

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 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。
- 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
- 「くるエネひかり電話 エース」および「くるエネひかり電話オフィス エース」は、月額基本料金に特定の付加サービスがあらかじめ含まれたプランです。なお、「エース」プランには最大3時間相当の無料通話も含まれていますが、「オフィス エース」には無料通話分は含まれません。詳細は「2-1 月額料金」の表をご確認ください。
- 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。
- 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。

1-3 ご提供条件について

- 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。
レンタル料金等の詳細は「2-4 レンタル機器」をご参照ください。
- 10ギガプランご利用時の重要ポイント
- くるエネ光 10ギガプランをご契約の場合、ご利用になるひかり電話のサービス種別によって、機器の月額レンタル料金が異なります。詳細につきましては、「2-4 レンタル機器」をご確認ください。
- 10ギガプランで提供されるひかり電話対応機器には、無線LAN機能が標準で内蔵されています。
- ひかり電話のご契約プランを変更する際はモードの切り替えが必須で、有派遣工事が必要となります。
- 10ギガ対応ひかり電話機器(無線LAN機能付)をご利用中のお客さまが、ひかり電話の解約後も継続し

て無線LAN機能を利用したい場合は、お客さまご自身で10ギガ対応ルータをご準備するか、当社が提供する10ギガ対応ルータの有料レンタルを別途お申し込みください(月額基本料金550円)。

※ 10ギガプラン特有の通信仕様やセキュリティソフトの制限については、光回線の重要事項説明書を必ずご確認ください。

2. 料金について

2-1 月額料金

● ひかり電話の月額基本料はサービス種別により異なります。

■ 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	○	○
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	○	○

※ FAXお知らせメールサービスは2026年3月31日をもって新規申込受付を終了いたします。
(2028年3月31日にサービス提供が終了いたします。)

引き続きFAXの受信をご希望の場合は、2028年3月31日までに、FAX等をお客さまにてご準備いただきますようお願い申し上げます。なお、2028年3月31日までに受信したFAX内容の確認およびダウンロードにつきましては、2028年5月31日までご利用いただけます。(2028年4月1日以降、本サービスの利用料は発生しません)

■ 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	○	○
⑦ FAX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	○	○
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	×	○

<付加サービスのご利用について>

- 「ナンバーリクエスト」のご利用には「発信者番号表示機能」のご契約が必要です。
- 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。
- 「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、電気通信事業者法の定めにより本人確認が必要です。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。
- 「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。

<本人確認について>

- 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

2-2 レンタル機器

- ひかり電話のご利用に必要な機器の月額利用料は以下の通りです。

区分	月額基本料金
ひかり電話対応機器(10ギガ用を含む)※1	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)※2	110円
オフィス/オフィスエース対応アダプター(4チャンネル対応)	1,100円
オフィス/オフィスエース対応アダプター(8チャンネル対応)	1,650円
オフィスエース対応アダプター(最大23チャンネル対応)	5,940円
オフィスエース 複数機器対応アダプター (最大32チャンネル対応)	1,100円
オフィスエース 複数機器対応アダプター (最大300チャンネル対応)	5,940円

※「オフィスタイプ対応アダプター、オフィスエース対応アダプター」をお客さま自身で準備される場合は、本月額利用料は不要です。

■ 10ギガプランご利用時の特記事項

- (※1)くるエネ光 10ギガプランをご契約のうえ、「ひかり電話オフィス 基本プラン/エース」をご利用になる場合、ひかり電話対応機器の月額基本料金は550円となります。
- 10ギガプランで提供されるひかり電話対応機器には、無線LAN機能が標準で内蔵されています。
- (※2)10ギガプランをご契約の場合、機器に無線LAN機能が内蔵されているため、無線LANカードの提供はありません。

■ NTT西日本からの切り替え(転用)について

- NTT西日本から当社へ切り替え(転用)をされる場合、現在お使いのひかり電話対応機器(10ギガ用を含む)はそのまま継続して利用可能です。
- 切り替え後の機器利用料金については、当社より請求させていただきます。

■ 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。(光回線サービスと同時工事の場合:1,650円)

■ 無線LAN利用時のセキュリティに関する注意

- 無線LANをご利用の際は、第三者による盗聴・情報の改ざん・なりすまし等を防止するため、必ずセキュリティ機能(通信の暗号化等)の設定を行ってください。
- 適切な設定を行わずに利用した場合、お客さまのネットワークに第三者がアクセスし、身に覚えのない通話料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。

