

くるエネひかり電話 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」)が提供する光回線を利用したIP電話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

くるエネひかり電話 基本プラン/エース

くるエネひかり電話オフィス 基本プラン/エース

1-2 ご提供条件について

- くるエネひかり電話(以下「ひかり電話」)のご利用には、以下サービスのご契約が必要です。
 - くるエネ光 ホームタイプ / くるエネ光 マンションタイプ
 - くるエネ光 10ギガホームタイプ / 10ギガマンションタイプ
- ひかり電話のご利用には、当社が提供する有料の「ひかり電話対応機器」が必要です。
- 114(お話し中調べ)など、一部かけられない番号があります。
- ひかり電話は、停電時は緊急通報を含む通話ができません。ひかり電話停電対応機器などをご利用いただくことで、一定時間通話が可能となる場合があります。
- ひかり電話は最大で2チャンネル(2回線分)、5電話番号までご利用可能なサービスです。
- それ以上の数のチャンネルや電話番号が必要な場合は、ひかり電話オフィス 基本プラン/エースをご検討ください。
- 固定電話から切り替えをされる際は、お客さま自身で加入電話の利用休止のお手続きが必要です。
また、利用休止に伴う工事費も発生いたします。詳しくは、NTT西日本株式会社(以下「NTT西日本」)へご確認ください。

1-3 お申し込みサービスの内容について

ひかり電話(以下「本サービス」)は、NTT西日本からひかり電話サービス(光コラボレーション利用サービス)の提供を受けて、当社が提供するサービスです。

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

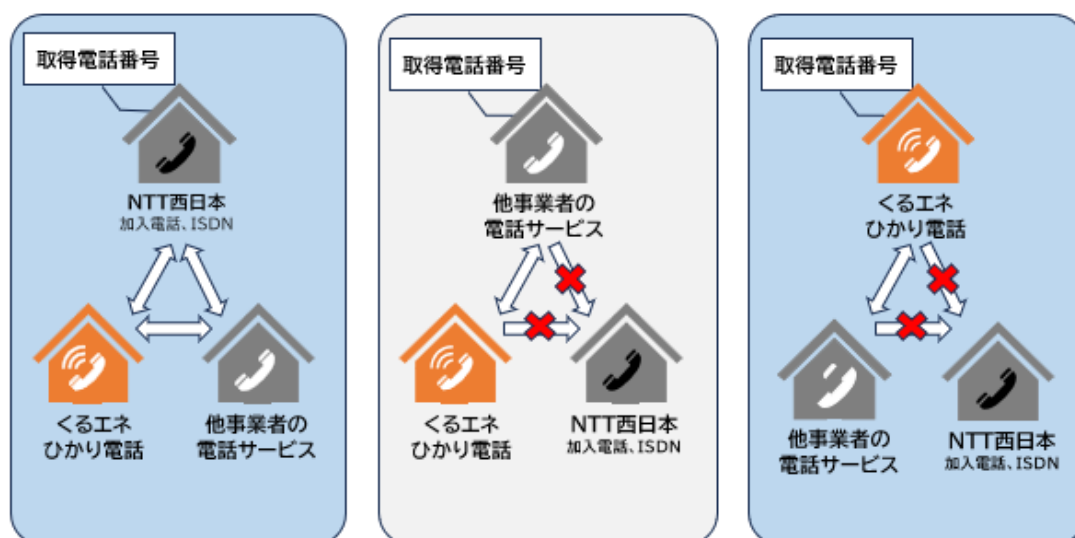
■ 現在ご利用中の電話番号を番号ポータビリティして利用する場合について

- NTT西日本の加入電話などをご利用いただいているお客さまが、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、別途1番号毎に同番移行工事費がかかります。
- 番号ポータビリティができる電話番号は「03」や「06」などからはじまる固定電話番号のみで、「050」からはじまる電話番号などは対象外です。
- NTT西日本の加入電話・ISDNの電話番号を番号ポータビリティする際は、加入電話契約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。
※加入電話などの利用休止の際、別途利用休止工事費がNTT西日本より請求されます。
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)を経過してもお客さま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西日本にお問い合わせください。
- 番号ポータビリティに伴い、現在ご利用中の電話サービスは付加サービスを含め解約となります。サービスの解約手続きは代行で実施いたしますので、現在電話サービスをご利用中の事業者さまへの解約申込は不要です。ただし、光回線等の解約が必要な場合は、番号ポータビリティ工事完了後に、お客さまご自身で手続きください。なお、現在ご利用中の電話サービスの解約に伴い、違約金等が発生するケースがあるため、事前に現在電話サービスをご利用中の事業者さまにお問い合わせください。
- 追加番号のみを番号ポータビリティする場合は、電話サービスは解約にならない場合がございます。詳細は現在電話サービスをご利用中の事業者さまにお問い合わせください。
- 番号ポータビリティの手続きを実施するにあたり、お客様情報をNTT西日本や電話番号発行元の電話提供事業者、および現在ご利用中の電話提供事業者間で情報公開することに同意いただきます。
- 設置場所の変更(引越しなど)に合わせて番号ポータビリティをする際は、同一番号で移行可能なエリア内に限り、住所移転先で同じ番号をご利用いただくことが可能です。
- 本サービスはNTT西日本の提供サービス「マイライン」対象外です。したがって加入電話などから現在お使いの電話番号を継続して本サービスでご利用されるお客さまの場合、マイライン契約は解除されます。
- 月額利用料の発生するサービスや、定額料金の発生する割引サービスなどの電話サービスにご加入の場合、必要に応じてお客さまご自身でサービスの利用終了の連絡を行ってください。利用の如何に関わらず、料金が発生する場合がありますのでご注意ください。
- 当社の付加サービス「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。
- 当社の付加サービス「フリー電話」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。
- 本サービス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、本サービス解約時にNTT西日本およびその他の通信事業者の固定電話サービス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。

