

つばめ光電話 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： つばめ光電話

3. お申し込みサービスの概要等

本サービスは、NTT西日本株式会社(以下「NTT西日本」といいます)から光回線の卸売サービスである「光コラボレーションモデル」の提供を受けて、つばめガス株式会社(以下「当社」といいます)が提供する、光回線を利用した光 IP 電話サービスです

本サービスのご利用には、「つばめ光」のご契約が必要です

4. ご利用料金について

■初期費用

本サービスにかかる初期費用です。

基本工事費	7,500 円 (税込 8,250 円)
交換機等工事費	1,000 円 (税込 1,100 円)
加入電話休止工事費	3,000 円 (税込 3,300 円)
同番移行工事費 (1 番号ごと)	2,000 円 (税込 2,200 円)
ひかり電話機器工事費	2,500 円 (税込 2,750 円)

※「つばめ光」と同時申し込みの場合、「つばめ光電話」の基本工事費は工事の内容により減額されます。

※上記料金は基本的な工事費です。付加サービスのご利用等工事内容により別途工事費がかかる場合があります。

※加入電話休止工事費 (加入電話の基本工事費と交換機等工事費) は、NTT西日本からの請求となります。

※初期費用は1回目の月額利用料と一緒にご請求いたします。

■月額利用料

本サービスにかかる月額利用料です。

サービスプラン名	月額利用料
つばめ光電話 (基本)	500 円 (税込 550 円)
つばめ光電話 (エース)	1,500 円 (税込 1,650 円)

※上記に加え、通話料、ユニバーサルサービス料、電話リレーサービス料がかかります。通話料はご利用開始より課金となります。

※つばめ光電話の付加サービス (ナンバー・ディスプレイ等) は別途月額利用料がかかります。

5. 注意事項について

■サービスに関する注意事項

- ・停電時にご利用できません。
- ・「つばめ光」のインターネット接続が何らかの理由で切断された場合「つばめ光電話」の通話も切断されますので、予めご了承ください。
- ・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。

■緊急通報について

- ・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。

■接続できない電話番号について

- ・加入電話等で利用できる一部電話番号（お話し中調べ(114)やコレクトコール(106)、事業者指定番号(0036 や 0033 など番号の頭に「00XY」を付加する番号)）について通話できない番号があります。詳細はNTT西日本のホームページをご確認ください。
- ・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き、本サービスからの発信ができなくなる場合があります。「つばめ光電話」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。

■ご利用機器について

- ・ひかり電話は、ひかり電話対応機器端末に電話機等を接続することでご利用いただけますが、次の端末はご利用いただけません。
 - ISDN 対応電話機（i・トレンビー等）
 - G4FAX
 - 通報機能を備えた通信機器（シルバーホンあんしんシリーズ・通報用電話機 SL シリーズ等）
- G3FAX、モデム通信についてご利用は可能ですが、通信環境条件等により伝送品質が保てない場合があります。また、通信相手側が ISDN 回線をご利用の場合、通信相手側の設定によっては、FAX がご利用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。
- ・加入電話等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。
- ・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。
- ・ひかり電話は、マイライン対象外です。加入電話等から同番移行されたお客様の場合、加入電話等の休止に伴い、マイライン契約は解除されます。

■信号監視通信、ノーリング通信等、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「つばめ光電話」へ変更する旨の連絡を行ってください。「ナンバー・ディスプレイ」などをご契約いただくことで、「つばめ光電話」でも同等のサービスをご利用可能な場合もありますので、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、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、「つばめ光電話」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、「つばめ光電話」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）。

■番号ポータビリティに関する注意事項

・NTT西日本の加入電話等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、1 番号毎に同番移行工事費 2,000 円（税込 2,200 円）がかかります。

・番号ポータビリティのご利用には、NTT西日本の加入電話等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。

・NTT西日本の加入電話等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西日本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。