2-3 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	0.88円/30秒
		利用帯域64Kbps超～ 512Kbpsまで	1.32円/30秒
		利用帯域512Kbps超～ 1Mbpsまで	1.76円/30秒
利用帯域2.6Mbpsまで		13.2円/3分	
利用帯域2.6Mbps超		88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	13.2円/3分
		利用帯域2.6Mbps超	88円/3分
国際通話	各国の国際通話料(消費税不要) ※2 【例】アメリカ合衆国(本土)への通話 9.0円/60秒		

※ 上記の通話料・通信料は代表的な通話料・通信料です。

※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
株式会社オプテージ	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	株式会社ハイスタンダード
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。

■ 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		
		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				

- ※ 上記の通話料・通信料は代表的な通話料・通信料です。
- ※ 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。

2-4 ご請求に関するご案内

- お支払方法については、「くるエネ光 重要事項説明書」をご参照ください。
- 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。
- ご利用料金は基本的にご利用月の翌月にご請求いたします。
- 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。
- サービス提供開始日を含む月(開通月)と解約した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が、通話料や電話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。
- 月額基本料金および電話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。

2-5 電話サービスご利用にかかわる負担金

■ 電話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「電話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(電話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電話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。

(電話ユニバーサルサービス支援機関:一般社団法人 電気通信事業者協会)

公式サイト URL: <https://www.tca.or.jp/universalservice/>

■ 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。

(電話リレーサービス支援機関:一般社団法人 電気通信事業者協会)

公式サイト URL: https://www.tca.or.jp/telephonerelay_service_support/

3. お申し込みについて

3-1 サービスのお乗り換え(転用・事業者変更)について

■ 新規お申し込み

- 光回線をはじめてご利用になる方、または独自回線(フレッツ光・他社光コラボレーションサービス以外の光回線)から「くるエネ光」へ変更されるお客さまが、本サービスをお申し込みいただくことをいいます。
- 新規お申し込みで当サービスをご利用いただくには、光回線をお客さま宅に引き込む工事が必要になります。また、工事にはお客さまの立ち会いが必要です。
- 現在ご利用中の電話番号の継続利用については『3-3 ご利用中の電話番号の継続利用について』をご確認ください。

■ 転用について

- 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サービスに契約を変更されることを『転用』といいます。
- 現在、「フレッツ光」のひかり電話をご利用中の方は、当社サービスに切り替え後も、電話番号を継続利用することができます。

■ 事業者変更(転入)について

- 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。
- 現在、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をご利用中の方は、当社サービスに切り替え後も、電話番号を継続利用することができます。
- ひかり電話は光回線とセットでの切り替えになります。光回線サービス提供事業者を変更される際は、光回線サービスと同時にひかり電話も切り替えとなります。

3-2 電話番号の引き継ぎおよび付加サービスに関する制約について

■ 電話番号・工事費について

- 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。
- 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。

■ プラン・付加サービスの継承について

- 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。
- 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。
- 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。

- 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。

■ その他契約に関するご注意

- 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。

3-3 ご利用中の電話番号の継続利用について

■ 番号ポータビリティとは

- 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を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ができる電話番号は「03」や「092」などの市外局番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。
- 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。
- 番号ポータビリティには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。詳しくは『■番号ポータビリティにかかわる工事費用』をご確認ください。

■ 番号ポータビリティにかかわる工事費用

- 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 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
	交換機等工事費	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

