

## **東北電力フロンティア光（スタンダードプラン）重要事項説明**

### **【提供サービス】**

サービス名称：東北電力フロンティア光（スタンダードプラン）

サービス提供者：東北電力フロンティア株式会社

サービス内容：FTTHアクセス回線サービスおよびこれを用いたインターネット接続サービス

※IP電話サービスは別途有料オプションサービスとなります。

### **【東北電力フロンティア光（スタンダードプラン）重要事項説明】**

東北電力フロンティア光（スタンダードプラン）（以下、「本サービス」といいます。）の契約内容に関する重要なお知らせです。ご利用にあたっては、以下の記載事項をよくお読みください。

#### **(1)サービスに関する規約**

「東北電力フロンティア光（スタンダードプラン）各種サービス利用規約」

「東北電力フロンティア光（スタンダードプラン）ISP利用規約」

#### **(2)お申込みサービスの内容について**

##### **◆サービス概要**

- ・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東北電力フロンティア株式会社(以下「当社」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、およびインターネット接続サービス(プロバイダサービス)をセットで提供するものです。
- ・本サービスは、新規に申し込みを行うこと、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すでに利用しているユーザーが当社の 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。)の申し込みを行うこと、または他の光コラボレーション事業者の提供する FTTH アクセス回線提供サービス (NTT 東日本より提供を受けた光アクセスサービスを利用したもの) を契約中のお客さまが、当社の FTTH アクセス回線提供サービスへ移行すること (以下「事業者変更による転入」といいます。)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、別途当社が定めるサービスに関する規約等により、契約者に提示されるものとします。

##### **◆FTTH アクセス回線タイプ**

- ・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

##### **◆最大通信速度**

- ・概ね 1Gbps の FTTH アクセス回線
- ・200Mbps の FTTH アクセス回線
- ・100Mbps の FTTH アクセス回線

※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、ユーザー宅内に設置する「回線終端装置」から当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。本サービスは、通信の混雑状況やお客さまのご利用環境等によって、速度が低下することがあります。また、混雑しているネットワークを利用中で、かつデータ通信量が上位のユーザーさまには速度、通信量等を一時的に制限させていただくことがあります。

◆プロバイダサービスについて

- ・本プロバイダサービスは、通信速度が最大 1Gbps で快適に利用いただける、インターネットプロトコルによるインターネット接続サービスです。
- ・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場合があります。
- ・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。

**(3)その他サービス利用について**

◆特典・キャンペーン

- ・特典・キャンペーンをご利用の場合は、特典・キャンペーン適用後の料金となります。実施および適用されるキャンペーンについては、当社ホームページ（下記(7)参照）の「東北電力フロンティア光（スタンダードプラン）特典・キャンペーン等に関する規約」をご確認ください。代理店等が別途提供するキャンペーンについては、提供元へお問い合わせください。

◆特典・キャンペーンにかかる注意事項

- ・特典・キャンペーンにて適用される割引期間が満了した際、その適用は終了します。また、当社は、お客さまが特典・キャンペーンの適用条件を満たさなくなった場合（東北電力フロンティア光（スタンダードプラン）を解約する場合も含みます）、特典・キャンペーンの適用を終了します。この場合、当社から特典・キャンペーンの適用を終了することについて通知は行いません。

◆東北電力グループでんき&ひかりセット割

- ・東北電力株式会社が提供する自由料金プランの電気料金プランご契約者および当社の電気料金プランのご契約者が、東北電力フロンティア光（スタンダードプラン）を申込み、開通した際、「東北電力グループでんき&ひかりセット割」が適用され、東北電力フロンティア光（スタンダードプラン）の月額基本料金から 400 円（税込）を割引いたします。「東北電力グループでんき&ひかりセット割」の適用には、東北電力フロンティア光（スタンダードプラン）を申込時に当社へ申出が必要です。また、お客さまの東北電力株式会社もしくは当社との電気料金プランのご契約内容に変化や廃止等が生じた場合は、「東北電力グループでんき&ひかりセット割」は自動的に適用終了となります。この場合、当社から「東北電力グループでんき&ひかりセット割」の適用を終了することについて通知は行いません。なお、「東北電力グループでんき&ひかりセット割」の適用対象となる具体的な電気料金プランについては、当社ホームページ等をご確認ください。

※東北電力フロンティア光（スタンダードプラン）の月額基本料金に日割が適用されるケース（契約開始月など）では「東北電力グループでんき&ひかりセット割」も日割計算となりますのでご注意ください。

