

**楽々ひかりクロス ファミリータイプおよびマンションタイプ重要事項説明書**

楽々ひかりクロス ファミリータイプおよびマンションタイプ重要事項説明

契約に関する重要なお知らせです。ご利用にあたっては、以下の重要事項をよくお読みください。  
表示価格はすべて税込で記載しております。

【サービス名称】 楽々ひかりクロス ファミリータイプ  
楽々ひかりクロス マンションタイプ

【サービス提供者】 株式会社エクスゲート

【電気通信事業届出番号】 A-20-09882

**1. 概要**

楽々ひかりクロス ファミリータイプおよびマンションタイプは、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」といいます)、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、光コラボレーション事業者とし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。

楽々ひかりクロス ファミリータイプおよびマンションタイプは、下記のお申し込みを行うことにより利用できるサービスです。

● 新規お申し込み

NTTが提供する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様が当社の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)をする申し込み。

NTTから卸電気通信役務の提供を受けている事業者(以下「光コラボレーション事業者」といいます)で利用されているFTTHアクセス回線から当社のFTTHアクセス回線へと契約を切り替え(以下「事業者変更」といいます)をする申し込み。

FTTHアクセス回線タイプ

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。

● フレッツ光クロス

最大通信速度

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。

概ね10GbpsのFTTHアクセス回線

● フレッツ光クロス

※通信速度は、お客様宅内に設置する「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、「楽々ひかり」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、常時接続性に限り保証するものではありません。

※当社では、多くのお客様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. お申し込みに関する注意事項**

お申し込みにあたり、NTTの設備状況等によりサービスのご利用開始をお待ち頂く場合がございます。

他インターネットサービスプロバイダー(以下「ISP」といいます)と契約してフレッツ光サービスをご利用中のお客様がFTTH回線を転用して楽々ひかりライトを契約した場合、転用処理が完了後に他ISPとの契約は解約となりませんので、お客様にて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様が、楽々ひかりへ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、楽々ひかり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西日本にて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の残額がある場合、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。

契約期間は、契約が成立した日から、料金適用開始の日以降2年目の日までといたします。

「楽々ひかりクロス ファミリータイプ」および「楽々ひかりクロス マンションタイプ」のご契約時に「初回事務手数料」として1契約あたり3,850円がかかります。「初回事務手数料」は初回使用月の料金とあわせて請求いたします。

契約期間満了に先だってお客様または当社から別段の意思表示がない場合は、需給契約は、契約期間満了後も同一条件で継続されるものといたします。

契約期間満了日から遡った1か月の間以外に「楽々ひかりクロス ファミリータイプ」および「楽々ひかりクロス マンションタイプ」を解約する場合、原則として、期中違約金が発生いたします。

**3. サービス利用料金**

初期費用

初回事務手数料(新規契約)	3,850円
初回事務手数料(転用)	3,850円
初回事務手数料(事業者変更)	3,850円

工事費用※代表的な工事の金額です。

工事内容※1	一括払い	分割払い※2
新規工事	33,000円	1,375円×24回
無派遣工事	3,300円	
土日休日工事	3,300円	
移転工事	33,000円	

※1工事内容によっては別途工事費が発生する場合があります。  
※2分割払いの期間中に「楽々ひかりクロス」を解約される場合、未払いの工事費を以下の計算に基づき請求いたします。  
(24-利用期間)÷24×33,000円

月額基本料金

楽々ひかりクロス ファミリータイプ	6,490円
-------------------	--------

楽々ひかりクロス マンションタイプ	6,490円
月額オプション料金	
あんしんサポート+	825円
10ギガ対応無線LANルーターレンタル	550円
その他料金	
会員登録証発行手数料	330円
明細発行手数料	330円
期中違約金(不課税)	
期中違約金	5,900円

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

#### 4. 楽々ひかり電話について

楽々ひかり電話のご利用には、下記のサービスのご契約が必要です。

- 楽々ひかりクロス ファミリータイプ
- 楽々ひかりクロス 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、楽々ひかり電話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。

※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当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。

##### 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」、「テレビ電話チャイム定額」は転用できません。

##### 月額基本料金

楽々ひかり電話	550円
楽々ひかり電話プラス 印全てがご利用可能	※1,650円

※480円分の通話料金を含む。

##### 月額オプション料金

追加番号	110円
複数チャンネル	220円
番号表示サービス	440円

ナンバー・リクエスト	220円
キャッチ電話サービス	330円
電話転送サービス	550円
着信拒否サービス	220円
通話料金	
固定電話・050IP電話あて/3分	8.8~11.88円
携帯電話あて/60秒	17.6~19.8円
PHSあて/60秒	11円
その他料金	
ユニバーサルサービス料	2円