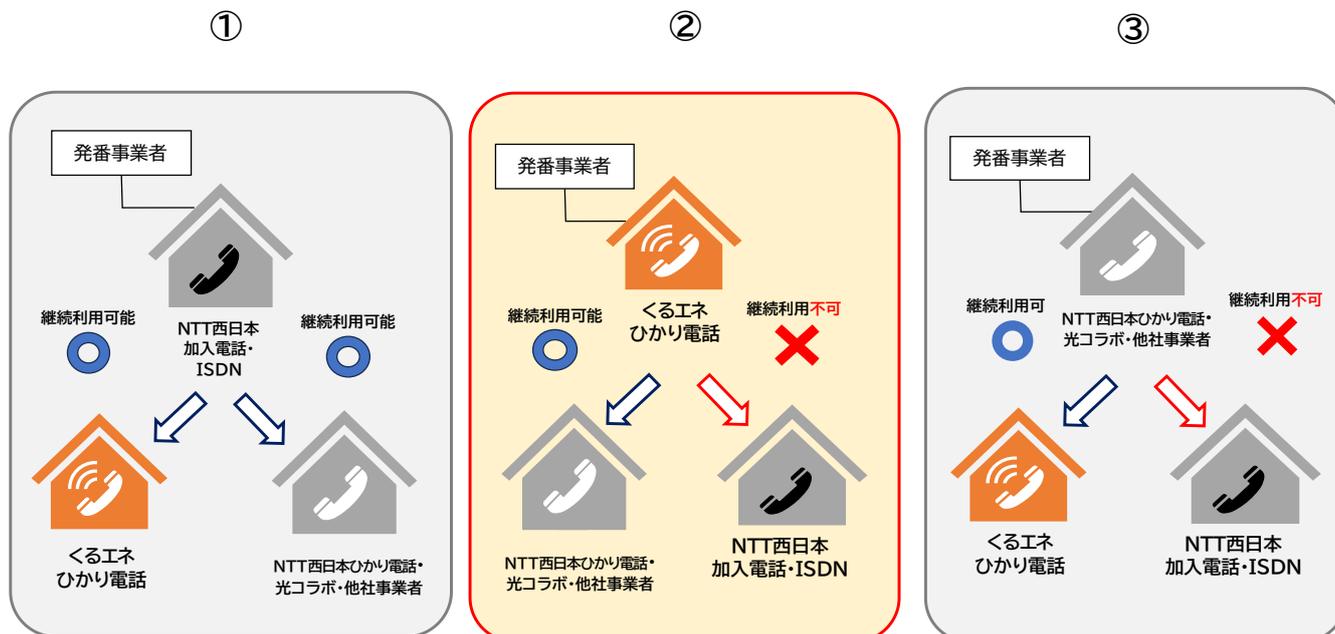
※工事費は代表的な例であり、工事の内容によって異なる場合があります

■ 番号ポータビリティが可能なパターン

- ご利用中の電話番号を継続利用できるかどうかは、「その番号をどこで最初に取得したか(発番事業

者)」と「次にどのサービスで使うか」の組み合わせで決まります。

<番号ポータビリティが可能なパターン>



- 現在ご利用中の電話番号を継続利用できるかどうかをご判断いただくには、以下をご参照ください。

《参考》番号継続のセルフチェック

▶ まずは、お客さまの電話番号が以下のどのパターンに該当するかご確認ください。

Q1. 「03」や「06」などから始まる固定電話番号ですか？

- NO ➔ 継続不可(050番号などは対象外です)
- YES ➔ Q2へ

Q2. その番号は、もともと「NTT西日本の加入電話・ISDN」で取得したものでしょうか？

- YES(下表のパターン①)
 - ➔ 当サービス、他社サービスでの継続可能。
ひかり電話でご利用後、再度NTT加入電話・ISDNでご利用いただくことも可能です
- NO(下表のパターン②・③)／ひかり電話等で新規取得
 - ➔ 当サービス、他社サービスでの継続可能。
ただし、NTT加入電話・ISDNで継続利用することはできません。

▶ 取得方法ごとの詳細な条件は以下の通りです。

【番号ポータビリティの可否・制限一覧表】

最初に番号を取得した場所	くるエネ光への継続	NTT西日本・光コラボ・他社ひかり電話への継続	NTT加入電話・ISDNへの移行
① NTT西日本の加入電話・ISDN	○ 可能	○ 可能	○ 可能
② くるエネひかり電話	/	○ 可能	× 不可
③ NTT西日本・光コラボ・他社ひかり電話		○ 可能	× 不可

■ 転入(他社から当社へ切替)による番号ポータビリティのお手続きについて

- 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申し出ください。また、現在ご契約中の事業者(移転元事業者)さまにも、ひかり電話番号を番号ポータビリティしたい旨をお伝えください。
- お手続きの流れは移転元事業者さまにより異なります。

