

## 「フェニックス光」重要事項説明

## ■サービス

名称：フェニックス光

種類：光ファイバーインターネットサービス

## &lt;問い合わせ先&gt;

|            |                      |                                  |                 |
|------------|----------------------|----------------------------------|-----------------|
| サービス提供事業者名 | フェニックスコミュニケーションズ株式会社 |                                  |                 |
| 連絡先        | 営業時間                 | 平日 10:00~17:30 (土日祝日及び弊社指定の日を除く) |                 |
|            | 連絡先                  | フリーダイヤル                          | : 0120-911-528  |
|            |                      | 一般電話                             | : 011-280-3300  |
|            |                      | IP電話                             | : 050-5520-2800 |
|            |                      | FAX                              | : 011-280-1667  |

## ■概要

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)から卸電気通信役務の提供を受けてフェニックスコミュニケーションズ株式会社(以下「弊社」といいます)が提供する、光電気通信網を用いたFTTHアクセス回線提供サービス及びインターネット接続サービスです。

- ・本サービスは、新規に申込みを行うことにより、またはNTT東日本が提供する下記のFTTHアクセス回線提供サービスを既に利用されているお客様が弊社のFTTHアクセス回線へと契約を切り替え(以下「転用」といいます)た上で申込みを行うことにより利用できるサービスです。
- ・本サービスの内容、サービスの提供条件、その他詳細については、別途弊社が定めるサービスに関する各種規定に基づき提供されるものとし、契約者は各種規定に同意の上で申込みを行うものとします。各種規定については、弊社ホームページ(<http://www.phoenix-c.or.jp/>)よりご確認ください。

## ■FTTHアクセス回線の種別

弊社が提供するFTTHアクセス回線サービスは、NTT東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。

| 弊社が提供する FTTH アクセス回線                                    | 回線タイプ             | 相当する NTT 東日本の FTTH アクセス回線  |
|--|-------------------|--|
| フェニックス光 ファミリー<br>フェニックス光 シンプルプラン<br>フェニックス光 シンプルWEBプラス | 戸建向けのFTTHアクセス回線   | フレッツ 光ネクスト ギガファミリー・スマートタイプ<br>フレッツ 光ネクスト ファミリー・ギガラインタイプ<br>フレッツ 光ネクスト ファミリー・ハイスピードタイプ<br>フレッツ 光ネクスト ファミリータイプ |
| フェニックス光 マンション<br>フェニックス光 シンプルプラン<br>フェニックス光 シンプルWEBプラス | 集合住宅向けのFTTHアクセス回線 | フレッツ 光ネクスト ギガマンション・スマートタイプ<br>フレッツ 光ネクスト マンション・ギガラインタイプ<br>フレッツ 光ネクスト マンション・ハイスピードタイプ<br>フレッツ 光ネクスト マンションタイプ |

## ■最大通信速度

弊社が提供するFTTHアクセス回線サービスは、NTT東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。

| 弊社が提供する FTTH アクセス回線   | 最大通信速度             | 相当する NTT 東日本の FTTH アクセス回線  |
|---|--------------------|--|
| フェニックス光 ファミリー<br>フェニックス光 マンション<br>フェニックス光 シンプルプラン<br>フェニックス光 シンプルWEBプラス | 概ね1GbpsのFTTHアクセス回線 | フレッツ 光ネクスト ギガファミリー・スマートタイプ<br>フレッツ 光ネクスト ファミリー・ギガラインタイプ<br>フレッツ 光ネクスト ギガマンション・スマートタイプ<br>フレッツ 光ネクスト マンション・ギガラインタイプ |
|   | 200MbpsのFTTHアクセス回線 | フレッツ 光ネクスト ファミリー・ハイスピードタイプ<br>フレッツ 光ネクスト マンション・ハイスピードタイプ   |
|   | 100MbpsのFTTHアクセス回線 | フレッツ光ネクスト ファミリータイプ<br>フレッツ 光ネクスト マンションタイプ  |

※通信速度は、FTTHアクセス回線のタイプにより異なります。

※通信速度は、お客様宅内に設置する「回線終端装置」から弊社が提供を受ける設備までの間における理論上の最大速度です。  
また、本サービスは、ベストエフォート方式<sup>1</sup>のサービスとなりますので、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。

<sup>1</sup> 「ベストエフォート方式」とは、最大速度及び接続可能性は保証せず、可能な場合のみ最大限の速度で提供することを前提に、安価な高速サービスを提供する方法です。