ただし、ご利用となる電話番号がNTT西日本の加入電話などから番号ポータビリティした電話番号ではない場合、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はできません。

- 番号ポータビリティの工事を行う場合は、連絡先電話番号などの手続きに必要な事項を番号ポータビリティの移転元事業者へ通知する場合があります。
- 番号ポータビリティ工事時は工事開始から工事完了までの間、緊急通報機関からの折り返しを含め、電話が使えない時間が発生します。

■ 番号ポータビリティが可能なパターン



■ くるエネひかり電話解約時の電話番号の継続利用について

- 本サービス解約後にご利用中の電話番号を継続利用できるかどうかは、電話番号の取得方法により異なります。

- ① 本サービスの新規契約時に取得した電話番号の場合
NTT西日本(加入電話、ISDNを除く)、他社光コラボレーション事業者、その他の電話サービス提供事業者への番号ポータビリティが可能です
- ② NTT西日本の加入電話・ISDNの新規契約時に取得した電話番号の場合
NTT西日本(加入電話、ISDNを含む)、他社光コラボレーション事業者、その他の電話サービス提供事業者への番号ポータビリティが可能です
- ③ NTT西日本のひかり電話、他社光コラボ事業者への新規契約時に取得した電話番号の場合
NTT西日本(加入電話、ISDNを除く)、他社光コラボレーション事業者、その他の電話サービス提供事業者への番号ポータビリティが可能です
- ④ ③以外の他社電話サービス提供事業者の新規契約時に取得した電話番号の場合
NTT西日本(加入電話、ISDNを除く)、他社光コラボレーション事業者、その他の電話サービス提供事業者への番号ポータビリティが可能です

■ 転入(他社からくるエネへ切替)による番号ポータビリティについて

- 当社にお申し込みの際に、電話番号を継続利用したい旨をお伝えください。
- 電話サービスの解約手続きは代行で実施いたしますので、現在電話サービスをご利用中の移転元事

業者さまへの解約申込は不要です。ご利用中の電話回線を解約してしまうと、電話番号が消滅してしまいます。お客さまにて電話サービスの解約手続きを行わないようお願いいたします。

- 現在ご利用中の電話サービス以外(インターネット接続サービスや映像サービスなど)の解約を希望される場合は、当社のひかり電話サービスに切り替わった後に、お客さま自身で解約手続きを行ってください。詳しくは移転元事業者さまにご確認ください。
- 一部ご利用いただけない電話番号、電話機(交換機能を有する電話機、ISDN対応電話機など)があります。
- 設置場所を変更(引越しなど)する際は、移転先の住所が総務省の定める番号帯と一致する場合に限り、移転先で同じ番号をご利用いただくことが可能です。
ただし、設備状況によっては同じ番号をご利用できない場合があります。
- 番号ポータビリティが可能かご不明な場合は、当社までお問い合わせください(「6.お問い合わせ先」をご参照ください)

■ 転出(くるエネから他社へ切替)による番号ポータビリティについて

- 移転先事業者さまにお申し込みの際に、電話番号を継続利用したい旨をお伝えください。
- ご利用中の電話回線を解約してしまうと、電話番号が消滅してしまいます。本サービス解約前に、移行先事業者さまにお申し込みください。
- NTT西日本の加入電話で取得した電話番号に限り、加入電話またはISDNに番号ポータビリティすることができます。それ以外で取得した電話番号は、NTT西日本の加入電話またはISDNに番号ポータビリティすることはできません。

■ 番号ポータビリティにかかわる工事費用について

- NTT西日本や光コラボレーション事業者を含む他社の電話サービスで取得した電話番号を当社のひかり電話でご利用になる場合、ひかり電話の基本工事費に加え、別途番号ポータビリティ工事費がかかります。

<初期費用の一例>

光回線とひかり電話の同時工事で、有派遣工事の場合

くるエネ光(光回線) 契約料・工事費	契約料	1,100円
	工事費	22,000円
ひかり電話	基本工事費	0円
	交換機など工事費	1,100円
同番移行(番号ポータビリティ)工事費		2,200円
合計		26,400円

※工事費は代表的な例であり、工事の内容によって異なる場合があります

<その他の費用>

NTT西日本の加入電話・ISDNの電話番号を当社にて継続利用する場合は、ご契約の「利用休止」または「契約解除」のお手続きが必要となり、上記の初期費用に加え、以下の費用が発生します。

利用休止の場合	NTT西日本の基本工事費	2,200円
	休止工事費	1,100円
契約解除の場合	追加費用なし	

※NTT西日本より請求があります。詳細はNTT西日本にご確認ください。

※「利用停止」または「契約解除」のお手続きは、当社からNTT西日本に取次ぎをいたします。（お客さま自身でお手続きしていただく必要はありません。）

※NTT西日本の加入電話・ISDNを契約解除した場合、電話加入権が消滅します。

NTT西日本の加入電話・ISDNを再度お申込みいただく場合は、加入電話ライト・ISDNライトでご契約いただくか、再度電話加入権の申請が必要となります。なお、加入電話・ISDNと加入電話ライト・ISDNライトの回線使用料は異なります。詳細はNTT西日本にご確認ください。

