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

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
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

1-2 お申し込みサービスの内容について

■ 概要

- くるエネ光（以下「本サービス」）は、NTT西日本株式会社（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、当社指定のインターネット・プロバイダーサービスをセットにしたサービスです。

■ サービス提供エリア

- 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。
くるエネ光10ギガプランにつきましては、当社ホームページより提供エリアをご確認ください。
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。

■ 最大速度

- 「くるエネ光プラン」（フレッツ光ネクスト相当）は最大通信速度概ね1Gbpsです。ただし、ご利用場所の設備状況によっては200Mbpsまたは100Mbpsでのご提供となる場合があります。
- 「くるエネ光10ギガプラン」（フレッツ光クロス相当）は、最大通信速度概ね 10Gbpsです。
なお、最大概ね10Gbpsでは通信品質確保などに必要なデータが付与されるため、実効速度の最大値は技術規格上の最大値より十数％程度低下します。
- 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。

1-3 お申し込みにあたっての注意事項

■ 提供可否およびお申し込みの取り消し

- お客さまのご利用場所やNTT西日本の設備状況などにより、サービス提供までにお時間をいただく場

合や、提供自体ができない場合があります。NTT西日本にて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しとさせていただくことがあります。

■ 調査結果によるプラン変更

- お申し込み後のご利用環境の調査結果、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。その際は、変更後のプランに応じた月額基本料金および標準工事費が適用されます。

■ 工事着手後のキャンセル費用

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る場合、それまでに発生した費用（派遣工事費用等）を**実費負担**いただきます。なお、ご負担いただく工事費の**上限額**は、法令（初期契約解除制度）に基づき、**派遣工事の場合22,000円、無派遣工事の場合2,200円**となります。詳細は『9. 初期契約解除制度について』をご確認ください。」

■ 開通時の接続遅延と料金発生に関する同意事項

- 光回線工事が土日祝日や年末年始（12月29日～1月3日等）の長期休暇期間中に実施される場合、システム上の都合により、工事日当日にIPv6通信の開通手続きが完了しないことがあります。
- 開通手続きの遅延により、実際にインターネットが利用できるまで数日間の待機期間が生じる可能性がありますが、接続できない期間分も含め、開通工事日（課金開始日）からの月額基本料金（日割り）が発生いたします。
- 「くるエネ光 10ギガプラン」をご利用の場合、原則として工事当日に手続きを行いますが、開通までに数時間から数日を要する場合があり、同様にその期間の料金もお客さま負担となります。

■ ルータに関するご案内

- ルータをご利用になる場合は、IPv6接続の利用が可能な「MAP-E対応ルータ」が必要です。
  有料でレンタルも可能です。
- 「10ギガホームタイプ」および「10ギガマンションタイプ」のご利用には、10ギガ対応ルータが必須です。
  お客さま自身でご用意いただくか、有料でレンタルが可能です。
- 10ギガ対応ルータを自身で準備する際の要件等については「6. 10ギガプランご利用時の留意点について」をご参照ください。

2. 料金について

2-1 光回線サービス 月額基本料金

- 各プランの月額基本料金は次の通りです。

サービス名	月額基本料金
くるエネ光 ホームタイプ	5, 610円
くるエネ光 マンションタイプ	4, 070円
くるエネ光 10ギガホームタイプ	6, 820円
くるエネ光 10ギガマンションタイプ	6, 820円

※プロバイダー利用料を含みます。

※上記金額は標準料金です。当社による各種割引やキャンペーンによる特典等が適用される場合はその内容に従います。

● 固定IPをご希望の場合、月額660円が加算されます。（※ただし、10ギガプランをご契約の場合は、固定IPはご利用いただけません）

2-2 レンタル機器　月額基本料金

● お申込内容により、以下のとおり料金が変わります。

【ルータレンタル料金】

サービス	機能	対象機器	月額基本料金
くるエネ光 （ホーム／マンション）	Wi-Fiの利用なし	レンタルルータ （無線LANカードなし）	220円
	Wi-Fiの利用あり	レンタルルータ （無線LANカードあり）	330円
くるエネ光　10ギガ （ホーム／マンション）	ひかり電話の利用なし	10ギガ対応 レンタルルータ	550円
	ひかり電話の利用あり （基本プラン／エース）	ひかり電話対応機器 （無線LAN機能付き）	550円
	ひかり電話の利用あり （オフィス基本プラン／エース）	10ギガ対応 レンタルルータ	550円