## ■利用制限について

- ・天災、事変その他の非常事態が発生し、または発生する恐れがある場合のほか、弊社は、通信が著しく輻輳するときは、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、もしくは切断することがあります。
- ・有害情報が掲載されたウェブサイトや画像、動画等の閲覧を制限することがあります。
- ・お客様の利用の公平を確保し、「フェニックス光」を円滑に提供するため、動画再生やファイル交換(P2P)アプリケーション等、帯域を継続的かつ大量に占有する通信手順を用いて行われる通信について速度や通信量を制限することがあります。

## ■契約約款について

- ・お申込みに伴い「PHOENIXCLUB IP 通信網サービス契約約款」に同意いただく必要があります。

## ■サービス利用料金

### (1) お申込時に必要となる費用

#### 【事務手数料】

| 申込区分                  | 費用(税抜) |
|-----------------------|--------|
| 新規申込時の契約料             | 1,000円 |
| 転用申込時の転用手数料           | 2,000円 |
| 事業者変更申込時の<br>事業者変更手数料 | 2,000円 |

#### 【回線開通工事費】

| タイプ      | 適用パターン           | 一括払いの場合の費用(税抜) | 分割払いの場合の費用 |
|----------|------------------|----------------|------------|
| ファミリータイプ | 住宅内の配線設備を新設する場合  | 19,800円        | 660円×30ヵ月間 |
|          | 住宅内の配線設備を再利用する場合 | 8,400円         | 280円×30ヵ月間 |
|          | 工事担当者がお伺いしない場合   | 2,200円         | 分割対応致しません。 |
| マンションタイプ | 住宅内の配線設備を新設する場合  | 16,500円        | 550円×30ヵ月間 |
|          | 住宅内の配線設備を再利用する場合 | 8,400円         | 280円×30ヵ月間 |
|          | 工事担当者がお伺いしない場合   | 2,200円         | 分割対応致しません。 |

※土・日、祝日の工事の場合は、**初期工事費総額が3,300円(税抜)**増額となります。

※表記の費用は、代表的な工事を行った場合に発生する工事費用の例となり、お客様のお住まいの環境や工事の内容により、別途工事費が発生する場合があります。

### (2) 月額費用

お申込みいただくタイプにより下記の月額費用が発生します。

| お申込みいただくタイプ                   | プラン名          | 月額費用(税抜) |
|-------------------------------|---------------|----------|
| 通常のお申込みの場合                    | フェニックス光 ファミリー | 5,500円   |
|                               | フェニックス光 マンション | 4,200円   |
| 「フェニックスにねん割」にお申込みいただいた場合の月額費用 | フェニックス光 ファミリー | 4,950円   |
|                               | フェニックス光 マンション | 3,700円   |

以下に該当するNTT東日本のFTTHアクセス回線から転用によりフェニックス光へ申込みする場合は、以下の加算額が発生します。

| プラン名   | 月額加算額(税抜) |
|--|-----------|
| フレッツ 光ネクスト ギガファミリー・スマートタイプ<br>フレッツ 光ネクスト ギガマンション・スマートタイプ | 330円      |

## ■その他の料金に関して

- ・ご利用場所の状況により、お申し込み時に選択されたFTTHアクセス回線のタイプと、実際に開通した際のFTTHアクセス回線のタイプが異なる場合があります。その場合、表示の料金と実際のご請求金額が異なる場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- ・初期工事の内容によっては、工事費が異なる場合があります。
- ・分割払いの期間中に「フェニックス光」を解約される場合、未払いの工事費の残額を一括でお支払いいただきます。
- ・初期工事費は、工事の着手時点で発生し、当該工事着手時点以降サービス開始日までに、「フェニックス光」のお申込みキャンセルのお申し出があった場合、その工事に要した費用をお支払いいただきます。
- ・ご利用開始月の月額基本料金は日割りにてご請求させていただきます。
- ・解約月は月額基本料金がかかります(月の途中で解約されても料金の日割り計算は行いません)。

## ■お申込みサービスに関する注意事項

### <サービス提供エリアについて>

お客様のご利用場所が光回線の提供エリアであることをご確認ください。

光アクセスサービス **提供エリア検索** : [https://flets.com/app2/search\\_c.html](https://flets.com/app2/search_c.html)

※NTT東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いたり、サービスをご利用いただけない場合があります。なお、NTT東日本で光回線が敷設できなかった場合、本サービスのお申込みを取り消しさせていただく場合があります。

### <契約期間について>

- ・「フェニックス光」は、最低利用期間内または契約期間中に解約された場合、違約金が発生します。

| 最低利用期間   | プラン名          | 違約金(税抜) |
|--|---------------|---------|
| ご契約を開始した翌月(転用および事業者変更の場合は手続きが完了となった月の翌月)から起算して12ヶ月 | フェニックス光 ファミリー | 9,000円  |
|  | フェニックス光 マンション | 5,000円  |

