

「NP光Biz」重要事項説明書

1. サービス名称
NP光Biz(以下、「本サービス」といいます)
2. サービス提供者
株式会社サポートライン(以下、「当社」といいます)
3. サービスに関する約款及び規約
本サービスは当社の定める「NP光Bizサービス契約約款」に基づいて提供致します。その他キャンペーンにつきましては、当社ホームページにてご確認ください。
4. 各種約款、規程
本サービスの内容、提供条件、その他詳細は当社ホームページに掲載致します。最新の各種約款、規約にてご確認ください。
5. サービスについて
本サービスは東日本電信電話株式会社(以下、「NTT 東日本」といいます)または、西日本電信電話株式会社(以下、「NTT 西日本」といいます)から卸電気通信役務の提供を受け当社が提供する、光電気通信網を用いた光回線提供サービスです。
新規に申し込みを行うことにより、または NTT 東日本・NTT 西日本が提供する下記の 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た(以下「転用」といいます)上で申し込みを行うことにより利用できるサービスです。

6. お申込みについて

当社が提供する戸建住宅向けの FTTH アクセス回線	当社が提供する集合住宅向けの FTTH アクセス回線
NTT 東日本、NTT 西日本が提供する下記の FTTH アクセス回線提供サービスに相当します	NTT 東日本、NTT 西日本が提供する下記の 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 *フレッツ 光ネクスト ギガファミリー・スマートタイプ *フレッツ 光ネクスト ファミリー・ギガラインタイプ *フレッツ 光ネクスト ファミリー・スーパー・ハイスピードタイプ 集 *フレッツ 光ネクスト ファミリー・ハイスピードタイプ *フレッツ 光ネクスト ファミリータイプ	*フレッツ 光ネクスト ギガマンション・スマートタイプ *フレッツ 光ネクスト マンション・ギガラインタイプ *フレッツ 光ネクスト マンション・スーパー・ハイスピードタイプ 集 *フレッツ 光ネクスト マンション・ハイスピードタイプ *フレッツ 光ネクスト マンションタイプ

お申込みにあたり、お客様のご利用場所が本サービスの対応エリアである事をご確認ください。お客様のお申込み情報は「ご契約内容確認書」の「ご契約形態」をご確認ください。
 ※NTT 東日本、NTT 西日本の設備状況により本サービスのご利用をお待ちいただく場合、ご利用いただけない場合があります。
 ※当社が定める期日までに光回線の敷設ができなかった場合、当社は本サービスのお申込みを取り消しさせていただく場合があります。

7. 通信速度について

当社が提供する本サービスの最大通信速度は以下の通りです。

当社が提供する提供サービス名	NTT 東日本、NTT 西日本が提供するFTTH アクセス回線提供サービス名	通信速度
NP光Biz	フレッツ 光クロス	最大概ね 10Gbps
	フレッツ 光ネクスト ギガファミリー・スマートタイプ フレッツ 光ネクスト ファミリー・ギガラインタイプ フレッツ 光ネクスト ファミリー・スーパー・ハイスピードタイプ 集 フレッツ 光ネクスト ギガマンション・スマートタイプ フレッツ 光ネクスト マンション・ギガラインタイプ フレッツ 光ネクスト マンション・スーパー・ハイスピードタイプ 集	最大概ね 1Gbps
	フレッツ 光ネクスト ファミリー・ハイスピードタイプ フレッツ 光ネクスト マンション・ハイスピードタイプ	下り最大 200Mbps 上り最大 100Mbps
	フレッツ 光ネクスト ファミリータイプ フレッツ 光ネクスト マンションタイプ	最大100Mbps
	ひかり電話ネクスト	-

※100Mbps を超える通信速度でご利用いただくためには、1Gbps の通信速度に対応した環境が必要となります。
 ※本サービスは、ベストエフォート方式のサービスです。通信速度は理論上の最高値であり、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。
 ※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、当社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。
 ※光クロスについて、有線をご利用いただく場合の推奨 LAN 環境は、LAN ポートが 10GBASE-T かつ LAN ケーブルがカテゴリ 6a 以上です。
 ※ひかり電話ネクストとは、「フレッツ光」の契約なく、ひかり電話ネクストの契約だけでご利用いただける光ファイバーを利用した IP 電話サービスです。インターネットには接続できませんが、「フレッツ・テレビ伝送サービス」と「テレビ視聴サービス(スカパーJSAT(株)提供)」を契約して地デジ・BS が視聴できるなど、各種オプションをご利用いただけます。通話料金は「ひかり電話」と同様で全国一律料金で利用可能です(データコネクト利用時を除く)。

8. 工事について

本サービスをご利用いただく場合、光ファイバーをお客様の建物に引き込む工事が必要となります。そのため、賃貸住宅等、当該建造物の所有者がお客様と異なる場合、あらかじめ建物の所有者の承諾が必要です。当社は工事の実施に基づくトラブルに関し、一切責任を負いません。開通工事はお客様の環境により、お立会いが必要な場合があります。

