※本書に記載のある金額はすべて税抜表記となります。

# 「CLOUD LINE」重要事項のご案内

よくお読みください。本書は大切に保管してください。

本書では、「CLOUD LINE」のサービス内容についてご説明いたします。
本サービスは、株式会社ホワイトサポートの定める「CLOUD LINEサービス契約約款」 等に（http://cloud-line.jp/rule/）に基づいて提供します。

ご案内の商品は初期契約解除制度の対象商品です。

1. お申し込み後に届くご契約に関する書類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、書面によりご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、生じます。
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金銭等を請求されることはありません。
   ②ただし、ご契約解除までの期間においての（1）サービス提供を受けた場合の費用（2）初期費用（3）工事が実施された場合の費用は請求されます。(1) (2) (3)にかかわる金額は、ご契約に関する書類に記載された金額となります。
   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、上記②の(1) (2) (3) で請求する料金等を除いた金額をお客さまに返還いたします。

## CLOUD LINEについて

### 1 「CLOUD LINE」

CLOUD LINEサービスは、東日本電信電話株式会社(以下、NTT東日本)・西日本電信電話株式会社(以下、NTT西日本)の光アクセスサービス（以下、フレッツ光）の卸提供を受け、株式会社ホワイトサポート（以下「当社」）が電気通信事業者としてお客さまに提供する電気通信サービスになります。

### 2 初期費用

ご登録時には初期費用として、3,000円をお支払いいただきます。初期費用は初回請求時にご請求させていただきます。

### 3 ご利用料金

●ご利用料金について
「CLOUD LINE」のご利用にあたって、月額利用料が発生いたします。サービス利用開始月の月額利用料は日割りとなります。

●サービス提供開始日について
「CLOUD LINE」のサービス提供開始日および課金開始日は、以下の通りです。お申し込み日から 180 日以内に転用または開通工事未完了の場合、当社の判断によりお申し込みを取り消す場合があります。

| 転用 | CLOUD LINEへ転用が完了した日 |
|---|---|

| 新規 | CLOUD LINEの開通工事が完了した日 |
|---|---|

●月額利用料

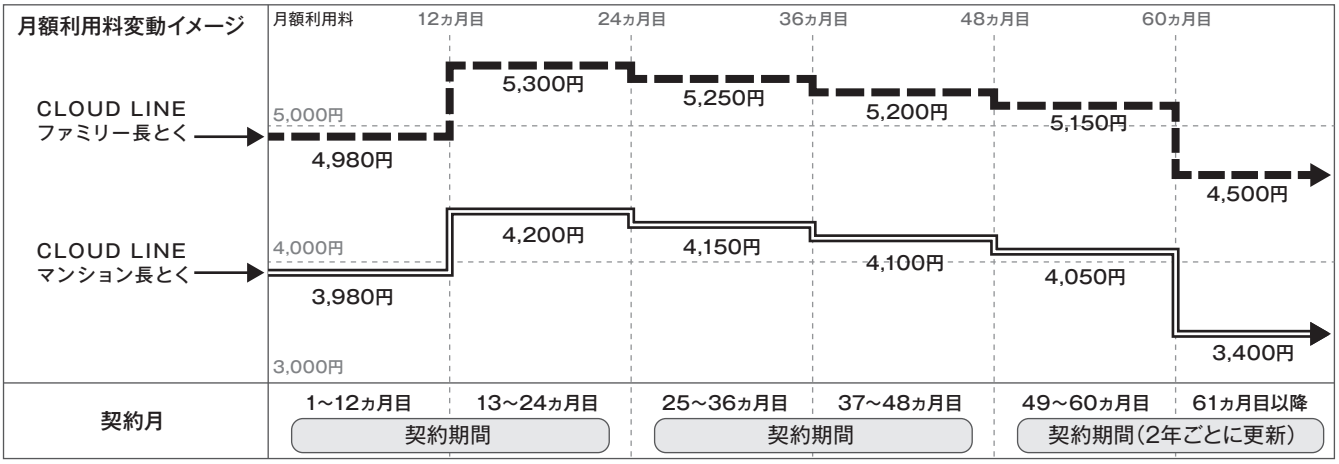
| 商品名 | | 月額利用料 | 契約解除料 |
|---|---|---|---|
| CLOUD LINE ファミリー44 | 光回線のみ※ | 4,400円 | 9,975円 |
| CLOUD LINE マンション34 | 光回線のみ※ | 3,400円 | |
| CLOUD LINE ファミリー53 | 光回線+プロバイダー+セキュリティ | 5,300円 | |
| CLOUD LINE マンション42 | 光回線+プロバイダー+セキュリティ | 4,200円 | |
| CLOUD LINE NEW ファミリー49(法人向け) | 光回線+プロバイダー+かけつけサポート | 4,980円 | |
| CLOUD LINE NEW マンション39(法人向け) | 光回線+プロバイダー+かけつけサポート | 3,980円 | |