**(4)お申し込みサービスの注意事項**

#### ◆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、予めご了承ください。
- ・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。
- ・ご希望の日時や工事内容によって、費用が追加となる場合があります。
- ・初期工事費は 30 ヶ月の分割払いとなります。
- ・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、本サービスのお申し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くことがあります。
- ・解約月は、月額料金満額のご請求となります。月の途中で解約された場合でも料金の日割り計算は行いませんので、予めご了承ください。

#### ◆定期契約に関する注意事項

- ・東北電力フロンティア光（スタンダードプラン）には、3 年定期契約のプランがあり、そのプランでは、3 年間の継続契約がお申し込みの条件となります。継続契約は 3 年ごとに自動で更新されます。
- ・継続契約期間中に解約（転居に伴う解約の場合を含みます）をされる場合は、別表の料金表に記載する契約解除料をご請求させていただきます。
- ・契約期間満了月から 2 ヶ月（以下「無料解約期間」といいます）以内に東北電力フロンティア光（スタンダードプラン）3 年定期契約をご解約された場合は、契約解除料はかかりません。なお、電話番号の継続利用（番号ポータビリティ）をご希望の場合は、解約申込日が契約更新月内であった場合、契約解除料はかかりません。

#### ◆お申し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、設備状況等の調査結果によりサービス提供不可となる場合があります。
- ・新規に本サービス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、お申し込み時の内容と異なる回線とそれに対応したメニュー、タイプ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で、ご指定がない場合は現在ご利用中の回線とそれに対応したメニュー、タイプが適用されます。
- ・FTTH アクセス回線のタイプの変更をご希望の場合は、当社にご連絡をお願いいたします。当該タイプの変更に伴い、工事費が発生する場合がありますので、予めご了承ください。
- ・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等の目的で、当社が別途定める「プライバシーポリシー」の範囲内で、電話、電子メール、SMS(ショートメッセージサービス)または郵便等の方法にてお客さまに通知を行う場合がありますので、予めご了承ください。当社の最新の「プライバシーポリシー」は、当社ホームページをご参照ください。

##### <転用について>

- ・本サービスへの転用の際に NTT 東日本の「ひかり電話」「フレッツ・テレビ」等をご利用の場合は、自動的に当社提供の「フロンティアひかり電話」「フロンティア光テレビ」等に転用されます。この場合、

当該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。

- ・ 当社の他インターネット接続サービスをご利用中のお客さまが、本サービスへのプラン変更のお申し込みをされる場合、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予めご了承ください。
- ・ 転用に伴い、当社または NTT 東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予めご了承ください。
- ・ NTT 東日本が提供するサービスにつきましては、継続利用の可否を含め NTT 東日本へお問い合わせください。
- ・ 転用後、本サービスを解約した場合、NTT 東日本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。
- ・ NTT 東日本が提供している「フレッツ 光ネクスト ギガファミリー/マンション・スマートタイプ」をご契約中のお客さまが本サービスを転用してご利用の場合、別途機器利用料 330 円(税込)/月が加算されます。

#### <事業者変更による転入・転出について>

- ・ 既に NTT 東日本が提供する「ひかり電話」「フレッツ・テレビ」等、およびこれに相当する他の光コラボレーション事業者の提供するサービスをご利用の場合は、事業者変更による転入の際に、自動的に当社提供の「フロンティアひかり電話」「フロンティア光テレビ」等に変更されます。この場合、当該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。
- ・ 事業者変更による転入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、事業者変更による転入完了後に失効となりますので予めご了承ください。またオプションサービスについても、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予めご了承ください。
- ・ 他の光コラボレーション事業者の提供する FTTH アクセス回線提供サービス（NTT 東日本より提供を受けた光アクセスサービス）へ移行（以下「事業者変更による転出」といいます。）する場合には、事業者変更承諾番号の発行が必要となります。また、残債がある場合は一括精算となります。

#### <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さま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さまと異なる場合、当該建造物所有者等の承諾が必要です。承諾をいただいていない場合は、後日当社よりお客さまへご連絡いたします。当社は工事の実施に基づく家主さまとのトラブルに関し、一切責任を負いません。
- ・ 工事は、お客さまの立ち会いが必要となります。ただし、ご利用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当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、お客さまの希望日時に工事ができない場合があります。また、建物の工事状況によって、工事予定日が変更となる場合があります。
- ・ 光ケーブルの引き込み方法およびご提供メニューに関し、お客さま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の止むを得ない場合に限り、外壁に穴あけ・貫通等の施工を行うことがありますので、予めご了承ください。
- ・実際の施工内容は工事当日に工事業者がご案内します。なお、お客さま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。