A: NTT西日本の加入電話・ISDNから当サービスへ切り替えをする場合

<番号ポータビリティを伴う新規お申し込みの手順>

ステップ	主体	手続き内容
① お申し込み前の準備	お客さま	今使っている番号や名義を確認し、元のNTT電話を「利用休止」※にするか「契約解除」※にするかを選びます。
② お申し込み	お客さま	当社へ電話またはメールでお申し込みください。番号継続(ポータビリティ)を希望する旨をお申し出ください。
③ 引き継ぎ可否の確認	当社	お客さまに承諾いただいた内容を、NTT西日本のシステムに登録して情報の取次ぎを行います。
④ 契約内容の照合	NTT西日本	NTT西日本が持っている元の電話契約データと、申し込み内容が合っているか最終確認を行います。

⑤ 切替工事	NTT西日本 ／お客様	工事日に番号を切り替えます。 番号の切り替えには、利用場所に新しく光ファイバーを引き込む開通工事が必要です。 NTT西日本の工事担当者が自宅に何う「派遣工事」または、設備状況によりお客さま自身で機器を設置する「無派遣工事」が行われます。 「無派遣工事」の場合は、お客さま自身で機器の設置・確認をします。
⑥ 手続き完了・利用開始	NTT西日本	「利用休止」を選んだ場合、後日NTT西日本から、番号の権利を預かっている証明書(休止票)が郵送されます。

<番号ポータビリティに関する費用>

通常の初期工事費用に加え、以下の工事費用が発生します。

- 1) 番号ポータビリティ工事費: 1番号あたり2,200円
- 2) NTT電話を休止する費用*: 合計3,00円(基本料2,200円+工事費1,100円)

※電話加入権を契約解除する場合は費用はかかりません。

※利用休止／契約解除については『■NTT西日本の加入電話・ISDNから番号ポータビリティする場合』をご参照ください。

<重要:NTT西日本の加入電話・ISDNから当サービスへ切り替えをする場合の注意事項>

- NTT西日本(移転元事業者)さまへ「番号ポータビリティしたい」旨を伝えてください。ただし、回線自体の解約手続きはお客さま自身で行わないでください。当社への切り替えが完了する前に、お客さま自身で現在の電話回線を解約してしまうと、電話番号が消滅し、継続利用ができなくなりますのでご注意ください。
- 10ギガ対応ルータは、光回線工事完了後、速やかにお客さま自身でONU(回線終端装置)に接続してください(接続するルータの仕様については、くるエネ光 重要事項説明書をご確認ください)。
- 分割払いの残額がある状態で解約された場合、当社より一括でご請求いたします。

B : NTT西日本の「フレッツ光」、他社光コラボレーション事業者から当サービスへ切り替えをする場合

<番号ポータビリティを伴う転用／事業者変更の手順>

ステップ	主体	手続き内容
① お申し込み前の準備	お客様	移転元事業者(NTT西日本または光コラボレーション事業者)から、「転用承諾番号」*1／「事業者変更承諾番号」*1を受け取ります。

② お申し込み	お客様	取得した承諾番号を添えて、当社へ電話またはメールでお申し込みください。番号継続(ポータビリティ)を希望する場合はその旨をお申し出ください。
③ 手続き情報の登録	当社	NTT西日本のシステムへ情報を登録します。複数の番号がある場合は、グループとしてまとめて登録します。
④ 契約内容の照合	NTT西日本 ／移転元 事業者	移転元事業者とNTT西日本の間で、登録された契約情報(名義や住所など)に間違いがないか厳重にチェックします。
⑤ 切替工事※2	NTT西日本 ／当社	指定された日(切り替え日)に、ネットワーク上で電話番号を当社へ移し替えます。すでに光ファイバーが引き込まれているため、原則として工事(宅内作業)は不要です。 いま使っている光回線の設備やNTTのロゴ入り機器(ONUなど)をそのまま引き継いで利用します。
⑥ 手続き完了・利用開始	お客様	切り替え完了後、新しい事業者のサービスで今の電話番号がそのまま使えるようになります。

※1 「転用承諾番号」と「事業者変更承諾番号」には5日間の有効期限があります。

当社へお申込みいただく際は、承諾番号の有効期限が4日以上残っている必要があります。

また、期限が切れると再取得が必要になるため、早めにお申し込みください。

※2 回線の最大速度を変える場合(例:1Gから10Gへ変更)など、転用／事業者変更と同時に契約内容の変更をする際は、別途工事や機器の交換が必要になることがあります。