※プロバイダーサービスは別途お客さまご自身でご契約いただく必要があります。

●契約期間について
「CLOUD LINE」はサービス提供開始月から24ヵ月間継続してご利用いただくものとします。「CLOUD LINE」はお客さまから更新しない旨の申し出をいただかない限り同一条件で24ヵ月間自動更新いたします。更新月（満了月の翌月および翌々月）以外での解約の場合、契約解除料9,975円（不課税）が発生いたします。

●月額利用料（長とくプラン）
長とくプランは、ご利用月数に応じて、月額利用料が変動いたします。

| 商品名 | ご利用月数 | 月額利用料 | 契約解除料 |
|---|---|---|---|
| CLOUD LINE ファミリー長とく<br>光回線＋プロバイダー＋セキュリティ | 1～12ヵ月目 | 4,980円 | 15,000円 |
| | 13～24ヵ月目 | 5,300円 | |
| | 25～36ヵ月目 | 5,250円 | 9,975円 |
| | 37～48ヵ月目 | 5,200円 | |
| | 49～60ヵ月目 | 5,150円 | |
| | 61ヵ月目以降 | 4,500円 | |
| CLOUD LINE マンション長とく<br>光回線＋プロバイダー＋セキュリティ | 1～12ヵ月目 | 3,980円 | 15,000円 |
| | 13～24ヵ月目 | 4,200円 | |
| | 25～36ヵ月目 | 4,150円 | 9,975円 |
| | 37～48ヵ月目 | 4,100円 | |
| | 49～60ヵ月目 | 4,050円 | |
| | 61ヵ月目以降 | 3,400円 | |




●契約期間について（長とくプラン）
「CLOUD LINE ファミリー長とく」「CLOUD LINE マンション長とく」は契約成立月から24ヵ月間継続してご利用いただくものとします。これに反し、24ヵ月以内で「CLOUD LINE ファミリー長とく」「CLOUD LINE マンション長とく」を解約する場合、当社はお客さまに対し、契約解除料15,000円(不課税)を請求させていただきます。「CLOUD LINE ファミリー長とく」「CLOUD LINE マンション長とく」はお客さまから更新しない旨の申し出をいただかない限り同一条件で24ヵ月間自動更新いたします。自動更新の後、更新月(契約期間満了月の翌月および翌々月)以外での解約の場合、契約解除料9,975円(不課税)が発生いたします。
他プランから「CLOUD LINE ファミリー長とく」「CLOUD LINE マンション長とく」へと乗り換えた場合、「CLOUD LINE ファミリー長とく」「CLOUD LINE マンション長とく」の契約期間の算出は、「CLOUD LINE ファミリー長とく」「CLOUD LINE マンション長とく」のサービス提供開始月を1ヵ月目として、新たに計算するものとします。

## 4 初期工事費

（1）「CLOUD LINE」の開通工事にあたり初期工事費が発生いたします。転用の場合は発生しません。
（2）初期工事費のお支払いは一括払いと分割払いから選択いただくことが可能です。分割払いの途中で「CLOUD LINE」を解約された場合、初期工事費の残額をお支払いいただきます。

| | 初期工事費（一括払い） | 初期工事費（分割払い） |
|---|---|---|
| 工事担当者がお伺いして屋内配線を新設する場合 | 24,000円 | 初回：3,000円<br>＋ 2回目以降：875円/月 × 24回 |
| 工事担当者がお伺いして屋内配線を新設しない場合 | 9,600円 | 初回：3,000円<br>＋ 2回目以降：275円×24回 |
| 工事担当者がお伺いしない場合 | 2,000円 | 分割払いは選択できません。 |

## 5 提供回線タイプ

回線タイプは転用時は原則フレッツ光でのご利用環境そのまま、新規で「CLOUD LINE」をお申し込みいただく場合の回線タイプは提供内エリアで最速の回線タイプでのご提供となります。

| 区分 | 回線タイプ名 | 最大通信速度 | 上り | 下り |
|---|---|---|---|---|
| 東日本エリア | ギガタイプ | | おおむね1Gbps | おおむね1Gbps |
| | ハイスピードタイプ | | 100Mbps | 200Mbps |
| | マンション／ファミリータイプ | | 100Mbps | 100Mbps |
| 西日本エリア | スーパーハイスピードタイプ | | おおむね1Gbps | おおむね1Gbps |
| | ハイスピードタイプ | | 100Mbps | 200Mbps |
| | マンション／ファミリータイプ | | 100Mbps | 100Mbps |