・NTT西日本の加入電話等の利用休止には、別途、利用休止工事費 3,000 円（税込 3,300 円）を NTT西日本へお支払いいただく必要があります。

・利用休止工事完了後、NTT西日本から休止番号を記載した休止票を送付します。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無い場合には解約の扱いとなります。

・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（引越しなど）する際は、NTT西日本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けます。

・「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。

・「着信課金」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。

・「つばめ光電話」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、「つばめ光電話」解約時に NTT 東日本、NTT西日本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

■料金に関する注意事項

・初期工事の内容によっては、追加工事費が発生することがあります。

・初期工事費は、工事の着手時点で発生し、当該工事着手時点以降サービス開始日までに、「つばめ光」のお申し込みをキャンセルされる場合、その工事費用をお支払いいただくことがあります。

・解約月は月額利用料がかかります（月の途中で解約されても料金の日割り計算は行いません）。

・「つばめ光電話（エース）」の月額利用料に含まれる通話分は使いきれなかった場合、翌月に繰り越されます。

ただし、繰り越しできるのは当該翌月までとなり、使い切れなない場合は失効します。

■お申し込みに関する注意事項

・サービス提供エリア内でも、申し込み状況、設備状況等の調査結果によりサービスを提供できないことがあります。

■転用に関する注意事項

・すでに NTT西日本の「フレッツ光」をご利用中のお客様が「フレッツ光」を解約し、当社の「つばめ光」へ新規契約いただくことを「転用」といいます。

・NTT西日本の「ひかり電話」をご利用のお客様が本サービスに転用される場合、本サービスの転用に合わせて「ひかり電話」も「つばめ光電話」に転用され、サービスの提供者は当社となり、サービス内容や料金が一部変更となる場合があります。

・NTT西日本の「安心プラン」、「もっと安心プラン」は転用できません。転用のお手続き前に、NTT西日本へ「基本プラン」または「ひかり電話 A(エース)」へプランを変更してください。

・NTT西日本の「ひかり電話」の付加サービス「テレビ電話チョイス定額」は転用できません。転用のお手続き前に NTT西日本へ「テレビ電話チョイス定額」の解約をしてください。

・NTT西日本が提供する「ひかり電話 A(エース)」をご利用のお客様が、「つばめ光電話」に転用した場合、NTT西日本の「ひかり電話 A(エース)」での月額基本料に含まれる無料通話料分(480 円 (税込 528 円) 分)は、「つばめ光電話 A(エース)」へ繰り越すことはできません。

■事業者変更に関する注意事項

・すでに他コラボ事業者（変更元事業者）をご利用中のお客様が他コラボ事業者（変更元事業者）の光回線を解約し、当社の「つばめ光」へ新規契約いただくことを「事業者変更」といいます。

・他コラボ事業者（変更元事業者）のNTT西日本が提供する「ひかり電話」をご利用のお客様が本サービスに事業者変更される場合、変更に合わせて「ひかり電話」も「つばめ光電話」に事業者変更され、サービスの提供者は当社となり、サービス内容や料金が一部変更となる場合があります。

・他コラボ事業者（変更元事業者）の光回線をご利用のお客様で、NTT西日本の「ひかり電話」をご契約のお客様も当社へ光回線の事業者変更にて「つばめ光電話」も事業者変更され、サービス提供者は当社となり、サービス内容や料金が一部変更となる場合があります。

・他コラボ事業者（変更元事業者）のNTT西日本が提供する「ひかり電話 A(エース)」のサービスをご利用のお客様が、「つばめ光電話 A (エース)」に事業者変更した場合、他コラボ事業者の月額基本料に含まれる無料通話料分は、「つばめ光電話 A (エース)」へ繰り越すことはできません。

・他コラボ事業者（変更元事業者）の光回線をご利用のお客様で、NTT西日本の「ひかり電話 A(エース)」のサービスをご利用のお客様が、「つばめ光電話 A (エース)」に事業者変更した場合、他コラボ事業者の月額基本料に含まれる無料通話料分は、「つばめ光電話 A (エース)」へ繰り越すことはできません。

