

タイガースネット光重要事項説明

「電気通信事業法第 26 条（提供条件の説明）」に基づき、本サービスについて説明いたします。以下の事項はタイガースネット光のご利用にあたり重要となる事項ですので、十分ご理解いただきますようお願いいたします。

説明項目	内容
電気通信事業者	アイテック阪急阪神株式会社
名称	タイガースネット光
種類	FTTH アクセスサービス
コース名称	タイガースネット光 ファミリー/ファミリーEX
	タイガースネット光 マンション/マンション EX

本サービスの利用にあたっては、「Tigers-net.com インターネット接続サービス契約約款」「個人情報の取扱いについて」が適用されます。各規約をお読みいただき同意のうえでお申し込みください。各規約の詳細は、以下のページをご確認ください。

➤ https://www.tigers-net.com/common/pdf/tgn_rules.pdf

➤ <https://www.tigers-net.com/policy/>

1. サービスの概要

- 本サービスは、NTT 東日本または NTT 西日本（以下「NTT」）から卸電気通信役務の提供を受けてアイテック阪急阪神株式会社(以下「弊社」)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およびインターネット接続サービスです。
- 本サービスは、下記の申し込みを行うことにより利用できるサービスです。
 - 新規に弊社の FTTH アクセス回線を契約するお申し込み
 - NTT が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タイガースネット光に契約を変更する転用申し込み
 - 他社光コラボレーション事業者が提供しているコラボ光をご利用されているお客さまがタイガースネット光に契約を変更する事業者変更申し込み
- サービスの名称と最大通信速度
 - タイガースネット光 ファミリーEX/マンション EX
最大通信速度：概ね 1Gbps（下り・上り）
 - タイガースネット光 ファミリー/マンション
最大通信速度：概ね 200Mbps（下り・上り※）もしくは 100Mbps（下り・上り）
※NTT 東日本エリアの場合、上りは 100Mbps です

- 本サービスのご利用にあたっては回線終端装置または VDSL 装置とお客さまの端末は、LAN ケーブルで接続してください。無線 LAN のご利用には、お客さま自身でのホームゲートウェイ、無線 LAN カード、Wi-Fi 対応機器の接続設定が必要な場合があります。
- 本サービスは IPv4 による PPPoE および IPv6 による IPoE を利用して NTT のフレッツ網へ接続した通信でご利用いただけます。
- 本サービスはベストエフォート方式のため、通信速度や通信品質を保証するものではありません。
- 最大通信速度とは技術規格上の最大値であり、お客さま宅内での実効速度を示すものではありません。インターネットご利用時の速度はお客さまのご利用環境や回線の混雑状況などにより低下する場合があります。
- 弊社の通信設備において混雑が生じた場合、著しく通信量が多いお客さまの通信について、通信速度を他のお客さまの通信と同じ水準まで一時的に制御します。

2. お申込みに関する注意事項

【サービスの提供について】

- サービス提供地域内でも、申し込み状況、設備状況などの調査結果によりサービスが提供できないことがあります。
- 新規にタイガースネット光をお申し込みの場合、受付後の設備状況確認の結果などにより、お申し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。
- 対象外の FTTH アクセス回線をご利用の場合、または、FTTH アクセス回線の変更を希望される場合、回線品目の変更に伴い工事費が発生する場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- 本サービスに関するご案内、申し込み内容のご確認、広告宣伝または緊急連絡などの目的で、電話、電子メール、SMS(ショートメッセージサービス)または郵便などの方法にてお客さまに通知を行う場合がありますので、あらかじめご了承ください。

【料金に関する注意事項】

- 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。
- 初期工事費は 24 回の分割払いとなります
- 工事の内容によっては、別途工事費が発生する場合があります。
- 分割払いの期間中にタイガースネット光を解約、または事業者変更を申し込まれた場合、未払いの工事費を一括でお支払いいただきます。
- お客さまと NTT との間で、FTTH アクセス回線にかかる工事費の残債がある場合、弊社より引き続き工事費の残債を請求させていただきます。

