

くるエネ光 重要事項説明書

本説明事項は電気通信事業者であるくるめエネルギー株式会社(以下「当社」)が提供する光回線等サービスをご利用いただく際に注意が必要な重要事項をご説明するものです。

なお、本説明事項に表記の金額は特に記載のある場合を除きすべて税込です。

1. お申込サービスの概要等

1-1 サービス名称・種類

くるエネ光 ホームタイプ/マンションタイプ

1-2 お申し込みサービスの内容について

- くるエネ光(以下「本サービス」)は、西日本電信電話株式会社(以下「NTT西日本」)から卸電気通信役務の提供を受けて、当社が提供するFTTHアクセス回線(以下「光回線」)と、インターネット・プロバイダーサービスのことを指します。
- 本サービスは、新規に申し込み、または転用(NTT西日本が提供する光回線サービスをすでにご利用されているお客様からの契約乗り換え)、事業者変更(他社光コラボからの契約乗り換え)にて、申し込みを行うことにより、利用できるサービスです。
- 本サービスは、NTT西日本が提供する光回線サービスのエリアに準じて提供します。
- 本サービスはベストエフォート方式であり、最大速度は理論値です。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。また、通信速度は光回線のタイプにより異なります。
- サービス提供エリア内であっても、設備等の理由によりサービスの提供ができない場合があります。
- 設備のメンテナンス等の理由により、サービスを一時停止する場合があります。
- その他、予期せぬ事由による回線提供ができない期間についての保証はいたしかねます。

1-3 利用制限について

- 天災、事変その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがある場合のほか、当社の通信設備において、著しい混雑が生じたときは、通信時間または特定の地域の通信の利用を制限することがあります。
- 通信時間が一定時間を超えるとき、または通信容量が一定容量を超えるときは、通信を制限、切断することがあります。

2. お申し込みについて

2-1 お申し込みにあたっての注意事項

- お客様のご利用場所や、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西日本で光回線が敷設できなかった場合、

本サービスのお申し込みを取り消す場合があります。

- お申し込み後のご利用環境の調査結果によっては、お申し込みいただいたプランが変更になる場合があります。プラン変更になった場合は、変更後の月額基本料・標準工事費が適用されます。
- 工事着手後(回線切り替え後を含む)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お支払いいただきます。
- 賃貸住宅など当該建造物の所有者がお客様と異なる場合、あらかじめお客様を通じてオーナー様などの建物の所有者の承諾が必要です。工事の実施に基づく家主様とのトラブルにつきましては、当社は一切責任を負いません。
- IPv6接続を利用するには「MAP-E対応ルータ」が必要です。

2-2 新規お申し込みの注意事項

*光回線をはじめてご利用になるお客様およびフレッツ光以外の光回線から、くるエネ光に変更するお客様への注意事項です。

- 光回線をはじめてご利用になる方が本サービスをご利用いただくには、光回線をお客様宅に引き込む工事が必要になります。また、工事にはお客様の立ち会いが必要です。
- フレッツ光以外の光回線をご利用中の方は、新規でのお申し込みとなります。
- お申し込みから開通まで、1カ月程度のお時間をいただきます。なお、お客様のご利用場所およびNTT西日本の設備状況や工事内容などにより、ご希望の開通日に沿えない場合があります。
- 工事費(P.5)は、通常の工事で開通した場合の料金です。お客様のご利用場所およびNTT西日本の設備状況や工事内容などにより、お支払いいただく工事費は異なります。最終的な工事費はご請求書にて確認ください。
- NTT西日本の工事完了後、IPv6開通まで1週間程度お待ちいただく場合があります。
- 本サービスが未対応のオプションサービスについては、NTT西日本との契約および請求となります。
- 新規申込の際は、事務手数料1,100円がかかります。

