

つばめ光重要事項説明

サービス、料金等に関する詳細な情報は、当社パンフレット、ホームページ等で本書面の内容とあわせて必ずご確認ください。

本書に記載されている料金・解約金は特に記載のない限り税抜きです。

1. サービス提供者： つばめガス株式会社

2. サービス名称： つばめ光

3. お申し込みサービスの概要等

サービスメニュー	回線タイプ	通信速度
ファミリータイプ (戸建住宅向け)	ファミリー・スーパーハイスピード	最大概ね 1Gbps
	ファミリー・ハイスピード	最大 200Mbps
	ファミリー	最大 100Mbps
マンションタイプ (集合住宅向け)	マンション・スーパーハイスピード	最大概ね 1Gbps
	マンション・ハイスピード	最大 200Mbps
	マンション	最大 100Mbps

※通信速度は、お客様宅に設置する回線終端装置からNTT西日本までの間における技術規格上の最大値であり、お客様宅内での実使用速度を示すものではありません。

インターネット利用時の速度は、お客様のご利用環境や端末機器の仕様、回線の混雑状況によって大幅に低下する場合があります。

※IPv4またはIPv6によるPPPoEおよびIPv6によるIPoEを利用して、NTT西日本のフレッツ網に接続した通信でご利用いただけます。

※回線終端装置またはVDSL装置とお客様の端末は、LANケーブルで接続してください。

4. プラン変更の場合の注意事項

(1) 移行前サービスの解約、移行後のサービスの新規お申し込みにつきまして以下の留意いただきたい事項があります。

■所定の初期費用（契約手数料・工事費）等がかかります。

■「ユーザID」「アクセスキー」が変更となるため、変更後の内容をご契約中のプロバイダーへ申し出が必要となる場合があります。

■ご利用中のオプションサービスも解約となりますので、「つばめ光」等の新規お申し込みの際に、オプションサービスもあわせてお申込みください。

■移行後のサービスにおいて引き続き当社レンタル商品をご利用いただく場合、工場出荷状態の物品を新たにご提供させていただく場合があります。

■移行前サービスでひかり電話をご利用の場合、移行後ひかり電話の電話番号が変更となります。

(2) 「つばめ光クロス」から「つばめ光」へのプラン変更において以下の留意事項につきましてご了承ください。

■プラン変更の工事に伴い、以下の時間帯においてサービスがご利用いただけません。

- ・派遣工事の場合：工事日当日の午前5時頃から工事完了までの間
- ・無派遣工事の場合：工事日当日の午前5時頃から午前7時30分以降お客様にてONU等の交換を実施するまでの間

■工事日当日にご不在、設備不良等で工事が完了しないと判明した際、速やかにプラン変更前のサービスに切り戻し処理を実施いたしますが、2時間程度サービスがご利用いただけません。※概ね2時間程度ですが、状況により所要時間は前後いたします。

■工事日前日、前々日当でお申込みの取り消し、工事日変更については、変更処理が完了せず、当初の工事日にサービスが一時ご利用いただけなる場合があります。

5. 転用（NTT西日本からの乗り換え）の注意事項

- (1) フレッツ光「光もっと2割」利用中の乗換えであっても、解約金は発生しません。
- (2) つばめ光ご利用開始後にNTT西日本のフレッツ光や他の光コラボレーション事業者の光回線サービスへ変更をすることができます。ひかり電話をご利用の場合、電話番号は継続使用することができます。
(詳細は「5. 事業者変更（他コラボ事業者からの乗り換え）の注意事項」を参照ください。)
- (3) フレッツ光初期工事費を分割払い中の場合は、転用完了時点の工事費残額を当社から引続き分割でご請求いたします。
- (4) NTT西日本のフレッツ光で「初期工事費割引」の適用を受け、割引適用開始から転用後の期間を通算して24ヶ月以内につばめ光を解約した場合は、「フレッツ光初期工事費割引解約金」相当額（ご利用開始から15ヶ月以内に解約した場合は最大20,000円（税込22,000円）、16ヶ月目以降24ヶ月目以内に解約した場合は最大10,000円（税込11,000円））を当社からご請求いたします。

6. 事業者変更（他コラボ事業者からの乗り換え）の注意事項

- (1) 現在ご利用中の他コラボ事業者（変更元事業者）を解約し、新たに当社（変更先事業者）と新規に契約することになります。なお、サービスの提供料金、提供条件も異なり、変更元のサービスプラン、オプションも解約となり、現在お使いの変更元事業者の費用（解約違約金等）も発生する可能性があるため、詳しくは変更元事業者へご確認ください。
- (2) 事業者変更後も、現在ご利用の電話番号は変わりません。また、光配線等の設備をそのままご利用できます。
※事業者変更と同時に移転等を実施した場合は、移転等に伴う工事は必要となり、電話番号も変更となる場合があります。
※事業者変更前に光電話の廃止をされた場合は、電話番号は変更となります。
- (3) 契約書面受領日を含む8日目までは、お客様都合で違約金なく解約申出が可能です。「初期契約解除」というもので、解約金（違約金）はかかりませんが、利用料金（日割りされた基本料金等）や工事費、手数料等の費用を当社からご請求いたします。
(詳細は「6. 初期契約解除制度について」を参照ください。)

- (4) 変更元事業者の工事費等を分割払い中の場合、当社新規ご契約時に変更元事業者の工事費残額を引き継ぐことはできません。
- (5) 事業者変更を実施された場合、ご利用中の光コラボの付加サービスを継続してご利用される場合、その付加サービスの提供事業者が、当社となる場合と、NTT西日本からの提供となる場合があります。NTT西日本からの提供となる場合、変更元事業者を解約し新たにNTT西日本とご契約いただくこととなります。
- (6) 変更元事業者の現在のご利用光回線にNTT西日本から提供のセキュリティ機能（セキュリティ対策ツール）が標準装備されている場合は、当社へ事業者変更後も継続して当該機能を利用できます。変更元事業者の現在のご利用中の光回線にNTT西日本から提供のセキュリティ機能（セキュリティ対策ツール）が標準装備されていない場合は新規利用となります。
- ※セキュリティ機能を新規提供する際にはCAF及びアクセスキーが必要となります。詳細については、<https://f-security.jp/v6/support/faq/200608.html> をご確認ください。

7. 初期契約解除制度について

- (1) 本書面（契約書面）をお客様が受領した日から8日間の期間内に契約解除を行う旨の書面を下記まで送付することにより、契約の解除ができるものとします。この効力は書面を発送した時点で生じます。後日、当社が書面受領後に電話にてご連絡いたします。
- (2) 新規契約を解除する場合、解約金（違約金）はかかりませんが、利用料金（日割りされた基本料金等）や工事費、手数料等の費用を当社からご請求いたします。
- ※キャンペーンの適用は無効となります。
- (3) 事業者変更が完了した場合、初期契約解除等によって解約し、元の事業者（変更元事業者）の光回線等に戻ろうとしても、
- 元の事業者へのサービスの復帰は、ご自身の手続による新たな契約となり、費用が生じる可能性があります。
 - 料金割引、保有していた特典ポイントが元の状態に戻らない可能性があります。
 - 復帰に時間がかかる可能性があります。
- ので注意願います。

<書面の記載例>※ハガキの場合（同様の内容を封書で送付可能）

●表面

【宛先住所】〒702-8021 岡山市南区福田174番地
つばめガス株式会社 つばめ光サポートセンター 行
※下部に「初期契約解除制度」と記載してください。

●裏面

- ①初期契約解除制度を申請する旨
- ②契約書面受領日（お客様が本書面を受領した日付をご記入ください。）
- ③お客様番号またはユーザID（開通案内をご確認ください。）
- ④ご契約者名

- ⑤ご住所
- ⑥平日日中にご連絡が取れる先の電話番号
- ⑦お申込みのサービス名（開通案内をご確認ください。）

8. 開通の案内について

本サービスおよび契約の内容は、受付完了後に送付する開通の案内をご確認願います。設定時等に必要となり、お客様固有の情報になりますので、大切に保存願います。

9. 料金の計算・お支払いについて

- (1) つばめ光およびそのオプションサービス等の料金計算期間は、毎月1日から末日までとなります。ご利用開始月および解約月の月額費用は日割り計算にてご請求いたします。
- (2) つばめ光およびそのオプションサービス等の料金は、当社からお客様に請求いたします。なお、当該月の料金は翌々月検針のガス料金とあわせて請求させていただきます。
(例：4月1日～4月30日分のつばめ光およびオプションサービス料金は6月検針分のガス料金と合わせて6月にご請求)
- (3) つばめ光およびそのオプションサービス等の料金のお支払いは、クレジットカードもしくは、金融機関口座引き落とし払いとさせていただきます。
- (4) お支払いが2ヶ月滞り、またご連絡がない場合、不本意ながら当社規定によりつばめ光のご使用を強制的に停止し、解約のお手続きをさせていただきます。強制停止となった場合、のちにご使用を再開することはできかねます。また、解約金3,000円（税込3,300円）もあわせてご請求させていただきますので、ご了承ください。
- (5) NTT西日本が提供するオプションサービスの料金は、NTT西日本から直接お客様に請求されます。

