

# 新生活ねっと 重要事項説明書

本書面は、株式会社 Line at（以下、「弊社」といいます）が提供する、以下の各サービスをご利用いただくにあたり、注意が必要な重要事項についてご説明するものです。内容を十分にご理解いただきました上で、お申込みください。

## 【連絡先窓口】

窓口名称：新生活ねっとカスタマーセンター

電話番号：0120-829-425

営業時間：11：00～19：00（年末年始、ビルメンテナンス日除く）

## 「新生活ねっと」重要説明事項

### 1. サービス名称

新生活ねっと

### 2. サービスに関する約款および規約

新生活ねっとは弊社の定める「新生活ねっと契約約款」に基づいて提供いたします

### 3. サービスについて

新生活ねっと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)から提供を受けて、弊社がお客様に提供する光電気通信網を用いた FTTH インターネット（以下、「光回線」といいます）提供サービスおよびインターネットプロトコルによる電気通信サービス（プロバイダサービス）です。

### 4. お申込みについて

お申込みにあたり、お客さまのご利用場所が新生活ねっとの対応エリアである事をご確認ください。

新生活ねっとのご利用開始については、【開通のご案内】記載のサービス利用開始日を基本とします。

新生活ねっとに係る接続設定はお客さまご自身で行っていただきます。

お客さまのお申込み情報は【開通のご案内】をご確認ください。

ください。

接続設定に必要なプロバイダサービス情報は【開通のご案内】をご確認ください。

※ NTT 東日本、NTT 西日本の設備状況等により 新生活ねっとのご利用をお待ちいただく場合、または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出来なかった場合、弊社は新生活ねっとのお申込みを取り消しさせていただきます場合があります。

### 5. 通信速度について

弊社が提供する新生活ねっとの最大通信速度は以下のとおりです。

- ・概ね 10Gbps の FTTH アクセス回線提供サービス  
NTT 東日本/NTT 西日本が提供する下記 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 ファミリータイプ
  - フレッツ光クロス マンションタイプ
- ・概ね 1Gbps の FTTH アクセス回線提供サービス  
NTT 東日本/NTT 西日本が提供する下記 FTTH アクセス回線提供サービスに相当します。
  - 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 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
- ・200Mbps の FTTH アクセス回線提供サービス  
NTT 東日本/NTT 西日本が提供する下記 FTTH アクセス回線提供サービスに相当します。
  - 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 マンション・ハイスピードタイプ
- ・100Mbps の FTTH アクセス回線提供サービス

NTT 東日本/NTT 西日本が提供する下記 FTTH アクセ  
ス回線提供サービスに相当します。

-フレッツ光ネクスト ファミリータイプ

-フレッツ光ネクスト マンションタイプ

※ 新生活ねっとは、ベストエフォート方式のサービス  
です。通信速度は、お客さま宅内に設置する弊社回線終  
端装置から弊社設備までの間における理論上の最高値で  
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。

#### 6. 【提供地域】

NTT 東日本、NTT 西日本のサービス提供地域に準じ  
ます。

#### 7. 【青少年有害情報フィルタリングサービス】

インターネットを利用することで有害な情報に接し、違  
法な行為の誘発またはその被害を受けるおそれがありま  
す。18 歳未満のお客さまがインターネットサービスを  
ご利用になる場合、保護者の方による利用状況の把握や  
利用方法の管理のもと行っていただくものとし、保護者  
の方が不要とされない限り、任意のフィルタリングサー  
ビスへご加入いただきます。

#### 8. 工事について

新生活ねっとをご利用いただく場合、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ります。そのた  
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、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。回線設置先のご利用環境によって、開通工事  
は、お立ち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  
しては、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いたします。

#### 9. 工事日当日について

工事が完了した後、工事担当者から工事が完了した旨を  
記載した書面にお客さまのご署名を頂いております。こ  
のご署名がいただけない場合、正常にサービス提供がさ  
れない場合がございますので、ご署名をいただくこと予  
めご了承ください。

※書面には工事の基本料金が記載されておりますが、お  
客様に請求することはありません。

※お客さまの地域によっては、新生活ねっとの工事と同  
時に新生活ねっと ひかり電話の工事も行う場合があり  
ます。その場合にも書面には新生活ねっと ひかり電話  
の工事の基本料金が記載されておりますが、お客さまに  
請求することはありません。