- ご利用開始日の翌月より、月額料金を請求させていただきます。なお、コース変更の場合、ご利用開始月の月額基本料金は変更前のサービス利用料が適用されます。
- 解約月は月の途中でご利用を終了しても料金の日割り計算は行いません。
- 弊社からご請求する料金のお支払いは、クレジットカードのみ対応しております。コース変更で申し込まれた場合は、現在の支払方法が適用されます。

【NTT 提供の各種オプションサービスに関する注意事項】

- インターネット接続以外の NTT が提供する各種オプションサービスは、弊社では契約が出来ません。
- 現在フレッツ光でご契約されている場合、NTT 提供の各種サービスは NTT 東日本/NTT 西日本が引き続き提供いたします。(一部利用できなくなる場合がありますので、事前に NTT 東日本/NTT 西日本へご確認ください。) また、現在光コラボレーション事業者経由でご契約されている場合、NTT 提供の各種サービス契約窓口は NTT 東日本/NTT 西日本に変更となります。
- 「ひかり電話」または「リモートサポートサービス」をご利用の場合、NTT 東日本/NTT 西日本より、回線の切替前にお客さまへご契約に関する提供条件等のご説明をお電話にて実施いたします。完了しない場合はインターネット開通のお手続きが完了しませんのでご注意ください。
- フレッツテレビ等その他のフレッツ光の付加サービスをご利用の場合、NTT 東日本/NTT 西日本の提供条件をご確認ください。(URL 追加)
- NTT がレンタル提供するホームゲートウェイ、無線 LAN カードをご利用される場合、毎月のレンタル費用は弊社より請求いたします(ひかり電話ご利用時は除きます、但し NTT 東日本エリアでギガラインタイプをご利用の場合は弊社より請求いたします)

3. ご利用料金

【契約事務手数料】

- FTTH アクセス回線を新規に申し込む場合：880 円
- FTTH アクセス回線をご利用中の場合：2,200 円

【月額費用】

- タイガースネット光 ファミリー/ファミリーEX：4,950 円
- タイガースネット光 マンション/マンション EX：3,960 円

【ホームゲートウェイレンタル(ご利用中のお客様のみ)】

- NTT 東日本エリア：330 円
- NTT 西日本エリア：330 円、追加無線 LAN カード：110 円

【工事費用】

➤ **FTTH アクセス回線を新規に申し込む場合**

- ファミリー：22,000 円
- マンション：22,000 円

※ FTTH アクセス回線を新規に申し込む場合の工事費は 24 回の分割払いとなります。但し、分割した金額の同額を割引いたします。

※ 分割払いの期間中に解約、または事業者変更を申し込まれた場合、未払いの工事費を一括でお支払いいただきます。

※ ファミリーは主に戸建て住宅にお住まいのお客さま、マンションは主に集合住宅にお住まいのお客さまを対象にご提供するサービスです。マンションは、既に建物内に引き込まれている FTTH アクセス回線を建物の回線設備から各部屋へ分配する方式となります。

＜ファミリーの提供条件＞

- ・ 戸建て住宅
- ・ 4 世帯未満の集合住宅 (NTT 東日本エリア)、6 世帯未満の集合住宅 (NTT 西日本エリア)

＜マンションの提供条件＞

- ・ 4 世帯以上の集合住宅 (NTT 東日本エリア)、6 世帯以上の集合住宅 (NTT 西日本エリア)

➤ **FTTH アクセス回線をご利用中の場合(品目変更・速度変更)**

100M、200M またはライトプラスから 1G への変更	派遣工事	11,660 円
	無派遣工事	3,300 円
マンションからファミリーへの変更	—	22,000 円
ファミリーからマンションへの変更	—	22,000 円
	光配線方式で光コンセントありの場合	11,660 円
	LAN 方式の場合	11,660 円
マンションにおける VDSL 方式とひかり配線方式の変更	VDSL 方式への変更	22,000 円
	光配線方式への変更	22,000 円
	光コンセントありの場合	11,660 円
マンションにおける LAN 方式への変更	—	11,660 円