10. 申し込みの取り消し

つばめ光の開通工事実施前までのお申し込みの取り消しは無料にてお手続きいたしますが、工事完了後またはサービス開始後の取り消しは費用が発生いたします。

11. 解約（事業者変更を含む）について

- (1) つばめ光から他コラボ事業者への変更（事業者変更）の場合もつばめ光は解約となり、以下の項番を適用します。
- (2) つばめ光を解約する場合には、14日前までにつばめガスまでご連絡願います。
※解約の際、お立会いが必要な場合があります
- (3) つばめ光を新規でお申し込みの場合は、初回2年、以降3年ごとの自動延伸となります。契約期間内（自動延伸後をふくむ）に解約の場合、解約金3,000円（税込3,300円）がかかります。ただし、契約更新期間（新規契約日を含む月から24ヵ月後の月+1ヶ月間の2ヶ月間、その後は初回の契約更新月から36ヶ月後+1ヶ月間）の解約には解約金はかかりません。
- (4) つばめ光を解約した場合、つばめ光のオプションサービスは自動的に解約となります。

- (5) 工事費を分割払いされている場合は、解約時に残金を一括でお支払いいただきます。
- (6) 回線終端装置、無線 LAN カード等の機器は、レンタル提供となります。機器返却が伴うお手続き（解約、移転等）後は、NTT西日本より返却のご案内を送付いたしますので、速やかにご返却をお願いいたします。なお、ご返却の確認ができなかった場合には、機器代金相当額を請求させていただく場合があります。

1 2. 工事について

- (1) お客様のご利用の回線タイプや設備状況によっては、お客様宅にお伺いして工事を実施する派遣工事が必要となる場合があります。派遣工事が必要な場合は、NTT西日本指定工事会社を実施します。派遣工事にお伺いする前にNTT西日本の工事担当者から連絡させていただく場合があります。
- (2) 派遣工事が不要な場合、NTT西日本から事前にONU等が送付されますので、お客様自身での取り付けをお願いいたします。
- (3) 設備状況等によりサービスのご利用をお待ちいただく場合やサービスをご利用いただけない場合があります。
- (4) お客様のご利用場所および設備状況や工事内容等により、ご利用開始までの期間は異なります。

1 3. ご使用の注意

- (1) NTT西日本の設備メンテナンス等のため、サービスを一時中断する場合があります。サービス中断によるお客様が受けた損害につきましては保証致しかねます。サービス中断の情報の連絡が必要なお客様につきましては、お客様のメールアドレスをご登録いただくことにより、当社がサービス中断情報をNTT西日本等から入手した時点でメールにて送信させていただきます。
尚、登録には携帯電話等の通信機器からの接続、メールの受信が必要となり、そのための機器代金、通信料金等のすべての費用については、お客様ご自身のご負担となります。
- (2) ガス代ならびに、つばめ光の料金をお支払いいただけてない場合は、利用を停止する場合があります（利用停止中も契約中につき月額料金は発生します。）さらに利用停止後に14日以内に入金がない場合は、強制解約をする場合があります。この場合も「10. 解約（事業者変更を含む）について」を適用いたします。

1 4. 故障・不具合に関する問い合わせ

電話番号	時間等
0120-805113	24 時間 365 日対応

15. つばめ光料金表

■初期費用

(1) 事務手数料

区分	サービスメニュー	事務手数料
事務手数料	ファミリータイプ/マンションタイプ	3,000円(税込3,300円)

(2) 工事費 … 新たに光回線をお申し込み(回線新規)の方のみ

区分	サービスメニュー	基本工事費	
		一括払い	分割払い
新規工事費	ファミリータイプ	(有派遣工事：屋内配線なし) 20,000円 (税込22,000円) (有派遣工事：屋内配線あり) 10,600円 (税込11,660円) (無派遣工事) 3,000円 (税込3,300円)	分割回数：24回 (屋内配線なし、VDSL) 910円(税込1,001円)(初月) 830円(税込913円)(残23回) (屋内配線あり、LAN配線方式) 480円(税込528円)(初月) 440円(税込484円)(残23回) (無派遣工事) 240円(税込264円)(初月) 120円(税込132円)(23回)
	マンションタイプ	(有派遣工事：屋内配線なし、VDSL) 20,000円 (税込22,000円) (有派遣工事：屋内配線あり、LAN配線方式) 10,600円 (税込11,660円) (無派遣工事) 3,000円 (税込3,300円)	※工事費分割支払いの残額を一括で清算する場合や解約等により残額支払いが生じた場合、請求時点の残額により消費税を計算し請求いたします。

区分	サービスメニュー	基本工事費	
		一括払い	分割払い
新規工事費	v6オプション	無料	-
	追加ネーム	無料	-

※工事費は代表的な例であり、工事の内容により異なります。また休日・夜間・深夜・時刻指定工事費等は別途かかります。

※つばめ光電話、テレビオプション等のオプションサービスをお申し込みの場合は別途各サービスの初期費用がかかります。

※つばめ光v6オプションをつばめ光の新規開通工事と同時以外で工事する場合は、基本工事費と交換機等工事費が別途必要となります。

※追加ネームをつばめ光の新規開通工事と同時以外で工事する場合は、基本工事費と交換機等工事費が別途必要となります。

※つばめ光v6オプションの工事時に各種サービスや通信機器が利用できなくなる場合があります。

ます。工事完了後、通信が正常にできない場合等は、ご利用の機器を再起動いただく必要があります。なお、プロバイダが提供する I P v 6 アドレスによるインターネット接続サービスのうち、インターネット（I P v 6 I P o E）接続へお申込みの際にも同様の事象が発生する場合があります。

■月額費用

（1）つばめ光回線利用料

区分	サービスメニュー	月額利用料
月額利用料	ファミリータイプ	3,800 円/月（税込 4,180 円/月）
	マンションタイプ	3,000 円/月（税込 3,300 円/月）
	v 6 オプション	無料
	追加ネーム	100 円/月（税込 110 円/月）・1 ネーム

※インターネットのご利用には、別途プロバイダの契約が必要となり、月額利用料金はお客様負担となります。

※v 6 オプションのご利用には、つばめ光のご契約が必要です。（1 回線毎）

※v 6 オプションのご利用にあたっては、別途申込みが必要です。

※v 6 オプションのご契約で1 ネームはご利用いただけます。

※追加ネームのご契約にあたっては、v 6 オプションが必要です。

※追加ネームは同一回線で複数のネームをご利用いただけます。（最大 10 ネーム）

※ネームの利用方法、登録方法等については、お手数ですが、NTT西日本のホームページにてご確認ください。

※つばめ光v 6 オプションは、インターネット（I P v 6 I P o E）接続に必須のサービスとなっております。解約された場合はインターネット（I P v 6 I P o E）接続がご利用できなくなりますのでご注意ください。

（2）つばめプロバイダ利用料

区分	サービスメニュー	月額利用料
月額利用料	つばめプロバイダ	550 円/月（税込 605 円/月）
	つばめプロバイダ v 6 オプション	※つばめプロバイダをご利用の場合申込みいただけます。

（3）ホームゲートウェイおよびホームゲートウェイ無線LANカード

区分	月額利用料	備考
ホームゲートウェイ	1 台ごと 250 円/月 (1 台ごと税込 275 円/月)	※つばめ光電話を利用されない場合にかかります。
ホームゲートウェイ 無線 LAN カード	1 枚ごと 100 円/月 (1 枚ごと税込 110 円/月)	-

<改定履歴>

2016年	3月	1日	制定	
2019年	7月	1日	改定	事業者変更追加に伴う改定
2020年	3月	1日	改定	つばめ光v6オプション・つばめプロバイダv6オプション追加に伴う改定
2021年	4月	1日	改定	「総額表示」の義務化に伴い税込金額を併記
2022年	7月	1日	改定	電気通信事業法施行規則改正による消費者保護ルール見直し 解約金 10,000 円 (税込 11,000 円) → 3,000 円 (税込 3,300 円)
2024年	2月	1日	改定	工事費改定 ファミリー18,000 円 (税込 19,800 円) → 20,000 円 (税込 22,000 円) マンション 15,000 円 (税込 16,500 円) → 20,000 円 (税込 22,000 円)
2024年	4月	1日	改定	工事費を区分別に記載・分割払いの見直し
2024年	10月	1日	改定	プラン変更の場合の注意事項追加・工事費分割払い見直し