※　お客さま自身で設置する場合：原則無料。

※　NTT西日本が設置を行う場合：1,650円。

※　レンタルルータ単独での設置工事を依頼する場合は、工事費9，900円が発生します。

2-3　月額基本料金の割引について

■ 「電気とセット割引」

● 「くるエネ電気」と「くるエネ光」をセットでご契約いただくと、セット割として月額基本料金から毎月110円を割引いたします。

＜特典内容＞

○ 特典　：　くるエネ光サービス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

○ 適用開始　：　お申し出の翌月から割引が適用されます

○ 適用期間　：　電気契約と「くるエネ光」の契約が重複している期間、通年で適用されます

○ 申込受付期間　：　随時受付中

■ 重要な契約条件

- この月額料金割引を適用する場合、割引適用月の翌月を「1か月目」として起算し、「2年間」の契約期間（自動更新）が設定されます。
- 「くるエネ電気」を解約された場合など、割引の適用条件を満たさなくなった時点で月額110円の割引は終了となります。ただし、本割引の適用によって設定された「2年間の定期契約」および「解約料」の条件は、割引の終了後も引き続き適用されます。
- 無料解約申請期間（割引適用月の翌月を1か月目として起算し、24～26か月目）以外で解約する場合、月額基本料金の1か月分に相当する解約料が発生しますのでご留意ください。

2－4 期間限定のキャンペーンについて

- 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。
- キャンペーンの内容によっては、契約期間や最低利用期間が設けられている場合があります。
- 期間限定のキャンペーン実施状況や適用条件につきましては、当社ホームページにてご確認ください。

2-5 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払い、または自動口座振替よりお選びください。
- クレジットカード払いまたは口座振替ができない場合に限り、請求書払い（当社指定の銀行口座へ振込）も受け付けておりますのでご相談ください。
- お支払いに関する手数料は以下のとおりです。

【お支払い手数料】

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
請求書発行手数料	無料
銀行振込手数料	お客さま負担

2-6 ご請求について

- 本サービスの料金算定期間は、毎月1日～末日までです。
- 開通月と解約月のご利用料金は日割りいたします。
- 「マンションタイプ」をご契約のお客さま※で、無派遣工事の場合、端末を接続していなくても工事予定日をもって開通完了扱いとなり、課金が開始されます。（※接続方式が「VDSL方式」の場合）

3. お申し込みの費用と手順について

お申し込み区分によってご契約時の手数料や手続きが異なります。

3-1 契約手数料

● お申し込み区分ごとの契約手数料は以下のとおりです。

【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
転用手続費	0円	
事業者変更(転入)手続費	0円	

3-2 手続き

■ 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。

● お申し込みから開通まで、1か月程度のお時間をいただきます。なお、お客さま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、開通日のご希望に沿えない場合があります。

● 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。工事費用については『4. 初期工事費について』をご確認ください。

● 新規申込の際は、契約手数料1,100円がかかります。

■ 転用でのお申し込み

● 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さまが、本サービスに契約を変更することを転用といいます。

● 転用には、お客さまご自身で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、あらためて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。

● 転用申込の際の契約手数料は無料です。

■ 事業者変更(転入)でのお申し込み

● 現在、他社光コラボ(※)をご利用中のお客さまが、本サービスに契約を変更することを事業者変更(転入)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(転入)には、お客さま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、お客さま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(転入)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、あらためて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。
  ※開通日を変更する場合は、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(転入)申込の際の契約手数料は無料です。

4. 初期工事費について

4-1 初期工事費

- 初期工事費用は、標準工事費に加え、加算・割増工事費を合算した金額です。
- お支払回数は「一括払い」または「24回分割払い」からお選びいただけます。
  ※ 工事完了後の支払い回数変更はできません。
  ※ 分割払いの期間中に、残額を一括で清算することは可能です。
  ※ 解約時に分割工事費の残額がある場合は、一括でのお支払いが必要となります。
- 工事先へ人員を派遣するかどうか(有派遣・無派遣)については、当社システムにて判断いたします。