・事業者変更時に、他コラボ事業者（変更元事業者）の「ひかり電話」サービスを廃止された場合、つばめ光電話は新規契約となり、電話番号も変更となります。

・他コラボ事業者（変更元事業者）のNTT西日本が提供する「オフィスタイプのひかり電話」をご利用のお客様が本サービスに事業者変更される場合、変更に合わせて事業者変更され、サービスの提供者はNTT西日本となり、サービス内容や料金が一部変更となる場合があります（※ご請求もNTT西日本からとなります）。

■工事に関する注意事項

- ・工事はおお客様の立ち会いが必要です。ただし、お客様の環境によっては工事が不要の場合もあります。
- ・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いたり、ご利用いただけない場合があります。

■国際通話に関する注意事項

- ・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。なお、当社にお申し出いただくことで国際電話を使用しないよう「国際電話の発信規制」をかけることも可能です。
- ・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。

■電話帳の掲載について

- ・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らせていただきます。
- ・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500円（税込550円）です。電話帳発行のつど同様のお取り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。
- ・お客様のご希望により掲載しないこともできます。

■発信者番号通知について

- ・お申し出いただくことで、発信者番号通知（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）を「非通知」に設定することができます。

■解約に関する注意事項

- ・当社がレンタルにて提供している光電話対応ルーターについては、お客様ご自身でご返却ください。解約手続き後、当該機器の設置場所住所に機器回収キットをお送りしますので、ご利用の上、ご返却ください。

※ご返却いただけない場合、機器代金をご請求する場合があります。

※ひかり電話対応ルーターを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「つばめ光電話」を解約する場合、一体型機器をご利用のままルーター機能を自動停止していただくか、VDSL機器または回線終端装置にお取り替えいたします。この場合、ルーター機能および無線LAN機能はご利用いただけませんので、ご了承ください。

- ・つばめ光電話を解約された場合、ご利用の電話番号は廃止となります。同じ電話番号を継続使用される場合は、つばめ光電話を解約前にアナログ回線への戻しを完了するか、事業者変更の手続きをお願いします。

■お問い合わせ先

お申込み、ご契約内容の確認・変更・解約、料金等につきまして、ご不明な点がございましたら以下までお問い合わせください。

お電話でのお問い合わせ（平日 8：30-17：30）	086-263-6666
当社ホームページのお問い合わせフォーム	https://www.tsubamegas.com/user/info.html
光回線の故障受付電話番号（24 時間 365 日） ※ NTT西日本の故障受付窓口となります ※一部時間帯のみ録音対応となります	0120-805-113

<改定履歴>

- 2018年12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
- 2021年 4月 1日 改定 「総額表示」の義務化に伴い税込金額を併記
- 2021年 7月 1日 改定 月額利用料に電話リレーサービス料を追加
- 2022年 9月 1日 改定 加入電話休止工事費の明確化
- 2024年 2月 1日 改定 工事費改定
基本工事費 4,500 円（税込 4,950 円）→7,500 円（税込 8,250 円）
加入電話休止工事費 2,000 円（税込 2,200 円）→3,000 円（税込 3,300 円）
- 2025年 7月 1日 改定 商号変更に伴う 西日本電信電話株式会社→NTT 西日本株式会社

つばめ光テレビ 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： つばめ光テレビ

3. お申し込みサービスの概要等

本サービスは、NTT西日本株式会社(以下「NTT西日本」といいます)から光回線の卸売サービスである「光コラボレーションモデル」の提供を受けて、つばめガス株式会社(以下「当社」といいます)が提供する、光回線を利用した「つばめ光伝送サービス」とスカパーJ SAT 株式会社(以下、「スカパーJ SAT」といいます。)の提供する放送サービス「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(対応したテレビまたはチューナーが必要です)。

