

1.概要

□Ene光は、東日本電信電話株式会社(以下「NTT東日本」といいます)又は西日本電信電話株式会社(以下「NTT西日本」といい、NTT東日本とあわせて、以下「NTT」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エクスゲート(以下「当社」といいます)が提供する、光電気通信網を用いたFTTHアクセス回線提供サービス及びインターネット接続サービスです。

□本サービスは、新規に申し込みを行うことにより、またはNTTが提供する下記のFTTHアクセス回線提供サービスをすでに利用されているお客さまが当社のFTTHアクセス回線へと契約を切り替え(以下「転用」といいます)たうえで申し込みを行うことにより利用できるサービスです。

FTTHアクセス回線タイプ

・当社が提供する戸建て住宅向けのFTTHアクセス回線NTTが提供する下記のFTTHアクセス回線提供サービスに相当します。

フレッツ光ネクストファミリー・ギガラインタイプ

フレッツ光ネクストファミリー・スーパーハイスピードタイプ集

フレッツ光ネクストファミリー・ハイスピードタイプ

フレッツ光ネクストファミリータイプ

当社が提供する集合住宅向けのFTTHアクセス回線

NTTが提供する下記のFTTHアクセス回線提供サービスに相当します。

フレッツ光ネクストマンション・ギガラインタイプ

フレッツ光ネクストマンション・スーパーハイスピードタイプ集

フレッツ光ネクストマンション・ハイスピードタイプ

フレッツ光ネクストマンションタイプ

最大通信速度

・概ね1GbpsのFTTHアクセス回線

NTTが提供する下記のFTTHアクセス回線提供サービスに相当します。

フレッツ光ネクストファミリー・ギガラインタイプ

フレッツ光ネクストファミリー・スーパーハイスピードタイプ集

フレッツ光ネクストマンション・ギガラインタイプ

-フレッツ光ネクストマンション・スーパーハイスピードタイプ集

・200MbpsのFTTHアクセス回線

NTTが提供する下記のFTTHアクセス回線提供サービスに相当します。

フレッツ光ネクストファミリー・ハイスピードタイプ

フレッツ光ネクストマンション・ハイスピードタイプ

・100MbpsのFTTHアクセス回線

NTTが提供する下記のFTTHアクセス回線提供サービスに相当します。

フレッツ光ネクストファミリータイプ

フレッツ光ネクストマンションタイプ

※通信速度は、FTTHアクセス回線のタイプにより異なります。

※通信速度は、お客さま宅内に設置する「回線終端装置」から当社が提供を受ける設備までの間における理論上の最大速度です。また、「Ene光」は、ベストエフォート方式のサービスとなりますので、速度は理論上の最高値であり、その高速性、常時接続性に関し保証するものではありません。

※当社では、多くのお客さまへインターネットを快適な状態で利用していただくために、ファイル交換ソフト(Winny、Shareなど)利用時のデータ流通量の制御を実施しております。

2.お申込みに関する注意事項

□お客様のご利用場所がEne光のサービスエリアであることをご確認ください。また、NTT東日本・NTT西日本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場合や、サービスをご利用いただけない場合があります。なお、NTT東日本・NTT西日本で光回線が敷設できなかった場合、Ene光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。

□他ISPと契約してフレッツ光サービスをご利用中のお客さまがFTTH回線を転用してEne光を契約した場合、転用処理が完了しても、他ISPとの契約は解約となりません。別途、お手続きください。

当社の他のインターネット接続サービスをご利用中のお客さまが、本サービスへのコース変更のお申し込みをされる場合、変更前の接続サービスにて適用されていた、または適用予定であった割引、特典等の各種キャンペーンに関する権利は失効となりますのでご注意ください。

□工事実施前であれば、お申し込みの取り消しは可能です。その場合、Ene光に関するキャンセル料などはかかりません。ただし、工事着手後(切替完了後を含む)にお申し込みを取り消された場合、発生した費用についてはお客様に請求させていただきます。

□転用には、お客様自身でNTT東日本・NTT西日本へ転用承諾番号を取得いただき、その番号をもとに当社への転用のお申し込みをしていただく必要があります。

転用時点で保有しているNTT東日本、NTT西日本から付与されるポイント等は、NTT東日本・NTT西日本が提供するフレッツ光のオプションサービスのご契約期間が残っていても、転用に伴い失効いたします。

□転用承諾番号の取得には、以下の情報が必要となります。フレッツ光の「お客様ID」、「ひかり電話番号」、「連絡先電話番号」、「契約者名」、「設置場所住所」、「料金支払い方法及び関連情報」取得された転用承諾

番号の有効期限は取得日から15日間となりますので、有効期限内に当社へのお申し込み手続きをお願いいたします。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。