■ 標準工事費

- 標準工事費用は以下のとおりです。

＜新規お申し込みの方で標準工事費のみ発生した場合の一例＞

回線タイプ	工事先への人員派遣	屋内配線の調整	工事費
ホームタイプ(10ギガプランを含む)	あり	あり	22,000円
	あり	なし	11,660円
	なし	なし	3, 300円
マンションタイプ(10ギガプランを含む)	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、お客さまの設備状況により、工事費が異なる場合があります。
※ 工事着手後のキャンセル時は、初期契約解除制度に準じた上限額までの実費が発生します。
※ ひかり電話を同時にお申し込みの場合は、別途工事費がかかります。
※ 付加サービスをご利用の場合は工事費が変わります。
※ 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。
※ 室内に既存の配線がある場合においても、回線をつなぎ直したり、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。

- 工事費24回分割払いの場合のご請求金額は以下のとおりです（代表的な工事費の一例）。
  例）工事先への人員派遣あり／屋内配線の調整ありの場合（22,000円）

回線タイプ	開通月	1ヶ月目	2か月目～23か月目
ホームタイプ／マンションタイプ	3,300円	792円	814円

■ 土日・祝日工事の加算・割増工事費

- 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

4-2 その他の工事費

■ ADSL回線・INS回線から切り替えを行った際の工事費

- ADSL回線・INS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。

＜対象となる移行元サービス＞
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

＜適用条件＞
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。

※2026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。

4-3 留意事項：建物の承諾

- 賃貸住宅など当該建造物の所有者がお客さまと異なる場合、あらかじめお客さま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。

5. ご利用上の制限と安全に関する事項

5-1 利用制限

- 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。
- 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。

5-2 セキュリティ対策ツール(NTT西日本提供)について

- NTT西日本の「セキュリティ対策ツール」をご利用中のお客さまは、お申し込みプランや契約変更の状況により、以下の通り、取り扱いが異なります。

＜当社サービス(くるエネ光)へ乗り換える場合＞

NTT西日本(フレッツ光)からの転用や、他社コラボレーションサービスからの事業者変更で「くるエネ光」に乗り換える際の取り扱いです。

- パソコン1台分は自動的に継続してご利用いただけます。
- 2台目以降は、自動的に廃止となりますのでご注意ください。

＜10ギガプランへ契約を変更する場合＞

- 10ギガプラン(フレッツ 光クロス相当)にはセキュリティ対策ツールが標準装備されておりません。
  そのため、「くるエネ光プラン」から「くるエネ光10ギガプラン」へアップグレードされる際は、契約変更と同時にツールは一切利用できなくなります。

6. 10ギガプランご利用時の留意点について

■ 10ギガプランの要件について

- 10ギガプランをご契約の場合、固定IPサービスはご利用いただけません。
- 「10ギガホームタイプ」および「10ギガマンションタイプ」のご利用には、10ギガ対応ルータが必須です。
  お客さま自身でご用意いただくか、有料でレンタルが可能です。
- 以下の環境を満たせない場合は通信速度が制限されます。
  - ・LANポートが「10GBASE-T」に対応していること
  - ・LANケーブルが「カテゴリー6a」以上であること
  - ・Wi-Fi利用の場合、「Wi-Fi6」に対応していること
- フレッツ速度測定サイト(フレッツ光ネクストご利用者向けのサービス)では、10ギガプランの正確な通信速度を測定できない場合があります。

■ 10ギガ対応ルータについて

＜10ギガ対応ルータを自身でご用意する場合＞

- 以下の技術要件を満たすルータをご用意ください。
  - IPv6 IPoEに対応していること
  - IPv6アドレスの設定方式としてDHCPv6 PD方式に対応していること
- 光回線工事完了後に、速やかに10ギガ対応ルータを回線終端装置(ONU)に接続し、電源を入れてくだ

さい。

- ご準備された10ギガ対応ルータによっては、設置後に自身でIPv6の設定が必要な場合があります。詳しくは、メーカーHPなどをご確認ください。

＜有料でレンタルする場合＞

- 「くるエネひかり電話」を契約される場合は「ひかり電話対応ルータ」として提供されるため、重複してレンタルする必要はありません。
- ルータは工事日前日までにNTT西日本より郵送されますので、お客さま自身で設置してください。
- 有派遣による設置を希望される場合は別途工事費が発生します（光回線の開通工事と同時実施の場合は1,650円）。
- 有派遣による設置の場合は、 工事担当者が機器を持参します。

■ご利用開始時の注意点

- 10ギガプランでは、原則として光回線工事当日にIPv6通信の開通手続きを行いますが、完了までに数時間から数日かかる場合があります。
- インターネットに接続できない期間が発生した場合でも、その期間分の月額基本料金（日割り）は発生し、お客さま負担となりますので予めご了承ください。