<重要： 転用／事業者変更により当サービスへ切り替えをする場合の注意事項>

- 転用／事業者変更承諾番号を取得する際に、「番号ポータビリティしたい」旨を伝えてください。現在利用中のひかり電話サービスをお客さま自身で解約してしまうと、電話番号が消滅し、番号を引き継ぐことができなくなりますので、解約のお手続きは行わないようご注意ください。
- 事業者変更には、承諾番号に加えて「お客さまID(CAF/COP番号)」が必要です。あらかじめ移転元事業者さまへの確認や、契約書類での確認をお願いします。
- 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う必要があります。詳しくは移転元事業者さまにご確認ください。
- 現在お使いの「ひかり電話対応機器(10ギガ用含む)」は、多くの場合そのまま当社サービスでも継続して利用可能です。利用料金の請求元のみが当社に変わります。
- インターネット接続サービス(プロバイダー)や映像サービスなど、ひかり電話以外の付加機能の解約が必要な場合は、当社のサービスに切り替わった後、お客さま自身で移転元事業者へ手続きを行ってください。

C : A、B以外の事業者さまから当サービスへ切り替えをする場合

- 「au光」や「BBIQ」など、NTT西日本以外の独自設備を使っている会社から切り替える際の手続きです。
- 当社にお申込みいただいた後、NTT西日本がお客さまに代わって、現在ご契約中の事業者さまへの解約手続きを代行します。

<番号ポータビリティを伴う新規お申し込みの手順>

ステップ	主体	手続き内容
① お申し込み前の準備	お客さま	お申し込み前に、以下の内容をご確認ください。 (1) 今使っている電話番号 (2) 現在ご契約中の事業者名 (3) 現在ご契約中のサービス名 (4) 契約者名(漢字・カナ)
② お申し込み	お客さま	当社へ電話またはメールでお申し込みください。 番号継続(ポータビリティ)を希望する場合はその旨と、(1)～(4)をお申し出ください。
③ 手続き情報の登録	当社	お客さまから受け取った情報を、事業者がNTT西日本のシステムへ登録し、引き継ぎの手続きを正式に依頼します。
④ 引き継ぎ可否の判定	NTT西日本	NTT西日本が、現在ご契約中の事業者さまやその番号を最初に発行した会社にお問い合わせ、番号が引き継げる状態かを確認します。
⑤ 契約内容の照合	NTT西日本 ／契約中の事業者	登録された名前や住所が、元の電話会社にあるデータと完全に一致するかチェックします。1文字でも違っていると「不一致」として差し戻しされます。
⑥ 切替工事	NTT西日本 ／お客様	他社の回線設備は再利用できないため、NTT西日本の光ファイバーを新しく引き込む 開通工事が必要 です。また、指定の工事日にネットワーク上で番号を切り替えます。 お客さま自身で機器を接続し、発着信ができるか確認 します。
⑦ 手続き完了・利用開始※	お客さま	切り替え完了後、元の電話サービスは自動的に解約され、新しい事業者のサービスで今の番号が使えるようになります。

※ 電話番号は引き継げますが、現在ご契約中の事業者さまの「光回線サービス」については、お客さま自身で解約手続きを行う必要があるためご注意ください。

<番号ポータビリティに関する費用>

通常の工事費用に加え、以下の工事費用が発生します。

番号ポータビリティ工事費：1番号あたり2,200円

<重要：独自回線を使用している事業者さまから当サービスへ

切り替えをする際の注意事項>

- 移転元事業者さまへ「番号ポータビリティしたい」旨を伝えてください。ただし、回線自体の解約手続きはお客様自身で行わないでください。当社への切り替えが完了する前に、お客様自身で現在の電話回線を解約してしまうと、電話番号が消滅し、継続利用ができなくなりますのでご注意ください。
- 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、お客様自身で解約手続きを行う必要があります。詳しくは移転元事業者さまにご確認ください。

■ NTT西日本の加入電話・ISDNから番号ポータビリティする場合

- 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ます。
 - 利用休止・・・電話を引く権利(加入権)をNTTに預けます。
休止期間は5年(更新で最大10年)で、10年過ぎると権利が消えるため注意が必要です。
 - 契約解除・・・権利を完全に手放します。将来、再びNTTの加入電話が必要になったときは、改めて権利の取得などが必要になります。
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。
- 「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。(お客様自身でお手続きしていただく必要はございません。)
- 「利用停止」または「契約解除」のお手続きには、初期工事費用に加え、以下の費用が追加で発生します。