個人情報の取扱いについて

■個人情報の保護方針

つばめガス株式会社（以下「弊社」と言います）は、「情報セキュリティおよび個人情報の確実な保護は、弊社の経営上および事業上の最重要課題のひとつである」との認識のもとに、重要な情報資産（個人情報を含む）を適切に保護します。その目的のため個人情報保護マネジメントシステムを確立し、個人情報の保護についての基本方針を定め、会社をあげてその取り組みを実施します。

■個人情報の利用目的

弊社は、お客様の個人情報の利用目的を明示し、その利用目的の範囲内で利用いたします。あらかじめ明示した利用目的の範囲を超えて、お客様の個人情報を利用する必要が生じた場合は、お客様にその旨をご連絡し、お客様の同意をいただいた上で利用いたします。

◇お客様の個人情報は、以下の目的のために利用いたします。

・「つばめ光」等弊社の各種サービスの案内、申込み、提供における請求・問い合わせ対応・連絡等

■個人情報提供の任意性

ご自身の個人情報を提供するかどうかにつきましては、ご自身で判断をお願いします。ただし、必要なご情報をいただけない場合には、弊社のサービスを受けられない可能性がありますので、予めご了承くださいますようお願いいたします。

■個人情報の第三者提供

弊社は、次の場合を除き、お客様個人情報を第三者に開示、提供いたしません。第三者に開示、提供する場合は、お客様からお知らせいただく個人情報に準じます。ただし、必要となる最小限の個人情報のみとし、かつ使用範囲もその範囲に限定いたします。

1. お客様の同意のある場合
2. 司法機関または、行政機関から、法的義務を伴う個人情報の開示要請を受けた場合など、法令に基づく場合。
3. 合併、会社分割、営業譲渡その他の事由によって事業の継承が行われる場合。
4. 人の生命、身体または財産の保護のために必要であって、お客様の同意を得ることが困難な場合。

■個人情報の取扱いの委託

弊社は、前途の利用目的を達成する上で必要となる業務の一部を外部業者に委託することがあります。この場合、当該業務に必要な最小限の個人情報のみとし、使用範囲もその範囲に限定いたします。また、委託先に対し、契約などにより、委託業務に必要な範囲内での利用徹底など、個人情報の適切な保護に努めます。

■個人情報の開示・訂正・追加・削除・拒否

弊社が、管理しております個人情報について、お客様自身より、利用目的の通知、個人情報の開示、内容の訂正、追加または削除、利用の停止、消去および第三者への提供の停止（以下、「開示等」と言います。）に関する要請を受けた場合には、お客様に意思を尊重し合理的な範囲で必要な対応をいたします。

- ② 反社会的勢力が、実質的に経営を支配または経営に関与していること。
 - ③ 反社会的勢力を利用していること。
 - ④ 反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていること。
 - ⑤ 反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していること。
2. 当社は、契約者が前項に違反したとき、または自らまたは第三者をして次の各号の掲げる行為をしたときは、何らかの通知、催告を要せず即時に本契約を解除することができるものとします。
- ① 当社に対する暴力的な要求行為
 - ② 当社に対する法的な責任を超えた不当な要求行為
 - ③ 当社に対する脅迫的言辭または暴力的行為
 - ④ 風説を流布し、または偽計もしくは威力を用いて当社の信用を毀損し、または当社の業務を妨害する行為
 - ⑤ その他前各号に準ずる行為
3. 当社は、前項の規定により本契約を解除した場合、契約者に損害が生じても、これを賠償する責を負わないものとします。

第 20 条（期限の利益の喪失）

前条に基づき本契約が解除された場合、契約者は、本契約より発生する当社に対する一切の債務について当然に期限の利益を失い、直ちに当該債務を当社に弁済するものとします。

第 21 条（権利義務の譲渡の禁止）

契約者は、あらかじめ当社の書面による承諾を得ない限り、本契約に基づく地位及び権利義務の全部または一部を第三者に譲渡し、また担保に供することはできないものとします。

第 22 条（管轄裁判所）

本契約に関する紛争については、岡山簡易裁判所または岡山地方裁判所を第 1 審の専属管轄裁判所とします。

第 23 条（協議事項）

本約款に定めのない事項及び本約款の解釈に疑義が生じた事項については、契約者と当社で誠意をもって協議の上、解決するものとします。

第 24 条（その他）

1. 本サービスの利用料金、サービス内容及び光連合通信網回線等に関する各種問い合わせ並びに苦情については、当社が受け付けるものとします。なお、光連合通信網回線に関する障害について、当社から連絡を受けた N T T が必要に応じて光連合通信網回線の敷設場所に作業員を派遣し、故障修理を実施する可能性があることを、契約者は予め承諾するものとします。
2. N T T の電気通信設備の保守上もしくは工事にやむを得ない場合、または当社に対する即電気通信役務の提供上必要がある場合、N T T が契約者に対して直接連絡する可能性があることを、契約者は予め承諾するものとします。

<改定履歴>

2016年	3月	1日	制定	
2021年	4月	1日	改定	「総額表示」の義務化に伴い税込金額を併記
2022年	7月	1日	改定	電気通信事業法施行規則改正による消費者保護ルール見直し対応 解約金 10,000 円（税込 11,000 円）→3,000 円（税込 3,300 円）

つばめプロバイダ 重要事項説明

サービス、料金等に関する詳細な情報は、当社パンフレット、ホームページ等で本書面の内容とあわせて必ずご確認ください。

本書に記載されている料金・解約金は特に記載のない限り税抜きです。

1. サービス提供者： つばめガス株式会社

2. サービス名称： つばめプロバイダ

3. お申し込みサービスの概要等

本サービスは、西日本電信電話株式会社(以下「NTT西日本」といいます)から光回線の卸売サービスである「光コラボレーションモデル」の提供を受けて、つばめガス株式会社(以下「当社」といいます)が提供する、光回線を利用したインターネット接続サービスです。

本サービスのご利用には、「つばめ光」のご契約が必要です。

4. ご利用料金について

■初期費用

・当社からインターネット接続用のプロバイダIDとプロバイダパスワードを発行いたします。お客様ご自身で設定いただくこととなります。

・当社に設定をご依頼いただく場合は別途費用（出張費と設定費）が発生いたします。

■月額利用料

本サービスにかかる月額利用料です。

サービスプラン名	月額利用料
つばめプロバイダ	550円（税込605円）

5. 注意事項について

■お申し込みについて

・本サービスの申込にあたって、本サービスに用いる光回線の「回線番号（ユーザID）」（注1）、「アクセスキー」（注1）、「申込者氏名」、「契約者氏名」、「契約者住所」、「設置場所住所」、「申込者連絡先電話番号」、「契約者連絡先電話番号」、「設置場所電話番号」等（以下「本お客さま情報」と総称します。）を当社に通知していただきます。

・当社は、本お客さま情報を、本サービスの開通又はその他本サービスの提供に必要な範囲で、業務委託先インターネット接続サービス提供事業者へ通知し、NTT西日本が提供する「フレッツ光ネクスト」若しくは「フレッツ光ライト」又はサービス提供事業者が提供する光回線に係る契約者の同一性およびこれらに係る「ユーザID」および「アクセスキー」の照合を行います。また、お客さまは当該お客さま情報の提供について承諾するものとします。

（注1）…当社からお客さまに送付されたつばめ光の開通案内に記載されています。NTT西日本およびサービス提供事業者により提供される光回線をご利用の場合の通知方法については、サービス提供事業者にご確認ください。

■サービスに関する注意事項

・停電時は利用できません。

・つばめプロバイダは、インターネットプロトコル（TCP/IP v4）によるインターネット接続サービスです。インターネットプロトコル（TCP/IP v6）をご希望の場合、別途つばめプロバイダのオプションサービス「つばめプロバイダv6 オプション」[インターネットプロトコル（TCP/IP v6 IPoE）]をお申し込みいただく必要があります。

- ・つばめプロバイダはインターネット接続のみの機能となります。プロバイダメール等その他付加機能はございません。(付加機能につきましては、お客様ご自身で別途他社にてご契約をいただくこととなります。)
- ・ベストエフォート方式を採用しているため、実際にインターネット接続を行った際の速度を保証するものではありません。回線の混雑状況、ご利用の環境などにより通信速度が異なります。
- ・ネットワークへの過大な負荷が生じるのを防ぐため、一度に大量のデータを送受信する通信が一定期間継続された場合、通信速度を制限させていただくことがあります。
- ・ネットワークの保守メンテナンス等により、サービスがご利用いただけない場合があります。