7. ご契約内容の変更について

7-1 ご契約内容の変更手続きについて

- ご契約内容を変更される際は、弊社に電話またはメールにてお申し出ください。
- 一部のお申し込みにつきましては、「プラン変更手続き」ではなく、現在ご利用中の契約の「廃止」と、変更後のプランによる新たな「利用開始」のお手続きが必要になる場合があります。
- プラン変更工事にともない、インターネットに接続できない期間が発生することがあります。

7-2 ご契約内容変更工事費について

■工事費用について

- 変更されるご契約内容によっては、工事が必要になる場合があります。

  例）ご契約プラン（くるエネ光⇔くるエネ光10ギガ、ホームタイプ⇔マンションタイプ　など）の変更にかかわる切替工事費

回線タイプ	回線プランの変更	工事先への人員派遣	工事費
ホームタイプ／マンションタイプ	くるエネ光 ⇵ くるエネ光　10ギガタイプ	あり	11,660円
		なし	3,300円

- くるエネひかり電話をあわせてご利用いただいている場合は、光回線のプラン変更により、「ひかり電話対応機器」の変更が必要になる場合があります。

■お客さま宅へ伺い工事する（有派遣工事）場合

- 派遣工事の要否については当社システムにて判定いたします。
- 派遣工事にはお客さまのお立会いが必要となります。当社からお客さまへ日程調整のご連絡をいたします。
- 有派遣工事の際は、NTT西日本指定の工事会社が実施します。ご不在などによりお立会いいただけない場合は、派遣費用相当をご請求させていただく場合があります。
- NTT西日本が実施する工事において、既設の引き込み口（電話配管、エアコンダクト等）を利用できない場合、お客さまの了承のもと外壁に穴あけ・貫通などを行うことがあります。実際の工事内容は工事当日にご案内いたします。
- 工事内容によっては、追加料金が発生する場合があります。

■お客さま宅へ伺わず工事する（無派遣工事）場合

- お客さま宅での工事が不要な場合、NTT西日本から機器をお送りいたしますので、お客さまご自身で取り付けをお願いいたします。
- お客さま宅での工事が不要で、かつ回線タイプ変更前にNTT西日本から直接レンタルしていた機器を回線タイプ変更後に継続利用ができない場合、NTT西日本から機器をお送りいたしますので、お客さまご自身で取り付けをお願いいたします。
- お客さま宅での工事が不要で、かつNTT西日本から直接レンタルしている機器の交換も不要な場合、工事日当日午前5:00～午前7:00の間でインターネット通信が15～30分程度、ひかり電話の通信が数十秒程度利用できない時間帯が発生します。

7-3　移転（お引っ越しなどによる利用場所の変更）について

- お引越しなどにより利用場所住所が変更になる場合は、電話またはメールにて当社にお申し出ください。
- 移転先がくるエネ光サービス提供エリア外の場合、本サービスをご利用することはできません。その場合「くるエネ光」は解約となります。
- くるエネひかり電話をご利用の場合、移転先でも引き続きご利用いただけます。ただし、移転先の住所によっては、電話番号が変更になる場合があります。
- 移転の際は、工事が必要になる場合があります。

8.契約期間と解約について

8-1　契約期間について

■　月額料金の割引を適用しない場合

- 「電気とセット割引」など、通年適用される月額料金の割引を利用しない場合は、契約期間の定めはありません。

※ただし、当社による各種割引やキャンペーンによる特典等が適用される場合はその内容に準じます。

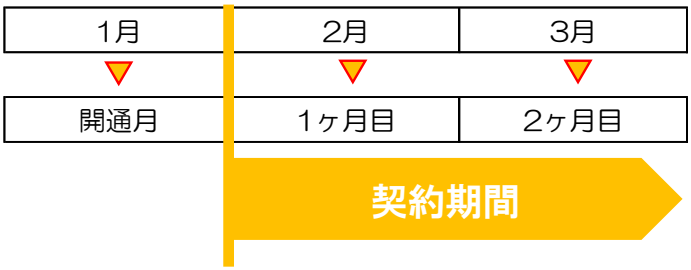
■ 月額料金の割引を適用する場合

- 「電気とセット割引」など、通年適用される月額料金の割引を利用する場合は、契約期間は「2年」です。
- 割引適用月の翌月を1か月目とし、以後24か月間を契約期間とします。
- 割引適用月の翌月を1か月目とし、25か月目から新たな契約期間（2年）が始まり、以降24か月ごとに同様の繰返しとなります。
- 「くるエネ電気」を解約された場合など、割引の適用条件を満たさなくなった場合でも、本割引の適用によって設定された「2年間の定期契約」および「解約料」の条件は、割引の終了後も引き続き適用されます。
- お客さまからの解約のお申し出がない場合、「2年間」の契約期間が自動で更新されます。

