

# 重要事項説明書

この度は ARATA光 のサービスにお申し込み頂き誠にありがとうございます。会員登録にお申込内容を記載しておりますのでご確認ください。  
お申込内容やサービス内容については、利用規約と共に十分にお読み下さい。  
お申込内容に誤りがある場合や、変更・追加のお申し出、サービス内容の詳細についてのお問い合わせにつきましては、お気軽に弊社カスタマーセンターまでお問い合わせ下さい。

## ARATA光 カスタマーセンター お客様総合窓口 0120-659-097

受付時間 10:00~19:00(弊社指定の休日を除く)

URL: <https://ara-ta.net/hikari/> 問合せ先メール: [support@ara-ta.net](mailto:support@ara-ta.net)

私共 ARATA光 は、より良いサービスをご提供するためにサービスの拡充や日々の業務改善に取り組んで参りたいと考えています。上記内容以外にも、お問い合わせ等ございましたら、ご連絡をいただければ幸いです。

- サービス名称: ARATA光 (以下、「本サービス」といいます) 2. サービス提供者: 株式会社ARATA (以下、「弊社」といいます)
- サービスに関する約款及び規約: 本サービスは弊社の定める「ARATA光利用規約」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、弊社ホームページにてご確認ください。( <https://ara-ta.net/hikari/> )
- 本サービスの内容、提供条件、その他詳細は弊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。( <https://ara-ta.net/hikari/> )
- 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弊社が提供する、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、弊社の 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。
- お申込みについて: 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「会員登録証」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。  
※弊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、弊社は本サービスのお申込みを取り消させていただく場合があります。
- 通信速度について

弊社が提供する戸建住宅向けのFTTHアクセス回線	弊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 光ライトプラス	*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

※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、弊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。

- 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。弊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。

※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。

- 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のご請求となります。弊社は、料金その他の債務について支払期限を経過してもお支払いいただけない場合、本サービスを停止または解約することがあります。

【初期費用一覧】・契約手数料(税込) 新規申込みの場合: 3,300 円/ 転用申込みの場合: 3,300 円

【月額費用(税込)】 ※超得=超得プラン

プラン名	形態	月額利用料
ARATA 光	クロス	7,128 円
	ファミリー	6,028円
	マンション	4,928円
ARATA 光ライトプラス	ファミリー	4,928 円~6,468 円
ARATA 光(超得)	クロス	6,050円
	ファミリー	4,950円
	マンション	3,850円
ARATA 光ライトプラス(超得)	ファミリー	3,850円~6,468 円

- ご利用期間について: ご利用開始日【新たに本サービスへご加入されたお客様】

- 利用開始日から月末日までを1ヶ月目とし、最低利用期間については、定めのないものとします。料金のお支払い方法について: 料金のお支払い方法、請求内容等の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。

- 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ます、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。
- ・引越し等に併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。

12. 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、転用に併い「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「スカパーJSAT 施設利用サービス」は、ARATA光テレビへの転用後も、引き続きスカパーJSAT 株式会社とご契約となります。なお「ARATA光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 西日本からお客様にご請求致します。
- ・転用に併い、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。
- ・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、分割にて弊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 ARATA光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弊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、発生する工事費残債を弊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。)
- ・転用に併い、弊社または 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。

13. ARATA光 ひかり電話について: ARATA光 ひかり電話のサービス内容について、お申込み契約プランにつきましては、同封の「会員登録証」をご確認ください。

※別途ご利用の通話料が加算されます。ARATA光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。

【ARATA光 ひかり電話サービスご利用にあたっての留意事項】

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」、「ACR 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。
停電時はご利用できません	停電時は、緊急通報を含む通話ができません。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)
一部ご利用できない電話機などがあります	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。
一部ご利用できないサービスがあります	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。 ARATA光 ひかり電話サービスでご利用いただけるサービスは弊社ホームページでご確認ください。

ARATA光 ひかり電話サービスは一部接続できない番号、ご利用いただけないサービスがございます。

14. 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。

15. キャンセル・解約について

キャンセルの定義	工事予定日(転用予定日)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。)

キャンセルについて: ※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。

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。

16. 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: ARATA光 カスタマーセンター ・TEL 0120-659-097 (営業時間/10:00-19:00 ※弊社指定の休日を除く)

・URL : (https://ara-ta.net/hikari/)

記載内容は2022年7月1日現在のものです。※記載の価格は税込表記です。サービス内容および提供条件は、サービス内容の改善などのため予告なく変更する場合があります。記載されている会社名、製品名およびサービス名称は各社の登録商標および商標です。

【初期契約解除に関する留意事項】本契約により締結した電気通信役務は、初期契約解除制度の対象です。

1. 本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、書面により本契約の解除を行うことができます。この効力は書面を発した時に生じます。
2. この場合、お客様は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。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、事務手数料及び既に工事が実施された場合の工事費は請求されます。この場合における②の金額は、会員登録証に記載した金額となります。  
③また、契約に関連して弊社が金銭等を受領している際には当該金銭等(上記②で請求する料金等を除く。)をお客様に返還いたします。
3. 音楽配信サービス等に加入している場合は、初期契約解除とは別途で解約手続きが必要です。
4. 事業者が初期契約解除制度について不実のことを告げたことによりお客様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8日間を経過するまでに契約を解除しなかった場合、本契約の解除を行うことができる旨を記載して改めて交付した書面を受領した日から起算して8日を経過するまでの間であれば契約を解除することができます。
5. 本件についてのお問い合わせ先・書面を送付いただける宛先  
〒542-0085 大阪市中央区心斎橋筋2-6-18早川ビル301号室 株式会社ARATA カスタマーセンター (電話:0120-659-097)
6. 次の項目を記載頂いた書面での通知をもって受理致します。「初期契約解除通知」と記載頂いた上で、氏名、住所、電話番号、解除サービス名をご記載ください。

利用開始前	初期契約解除適用期間	初期契約解除適用期間外
	書面受領日を起算に8日	

※ご契約内容によって一部サービス対応外の事項も含まれている場合がございます。