2-3 事業者変更でお申し込みの注意事項

*他社光コラボから、くるエネ光に変更するお客様への注意事項です。

- 現在、他社光コラボ(※)をご利用中のお客様が、本サービスに契約を変更することを事業者変更といいます。
※NTT西日本よりフレッツ光の提供を受け、自社サービスと組み合わせて提供する光回線です。
- 事業者変更により、現在ご契約中の事業者とお客様との契約内容は解除となり、当社との新たな契約となります。ご契約中の事業者より提供されているメールアドレスが使用できなくなったり、保有ポイントの消失や解約料等が発生したりする場合があります。契約条件や解約条件等については、ご契約中の事業者にご確認ください。
- 事業者変更のお申し込みは、ご契約中の事業者での回線名義人とくるエネ光お申し込みの回線名義人が同一の場合のみ受け付けが可能です。なお、くるエネ光のご契約者名と回線名義人が異なる場合、配偶者または2親等以内の親族であれば受け付けが可能です。
- 事業者変更には、お客様ご自身でご契約中の事業者から事業者変更承諾番号を取得いただき、その番号をもとに本サービスへのお申し込みが必要です。なお、西日本エリアの場合、お客様ID(CAF/COP番

号)も必要となります。

- 事業者変更承諾番号の有効期限は15日間です。本サービスへの事業者変更のお申し込みには、事業者変更承諾番号の有効期限まで4日以上残っている必要があります。事業者変更承諾番号有効期限までの残日数が4日未満の場合は、あらかじめ事業者変更承諾番号を取得してください。
- お申し込み日によって開通日が変わります。
 - ※開通日を変更されたい場合は、お申し込み後、当社に電話にてご連絡ください。
 - 変更日の目安は、ひかり電話等のご利用状況によって異なります。
 - ひかり電話ご利用なし：ご連絡をいただいてから10営業日(土日・祝を除く)後
 - ひかり電話ご利用あり：ご連絡をいただいてから14営業日(土日・祝を除く)後
- 事業者変更では、基本的に工事は実施しません。ただし、回線の種類が変更となる場合や、オプションサービスの変更がある際は、別途工事および工事費が発生する場合があります。工事が必要な場合は、当社からご案内します。最終的な工事費はご請求書にて確認ください。
- 現在ご契約中の事業者でIPv6サービスを利用している場合、くるエネ光工事予定日の前日までにIPv6サービスの解約をお願いいたします。
- 事業者変更の工事予定日から、IPv6開通まで1週間程度お待ちいただく場合があります。
- フレッツ・テレビ等の、本サービスが未対応のオプションサービスについては、NTT西日本との契約および請求となります。なお、現在、NTT西日本提供のひかり電話をご利用中の方は、電話番号の変更はありません。光コラボ事業者独自の電話サービスをご利用中の方は、光コラボ事業者へ詳細をご確認ください。
- NTT西日本提供の「セキュリティ対策ツール」をご利用中の場合、パソコン1台分は自動継続となります。2台目分以降は廃止になります。
- ご契約中の事業者で以下のサービスをご利用の場合は、解約の申し出がない限り利用継続されます。
 - ・NTTホームゲートウェイ機器レンタル：220円/月
 - ・無線LANカード：110円/月
- 事業者変更申込の際は、事務手数料2,200円がかかります。

2-4 転用でお申し込みの注意事項

***フレッツ光から、くるエネ光に変更するお客様への注意事項です。**

- 現在、NTT西日本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、本サービスに契約を変更することを転用といいます。
- 転用のお申し込みは、ご契約中の事業者での回線名義人とくるエネ光お申し込みの回線名義人が同一の場合のみ受け付けが可能です。なおくるエネ光のご契約者名と回線名義人が異なる場合、配偶者または2親等以内の親族であれば受け付けが可能です。
- 転用には、お客様ご自身でNTT西日本から転用承諾番号を取得いただき、その番号をもとに当社へ転用のお申し込みが必要です。
- 転用承諾番号の有効期限は15日間です。本サービスへの転用のお申し込みには、転用承諾番号の有効期限まで4日以上残っている必要があります。転用承諾番号有効期限までの残日数が4日未満の場合は、あらかじめ転用承諾番号を取得してください。
- お申し込み日によって開通日が変わります。
 - ※開通日を変更されたい場合は、お申し込み後、当社に電話にてご連絡ください。