＜契約期間の開始＞

例：1月15日に開通の場合

2月を1か月目とし、翌々年の1月末日までを契約期間といたします。



8-2 無料解約申請期間について

●月額料金割引の有無により無料解約期間の設定が変わります。

■ 月額料金の割引を適用しない場合

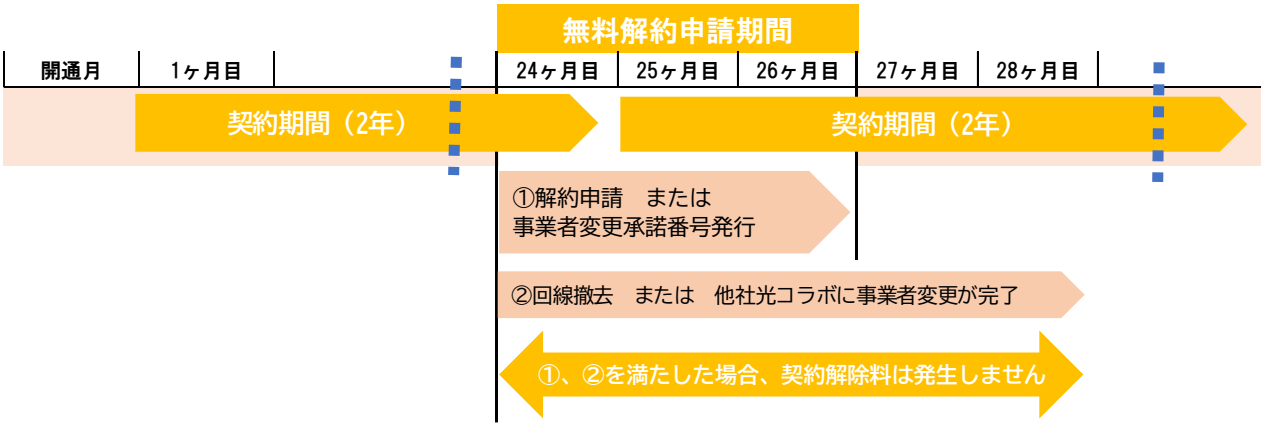
- 「電気とセット割引」など、通年適用される月額料金の割引を利用していない場合は、いつ解約されても解約料は発生しません。

※ただし、当社による各種割引やキャンペーンによる特典等が適用される場合はその内容に準じます。

■ 月額料金の割引を適用する場合

- 「電気とセット割引」など、通年適用される月額料金の割引を利用している場合は、割引適用月の翌月を1か月目とし、24か月目～26か月目までに当社へ解約のお申し出をしていただき、24か月目～28か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

- 割引適用月の翌月を1か月目と起算し、24か月目に当社に解約の申請を行い、28か月目に回線撤去が完了した場合、解約料はかかりません。
- 割引適用月の翌月を1か月目と起算し、23か月目に当社に解約の申請を行い、24か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（転出）の場合

- 割引適用月の翌月を1か月目と起算し、24か月目に当社に事業者変更承諾番号の発行依頼を行い、28か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。
- 割引適用月の翌月を1か月目と起算し、23か月目に当社に事業者変更承諾番号の発行依頼を行い、24か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。

8-3 解約に伴う費用について

■ 解約月に発生する費用※

● 【利用料】

解約月に利用された分の月額基本料金は日割りでご請求いたします。

※「くるエネひかり電話」をご利用の場合、月額基本料金、付加サービス、レンタル機器利用料は日割りとなりますが、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】

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、一括でのお支払いが必要となります。

● 【解約料】

≪月額料金の割引を適用しない場合≫

解約料はかかりません

※ 当社による期間限定のキャンペーンの特典等を適用される場合は、その内容に従います。ホームページなどでお知らせしているキャンペーン内容、適用条件等をよくご確認ください。