利用休止の場合	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。

- 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。

<利用休止について>

利用休止の工事完了後、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

合わせてください。

■ ご契約にあたっての重要な注意事項

- 設置場所を変更(引越など)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。
- 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ります。事前に移転元事業者さまにお問い合わせください。
- 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。
- 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。詳細は移転元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工事時の注意事項

- 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。

■ 番号ポータビリティ手続き時のお客様情報の取り扱いについて

- 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。
- 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に通知する場合があります。

3-4 「ひかり電話」を安心してご利用いただくためのお知らせ

■ 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、ご了承願います。

【参考:第三者による不正な電話利用】

お客さまがご利用の機器やソフトウェアへの不正な接続等により、第三者に会社等に設置している電話を不正に利用され、高額な通話料が請求されるという被害が増えています。

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、国際電話を利用しない場合は、あらかじめ『国際電話の発信規制』を申し込むことを推奨しています。ご希望の際は当社にお申し出ください。

■ 電話帳(タウンページ)へ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りさせていただきます。
- 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。
- タウンページは2026年3月に発行・配布する最終版をもって終了いたします。
- 重複掲載の受付は2026年3月に発行・配布する最終版の受付をもって終了いたします。

■ 104番号案内サービスの終了について

- 104番号案内サービスとは、電話口でオペレーターに知りたい相手の「名称(氏名)」と「住所」を伝えることで、電話番号を案内してもらえ、NTT西日本が提供するサービスです。「104番号案内」は、2026年3月31日をもってサービスを終了いたします。

■ 「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

- 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。

4. 工事費用について

4-1 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

- 付加サービスをご利用になる場合は、工事費がかかります。
- 以下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は変わります。

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
FAXお知らせメール	1,100円	1番号ごと
複数チャンネルサービス	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チャンネル対応)設置	8,800円	1装置ごと
オフィス対応アダプター(8チャンネル対応)設置	10,450円	1装置ごと
オフィス対応アダプター(23チャンネル対応)設置	17,600円	1装置ごと
オフィス対応アダプター(32チャンネル対応)設置	14,300円	1装置ごと
オフィス対応アダプター(100チャンネル対応)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。

4-2 工事費のお支払いについて

- 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。

5.【最重要】ご利用上の制限と注意事項

■ 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。

■ 停電時の制限

- 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。携帯電話やPHSまたはお近くの公衆電話をご利用いただくか、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。

■ 接続できない番号

- 本サービスでは、以下のとおり一部接続できない番号があります。
 - (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「コミュニケーター扱い」)、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。

- 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。

■ 他社サービスへの影響

- 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。

■ ご利用サービスについて

- 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。

■ 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。ひかり電話のご契約プランを変更する際はモードの切り替えが必須で、有派遣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。

■お客さま宅での工事が不要な場合(無派遣工事)の対応について

- 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。
- 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。
- 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。

■ 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。

6. 契約期間と解約・契約変更について

6-1 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。
- 本サービスと光回線サービス(くるエネ光/くるエネ光10ギガ)を同時に解約する場合の契約期間、解約料については「くるエネ光 重要事項説明書」を必ずご確認ください。

6-2 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。
- 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。
- 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。
- 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週間を目途に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

- 解約される内容によって、必要なお手続きや機器の取り扱いが異なります。以下の「A」または「B」より、お客さまのご状況に当てはまる項目をご確認ください。

<A： ひかり電話や付加サービスのみ解約する場合(光回線サービスは継続利用)>

光回線(くるエネ光)はそのまま継続し、電話サービスのみを廃止する場合の注意点は以下の通りです。

● 10ギガ対応機器での無線LAN継続利用について

10ギガ対応ひかり電話機器(無線LAN機能付)をご利用中のお客さまが、ひかり電話の解約後も継続して無線LAN機能を利用したい場合は、以下のいずれかの対応が必要です。なお、くるエネ光10ギガプランではNTT西日本提供の『セキュリティ対策ツール』はご利用いただけません。

- ・お客さまご自身で10ギガ対応ルータをご準備する
- ・当社が提供する10ギガ対応ルータの有料レンタルを別途申し込む(月額基本料金550円)

