

つばめ光重要事項説明

サービス、料金等に関する詳細な情報は、当社パンフレット、ホームページ等で本書面の内容とあわせて必ずご確認ください。

本書に記載されている料金・解約金は特に記載のない限り税抜きです。

1. サービス提供者： つばめガス株式会社

2. サービス名称： つばめ光

3. お申し込みサービスの概要等

サービスメニュー	回線タイプ	通信速度
ファミリータイプ (戸建住宅向け)	ファミリー・スーパーハイスピード	最大概ね 1Gbps
	ファミリー・ハイスピード	最大 200Mbps
	ファミリー	最大 100Mbps
マンションタイプ (集合住宅向け)	マンション・スーパーハイスピード	最大概ね 1Gbps
	マンション・ハイスピード	最大 200Mbps
	マンション	最大 100Mbps

※通信速度は、お客様宅に設置する回線終端装置からNTT西日本までの間における技術規格上の最大値であり、お客様宅内での実使用速度を示すものではありません。

インターネット利用時の速度は、お客様のご利用環境や端末機器の仕様、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。

※IPv4またはIPv6によるPPPoEおよびIPv6によるIPoEを利用して、NTT西日本のフレッツ網に接続した通信をご利用いただけます。

※回線終端装置またはVDSL装置とお客様の端末は、LANケーブルで接続してください。

4. 転用（NTT西日本からの乗り換え）の注意事項

- （1）フレッツ光「光もっと2割」利用中の乗換えであっても、解約金は発生しません。
- （2）つばめ光ご利用開始後にNTT西日本のフレッツ光や他の光コラボレーション事業者の光回線サービスへ変更をすることができます。ひかり電話をご利用の場合、電話番号は継続使用することができます。

（詳細は「5. 事業者変更（他コラボ事業者からの乗り換え）の注意事項」を参照ください。）

- （3）フレッツ光初期工事費を分割払い中の場合は、転用完了時点の工事費残額を当社から引続き分割でご請求いたします。
- （4）NTT西日本のフレッツ光で「初期工事費割引」の適用を受け、割引適用開始から転用後の期間を通算して24ヶ月以内につばめ光を解約した場合は、「フレッツ光初期工事費割引解約金」相当額（ご利用開始から15ヶ月以内に解約した場合は最大20,000円、16ヶ月目以降24ヶ月目以内に解約した場合は最大10,000円）を当社からご請求いたします。

5. 事業者変更（他コラボ事業者からの乗り換え）の注意事項

- (1) 現在ご利用中の他コラボ事業者（変更元事業者）を解約し、新たに当社（変更先事業者）と新規に契約することになります。なお、サービスの提供料金、提供条件も異なり、変更元のサービスプラン、オプションも解約となり、現在お使いの変更元事業者の費用（解約違約金等）も発生する可能性があるため、詳しくは変更元事業者へご確認ください。
- (2) 事業者変更後でも、現在ご利用の電話番号は変わりません。また、光配線等の設備をそのままご利用できます。
 - ※事業者変更と同時に移転等を実施した場合は、移転等に伴う工事は必要となり、電話番号も変更となる場合があります。
 - ※事業者変更前に光電話の廃止をされた場合は、電話番号は変更となります。
- (3) 契約書面受領日を含む8日目までは、お客様都合で違約金なく解約申出が可能です。「初期契約解除」というもので、解約金（違約金）はかかりませんが、利用料金（日割りされた基本料金等）や工事費、手数料等の費用を当社からご請求いたします。
 - （詳細は「6. 初期契約解除制度について」を参照ください。）
- (4) 変更元事業者の工事費等を分割払い中の場合、当社新規ご契約時に変更元事業者の工事費残額を引き継ぐことはできません。
- (5) 事業者変更を実施された場合、ご利用中の光コラボの付加サービスを継続してご利用される場合、その付加サービスの提供事業者が、当社となる場合と、NTT西日本からの提供となる場合があります。NTT西日本からの提供となる場合、変更元事業者を解約し新たにNTT西日本とご契約いただくこととなります。
- (6) 変更元事業者の現在のご利用光回線にNTT西日本から提供のセキュリティ機能（セキュリティ対策ツール）が標準装備されている場合は、当社へ事業者変更後も継続して当該機能を利用できます。変更元事業者の現在のご利用中の光回線にNTT西日本から提供のセキュリティ機能（セキュリティ対策ツール）が標準装備されていない場合は新規利用となります。
 - ※セキュリティ機能を新規提供する際にはCAF及びアクセスキーが必要となります。詳細については、<https://f-security.jp/v6/support/faq/200608.html> をご確認ください。