本サービスのご利用には、「つばめ光」のご契約が必要です

4. ご利用料金について

■初期費用

本サービスにかかる初期費用です。

テレビ接続工事に関する取引条件については、当社ホームページ「つばめ光テレビ」テレビ接続工事に関する注意事項(「特定商取引に関する法律」に基づく表示)をご確認ください。

テレビ視聴サービス登録料	2,800円(税込3,080円)
つばめ光テレビ伝送サービス工事費	3,000円(税込3,300円)
テレビ接続工事費(単独配線工事) ※テレビ1台を接続します。	6,500円(税込7,150円)～
テレビ接続工事費(共聴設備接続工事) ※オプション工事例： ブースター設置が必要な場合、別途 12,000円(税込13,200円)かかります。	22,800円(税込25,080円)～

※上記料金は基本的な工事費です。お客様の設備状況等により別途工事費がかかる場合があります。

※初期費用は1回目の月額利用料と一緒にご請求いたします。

※お客様のご希望によりつばめ光テレビ伝送サービス工事実施後にテレビ接続工事を別日に実施する場合や基本工事実施後にオプション工事を別日に実施する場合は、派遣工事費として8,250円が別途必要です。

■月額利用料

本サービスにかかる月額利用料です。

内訳	月額利用料
つばめ光テレビ伝送サービス利用料	450 円 (税込 495 円)
テレビ視聴サービス利用料	450 円 (税込 495 円)

5. 注意事項について

■サービスに関する注意事項

- ・停電時のご利用できません。
- ・つばめ光テレビのご利用は、原則として同一世帯での個人視聴目的に限ります。集合住宅等において、同一世帯以外でのご利用はできません。
- ・スカパー J S A T (株) が提供する放送サービス「テレビ視聴サービス」の契約が必要となります。つばめ光テレビをお申し込みいただくことで、当社がその契約手続きを代行します。
- ・NTT 西日本設備または放送事業者設備の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。

■料金に関する注意事項

- ・初期工事の内容によっては、追加工事費が発生することがあります。
- ・初期工事費は、工事の着手時点で発生し、当該工事着手時点以降サービス開始日までに、「つばめ光テレビ」のお申し込みをキャンセルされる場合、その工事費用をお支払いいただくことがあります。
- ・解約月は月額利用料がかかります(月の途中で解約されても料金の日割り計算は行いません)。

■お申し込みに関する注意事項

- ・サービス提供エリア内でも、申し込み状況、設備状況等の調査結果によりサービスを提供できないことがあります。

■転用に関する注意事項

- ・すでに NTT西日本の「フレッツ光」をご利用中のお客様が「フレッツ光」を解約し、当社の「つばめ光」へ新規契約いただくことを「転用」といいます。
- ・ご利用中のNTT西日本のフレッツ・テレビは、光回線の転用と同時に自動的に「つばめ光テレビ」に転用され、サービスの提供者は当社となり、サービス内容や料金が一部変更となる場合があります。

■事業者変更に関する注意事項

- ・すでに他コラボ事業者(変更元事業者)をご利用中のお客様が他コラボ事業者(変更元事業者)の光回線を解約し、当社の「つばめ光」へ新規契約いただくことを「事業者変更」といいます。
- ・他コラボ事業者(変更元事業者)の光回線でNTT西日本が提供する「テレビ伝送サービス」とスカパー J S A Tの提供する放送サービス「テレビ視聴サービス」をご利用のお客様が本サービスに事業者変更される場合、「テレビ伝送サービス」と「テレビ視聴サービス」も「つばめ光テレビ」に事業者変更され、サービスの提供者は当社となり、サービス内容や料金が一部変更となる場合があります。
- ・他コラボ事業者(変更元事業者)の光回線をご利用のお客様で、NTT西日本の「フレッツ・テレビ」をご契約のお客様も当社へ光回線の事業者変更にて「つばめ光テレビ」に事業者変更され、サービス提供者は当社となり、サービス内容や料金が一部変更となる場合があります。