●提供エリア

「CLOUD LINE」のサービス提供エリアはNTT東日本またはNTT西日本のホームページでフレッツ光の提供エリアをご確認ください。一部行政区分と異なる場合があります。

| | |
|---|---|
| 東日本エリア | 北海道、青森県、岩手県、秋田県、宮城県、山形県、福島県、新潟県、茨城県、埼玉県、群馬県、栃木県、千葉県、東京都、神奈川県、山梨県、長野県<br>※長野県の一部エリアはＮＴＴ西日本の提供エリアとなります。 |
| 西日本エリア | 富山県、石川県、福井県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県<br>※静岡県と富山県の一部エリアはＮＴＴ東日本の提供エリアとなります。 |

●ベストエフォート型

「CLOUD LINE」はベストエフォート型サービスです。最大通信速度は、お客さま宅内に設置する回線の終端装置からNTT東日本・NTT西日本の設備までの間における技術規格上の最大値（1Gbpsの場合はおおむね最大値）であり、お客さま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通信速度は、お客さまのご利用環境、回線の混雑状況、集合住宅の場合は当該建物の伝送方式などによって低下する場合があります。「CLOUD LINE」の最大通信速度を変更する場合、ご利用機器の交換、再設定などが必要となる場合があります。また別途工事費がかかる場合があります。

## 6 住所移転について

●住所移転について

お住まいを移転される場合、必ず当社へご連絡ください。ご連絡がない場合、「CLOUD LINE」がご利用いただけなくなります。
「CLOUD LINE」提供エリア内で移転をされる場合は、移転工事費を当社より請求します。
「CLOUD LINE」提供エリア内で東日本エリアおよび西日本エリアをまたいだ移転をされる場合は、移転工事費と初期費用を当社より請求します。
住所移転に伴い、「CLOUD LINE」を一時的にご利用いただけなくなる場合がございます。

●移転工事費について

以下は代表的な工事費例となります。参考価格としてご確認ください。

| ※分割払いは選択できません。 | 東西エリアをまたぐ移転の場合 | | 同一エリア内での移転の場合 |
|---|---|---|---|
| | 初期費用 | 移転工事費※ | 移転工事費※ |
| 工事担当者がお伺いして屋内配線を新設しない場合 | 3,000円 | 24,000円 | 24,000円 |
| 工事担当者がお伺いしない場合 | 3,000円 | 2,000円 | 2,000円 |

## 7 利用中止および利用停止

（1）当社の電気通信設備の保守または工事上、やむを得ない場合、あらかじめお客さまに通知（CLOUD LINEホームページに掲載等）してサービスの利用を中止することがあります。
（2）当社は、当社の電気通信設備（これに付属する設備を含みます）を不正アクセス行為から防御するために必要な場合には、サービスの一部または全部の利用を中止することがあります。
（3）以下の行為があった場合は、サービスの利用を停止することがあります。
①料金その他の債務について支払期日を経過してもお支払いいただけない場合。
②当社の指定する禁止事項（CLOUD LINEサービス契約約款第29条）に該当した場合。

## 8 当社による契約解除

当社は、料金その他の債務について支払期日を経過してもお支払いいただけない場合、「CLOUD LINE」の契約を解除することがあります。

## 9 解約

（1）「CLOUD LINE」の契約後、NTT東日本・NTT西日本のフレッツ光、または他事業者の光サービスに変更いただく場合、「CLOUD LINE」の解約に加えて新規開通工事・機器交換および再設定が必要となります。「CLOUD LINE」の解約に伴い、お客さまIDが変更となります。また、「Skyでんわ」をご利用の場合、電話番号が変更になります。

（2）解約手続きはCLOUD LINEサポートセンターで承ります。毎月末日までにNTT東日本・NTT西日本による解約に関わる処理が完了したものについては当該処理のあった月の末日に、利用契約の解約があったものとします。
なお、更新月（満了月の翌月および翌々月）以外での解約の場合、契約解除料9,975円（不課税）が発生いたします。
「CLOUD LINE ファミリー長とく」「CLOUD LINE マンション長とく」は24ヵ月以内の解約の場合、契約解除料15,000円（不課税）が発生いたします。自動更新後、更新月（契約期間満了月の翌月および翌々月）以外での解約の場合、契約解除料9,975円（不課税）が発生いたします。

（3）当社が提供するオプションサービスは、「CLOUD LINE」を解約するとすべて解約となります。

（4）当社より提供する機器はレンタル契約終了後、別途指定する住所にご返送ください。返却期日までに当社指定の場所への返却が確認できない場合、未返却金をお支払いいただきます。