□フレッツ光の初期工事費用を分割払いでお支払い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いが残っている場合、その残額を当社から請求させていただきます。

転用により、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。

3. サービス利用料金

■初期費用

新規にFTTH回線をお申し込みの場合

契約事務手数料3,850円

工事費2,200円、8,360円、22,000円、または26,400円

(土日休日工事の場合、NTT東日本エリアのみ追加で3,300円がかかります。)

※代表的な工事の金額です。

※金額はすべて消費税等相当額を抜いた金額です。かかる料金額に加算する消費税等相当額は、工事実施時点の税率に基づき計算します。

※工事の内容によって工事費が決まります。

※工事の内容によっては別途上記以外の工事費が発生する場合があります。

工事費を分割払いでお支払いいただいているお客様で、「Ene光」を解約時に当該費用のお支払いが残っている場合、その残額を一括で請求させていただきます。

■NTTが提供する既設のFITHアクセス回線からの転用申込の場合・契約事務手数料3,850円

■Ene光から他の光コラボレーション事業者が提供するサービスへの事業者変更申込の場合

・事業者変更承諾番号発行手数料3,850円

■月額費用

Ene光ファミリータイプ月額基本料金5,478円

Ene光マンションタイプ月額基本料金4,378円

※その他利用料金、工事費について工事費用、オプション、違約金、キャンペーンの詳細については、弊社ホームページにおいて記載いたします。

4. お支払いについて

■お支払いは、次のいずれかの方法によるお支払いとなります。

・クレジットカード

・預金口座振替

・その他、請求収納代行業者当社が定める方法

預金口座振替によるお支払いは、110円の口座振替手数料をご負担いただきます。

お支払い方法のご登録がお済みでない場合やご登録のお支払い方法で請求ができない場合は以下の対応となります。

決済手数料:880円

お支払い方法のご登録がお済みでない場合やご登録のお支払い方法で請求ができない場合は以下の対応となります。

ご登録の携帯番号宛てにSMSでオンライン決済での請求をいたします。

または、ご登録住所宛てにコンビニエンスストアでお支払いいただける払込票を発送しご請求いたします。いずれの場合もご請求毎に880円の決済手数料が発生します。

お支払い期限までにお支払いが確認できない場合、当社はサービスを停止する権利を有し、実際にサービスを停止する可能性があります。

サービスの停止期間中に発生する損害について、当社は一切の責任を負わないものとします。お客様が料金の支払期日を経過してなお支払われない場合には、当社は、支払期日の翌日から支払いの日までの期間の日数に応じて遅延損害金を申し受けます。

遅延損害金は、その算定の対象となる料金から、消費税等相当額を差し引いた金額に年14.6パーセントの割合（閏年の日を含む期間についても、365日当たりの割合といたします。）を乗じて算定してえた金額といたします。

◆他社提供サービスの代行請求について

当社は、お客様がご利用になる一部のオプションサービスについて、他社が提供するサービスであっても、当社が利用料金を代行して請求する場合があります。

この場合、当該オプションサービスの内容・提供条件・サポート対応等は、各サービス提供事業者の定める規約に基づき行われます。

当社は請求代行のみを行うものであり、サービス提供事業者による提供内容・品質・不具合等についての責任は負いかねます。

ただし、一部のサービスについては、当社独自の特別条件やサポート体制を設けている場合があります、その場合は当該条件に従い対応いたします。

また、当社はお客様が申し込まれる各種サービスの提供に際し、サービス提供に必要な情報（契約の事実等）を、お客様に代わって各サービス提供元へ提供いたします。

提供された情報は、各社のプライバシーポリシーに基づき、適切に管理・利用されます。

当社および各サービス提供元のプライバシーポリシーは、当社ホームページならびに各サービス提供元のホームページにてご確認ください。

なお、当社規定により、支払い期日を過ぎてもお支払いの確認が取れない場合や、その他当社が不適切と判断した場合には、サービスの提供を停止または契約を解除することがあります。

5.解約・契約変更の方法

■退会またはEne光のご解約、変更など各種お手続きをなされる場合は、Ene光カスタマーセンター【050-3172-4815】へお問い合わせください。

6.契約解除・契約変更の条件等

□Ene光は、『利用開始日』から『本サービス開始月を1ヶ月目として36ヶ月目の末日まで』を定期利用期間として提供します。定期利用期間の最終月を更新月とし、更新月中に本サービスの解約のお手続きがない限り、以降36ヶ月ごとに定期利用期間が自動更新されます。定期利用契約の更新月を除き、本サービスの解約時に、違約金(30,000円(不課税))をお支払いいただきます。

2022年7月以降ご契約の場合の違約金は以下の通りとなります。

Ene光ファミリータイプ4980円(不課税)

Ene光マンションタイプ3980円(不課税)