➤ **移転する場合(設置場所の変更)**

移転先がファミリー	—	22,000 円
	ファミリーで光コンセントありの場合	11,660 円
移転先がマンション	—	22,000 円
	ひかり配線方式で光コンセントありの場合	11,660 円
	LAN 方式の場合	11,660 円

➤ その他の費用

土日祝日工事割増金	—	3,300 円
事業者変更転出手数料	—	3,300 円
ホームゲートウェイの交換	派遣工事	11,660 円
	無派遣工事	3,300 円

4. 申し込みのキャンセルと初期契約解除について

【申し込みのキャンセル】

- 工事日の 3 営業日（日・月および年末年始を除く）前までにキャンセルのご連絡をいただいた場合、キャンセルに係る費用は発生いたしません。但しお電話でのご連絡を必須といたします。
- 工事日の 2 営業日前以降にご連絡をいただいた場合は、キャンセルとならず通常の解約とさせていただきます。

【初期契約解除について】

- 本電気通信役務は初期契約解除制度の対象です。
 - (1) お申込み後、弊社からお送りする契約内容の書面をお客様が受領した日から起算して 8 日を経過するまでの間、お客様からメールもしくは書面による意思表示によって、本契約の解除を行うことができます。
 - (2) この場合、お客さまは
 - ① 損害賠償もしくは違約金その他の金銭等を請求されることはありません。

※ 初期契約解除が適用される場合において、本書の交付の契機となる契約内容の変更および追加以前の契約の料金などは免除されません。

 - ② ただし、本契約の解除までの期間において提供を受けた電気通信役務の料金、事務手数料および既に工事が実施された場合の工事費は請求されます。なお、工事費の分割払いをご利用のお客さまについては、本契約の解除をされる場合、未払いの工事費の残額を一括でお支払いいただきます。当該請求に関わる額は、本重要事項説明に記載の金額およびお客さまのご要望に基づく追加の工事費となります。
 - ③ また、契約に関連して弊社が金銭等を受領している際は、当該金銭等（上記②で請求する金額等を除く。）をお客さまに返還いたします。
 - (3) 初期契約解除制度の対象期限を過ぎた場合の契約解除は、弊社の通常のサービス解約お手続きが必要となります。弊社ホームページもしくはお電話にて解約申込書を申請の上、必要事項をご記入いただき解約希望月の 15 日必着で、弊社までお送りください。
 - (4) タイガースネット光への転用後に初期契約解除され、フレッツ光を再度ご利用される場合、再利用にかかる費用として 33,000 円をお客さまに請求いたします。
 - (5) タイガースネット光への事業者変更後に初期契約解除され、変更前の事業者に戻る場合、この費用として 17,600 円をお客さまに請求いたします。

➤ メールでのお申し出の場合

以下の宛先までご連絡ください。

Tigres-net.com インフォメーションセンター info@tigres-net.com

➤ 書面でのお申し出の場合

初期契約解除制度の効力は、お客様が書面を発したとき（郵便消印日付）から生じます。以下の必須事項をご記入の上、下記住所まで郵送してください。

<必須事項>

- ① 申込日
- ② ご契約内容確認書受領日
- ③ ご契約サービス名
- ④ ご契約者名
- ⑤ ご連絡先電話番号
- ⑥ ご契約住所
- ⑦ 初期契約解除の旨の申し出文（例：上記契約を解約します）

