	2,200 円
接続 ID 変更	2,200 円
接続方式の変更※	2,200 円
事業者変更承諾番号払い出し※	3,300 円
契約名義等の変更	3,300 円
各種明細書発行	550 円
各種証明書発行	2,200 円

※IPv4 PPPOE 接続方式（初期）より各種 IPv6 オプション（v6 プラス、transix、Xpass）へ変更の場合や、各種 IPv6 オプションから各種 IPv6 オプションや IPv4 PPPOE へ戻す場合も含め接続方式の変更となります。e n ひかりの新規申込の段階で各種 IPv6 オプションのお申込みを頂く場合は、変更にはなりません。※事業者変更承諾番号払い出し手数料については、e n ひかり利用開始日（開通日）が 2022 年 7 月 1 日以降の場合は無料とします。ただしお客様都合で複数回の払い出し等、特別な計らいを行う場合は記載の事務手数料となります。

## 月々のご利用料金

### <月々のご利用料金>

- 月々のご利用料金としては、e n ひかり月額基本料、機器レンタル料などがあります。
- e n ひかり月額基本料には、下記サービスの利用料が含まれます。
  - ① 光アクセスサービス
  - ② インターネット接続（プロバイダ）サービス
- その他、オプションをご利用の場合、追加で別途月額利用料が発生します。「e n ひかり電話」「e n ひかりテレビ」「e n ひかりリモートサポート」の詳細につきましては各項目をご確認ください。

#### □ e n ひかり月額基本料

e n ひかり タイプ	月額基本料
	標準プラン
e n ひかり ファミリータイプ	4,620 円
e n ひかり ファミリー・ハイスピードタイプ	
e n ひかり ファミリー・ギガタイプ	
e n ひかり クロスタイプ	4,917 円
e n ひかり マンションタイプ	3,520 円
e n ひかり マンション・ハイスピードタイプ	
e n ひかり マンション・ギガタイプ	

e n ひかり Lite につきましては <https://enhikari.jp/document/litejyusetu.pdf> にてご確認ください。

e n ひかりクロスタイプにつきましては 2024 年 10 月から適用の新価格を記載しております。2024 年 9 月ご利用分までは旧価格の 5,445 円となります。

#### □ 機器レンタル料

レンタル機器	機器レンタル料
ひかり電話対応ルータ（HGW）※1	220 円
ひかり電話対応ルータ（無線 LAN 機能あり）※2	330 円
1Gbps 対応無線 LAN ルータ ※3※4	330 円
無線 LAN カード(追加)	110 円/枚
10Gbps 対応無線 LAN ルータ XG-100NE※5	550 円

※1 e n ひかり電話をご利用の場合、ひかり電話対応ルータ等の対応機器が必要です。

※2 ひかり電話対応ルータで無線 LAN 機能をご希望の場合、（無線 LAN 機能の料金として 110 円が含まれます）。

※3 e n ひかり電話を利用しない場合で、無線 LAN 機能をご希望の場合、1 ギガ対応無線 LAN ルータをレンタルできます。

※4 通常タイプ、ハイスピードタイプをご利用の場合、1 ギガ対応でない無線 LAN ルータのレンタルとなる場合があります。

※5 WiFi 6 対応

## 回線工事

### <回線工事に関する注意事項>

- e n ひかり回線工事の実施者は、NTT 東西指定の工事会社です。
- 初期回線工事に際し、派遣工の有無は申込後の e n ひかりカスタマーサポートセンターからのお電話の際に確定いたします。ただし、その後に無派遣工事が配線等の影響で派遣工事に切り替わった場合、派遣時の工事費が適用されます。
- 無派遣工事のお客様は、回線終端装置（ONU）・宅内 VDSL 機器等をご利用開始日までに郵送いたしますので、お客様ご自身で設置を行ってください。なお、ご自身での設置が難しい場合、派遣工事に切り替わり、派遣時の工事費が適用されます。
- 屋内配線の新設有無については工事会社の判断となるため、工事実施段階で決定いたします。
- 設備状況等により追加工事（LAN 配線工事等）が必要な際は、費用が別途かかりお客様負担となる場合があります。なお、追加工事の費用は一括でのお支払いとなります。工事費総額が 31,900 円を超える毎に、追加基本工事費として 3,850 円が新たに発生する場合があります。
- 戸建住宅向けタイプの場合、光ファイバーケーブルを通す為、壁に 1cm 程の小さな穴をあける工事が必要になることがあります。
- エアコンダクトを利用または導入工事を行う場合、エアコンの買い替えや交換、取り換え時等に光回線の改修工事に伴う費用が別途必要になることがあります。光ファイバーの引き込み口をエアコンダクトにする場合、あらかじめご了承ください。
- 訪問設置工事は、お客様のお立ち会いの下、工事会社がお客様宅内に訪問して実施いたします。ご考慮のうえ工事日をご予約いただきますようお願いいたします。
- 事前にご予約いただいた工事日は、設備状況、道路の混雑状況、災害等により遅れる場合があります。

- e nひかりの開通工事中に、建物の配管、配線に不具合が判明した場合、工事を行うことができない場合があります。また、配管や配線の不具合を補修・敷設する場合、お客様ご自身に工事料金のご負担をお願いする場合があります。それに伴い、工事予定日の延期が発生する場合があります。
- 工事の際は、光ファイバーの配線工事、回線終端装置（ONU）接続確認、電話機などの設定を行います。お客様のインターネットやメールの接続設定はお客様ご自身で行ってください。
- 別の回線品目へ変更する場合、一部サービスがご利用いただけられない場合や、ご利用機器の交換や再設定などが必要となる場合があります。また、別途工事費がかかります。

## 転用手続

### <転用について>

- お申込みいただいた転用後のサービス内容や料金については、一部変更となる場合があります。
- e nひかりへの転用にあたっては、フレッツ光の違約金はかかりません。但し、現在ご利用中のプロバイダ各社が定める違約金がかかる場合があります。
- 現在ご利用中のプロバイダ各社が定める違約金、付与されているメールアドレス等につきましては、お客様ご自身で各社までお問い合わせください。メールアドレスは転用後利用ができなくなる場合があります。
- 転用に伴い、サービス提供事業者が変更となる為、転用前に適用されていた NTT 東西の各種割引サービス/キャンペーンも終了となります。なお、終了に伴う解約金はかかりません。
- 転用に伴い、品目変更される場合は、別途工事費用がかかります。なお、「フレッツ光 ライト」「B フレッツ」ご利用のお客様につきましては、サービスタイプの変更に伴う工事費用がかかります。
- NTT 東西のひかり電話、フレッツ・テレビ、リモートサポートサービスをご利用いただいている場合、e nひかりとあわせて自動的に転用されます。この場合、提供元は弊社となり、サービス内容が一部変更となる場合があります。ただしひかり電話の一部プラン・オプション、その他付加サービスについては NTT 東西直接提供サービスとなります。
- NTT 西日本のセキュリティ機能に相当するサービスは提供しておりません。同様のサービスを利用する場合は別途 NTT 西日本の有料オプション（セキュリティ機能ライセンス・プラス）の申し込みが必要です。
- NTT 西日本でフレッツ・v6 オプションをご利用いただいているお客さまで、転用後にご利用いただく場合は、別途工事費：2,000 円がかかります。また、追加ネームをご利用いただいているお客さまについては、別途料金がかかります。