変更日の目安は、ご連絡をいただいてから10営業日(土日・祝を除く)後になります。

- 転用に伴い、サービス提供事業者が変更となるため、転用前に適用されていたNTT西日本のポイントサービス、各種割引サービスおよび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。
- インターネット接続サービスをご利用の場合は、各社が定める解約料が発生する場合があります。詳しくはご契約中の提供元会社へお問い合わせください。
- 転用では、基本的に工事は実施しません。ただし、回線の種類が変更となる場合や、オプションサービスの変更がある際は、別途工事および工事費が発生する場合があります。工事が必要な場合は当社よりご案内します。最終的な工事費はご請求書にてご確認ください。
- NTT西日本のフレッツ光の工事費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。
- 現在ご契約中の事業者でIPv6サービスを利用している場合、くるエネ光工事予定日の前日までにIPv6サービスの解約をお願いいたします。
- 転用の工事予定日から、IPv6開通まで1週間程度お待ちいただく場合があります。
- フレッツ・テレビ等の本サービスが未対応のオプションサービスについては、NTT西日本との契約および請求となります。なお、現在ひかり電話をご利用中の方は、電話番号の変更はありません。
- NTT西日本提供の「セキュリティ対策ツール」をご利用中の場合、パソコン1台分は自動継続となります。2台目分以降は廃止になります。
- NTT西日本で以下のサービスをご利用の場合は、解約の申し出がない限り利用継続されます。
 - ・NTTホームゲートウェイ機器レンタル：220円/月
 - ・無線LANカード：110円/月
- 転用申込の際は、事務手数料2,200円がかかります。

3. 料金について

3-1 月額基本料金

ホームタイプ(戸建) :5,610円(税込)

マンションタイプ(集合住宅) :4,070円(税込)

※プロバイダー利用料を含みます

- 固定IPをご希望の場合、月額660円が加算されます。
- ルータのレンタルについては下記料金でのご提供となります。
 - ホームゲートウェイ(無線LANカード付帯なし):220円(税込)
 - ホームゲートウェイ(無線LANカード付帯あり):330円(税込)
- ご契約期間は2年間です。(詳しくは「4-1 契約期間について」をご確認ください。)
- キャンペーン等の特典を受けてご契約された場合、月額基本料は特典適用後の料金に基づきます。
- サービス提供開始日を含む月(開通月)は、月額基本料は日割り計算いたします。サービス提供開始日は、「ご契約内容通知書」にて通知いたします。

3-2 初期費用

■ 契約手数料

区分	料金	単位
新規契約手数料	1,100円	1契約者回線/ごと
転用手数料	2,200円	
事業者変更手数料	2,200円	

※ 転用、事業者変更を行う際には、お客様自身で「転用番号」「事業者変更番号」の取得が必要となります。現在のご契約元へご確認ください。

■ 工事費

以下の標準工事費+加算・割増工事費の合計金額をお支払いいただきます。(お支払方法は一括払いのみです)

● 標準工事費

記載のお支払い額は標準工事費のみ発生した場合の一例です。お客様の設備状況によっては、工事費が変わる場合があります。

※ひかり電話を同時にお申し込みの場合は、別途料金がかかります。

【新規お申し込みの方】

回線プラン	工事先への人員派遣	屋内配線の調整	お支払い額
ホームプラン (戸建)	あり	あり	22,000円
	あり	なし	11,660円
	なし	なし	3,300円
マンションプラン (集合住宅)	あり	あり	22,000円
	あり	なし	11,660円
	なし	なし	3,300円

※ 工事費は代表的な例であり、工事内容によって料金が異なる場合があります。

※ 付加サービスにより工事料金が変わります。

※ 設置場所の環境等により派遣工事の有無、屋内配線の新設有無、および工事費が変更になる場合があります。

※ 工事先への人員派遣の有無については、当社システムにて判断いたします。

※ 室内に既存の配線がある場合においても、回線を繋ぎ直したり、マンション共用設備(MDF室等)での調整作業が発生したり、配線の新設時と同等の工事費が発生する場合があります。

【事業者変更・転用でお申し込みの方】

基本的に工事は実施しませんが、NTT西日本の回線種類変更や端末変更などで、以下の工事、および工事

費が発生する場合があります。(お支払方法は一括払いのみです)

回線種類の変更／端末変更	工事先への人員派遣	お支払い額
なし	工事不要	0円
あり	あり	11,660円
あり	なし	3,300円

● 土日・祝日工事の加算工事費

○日時：土曜日、日曜日及び祝日

(国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)の規定により休日とされた日)、
ならびに1月2日、1月3日及び12月29日から12月31日

○金額：3,300円(税込)

● ADSL回線から切り替えを行った際の工事費

ADSL回線からくるエネ光に切り替えを行った場合、以下の条件に該当した際は標準工事費が免除になります。ただし対象提供事業者の場合でも利用サービスによっては施策の対象外となる場合があります。