■料金に関する注意事項

- ・利用開始月および解約月の月額費用は、日割り計算にて請求いたします。

■転用に関する注意事項

- ・すでに NTT 西日本の「フレッツ光」をご利用中のお客様が「フレッツ光」を解約し、当社の「つばめ光」へ新規契約いただくことを「転用」といいます。
- ・NTT 西日本の「フレッツ光」をご利用のお客様が「つばめ光」に転用される場合、「フレッツ光」でご契約中のインターネット接続業者（プロバイダ）を継続して使用することができます。手続きについては、ご契約中のインターネット接続業者へご確認ください。※ご請求もご契約中のインターネット接続業者からとなります。

■事業者変更に関する注意事項

- ・すでに他コラボ事業者（変更元事業者）をご利用中のお客様が他コラボ事業者（変更元事業者）の光回線を解約し、当社の「つばめ光」へ新規契約いただくことを「事業者変更」といいます。
- ・他コラボ事業者（変更元事業者）の光回線をご利用のお客様が「つばめ光」に事業者変更される場合、他コラボ事業者（変更元事業者）でご契約中のインターネット接続業者（プロバイダ）を継続して使用できる場合があります。手続きについては、他コラボ事業者（変更元事業者）またはご契約中のインターネット接続業者へご確認ください。※ご請求もご契約中のインターネット接続業者からとなります。

■工事に関する注意事項

- ・お客様のご利用場所および設備状況などにより、ご利用開始までの期間は異なります。
- ・設備の状況などにより、ご利用いただけない場合があります。

■解約に関する注意事項 〈機器の返却について〉

- ・つばめプロバイダの解約のお手続きをなされる場合は、当社へお問い合わせください。
- ・つばめプロバイダを解約すると、つばめプロバイダv6 オプションも解約となります。
- ・つばめ光を解約すると、つばめプロバイダも解約となります。
- ・お客様が他社のインターネット接続業者と契約している場合は、ご契約中のインターネット接続業者への解約の手続きが必要です。

■個人情報の収集目的と提供について

- ・「つばめプロバイダ」の契約者は、当社が本サービスを提供するにあたり、当社業務委託先インターネット接続サービス提供事業者に対して、それぞれ自己の IP 通信網サービスの契約情報または申込情報（また、IP 通信網サービスに係る申し込みを取り消した際の情報も含みます）を提供することに承諾するものとします。

■ 個人情報の収集および提供項目

●本サービスの開通時

ユーザID（NTT西日本が発行する回線番号）及びアクセスキー
申込者氏名、契約者氏名または契約者法人名
契約者住所、回線設置場所住所
回線設置場所電話番号（つばめ光ご利用場所の電話番号）、回線契約者連絡先電話番号、申込者連絡先電話番号
本サービス提供条件（※1）との照会結果および不一致項目
提供に必要なフレッツ各種商品のご契約の有無（つばめ光回線、ひかり電話もしくはレンタルホームゲートウェイ）
提供条件に照らして不足している各種商品の申込みおよび工事情報（つばめ光回線開通ステータス、宅内工事予定日）

●本サービスご利用の光回線の移転・廃止時

ユーザID（NTT西日本が発行する回線番号）及びアクセスキー
申込者氏名、契約者氏名または契約者法人名
契約者住所、回線設置場所住所
回線設置場所電話番号（つばめ光ご利用場所の電話番号）、回線契約者連絡先電話番号、申込者連絡先電話番号
光回線の解約等をした年月日および異動種別
本サービスご利用の光回線およびホームゲートウェイの動作状況（正常に動作しているかどうか）

（※1）提供条件とは以下の内容を指します。

- ・つばめ光回線をご利用いただいていること

■お問い合わせ先

お申込み、ご契約内容の確認・変更・解約、料金等につきまして、ご不明な点がございましたら以下までお問い合わせください。

お電話でのお問い合わせ（平日 8:30-17:30）	086-263-6666
当社ホームページのお問い合わせフォーム	https://www.tsubamegas.com/user/info.html
光回線の故障受付電話番号（24時間 365日）※ NTT西日本の故障受付窓口となります ※一部時間帯のみ録音対応となります	0120-805-113

<改定履歴>

2018年12月	1日	制定	
2019年	7月	1日	改定 事業者変更追加に伴う改定
2020年	3月	1日	改定 つばめプロバイダv6オプション追加に伴う改定
2021年	4月	1日	改定 「総額表示」の義務化に伴い税込金額を併記
2022年	4月	1日	改定 業務委託先への通知必要事項追加に伴い、お申込み注意事項、および個人情報の収集および提供項目追加

第 17 条 (本サービスの廃止)

- 1.当社は、都合により本サービスの全部又は一部を一時的に又は永続的に廃止することがあります。
- 2.当社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、契約者に対し廃止する日の 30 日前までに通知します。ただし、やむを得ない場合はこの限りではありません。
- 3.本条第 1 項の場合、当社は契約者に対し、一切の責任を負わないものとします。

第 4 章 利用料金

第 18 条 (本サービスの利用にかかる料金、算定方法等)

契約者の本サービスの利用にかかる料金は、当社が別紙に定めるとおりとします。但し、別に定める利用規約を適用した場合はその規則に準じます。

第 19 条 (利用料金の支払義務)

- 1.契約者は、課金開始日から起算して利用契約の解約日までの期間について、別紙に定める利用料金及びこれにかかる消費税相当額の支払を要します。
- 2.前項の期間において、第 29 条 (保守等によるサービスの中止) に定める本サービスの提供の中止その他の事由により本サービスを利用することができない状態が生じたときであっても、契約者は、その期間中の利用料金及びこれにかかる消費税相当額の支払を要します。
- 3.第 31 条 (利用の停止) の規定に基づく利用の停止があったときは、契約者は、その期間中の利用料金及びこれにかかる消費税相当額の支払を要します。
- 4.本サービスの利用開始月および解約月の利用料金は日割り計算にて請求いたします。
- 5.本サービスにおいて、契約者回線の工事日の遅れ等、当社の責に帰さない事由により契約者がインターネット接続サービスを利用できない場合であっても、利用料金の減額等は行わないものとします。

第 20 条 (利用料金の支払方法)

- 1.契約者は、本サービスの利用料金及びこれにかかる消費税相当額を、次の各号のいずれかの方法で支払うものとします。
 - (1) クレジットカード
 - (2) 預金口座振替
- 2.利用料金の支払が前項第 1 号に定めるクレジットカードによる場合、利用料金は当該クレジットカード会社のクレジットカード利用規約において定められた振替日に契約者指定の口座から引落されるものとします。
- 3.利用料金の支払が本条第 1 項第 2 号に定める預金口座振替による場合、利用料金は当該金融機関において定められた振替日に契約者指定の金融機関の口座から引落されるものとします。
- 4.当社は、前二項の規定にかかわらず、本サービスの利用料金について、その全部又は一部の支払時期を変更することがあります。

第 5 章 契約者の義務等

第 21 条 (接続 ID 及び接続パスワード)

- 1.契約者は、接続 ID を第三者 (以下「他者」といい、国内外を問わないものとします) に貸与、又は共有しないものとします。
- 2.契約者は、接続 ID に対応する接続パスワードを他者に開示しないとともに、漏洩することのないよう管理するものとします。

- (8) 無断連鎖講 (ネズミ講) を開設し、又はこれを勧誘する行為
- (9) 本サービスにより利用しうる情報を改ざん又は消去する行為
- (10) 他者になりすまして本サービスを利用する行為
- (11) ウィルス等の有害なコンピュータプログラムを送信し、又は他者が受信可能な状態におく行為
- (12) 選挙の事前運動、選挙運動又はこれらに類似する行為及び公職選挙法に抵触する行為
- (13) 無差別又は大量に受信者の意思に反してメール等を送信する行為
- (14) 無断で他者に広告、宣伝もしくは勧誘のメールを送信する行為、又は他者が嫌悪感を抱く、もしくはそのおそれのあるメール (嫌がらせメール) を送信する行為、他者のメール受信を妨害する行為、連鎖的なメール転送を依頼する行為及び当該依頼に応じて転送する行為
- (15) 他者の設備等又は本サービス用設備等の利用もしくは運営に支障を与える行為、又は与えるおそれのある行為
- (16) 本人の同意を得ることなく、又は詐欺的手段により他者の個人情報を収集する行為
- (17) 法令に基づき監督官庁等への届出、許認可の取得等の手続きが義務付けられている場合に、当該手続きを履行せず、その他当該法令に違反する行為
- (18) 上記各号の他法令もしくは公序良俗に違反 (売春、暴力、残虐、麻薬取扱い等) し、又は他者に不利益を与える行為
- (19) 上記各号のいずれかに該当する行為 (当該行為を他者が行っている場合を含みます) が見られるデータ等へ、当該行為を助長する目的でリンクを張る行為
- (20) その他、社会的状況を勘案の上、当社が不適当と認める行為