### <転用手続きについて>

- 転用には、お客様ご自身で NTT 東西から転用承諾番号を取得いただき、その番号をもとに弊社への転用のお申込みをしていただく必要があります。
- 転用承諾番号は、NTT 東西へのお電話または NTT 東西のホームページ上での手続きによりご取得いただけます。
- 転用時点で保有しているフレッツポイントは、NTT 東西直接提供サービスのご契約が残っていても、転用に伴い失効します。
- なお、取得された転用承諾番号の有効期限は 15 日間となりますので、有効期限内に弊社へのお申込手続きをお願いします。有効期限を過ぎた場合には、あらためて転用承諾番号の取得が必要となります。

### <フレッツ光で初期工事費の分割払いを選択いただいていたお客様について>

- フレッツ光の初期工事費用を分割払いでお支払いただいているお客様で、転用が完了した時点で当該費用のお支払が残っている場合、その残額を弊社から一括で請求させていただきます。

### <その他転用に伴う注意事項>

- NTT 東日本「フレッツ光 ギガスマートタイプ」をご利用のお客様が e nひかりに転用する場合、サービスタイプは「e nひかり ギガタイプ」となり、基本料とは別に 1 ギガ対応無線 LAN ルーターレンタル料月額 330 円（ひかり電話なしの場合）、またはひかり電話対応ルータ（無線 LAN 機能あり）レンタル料月額 330 円（ひかり電話ありの場合）が発生します。
- なお、転用と同時に 1 ギガ対応無線 LAN ルータ、またはひかり電話対応ルータの無線 LAN 機能を廃止する場合、機器交換工事費等 2,200 円が発生します。

### <NTT 東西の「ひかり電話」をご契約のお客様>

- NTT 東西「安心プラン」、「もっと安心プラン」は e nひかり電話ではご利用できません。転用のお手続きの際に、「基本プラン」または「ひかり電話パック」へプランを変更頂きます。
- NTT 東西「ひかり電話」の付加サービス「テレビ電話チョイス定額」は e nひかり電話ではご利用できません。転用前に NTT 東西にご連絡いただき、「テレビ電話チョイス定額」の解約を行ってください。
- 「e nひかり電話」でテレビ電話をご利用の場合はすべて従量課金となります。

## e nひかり電話

### <ご提供条件について>

- e nひかり電話は、弊社が定める「**e nひかり電話利用規約**」に基づき提供いたします。  
「e nひかり電話利用規約」については下記ホームページでご確認ください。  
<https://enhikari.jp/document/denwayakkan.pdf>
- e nひかり電話のご利用には、弊社がレンタルにて提供するひかり電話対応ルータ（HGW）又は同様の機能のある機器が必要です。
- 114（お話し中調べ）など、一部かけられない番号があります。

### <緊急通報などについて>

- 停電時は緊急通報を含む通話ができません。携帯電話や PHS またはお近くの公衆電話をご利用願います。
- 緊急通報番号（110/119/118）へダイヤルした場合、発信者番号通知の通常通知・非通知にかかわらずご契約者の住所・氏名・電話番号 を接続相手先（警察／消防／海上保安）に通知します（一部の消防を除く）。
- なお、「184」をつけてダイヤルした場合には通知されませんが、緊急機関側が、人の生命などに差し迫った危険があると判断した場合には、同機関が発信者の住所・氏名・電話番号を取得する場合があります。

### <現在お使いの電話番号を番号ポータビリティして利用する場合について>

- NTT 東西の加入電話などをご利用いただいているお客様が、本サービスを同一設置場所でご利用いただく場合、現在ご利用中の電話番号をそのまま利用することを番号ポータビリティといいます。
- 番号ポータビリティのご利用には、別途 1 番号毎に 同番移行工事費がかかります。詳細は<料金について>を参照してください。
- 番号ポータビリティのご利用には、NTT 東西の加入電話などの利用休止または契約解除をしていただく必要があります。

- 加入電話などの利用休止の際、別途利用休止工事が NTT 東西などより請求されます。利用休止から 5 年間を経過し、更にその後 5 年間（累計 10 年間）を経過してもお客様から利用休止の継続、再利用のお申し出がない場合には解約の扱いとなります。詳細は NTT 東西などにお問い合わせください。
- 番号ポータビリティを利用している場合で、設置場所を変更（引越など）する際は、NTT 東西の加入電話などにおいて同一番号で移行可能なエリア内に限り、移転先で同じ番号をご利用いただくことが可能です。
- 加入電話などの利用休止または契約解除に伴い、対象の電話番号でご利用の NTT 東西にて提供するサービス（割引サービスなど）は解約となります。
- 本サービスはマイライン対象外です。したがって加入電話などから現在お使いの電話番号を継続して本サービスでご利用されるお客様の場合、マイライン契約は解除されます。
- 月額利用料の発生するサービスや、定額料金の発生する割引サービスなどの電話サービスにご加入の場合、必要に応じてお客様ご自身でサービスの利用終了の連絡を行ってください。利用の如何に関わらず、料金が発生する場合がありますのでご注意ください。
- 「転送電話」は、加入電話などのボイスワープと一部機能が異なります。
- 「e n ひかり 着信課金サービス」は、加入電話などで提供している「フリーアクセス」と一部機能が異なります。
- e n ひかり電話にてご利用となる電話番号（加入電話などからの番号ポータビリティでの電話番号）は、e n ひかり電話解約時に NTT 東西の加入電話などへ番号ポータビリティして継続利用することができます。

#### < e n ひかり電話解約時の電話番号の扱いについて >

- e n ひかり電話で新規に発番した電話番号を、e n ひかり電話解約時に番号ポータビリティして継続利用することはできません。
- e n ひかり電話から NTT アナログへの移行する場合、無派遣工事時では 2,200 円程度、派遣工事時では 11,000 円程度の工事費がかかります。（NTT 東西より請求されます）

#### < 工事について >

- お客様のご利用場所および設備状況などにより、ご利用開始までの期間は異なります。
- 設備状況などにより、サービスのご利用をお待ちいただく、又はご利用いただけない場合があります。
- 番号ポータビリティを利用する場合、開通工事が完了するまでは現在ご利用中の電話サービス（IP 電話の場合はインターネットサービスを含む）を解約しないでください。