※夜間・深夜・時刻指定・土日祝日・年末年始の工事で  
発生する別途追加費用は請求します。

#### 10. 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契約ブラ  
ンの月額利用料です。お申込み時には、別途契約事務手  
数料がかかります。

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、新生活ねっとを解除する  
ことがあります。

#### 【初期費用一覧】

契約事務手数料	4,180 円（税込）
---------	-------------

工事費(宅内工事を伴う 場合)	22,000 円（税込）
工事費(NTT 局内工事の みの場合)	3,300 円（税込）

※夜間・深夜・時刻指定・土日祝日・年末年始の工事は  
別途追加費用が発生します。

土日祝日・年末年始出張 費用	3,300 円（税込）
時刻指定 昼間 (9:00～ 16:00)	12,100 円（税込）

時刻指定 夜間 (17:00 ～21:00)	22,000 円 (税込)
時刻指定 深夜 (22:00 ～翌 8:00)	33,000 円 (税込)

【工事日変更】

工事日変更手数料	11,000 円 (税込)
----------	---------------

【月額料金】

契約プラン	月額利用料
新生活ねっと ファミリー	6,160 円 (税込)
新生活ねっと マンション	4,620 円 (税込)
新生活ねっと マンションプランミニ	5,720 円 (税込)
新生活ねっと 10G プラン ファミリー/マンション	6,600 円 (税込)

※ 月額利用料は、サービス開始日を含む月から発生します。新生活ねっとの料金に日割はありません。

※ 2 年 (24 ヶ月) ごとの継続契約につき、上記月額基本料金を適用します。

※ 更新月を除き、契約期間中の解約は、契約解除料がかかります。

※ 新生活ねっと 10G プラン ファミリー/マンションには 10Gbps 対応ルーターのレンタルサービスが含まれます。

※ 新生活ねっと ファミリー/マンションから新生活ねっと 10G プラン ファミリー/マンションへのプラン変更はできません。また、新生活ねっと 10G プラン ファミリー/マンションから新生活ねっと ファミリー/マンションへのプラン変更もできません。

※ 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。

※ 弊社は、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弊社もしくは第三者のネットワーク

クに過大な負荷を与えている場合、弊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。

【その他費用】

※ 弊社回線終端装置をお客さまの責により、紛失あるいは破損した場合や、解約後、一定期間を経てもご返却の確認が取れない場合、次の機器損害金の内、該当する金額を請求させていただきます。なお、下記記載の請求金額は最大金額となり、実際の請求は継続利用年数により異なります。

状態	無線 LAN 申込みのキャンセル時期	返送費用	無線 LAN 購入費用 (一括販売価格)
未 開 封	当社が無線 LAN ルータを配送する前の時	費用発生なし	費用発生なし
	当社が無線 LAN ルータを配送し、契約者が受領していない時	費用発生なし	費用発生なし
	当社が無線 LAN ルータを配送し、契約者が受領した後の時	お客様負担	費用発生なし
	契約者の責に起因しない事由により工事が延期又は中止となった場合	当社負担	費用発生なし
	契約者の責に起因する事由により工事が延期となった場合	契約者負担	費用発生なし
	契約者の責に起因する事由により工事が中止となった場合	契約者負担	費用発生なし
開 封 済	契約者が受領した後の時	返送費用 (撤回不可)	契約者負担

契約者の責に起因しない事由により工事が延期又は中止となった場合	当社負担	費用発生なし
契約者の責に起因する事由により工事が延期となった場合	送費用 (撤回不可)	契約者負担
契約者の責に起因する事由により工事が中止となった場合	送費用 (撤回不可)	契約者負担

※当社へ IPv6（クロスパス）対応無線ルーターを返送する場合において、受領した月の翌月末日までに当社へ着荷の確認ができない場合は IPv6（クロスパス）対応無線ルーター一括販売価格を請求させていただきます。また、返送された IPv6（クロスパス）対応無線ルーターにお客さまの瑕疵による故障や破損が認められた場合にも、IPv6（クロスパス）対応無線ルーター一括販売価格を請求させていただきます。