● オフィス / エース」プランをご利用中の機器継続について

「ひかり電話オフィス / エース」で10ギガ対応機器をご利用の場合、原則として解約時に機器の撤去・回収は行いません。有償の設定変更工事を行うことで、そのまま「10ギガ対応ルータ」として継続利用することが可能です。継続利用を希望される場合は、解約のお申し込み時に必ずその旨をお伝えください。

● 機器の機能停止について

ひかり電話を廃止すると、それまで利用していた機器のルータ機能や無線LAN機能は自動的に停止、または機器の交換が必要になる場合があります。

<B： くるエネ光回線と同時に解約する場合>

- 光回線とひかり電話をセットで解約される場合は、撤去工事や機器返却の手続きが必要となります。詳細については、「くるエネ光 重要事項説明書」をあわせてご確認ください。

■ 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。

6-3 解約に伴う費用

本サービスの解約時に発生する費用は以下の通りです。

■ 解約月に発生する費用

- 利用料(月額利用料金の日割りおよび従量料金等の満額請求)
 - ・ ひかり電話の月額基本料金、付加サービス利用料、レンタル機器利用料は、解約日に応じて日割り計算にてご請求いたします。
 - ・ 通話料、電話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を行わず、1か月分満額でのご請求となります。
- 工事費用の残額(一括清算)
 - ・ 工事費用を分割でお支払いいただいている場合で、解約時に未払いの残額(残債)がある場合は、残額を一括でお支払いいただきます。

■ 解約料について

解約の形態により、以下の通り取り扱います。

- ひかり電話または付加サービスのみの解約の場合(くるエネ光サービスは継続利用される場合)
ひかり電話サービス自体に最低利用期間の定めはなく、解約料はかかりません。

- 「くるエネ光」と同時に解約する場合

<「くるエネ光」の月額料金割引を適用していない場合>

解約料はかかりません。

<「くるエネ光」の月額料金割引を適用している場合>

無料解約申請期間(開通月翌月を1か月目として起算し、24～26か月目)以外での解約には、くるエネ光サービスの「月額基本料金1か月分相当」を解約料としてご請求いたします。

※解約料に、ひかり電話基本料、付加サービス料、レンタル機器代は含まれません。

※算出根拠となる月額基本料金は、プロバイダー料を含み、契約期間を通して適用される割引を考慮した金額です(期間限定キャンペーンの割引は除きます)。

■ 解約の翌月以降に発生する費用※

- 通話料や一部のオプションサービス料金は、提供元からの請求時期の関係上、解約の翌月以降にご請求させていただきます場合があります。

6-4 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西日本の「フレッツ光」、または当社以外の光コラボレーション事業者が提供する光回線へ契約を変更することを『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にあわせて自動的に同時に転出されます。事業者変更日以降は、変更先の事業者が提供するひかり電話サービスとして提供されますが、一部のサービス内容や料金に変更に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ます。

- 解約月の月額基本料金は日割りでご請求いたします。
ただし、通話料、電話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、日割り計算を行わず1か月分満額でのご請求となります。
 - 本サービスで利用中の一部付加サービスは、転出先の事業者によっては提供対象外となる場合があります。
 - 事業者変更の場合、ホームゲートウェイや10ギガ対応ルータ等のレンタル機器は、原則として解約(撤去)ではなく、変更先の事業者からの提供に切り替わります。
- **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のお手続きについて**
- 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、まず当社へ電話またはメールにてお申し出ください。当社より「事業者変更承諾番号」を発行いたしますので、有効期限内に移転先事業者へお申し込みください。その際、電話番号を継続利用したい旨を必ずお伝えください。
 - 事業者変更の手続き前にお客さま自身で現在の電話回線を解約してしまうと、電話番号が消滅し、継続利用ができなくなります。必ず、移転先事業者への申し込みが完了するまで解約手続きは行わないでください。
 - 期日を過ぎたお支払いがある場合や、当社からの通知に応じていただけない等の理由で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ません。

7. 初期契約解除制度について

■ 制度の適用範囲

- 本サービス(ひかり電話)および付加サービスは、光回線契約(くるエネ光)と同時にご契約いただいた場合に限り、初期契約解除制度の対象となります。
- 光回線の契約成立後に、後日追加で本サービスや付加サービスをご契約された場合は、本制度の対象外となりますのでご注意ください。
- なお、本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です。
- 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。

8. 個人情報について

- 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。

9. お問い合わせ先

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は以下へお願いいたします。

<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