※なお、「フェニックスにねん割」にお申込みいただいた場合の最低利用期間は「フェニックスにねん割」適用月の翌月から起算して24ヶ月とし、契約期間は24ヶ月ごとの自動更新となります。

※フェニックスにねん割は24ヶ月間「フェニックス光」を継続利用することを条件に、「フェニックス光」の月額利用料金を割引(戸建タイプ:550円 集合住宅タイプ:500円)する特約です。なお、「フェニックスにねん割」を適用した場合、契約更新月(「フェニックスにねん割」適用月の翌月から起算して24ヶ月目を更新月といいます。)の前月10日までにお客様より解約のお申し出がない場合は、ご契約は24ヶ月単位での自動更新となります。

※弊社が展開するキャンペーンなどにより、最低利用期間や契約期間、違約金額が上記と異なる場合があります。

### <サービスの提供に関する注意事項>

- ・サービス提供地域内でも、申込み状況、設備状況等の調査結果によりサービスを提供できないことがあります。
- ・新規に「フェニックス光」をお申し込みの場合、受付後の設備状況確認の結果等により、お申込み時の内容と異なる回線とそれに対応したコースが適用される場合があります。
- ・すでにNTT東日本のフレッツ光サービスをご利用中の場合は、ご希望の回線に関係なく現在ご利用中の回線とそれに対応したコースが適用されます。
- ・FTTHアクセス回線のタイプの変更をご希望の場合は、弊社にご連絡をお願いいたします。

### <個人情報の取扱について>

お客様への円滑なサービス提供を目的として、お客様に関する以下の情報をNTT東日本に提供させていただきます。

- ・本サービスお申込みの事実及び利用情報
- ・乗換え、品目変更、移転、廃止の事実
- ・工事及び障害に関わる情報

### <転用について>

- ・転用にてフェニックス光をお申込み頂く場合、フェニックス光利用申込書に「転用承諾番号」をご記入いただく必要があります。なお、転用承諾番号には有効期限があります。弊社がフェニックス光利用申込受領後、NTT東日本に転用申請を実施した際に転用承諾番号の有効期限が失効していた際には、再度、お客様にて転用承諾番号を取得していただく必要があります。
- ・弊社サービスに転用する前にNTT東日本へ初期工事費用を分割支払いしていたお客様で、弊社サービスに転用する時点でNTT東日本への分割支払いの残額があるお客様につきましては、その残額の初期工事費用を弊社より一括にてご請求させていただきます。なお、NTT東日本より当該初期工事費用に関する割引が適用されていた場合は、初期工事費残額から本来割引される予定であった総額の差額分のみのご請求となります。
- ・弊社の他のインターネット接続サービスをご利用中のお客様が、「フェニックス光」へのコース変更のお申込みをされる場合、変更前の接続サービスにて適用されていた、または適用予定であった割引、特典等の各種キャンペーンに関する権利は失効となりますのでご注意ください。
- ・転用に伴い、NTT東日本の提供する以下の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。
  - NTT東日本が提供する「フレッツ光メンバーズクラブ」における各種コンテンツ及びメンバーズクラブポイントがご利用いただけなくなります。
  - NTT東日本が提供するオンラインストレージサービス「フレッツ・あずけ〜る」にて利用可能なデータ容量が減少する場合があります。
  - NTT東日本の提供する「光iフレーム2(レンタル)」については、解約となります。なお、「光iフレーム2(レンタル)」は、最低利用期間(24ヶ月)があり、最低利用期間内に転用された場合、解約金がNTT東日本から請求されます。
  - 上記記載以外にも、NTTが提供するオプションサービスがご利用できなくなる場合があります。詳細はNTT東日本にご確認ください。

さい。

- ・転用後、本サービスを解約した場合、NTTの提供するオプションサービスも解約となりますのでご注意ください。
- ・転用が完了する前日までのご利用料金については、NTT東日本より請求されます。