第 6 章 当社の義務等

第 24 条 (設備の修理又は復旧)

契約者は、本サービスの利用中において異常を発見したときは、自己の設備に故障がないことを確認の上、当社に修理又は復旧の請求をするものとします。

第 25 条 (本サービス用設備等の障害等)

- 1.当社は、本サービスの提供又は利用について障害があることを知ったときは、可能な限りすみやかに契約者に対しその旨を通知するものとします。
- 2.当社は、業務委託先の設置した本サービス用設備に障害が生じたことを知ったときは、すみやかに本サービス用設備を修理又は復旧を指示するものとします。
- 3.当社は、本サービス用設備等の設置、維持及び運用に係る作業 (修理又は復旧を含みます) を当社の指定する第三者に業務委託するものとします。

第 26 条 (通信の秘密の保護)

- 1.当社は、本サービスの提供に伴い取り扱う通信の秘密を、電気通信事業法第 4 条に基づき保護し、かつ、本サービスの円滑な提供を確保するため、又は個人を特定できない態様 (統計情報への編集・加工を含みます) においてのみ、契約者の通信の秘密に属する情報を使用又は保存します。ただし、当社が新規サービスを契約者に提供する場合に、あらかじめ契約者の承諾を得た場合には、当該新規サービスに必要な範囲内で、契約者が使用を承諾した情報の保存及び分析等を行うことができるものとします。
- 2.当社は、刑事訴訟法第 218 条 (令状による搜索) その他同法もしくは通信傍受法の定めに基づく強制の処分その他裁判所の命令もしくは法令に基づく強制の処分が行われた場合には、当該処分、命令及び令状に定める範囲で前項の守秘義務を負わないものとします。

- 3.契約者は、契約者の接続 ID 及び接続パスワードにより本サービスが利用されたとき (機器又はネットワークの接続・設定により、契約者自身が関与しなくとも接続 ID 及び接続パスワードの自動認証がなされ、他者による利用が可能となっている場合を含みます) には、当該利用行為が契約者自身の行為であるか否かを問わず、契約者自身の利用とみなされることに同意するものとします。ただし、当社の責に帰する事由により接続 ID 又は接続パスワードが他者に利用された場合にはこの限りではありません。
- 4.契約者の接続 ID 及び接続パスワードを利用して契約者や他者により同時に、又は他者のみによりなされた接続等の機能及び品質について、当社は一切保証しないものとします。
- 5.契約者は、自己の接続 ID、接続パスワード等の管理について一切の責任を負うものとします。なお、当社は、当該契約者の接続 ID 及び接続パスワードが他者に利用されたことによって当該契約者が被る損害については、当該契約者の故意過失の有無にかかわらず一切責任を負いません。

第 22 条 (自己責任の原則)

- 1.契約者は、契約者による本サービスの利用と本サービスを利用してなされた一切の行為 (前条により、契約者による利用又は行為とみなされる他者の利用や行為を含みます。以下、同様とします) とその結果について一切の責任を負うものとします。
- 2.契約者は、(1) 本サービスの利用に伴い他者に対して損害を与えた場合、又は (2) 他者からクレームが通知された場合、自己の責任と費用をもって処理解決するものとします。契約者が本サービスの利用に伴い他者から損害を受けた場合又は他者に対しクレームを通知する場合においても同様とします。
- 3.契約者は、他者の行為に対する要望、疑問もしくはクレームがある場合は、当該他者に対し、直接その旨を通知するものとし、その結果については、自己の責任と費用をもって処理解決するものとします。
- 4.当社は、契約者がその責に帰すべき事由により当社に損害を被らせたときは、契約者に当該損害の賠償を請求することができるものとします。
- 5.契約者は、本サービスを經由して、当社以外の他者のコンピューターやネットワーク (以下「他者ネットワーク」といいます) を利用する場合において、その管理者から当該他者ネットワークの利用に係る注意事項が表示されている場合は、これを遵守し、その指示に従うとともに、他者ネットワークを利用して第 23 条 (禁止事項) 各号に該当する行為を行わないものとします。
- 6.当社は、本サービス經由による他者ネットワークの利用に関し、一切の責任を負わないものとします。
- 7.契約者が本サービスを用いてサーバ等の設置を行う場合は、当該サーバ等に起因するトラブル及び当該サーバ等に対するトラブルの責任はすべて契約者が負うものとします。なお、当該サーバ等に起因して当社が損害を被った場合、契約者はその損害を賠償する義務を負うものとします。

第 23 条 (禁止事項)

契約者は、本サービスを利用して、次の行為を行わないものとします。

- (1) 当社が特に認めた行為以外の、営業活動、営利を目的とした利用及びその準備を目的とした利用
- (2) 当社もしくは他者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為
- (3) 当社もしくは他者の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為
- (4) 当社もしくは他者を差別もしくは誹謗中傷し、又はその名誉もしくは信用を毀損する行為
- (5) 詐欺等の犯罪に結びつく、又は結びつくおそれのある行為
- (6) わいせつ (性的好奇心を喚起する画像又は文書を指しますがこれに限られません)、児童ポルノ又は児童虐待にあたる画像、文書等を送信もしくは表示する行為、又はこれらを取録した媒体を配布、販売する行為、又はその送信、表示、配布、販売を想起させる広告を表示又は送信する行為
- (7) ストーカー行為等の規制等に関する法律に違反する行為

- 3.契約者による本サービスの利用に係わる債権・債務の特定、支払い及び回収に必要と認められた場合には、当社は、必要な範囲でクレジットカード会社等の金融機関又は取引先等に情報を開示することができます。その限りにおいて本条第 1 項の守秘義務を負わないものとします。
- 4.当社は、契約者が第 23 条 (禁止事項) 各号のいずれかに該当する禁止行為を行い、本サービスの提供を妨害した場合であって、正当防衛又は緊急避難に該当すると認められる場合には、本サービスの円滑な提供を確保するために必要な範囲でのみ契約者の通信の秘密に属する情報の一部を利用することができます。

第 27 条 (契約者情報等の保護)

- 1.当社は、契約者の個人情報、その他前条第 1 項に規定する通信の秘密に該当しない情報 (以下、あわせて「契約者情報等」といいます) を契約者本人から直接収集し、又は契約者以外の者から適切に入手した場合には、本サービスの円滑な提供を確保するために必要な期間中これを保存することができます。また、契約者は当社による当該情報の適切な状況下の保存及び利用に関し、承諾するものとします。
- 2.当社は、これら契約者情報等を承諾なく契約者以外の者に開示、提供せず、本サービス及び付随的サービスの提供のために必要な範囲を超えて利用しないものとします。ただし、契約者に対し、当社又は当社の業務委託先等のサービスに関する案内を行う場合、又は広告宣伝のための電子メール等を送付する場合においてはこの限りではありません。
- 3.当社は、刑事訴訟法第 218 条 (令状による搜索) その他法令の定めに基づく強制の処分が行われた場合には、当該法令に定める範囲で前項の守秘義務を負わないものとします。
- 4.当社は、(1) 警察官、検察官、検察事務官、国政職員、麻薬取締官、弁護士会、裁判所等の法律上照会権限を有する者から照会を受けた場合、又は (2) 緊急避難又は正当防衛に該当すると当社が判断 するときは、本条第 2 項にかかわらず、法令に基づき必要と認められる範囲内で契約者情報等の照会に応じることができるものとします。
- 5.当社は、利用契約の終了後又は当社が定める保存期間の経過後は、契約者情報等を消去するものとします。ただし、利用契約の終了後又は当社が定める保存期間の経過後においても、法令の規定に基づき保存しなければならないときは、当該情報を消去しないことができるものとします。
- 6.当社は、契約者との間で、個人情報等の収集、保存、利用及び第三者への提供などに関し、別途契約者に対して個別規約の承諾を求めることがあります。当該個別規約に契約者が同意した場合、当該 個別規約の規定が本利用約款に優先するものとします。
- 7.契約者は、当社の各サービス利用に関連し、NTT による契約者回線を利用するときは、その手続きを行う目的で、当社が NTT および業務委託先に対し、契約者が当社提供した契約者の個人情報 (属性情報、取引情報等) で変更情報を含みます) を提供することを承諾します。
- 8.本条に定める他、契約者の個人情報の取扱いについては、当社が当社のホームページ上に定める『個人情報保護方針』に従うものとします。