<送付先住所>

アイテック阪急阪神株式会社

〒553-0001 大阪市福島区海老江 1-1-31

Tigres-net.com インフォメーションセンター宛

5. 各種手続き・お問い合わせ窓口

Tigres-net.com インフォメーションセンター

受付時間 9:00～18:00（日・月および年末年始を除く） 0120-650-633

6. その他の注意事項

(1) FTTH アクセス回線を新規に申し込む場合

【お申し込みについて】

- 新規にてお申し込みいただく場合、回線工事が必要となります。工事は、お客様環境によって立ち会いが必要な場合と不要な場合がございます。（不要の場合は、事前に ONU 等を送付しますので、お客さまご自身での取付をお願いいたします）
- 工事の日程は、お申し込み時に設定いただいた希望日時で設定できた場合は、工事日決定のお知らせメールでご連絡します。設定できない場合等はインフォメーションセンターより工事日程の調整のご連絡をいたします。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。

【開通工事について】

- 開通工事は、NTT の工事会社を実施します。立ち会いが必要な工事の場合、お伺いする前日もしくは当日に、NTT の工事担当者よりご連絡いたします。
- 新規に FTTH アクセス回線を利用する場合、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。賃貸住宅等で建物の所有者がお客様と異なる場合は、あらかじめオーナー様など建物の所有者の承諾を取得ください。承諾がない場合や、施工方法等の工事実施に基づく所有者様とのトラブルに関し、一切責任を負いません。
- 光ケーブルの引き込み方法などは、お客様のご希望に添えない場合があります。
- 建物内の工事において、既設の引き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。実際の施工内容は工事当日にご案内いたします。お客様ご希望の施工方法によっては、追加費用が発生する場合があります。
- 設備状況などによりサービスのご利用をお待ちいただいたり、サービスをご利用いただけない場合がございます。
- 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。

(2) FTTH アクセス回線を転用する場合

【転用可能な回線タイプについて】

NTT 東日本

- ・ フレッツ光ネクスト ファミリータイプ/マンションタイプ
- ・ フレッツ光ネクスト ファミリー・ハイスピードタイプ/マンション・ハイスピードタイプ
- ・ フレッツ光ネクスト ファミリー・ギガラインタイプ/マンション・ギガラインタイプ

NTT 西日本

- ・ フレッツ光ネクスト ファミリータイプ/マンションタイプ
- ・ フレッツ光ネクスト ファミリー・ハイスピードタイプ/マンション・ハイスピードタイプ
- ・ 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隼/
マンション・スーパーハイスピードタイプ隼

※ フレッツ光ライト、フレッツ光ライトプラスの場合は、品目変更の工事が必要になります。

【お申し込みについて】

- 転用にてお申し込みいただく場合、「転用承諾番号」が必要となります。
- 承諾番号は、有効期限が番号発行日の翌日から 14 日間となります。有効期限が切れた場合、再度の発行が必要になります。
- 申し込み手続き中に承諾番号の有効期限が切れた場合、あらためて承諾番号を取得いただきご連絡ください。再度のお申し込み手続きは不要です。

【開通工事について】

- 現在ご利用中の FTTH アクセス回線の契約切り替えとなりますので、開通工事は不要です。
- 現在ご利用中の FTTH アクセス回線が対象外の回線タイプの場合は、品目変更の工事 が必要とな

ります。その際の工事費は、タイガースネット光の初回請求月のご利用料金と合算して請求いたします。

- 転用と同時に品目変更をお申込みの場合、タイガースネット光のご利用開始日まで、タイガースネット光には切り替わりません。また、派遣工事なしの場合、お客さまが NTT から提供されている機器 (ONU および HGW) の接続を実施されるまで、切り替わらない場合があります。その場合、接続が実施されるまで、現在お使いの FTTH アクセス回線の利用料が NTT から日割りで発生します。タイガースネット光のご利用料金は、設定変更が実施された日の属する月の翌月より発生します。