#### < 接続できない番号について >

- 本サービスでは、一部接続できない番号があります。詳しくは、「接続できない番号について」（NTT 東日本 <https://flets.com/hikaridenwa/use/access.html> NTT 西日本：<http://flets-w.com/hikaridenwa/ryuujikou/>）でご確認ください。
- 本サービスから電気通信事業者を指定した発信（番号の頭に「00××」を付加）などはできません。一部電話機・FAX などに搭載されている「固定電話から携帯電話への通話サービスに対応した機能（例：携帯通話設定機能（0036 自動ダイヤル機能））」や、NTT 製以外の一部電話機・FAX などに搭載されている「ACR（スーパーACR など）機能」が動作中の場合、通信事業者選択機能が働か、本サービスからの発信ができなくなる場合があります。e n ひかり電話をご利用になる前に、上記機能の停止や提供会社さまへの解約手続きを行ってください。
- 一部の「1××」の番号への発信はできません。
  - ・106（コレクトコール「コミュニケータ扱い」）、108（自動コレクトコール）、114（お話し中調べ）など
- フリーダイヤルご契約者さまが e n ひかり電話（IP 電話）を着信させない契約としている場合は e n ひかり電話から当該フリーダイヤルへの接続はできません。
- 「#ダイヤル（一般加入電話などで提供のもの）」への発信はできません。

#### < ご契約の事業者さまへ連絡を要するサービスについて >

- ガス漏れなどの自動通報・遠隔検針など、ノーリングサービスをご利用の場合  
ご契約の事業者さま（ガス会社など）により、その扱いが異なります。お客様ご自身で必ずご契約の事業者さまに e n ひかり電話へ変更する旨の連絡を行ってください。「着信番号お知らせサービス」をご契約いただくことで、e n ひかり電話でもノーリングサービスと同等のサービスをご利用可能な場合もございますので、ご契約の事業者さまへご相談ください。
- セキュリティサービスをご利用の場合  
ご契約の事業者さま（警備会社など）により、その扱いが異なります。お客様ご自身で、必ずご契約の事業者さまへ、e n ひかり電話に変更する旨の連絡を行ってください。
- 着信課金サービスをご利用の場合  
着信課金サービス提供事業者さまにおいて、e n ひかり電話は契約可能な回線として指定されていない場合があります。お客様ご自身で、必ずご契約の事業者さまへ、e n ひかり電話に変更する旨の連絡を行ってください（各事業者さまとの解約手続きなどが必要となる場合があります）。

#### < ご利用機器について >

- ISDN 対応電話機、G4FAX など、ご利用いただけない電話機があります。（アダプタなどの追加によりご利用いただける ISDN 対応電話機もございます）
- FAX は G3 モードのみご利用いただけます。
  - ・G4 モードなどのデジタル通信モードではご利用いただけません。
  - ・スーパーG3 モードの場合、通信環境によりご利用いただけない場合があります。
  - ・G3 モードでご利用であっても、通信相手が ISDN 回線をご利用の場合、通信相手側のターミナルアダプタなどの設定によっては、e n ひかり電話からの FAX 送信ができない場合があります。
- モデム通信については、お客様の宅内環境、通信機器、回線状況の影響を受けることがあります。
- 加入電話などでご利用のレンタル電話機の継続利用はできません。「116」へ解約手続きを行ってください。
- ひかり電話対応ルータへの接続は、弊社よりお知らせした e n ひかり電話の開通日以降に実施してください。e n ひかり電話の開通日以前に接続した場合、インターネットおよび e n ひかり電話はご利用いただけません。
- ひかり電話対応ルータを初めて接続する場合など、電源を入れたあと、起動するまで 5 分程度かかることがあります。
- ひかり電話対応ルータは、回線終端装置（または VDSL 宅内装置）と LAN ケーブルで直接接続してください。ひかり電話対応ルータと回線終端装置（または VDSL 宅内装置）の間に、ハブやルータ等を接続すると e n ひかり電話を正常にご利用いただくことができない場合があります。
- 接続できる電話機の台数は、2 台までとなります。
- 電話機に接続されているドアホンをご利用の場合、屋内配線工事が必要となる場合があります。設置された工事会社さまへ確認を行ってください。
- 「ハイスピードタイプ」「通常タイプ」においてひかり電話対応ルータを VDSL 機器または回線終端装置との一体型でご利用のお客様が e n ひかり電話を廃止する場合、一体型機器をご利用のままルータ機能を自動停止させていただくか、VDSL 機器または回線終端装置にお取替えさせていただきます。ルータ機能および無線 LAN 機能はご利用いただけませんので、ご了承ください。

#### < ひかり電話対応ルータバージョンアップについて >

- ひかり電話対応ルータのバージョンアップはひかり電話対応ルータが定期的に自動チェックし、お客様が受話器を取り上げた際、「ピーピーピー」という音にて通知しますので、お客様ご自身にて実施していただく必要があります。

#### < 料金について >

□初期費用

区分		単位	料金	
基本 工事費	交換機等工事のみの場合		1,100 円	
	お伺いして 機器工事 を行う場合	基本額	1 工事ごと 4,950 円	
		加算額 ※1	3,850 円	
交換機等 工事費	基本機能		1 工事ごと 1,100 円	
	付加サービ ス	テレビ電話・高音質電話・ TEL&データ同時通信機能	1 利用回線ごと	無料
		発信者番号通知 ※2		1,100 円
		番号通知リクエスト ※2		
		通話中着信 ※2	1 チャネルごと	1,100 円
		複数チャネル ※2 「ダブルチャネル」		770 円
		追加番号サービス ※2 「マイナンバー」	1 番号ごと	1,100 円
		着信お知らせメール ※2		
		FAX お知らせメール ※2		
		転送電話 ※2	1 利用回線/1 番号ごと	1,100 円
		迷惑電話拒否サービス ※2	#ダイヤル番号ごと	
	e n ひかり電話#ダイヤル ※2	1 工事ごと		
	特定番号通知機能サービス ※2			
	同番移行 ※3※4		1 番号ごと	2,200 円
着信課金サ ービス	オプション機能	基本機能	1 通話料着信者払い 番号ごと	
		発信地域振分機能		
		話中迂回機能	1 迂回グループごと	
		着信振分接続機能	1 振分グループごと	
		受付先変更機能	1 受付変更元ごと	
		時間外案内機能	1 番号ごと	
特定番号通知機能				
機器工事 費	設置 ※5	1 装置ごと	1,650 円	
	設定 ※6※7		1,100 円	