第 7 章 利用の制限、中止及び停止

第 28 条 (利用の制限)

- 1.当社は、電気通信事業法第 8 条に基づき、天災、事变その他の非常事態が発生し、又は発生するおそれがあるときは、災害の予防もしくは救援、交通、通信もしくははその電力の供給の確保、又は秩序の維持に必要な通信その他の公共の利益のために、緊急を要する通信を優先的に取り扱うため、本サービスの利用を制限することがあります。

2.当社は、利用者が平均的な利用を著しく上回る大量の通信を継続して行い当社もしくは第三者のネットワークに過大な負荷を与えている場合、又は当社所定の通信手順を用いて行われた通信について、利用者の通信を制御又は帯域を制限する場合があります。

第 29 条 (保守等によるサービスの中止)

1.当社は、次の場合には、本サービスの提供を中止することがあります。

- (1) 当社の別途定める保守指定時間の場合
 - (2) 当社の本サービス用設備の保守上又は工事上やむを得ない場合
 - (3) 登録電気通信事業者等が電気通信サービスを中止した場合
 - (4) 第 28 条 (利用の制限) の規定により、本サービスの利用の制限を行っている場合
 - (5) 契約者に対して、電話、FAX、電子メール等による連絡がとれない場合、又は契約者宛に発送した郵便物が宛先不明で当社に返送された場合
 - (6) 契約者の設置したサーバ等から、大量無差別メールの発信、他の端末への攻撃、他の端末への攻撃の踏み台として利用された等の行為を当社が検知した場合
- 2.当社は、前項の規定により本サービスの提供を中止するときは、あらかじめその旨をメールアドレス登録の契約者にメールにて通知します。ただし、やむを得ない場合はこの限りではありません。また、前項の措置をとったことで、当該契約者が本サービスを利用できず、これにより損害が発生したとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。
- 3.契約者が本サービス用設備等に登録したデータ等又は契約者の設置したサーバ等に対して通常想定する範囲を超える通信量が発生する等、当社の本サービス用設備に支障を生じた場合には、一時的に当該データ、サーバ等に対するアクセスを制限する場合があります。

第 30 条 (契約者への要求等)

- 1.当社は、(1) 契約者による本サービスの利用が第 23 条 (禁止事項) の各号に該当すると判断した場合、(2) 当該利用に関し他者から当社に対しクレーム、請求等がなされ、かつ当社が必要と認めた場合、又は (3) その他の理由で本サービスの運営上不適当と当社が判断した場合は、当該契約者に対し、次の措置のいずれか又はこれらを組み合わせて講ずることがあります。
- (1) 第 23 条 (禁止事項) の各号に該当する行為をやめること、及び同様の行為を繰り返さないように要求します
 - (2) 他者との間で、クレーム等の解消のための協議 (裁判外紛争解決手続を含みます) を行うよう要求します
 - (3) 契約者が発信又は表示する情報を削除することを要求します
 - (4) 事前に通知することなく、契約者が発信又は表示する情報の全部もしくは一部を削除し、又は他者が閲覧できない状態に置きます
 - (5) 事前に通知することなく、契約者が情報を発信できないような一時的措置を執ります
 - (6) 第 31 条 (利用の停止) に基づき本サービスの利用を停止します
 - (7) 第 13 条 (当社からの解約) に基づき利用契約を解約します
 - (8) 当社の保持する契約者の情報をもとに、当社より裁判所・警察等の公的機関への訴えを提起します
- 2.前項の措置は第 22 条 (自己責任の原則) に定める契約者の自己責任の原則を否定するものではなく、前項の規定の解釈、運用に際しては自己責任の原則が尊重されるものとします。
- 3.契約者は、本条第 1 項の規定は当社に同項に定める措置を講ずべき義務を課すものではないことを承諾します。また、当社が本条第 1 項に従った措置を行った場合、当社は契約者に対し一切の責任を負わないものとします。

第 31 条 (利用の停止)

- 1.当社は、契約者が次の各号のいずれかに該当する場合は、本サービスの利用を即時に停止することがあります。
- (1) 支払期日を経過しても本サービスの利用料金を支払わない場合
 - (2) 本サービスの利用料金の決済に用いる契約者の指定クレジットカードの利用が解約、更新その他の理由により確認できなくなった場合
 - (3) 本サービスの利用料金の決済に用いる契約者の指定クレジットカードが紛失等の事由により利用不能となり、クレジットカード会社から緊急に停止すべき旨の連絡が当社に来た場合
 - (4) 当社指定の決済方法登録申込書が返送期限までに到着していない場合
 - (5) 契約者に対する破産の申立があった場合、又は契約者が成年後見開始の審判、保佐開始の審判もしくは補助開始の審判を受けた場合
 - (6) 本サービスの利用が第 23 条 (禁止事項) の各号のいずれかに該当し、前条 (契約者への要求等) 第 1 号及び第 2 号の要求を受けた契約者が、当社の指定する期間内に当該要求に応じない場合
 - (7) 前各号のほか本利用約款に違反した場合
- 2.当社は、前項の規定により本サービスの利用を停止するときは、あらかじめ停止の理由を契約者に通知します。ただし、やむを得ない場合は、この限りではありません。
- 3.契約者が接続 ID を複数個保有している場合において、当該接続 ID のいずれかが前条第 1 項又は本条第 1 項により使用の一時停止又は解約となった場合、当社は、当該契約者が保有するすべての接続 ID の使用を一時停止、又は解約とすることができるものとします。
- 4.当社は、本条第 1 項第 2 号又は第 3 号の事由による本サービスの利用停止の場合、契約者の希望により、契約者が一時的にクレジットカード以外の決済方法を用いて利用料金を支払い、さらに後日新たに別のクレジットカードを登録することを条件に、本サービスを継続して使用することを認めることがあります。ただし、本項の規定は当社の義務を定めるものではありません。
- 5.前項の場合、契約者が、本サービスの利用料金その他の債務を所定の支払期日が過ぎてもなお履行しない場合、契約者は、所定の支払期日の翌日から支払日の前日までの日数に、年 14.5%の割合で計算した金額を延滞損害金として、本サービスの利用料金その他の債務を一括して、当社が指定する方法で指定した日までに支払うものとします。また、その支払いに必要な振込手数料その他の費用は、契約者の負担とします。
- 6.本条の定めは、当社が契約者に対して損害賠償を請求することを制限するものではありません。

第 8 章 損害賠償等

第 32 条 (免責)

- 1.当社は、本利用約款で特に定める場合を除き、契約者が本サービスの利用に関して被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の責任を問わず、契約者が当社に支払う 1 か月分の利用料金を超えて賠償の責任を負わないものとします。ただし、契約者が本サービスの利用に関して当社の故意又は重大な過失により損害を被った場合については、この限りではありません。
- 2.当社は、本サービスによってアクセスが可能な情報、ソフトウェア等について、その完全性、正確性、有用性又は適法性を保証しないものとします。
- 3.当社は、契約者が本サービスを利用することにより他者との間で生じた紛争等に関して、一切責任を負わないものとします。

<改定履歴>

2022 年 4 月 1 日制定

つばめプロバイダ v 6 オプションサービス 重要事項説明

サービス、料金等に関する詳細な情報は、当社パンフレット、ホームページ等で本書面の内容とあわせて必ずご確認ください。

本書に記載されている料金・解約金は特に記載のない限り税抜きです。

1. サービス提供者： つばめガス株式会社

2. サービス名称： つばめプロバイダ v 6 オプションサービス

3. お申し込みサービスの概要等

本サービスは、西日本電信電話株式会社(以下「NTT西日本」といいます)から光回線の卸売サービスである「光コラボレーションモデル」の提供を受けて、つばめガス株式会社(以下「当社」といいます)が提供する、光回線を利用したインターネット接続サービス「つばめ光」および「つばめ光・v 6 オプション」(注1)と、当社の業務委託先インターネット接続サービス提供事業者(以下「インターネット接続事業者」といいます。)の「IPv 6 インターネット接続等」を用いて、「つばめプロバイダ v 6 オプション」(「v6 オプション」) サービス(以下「本サービス」といいます。)を提供します。

本サービスのご利用には、「つばめ光」ならびに「つばめプロバイダ」のご契約が必要です。

4. 本サービスの受付時における重要事項説明について

■お申し込みについて

・本サービス(注2)の申込にあたって、本サービスに用いる光回線の「回線番号(ユーザID)」(注3)、「アクセスキー」(注3)、「申込者氏名」、「契約者氏名」、「契約者住所」、「設置場所住所」、「申込者連絡先電話番号」、「契約者連絡先電話番号」、「設置場所電話番号」等(以下「本お客さま情報」と総称します。)を当社に通知していただきます。