■工事に関する注意事項

- ・工事はおお客様の立ち会いが必要です。ただし、お客様の環境によっては工事が不要の場合もあります。
- ・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いたり、ご利用いただけない場合があります。

■必要機器および工事について

- ・「つばめ光テレビ」のご視聴には、地上デジタル／BS デジタル対応テレビまたはチューナーが必要となります。
- ・つばめ光テレビ工事の際に、NTT 西日本がお客様のご利用形態にあったタイプの映像用の回線終端装置（ONU）をお客様宅内に設置いたします。
- ・映像用回線終端装置（ONU）からテレビまでの接続工事は、お客様ご自身で行っていただく場合とNTT 西日本が実施する場合があります。
- ・NTT 西日本が屋内同軸配線工事を行う場合、お客様宅内設備の状況により、増幅器（ブースター）の設置、同軸ケーブルの張替えが必要なときは、別途工事費がかかります。屋内同軸配線工事に関わる費用は、工事内容により異なります。
- ・テレビ接続工事をお客様ご自身で行う場合は、同軸ケーブルおよび分配器等をお客様ご自身でご用意いただく必要がございます。なお、同軸ケーブルは5C-FB もしくはS-5C-FBの規格を、分配器についてはプラスチック製のものではなく、アルミダイキャスト製のものを推奨いたします。

■有料チャンネルのご利用とご解約について

- ・有料チャンネル放送の受信には、別途放送事業者が提供する放送サービスの契約、対応チューナーまたは専用端末が必要になります。放送事業者へのお申し込み、および料金のお支払いが必要です。
- ・「スカパー！」「スカパー！プレミアムサービス光」の有料サービスのご利用には、スカパー J SAT へのお申し込みと料金のお支払い、および対応する専用機器が必要になります。詳細はスカパー J SAT にご確認ください。
- ・「WOWOWプライム」「WOWOWライブ」「WOWOWシネマ」の有料サービスのご利用には、WOWOW へのお申し込みと料金のお支払い、および対応する専用機器が必要になります。詳細はWOWOW にご確認ください。
- ・つばめ光テレビを解約されても自動的にご契約の有料チャンネルが解約になることはありません。別途、有料チャンネルをご契約の放送事業者への解約手続きが必要となります。
- ・お客様が「スカパー！」「スカパー！プレミアムサービス光」のサービスをスカパー J SAT と契約している場合は、スカパー J SAT への解約の連絡が必要です。
- ・お客様からの「スカパー！」「スカパー！プレミアムサービス光」の解約申し込み等により、お客様がスカパー J SAT と締結する「スカパー！」「スカパー！プレミアムサービス光」契約が解除となった場合、当社はスカパー J SAT からの通知に基づき、つばめ光テレビ契約を解除する場合があります。

■「テレビ視聴サービス料」に関する適格請求書（インボイス）について

- ・つばめ光テレビにおける「テレビ視聴サービス」については、スカパー J SAT が役務提供者となるため、スカパー J SAT の提供する放送サービス「テレビ視聴サービス」に関する適格請求書（インボイス）をご希望のお客様には、スカパー J SAT が対応いたします。
- ・「テレビ視聴サービス」料金の適格請求書を希望されるお客様は、以下のスカパー J SAT の「インボイス案内 WEB ページ」からご登録の上、ダウンロードをお願いします。

スカパー J S A T インボイス案内WEBページ	https://promo.skyperfectv.co.jp/ftv-invoice/
お電話でのお問合せ先 (10:00~20:00 年中無休)	スカパー J S A T株式会社 0120-818-666 (フリーダイヤル)