※1 お客様宅内での工事費の合計が 31,900 円（税込）を超える場合、31,900 円毎に加算されます。

なお、基本工事費は e n ひかり・光回線の新設・移転等と同時に工事の場合は減額されます。

※2 e n ひかり電話と同時に工事される場合、基本工事費、交換機工事費は減額されます。

※3 加入電話等を利用休止して、同一電話番号を e n ひかり電話でご利用される場合の費用です。

※4 NTT の加入電話/ISDN（1 番号のみ利用中）からの切替えの場合、NTT より回線休止工事費 2,200 円（基本工事費 1,100 円/工事、交換機工事費 1,100 円/回線）がお客様に直接請求されます。

（ISDN で i ナンバーを利用し 2 番号以上ご利用中の方が切替えの場合、1 番号のみ切替え・残りの番号は ISDN 継続となるため回線休止工事費用は発生しません）

※5 ひかり電話対応ルータの開梱、設置、開通試験、片付け等に関わる工事費です。機器が e n ひかりの回線終端装置または VDSL 機器と一体型で e n ひかり・光回線と同時に工事の場合は発生しません。

※6 PPPoE 設定、内線等電話設定、鳴り分け等の電話設定、無線 LAN 設定（SSID 変更等）等、e n ひかり電話対応機器の設定を当社にご依頼いただく場合に発生する工事費です。お客様ご自身で設定等を行う場合は発生しません。

※7 ひかり電話対応ルータに、LAN ケーブルまたは無線 LAN で接続するパソコンのブラウザ・メール設定については、パソコン 1 台につき別途 3,300 円（税込）が必要です。また、e n ひかり電話対応機器～パソコン区間の LAN ケーブルはお客様にてご用意いただきます。

□月額利用料

e n ひかり電話 プラン	月額基本料
e n ひかり電話 基本プラン	550 円
e n ひかり電話 バック	1,650 円
e n ひかり電話 ネット無しプラン（基本）	2,200 円
e n ひかり電話 ネット無しプラン（バック）	3,300 円

※ 別途 1 電話番号あたりユニバーサルサービス料(2023 年 3 月時点)月額 2.2 円（税込）及び電話リレーサービス料（2023 年度は 4 月ご利用分から 2024 年 1 月ご利用分まで）1.1 円/月（税込）がかかります。

※ 転用及び事業者変更と同時にプラン変更を行えない場合があります。プラン変更をご希望の場合は、転用又は事業者変更手続き完了後、光サポートセンターまでご連絡ください。

※ 基本プランから e n ひかり電話 バックにプラン変更されると、工事費 2,200 円（基本工事費 1,100 円/工事、交換機等工事費 1,100 円/工事）がかかります。e n ひかり電話 バックから基本プランへのプラン変更工事費は不要となります。

□付加サービス（月額）

e nひかり電話 オプション		単位	プラス提供	月額利用料	
発信者番号通知 ※1		1 利用回線ごと	○	440 円	
番号通知リクエスト ※2		1 利用回線ごと	○	220 円	
通話中着信		1 利用回線ごと	○	330 円	
転送電話 ※3		1 番号ごと	○	550 円	
迷惑電話拒否 ※4		1 利用回線または 1 番号ごと	○	220 円	
着信お知らせメール		1 番号ごと	○	110 円	
複数チャネル「ダブルチャネル」		1 利用回線ごと	×	220 円	
追加番号サービス「マイナンバー」 ※5		1 番号ごと	×	110 円	
FAX お知らせメール ※3		1 番号ごと	×	110 円	
着信課金サービス	基本機能 ※6	1 着信課金サービス番号ごと	×	1,100 円	
	オプション機能	発信地域振分機能		1 着信課金サービス番号ごと	385 円
		話中時迂回機能		1 迂回グループごと	880 円
		着信振分接続機能		1 振分グループごと	770 円
		受付先変更機能		1 受付変更元ごと	1,100 円
		時間外案内機能		1 番号ごと	715 円
		カスタムコントロール機能		1 着信課金サービス番号ごと	無料
		特定番号通知機能サービス ※7		1 番号ごと	×
e nひかり電話 #ダイヤル	ブロック内利用型 ※8	1 短縮サービス番号ごと	×	16,500 円	
	全国利用型 ※9			11,000 円	
特定番号着信許可サービス ※10 ※11 ※12	発着信制御利用料		×	制御する番号（自番号）ごと	550 円
	許可番号リスト	1 ブロックプラン（20 件まで）		最大 20 件	110 円
		5 ブロックプラン（100 件まで）		最大 100 件	550 円
		25 ブロックプラン（500 件まで）		最大 500 件	1,650 円
		50 ブロックプラン（1,000 件まで）		最大 1,000 件	2,200 円
		600 ブロックプラン（12,000 件まで）		最大 12,000 件	11,000 円

- ※1 「発信者番号通知」のご利用には、対応の電話機が必要です。
- ※2 「番号通知リクエストサービス」のご利用には、あわせて「発信者番号通知」のご契約が必要です。
- ※3 「FAX お知らせメール」をご契約の場合、同一電話番号で「転送電話」は利用できません（別途「追加番号サービス『マイナンバー』」をご契約いただくと、異なる電話番号でそれぞれのサービスが利用できます）。
- ※4 「追加番号サービス『マイナンバー』」をご利用の場合、希望される番号毎に「迷惑電話リスト」を持つ（個別契約）か、全番号に共通した「迷惑電話リスト」を持つ（共通契約）か、選択することができます。  
 <参考> 2 番号をご利用の場合に選択可能な利用パターン  
 1 番号のみ「迷惑電話リスト」を利用する場合：個別契約で、220 円×1 リスト=220 円/月  
 2 番号の各々に対し、「迷惑電話リスト」を利用する場合：個別契約で、220 円×2 リスト=440 円/月  
 2 番号に対し、共通の「迷惑電話リスト」を利用する場合：共通契約で、220 円×1 リスト=220 円/月
- ※5 別途 1 電話番号あたりユニバーサルサービス料(2023 年 3 月現在)月額 2.2 円（税込）及び電話リレーサービス料（2023 年度は 4 月ご利用分から 2024 年 1 月ご利用分まで）1.1 円/月（税込）がかかります。
- ※6 別途 1「着信課金サービス」番号ごとにユニバーサルサービス料(2023 年 3 月現在)月額 2.2 円（税込）及び電話リレーサービス料（2023 年度は 4 月ご利用分から 2024 年 1 月ご利用分まで）1.1 円/月（税込）がかかります。
- ※7 「e nひかり着信課金サービス」の番号に限り、ご利用いただけます。
- ※8 NTT 東日本地域の場合は「北海道・東北・信越・関東」の 4 ブロックのうち指定した 1 ブロック内から、NTT 西日本地域の場合は「東海、北陸、関西、中国、四国、九州・沖縄」の 6 ブロックのうち指定した 1 ブロック内からの発信を受けることができます。2 ブロック以上ご利用される場合は、全国利用型の NTT 東日本地域及び NTT 西日本地域の契約が必要です。
- ※9 NTT 東日本地域の場合は「北海道・東北・信越・関東」全域から、NTT 西日本地域の場合は「東海、北陸、関西、中国、四国、九州・沖縄」全域からの発信を受けることができます。なお、NTT 東日本地域にて NTT 西日本地域からの発信を受けるには別途 NTT 西日本地域における「e nひかり」、「e nひかり電話」及び「e nひかり電話 #ダイヤル」、NTT 西日本地域にて NTT 東日本地域からの発信を受けるには別途 NTT 東日本地域における「e nひかり」、「e nひかり電話」及び「e nひかり電話 #ダイヤル」の契約が必要です（別途、契約料・工事費・月額利用料等が発生します。）。
- ※10 「発着信制御利用料」と「許可番号リスト利用料」の両方が必要です。必ず許可番号リストのいずれかのプランをご契約いただく必要があり、許可番号リストに何も登録されない場合であっても利用料は必要となります。
- ※11 お申し込み後、お客さまご自身で、e nひかり電話設定サイトにて設定が必要となります。何も設定されない場合は、発着信全許可となります。
- ※12 NTT 西日本地域ではご利用いただけません。
- ※13 許可番号 20 番号を 1 つの区切り（1 ブロック）として管理します。許可番号リストに登録した番号数が 20 番号に満たない場合でも、1 ブロックを使用したこととなります。許可番号リスト利用料はいずれか一つのプランのみ契約可能です。