※詳細は(<https://tca.or.jp/universalservice/>)を参照ください。

#### 5. 楽々ひかりテレビについて

楽々ひかりテレビは地上/BSデジタル放送が受信できるようになるサービスです。

楽々ひかりテレビのご利用には、下記のサービスのご契約が必要です。

- 楽々ひかりクロス ファミリータイプ
- 楽々ひかりクロス マンションタイプ
- 楽々ひかりテレビ伝送サービス
- スカパーJSAT施設利用サービス

本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。

楽々ひかりテレビ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様宅内に設置する必要があります。

「楽々ひかり」1契約に対して楽々ひかりテレビは1契約です。

また、原則とし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。

##### 初期費用

楽々ひかりテレビ伝送サービス工事費	3,300円
スカパーJSAT施設登録料	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、当社がお客様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施設登録料」及び「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。

##### 月額基本料金

楽々ひかりテレビ	825円
※楽々ひかりテレビ伝送サービス基本料金495円とスカパーJSAT施設利用料330円の合計となります。	

※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。※楽々ひかりテレビ以外の費用として、「楽々ひかり」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

楽々ひかりテレビの月額費用(スカパーJSAT施設利用料含む)、楽々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当社から請求します。また、スカパーJSAT施設登録料は、スカパーJSAT株式会社の依頼に基づき、当社が請求します。

##### お客様情報の通知について

楽々ひかりテレビをお申し込ま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施設利用サービス」も

同時にお申し込まいただくことになり、「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、お客様情報（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。

## 解約について

NTTが提供する「フレッツ光」および「フレッツ・テレビ」をご利用のお客様は「フレッツ光」を当社が提供する「楽々ひかり」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「楽々ひかりテレビ」）」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。解約月について日割りは行わず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」をご利用のお客様は、「楽々ひかり」への転用ができません。「楽々ひかり」への転用をご希望のお客様はNTT東日本、NTT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」への変更をお申し込まいただいた後に、お申し込ください。

## 6. あんしんサポートについて

お客様に対して、日本語にて実施される、電話サポートサービスおよび遠隔サポートサービスとなります。

### 提供条件について

パソコンのサポート対象OSは、日本語版のWindowsOSおよびMac OS X（一部のバージョン・エディション、サーバ用OSは対象外）です。※リモートサポートサービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよび各種サービス提供事業者の正規サポートを代行するサービスではありません。また、お問合せへの対応内容およびその結果を保証するものではありません。

### 提供条件開始時期

光サービスをご利用されるお客さまからの利用申込みに基づき、弊社の光回線サービスの開通作業が完了した時点からご利用いただけます。

### ご注意事項

お客さまは、本用紙に記載の楽々ひかりカスタマーセンターの受付時間内に上記サービスの提供を受けることができます。但し、受付時間内であっても、過度に頻繁に問合せを行い、または上記サービスの提供時間を故意に延伸する等、弊社の業務の遂行に支障を及ぼしたと弊社が判断した場合には、上記サービスの提供を中止する場合がございますのでご注意ください。

## 7. あんしんサポート+について

あんしんサポートに駆けつけ設定サポート24を組み合わせたサービスとなります。駆けつけ設定サポート24については【駆けつけサービス利用基本規約】をご参照ください。

## 8. 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けます。

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

- 当店にかわり(株)キャッチボールの後払いドットコム (<https://atobarai-user.jp/>)より請求書が送られます。
- 請求書発行から14日後までにお支払いください。
- 支払期限を過ぎた場合、再度の請求ごとに305円(税抜278円)の再請求発行手数料がかかります。
- お客様が当サイトにおいて登録された個人情報およびご利用内容は、(株)キャッチボールが行う与信および請求関連業務に必要な範囲で(株)キャッチボールに提供いたします。
- (株)キャッチボールは、お客様が当サイトにおいて登録された個人情報および発注内容について、プライバシーポリシー (<https://www.catch-ball.jp/privacy/>)に準じて適切に管理いたします。
- 与信結果によっては当サービスをご利用いただけない場合があります。その場合は、他の決済方法にご変更いただけます。

- ご利用者が未成年の場合、法定代理人の利用同意を得てください。その他場合により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。

その場合、決済手数料としてご請求毎に330円がかかります。オンライン決済にてご対応いただけない場合、ご利用料金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。その場合、払込票発行手数料としてご請求毎に880円がかかります。

お客さま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。

遅延損害金は、原則として、お客さまが遅延損害金の算定の対象となる料金を支払われた直後に支払義務が発生する料金とあわせて支払っていただきます。

## 9. 解約・契約変更の方法

退会または楽々ひかりのご解約、変更など各種お手続きをなされる場合は、楽々ひかりカスタマーセンター「050-3176-1724」へお問い合わせください。

## 10. 解約に関する注意事項

退会受付日から最短15日後が廃止日となります。

契約解除料金発生時は契約解除料金ご入金確認後、最短15日後が廃止日となります。

撤去工事の必要がない場合は、お客様自身で「回線終端装置」等の設置機器をご返却ください。解約手続後、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、お手元に届きましたら、ご案内に従って返却手配をお願いします。