※適格請求書（インボイス）は「つばめ光ユーザID*」ごとの発行となります。複数ご契約の場合、すべての「つばめ光ユーザID」を登録いただく必要があります。

*「つばめ光ユーザID」:「つばめ光サービス開通のご案内」へ記載の「CAF」または「COP」から始まる番号

※事前エントリー（契約者認証）のため、「つばめ光ユーザID」「契約者電話番号」「契約者氏名」が必要です。

※事前エントリー（契約者認証）いただいた数日後から「WEB帳票発行サイト」の初期登録が可能となります。初期登録後に「WEB帳票発行サイト」のお客様専用のMYページから確認いただけます。

■解約に関する注意事項（機器の返却について）

・当社がレンタルにて提供している映像用回線終端装置（ONU）については、お客様ご自身でご返却ください。解約手続き後、当該機器の設置場所住所に機器回収キットをお送りしますので、ご利用の上、ご返却ください。

※ご返却いただけない場合、機器代金をご請求する場合があります。

- ・つばめ光テレビのご解約、変更など各種お手続きをなされる場合は、当社へお問い合わせください。
- ・つばめ光を解約すると、つばめ光テレビも利用できなくなります。
- ・つばめ光テレビを解約した場合、テレビ視聴サービスも廃止となります。お客様からスカパー J S A T への連絡は不要です。ただし有料チャンネルをご利用の場合は別途、ご契約の放送事業者に解約の手続きが必要です。

■お問い合わせ先

お申込み、ご契約内容の確認・変更・解約、料金等につきまして、ご不明な点がございましたら以下までお問い合わせください。

お電話でのお問い合わせ（平日 8:30-17:30）	086-263-6666
当社ホームページのお問い合わせフォーム	https://www.tsubamegas.com/user/info.html
光回線の故障受付電話番号（24 時間 365 日）※ NTT 西日本の故障受付窓口となります ※一部時間帯のみ録音対応となります	0120-805-113

<改定履歴>

- 2018年12月 1日 制定
- 2019年 7月 1日 改定 事業者変更に伴う改定
- 2021年 4月 1日 改定 「総額表示」の義務化に伴い税込金額を併記
- 2023年10月 1日 改定 適格請求書（インボイス）対応に伴う改定
- 2024年 2月 1日 改定 工事費改定
共聴設備接続工事 19,800 円（税込 21,780 円）→22,800 円（税込 25,080 円）
テレビ接続工事やオプション工事を別日にする場合を追加
- 2025年 7月 1日 改定 商号変更に伴う 西日本電信電話株式会社→NTT 西日本株式会社

リモートサポートサービス 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： リモートサポートサービス

3. お申し込みサービスの概要等

本サービスは、NTT西日本株式会社(以下「NTT西日本」といいます)から光回線の卸売サービスである「光コラボレーションモデル」の提供を受けて、つばめガス株式会社(以下「当社」といいます)が提供する、リモートサポートサービスです

本サービスのご利用には、「つばめ光」のご契約が必要です

4. ご利用料金について

・本サービスのご利用には、以下のご利用料金がかかります。

■月額利用料

本サービスにかかる月額利用料です。

サービス名	月額利用料
リモートサポートサービス	500円(税込550円)

※別途、利用するサービス内容(オンラインパソコン教室等)により追加料金が発生します。

5. サービスについて

■サービス内容

本サービスは、お客様のパソコン、スマートフォン、タブレット端末等の設定に関して、電話だけでなくインターネットで経由しながらサポートを行うサービスです。電話オペレーターにより、お客様のパソコンを遠隔で操作することも可能です。

※1 モバイル端末(スマートフォン等)向けのリモートサポートの実施には、「Android/iOS向けリモートサポートツール」がモバイル端末(スマートフォン等)にインストールされている必要があります。