※2024年2月1日時点

※本特典は予告なく変更または中止となる場合がございます。

新規申込時に以下の移行元回線のいずれかを西日本エリアで利用しており、NTT西日本にて利用者情報が確認できること。

<移行元回線>

フレッツADSL、フレッツISDN、INSネット64、INSネット64ライト、INSネット1500

3-3 お支払い方法について

- お支払方法は、ご本人名義のクレジットカード、または自動口座振替、コンビニ払いよりお選びいただけます。

【お支払い手数料】

お支払い方法によって手数料が異なります。

お支払方法	手数料
クレジットカード	無料
自動口座振替	無料
コンビニ払い(3万円未満)	418円/月
コンビニ払い(3万円以上)	583円/月

4. 契約期間と解約について

4-1 契約期間について

- 契約期間は2年です。
- 契約期間は開通月翌月が1カ月目です。

<契約期間の開始>

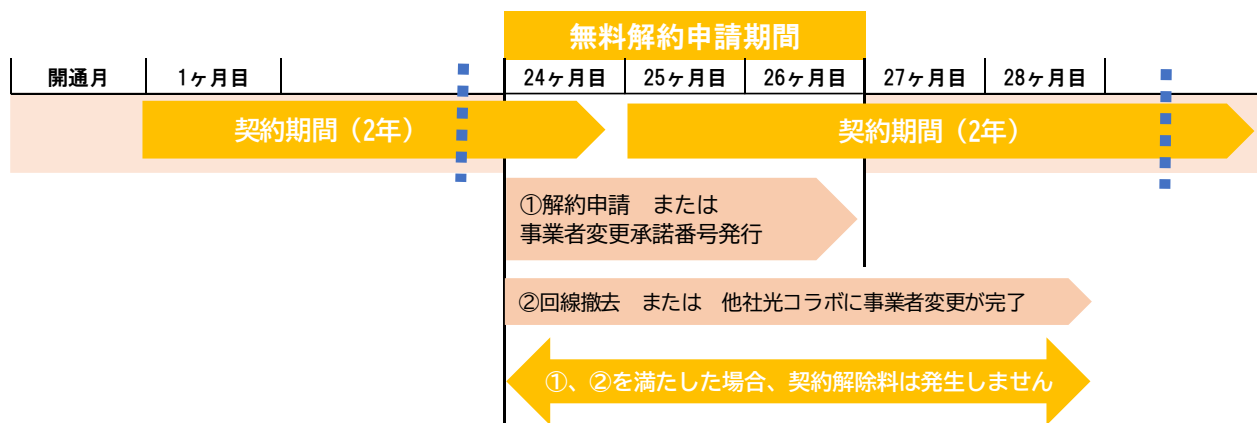
例:1月15日に開通の場合



4-2 無料解約申請期間について

- 開通月翌月を1カ月目とし、24カ月利用後の25カ月目から新たな契約期間(2年)が始まり、以降24カ月ごとに同様の繰返しとなります。なお、24カ月目～26カ月目に解約申請、または事業者変更承諾番号の発行を行い、24カ月目～28カ月目以内に回線撤去もしくは他社光コラボに事業者変更が完了した場合、解約料は発生しません。

■ 2年自動更新



例:回線撤去の場合

解約申請を24カ月目に行い、28カ月目に回線撤去が完了した場合、解約料はかかりません。

解約申請を23カ月目に行い、24カ月目に回線撤去が完了した場合、解約料がかかります。

例:事業者変更の場合

事業者変更承諾番号の発行を24カ月目に行い、28カ月目に他社光コラボに乗り換えが完了した場合、解約料はかかりません。事業者変更承諾番号の発行を23カ月目に行い、24カ月目に他社光コラボに乗り換えが完了した場合、解約料がかかります。

4-3 解約について

- 解約方法 以下の「A」または「B」より、お客様に当てはまる項目を確認ください。

A： 他社に事業者変更を行う場合(他社光コラボへ乗り換え・フレッツ光へ乗り換え)

くるめエネルギー株式会社へご連絡ください。事業者変更承諾番号を発行いたします。

解約日は他社光コラボへ回線の乗り換えが完了した日となります。

【ご確認事項】

- 期日を過ぎたお支払いがある場合や、それに伴う通知に応じていただかず強制解約となった場合は、事業者変更承諾番号の発行はできかねます。
- 本サービスを解約された場合は、くるエネ光のサービスがすべて解約となります。ただし無線 LAN カード・NTT ホームゲートウェイ機器レンタルは、解約ではなく、変更先の事業者から提供に変更となります。