6. 初期契約解除制度について

- (1) 本書面（契約書面）をお客様が受領した日から8日間の期間内に契約解除を行う旨の書面を下記まで送付することにより、契約の解除ができるものとします。この効力は書面を送付した時点で生じます。後日、当社が書面受領後に電話にてご連絡いたします。
- (2) 新規契約を解除する場合、解約金（違約金）はかかりませんが、利用料金（日割りされた基本料金等）や工事費、手数料等の費用を当社からご請求いたします。
 - ※キャンペーンの適用は無効となります。
- (3) 事業者変更が完了した場合、初期契約解除等によって解約し、元の事業者（変更元事業者）の光回線等に戻ろうとしても、
 - 元の事業者へのサービスの復帰は、ご自身の手続による新たな契約となり、費用が生じる可能性があります。

■料金割引、保有していた特典ポイントが元の状態に戻らない可能性があります。

■復帰に時間がかかる可能性があります。

ので注意願います。

<書面の記載例>※ハガキの場合（同様の内容を封書で送付可能）

●表面

【宛先住所】〒702-8021 岡山市南区福田174番地

つばめガス株式会社 つばめ光サポートセンター 行

※下部に「初期契約解除制度」と記載してください。

●裏面

①初期契約解除制度を申請する旨

②契約書面受領日（お客様が本書面を受領した日付をご記入ください。）

③お客様番号またはユーザID（開通案内をご確認ください。）

④ご契約者名

⑤ご住所

⑥平日日中にご連絡が取れる先の電話番号

⑦お申込みのサービス名（開通案内をご確認ください。）

7. 開通の案内について

本サービスおよび契約の内容は、受付完了後に送付する開通の案内をご確認願います。設定時等に必要となり、お客様固有の情報になりますので、大切に保存願います。

8. 料金の計算・お支払いについて

- (1) つばめ光およびそのオプションサービス等の料金計算期間は、毎月1日から末日までとなります。ご利用開始月および解約月の月額費用は日割り計算にてご請求いたします。
- (2) つばめ光およびそのオプションサービス等の料金は、当社からお客様に請求いたします。なお、当該月の料金は翌々月検針のガス料金とあわせて請求させていただきます。
(例：4月1日～4月30日分のつばめ光およびオプションサービス料金は6月検針分のガス料金と合わせて6月にご請求)
- (3) つばめ光およびそのオプションサービス等の料金のお支払いは、クレジットカードもしくは、金融機関口座引き落とし払いとさせていただきます。
- (4) お支払いが2ヶ月滞り、またご連絡がない場合、不本意ながら当社規定によりつばめ光のご使用を強制的に停止し、解約のお手続きをさせていただきます。強制停止となった場合、のちにご使用を再開することはできかねます。また、解約金10,000円（税抜）もあわせてご請求させていただきますので、ご了承ください。
- (5) NTT西日本が提供するオプションサービスの料金は、NTT西日本から直接お客様に請求されます。