※2 モバイル端末(スマートフォン等)向けのリモートサポートツールについてはインターネット接続及びWi-Fi接続環境が必要です。

〈パソコンについてのご相談〉

・モニタ、キーボード、マウス等との基本的接続、設定(ドライバ設定含む)、付属マニュアルに記載された基本的操作

〈タブレット端末〉

・無線ルータとのWi-Fi接続、設定、付属マニュアルに記載された基本的操作

〈周辺機器についてのご相談〉

・PCとの基本的接続、設定(ドライバ設定含む)、付属マニュアルに記載された基本的操作

〈インターネットについてのご相談〉

・インターネット接続設定、接続方法、メール送受信設定、送受信方法

〈オンラインパソコン教室〉

・ソフトウェアの利用方法等を中心に1カリキュラム30分程度のオンラインパソコン教室を実施します。

※別途料金がかかります。

■サポート範囲

【機器関係】

<本体>

日本国内でサポートを受けることができるメーカー製品（自作パソコンは対象外）

<OS>

Windows 10 Home・Windows 10 Pro

Mac OS X 10.9以降（日本語版のみ）

iOS6.0以上(※1)

Android4.4以上(※1)

※1 Wi-Fi接続設定を除く、アプリケーション等の支援についてはリモートサポートツールが動作する弊社指定の端末のみ対象。

※ 最新の情報は、NTT西日本公式ホームページでご確認ください。

NTT西日本公式HP：http://flets-w.com/remote_support/omoushikomi_goriyou/

<周辺機器>

日本国内向けに販売されたメーカー純正品を対象に利用方法（接続、設定および操作方法など）のサポートを行います。

但し、ビジネス向けに提供されている機器はサポート対象外です。

・入力端末

キーボード、マウス、テンキー など

・ネットワーク周辺機器

ルーター、無線LANポイント、LANカード、LANボード、HUB、ロケーションフリー など

・プリンタ・スキャナ

インクジェットプリンタ、レーザープリンタ など

・カメラ

デジタルカメラ、デジタルビデオカメラ

・映像受信端末

IPセットトップボックス、スカパー！光チューナー

・音楽プレーヤー

MP3プレーヤー、ネットワークメディアプレーヤー

・家庭用ゲーム機

Wii、ニンテンドーDS、ニンテンドーDSi、ニンテンドー3DS など

・その他

外部ストレージ、フラッシュメモリ、メモリカードリーダー、テレビ電話、モニタ、プロジェクタ、MP3プレーヤー、IPセットトップボックス など

<ソフトウェア>

日本国内向けに販売・配布されたソフトウェアを対象に利用方法（インストール操作および操作方法）のサポートを行います。

ただし、ビジネス向けに提供されているソフトウェア、体験版・β版のソフトウェアおよび一部のフリーソフトは対象外です。

<インターネット>

[ブラウザ]

Microsoft Edge、Safari など

[メールソフト]

Outlook、Apple Mail など

[NTT西日本が提供するソフトウェア]

接続ツール など

<その他ソフトウェア>

文書・資料作成、表計算、DVD、編集、画像編集、はがき作成、メッセージャ、メディアプレーヤー、フォト・グラフィック、ウイルス対策 など

【その他サービス】

各種サービスを対象に、サービス概要・利用方法などのサポートを行います。

但し、ビジネス向けに提供されているサービスや日本国内でサポートを受けられない一部フリーソフトなどはサポート対象外です。

- ・インターネット接続サービス
- ・インターネット上の各種サービス
Web メール、ブログ、掲示板、乗換案内、地図サービス、百科事典、テレビ欄、映像配信サービスなど

【オンラインパソコン教室】

遠隔操作で行うパソコン教室、マンツーマンでスキルアップをサポートします。

オンラインパソコン教室の利用は1講座1,800円(税込1,980円)が別途かかります。

※本サービスで提供するオンラインパソコン教室のカリキュラムは NTT西日本公式HP (https://flets-w.com/remote_support/lesson/) を参照ください。

6. 注意事項について

■料金に関する注意事項

- ・当社が本サービスの提供を確認した日の翌月1日を課金開始日とします。
- ・課金開始日について、転用により本サービスの利用を開始した場合は当社が転用の手続きを完了した日の翌月1日を課金開始日とします。計算の結果、1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てるものとします。
- ・本サービスは課金開始日より、お問い合わせの有無にかかわらず、料金が発生します。