※加入権のないNTT西日本の固定回線サービスに対して、休止でお申込みいただいた場合は、契約解除でご対応させていただきますので、予めご了承ください。

※加入電話・ISDNの利用休止または契約解除に伴い、休止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。

■ 番号ポータビリティ工事中の注意事項

- 番号ポータビリティ工事時は、工事開始から工事完了までの間、緊急通報機関からの折り返しを含め、電話が使えない時間が発生します。

2-2 転用および事業者変更(転入)について

- 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さまが、当社の提供する光回線(光コラボレーション利用サービス)に契約を変更されることを転用といいます。
- 当社以外の光コラボレーション事業者が提供している光回線(光コラボレーション利用サービス)をご利用されているお客さまが、当社の提供する光回線(光コラボレーション利用サービス)に契約を変更されることを事業者変更(転入)といいます。
- ご利用中のNTT西日本のひかり電話、当社以外の光コラボレーション事業者が提供しているひかり電話(光コラボレーション利用サービス)は、光回線の転用もしくは事業者変更(転入)にあわせて同時に転用もしくは事業者変更(転入)され、転用日もしくは事業者変更(転入)日より本サービスとして提供されます。一部のサービス内容や料金については、転用元および事業者変更(転入)元のサービス内容や料金から変更となる場合があります。
- 転用および事業者変更(転入)にあたり、電話番号が変更となる場合があります。変更された電話番号は初期契約解除時であっても変更前に戻すことはできません。
- 事業者変更(転入)と同時に、光回線のタイプ変更をお申し込みの場合、現在ご利用中の電話番号が継続してご利用いただけない場合があります。
- 転用および事業者変更(転入)により当社のサービスをお申込みいただき、工事等の費用が発生した場合は、初期契約解除時であっても、その費用について取消やご返金を行うことができません。
- NTT西日本が提供している「安心プラン」、「もっと安心プラン」は転用および事業者変更(転入)ができません。「ひかり電話 基本プラン/エース」または「ひかり電話オフィス 基本プラン/エース」での転

用・事業者変更(転入)となります。

- NTT西日本の「ひかり電話」の付加サービスのうち、転用および事業者変更(転入)の対象ではない一部付加サービスについては、サービスの解約が必要となります。

2-3 本サービスからの事業者変更(転出)について

- 当社の提供する光回線(光コラボレーション利用サービス)を解約し、NTT西日本で提供しているフレッツ光、もしくは当社以外の光コラボレーション事業者が提供している光回線(光コラボレーション利用サービス)に契約を変更されることを事業者変更(転出)といいます。
- ご利用中のひかり電話は、光回線の事業者変更(転出)にあわせて同時に事業者変更(転出)され、事業者変更(転出)日よりNTT西日本のひかり電話、当社以外の光コラボレーション事業者が提供しているひかり電話(光コラボレーション利用サービス)として提供されます。一部のサービス内容や料金については、当社が提供するサービス内容や料金から変更となる場合があります。
- 事業者変更(転出)日をもって本サービスは解約となり、解約日を含む月の月額基本料金は日割でご請求いたします。ただし、通話料やユニバーサルサービス料、電話リレーサービス料については、日割りはありません。
- 本サービスでご利用中の一部付加サービスについて、事業者変更(転出)に伴い提供対象から外れる場合がありますのでご注意ください。

2-4 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お客さまの住所・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。
- 停電時は緊急通報を含む通話ができません。携帯電話やPHSまたはお近くの公衆電話をご利用願います。

■ 工事について

- お客さまのご利用場所および設備状況などにより、工事費や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、またはご利用いただけない場合があります。

■ お客さま宅での工事が不要な場合(無派遣工事)について

- NTT西日本から「ひかり電話対応機器(10ギガ用含む)」をお送りいたします。当社より通知した本サービスの開通日以降に、お客さま自身で取り付けをお願いいたします。
ひかり電話対応機器(10ギガ用を含む)接続後、携帯電話などからひかり電話へお電話をかけていただき、呼び出し音が鳴れば、工事完了です。
- 工事日当日、当社指定の時間までに機器が接続されなかった場合、工事が完了できないため、改めて

工事日の取得が必要になります。

【光回線と同時に利用開始し、番号ポータビリティをする場合】

- ▲ 工事時間を午前でご指定された場合は、工事日当日の9:00までにお客さまご自身でひかり電話対応機器(10ギガ用含む)のお取り付けをお願いいたします。
- ▲ 工事時間を午後でご指定された場合は、工事日当日の13:00までにお客さまご自身でひかり電話対応機器(10ギガ用含む)のお取り付けをお願いいたします。
- ▲ ご指定された工事時間にかかわらず、工事日当日の15:00までにひかり電話対応機器(10ギガ用含む)が接続されない場合、本サービスはご利用いただけません。また、光回線と同時に工事する場合はインターネットもご利用いただけません。工事予定日の翌日以降に、当社からご連絡いたします。

【光回線と同時に利用開始し、番号ポータビリティをしない場合】

- ▲ 必ず、工事日当日の午前中にお客さま自身でひかり電話対応機器(10ギガ用含む)のお取り付けをお願いします。工事当日の8時以降、機器設置後1時間程度でご利用可能となります。ひかり電話の開通日以前に接続した場合、インターネットおよびひかり電話はご利用いただけません。