#### <利用制限について>

- ・天災、事変その他の非常事態が発生、または発生するおそれがある場合のほか、当社は、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。
- ・ユーザー利用の公平性を確保し、本サービス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。

#### ◆解約に関する注意事項

##### <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、工事日を調整の上、当該工事日に「回線終端装置」の取り外しなどを行います。お客さまご自身で「回線終端装置」の取り外し、廃棄等は行わないでください。  
※「回線終端装置」に接続されている光ファイバケーブルを取り外して、断芯箇所に触れる、のぞき込む等の行為は大変危険なため、お止めください。
- ※引越し(移転)の場合、各種手続きが必要になりますので、詳細については当社サポートセンター(下記(7)参照)までお問い合わせください。(例：移転前のご利用機器の撤去等)
- ※回線撤去工事費がかかる場合があります。
- ※本サービス解約手続きに伴い、撤去工事を実施する場合、退会完了となるのは当社が撤去工事完了を確認した月の末日となります。退会完了月まで月額料金を含む全ての料金が継続して発生しますのでご注意ください。(撤去工事の実施までは引き続きインターネット接続サービスをご利用いただけます。)

##### <機器の返却について>

- ・撤去工事の必要がない場合は、お客さまご自身で「回線終端装置」等の設置機器をご返却いただく必要があります。解約手続き後、当該機器の設置場所住所に送付される機器回収キットにて、ご返却ください。  
※返却がない場合、別途機器損害金がかかる場合があります。
- ※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。(お客さまによる返却手続きは不要です。)

#### (5)各種お手続き

- ・解約、契約内容の各種変更等に関しては、当社サポートセンター(下記(7)参照)へお問い合わせください。  
※手続きによって、別途書面等の提出が必要となる場合があります。

## (6)サービス利用料金

・本サービスの利用料金は、契約プランおよび適用される特典・キャンペーン等によって異なるため、詳細については当社サポートセンター(下記(7)参照)までお問い合わせください。

### ◆初期費用

・契約事務手数料 3,300 円 (税込)

### ◆月額料金

<東北電力フロンティア光 (スタンダードプラン) >

ファミリータイプ (戸建) 月額 5,720 円 (税込)

マンションタイプ (集合住宅) 月額 4,378 円 (税込)

<フロンティアひかり電話等各種オプションサービス利用料金>

当社ホームページ(下記(7)参照)よりご確認ください。

## (7)お問い合わせ先

### ◆東北電力フロンティア光 (スタンダードプラン) 光サポートセンター

TEL 0120-767-765

受付時間 9:00~18:00 (日曜日、年末年始および当社指定のメンテナンス日を除く)

### ◆ホームページ

<https://www.tohoku-frontier.co.jp/service/hikari/>

## (8)個人情報の利用目的について

・当社は、契約者の個人情報については、以下の目的に利用いたします。また、当社は、この利用目的の達成に必要な範囲内において、個人情報を協定事業者または提携事業者に開示・提供いたします。

- ① ご利用料金(ご請求・お支払等)に関する業務
- ② 契約審査等に関する業務
- ③ 通信機器等の販売に関する業務
- ④ お客さま相談対応に関する業務
- ⑤ アフターサービスに関する業務
- ⑥ オプションサービス追加・変更に関する業務
- ⑦ サービス休止に関する業務
- ⑧ 現行サービス、新サービス等に関する情報提供業務
- ⑨ アンケート調査に関する業務
- ⑩ 利用促進を目的とした商品、サービス、イベント、キャンペーンに関する業務
- ⑪ 新サービスの開発、サービス品質の評価・改善に関する業務
- ⑫ サービス提供に関する施設、機器、ソフトウェアの開発、運用、管理に関する業務
- ⑬ 商品の不具合、システムの障害、サービスに係る事故発生時の調査・対応に関する業務
- ⑭ その他、契約約款等に定める目的

・当社は、次の事業において、当社、東北電力株式会社、東北電力グループ企業、および提携会社の契約

の締結・履行、債権回収および債務の履行、資産・設備等の形成・保全、商品・サービスの開発・改善、商品・サービスに関するダイレクトメール・電子メールを含む各種通知手段等によるご案内、その他これらに付随する業務を行うために必要な範囲内で個人情報を利用いたします。

(対象の事業)