9. 申し込みの取り消し

つばめ光の開通工事実施前までのお申し込みの取り消しは無料にてお手続きいたしますが、工事完了後またはサービス開始後の取り消しは費用が発生いたします。

10. 解約（事業者変更を含む）について

- (1) つばめ光から他コラボ事業者への変更（事業者変更）の場合もつばめ光は解約となり、以下の項番を適用します。
- (2) つばめ光を解約する場合には、14日前までにつばめガスまでご連絡願います。
※解約の際、お立会いが必要な場合があります
- (3) つばめ光を新規でお申し込みの場合は、初回2年、以降3年ごとの自動延伸となります。契約期間内（自動延伸後をふくむ）に解約の場合、解約金10,000円がかかります。ただし、契約更新期間（新規契約日を含む月から24ヵ月後の月+1ヶ月間の2ヶ月間、その後は初回の契約更新月から36ヵ月後+1ヶ月間）の解約には解約金はかかりません。
- (4) つばめ光を解約した場合、つばめ光のオプションサービスは自動的に解約となります。
- (5) 工事費を分割払いされている場合は、解約時に残金を一括でお支払いいただきます。
- (6) 回線終端装置、無線LANカード等の機器は、レンタル提供となります。機器返却が伴うお手続き（解約、移転等）後は、NTT西日本より返却のご案内を送付いたしますので、速やかにご返却をお願いいたします。なお、ご返却の確認ができなかった場合には、機器代金相当額を請求させていただく場合があります。

11. 工事について

- (1) お客様のご利用の回線タイプや設備状況によっては、お客様宅にお伺いして工事を実施する派遣工事が必要となる場合があります。派遣工事が必要な場合は、NTT西日本指定工事社が実施します。派遣工事にお伺いする前にNTT西日本の工事担当者から連絡させていただく場合があります。
- (2) 派遣工事が不要な場合、NTT西日本から事前にONU等が送付されますので、お客様自身での取り付けをお願いいたします。
- (3) 設備状況等によりサービスのご利用をお待ちいただく場合やサービスをご利用いただけない場合があります。
- (4) お客様のご利用場所および設備状況や工事内容等により、ご利用開始までの期間は異なります。

12. ご使用の注意

- (1) NTT西日本の設備メンテナンス等のため、サービスを一時中断する場合があります。サービス中断によるお客様が受けた損害につきましては保証致しかねます。サービス中断の情報の連絡が必要なお客様につきましては、お客様のメールアドレスをご登録いただくことにより、当社がサービス中断情報をNTT西日本等から入手した時点でメールにて送信させていただきます。
尚、登録には携帯電話等の通信機器からの接続、メールの受信が必要となり、そのための機器代金、通信料金等のすべての費用については、お客様ご自身のご負担となります。

(2) ガス代ならびに、つばめ光の料金をお支払いいただけてない場合は、利用を停止する場合があります（利用停止中も契約中につき月額料金は発生します。）さらに利用停止後に14日以内に入金がない場合は、強制解約をする場合があります。この場合も「10. 解約（事業者変更を含む）について」を適用いたします。

13. 故障・不具合に関する問い合わせ

電話番号	時間等
0120-805113	24時間365日対応

14. つばめ光料金表

■初期費用

(1) 事務手数料

区分	サービスメニュー	事務手数料
事務手数料	ファミリータイプ/マンションタイプ	3,000円

(2) 工事費 … 新たに光回線をお申し込み（回線新規）の方のみ

区分	サービスメニュー	基本工事費	
		一括払い	分割払い
新規工事費	ファミリータイプ	18,000円	750円/月×24回
	マンションタイプ	15,000円	625円/月×24回
	v6オプション	無料	—
	追加ネーム	無料	—

※工事費は代表的な例（派遣工事あり・屋内配線を新設する場合）であり、工事の内容により、異なります。また夜間・深夜・時刻指定工事費等は別途かかります。

※つばめ光電話、テレビオプション等のオプションサービスをお申し込みの場合は別途各サービスの初期費用がかかります。

※つばめ光v6オプションをつばめ光の新規開通工事と同時以外で工事する場合は、基本工事費と交換機等工事費が別途必要となります。

※追加ネームをつばめ光の新規開通工事と同時以外で工事する場合は、基本工事費と交換機等工事費が別途必要となります。

※つばめ光v6オプションの工事時に各種サービスや通信機器が利用できなくなる場合があります。工事完了後、通信が正常にできない場合等は、ご利用の機器を再起動いただく必要があります。なお、プロバイダが提供するIPv6アドレスによるインターネット接続サービスのうち、インターネット（IPv6 IPoE）接続へお申込みの際にも同様の事象が発生する場合があります。

■月額費用

(1) つばめ光回線利用料

区分	サービスメニュー	月額利用料
月額利用料	ファミリータイプ	3,800 円/月
	マンションタイプ	3,000 円/月
	v 6 オプション	無料
	追加ネーム	100 円/月・1 ネーム