■ 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。詳しくは、くるエネホームページ「接続できない番号について」(<https://kurume-e.co.jp/>)でご確認ください。
- (1) 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「00××」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機能(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。ひかり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。
- (2) 一部の「1××」の番号への発信はできません。
106(コレクトコール「コミュニケータ扱い」)、108(自動コレクトコール)など
- (3) 114(お話し中調べ)など、一部かけられない番号があります。
ひかり電話ご利用の際のお話し中調べは「0120-444113」でお調べできます(一部お調べできない場合があります)
- (4) フリーダイヤルご契約者さまがひかり電話(IP電話)を着信させない契約としている場合はひかり電話から当該フリーダイヤルへの接続はできません。
- (5) #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。

■ ご契約の事業者さまへ連絡を要するサービスについて

※お客さまご自身で必ずご契約の事業者様にひかり電話へ変更する旨のご連絡を行ってください。

<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。お客さまご自身で必ずご契約の事業者さまにひかり電話へ変更する旨の連絡を行ってください。「番号表示機能」をご契約いただくことで、ひかり電話でもノーリングサービスと同等のサービスをご利用可能な場合もございますので、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。お客さまご自身で、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、ひかり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。お客さまご自身で、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(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)。

※着信課金サービスとは通話料を着信側で負担するサービスです。

<エレベータ内で電話をご利用中、または新たに設置をご希望の場合>

エレベータ内の電話を本サービスへ変更する場合、ご契約の事業者さま(ホームエレベータ提供会社など)により、その扱いが異なります。お客さまご自身でご契約の業者へご利用の可否をご確認ください。また、エレベータ内の電話を本サービスへ変更することが可能な場合、お客さまご自身で必ず当社へもその旨をお申し出ください。(連絡をいただけないと、エレベータ内の電話は本サービスへ変更されない場合があります。)なお、新たにエレベータ内に本サービス設置をご希望の場合は、別途電話線配線工事が必要となる場合があります。

■ 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。
 - ※ G4モードなどのデジタル通信モードではご利用いただけません。
 - ※ スーパーG3モードの場合、通信環境によりご利用いただけない場合があります。
 - ※ G3モードでご利用であっても、通信相手がISDN回線をご利用の場合、通信相手側のターミナルアダプタなどの設定によっては、ひかり電話からのFAX送信ができない場合があります。
- モデム通信については、お客さまの宅内環境、通信機器、回線状況の影響を受けることがあります。
- 加入電話などを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。
- ひかり電話対応機器(10ギガ用含む)を初めて接続する場合など、電源を入れたあと、起動するまで5分程度かかることがあります。
- ひかり電話対応機器(10ギガ用含む)は、回線終端装置(またはVDSL宅内装置)とLANケーブルで直接接続してください。ひかり電話対応機器(10ギガ用含む)と回線終端装置(またはVDSL宅内装置)の間に、ハブやルータ等を接続するとひかり電話を正常にご利用いただくことができない場合があります。
- 接続できる電話機の台数は、ご契約内容に応じて異なります。
- 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。
- ひかり電話対応機器をVDSL機器または回線終端装置との一体型でご利用のお客さまがひかり電話を廃止する場合、一体型機器をご利用のままルータ機能を自動停止させていただきます。
(一部の機器をご利用のお客さまについては、VDSL機器または回線終端装置へお取替えさせていた

だきます。)ルータ機能および無線LAN機能はご利用いただけませんのでご了承ください。

- ひかり電話対応機器(10ギガ用)には、ひかり電話オフィス 基本プラン/エースに対応するアダプタモードと、ひかり電話 基本プラン/エースに対応し10ギガ対応ルータとして機能する通常モードがあります。モードの切り替えは工事が必要となりますので、ご希望の際は当社までご連絡ください。

■ ひかり電話対応機器(10ギガ用含む)バージョンアップについて

- ひかり電話対応ひかり電話対応機器(10ギガ用含む)が定期的に自動チェックし、お客さまが受話器を取り上げた際、「ピーピーピーピー」という音にて通知します。バージョンアップ作業は、お客さまご自身にて実施していただく必要があります。

※ひかり電話の発着信は通常通りご利用いただけます。

3. 料金について

3-1 月額料金

■ ひかり電話 基本プラン/エース

プラン	月額基本料金	基本料金に含まれる 通話料	基本料金に含まれる 付加サービス
ひかり電話 基本プラン	550円	なし	なし
ひかり電話 エース	1,650円	最大3時間相当	①～⑥

■ ひかり電話 基本プラン/エース 付加サービス

付加サービス	内容	月額基本 料金	提供状況	
			基本	エース
①発信者番号表示機能	発信者から通知された電話番号を表示	440円	○	◎
②ナンバーリクエスト	発信者に発信電話番号の通知を促す	220円	○	◎
③迷惑電話防止	特定の電話番号からの着信を拒否	220円	○	◎
④割り込み機能	通話中に別の通話への応答が可能	330円	○	◎
⑤転送電話	着信した通話を他の電話番号へ転送	550円	○	◎
⑥着信お知らせメール	着信情報を指定のメールアドレスに通知	110円	○	◎
⑦FAXお知らせメール	受信情報を指定のメールアドレスに通知	110円	○	○
⑧複数チャネルサービス	同時に複数の通話利用が可能(2ch迄)	220円	○	○
⑨電話番号追加サービス	番号の追加が可能(5番号迄)	110円	○	○