B： インターネット回線の撤去を行う場合(光コラボ以外の他社のサービスへ乗り換え・インターネット回線を撤去する)

くるめエネルギー株式会社へご連絡ください。

【ご確認事項】

- 当社で解約申請を受け付けた後、回線撤去日前にレンタル機器のご返却キットが NTT 西日本から届きます。回線撤去日から 1 週間以内に NTT 西日本へご返却ください。
- 機器返却や回線撤去工事についてご不明点がある場合は、くるめエネルギー株式会社へご連絡ください。ご返却が行われない場合、以下に定める金額をお支払いいただきます。
※記載の請求金額は上限であり、利用期間等を考慮して当社で算定する実際の請求金額とは異なる場合があります。

レンタル機器		請求金額(上限、不課税)
回線終端装置(ONU)		14,000円
VDSL宅内装置		3,000円
無線LAN対応型ルータ機能付回線接続装置 ルータ機能付回線接続装置	基本装置	12,000円
	増設用無線LANカード	1,000円
ひかり電話対応ルータ	基本装置	12,000円
	増設用無線LANカード	1,000円
オフィスタ입対応アダプター(4/8チャンネル対応)		58,000円
オフィスタ입対応アダプター(23チャンネル対応)		360,000円
映像回線終端装置		12,000円

- 回線撤去希望日およびくるエネ光解約日につきましては工事調整の都合によりご希望に沿えない場合があります。
- 撤去工事日の調整などにつきましてはくるめエネルギー株式会社より連絡させていただく場合があります。連絡がつかない場合、回線撤去手配ができないため解約となりませんので、必ずご対応をお願いいたします。一定期間以上、連絡がつかず解約申請が完了しない場合は、強制解約とさせていただく場合があります。また、お客様のご都合により連絡がつかず解約申請が完了しない場合、回線撤去希望日以降の月額料金および解約料をご請求させていただきます。

だきます。

- ひかり電話をご利用中のお客様につきましても、解約についてくるめエネルギー株式会社より連絡させていただく場合があります。ご対応いただけない場合、ひかり電話の解約手続きができず、解約となりませんので必ずご対応をお願いいたします。お客様のご都合で解約が遅れた場合に発生した月額料金および解約料は、お客様の負担となります。
- 本サービスを解約された場合は、オプションサービスもすべて解約となります。

■ 解約に伴う費用

● 解約月に発生する費用※

- 解約月の月額利用料は日割でご請求いたします。
- 解約料：月額利用料金1ヶ月分
(ホームプラン(戸建) 5,610円 / マンションプラン(集合住宅) 4,070円)
※プロバイダー利用料込みの場合です。
※電気契約との「セット割」などがある場合は、契約期間を通して適用される割引を考慮した金額となります。
※解約料が発生しない条件については、「4-2 無料解約申請期間について」をご確認ください。

● 解約の翌月に発生する費用※

- 一部のオプションサービスの料金
※解約に伴う費用の発生時期は解約作業時期等の事情により変動します。

4-4 初期契約解除制度について

*本契約サービスは、初期契約解除制度の対象です。

この初期契約解除制度は、個人のお客さまを対象としており、法人契約のお客さまは対象外となります。

【初期契約解除制度に関するご案内】

- ① ご契約のお申し込み後に当社がお送りする「ご契約内容通知書」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、書面による本契約の解除を行うことができます。この効力は書面を発したとき生じます。
- ② この場合、お客様は
 - (1) 無料解約申請期間以外での解約による損害賠償もしくは解約料その他金銭等を請求されることはありません。
 - (2) ただし、本契約の解除までの期間においてすでに工事が実施された場合の工事費、初期登録費、月額基本料、オプション料金はお支払いいただきます※1。当該請求にかかる額は、本書面に記載した額となります。
 - (3) キャンペーン等の特典を受けてご契約された場合、(2)に定める料金は特典料金に基づきお支払いいただきます(通常料金に基づきお支払いいただく必要はありません)。
 - (4) 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金銭等(上記(2)で請求する料