※インターネットのご利用には、別途プロバイダの契約が必要となり、月額利用料金はお客様負担となります。

※v 6 オプションのご利用には、つばめ光のご契約が必要です。(1 回線毎)

※v 6 オプションのご利用にあたっては、別途申込みが必要です。

※v 6 オプションのご契約で1 ネームはご利用いただけます。

※追加ネームのご契約にあたっては、v 6 オプションが必要です。

※追加ネームは同一回線で複数のネームをご利用いただけます。(最大 10 ネーム)

※ネームの利用方法、登録方法等については、お手数ですが、NTT西日本のホームページにてご確認ください。

※つばめ光 v 6 オプションは、インターネット (IP v 6 IPoE) 接続に必須のサービスとなっております。解約された場合はインターネット (IP v 6 IPoE) 接続がご利用できなくなりますのでご注意ください。

(2) つばめプロバイダ利用料

区分	サービスメニュー	月額利用料
月額利用料	つばめプロバイダ	550 円/月
	つばめプロバイダ v 6 オプション	※つばめプロバイダをご利用の場合申込みいただけます。

(3) ホームゲートウェイおよびホームゲートウェイ無線LANカード

区分	月額利用料	備考
ホームゲートウェイ	1 台ごと 250 円/月	※つばめ光電話を利用されない場合にかかります。
ホームゲートウェイ 無線 LAN カード	1 枚ごと 100 円/月	-

2016年 3月 1日 制定

2019年 7月 1日 改定 事業者変更追加に伴う改定

2020年 3月 1日 改定 つばめ光 v 6 オプション・つばめプロバイダ v 6 オプション追加に伴う改定

個人情報の取扱いについて

■個人情報の保護方針

つばめガス株式会社（以下「弊社」と言います）は、「情報セキュリティおよび個人情報の確実な保護は、弊社の経営上および事業上の最重要課題のひとつである」との認識のもとに、重要な情報資産（個人情報を含む）を適切に保護します。その目的のため個人情報保護マネジメントシステムを確立し、個人情報の保護についての基本方針を定め、会社をあげてその取り組みを実施します。

■個人情報の利用目的

弊社は、お客様の個人情報の利用目的を明示し、その利用目的の範囲内で利用いたします。あらかじめ明示した利用目的の範囲を超えて、お客様の個人情報を利用する必要が生じた場合は、お客様にその旨をご連絡し、お客様の同意をいただいた上で利用いたします。

◇お客様の個人情報は、以下の目的のために利用いたします。

・「つばめ光」等弊社の各種サービスの案内、申込み、提供における請求・問い合わせ対応・連絡等

■個人情報提供の任意性

ご自身の個人情報を提供するかどうかにつきましては、ご自身で判断をお願いします。ただし、必要なご情報をいただけない場合には、弊社のサービスを受けられない可能性がありますので、予めご了承くださいますようお願いいたします。

■個人情報の第三者提供

弊社は、次の場合を除き、お客様個人情報を第三者に開示、提供いたしません。第三者に開示、提供する場合は、お客様からお知らせいただく個人情報に準じます。ただし、必要となる最小限の個人情報のみとし、かつ使用範囲もその範囲に限定いたします。

1. お客様の同意のある場合
2. 司法機関または、行政機関から、法的義務を伴う個人情報の開示要請を受けた場合など、法令に基づく場合。
3. 合併、会社分割、営業譲渡その他の事由によって事業の継承が行われる場合。
4. 人の生命、身体または財産の保護のために必要であって、お客様の同意を得ることが困難な場合。

■個人情報の取扱いの委託

弊社は、前途の利用目的を達成する上で必要となる業務の一部を外部業者に委託することがあります。この場合、当該業務に必要な最小限の個人情報のみとし、使用範囲もその範囲に限定いたします。また、委託先に対し、契約などにより、委託業務に必要な範囲内での利用徹底など、個人情報の適切な保護に努めます。

■個人情報の開示・訂正・追加・削除・拒否

弊社が、管理しております個人情報について、お客様自身より、利用目的の通知、個人情報の開示、内容の訂正、追加または削除、利用の停止、消去および第三者への提供の停止（以下、「開示等」と言います。）に関する要請を受けた場合には、お客様に意思を尊重し合理的な範囲で必要な対応をいたします。