付加サービス	内容	月額基本 料金	提供状況	
			基本	エース
⑩ #ダイヤル(西日本利用)	#〇〇〇〇で接続先へ着信が可能	16,500円	○	○
⑪ #ダイヤル(ブロック内利用)	同上	11,000円	○	○
⑫フリー電話(着信課金)	通話料を着信者が負担	1,100円	○	○
⑬特定番号通知機能	着信課金番号を通知	110円	○	○

※②ナンバーリクエストのご利用には①発信者番号表示機能のご契約が必要です。

※⑤転送電話をお申し込みの場合、または「エース」をお申し込みの場合は、法令により本人確認が必要です。本人確認完了後にご利用いただけるようになります。くるエネ光回線と同時に申し込みいただいた場合は、本人確認が完了しないと、お申し込み手続きが進行されません。

※「FAX お知らせメール」をご契約の場合、同一番号で「転送電話」は利用できません。

■ ひかり電話オフィス 基本プラン/エース

プラン	月額基本料金	基本料金に含まれる通話料	基本料金に含まれる付加サービス
ひかり電話オフィス 基本プラン	1,430円	なし	3チャンネル1番号
ひかり電話オフィス エース	1,210円	なし	①～⑤

■ ひかり電話オフィス 基本プラン/エース 付加サービス

付加サービス	内容	月額基本 料金	提供状況	
			基本	エース
①発信者番号表示機能	発信者から通知された電話番号を表示	1,320円	○	◎
②ナンバーリクエスト	発信者に発信電話番号の通知を促す	660円	○	◎
③迷惑電話防止	特定の電話番号からの着信を拒否	220円	○	◎
④転送電話	着信した通話を他の電話番号へ転送	550円	○	◎
⑤グループ定額通話	同一契約のグループ間通話が無料	440円	○	◎
⑥着信お知らせメール	着信情報を指定のメールアドレスに通知	110円	○	○
⑦FAXお知らせメール	受信情報を指定のメールアドレスに通知	110円	○	×
⑧複数チャンネルサービス	同時に複数の通話利用が可能(8ch迄)	440円	○	×
⑨複数チャンネルサービス(エース)	同上(100ch迄)	1,100円	×	○
⑩電話番号追加サービス	番号の追加が可能(32/7000番号迄)	110円	○	○
⑪ #ダイヤル(西日本利用)	#〇〇〇〇で接続先へ着信が可能	16,500円	○	○

付加サービス	内容	月額基本 料金	提供状況	
			基本	エース
⑫#ダイヤル(ブロック内利用)	同上	11,000円	○	○
⑬フリー電話(着信課金)	通話料を着信者が負担	1,100円	○	○
⑭特定番号通知機能	着信課金番号を通知	110円	○	○
⑮一括転送機能	契約している全電話番号を一括転送	3,300円	×	○
⑯故障・回復通知機能	故障/回復情報をメールアドレスに通知	3,300円	×	○

※⑫ナンバーリクエストのご利用には①発信者番号表示機能のご契約が必要です。

※⑮転送電話をお申し込みの場合、または「エース」をお申し込みの場合は、法令により本人確認が必要です。本人確認完了後にご利用いただけるようになります。くるエネ光回線と同時にお申込みいただいた場合は、本人確認が完了しないと、お申し込み手続きが進行されません。

※ひかり電話オフィス 基本プラン/エースでは「割り込み機能」はご利用いただけません。

※「FAXお知らせメール」をご契約の場合、同一番号で「転送電話」は利用できません。

■ 本人確認について

- 電気通信事業者法の定めにより、「基本プラン」を選択の上、「転送電話」サービスをお申し込みの場合、または「エース」をお申し込みの場合は、本人確認が必要です。
- 本人確認として、日本郵便の本人限定受取郵便(特定事項伝達型)を当社へご登録の氏名、住所宛てにお送りします。
- 当社へご登録の氏名、住所は、本人確認書類に記載されている情報と一致させてください。一致しない場合、本人確認が完了できないことがあります。
- 本人限定受取郵便(特定事項伝達型)の受け取りには、本人確認書類の提示および本人確認書類の記号番号等を記録することのご承諾が必要です。
- 本人確認書類としてご利用いただけるものについては、以下の日本郵便のWebページをご確認ください。

<日本郵政 HP>

https://www.post.japanpost.jp/service/fuka_service/honnin/ichiran.html

■ 注意事項

- キャンペーン等の特典を受けてご契約された場合、月額基本料金は特典適用後の料金に基づきます。
- 本サービスの料金計算期間は、毎月1日～末日までとなります。
- 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。
- サービス提供開始日を含む月(開通月)のひかり電話月額基本料金、付加サービスやレンタル機器利用料は日割りいたします。
- 通話料やユニバーサルサービス料、電話リレーサービス料の日割りは行いません。
- 「転送電話」の転送元から転送先への通話料は月額基本料金とは別にかかり、ご契約者さま負担となります。
- 月額基本料金およびユニバーサルサービス料金、電話リレーサービス料金は、通話料が発生していな

い月であってもご請求させていただきます。

- 解約された場合は、解約日(事業者変更日)を含む月の日割の月額基本料金と、ユニバーサルサービス料金、電話リレーサービス料金(日割りは行わない)をご請求いたします。
- ご利用料金は基本的にご利用月の翌月にご請求させていただきます。