□機器レンタル料（月額）

「月々のご利用料金」の項目をご確認下さい。

□通話料・通信料

区分		通話料	
音声	加入電話、INS ネット、e n ひかり電話、NTT 東西提供のひかり電話（法人向けひかり電話含む）への通話 ※1	8.8 円 / 3 分	
	携帯電話への通話	【グループ 1-A】 株式会社 NTT ドコモ ソフトバンク株式会社 （旧ワイモバイル株式会社）	17.6 円 / 60 秒
		【グループ 1-B】 沖縄セルラー電話株式会社 KDDI 株式会社 ソフトバンク株式会社	17.6 円 / 60 秒
		【グループ 1-D】 株式会社 NTT ドコモ （ワンナンバー機能により着信する場合）	11.88 円 / 3 分
	050IP 電話への通話	【グループ 2-A】 株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー	11.44 円 / 3 分
		【グループ 2-B】 株式会社 STNet 株式会社 NTT ぶらら 九州通信ネットワーク株式会社 株式会社 ケイ・オブティコム ソフトバンク株式会社 （旧ソフトバンク BB 株式会社） 中部テレコミュニケーション株式会社 東北インテリジェント通信株式会社 フュージョン・コミュニケーションズ株式会社 株式会社 エネルギア・コミュニケーションズ	11.55 円 / 3 分
		【グループ 2-C】 エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社 株式会社 NTT ドコモ KDDI 株式会社 ソフトバンク株式会社 （旧ソフトバンクテレコム株式会社） フュージョン・コミュニケーションズ株式会社 （旧株式会社 パワードコム） ZIP Telecom 株式会社 アルテリア・ネットワーク株式会社	11.88 円 / 3 分
	PHS への通話	区域内	11 円 / 60 秒
		～160km	11 円 / 45 秒
		160km 超	11 円 / 36 秒
		上記の通信料金のほかに通信 1 回ごと	11 円 / 回
	ポケベル等	ポケベル等（020 で始まる番号）への通信	16.5 円 / 45 秒
		上記の通信料金のほかに通信 1 回ごと	44 円
	データ接続通信	データ接続通信対応機器からデータ接続通信対応機器等へのデータ通信	利用帯域：64Kbps まで
利用帯域：64Kbps 超～512Kbps まで			1.65 円 / 30 秒
利用帯域：512Kbps 超～1Mbps まで			2.2 円 / 30 秒
利用帯域：2.6Mbps まで			16.5 円 / 3 分
利用帯域：2.6Mbps 超			110 円 / 3 分
テレビ電話	テレビ電話対応機器から FOMA へのテレビ電話通信	33 円 / 60 秒	

	テレビ電話対応機器から テレビ電話対応機器へのテレビ電話通信 ※1	利用帯域：2.6Mbpsまで 利用帯域：2.6Mbps超	16.5円/3分 110円/3分
その他	上記以外の通信 ※1 (音声・データ接続通信・テレビ電話を 複数同時利用した場合等)		
国際通話	各国の国際通話料は右記ウェブサイトをご覧ください。(NTT 東日本： <a href="https://fleets.com/hikaridenwa/charge111/inter.html">https://fleets.com/hikaridenwa/charge111/inter.html</a> NTT 西日本： <a href="https://fleets-w.com/kokusai_ryoukin/">https://fleets-w.com/kokusai_ryoukin/</a> ) (例) ・アメリカ合衆国（ハワイを除く）への通話 9円/60秒 ・中華人民共和国（香港及びマカオを除く）への通話 30円/60秒 ・大韓民国への通話 30円/60秒 ※国際通話料金の場合、消費税は不要です。		

※1 e n ひかり電話 パックの月額利用料に含まれる通話料分の対象通話先となります。ただし、「災害募金番組」への通話は対象外となります。

#### <料金のお支払について>

- 月額利用料とユニバーサルサービス料及び電話リレーサービス料は、通話料が発生していない月であってもご請求させていただきます。  
※「ユニバーサルサービス料」とは、ユニバーサルサービス（電気通信事業法により「あまなく日本全国で提供が確保されるべき」と規定されているサービスです）の提供を確保するためにご負担いただく料金のことです。番号あたりの単価（月額）はユニバーサルサービス支援機関が6か月毎に算定し、ホームページ（<https://www.tca.or.jp/universalservice/>）で公表されております。  
電話リレーサービスとは、聴覚や発話に困難がある方とそれ以外の方（個人だけでなく企業や自治体、医療機関、緊急通報受理機関等を含みます）を、通訳オペレータが手話・文字と音声とを通訳することにより、24時間365日、電話で双方向につながるサービスです。聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律により、一般財団法人日本財団電話リレーサービスが、「電話リレーサービス提供機関」として指定されております。電話リレーサービスの提供を確保するために必要な費用について、固定電話・携帯電話・IP電話等のサービスを提供している電話提供事業者が電話番号数に応じて負担することが義務付けられており、電話リレーサービス提供機関に交付金として交付される仕組みとなっています。  
当社では、電話リレーサービスの目的や趣旨に鑑み、電話をご利用いただいているお客さまに対して、ご利用の電話番号数に応じ公平なご負担をお願いすることとし、2021年7月ご利用分から「電話リレーサービス料」として、請求をさせていただきます。