「当社が提供するオプションサービスは、Ene光サービスを解約すると全て解約となります。

毎月15日までにNTT東日本・NTT西日本による解約に係わる処理が完了したものについては当該処理のあった月の翌月の末日に利用契約の解約があったものとします。

「解約金明細の発行を希望される場合

・解約明細発行手数料3,850円

7.初期契約解除

□本契約により締結した電気通信サービスは、初期契約解除制度の対象となります。

□本書面をお客さまが受領された日から起算して8日を経過するまでの期間、解除届により本契約の解除を行うことができます。この場合、お客様は損害賠償もしくは契約解除料、その他金銭等を請求されることはありません。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サービスの料金、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。また、契約に関連して当社が金銭等を受領している際には当該対価請求額として認められた範囲を除き、お客さまへ返還いたします。

□「Ene光」と同時に申し込まれたオプションサービスにつきましても解除となります。

□初期解除の申し込み方法

以下の必要事項をご記入のうえ、弊社が指定する宛先まで送付いただきますようお願いいたします。

- ・「Ene光会員登録証」発行日
- ・「お客様番号」「契約者氏名」「ご利用サービス」
- ・初期契約解除を希望する旨
- ・お客さまのご連絡先
- ・本書面の受領日
- ・初期契約解除の申告日

1当社が初期契約解除制度について不実を告げたことにより、お客さまが告げられた内容が事実であると誤認し、これによって8日間を経過するまでに契約を解除しなかった場合、本契約の解除を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して8日間を経過するまでの期間であれば契約を解除することができます。

【本件についてのお問合せ先書面を送付いただける宛先】

〒163-1325東京都新宿区西新宿6-5-1

新宿アイランドタワー25階

株式会社エクスゲート

050-3172-4815

営業時間11:00~19:00

メール:info@emn.ne.jp

8.利用停止・利用中止

□当社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(Ene光ホームページに掲載等)してサービスの利用を中止することがあります。

□当社は、当社の電気通信設備(これに付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。

当社は、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、サービスの利用を停止することがあります。

9.当社による契約解除

当社は、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、「Ene光」の契約を解除することがあります。

10.Ene光電話について

□Ene光電話のご利用には、以下サービスのご契約が必要です。

<サービスタイプ>

Ene光ファミリータイプ

Ene光マンションタイプ

●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東日本、NTT西日本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。

※加入電話などの利用休止の際、別途利用休止工事費がNTT東日本、NTT西日本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東日本、NTT西日本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(引越しなど)する際は、NTT東日本、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くことが可能です。

※電話等利用契約の解除に伴い、対象の電話番号でご利用の弊社にて提供するサービス(フリーダイヤル、ナビダイヤルを除く)は解約となります。

Ene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、Ene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。

●転用について

□ご利用中のNTT東日本、NTT西日本のひかり電話は、光回線

の転用と同時に自動的に転用されます。転用前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。NTT東日本、NTT西日本が提供している「安心プラン」、「もっと安心プラン」、「テレビ電話チョイス定額」は転用できません。

●ご利用上の注意事項

※緊急通報などについて

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)に通知いたします(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。

停電時は緊急通報を含む通話できません。携帯電話やPHSまたはお近くの公衆電話のご利用をお願いいたします。

※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場合があります。

※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。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00xx)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。Ene光電話をご利用になる前に、上記機能の停止や提供会社への解約手続きを行ってください。(一部の「1xx」の番号への発信はできません。)106(コレクトコール「コミュニケーター扱い」)108(自動コレクトコール)など114(お話し中調べ)など、一部かけられない番号があります。フリーダイヤルご契約者がEne光電話(IP電話)を着信させない契約としている場合はEne光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。

■月額費用

Ene光電話月額基本料金0円

Ene光電話プラス月額基本料金1,100円

Ene光電話オフィス月額基本料金880円

Ene光電話オフィスプラス月額基本料金660円

■付加サービス利用料

発信者番号通知サービス月額基本料金440円

番号通知リクエストサービス月額基本料金330円)

通話中着信サービス月額基本料金

転送電話サービス(1番号毎)月額基本料金550円迷惑電話拒否サービス月額基本料金220円

複数チャネル月額基本料金220円

追加番号サービス月額基本料金110円

■通話料

固定電話050IP電話8.8円~11.88円/3分

携帯電話17.6円~19.8円/60秒

PHS11円/36~60秒+11円/回

■その他料金

ユニバーサルサービス料2円/月

電話番号毎にかかります。

■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。なお、国際電話を使用しない場合は弊社にお申し出いただくことで「国際電話の発信規制」をかけることも可能です。

■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。(追加番号サービス)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。