3-2 通話料・通信料

■ ひかり電話 基本プラン/エース

区分		通話料・通信料
国内通話・通信	ひかり電話への通話	7.04円/3分
	NTT西日本/NTT東日本の加入電話 INSネットへの通話及び117(時報)等への通話	
	他社固定電話への通話	
	携帯電話への通話	14.08円/60秒
	他社IP電話(050)への通話※1	9.24円/3分
	データ接続通信対応機器から データ接続通信対応機器等への データ通信	利用帯域64Kbpsまで
		利用帯域64Kbps超～512Kbpsまで
		利用帯域512Kbps超～1Mbpsまで
		利用帯域2.6Mbpsまで
		利用帯域2.6Mbps超
国際通話	テレビ電話端末からテレビ電話端末への映像通信 データコネクト、テレビ電話等を複数同時利用した場合	利用帯域2.6Mbpsまで
		利用帯域2.6Mbps超
各国の国際通話料※2		
【例】アメリカ合衆国(本土)への通話 9.0円/60秒		
※国際通話料は消費税不要です		

※1 接続事業者については、下記の通りです。

株式会社STNet	KDDI株式会社
株式会社QTnet	ZIP Telecom株式会社
株式会社オブページ	アルテリア・ネットワーク株式会社
ソフトバンク株式会社	Coltテクノロジーサービス株式会社
中部テレコミュニケーション株式会社	株式会社アイ・ピー・エス
株式会社トークネット	株式会社コムスクエア
楽天モバイル株式会社	株式会社ハイスタダード
株式会社エネコム	フリービット株式会社
エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社	株式会社メディアアドベンチャー
株式会社NTTドコモ	

※ 2 各国の国際通話料については、当社ホームページをご覧ください。

※ 上記の通話料・通信料は代表的な通話料・通信料です。

■ ひかり電話オフィス 基本プラン/エース

区分				通話料・通信料	
国内通話・通信	ひかり電話 NTT西/東日本の加入電話 他社固定電話、INSネット 117(時報)等への通話	①(エースのみ)	県内	4.95円/3分	
			県間	8.25円/3分	
		②	県内	6.6円/3分	
			県間		
	携帯電話への通話				13.2円/60秒
	他社IP電話(050)への通話※1				8.657円/3分
	データ接続通信対応機器から データ接続通信対応機器等への データ通信	利用帯域64Kbpsまで		0.825円/30秒	
		利用帯域64Kbps超～ 512Kbpsまで		1.232円/30秒	
		利用帯域512Kbps超～ 1Mbpsまで		1.65円/30秒	
		利用帯域2.6Mbpsまで		12.375円/3分	
		利用帯域2.6Mbps超		82.5円/3分	
		利用帯域2.6Mbps超		82.5円/3分	
テレビ電話端末からテレビ電話 端末への映像通信 データコネクト、テレビ電話等を 複数同時利用した場合	利用帯域2.6Mbpsまで		12.375円/3分		
	利用帯域2.6Mbps超		82.5円/3分		
国際通話	各国の国際通話料(国際通話料は消費税不要です)※2 【例】アメリカ合衆国(本土)への通話 9.0円/60秒				

※ 1 接続事業者については、前述の(※1)をご参照ください。

※ 2 各国の国際通話料については、当社ホームページをご覧ください。

※ 上記の通話料・通信料は代表的な通話料・通信料です。

3-3 レンタル機器

区分	月額基本料金
ひかり電話対応機器(10ギガ用を含む)※	220円
ひかり電話対応機器(無線LAN機能付)	330円
無線LANカードを追加する場合(2枚目以降1枚ごと)	110円
オフィス対応アダプター(4チャンネル対応)	1,100円
オフィス対応アダプター(8チャンネル対応)	1,650円
オフィス対応アダプター(23チャンネル対応)(エースのみ)	5,940円
オフィス対応アダプター(32チャンネル対応)(エースのみ)	1,100円
オフィス対応アダプター(100チャンネル対応)(エースのみ)	5,940円

※くるエネ光10ギガプランをご契約で、ひかり電話オフィス／エースをご利用になる場合は、ひかり電話対応機器の月額基本料金は550円です。

※くるエネ光10ギガプランをご契約で、ひかり電話をご利用になる場合に提供されるひかり電話対応機器には無線LAN機能が内蔵されています。

- NTT西日本からの転用の場合、現在使用されているひかり電話対応機器(10ギガ用を含む)はそのままお使いいただけます。利用料金については、当社から請求させていただきます。
- 無線LANをご利用される際には、第三者による盗聴・情報の改ざん・なりすましなどを防止するために、セキュリティ機能(通信の暗号化など)の設定を行ってください。ひかり電話などをご利用の場合に適切なセキュリティ機能の設定を行っていないと、お客さまのネットワークに第三者がアクセスし、お客さまがご利用されていない通話料などが発生するおそれがありますので十分にご注意ください。

<無線LANカードについて>

- 無線LANカードは、すべての環境で無線LANとの接続を保証するものではありません。
- 無線LANカードのご利用にあたり、ひかり電話対応機器の交換等を伴う場合は工事費がかかる場合があります。また、無線LANカードの接続・設定を当社にご依頼いただく場合は別途費用がかかります。
- くるエネ光10ギガプランをご契約で、ひかり電話をご利用になる場合は、無線LANカードの提供はありません。