【IPv6（クロスパス）対応無線ルーターの特記事項】

IPv6（クロスパス）対応無線ルーターを受領した日から起算して 8 日間は電話または書面により購入申込みの撤回または解除ができます。契約の申込みの撤回または解除を書面でおこなう場合は、その旨の書面を当社に発信した時に効力を生じます。電話にてお申出いただくかハガキ等に必要事項（申込日または契約日、氏名、住所、購入した商品名、契約を解除しようとする旨）をご記入のうえ、当社宛に郵送下さい。

《電話によるお申出の場合》

0120-829-425（営業時間：11:00～19:00）

《書面によるお申出の場合》

送付先名称：株式会社 Line at 新生活ねっとカスタマーセンター

送付先住所：〒170-0013

東京都豊島区東池袋一丁目 19 番 10 号 太陽ビル 4F

購入申込みの撤回または解除をした場合、①商品の返送

に要する費用は、当社負担となります。②開封した場合でも当社に対し購入費用を支払う必要はありません。③当社に支払った金銭は、速やかに当社から返還を受けられます。④IPv6（クロスパス）対応無線ルーターは当社に返送いただきます。

IPv6（クロスパス）対応無線ルーターを受領した月の翌月末日までに返送がない場合、特記事項は適用外となり IPv6（クロスパス）対応無線ルーター一括販売価格を請求させていただきます。

移転事務手数料	4,180 円（税込）
---------	-------------

11. 料金のお支払い方法について

料金のお支払いはクレジットカード、口座振替、その他当社が定める方法でのお支払いとなります。

何らかの理由によりお客様への請求ができず、一時的に払込票でお支払いいただく場合、お客様に払込票発行手数料 330 円（税込）を負担していただきます。

12. 解約について

お客さまからの解約の申し出を受領した日が毎月 20 日までだった場合は当月での解約となり、21 日以降の場合は翌月での解約となります。解約月は日割りではなく満額での請求になります。

13. 撤去工事・機器の返却について

光回線等の撤去工事が必要な場合、解約のご連絡の際に当該光回線、「回線終端装置」を取り外すための工事日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、お客さま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。（回線撤去工事費がかかる場合があります）引越し等に伴い新生活ねっとの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いたします。

14. 初期契約解除制度について

対象サービス	新生活ねっと
対象となる契約	対象サービスの新規契約（光回線情報）

お客さまが「開通のご案内」を受領した日から起算して8日を経過するまでの間、お電話及び書面により本契約の解除を行うことができます。初期契約解除の効力はお客さまが書面を発した時に生じます。

初期契約解除の場合、お客さまは損害賠償もしくは解約金、その他の金銭等を請求されることはありません。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および契約解除に伴って同時に解約されたオプションサービスまたは付加的な機能の月額料金および利用料金、契約事務手数料、工事費（工事に要した別途追加費用を含みます）はお支払いいただきます。対象サービスの契約事務手数料および工事費は、以下の表における請求上限金額の範囲で請求します。

請求上限金額が適用される費用	請求上限金額
契約事務手数料	3,300 円（税込）
夜間、深夜の工事割増料金	11,220 円（税込）
土日休日の工事割増料金	3,300 円（税込）

弊社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さまが告げられた内容が事実であると誤認をし、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出来る旨を記載し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。

初期契約解除時において対象サービスに付随する各種オプションサービスは、自動的に契約解除となります。

【初期解除のお申出・お問い合わせ先について】

《電話でのお申出の場合》

0120-829-425（営業時間 11:00～21:00）

《書面によるお申出の場合》

〒170-0013

東京都豊島区東池袋一丁目 19 番 10 号 太陽ビル 4F

株式会社 Line at 新生活ねっとカスタマーセンター宛

●書面による解除依頼の記載項目

①初期契約解除を希望する旨

②お客さまのご住所

③お客さまのお名前

④お客さまの連絡先

⑤お申込みいただいたサービス名：新生活ねっと

⑥「開通のご案内」の受領年月日

⑦初期契約解除申告日

※ 封書書面に「新生活ねっと初期契約解除の通知」と朱記ください。

15.注意事項

オンラインゲーム又はアプリケーションなど、特定のポートを利用した一部のサービスが利用できない場合があります。詳細につきましては連絡先窓口までお問い合わせください。