【転用前の工事費について】

- 転用前のフレッツ光の工事費を分割払いいただいている場合、残額を弊社より引き続き分割でご請求いたします。

【ISP の解約】

- タイガースネット光への転用処理が完了しても、転用前に契約されている他 ISP との契約は解約とはなりません。別途、お客さまご自身にてお手続きください。

(3) 事業者変更で申し込む場合

【お申し込みについて】

- 事業者変更にてお申し込みいただく場合、「事業者変更承諾番号」が必要となります。
- 承諾番号は、有効期限が番号発行日の翌日から 14 日間となります。
- 申し込み手続き中に承諾番号の有効期限が切れた場合、あらためて承諾番号を取得いただきご連絡ください。再度のお申し込み手続きは不要です。
- 事業者変更元の光コラボ事業者によっては、別途解約手続きが必要になる可能性があります。事業者変更元の光コラボ事業者にご確認のうえ、タイガースネット光ご利用開始後にお客さまご自身で解約手続きを行ってください。

【開通工事について】

- 現在ご利用中の FTTH アクセス回線の契約切り替えとなりますので、開通工事は不要です。
- 現在ご利用中の FTTH アクセス回線が対象外(光ライトプラス相当の従量課金のもの)線タイプの場合は、品目変更の工事が必要となります。その際の工事費は、タイガースネット光の初回請求月のご利用料金と合算して請求いたします。

【開通工事費について】

- 現在契約中の光コラボレーション事業者で工事費を分割払いいただいている場合、契約中の他事業者から工事費の残額が一括で請求されます。詳細については契約中の他事業者へご確認ください。

(4) 移転する場合の注意事項

- 移転先が提供エリア外の場合、ご利用することはできません。
- 移転先と移転元で FTTH アクセス回線タイプが変更となる場合、毎月のご利用料金も変更となります。(例：ファミリーからマンション、マンションからファミリーなど) ご利用料金に変更となる場合は、切替日の属する月までは以前の料金が適用され、切替翌月から新たな料金となります。
- NTT が提供するフレッツ光の付加サービス（ひかり電話、フレッツ・テレビ、リモートサポートサービス等）は、移転後も NTT からの提供となります。フレッツ光の付加サービスのご利用料金は NTT から請求されます。
- 移転にかかる工事費は一括でご請求します。
- 移転元回線の工事費を分割でお支払いの場合、移転が完了した後も分割でのお支払いが継続します。

【移転元での工事について】

- お客さま宅に伺って工事を行う必要がある場合、工事は NTT の工事会社が実施します。工事への立ち合いをお願いします。
- お客さま宅での工事が不要で、かつ NTT から直接レンタルしている機器を移転先住所で継続利用ができない場合、NTT から回収キットを送付しますので、返送をお願いいたします。ご返送いただけない場合、督促状やお電話によるご連絡をさせていただく場合があります。
- お客さま宅での工事が不要で、かつ NTT から直接レンタルしている機器を移転先住所で継続利用が可能な場合、お客さまご自身でレンタルしている機器を移転先住所までお持ちください。

【移転先での工事について】

- お客さま宅に伺って工事を行う必要がある場合、工事は NTT の工事会社が実施します。工事への立ち合いをお願いします。
- お客さま宅での工事が不要で、かつ移転元で NTT から直接レンタルしていた機器を移転先でも継続利用が可能な場合、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、かつ移転元で NTT から直接レンタルしていた機器を移転先で継続利用ができない場合、NTT から端末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。

(5) FTTH アクセス回線の品目を変更する場合

- 回線品目変更にかかる工事費は一括でご請求します。
- 回線品目変更前の工事費を分割でお支払いの場合、回線品目変更後も分割でのお支払いが継続します。

【工事について】

- お客さま宅に伺って工事を行う必要がある場合、工事は NTT の工事会社が実施します。工事へのお立ち合いをお願いします。

- ▶ 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 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 から端末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。