・当社は、本お客さま情報を、本サービスの開通又はその他本サービスの提供に必要な範囲で、業務委託先インターネット接続事業者およびIPoE接続事業者を通じ、NTT西日本へ通知し、NTT西日本が提供する「フレッツ光ネクスト」若しくは「フレッツ光ライト」又はサービス提供事業者が提供する光回線に係る契約者の同一性およびこれらに係る「ユーザID」および「アクセスキー」の照合を行います。また、お客さまは当該お客さま情報の提供について承諾するものとします。

・本サービスはベストエフォート型のサービスとなります。速度向上を保証するものではありません。

■本サービスを利用するためには

・本サービスを利用するためには、当社が提供する「つばめ光・v 6 オプション」又はサービス提供事業者が提供する光回線の付加サービス「フレッツ・v 6 オプション」のご契約が必要となります。

・IPoE接続サービスは1回線につき1契約までです。そのため、他事業者でIPoE接続サービスの廃止が完了していない場合、v6 オプションサービスは利用できません。他事業者のIPoE接続サービス廃止後にお申し込みが必要となります。

・IPv 4 over IPv 6 接続(IPoE方式)をご利用いただくには対応した機器が必要となります。対応した機器でない場合、IPv 4 over IPv 6 接続(IPoE方式)はできません。また、対応した機器以外で本サービスをお申し込みの場合、ご使用の機器や環境によってセキュリティ上の問題がある可能性があります。ご使用の機器の設定の見直し、または、対応ルータのご購入、本オプションの廃止の手続きをお願いします。

■IPアドレスや機器の設定変更について

・本サービスの利用開始等に伴うNTT西日本による工事に際し、お客さまが現在ご利用中のIPv6アドレス（IPv6 PPPoE方式にて割当てられているものは除きます。）およびIPv4アドレスが変更となります。

・インターネット接続工事によるIPv6アドレスおよびIPv4アドレスの変更に伴い、お客さまがご利用中の各種サービスがご利用いただけなくなる場合がございます。その際はご利用中のパソコン等の再起動を行ってください。

・本サービスをお申込みいただき利用開始しますと、IPv6 IPoE方式での接続となり、PPPoE接続ができなくなる場合があります。PPPoE接続をする場合には、別途当社への手続きが必要となります。

・本サービスの利用開始等に伴い、当社が提供する端末設備（ホームゲートウェイ等）の設定が変更となる場合があります。

・端末設備（ホームゲートウェイ等）の設定変更に伴い、PPPoE接続やその他一部機能がご利用いただけなくなる場合があります。引き続き同機能をご利用される場合は、本サービスの廃止の手続き後、パソコン等にてPPPoE接続等の設定を行なってください。

■サービスの廃止について

・当社が提供する光回線の「つばめ光・v6オプション」または「フレッツ・v6オプション」を解約した場合、本サービスも併せて廃止となります。

・当社の「ひかり電話」、当社の「ホームゲートウェイ（レンタル）」を解約した場合、本サービスも併せて廃止となる場合がございます。

・本サービスの廃止手続きが完了していない場合、当社以外のインターネット接続サービスを利用できない場合がございます。

■当社からのコンサルティングについて

・本サービスのご利用にあたって特定の機器が必要となる場合がございます。また、お客様のご利用環境によって、機器交換等の費用が発生する場合がございます。その際、下記内容のコンサルティングのご連絡を当社または業務委託先から実施させていただくことがございますので、あらかじめご了承ください。

（コンサルティング内容）

・ お客さま宅内でもご利用中の当社が提供する機器の交換工事および機器交換等の費用のご案内

・ 当社の「ひかり電話」又は当社の「ホームゲートウェイ（レンタル）」のご案内

※お客様のご利用環境によっては、コンサルティングのご連絡を実施せずに、本サービスを提供させていただく場合もございます。

（注1）：NTT西日本およびサービス提供事業者の提供する「フレッツ・v6オプション」に相当するサービスを含みます。

（注2）…本サービスとは、IPv6アドレスを使用したインターネット接続を実現するサービス又はIPv6アドレスおよびIPv4アドレスを使用したインターネット接続を実現するサービスです。また、本サービスにおいて当社が提供するIPv6インターネット接続の方式は、IPv6 IPoE方式です。

（注3）…当社からお客さまに送付されたつばめ光の開通案内に記載されています。NTT西日本およびサービス提供事業者により提供される光回線をご利用の場合の通知方法については、サービス提供事業者にご確認ください。

5. フレッツ・v6オプションの代行申込における重要事項説明

■お申込について

・「フレッツ・v6オプション」の申込みにあたっては、同オプションの開通工事のため、本お客さま情報が必要となります。

・NTT西日本又はサービス提供事業者への「フレッツ・v6オプション」の申込みにあたっては、お客さまご自身で、116又はNTT東日本、NTT西日本若しくはサービス提供事業者の窓口にて、行って頂くこともできますが、お客さまの代理店としてIPoE接続事業者が、NTT西日本へのお申込手続きを行うこと又はNTT西日本を通してサービス提供事業者へお申込手続きを行うこと（以下「代行申込」と総称します。）もできます。この場合、当社が別途指定する方法により、インターネット接続事業者およびIPoE接続事業者に対し、当該代行申込について委任していただきます。

・お客さまは代行申込により行われた「フレッツ・v6オプション」の申込みについては、ご利用開始されるまでの間は途中で取消することができない場合がございます。その場合は、「フレッツ・v6オプション」のご利用開始後に、別途お客さまからNTT西日本又はサービス提供事業者に対し、解約手続きを行っていただく必要があります。

・サービス提供事業者により提供される光回線をご利用の場合の「フレッツ・v6オプション」に相当するサービスの開通案内の通知方法については、サービス提供事業者にご確認ください。

・お客さまが、代行申込に先んじて116等の窓口にて「フレッツ・v6オプション」を申込みいただき、申込み手続きが完了している場合においては、代行申込はご利用いただけません。

■ご契約、サービス仕様について

・「フレッツ・v6オプション」（つばめ光・v6オプション）の提供条件および料金については、当社の定める「つばめプロバイダv6オプションサービス利用約款」およびNTT西日本の定める「IP通信網サービス契約約款」によります。

・「フレッツ・v6オプション」（つばめ光・v6オプション）は、パソコンなどの機器に付与したIPv6アドレスを利用して、インターネットを経由せず当社が提供する光回線の網内（以下「NGN網内」と総称します。）で、お客さま同士がダイレクト（直接）に通信することを実現するサービスです。

・NGN網内で、お客さま同士の通信を行う際には、IPv6アドレスの代わりに、NTT西日本が提供する「ネーム」を利用して通信することができます。ネームの利用方法、登録方法、料金等については、お手数ですが、NTT西日本のホームページにてご確認ください。

・「フレッツ・v6オプション」（つばめ光・v6オプション）はベストエフォート型のサービスとなります。速度向上を保証するものではありません。

・ご利用上の注意事項については、NTT西日本のホームページにてご確認ください。

6. ご利用料金について

■料金について

・「つばめプロバイダv6オプション」に関する料金（税抜）は、当社の「つばめプロバイダv6オプションサービス利用約款」によります。NTT西日本またはサービス提供事業者により提供される光回線をご利用の場合はサービス提供事業者の定める契約約款その他それに相当するものによります。

- ・ ●初期費用：無料
- ・ ●月額費用
- ・ オプション契約：無料

※但し、つばめプロバイダの料金が別途必要となります。

7. 注意事項について

■ IPv6アドレスの変更について

・「つばめプロバイダv6オプション」および「IPv6インターネット接続等」の工事に際し、お客さまが現在ご利用中のIPv6アドレス（IPv6 PPPoE方式にて割当てられているものは除きます。）は変更となります。

・「つばめプロバイダv6オプション」および「IPv6インターネット接続等」の工事によるIPv6アドレスの変更に伴い、お客さまがご利用中の各種サービスがご利用いただけなくなる場合がございます。その際はご利用中のパソコンや通信機器等の再起動を行い、IPv6アドレスを再取得して下さい。