※回線撤去工事費がかかる場合があります。

※返却がない場合、機器料金を請求させていただく場合があります。

## 11. 契約解除・契約変更の条件等

当社が提供するオプションサービスは、楽々ひかり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。

当社は、会員の申し込み後、会員資格の承認をしたか否かに関わらず、当社単独の判断により、適宜会員資格の審査を行うことができます。当該審査の結果、申し込み者が以下の各号のいずれかに該当することが判明した場合、その者の申し込みを承認せず、または遡及して取り消し、会員資格を与えないことがあります。

- 申し込み者が存在しないこと
- 申し込み者が、申し込みをした時点で、本規約の違反等により会員資格の停止処分中であり、または過去に本規約の違反等で除名処分を受けたことがあること
- 申し込みの際の申告事項に、虚偽の記載、誤記、または記入漏れがあったこと
- 申し込み者が、申し込みをした時点で楽々ひかりの利用料金の支払を怠っている、または過去に支払を怠ったことがあること
- 申し込み者が、申し込みの際に決済手段として届け出たクレジットカードがクレジットカード会社により無効扱いとされていること
- 申し込み者が未成年、成年被後見人、被保佐人または被補助人のいずれかであり、申し込みの手續が成年後見人によって行われておらず、または申し込みの際に法定代理人、保佐人もしくは補助人の同意を得ていなかったこと
- 申し込み者が、暴力団、反政府組織、その他社会通念上反社会的組織であるかその構成員、及び関係者である場合
- 当社の業務の遂行上または技術上支障があるとき

## 12. 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（楽々ひかり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。

### 13. 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、「楽々ひかり」の契約を解除することがあります。

### 14. その他事業者変更について

お手続きについて

- 当社から事業者変更承諾番号を取得いただいた後、お客様がご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に事業者変更承諾番号の発行となります。また、楽々ひかりで契約内容の変更や引っ越しなどの手続き中の場合は、お手続きが完了した後の発行となります。

注意事項

工事費用を分割払いでお支払いいただいているお客様が分割払い途中で変更先事業者へ事業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、改めて事業者変更承諾番号の取得が必要となります。

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・西日本からの直接提供に変更となります。

この場合、別途手続き費用がNTT東日本、西日本からお客様に請求されます。

### 15. 初期契約解除制度

初期契約解除制度について

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。

お申し込み後にメール送信または郵送される「楽々ひかり会員登録証」を受領した日から起算して8日を経過する日までの間は、「お客様番号、住所、氏名、電話番号」を記載し、署名捺印および解約を希望する旨をご記入のうえ、郵送にて本契約に関する利用契約の解除を行うことができます。

なお、上記記載事項の記入漏れや誤記がある場合、または宛先の誤記等により当社に書面が到着しない場合等、その他当社の責めに帰すべからざる事由がある場合においては、本契約に関する利用契約の解除ができない場合がございますので予めご了承願います。

【本件についてのお問合せ先・書面送付住所】

郵送の場合〒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「楽々ひかり事務センター宛」

電話番号：050-3176-1724

受付時間：11：00～19：00（年末年始除く、メンテナンス日を除く）

メール：info@rakurakuservice.com

初期契約解除に関する注意事項

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様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、改めて本契約の解除を行うことができる旨を記載して書面を交付し、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期間であれば契約を解除することができます。本契約の初期契約解除に伴い、損害賠償もしくは違約金等を請求されることはありません。

ただし、本書面に記載されている契約事務手数料および既に行われた場合の工事料金は請求させていただきます。また、契約解除日までにご利用になられた通話・通信料、および契約解除日までの料金プラン、割引サービス、オプションサービスなどの月額料金を日割りにて請求させていただきます。ご契約に関連して弊社がお預かりしている金額がある場合は、上記のご請求金額を差し引いて返還させていただきます。

初期契約解除制度により本契約を解除されるお客様につきましては、当社が実施する各種キャンペーン（サービス利用料、工事費用、契約締結事務手数料等の減免を含みますが、この限りではありません）の適用はございません。

### 15. その他

楽々ひかりのサービス内容は予告なく変更することがあります。

## お問合せ窓口

運営会社：株式会社エクスゲート

〒163-1325 東京都新宿区西新宿6丁目5-1  
新宿アイランドタワー25階  
050-3176-1724

Webサイト

<https://rakurakuservice.com/>

営業時間11:00～19:00  
（年末年始・メンテナンス日を除く）

Webフォームより24時間受付  
※回答は翌営業日となります。