- ※ 本サービス開通工事日程は「ご契約内容確認書」の「開通予定日」をご確認ください。場合によりご希望日時に工事ができない場合があります。
- ※ 光ケーブルの引き込み方法およびご提供プランに関し、お客様のご希望に添えない場合があります。
- ※ 宅内工事において、既設設備が利用できない等やむをえない場合に限り、外壁に穴あけ・貫通等の施工を行うことがありますので、あらかじめご了承ください。実際の施工内容は工事当日にご案内致します。

9. 料金について

毎月必要とされる費用は、お申込みいただいたご契約プランの月額利用料です。お申込み時には、別途工事費と事務手数料がかかります。初期工事費等は、(当社規定に則り)お申込み時に一括、もしくは分割でのご請求となります。本サービスの利用開始日が属する月の月額費用は日割りでご請求となります。

【初期費用一覧】

・契約手数料

新規申込みの場合	3,300円(税込)	転用申込みの場合	3,300円(税込)
----------	------------	----------	------------

【月額費用】

※解約時期によって、解約事違約金が発生します。

プラン名	形態	ご利用期間	月額利用料	解約違約金
NP光Biz	クロス(東)	3年自動更新	6,820 円(税込)	15,000円
	クロス(西)		7,315 円(税込)	
NP光Biz	ファミリー		6,325 円(税込)	
	マンション		5,060 円(税込)	
NP光アクセスBiz	ファミリー		4,730 円(税込)	
	マンション		3,740 円(税込)	
NP光 ひかり電話ネクストBiz	ファミリー	3,410 円(税込)		

10. ご利用期間について

ご利用開始日	ご利用期間
【新たに本サービスへご加入されたお客様】…本サービスの開通日	36ヶ月(36 ヶ月ごとの自動更新)

利用開始日から月末日までを 1 ヶ月目とし、利用開始月から36ヶ月目を満了月とします。

更新月の間に、本サービスの解約のお申し出が無い場合は、36ヶ月単位のご利用期間にて自動更新となります。

※利用期間内にお客様のご都合により本サービスを解約された場合は、上記解約違約金をお支払いいただきます。

※上記表は法人契約(個人事業主含む)の場合になります。

2022年7月1日以降に契約開始の個人契約の違約金については月額利用料相当額が違約金として発生いたします。

	請求方法
本サービス利用料	当社からのご請求となります。 お支払い方法は、口座振替・クレジットカード・一般請求(主にコンビニ決済)のいずれかの方法となります。 一般請求の場合は、帳票発行手数料として330円(税込)/回を加算させていただきます。

11. 料金のお支払い方法について

料金のお支払い方法、請求内容等はご契約内容により異なります。詳しくは、弊社もしくはご契約のプロバイダ等の請求書をご覧ください

12. 撤去工事について

- ・ 光ファイバー回線等の撤去工事が必要な場合は、当社からの契約の解約についてのご連絡の際に当該光ファイバー回線等を取り外すため、工事日の調整をさせていただき、当該工事日に「回線終端装置」の取り外しなどを行いますのでお客様ご自身で「回線終端装置」を取り外したり、廃棄したりしないようお願い致します。
- ・ 回線終端装置に接続されているファイバーケーブルを取り外して、断芯箇所に触れたりのぞき込んだりするのは大変危険ですのでおやめください。
- ・ 回線撤去工事費がかかる場合がございます。
- ・ 引越等に伴いご契約内容を変更される場合は、移転前にご利用機器の撤去が必要です。お時間に余裕をもってのお手続きをお願い致します。

<機器の返却について>

- ・ 撤去工事の必要がない場合は、お客様ご自身で「回線終端装置」等の設置機器をご返却ください。解約手続き後、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致します。
- ・ 返却いただけない場合、ご利用期間に応じた耐用年数等を考慮した損害賠償をご請求させていただきます。
- ・ 撤去工事を行う場合は工事業者が当該機器を回収しますので、お客様自身でご返却いただく必要はございません。

13. 転用申込みに伴う注意事項について

- ・ NTT 西日本の提供する「セキュリティ対策ツール」をご利用中で、NTT 西日本が提供する既設の光回線から転用のお申込みをされるお客様は、転用に伴い「セキュリティ対策ツール」の無料での利用ができなくなります。継続利用をご希望のお客様はNTT 西日本にお問合せください。
- ・ NTT 東日本、NTT 西日本が提供するフレッツ・テレビにおける「スカパーJSAT 施設利用サービス」は、NP光Bizテレビへの転用後も、引き続きスカパーJSAT 株式会社とのご契約となります。なお「NP光Bizテレビ伝送サービス」は、転用日の当月利用料分は日割をせずに月額利用料を NTT 東日本、