■ 個人情報の収集目的と提供について

・「つばめプロバイダv6オプションサービス」（「v6オプション」）（以下、「本サービス」といいます。）の契約者は、つばめガス株式会社（以下、「当社」といいます。）が本サービスを提供するにあたり、当社および西日本電信電話株式会社（以下、「NTT 西日本」といいます。）が、当社の業務委託先インターネット接続サービス提供事業者（以下、「インターネット接続事業者」といいます）およびIPoE接続事業者に対して、さらにインターネット接続事業者およびIPoE接続事業者が当社に対して、それぞれ自己のIP通信網サービスの契約情報または申込情報（以下に挙げるものに限り、また、IP通信網サービスに係る申し込みを取り消した際の情報も含まれます）を提供することに承諾するものとします。

■ 個人情報の収集および提供項目

●本サービスの開通時

ユーザID（NTT西日本が発行する回線番号）及びアクセスキー
申込者氏名、契約者氏名または契約者法人名
契約者住所、回線設置場所住所
回線設置場所電話番号（つばめ光ご利用場所の電話番号）、回線契約者連絡先電話番号、申込者連絡先電話番号
本サービス提供条件（※1）との照会結果および不一致項目
提供に必要なフレッツ各種商品のご契約有無（つばめ光回線、ひかり電話もしくはレンタルホームゲートウェイ）
提供条件に照らして不足している各種商品の申込みおよび工事情報（つばめ光回線開通ステータス、宅内工事予定日）

●本サービスご利用の光回線の移転・廃止時

ユーザID（NTT西日本が発行する回線番号）及びアクセスキー
申込者氏名、契約者氏名または契約者法人名
契約者住所、回線設置場所住所
回線設置場所電話番号（つばめ光ご利用場所の電話番号）、回線契約者連絡先電話番号、申込者連絡先電話番号
光回線の解約等をした年月日および異動種別
本サービスご利用の光回線およびホームゲートウェイの動作状況（正常に動作しているかどうか）
本サービスご利用の光回線およびホームゲートウェイに対するフレッツ・ジョイントのご提供状況（契約有無およびソフトウェアが正常に配信されているかどうか）

(※1) 提供条件とは以下の内容を指します。

- ・つばめ光回線をご利用いただいていること
- ・フレッツ・ジョイント (※2) 対応のホームゲートウェイをご利用いただいていること

(※2) フレッツ・ジョイントは、NTT 東日本およびNTT 西日本が事業者向けに提供しているサービスです。

■お問い合わせ先

お申込み、ご契約内容の確認・変更・解約、料金等につきまして、ご不明な点がございましたら以下までお問い合わせください。

お電話でのお問い合わせ (平日 8:30-17:30)	086-263-6666
当社ホームページのお問い合わせフォーム	https://www.tsubamegas.com/user/info.html
光回線の故障受付電話番号 (24 時間 365 日) ※ NTT西日本の故障受付窓口となります ※一部時間帯のみ録音対応となります	0120-805-113

<改定履歴>

2020年 3月 1日 制定

2022年 4月 1日 改定 個人情報の収集および提供項目を修正 (本文と整合)

2022年12月 1日 改定 お申込みについて追記 機器設定について追記

代行申込における重要事項説明見直し 料金と注意事項を項目立てに変更

ホームゲートウェイ・無線LANカード 重要事項説明

サービス、料金等に関する詳細な情報は、当社パンフレット、ホームページ等で本書面の内容とあわせて必ずご確認ください。

本書に記載されている料金・解約金は特に記載のない限り税抜きです。

1. サービス提供者： つばめガス株式会社

2. サービス名称： ホームゲートウェイ
無線LANカード

3. お申し込みサービスの概要等

本サービスは、西日本電信電話株式会社(以下「NTT西日本」といいます)から光回線の卸売サービスである「光コラボレーションモデル」の提供を受けて、つばめガス株式会社(以下「当社」といいます)が提供する、機器レンタルサービスです

本サービスのご利用には、「つばめ光」のご契約が必要です

4. ご利用料金について

■初期費用

- ・当社から機器を送付いたします。お客様ご自身で接続いただくこととなります。
- ・当社に接続をご依頼いただく場合は別途費用（出張費と設定費）が発生いたします。

■月額利用料

本サービスにかかる月額利用料です。

ひかり電話契約状況	機器	月額利用料
ひかり電話契約なし	ホームゲートウェイ	250円（税込275円）
	無線LANカード	100円（税込110円）
ひかり電話契約あり	ホームゲートウェイ	—
	無線LANカード	100円（税込110円）

5. 注意事項について

■サービスに関する注意事項

①サービス品質 【ホームゲートウェイ 無線LANカード～Wi-Fi対応機器間の通信の場合】

アンテナ2本での同時通信 最大通信速度 866Mbps

アンテナ3本での同時通信 最大通信速度 1.3Gbps

技術規格上の最大値であり、実効速度ではありません。利用環境・状況等により、通信速度が低下または通信できない場合があります。

※ご使用のWi-Fi対応機器のアンテナ数については各メーカー等にお問い合わせください。

② サービス利用制限等

- ・Wi-Fi利用の場合、利用環境などにより、電波が届かない場合があります。
- ・IEEE802.11a/c/n/a/g/bに準拠している機器が必要です。
- ・すべての盗聴等への対応を保証するものではありません。各Wi-Fi対応機器にて設定が必要です。
- ・心臓ペースメーカー等の医療機器をご使用の近くで本商品をご使用にならないでください。
医療機器が誤動作する可能性があります。
- ・一回線につき一台のお申込になります。
- ・機器が届きましたら、お客様ご自身にて機器の接続をお願いします。
- ・本商品の動作について、全ての環境での動作を保証するものではありません。
- ・初期不良による無償交換期間は工事日以降7日以内に、当社にご連絡ください。
- ・お客様の過失による機器損傷等の場合、発生する各種費用をご負担いただく場合がございます。

■料金に関する注意事項

- ・利用開始月および解約月の月額費用は、日割り計算にて請求いたします。

■転用に関する注意事項

- ・すでにNTT西日本の「フレッツ光」をご利用中のお客様が「フレッツ光」を解約し、当社の「つばめ光」へ新規契約いただくことを「転用」といいます。
- ・NTT西日本の「フレッツ光」をご利用のお客様が「つばめ光」に転用される場合、NTT西日本が提供する「ホームゲートウェイ」「無線LANカード」をご利用のお客様は、「フレッツ光」を当社サービスに転用する場合、「ホームゲートウェイ」「無線LANカード」もあわせて転用となります。

■事業者変更に関する注意事項

- ・すでに他コラボ事業者（変更元事業者）をご利用中のお客様が他コラボ事業者（変更元事業者）の光回線を解約し、当社の「つばめ光」へ新規契約いただくことを「事業者変更」といいます。
- ・他コラボ事業者（変更元事業者）の光回線でNTT西日本が提供する「ホームゲートウェイ」「無線LANカード」をご利用のお客様は、光回線を当社サービスに事業者変更する場合、「ホームゲートウェイ」「無線LANカード」もあわせて事業者変更され、サービスの提供者は当社となり、サービス内容や料金が一部変更となる場合があります。
- ・他コラボ事業者（変更元事業者）の光回線をご利用のお客様で、NTT西日本の「ホームゲートウェイ」「無線LANカード」をご契約のお客様も当社へ光回線の事業者変更にて「ホームゲートウェイ」「無線LANカード」も当社に事業者変更され、サービス提供者は当社となり、サービス内容や料金が一部変更となる場合があります。

■解約に関する注意事項 〈機器の返却について〉

- ・機器レンタルサービスの解約のお手続きをなされる場合は、当社へお問い合わせください。
- ・つばめ光を解約すると、機器のレンタルサービスも解約となります。
- ・解約時に機器の返却が必要になりますので、本体や周辺機器は大切に保管してください。
- ・ご返却の際、本体及び付属品以外のお客様の私物を誤って同梱しないようご注意ください。
私物の取り扱いにつきましては一切保証できかねますので、あらかじめご了承ください。

- ・当社がレンタルにて提供している機器については、お客様ご自身でご返却ください。
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、ご利用の上、ご返却ください。
※ご返却いただけない場合、機器代金をご請求する場合があります。

■お問い合わせ先

お申込み、ご契約内容の確認・変更・解約、料金等につきまして、ご不明な点がございましたら以下までお問い合わせください。

お電話でのお問い合わせ（平日 8：30-17：30）	086-263-6666
当社ホームページのお問い合わせフォーム	https://www.tsubamegas.com/user/info.html
光回線の故障受付電話番号（24 時間 365 日） ※ NTT西日本の故障受付窓口となります ※一部時間帯のみ録音対応となります	0120-805-113

<改定履歴>

- 2018年12月 1日 制定
- 2019年 7月 1日 改定 事業者変更追加に伴う変更
- 2021年 4月 1日 改定 「総額表示」の義務化に伴い税込金額を併記