3-4 工事費

■ 基本工事費

区分	工事費	単位
工事担当者がお伺いする場合	8,250円	1工事ごと
工事担当者がお伺いしない場合	2,200円	1工事ごと

※ くるエネ光回線と同時工事の場合、基本工事費は無料です。

※ 工事費用が発生する場合のお支払回数についてはご相談ください。

■ 交換機等工事費

区分	工事費	単位
基本機能	1,100円	1回線ごと
発信者番号表示機能	1,100円	1回線ごと
ナンバーリクエスト	1,100円	1回線ごと
迷惑電話防止	1,100円	1回線または1番号ごと
割り込み機能	1,100円	1回線ごと
転送電話	1,100円	1番号ごと
着信お知らせメール	1,100円	1番号ごと

区分	工事費	単位
FAXお知らせメール	1,100円	1番号ごと
複数チャネルサービス	1,100円	1回線ごと
電話番号追加サービス	770円	1番号ごと
#ダイヤル	1,100円	1#ダイヤル番号ごと
フリー電話(着信課金)	1,100円	1フリー番号ごと
特定番号通知機能	1,100円	1番号ごと
一括転送機能	1,100円	1回線ごと
故障・回復通知機能	1,100円	1回線ごと
番号ポータビリティ(同番移行)	2,200円	1番号ごと
ひかり電話対応機器(10ギガ用を含む) 設置	1,650円	1装置ごと
ひかり電話対応機器(10ギガ用を含む) 設定	1,100円	1装置ごと
オフィス対応アダプター(4チャネル対応)設置	8,800円	1装置ごと
オフィス対応アダプター(8チャネル対応)設置	10,450円	1装置ごと
オフィス対応アダプター(23チャネル対応)設置	17,600円	1装置ごと
オフィス対応アダプター(32チャネル対応)設置	14,300円	1装置ごと
オフィス対応アダプター(100チャネル対応)設置	17,600円	1装置ごと
アダプター設定変更	5,280円	1装置ごと

- ※ 基本工事と同時工事の場合、交換機等工事費について減額があります。
- ※ 上記の工事費は代表的な工事費です。工事の内容によって工事費が異なります。
- ※ 工事担当者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。
- ※ お支払回数は一括払または24回分割払いのいずれかをお選びください。(工事後にお支払回数の変更はできません。分割払いの場合、お支払期間中に残額を一括してお支払いいただくことは可能です。解約時に分割料金の残額がある場合は一括でお支払いいただきます。)
- ※ 分割払いを選択された場合の各月の料金については、当社へお問い合わせください。
- ※ 加入電話と同一電話番号をひかり電話で利用される場合、別途加入電話の利用休止工事費をNTT西日本にお支払いいただく必要があります。

3-5 その他

■ ユニバーサルサービス料金について

電気通信事業法により規定された「ユニバーサルサービス制度」に応じて発生する、電話サービス維持にかかる負担金のことです。加入電話・公衆電話・緊急通報などの電話サービス(ユニバーサルサービス)を日本全国に安定的に供給できるよう、お客さまにご負担いただいております。

ご利用になる電話番号数に応じて公平なご負担をお願いすることとし、1電話番号あたりの月額単価をお客さまにご請求させていただきます。

最新の単価につきましてはユニバーサルサービス支援機関のホームページよりご確認ください。

■ 電話リレーサービス料について

「電話リレーサービス」とは、聴覚や発話に困難がある方と通話相手とを、通訳オペレーターが手話・文字などで通訳することにより、24 時間 365 日、電話で双方をつなぐサービスです。

聴覚や発話に困難がある方々がこのサービスを円滑にご利用いただくために必要な費用(電話リレーサービス料)を、お客さまにご負担いただいております。

ご利用になる電話番号数に応じて公平なご負担をお願いすることとし、1 電話番号あたりの月額単価をお客さまにご請求させていただきます。

最新の単価につきましては電話リレーサービス支援機関のホームページよりご確認ください。

■ 県間・国際通話について

- 県間通話に関してはNTTドコモビジネス株式会社のサービスをご利用いただく場合があります。
- 国際通話に関してはKDDI株式会社のサービスをご利用いただきます。
- 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。そのため、相手側端末への表示を保障するものではございませんので、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当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。

■ 電話帳の掲載などについて

- 電話帳の発行元は、NTT西日本および電話帳発行事業者となります。
- 電話帳へはご希望の名称で掲載できますが、ご契約者さまの氏名、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。
- 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、電話帳発行の都度追加分1掲載ごとに550円です。
電話帳発行の都度、同様のお取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。
- お客さまのご希望により掲載しないことも可能です。

■ 「発信電話番号通知」について

- 「発信電話番号通知」は、電話をかける際に、お客さまの電話番号を相手側に通知する機能です。ひかり電話をお申込みの際に「通常通知」または「通常非通知」のどちらか一方を選択していただきます。なお、発信電話番号の通知状態は、当社によるネットワーク工事で変更できます。
※ 「通常通知」「通常非通知」に関わる工事料金は、ひかり電話の新規工事および移転工事と同時に工事する場合は無料です。それ以外は有料となります。

■ その他の留意事項

- ひかり電話では、発信先(相手側)が応答しない場合、約3分後に自動的に接続が切断されます。このため、発信先がフリーダイヤルなどで、混雑により「しばらくお待ちください」などのガイダンスが流れ、待ち合わせの状態であっても、発信から約3分後に自動的に接続が切断されます。