- e n ひかり電話 パックの月額利用料に含まれる無料通話分は、翌月に限り繰り越し、翌月の無料通話分に加えて利用できます。この場合において、繰り越した無料通話分（以下 繰越額）は、当該月の無料通話分より優先いたします。
- 以下の場合、その月において生じた繰越額は無効とし、その翌月における繰越額の適用は行いません。
  - ・e n ひかり電話 基本プランへのプラン変更があったとき
  - ・契約の解除があったとき
- 通話明細においては、「通話先の契約者番号（下4桁）」を含め通話明細内訳を記録します。
- その他料金のお支払いについては「**料金・料金のお支払い**」の項目をご確認ください。

#### <国際通話について>

- 国際通話等での発信電話番号通知は、相手国側の中継事業者網の設備状況等により通知できない場合があります。そのため、相手側端末への表示を保障するものではありませんので、ご了承ください。第三者による不正な電話利用等の被害にご注意ください。

#### <電話帳への掲載について>

- 電話帳への掲載は本サービス登録時には原則「希望なし」で承りますが、ご要望があれば掲載情報の取次ぎに対応いたします。
- 電話帳へはご希望の名称で掲載できますが、ご契約者の氏名、名称など、通常お使いになっているものに限定させていただきます。
- 1つの電話番号につき、1掲載が無料となります。（「マイナンバー」でご利用の電話番号も対象）
- 1つの電話番号につき、2つ以上の掲載をご希望の場合は、重複掲載料が必要となります。
- 1 重複掲載料は、電話帳発行のつど追加分1掲載ごとに550円です。
- 電話帳発行のつど同様のお取扱いとさせていただきますので、重複掲載がご不要となる場合はお申し付けください。

#### <「発信電話番号通知」（※発信時）について>

- 「発信電話番号通知」は、電話をかける際に発信側の電話番号を受信側に通知する機能です。e n ひかり電話をお申込みの際は原則「通常通知」で承りますが、ご要望があれば「通常非通知」で承ります。
- 発信電話番号の通知状態は、弊社によるネットワーク工事に変更できます。
- 「通常通知」「通常非通知」に関わる工事料金は、e n ひかり電話の新規工事および移転工事と同時に工事する場合は無料です。それ以外には有料となります。
- 発信電話番号の「通知」または「非通知」は、ダイヤル操作（184、186）による選択も可能です。

#### <その他の留意事項>

- e n ひかり電話では、発信先（相手側）が応答しない場合、約3分後に自動的に接続が切断されます。このため、発信先がフリーダイヤルなどで、混雑により「しばらくお待ちください」などのガイダンスが流れ、待ち合わせの状態であっても、発信から約3分後に自動的に接続が切断されます。
- 本サービスは、NTT 東西にて提供するソフトウェア（スマホ de ひかり電話、ひかり電話ソフトフォンなど）、機器（シルバーホンなど）はサポート対象外となります。

#### <工事担当者がお伺いせず、e n ひかり電話に関する工事を行う場合>

- e n ひかり電話またはe n ひかり電話の付加サービス等がご利用できない状態になった場合、お客様ご自身で「ひかり電話対応ルータ」の再起動を行ってください。

## e n ひかりテレビ

#### <サービスについて>

- 弊社が提供する「e n ひかりテレビ伝送サービス」及びスカパーJSAT 株式会社が提供する放送サービス「スカパーJSAT テレビ視聴サービス」の契約により、地上/BS デジタル放送が受信できるようになるサービスです。弊社の定める「e n ひかりテレビ伝送サービス利用規約」およびスカパーJSAT 株式会社の定める「スカパーJSAT テレビ視聴サービス契約約款」により提供します。

※「e n ひかりテレビ伝送サービス利用規約」については下記ホームページでご確認ください。

<https://enhikari.jp/document/tvyakkan.pdf>

#### <対象となるお客様>

- 本サービスをご利用いただくには、「e nひかりテレビ」サービスエリア内にて、次の環境が必要です。  
「e nひかり 戸建住宅向けファミリータイプ」または「e nひかり 集合住宅向けマンションタイプ（光配線方式）」
- 地上/BS デジタル放送に対応したテレビまたはチューナーが必要です。テレビまたはチューナーは、お客様にてご用意いただきます。
- BS 有料チャンネルのご視聴には、お客様ご自身による各事業者へのお申込みが必要です。なお「スカパー！」「スカパー！プレミアムサービス光」については「スカパー！」**「視聴について」**をご確認ください。
- 本サービスをご利用いただくには、弊社が用意する映像用回線終端装置（V-ONU）をお客様宅内に設置する必要があります。
- e nひかり 1 契約に対して本サービスは 1 契約です。また、原則として同一世帯の個人視聴目的に限ります。  
なお、集合住宅において同一世帯以外でのご利用はできません。
- 本サービスエリアは、NTT 東西「フレッツ・テレビ」サービスエリアと同一です。  
なお、設備の状況などにより、サービスエリア内であってもサービスを提供できない場合があります。

#### <初期費用>

- 初期費用は、スカパー-JSAT テレビ視聴サービス登録料、e nひかりテレビ伝送サービス工事費、屋内同軸配線工事費がかかります。（下記は代表的な工事例であり、工事内容によっては別途追加で工事費用が発生する場合があります。）

#### □スカパー-JSAT テレビ視聴サービス登録料

項目	料金
スカパー-JSAT テレビ視聴サービス登録料	3,080 円

#### □e nひかりテレビ伝送サービス工事費

項目	料金
回線同時工事の場合	3,300 円
e nひかりテレビ単独の場合	8,250 円

#### □屋内同軸配線工事費（基本工事費）

項目	料金
単独配線工事（テレビ 1 台）※	7,150 円
共聴設備接続工事（テレビ複数台）	21,780 円

※ テレビ接続台数が 1 台であっても接続機器とテレビがそれぞれ別部屋にある場合、共聴設備接続工事が必要となります。

#### □屋内同軸配線工事費（オプション工事費）

その他、訪問工事時にお客様とご相談し、各種オプション工事を行う場合があります。（費用が別途発生します）

※オプション工事費の目安（下記はあくまで目安です。実際の料金は訪問工事時にご確認ください）

工事メニュー	工事内容	料金
端末接続工事	テレビ・録画機等の接続 （機器に接続される分配器等からの同軸ケーブルも含む）	3,630 円
テレビ端子接続工事	テレビ端子の取り換え、同軸ケーブルの接続	3,850 円
同軸ケーブル新設工事	3m までの同軸ケーブルの新設敷設	5,500 円
同軸コード新設工事	3-30m までの同軸ケーブルの新規敷設（モール含む）	1,100 円/m
ブースター設置工事	ブースターの設置、同軸ケーブルの接続、レベル調整等	13,200 円
2 分配器新設工事	2 分配器の新設、分配器への同軸ケーブル接続	3,080 円
3 / 4 分配器新設工事	3 / 4 分配器の新設、分配器への同軸ケーブル接続	4,400 円
6 / 8 分配器新設工事	6 / 8 分配器の新設、分配器への同軸ケーブル接続	7,150 円
端末設定工事	テレビ・録画機等の設定	1,870 円
同軸基本工事費	テレビ接続工事実施済みユーザーのオプション工事発生時の派遣工事費	4,950 円
特殊工事	その他特殊部材を伴う工事	実費