金等を除く)をお客様に返還いたします。

※1 月額基本料、オプション料金については日割計算を行います。

工事費については、次の金額を上限とします。

- 戸建住宅に人員を派遣して行う工事:22,000円
- 集合住宅等に人員を派遣して行う工事:22,000円
- その他人員無派遣の工事:3,300円

- ③ 当社が初期契約解除制度について不実のこと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ことの誤認をし、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間であれば契約を解除することができます。
- ④ 上記①、②、③に基づき本契約を解除した場合、元の契約に戻すことはできませんのであらかじめご了承ください。

<初期契約解除についてのお問い合わせ先>

くるめエネルギー株式会社

TEL:0942-80-5968(受付時間:9:00~18:00 土日祝日を除く)

FAX:0942-80-5969

メールアドレス:info@kurume-e.co.jp

HP:https://kurume-e.co.jp

<書面の送付先>

〒830-0045

福岡県久留米市小頭町3-13 さくらビル5階

くるめエネルギー株式会社 くるエネ光 宛

書面による解除の記載例

くるエネ光 初期契約解除通知書

1. ご登録のご住所
2. 契約者様のお名前フルネーム(登録どおりの表記)
3. 登録のお電話番号
4. ご契約内容通知書の受領日
5. お客様番号
6. サービス名
7. サービスの月額利用料金
8. 「初期契約解除を請求します」の一文

※ 初期契約解除請求書面の記載内容不備などによりご契約が特定できない場合や初期契約解除条件に合致しない場合、初期契約解除のご請求に応じられない場合があります。

- 事業者変更・転用でお申し込みされた方の注意事項変更元事業者へ契約を元に戻す際は、お客様にてお手続きが必要です。また保有ポイントや各種割引サービスが元の状態に戻らない可能性がありますので、変更元事業者へ確認をお願いいたします。また、お手続きにお時間がかかる可能性がありますのでご了承ください。

5. お問い合わせ先

5-1 お申し込み、開通工事手配、およびご利用開始後に関するお問い合わせ

<各種お問い合わせ先>

くるめエネルギー株式会社

TEL:0942-80-5968(受付時間:9:00~18:00 土日祝日を除く)

FAX:0942-80-5969

メールアドレス:info@kurume-e.co.jp

HP:https://kurume-e.co.jp

※お申し込み後、メール、SMS、お電話にてご連絡させていただく場合があります。

6. 個人情報について

6-1 個人情報の保護・取り扱いに関して

- 当社がお客様から個人情報を受領した後は、お客様の本人確認、与信管理、電気通信サービス等の提供、電気通信サービス等の料金の計算および請求、これらに関するお客様へのご連絡、その他契約約款等に基づく契約内容の実施に必要な範囲内で利用いたします。
- 電気通信サービス等のご紹介、ご提案およびコンサルティング、電気通信サービス等の品質改善・CS(顧客満足度)向上等のための施策(アンケート調査を含みます)の実施、新たな電気通信サービス等の企画および開発、電気通信サービス等の提供に必要な設備の管理および改善、その他当社の電気通信等に係る業務の実施に必要な範囲内で利用します。
- お客様との電気通信サービス等に係る契約が解除された後においても、上記の利用目的の範囲内で個人情報を利用することがあります。
- 当社へいただいた個人情報については、個人情報保護法の規定に基づき、当社が業務を委託する他の事業者、および委託された他の事業者の業務(他の事業者の商品・サービスの販売・取次等)に対して提供することがあるとともに、当社の契約約款等の規定または個人情報保護法、電気通信事業法その他の法令の規定に従い、第三者に提供することがあります。

7. 割引特典について

7-1 くるエネ光 セット割引について

「電気契約」と「くるエネ光回線契約」とのセット割で月額110円割引いたします

※くるエネ光お申し込み時に、電気ご利用の有無をお伝えください。

- 内容:くるエネ光の月額基本料金より、毎月110円割引

- 対象:現在くるエネ電気をご利用の方、またはこれからお申し込みをされる方
- 開始期間:割引開始期間は、契約翌月の「1ヶ月目」より適用いたします。
(契約期間については「4-1 契約期間について」をご確認ください。)
- 割引対象期間:永年
※電気契約・くるエネ光回線契約が重複している間に限ります。

詳しくは当社へお問い合わせください。

くるめエネルギー株式会社

TEL:0942-80-5968(受付時間:9:00~18:00 土日祝日を除く)

FAX:0942-80-5969

メールアドレス:info@kurume-e.co.jp

HP:<https://kurume-e.co.jp>