≪月額料金の割引を適用している場合≫

くるエネ光／くるエネ光10ギガの**「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。**

※「無料解約申請期間(24～26か月目)」以外での解約が対象となります。
解約料が発生しない条件については、「8-2　無料解約申請期間について」をご確認ください。

※ 解約料の算出根拠となる月額基本料金は、プロバイダー利用料を含み、契約期間を通して適用される割引(セット割等)を考慮した標準月額料金です。
期間限定キャンペーンによる割引は除外されます。

※ ひかり電話サービスや付加サービス、機器レンタルについては、解約料はかかりません。

■ 解約の翌月に発生する費用

● 通話料や一部の付加サービス、一部オプションサービスの料金は、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く場合があります。

8-4 解約のお手続きについて

解約を希望される際は、当社へ電話またはメールにてご連絡ください。

■ 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。

■ 解約のお手続きについて

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 ： **他社に事業者変更(転出)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)**

解約のお申し出後、当社より事業者変更承諾番号を発行いたします。事業者変更承諾番号には有効期限がありますので、期限内に移転先事業者へ通知してください。
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けず、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。
ただし機器のレンタルサービス(ホームゲートウェイ、無線 LAN カード、10 ギガ対応ルータ)につきましては、解約ではなく、変更先の事業者からの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・フレッツ光以外の他社サービスへ乗り換え・インターネット回線を撤去する)

解約のお申し出後、廃止希望日をお伺いいたします。

また、当社にて派遣工事の要否を確認し、派遣工事が必要な場合は、工事日の調整をいたします。工事の際は、NTT西日本指定の工事会社がお客さま宅に伺い、工事を実施いたします。

【ご確認事項】

- 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 週間程度を目途に 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、当社へご連絡ください。
- 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。
  さらに、最終的に未返却の場合は、以下に定める金額をお支払いただきます。
  ※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
オフィスタイプ対応アダプター（4/8チャネル対応）		58,000円
オフィスタイプ対応アダプター（23チャネル対応）		360,000円
映像回線終端装置		12,000円

8-5 解約際の注意点

■ 解約手続きと工事日程について

- 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のため、当社よりお電話やメール等で連絡を差し上げる場合があります。連絡がつかない場合、回線撤去の手配が進められず、解約手続きが完了いたしませんので、必ずご対応をお願いいたします。

■ 連絡不能に伴うリスク

- 一定期間以上、連絡がつかず解約申請が完了しない状態が続いた場合は、当社の判断により強制解約とさせていただく場合があります。
- お客さまと連絡がつかず解約が遅れた場合、その期間中（撤去希望日以降も含む）の月額基本料金（日割り）が発生し、解約料とともにお客さまの負担となりますのでご注意ください。

■ ひかり電話および付加サービスの取扱い

- 「くるエネひかり電話」をご利用の場合も、解約に関して当社より連絡を行うことがあります。連絡が取れず手続きが滞った場合、ひかり電話が解約されず料金が発生し続**ける**ため、必ずご対応ください。
- 本サービス（くるエネ光）を解約した場合、付加サービスも原則すべて解約となります。
- NTT西日本が直接提供している付加サービスについても、本サービスの解約と同時に廃止（解約）となります。

9. 初期契約解除制度について

＊初期契約解除制度は法律に基づくお客さまの重要な権利です。

本契約サービスは、初期契約解除制度の対象です。以下の内容をよくご確認ください。

＊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、お客さまは

（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※1、契約手数料、月額基本料金、付加サービス料金はお支払いいただきます※2。当該請求にかかる額は、本書面に記載した額となります。

※1 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：2,200円

※2 月額基本料金については日割計算を行います。

（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）をお客さまに返還いたします。

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さま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】hikari@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

◆はがき等の書面に以下の事項を記入し、送付してください。

～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（転入）・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、お客さま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。

10. 故障について

■ 故障発生時の対応について

- NTT西日本から提供されている機器(ONUなど)で故障が発生した場合は、当社までご連絡ください。(ご連絡先は「8. お問い合わせ先」をご確認ください)当社で故障個所を確認し、故障個所がNTT西日本の設備区間だった場合、NTT西日本から直接連絡することがあります。
- お客さまの過失により機器に故障が発生した場合、故障修理費用をお客さまに請求する場合があります。

11. 個人情報について

■ 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となる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。

12. 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各種お問い合わせ窓口

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

【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。