#### <月額費用>

- e nひかりテレビ月額利用料は、825 円です。また、下記 2 つのサービスにより構成されます。

サービス	提供元	月額利用料
e nひかりテレビ伝送サービス	株式会社縁人	495 円
テレビ視聴サービス利用料	スカパー-JSAT 株式会社	330 円
合計		825 円

NHK 受信料および有料 BS デジタル放送の視聴料は月額利用料に含まれておりません。

#### <請求について>

- 本サービスの月額利用料（スカパー-JSAT テレビ視聴サービス利用料含む）、スカパー-JSAT テレビ視聴サービス登録料、e nひかりテレビ伝送サービス工事費、屋内同軸配線工事費は弊社から請求します。なお、スカパー-JSAT テレビ視聴サービス登録料、スカパー-JSAT テレビ視聴サービス利用料は、スカパー-JSAT 株式

会社の依頼に基づき、弊社が請求します。

#### <お客様情報の通知について>

- 本サービスをお申込みいただいたお客様は、スカパー-JSAT 株式会社 が提供する放送サービス「スカパー-JSAT テレビ視聴サービス」も同時にお申込みいただくこととなり、「スカパー-JSAT テレビ視聴サービス」を提供することを目的として、お客様情報（氏名、住所など）を、NTT 東日本を介して、スカパー-JSAT 株式会社に通知されることを承諾していただきます。

#### <「スカパー！」視聴について>

- 「スカパー！」については、スカパー！カスタマーセンター 0120-818-666（受付時間 10:00～20:00 年中無休）へお問い合わせください。

##### □「スカパー！」について

- 「スカパー！」は、各チャンネルの委託放送事業者が提供するサービスです。お申込みについては、各チャンネルの委託放送事業者の代理人であるスカパー-JSAT 株式会社にお申込みいただけます。なお、「スカパー！加入料」「スカパー！基本料」および「選んだ専門チャンネルの視聴料」は、スカパー-JSAT 株式会社から請求します。
- BS・110 度 CS デジタル放送チューナー内蔵機器が別途必要です。
- 「スカパー！」のお申し込み、ご利用は個人のお客様に限ります。

##### □スカパー！プレミアムサービス光について

- 「スカパー！プレミアムサービス光」は、スカパー-JSAT 株式会社 が提供するサービスです。お客様より、スカパー-JSAT 株式会社にお申込みいただけます。なお、「スカパー！プレミアムサービス光」の加入料・基本料・チューナーレンタル料・視聴料はスカパー-JSAT 株式会社から請求します。
- テレビ 1 台ごとに「スカパー！プレミアムサービス光」チューナーなどレンタルサービス契約の締結が別途必要です。
- 「スカパー！プレミアムサービス光」のお申し込み、ご利用は個人のお客様に限ります。

#### <解約について>

- 本サービスを解約される場合は、光サポートセンタまでご連絡ください。また個別に「スカパー！」など放送事業者との間で契約がある場合は、お客様より放送事業者に解約をご連絡ください。

#### <転用について>

- NTT 東日本が提供する「フレッツ光」および「フレッツ・テレビ」をご利用のお客様は、「フレッツ光」を弊社が提供する「e n ひかり」に転用する場合、「フレッツ・テレビ（弊社が提供するサービス名称は「e n ひかりテレビ」）」も合わせて転用になることに承諾していただきます。
- すでにお客様とスカパー-JSAT 株式会社とで締結している「スカパー-JSAT テレビ視聴サービス」は引き続きのご契約となります。
- NTT 東日本が提供する「スカパー！光 ホームタイプ」をご利用のお客様は、「e n ひかり」への転用ができません。「e n ひかり」への転用をご希望のお客様は、NTT 東日本へ「スカパー！光 ホームタイプ」を後継サービスである「フレッツ・テレビ」への変更お申込みいただいた後に、お申込みください。

#### <サービスについての特記事項>

##### (1) 「e n ひかりテレビ」の用語の定義

弊社が提供する「e n ひかりテレビ伝送サービス」及びスカパー-JSAT 株式会社 が提供する放送サービス「スカパー-JSAT テレビ視聴サービス」の契約により、地上/BS デジタル放送が受信できるようになるサービスです。

##### (2) 「e n ひかりテレビ伝送サービス」の用語の定義

映像通信網サービスであって、NTT 東日本がその登録一般放送事業者に提供する映像通信網サービスの第 1 種契約者回線（以下、「第 1 種契約者回線」といいます）からの着信のために提供するもののうち利用回線を使用して提供するものです。

##### (3) 契約の単位

弊社は、利用回線（弊社が別に定める登録一般放送事業者が、NTT 東日本がその登録一般放送事業者に提供する映像通信網サービスの第 1 種契約者回線の通信相手先として指定したものに限り）1 回線ごとに 1 の本サービス利用契約を締結します。

2. 契約者は、それぞれ 1 の本サービス利用契約につき 1 人に限ります。

3. 契約者は、利用回線の契約者と同一のものに限ります。

##### (4) 基本的な技術的事項

物理的条件	相互接続回路	
	周波数範囲	送出電力等
C15 型 F 型コネクタ (JEITA RC-5223A 準拠)	アナログ映像信号又はデジタル映像信号 70MHz～770MHz 及び 1032MHz～2072MHz  (アナログ映像信号については有線一般方法の品質に関する技術基準に定める省令（平成 22 年総務省第 95 号）第 21 条、デジタル映像信号については同省令第 10 条に準拠した条件下において規定周波数配列に各映像信号及びその映像に付随する音声信号を周波数多重した電気信号)	アナログ映像信号 82.0dBμV 以上 デジタル映像信号 68.3dBμV 以上 (64QAM, OFDM) 72.0dBμV 以上 (TC8PSK のダウン コンバート) 73.8dBμV 以上 (256QAM) 75.0dBμV 以上 (TC8PSK の BS-IF) 72.0dBμV 以上 (QPSK)