(6) IPv6 について

- ▶ タイガースネット光は標準機能として「IPv6 接続機能」を提供しています。
- ▶ 「IPv6 接続機能」の詳細については、クロスパス利用規約を参照ください
- ▶ 本サービスを利用するにあたり NTT 東日本/NTT 西日本が提供する「フレッツ・v6 オプション」の申込が必要です。利用会員は弊社が「フレッツ・v6 オプション」の申込を代行し、アルテリア・ネットワークス株式会社を介して NTT 東日本/NTT 西日本に取り次ぐことに同意するものとします。
- ▶ タイガースネットでフレッツ光サービスをご利用かつ IPv6 サービスをご利用の場合、転用後も継続して IPv6 サービスをご利用になれます。
- ▶ タイガースネット光に転用をお申込みで他 ISP と契約してフレッツ光サービスをご利用していたお客さま、もしくはタイガースネットに事業者変更をお申込みされるお客さまの内、タイガースネットへの切替前に他 ISP もしくは事業者変更元の光コラボレーション事業者にて IPv6 関連サービスをご利用の場合、そのままではタイガースネット光の IPv6 サービスは利用できません。転用もしくは事業者変更のお申込み前に、他 ISP もしくは事業者変更元の光コラボ事業者でご契約中の IPv6 関連サービスのご解約手続きを行ってください。

(7) 解約について

【お手続きについて(回線廃止の場合)】

- ▶ 解約のお申し込みが必要です。弊社ホームページもしくはお電話にて解約申込書を申請の上、必要事項をご記入いただき解約希望月の 15 日必着で、弊社までお送りください。

【撤去工事について】

- ▶ FTTH アクセス回線等の撤去工事が必要な場合は、別途ご案内いたします。
- ▶ 撤去工事が必要な場合は、ご連絡時に工事日の調整をさせていただきます。工事費が発生する場合は、合わせてご案内いたします。
- ▶ 撤去工事が必要な場合は、「回線終端装置」の取り外しは工事の際に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。

【機器返却について】

- ▶ 撤去工場の必要がない場合は、お客様ご自身で機器をご返却ください。
- ▶ 解約手続き後、返却が必要な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、ご案内に沿って返却手配をお願いします。

- 機器の返却がない場合は、機器代金に相当する費用が別途請求されます。
回線終端装置等の場合、最大 14,000 円、ホームゲートウェイ等の場合、最大 12,000 円

【解約に伴う費用について】

- 開通工事費の分割払い期間中に解約される場合、未払いの工事費残額を一括でお支払いいただきます。
- 解約月のご利用料金は全額お支払いいただきます。（日割りはありません）

【オプションサービスについて】

- NTT との直接契約で提供されている「フレッツ光」の設備を使ったオプションサービスも解約となります。

(8) 事業者変更による解約について

【お手続きについて】

- 他事業者へ事業者変更する場合、弊社にて事業者変更承諾番号を発行し、事業者変更のお手続きをしていただく必要があります。
- 光コラボレーション事業者への事業者変更が完了した月をもって、解約とさせていただきます。
- 事業者変更の手続き時点でのご契約状態またはお支払い状況によっては、他事業者へ事業者変更するための「事業者変更承諾番号」を発行することができない場合があります。
- 事業者変更手続きを実施するにあたり、お客さま情報（契約者名、設置場所住所、利用中サービス等）を事業者変更先事業者へ開示させていただきます。
- FTTH アクセス回線設備と電話番号は、事業者変更先事業者に事業者変更後も継続してご利用いただけます。
- 事業者変更先事業者において初期契約解除等を実施した場合でも、一度解約された契約を元に戻すことはできません。解約にあたって発生した費用（工事費残債など）はかかります。また、事業者変更（転出）を実施する前のサービス状態に戻せない場合がございますので、あらかじめご了承ください。

【解約に伴う費用について】

- 弊社にて発行した事業者変更承諾番号にてお手続きが完了した場合、3,300 円の手数料が発生します。手数料はご利用料金と合わせてご請求となります。
- 開通工事費の分割払い期間中に解約される場合、未払いの工事費残額を一括でお支払いいただきます。
- 解約月のご利用料金は全額お支払いいただきます。（日割りはありません）

【オプションサービスについて】

- NTT との直接契約で提供されている「フレッツ光」の設備を使ったオプションサービスについては、NTT もしくは事業者変更先の光コラボレーション事業者にご相談ください。