- 最後の番号をダイヤルしてから約4～6秒たつと、ダイヤルの終了と判定し発信します。
すぐに発信させたい場合は、番号に続けて「#」(シャープ)を押してください。
- 本サービスは、NTT西日本にて提供するソフトウェア(スマホdeひかり電話、ひかり電話ソフトフォンなど)、機器(シルバーホンなど)はサポート対象外となります。
- 工事担当者がお伺いせずに本サービスに関する工事を行う場合で、ひかり電話またはひかり電話の付加サービス等がご利用できない状態になった場合、お客さまご自身で「ひかり電話対応機器(10ギガ用含む)」の再起動を行ってください。

3-6 お支払い方法について

「くるエネ光 重要事項説明書」をご参照ください。

4. 契約期間と解約・契約変更について

4-1 契約期間について

本サービスと付加サービスに契約期間の定めはありません。

4-2 解約・契約内容の変更について

- 本サービスや付加サービスの解約・契約内容の変更を希望される際は、当社へ電話またはメールにてお申し出ください。
- 番号ポータビリティによる他社への転出を希望される場合は、当社へ電話またはメールにてお申し出ください。
- 当社がレンタルにて提供しているひかり電話対応機器(10ギガ用含む)や無線LANカードは、撤去(回収)、または機能停止を実施します。ご利用場所の設備状況やサービス内容によっては、工事が必要な場合があります。ただし、ひかり電話オフィス/エースでひかり電話対応機器(10ギガ用)をご利用中のお客様は、解約時にひかり電話対応機器の撤去(回収)を実施いたしません。撤去をご希望の場合は、当社へご連絡ください。
- 当社がレンタルにて提供しているひかり電話対応機器(10ギガ用含む)や無線LANカードの撤去(回収)に伴い、関連付加サービスもあわせて廃止となります。
- 派遣工事が不要な場合は、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。お客さま自身で機器等の取り外しを行っていただき、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。
- 機器のご返却が行われない場合、NTT西日本より督促状が送付されたり、電話連絡がある場合があります。最終的に未返却の場合は、機器相当額の料金を当社から請求することがあります。金額につきましては「くるエネ光 重要事項説明書」をご確認ください。

■ 解約のお申し出のタイミングについて

- 解約を希望される場合は、ご希望の解約日の少なくとも8営業日前までに当社へご連絡ください。
- 工事が必要な場合やお客さまのご利用環境によっては、さらにお時間をいただく場合があります。解約をご希望の際は、解約ご希望日より1か月ほど余裕をもってお申し出いただくことをお勧めいたします。
- 解約のお申し出が遅れた場合、ご希望の日程での解約ができないことがあります。

■ ひかり電話解約時の注意事項について

以下の「A」または「B」より、お客さまに当てはまる項目をご確認ください。

A： くるエネ光回線はそのまま、ひかり電話や付加サービスのみ解約する場合

10ギガ対応ひかり電話機器(無線LAN機能付)をご利用中のお客様が、くるエネ光電話解約後も継続して無線LAN機能をご利用になりたい場合は、お客様自身で10ギガ対応ルータをご準備いただくか、当社に別途有料レンタル(月額基本料金550円)をお申し込みください。

ひかり電話オフィス/エースをご利用の場合、10ギガ対応ひかり電話機器は有償の設定変更工事を行うことで、10ギガ対応ルータとして継続利用が可能です。継続利用をご希望の場合は、解約のお申込の際にその旨をご連絡ください。

B： くるエネ光回線と同時に解約する場合

「くるエネ光 重要事項説明書」をご参照ください。

■ 解約のお手続きに関する当社からのご連絡について

- ひかり電話や付加サービスの解約について、当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、解約手続きができず手続きが完了しませんので、必ずご対応をお願いいたします。お客さまのご都合で解約が遅れた場合に発生した月額基本料金は、お客さまの負担となります。

■ 解約に伴う費用

● 解約月に発生する費用※

- 利用料： 解約月に利用された月額基本料金は日割りでご請求いたします。
- 工事費用の残額： 工事費用を分割でお支払いの場合で、解約時に分割料金の残額がある場合は、一括でお支払いいただきます。
- 解約料：
 - ① 「くるエネ光」と同時解約の場合
くるエネ光、ひかり電話、付加サービス、レンタル機器を含む月額基本料金1ヶ月分
※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。
(ただし、期間限定のキャンペーン時に適用される割引は除きます)
 - ② ひかり電話または付加サービスのみの解約の場合(くるエネ光は継続利用される場合)
解約料はかかりません。

● 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
※解約に伴う費用発生時期は解約作業時期等の事情により変動します。

4-3 初期契約解除制度について

- 初期契約解除制度については「くるエネ光 重要事項説明書」をご確認ください。
- 光回線契約と本サービスや付加サービス契約を同時にご契約いただいた場合は、初期契約解除制度の対象となりますが、光回線契約後に、本サービスや付加サービスをご契約される場合は、初期契約解除制度の対象外となります。

5. 個人情報について

5-1 個人情報の保護・取り扱いに関して

- 当社がお客さまから個人情報を受領した後は、お客さまの本人確認、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さまへのご連絡、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。
- お客さま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。

6. お問い合わせ先

6-1 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】 hikari@kurume-e.co.jp

【H P】 <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。