## リモートサポートサービス

#### <提供エリア・サービス対象回線>

- 提供エリアは e n ひかりの提供エリアに準じます。また、サービス対象回線は e n ひかりの各回線です。

#### <本サービスのご利用について>

- 本サービスは、「e n ひかりリモートサポートサービス利用規約」に基づき提供いたします。

- ※「e nひかりリモートサポートサービス利用規約」については下記ホームページでご確認ください。  
<https://enhikari.jp/document/rimosapoyakkan.pdf>
- 本サービスのご利用は、契約者からのお問い合わせに限ります。
- お客様のご利用環境によっては、本サービスを利用できない場合があります。
- 機器、ソフトウェア、サービスの利用方法等に関するお問い合わせの場合、正規のプロダクト ID、ライセンスおよびサービス契約を保有している必要があります。
- 作業に必要なドライバソフトウェアまたはアプリケーションソフトウェアのソフトウェアライセンスに同意し、契約者のパソコンへのインストールを承諾していただく必要があります。
- 本サービスはトラブル解決を保証するものではありません。パソコンの状態によってはパソコンメーカ、ソフトウェアメーカ等の他社窓口をご案内することもございますので予めご了承ください。

#### <「リモートサポートツール」のご利用について>

- お客様のパソコンにインストールされたウイルス対策ソフトウェアやお客さまのルータなどの NW 機器等が、お客様のパソコンと当社オペレータの遠隔操作端末との間の IPv6 通信を遮断しない設定になっている必要があります。
- お客様のご利用環境や各種機器・ソフトウェアの状況などにより「遠隔サポート」および「オンラインパソコン教室」がご利用いただけない場合もございます。その場合は「電話サポート」での対応となりますのであらかじめご了承ください。

#### <オンラインパソコン教室>

- 講座内での課題や作品の作成に関しては、パソコンの操作方法やソフトウェアの利用方法のご案内までとさせていただきます。内容や表現についてのアドバイスや代行作成には応じかねますのでご了承ください。
- 「Word®基礎徹底コース」、「Excel®基礎徹底コース」、「PowerPoint®基礎徹底コース」では、Microsoft® Office 系ソフトの他、KINGSOFT、EIOffice 等でもお客様のご要望に応じて承ります。

#### <費用>

- 初期工事費は発生しません。
- 「フレッツ光」リモートサポートサービスから本サービスへの転用時には、2,200 円の転用事務手数料が一回かかります。ただし、光回線の転用手続きと同時に本サービスへ転用する場合は、本サービスの転用手数料は発生しません。（光回線の転用手数料は発生します）
- 月額利用料は下記の通りです。

##### □月額利用料

サービス名	利用料
月額利用料	550 円
オンラインパソコン教室	1,980 円/回 [約 30 分]

#### <お客様ご利用環境>

リモートサポートサービスのサポート対象パソコンは、以下の利用条件を満たしている必要があります。

##### □パソコン

本体	NTT 東日本製品、日本国内でサポートが受けられるメーカ製品 (自作パソコン等は対象外)
OS	Microsoft Windows 10 Home
	Microsoft Windows 10 Pro
	Microsoft Windows 8.1
	Microsoft Windows 8.1 Pro
	Mac OS X 10.12
	Mac OS X 10.11
	Mac OS X 10.10

#### <遠隔サポートとリモートサポートツールのご利用条件>

- パソコン  
 利用中のパソコンの OS が Windows 10 Home、Windows 10 Pro、Windows 8.1、Windows 8、Windows 7、Windows Vista、Mac OS X 10.7、Mac OS X 10.8、Mac OS X 10.9、Mac OS X 10.10 の場合に「リモートサポートツール」を利用できます。
- スマートフォン・タブレット端末  
 利用中のスマートフォン・タブレット端末の OS が Android※2、iOS 7 以上でかつ端末が iPhone5 以上または iPad2 以上の場合。  
 ※ お客様のご利用環境によっては「遠隔サポート」および「オンラインパソコン教室」をご利用いただけない場合がございます。  
 ※ サポート対象パソコン、スマートフォン、タブレット端末は、以下の利用条件を満たしている必要があります。

##### □パソコン

OS	Windows	Mac
※ 日本語版のみ。	Windows 10 (32 ビット/64 ビット) Windows 8.1 (32 ビット/64 ビット)	Mac OS X 10.12 Mac OS X 10.11 Mac OS X 10.10
CPU	■ 32 ビット版 (Windows 10) 1GHz 以上 (Windows 8.1) 1GHz 以上 ■ 64 ビット版	(Mac OS X 10.12) *1 (Mac OS X 10.11) *1 (Mac OS X 10.10)*1

	(Windows 10) 1GHz 以上 (Windows 8.1) 1GHz 以上	*1 Mac OS X10.10~10.12 の最低スペックと同じです。なお、Mac OS X10.10~10.12 については、CPU の最低スペックは規定されていません。代わりに Mac OS X10.10~10.12 に対応したハードウェアが公表されています。CPU の最低スペックは Mac OS X10.10~10.12 対応ハードウェアに依存します。
メモリ	■ 32 ビット版 (Windows 10) 1GB 以上 (Windows 8.1) 1GB 以上 ■ 64 ビット版 (Windows 10) 2GB 以上 (Windows 8.1) 2GB 以上	(Mac OS X 10.12) 2GB 以上 (Mac OS X 10.11) 2GB 以上 (Mac OS X 10.10) 2GB 以上
ハードディスク	500MB 以上の空き容量	500MB 以上の空き容量
LAN	100Base-TX 全二重以上、IPv6 対応ネットワークアダプタ	100/1000BASE-T 以上の Ethernet アダプタまたは AirMac(無線 LAN)

※お客様のパソコンにインストールされたウイルス対策ソフトウェアやお客様のルーターなどの NW 機器等が、お客様のパソコンと当社オペレータの遠隔操作端末との間の IPv6 通信を遮断しない設定になっている必要があります。

#### □スマートフォン、タブレット端末

Android	遠隔サポート対応機種 ※詳細は下記 URL を参照下さい。 <a href="https://fleets.com/osa/remote/tool_device.html">https://fleets.com/osa/remote/tool_device.html</a>
iOS	対象 OS : iOS 7 以上 端末 : iPhone5 以上、iPad2 以上

※遠隔サポートに対応していない端末については、電話にてサポートを実施いたします。

※スマートフォン・タブレット端末は Wi-Fi またはパソコンの USB を利用してご契約の en ひかりに接続していただきます。

※Wi-Fi 接続環境下でサポートを受けるには、遠隔サポートツールのインストールが必要です。

※スマートフォン、タブレット端末における最新のサポート対象機種についてはリモートサポートセンタへお問い合わせください。

#### □通信環境

通信速度	1.5Mbps (上下実測値) 以上
ルータ	IPv6 ルーティング機能もしくは IPv6 ブリッジ機能を有していること
その他	パソコンに搭載されたウイルス対策ソフトウェア等が IPv6 通信を遮断しないこと