■転用に関する注意事項

- ・すでにNTT西日本の「フレッツ光」をご利用中のお客様が「フレッツ光」を解約し、当社の「つばめ光」へ新規契約いただくことを「転用」といいます。
- ・NTT西日本の「フレッツ光」をご利用のお客様が「つばめ光」に転用される場合、NTT西日本が提供する「リモートサポートサービス」をご利用のお客様は、「フレッツ光」を当社サービスに転用する場合、「リモートサポートサービス」もあわせて転用となります。

■事業者変更に関する注意事項

- ・すでに他コラボ事業者(変更元事業者)をご利用中のお客様が他コラボ事業者(変更元事業者)の光回線を解約し、当社の「つばめ光」へ新規契約いただくことを「事業者変更」といいます。
- ・他コラボ事業者(変更元事業者)の光回線でNTT西日本が提供する「リモートサポートサービス」をご利用のお客様は、他コラボ事業者(変更元事業者)の光回線を当社サービスに転用する場合、「リモートサポートサービス」もあわせて事業者変更され、サービスの提供者は当社となり、サービス内容や料金が一部変更となる場合があります。
- ・他コラボ事業者(変更元事業者)の光回線をご利用のお客様で、NTT西日本の「リモートサポートサービス」をご契約のお客様も当社へ光回線の事業者変更にて「リモートサポートサービス」も事業者変更され、サービス提供者は当社となり、サービス内容や料金が一部変更となる場合があります。

■その他ご注意事項

1. つばめ光の契約名義者からのお問い合わせに限ります。
2. 本サービスの提供を受けることができる回線は、つばめ光 サービスの利用契約に基づく光回線に限ります。
3. 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。
4. 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。
5. 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。
6. 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ネットワーク機器等が、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。
7. 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ー、ソフトウェアメーカー等の他社窓口をご案内することもございますのであらかじめご了承ください。
8. 本サービスでは、サポート対象機器、サポート範囲内であっても、対応できない場合がありますのでご了承ください。
9. 以下の場合、遠隔操作によるサポートは実施できません。
 - ・ケーブルの接続や消耗品の交換等、機器の直接操作。
 - ・パソコン側で機器を操作するためのソフト等がない場合またはインストールされていない場合の機器の設定。
 - ・パソコンに接続されていない機器の設定変更等。

■リモートサポートサービスご契約者様専用電話番号

電話番号	時間等
<p>0800-2002482 (加入電話、ひかり電話、携帯電話、PHS)</p> <p>052-533-1427 (050IP 電話)</p> <p>※フリーアクセスはNTT西日本エリア(北陸・東海・関西・中国・四国・九州 地区)以外からはご利用になれません。</p> <p>※050IP 電話からの問い合わせの場合、通話料はエンドユーザ様 負担となります。</p> <p>※リモートサポートサービス加入者限定の受付電話番号です。</p>	<p>9~21 時 (年中無休)</p>

■お問い合わせ先

お申込み、ご契約内容の確認・変更・解約、料金等につきまして、ご不明な点がございましたら以下までお問い合わせください。

お電話でのお問い合わせ（平日 8：30-17：30）	086-263-6666
当社ホームページのお問い合わせフォーム	https://www.tsubamegas.com/user/info.html
光回線の故障受付電話番号（24 時間 365 日）※ NTT西日本の故障受付窓口となります ※一部時間帯のみ録音対応となります	0120-805-113

<改定履歴>

2018年12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
2021年	4月	1日	改定 「総額表示」の義務化に伴い税込金額を併記
2022年	7月	1日	改定 Internet Explorer を削除 Microsoft Edge を追加
2023年	3月	1日	改定 Windows8.1 を削除 Mac OS X 10.9 以降に変更
2025年	7月	1日	改定 商号変更に伴う 西日本電信電話株式会社→NTT 西日本株式会社