※重複掲載料は、1掲載ごとに550円

□お客様のご希望により掲載しないこともできます。

11.Eneテレビについて

サービスについて

□本サービスは、当社が提供する電気通信サービス「Ene光」および「Eneテレビ伝送サービス」、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施設利用サービス」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。当社の定める「Ene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施設利用サービス契約約款」により提供します。

対象となるお客さま

□本サービスをご利用いただくには、「Eneテレビ」サービスエリア内にて、次の環境が必要です。

Ene光ファミリータイプ

Ene光マンションタイプ

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、お客さまにてご用意いただきます。□本サービスをご利用いただくには、当社が用意する映像用回線終端装置をお客さま宅内に設置する必要があります。

「Ene光」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。なお、設備の状況などにより、サービスを提供できない場合があります。

料金について

料金について初期費用

Eneテレビ伝送サービス工事費3,300円

スカパーJSAT施設利用登録料3,080円テレビ接続工事費(1台)7,150円

テレビ接続工事費(複数台)25,080円

※工事内容によっては、工事料が別途かかる場合があります。

また、当社がお客さま宅内の屋内同軸配線工事を実施する場合には実費が別途かかります。

「スカパーJSAT施設利用登録料」および「スカパーJSAT施設利用料」は、スカパーJSAT株式会社の依頼に基づき、当社が請求いたします。

■月額費用

Eneテレビ月額基本料金990円)

(Eneテレビ伝送サービス月額利用料495円及びスカパーJSAT施設利用料495円の合算です)

□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。

□解約月については日割は行わず1ヶ月分お支払いいただきます。

□本サービス以外の費用として、「Ene光」回線の通信料金および、それらにともなう機器使用料などが必要です。

■請求について

□本サービスの月額費用(スカパーJSAT施設利用料含む)、Eneテレビ伝送サービス工事費、屋内同軸配線工事費は当社から請求します。また、スカパーJSAT施設利用登録料は、スカパーJSAT株式会社の依頼に基づき、当社が請求します。

■お客さま情報の通知について

□本サービスをお申し込みいただいたお客さまは、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施設利用サービス」も同時にお申し込みいただくこととなり、「スカパーJSAT施設利用サービス」を提供することを目的として、お客さま情報(氏名、住所など)を、NTT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!」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。お申し込みについては、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株式会社にお申し込みいただきます。なお、「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。

□契約されるコースにより、視聴できるチャンネルが異なります。「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。

■解約について

□本サービスを解約される場合は、「Ene光カスタマーセンター」までご連絡ください。またお客さまと個別に「スカパー!」など放送事業者と契約がある場合は、お客さま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

ご利用のお客さまは、「フレッツ光」を当社が提供する「Ene「光」」に転用する場合、「フレッツ・テレビ(当社が提供するサービス名称は「Ene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。

□すでにお客さまとスカパー!JSAT株式会社とで締結している「スカパー!JSAT施設利用サービス契約約款」は引き続きのご契約となります。

□解約月については日割は行わず1ヶ月分お支払いいただきます。

□NTTが提供する「スカパー!光ホームタイプ」をご利用のお客さまは、「Ene光」への転用ができません。「Ene光」への転用をご希望のお客さまは、NTT東日本・西日本へ「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」への変更お申し込みいただいた後に、お申し込みください。

12.その他事業者変更について

●お手続きについて

□弊社から事業者変更番号を取得いただいた後、お客さまが希望される光コラボレーション事業者(以下、変更先事業者)で事業者変更のお申し込み手続きをしていただく必要があります。□支払期日を経過したご利用料金などがある場合、お支払いいただいた後の事業者変更承諾番号の発行となります。

□また、Ene光で契約内容の変更や引越しなどのお手続き中の場合は、お手続きが完了した後の発行となります。

□工事費用を分割払いでお支払いいただいているお客さまが、分割払い途中で変更先事業者に変更される場合は、工事費用の残額を一括でお支払いいただきます。

|取得された事業者変更承諾番号の有効期限は15日間です。

□事業者変更承諾番号の有効期限内に変更先事業者へのお申し込み手続きをお願いします。

□有効期限を過ぎた場合には、あらためて事業者変更承諾番号の取得が必要となります。

注意事項

定期利用契約の更新月以外で事業者変更された場合は、違約金として30,000円(不課税)をお支払いいただきます。

□変更先事業者で、ひかり電話、フレッツテレビ、リモートサポートサービスが提供されていない場合は、事業者変更の際にNTT東日本・西日本から直接提供に変更となります。

□この場合、別途手続費用が、NTT東日本・西日本からお客さまに請求されます。

13.その他

Ene光のサービス内容は予告なく変更することがあります。本重要事項説明書に記載している金額(違約金は除く)はすべて税別金額になります。

14.サービス提供会社お問合せ先

株式会社エクスゲートEne光カスタマーセンター

050-3172-4815

受付時間11:00~19:00(年末年始除く)