- a.電気事業
- b.分散型エネルギー資源等を活用したエネルギーサービス
- c.エネルギー関連の設備および機械器具の製造、販売、リース、設置、運転および保守
- d.ガス事業
- e.情報処理、情報提供サービスおよび電気通信事業
- f.コミュニティサポート事業
- g.損害保険代理業、少額短期保険代理業、自動車損害賠償保障法に基づく保険代理業および生命保険募集業
- h.自動車関連事業者・カーリース等の紹介に関する事業
- i.個人向け各種生活関連サービスの提供および斡旋
- j.a.から i.までに付帯関連する事業

また、取得した情報を、分析、集計することで傾向データやマーケティングデータを作成・活用し、当社の商品・サービスの販売や開発に係る分析等を行います。なお、東北電力フロンティア株式会社の所在地、代表者の氏名については、東北電力フロンティア株式会社のホームページをご参照ください。東北電力グループ企業各社の名称、所在地、代表者の氏名等については、東北電力株式会社のホームページの「東北電力グループ企業一覧」ならびに各社のホームページをご参照ください。当社の最新のプライバシーポリシーは、当社ホームページをご参照ください。

## 初期契約解除制度に関するご案内

※初期契約解除制度は個人のお客さまを対象にしたものであり、法人契約のお客さまは対象外となります。

- 1.ご契約のお申込み後に当社がお送りする「ご契約内容のご案内」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、「ご契約内容のご案内」の余白に「お客さま番号、住所、氏名、電話番号及び解除を希望するサービス名称」を記載し、署名捺印のうえ、郵送にて下記までご連絡いただくことにより、電気通信事業法に定める初期契約解除制度に基づき、本サービスに関する利用契約の解除を行うことができます。なお、上記記載事項の記入漏れや誤記がある場合、または宛先の誤記等により当社に書面が到達しない場合等、その他当社の責めに帰すべからざる事由がある場合においては、本サービスに関する利用契約の解除ができない場合がございますので、予めご了承ください。

〒980-0013 宮城県仙台市青葉区花京院1丁目1-20

東北電力フロンティア株式会社 内

東北電力フロンティア光（スタンダードプラン）光サポートセンター 宛

※上記住所への書面の受付は郵便に限ります。

- 2.上記1に記載した事項にかかわらず、当社が本サービスに関する利用契約の解除に関する事項につき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との誤認をし、これによって上記1に記載した期間を経過するまでの間に当該契約を解除しなかったことが明らかになった場合、当社があらためて交付する当該契約の解除を行うことができる旨を記載した書面をお客さまが受領した日から起算して8日を経過するまでの間は、お客さまは、上記1同様、郵送にてご連絡をいただくことにより、当該契約の解除を行うことができます。
- 3.上記1、2に基づく本サービスに関する利用契約の解除は、当該契約の解除に係る書面をお客さまが上記1、2の記載に従って発した時に、その効力が発生します。
- 4.上記1、2に基づく本サービスに関する利用契約の解除があった場合においては、当社は、対価請求額として電気通信事業法により認められた範囲を除き、その契約の解除に伴う損害賠償又は違約金の支払を請求いたしません。また、当該の場合において、当社がすでに金銭等を受領しているときは、当該対価請求額として認められた範囲を除き、当該金銭等をお客さまに返還いたします。なお、電気通信事業法の初期契約解除制度によりご契約を解除されるお客さまにつきましては、当社が実施する各種特典・キャンペーン（サービス利用料、工事費用、契約締結事務手数料等の減免を含みますが、これらに限られません。）の適用はありません。
- 5.上記1、2に基づく本サービスに関する利用契約の解除があった場合においても、既に工事が実施された場合は、工事費をお支払いいただきます。金額は、本紙「(6)サービス利用料金」の項に記載のとおりとなります。

※ただし、申込手数料、工事費の実際のご請求額は、以下に定める金額を上限とし、これを上回る場合、差額を当社にて減額します。

### 【請求の上限額（税込）】

契約事務手数料 3,300円

月額基本料金（日割り分）

工事費	派遣工事あり・ファミリータイプ	29,700 円
	派遣工事あり・マンションタイプ	29,700 円
	派遣工事なし・ファミリータイプ	3,300 円
	派遣工事なし・マンションタイプ	3,300 円
	土日休日工事費	3,300 円

※かかる料金額に加算する消費税等相当額は、工事実施時点の税率に基づき計算します。

※お客さま希望で実施する工事がある場合には、上記の上限額には含めません。

6.上記 1、2 に基づき本サービスに関する利用契約を解除した場合、元の契約に戻すことは不可となりますので、予めご了承ください。その他の解除に伴う注意事項については、各種お手続き(上記(5)参照)をご確認ください。

7.初期契約解除に関するご質問、お問い合わせについては、光サポートセンター(上記(7)参照)までご連絡ください。

以上