NTT 西日本からおお客様にご請求致します。

- ・ 転用に伴い、NTT 東日本の提供する「フレッツ光メンバーズクラブ」、NTT 西日本の提供する「CLUB NTT-West」は解約となり、それぞれのポイントは失効となります。
- ・ 転用後、本サービスから他事業者（NTT 東日本、NTT 西日本を含む）の光回線へ再度転用することはできません。他事業者の光回線の利用を希望されるお客様は、本サービスを解約し、新規に光回線をお申込みいただく必要があります。
- ・ NTT 東日本エリアで、フレッツ光初期工事費を分割払い期間中のお客様は、フレッツ光初期工事費の残債相当額を引き続き、分割にて当社にお支払いいただきます。フレッツ光初期工事費分割払い期間中に NP光Biz各プランをご解約された場合には、解約時に残債相当額を当社に一括でお支払いいただきます。
- ・ NTT 西日本エリアで、フレッツ光初期工事割引をご利用のお客様は、ご利用開始から 2 年以内に各プランを解約された場合は、フレッツ光ご利用開始からの期間に応じ、発生する解約違約金を当社に一括でお支払いいただきます。（ご利用開始月を1 ヶ月目として15 ヶ月以内に解約された場合、16 ヶ月目～24 ヶ月以内に解約された場合（24 ヶ月目の末日を除く）と異なります。金額は、フレッツ光のご利用プランによって異なります。）
- ・ 転用に伴い、当社または NTT 東日本、NTT 西日本の提供するオプションサービスについて、利用条件が変更となる場合、またはサービスの全部もしくは一部がご利用いただけなくなる場合がありますのでご注意ください。

14. ひかり電話について

ひかり電話のサービス内容についてご説明致します。お申込み契約プランにつきましては、同封の「ご契約内容確認書」をご確認ください。

【月額費用】

ご契約プラン	月額利用料金(税込)
ひかり電話 オフィス基本プラン	550 円(税込)
ひかり電話 オフィセットプラン	1,650 円(税込)
ひかり電話 ネクスト オフィス基本プラン	3,410 円(税込)
ひかり電話 ネクスト オフィセットプラン	4,510 円(税込)

※別途ご利用の通話料が加算されます。NP光Bizでご利用いただく通話料については、NTT 東日本、NTT 西日本からのデータを使用して料金計算を行う為、回線使用料の請求月と異なる場合がありますのでご注意ください。

15. プロバイダ契約について

本サービスはプロバイダ契約がセットになったサービスですので、個別の契約や変更は出来かねますのでご注意ください。

16. キャンセル・解約について

キャンセルについて

キャンセルの定義	契約成立日より前の申し込み解除は「キャンセル」とし、月額利用料金／解約事務手数料は発生致しません。
キャンセル方法	ご本人様以外対応不可。下記お問合せ先までご連絡ください。工事予定日(転用予定日)の 5 日前までにご連絡ください。(例:20 日が工事予定日の場合、-5 日の 15 日まで。)

※ 契約成立日＝工事日(もしくは転用日)

※ 転用実施前までのお申し込みのキャンセルは、原則無料にてお手続き致します。

※ 工事予定日(転用予定日)の 5 日前を過ぎると、工事費など発生する場合がございます。また、新規お申し込みで「無派遣工事」の場合、転用お申込の場合、工事予定日(転用予定日)の 2 営業日前を過ぎるとキャンセルできない場合もございますので、ご注意ください。

解約について

※ 光回線を解約した場合、全てのオプションサービスが自動的に解約となりますので、ご注意ください。

解約の定義	契約成立日後の契約解除については「解約」とします。月額利用料金／解約事務手数料の請求を行います。
解約方法	ご本人様以外対応不可。下記お問合せ先までご連絡ください。

17. プランの変更、オプションサービスの追加、移転、ご解約、その他手続きについて本サービスのプランの変更、オプションサービスの追加、移転、解約、その他手続きに関しては、下記連絡先までお問合せください。

- ・ お問合せ先 :株式会社サポートライン
- ・ TEL :050-5050-0144 営業時間/10時-17時 ※土・日・祝日除く
- ※ 記載内容は令和 6 年 6 月 1日現在のものです。※記載の価格は税込表記です。

一部かけられない番号があります	お話中調べ、ダイヤル Q2、コレクトコールなど一部かけられない番号があります。電気通信事業者を指定した発信(0036 や 0033 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」、「AGR 機能」が動作中の場合、発信が出来なくなる場合があります。
-----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>停電時のご利用できません</p>	<p>停電時は、緊急通報を含む通話できません。緊急通報番号(110/119/118)へダイヤルした場合、発信者番号の通知の通常通知・非通知にかかわらずご契約者の住所・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)</p>
<p>一部ご利用できない電話機などがあります</p>	<p>SDN 対応、緊急通報機能を備えた福祉用電話機はご利用いただけません。 FAX は G3 モードのみご利用いただけます。 ※G4 モード等のデジタル通信モードではご利用いただけません。</p>
<p>一部ご利用できないサービスがあります</p>	<p>加入電話などでご利用いただける一部サービスが、ご利用いただけない場合がございます。ひかり電話サービスでご利用いただけるサービスは当社ホームページでご確認ください。</p>