#### <事業者変更について>

- ・事業者変更とは、他社光コラボ事業者から弊社光コラボサービス「フェニックス光」へ契約先を変更することをいいます。
- ・事業者変更にてフェニックス光をお申込み頂く場合、フェニックス光利用申込書に「事業者変更承諾番号」をご記入いただく必要があります。なお、事業者変更承諾番号には有効期限があります。弊社がフェニックス光利用申込受領後、NTT東日本に事業者変更申請を実施した際に事業者変更承諾番号の有効期限が失効していた際には、再度、お客様にて事業者変更承諾番号を取得していただく必要があります。
- ・事業者変更の時点で他社光コラボ事業者に対して、初期工事費用を分割支払いの残額などがある場合、他社光コラボ事業者より残額が一括請求される場合があります。詳しくは、ご契約中の他社光コラボ事業者へご確認ください。
- ・弊社の他のインターネット接続サービスをご利用中のお客様が、「フェニックス光」へのコース変更のお申込みをされる場合、変更前の接続サービスにて適用されていた、または適用予定であった割引、特典等の各種キャンペーンに関する権利は失効となりますのでご注意ください。
- ・事業者変更に伴い、ひかり電話等、NTT東日本が契約先となっていたサービスの契約先が弊社に変更となる場合があります。
- ・事業者変更が完了する前日までのご利用料金については、他社光コラボ事業者より請求されます。

#### <工事について>

- ・FTTHアクセス回線をご利用いただくには、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るため、賃貸住宅等当該建造物の所有者がお客様と異なる場合、あらかじめオーナー様など建物の所有者の承諾が必要です。承諾をいただいていない場合は、後日弊社より連絡させていただきます。弊社は工事の実施に基づく家主様とのトラブルに関し、一切責任を負いません。
- ・工事は、お客様の立ち会いが必要となります。ただし、お客様の環境によっては、工事が不要の場合もあります。
- ・工事の日程は、お申し込み後に追って弊社担当者よりご連絡します。工事の予定が混み合っている場合、お客様の希望日時に工事ができない場合があります。あらかじめご了承ください。
- ・光ケーブルの引き込み方法及びご提供メニューに関し、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、既設の引込み口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いたします。なお、お客様ご希望の施工方法によっては、追加料金が発生する場合があります。

### ■各種手続き

#### <手続きについて>

- ・コース変更等に関しては、会員専用ページからお手続きください。
- ※ログインには、ユーザIDとパスワードが必要です。ご不明な点がございましたら問い合わせ先へご連絡ください。

### ■解約に関する注意事項

#### <解約手続きについて>

- ・「フェニックス光」の解約を希望される場合は、**弊社サポートセンター（0120-911-528）**にご連絡の上、弊社所定の「解約届出書」をご提出いただきます。「解約届出書」のご提出が無い場合は、利用契約の解約が出来ませんので、ご了承ください。

#### <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、弊社からのご契約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の判断で「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いたします。
- ※「回線終端装置」に接続されている光ファイバーク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。
- ※引越しに伴ってコース変更をされる場合は、移転前にご利用機器の撤去が必要です。引越しが決まりましたらお早めに手続きをお願いいたします。
- ※回線撤去工事費がかかる場合があります。

#### <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NTT東日本へご返却ください。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がNTT東日本より送付されますので、お手元に届きましたら案内に従って返却手配をお願いします。
- ※機器の返却が確認出来ない場合、違約金が発生する場合があります。
- ※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。

## ■クーリングオフ

### <クーリングオフについて>

- ・「フェニックス光」にお申込みいただいたお客様は、弊社が発行する書面「設定内容完了通知書」が到着した日を1日目として、書面到着後8日を経過する日までの間は、書面（下図参照）の提出により無条件に役務提供条件を解除（クーリングオフ）することができます。クーリングオフの効力はお客様がクーリングオフ手続き書面（下図参照）を発信したときに生じます。

### <クーリングオフによる契約解除時のお支払>

クーリングオフによる契約解除の場合、お客様は違約金を支払う必要がありません。ただし、契約開始時にお知らせした各種初期費用については、以下に定める金額を上限としてお支払していただきます。

| 費用区分 |                  | 請求上限額（税抜） |
|------|------------------|-----------|
| 初期費用 | 契約料              | 1,000円    |
|      | 転用手数料            | 2,000円    |
| 工事費用 | 住宅内の配線設備を新設する場合  | 19,800円   |
|      | 住宅内の配線設備を再利用する場合 | 8,400円    |
|      | 工事担当者がお伺いしない場合   | 2,200円    |

※土日祝日に工事を行った場合は、上記工事費用のほか3,300円（税抜）が加算されます。

### 【クーリングオフの方法】

右図の通り、必要事項を記載した書面をご提出ください。

|                        |  |
|------------------------|--|
| 切手                     | 060-0001   |
| お客様住所<br>お客様氏名<br>電話番号 | フェニックスコミュニケーションズ株式会社<br>行<br>札幌市中央区北1条西7丁目<br>おおりだビル8階 |

|                       |          |
|-----------------------|----------|
| 契約日                   | 令和●年●月●日 |
| 計約内容の案内受領日            | 令和●年●月●日 |
| 契約タイプ                 | フェニックス光  |
| 右記日付の申込は撤回し、契約を解除します。 |          |