## 10 お支払い方法

（1）お支払い方法は、次のいずれかの方法によるお支払いとなります。

・クレジットカード　・預金口座振替　・NTT東日本・NTT西日本による料金回収代行サービス

（2）お支払い方法で「預金口座振替」をご選択された場合は200円/月、
お支払い方法のご登録がお済みではない場合は300円/月の請求手数料をご負担いただきます。

## 11 その他の注意事項

（1）お客さまの個人情報に関し、CLOUD LINEを提供する目的で、当社とNTT東日本・NTT西日本との間で以下の事項を相互に通知することをご承諾いただきます。

①「CLOUD LINE」のお申し込み手続きの処理状況
②「CLOUD LINE」の契約変更に係る事実（解約、移転等）
③「CLOUD LINE」の契約内容
④お客さまの料金収納状況
⑤お客さまからのお問い合わせ内容
⑥お客さまの請求情報およびそれに関する情報

（2）当社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。

# Skyでんわ

本書では、「Skyでんわ」のサービス内容についてご説明いたします。

## 1 Skyでんわ

「Skyでんわ」は、「CLOUD LINE」とあわせてご利用いただける、光ファイバーを使ったおトクなIP電話サービスです。本サービスのご利用には、「CLOUD LINE」のご契約が必要です。「Skyでんわ」は当社が提供いたします。「Skyでんわ」のご利用には、当社がレンタルで提供するSkyでんわ対応機器などが必要です。

## 2 ご利用料金

「Skyでんわ」のご利用にあたって、月額利用料および別途通話料等が発生いたします。本サービスの料金計算期間は、毎月1日～末日までとなります。ご契約月（初月）の月額利用料は日割りとなります。月額利用料とユニバーサルサービス料は、通話料が発生していない月であってもご請求させていただきます。「Skyでんわ」には無料通話分はございません。

●月額利用料

| 商品名 | | 月額利用料 |
|---|---|---|
| Skyでんわ | | 500円 |
| SkyでんわM※ | | 750円 |
| Skyでんわプラス | 標準機能：発信番号確認サービス+ナンバー・リクエスト+迷惑着信拒否サービス+割込電話お知らせサービス+着信お知らせメール+電話転送サービス | 1,500円 |
| SkyでんわプラスM※ | 標準機能：発信番号確認サービス+ナンバー・リクエスト+迷惑着信拒否サービス+割込電話お知らせサービス+着信お知らせメール+電話転送サービス | 1,750円 |
| Skyでんわオフィス | | 1,300円 |
| Skyでんわオフィス・プラス | 標準機能：番号表示サービスオフィス+ナンバー・リクエストオフィス+転送サービスオフィス+迷惑着信拒否オフィス+テレビ電話オフィス+高音質電話オフィス+データコネクトオフィス | 1,100円～ |

※SkyでんわおよびSkyでんわプラス月額利用料に250円加算いただくことで、通話料を10%割引させていただくサービスです。

●通話料・通信料

| | 区分 | 東日本エリア | 西日本エリア |
|---|---|---|---|
| 通話料・通信料 | 加入電話、INSネット、Skyでんわ、NTT東日本・NTT西日本提供のひかり電話（法人向けひかり電話※含む）への通話 | 8円 / 3分 | |
| 携帯電話への通話 | グループ 1-A | 16円 / 60秒 | |
| | グループ 1-B | 17.5円 / 60秒 | 18円 / 60秒 |
| | グループ 1-D | 10.8円 / 3分 | |
| 050IP電話への通話 | グループ 2-A | 10.4円 / 3分 | |
| | グループ 2-B | 10.5円 / 3分 | |
| | グループ 2-C | 10.8円 / 3分 | |
| | PHSへの通話 | 10円 / 60秒 | |
| | 上記の通話料金のほかに通信1回ごと | 10円 / 回 | |

※「法人向けひかり電話」とは、NTT東日本・NTT西日本が提供する「ひかり電話オフィスタイプ」「ひかり 電話オフィスA（エース）」「ひかり電話ビジネスタイプ」「ひかり電話ナンバーゲート」の総称です。

| | 区分 | 当社と接続する事業者様名 |
|---|---|---|
| グループ1の事業者様名 | グループ 1-A | 株式会社NTTドコモ・ソフトバンク株式会社（旧ワイモバイル株式会社） |
| | グループ 1-B | 沖縄セルラー電話株式会社・KDDI株式会社・旧ソフトバンクモバイル株式会社 |
| | グループ 1-D | 株式会社NTTドコモ（ワンナンバー機能により着信する場合） |
| グループ2の事業者様名 | グループ 2-A | 株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー |
| | グループ 2-B | 株式会社STNet・株式会社NTTぷらら・九州通信ネットワーク株式会社・株式会社ケイ・オプティコム・ソフトバンク株式会社（旧ソフトバンクBB株式会社）・中部テレコミュニケーション株式会社・東北インテリジェント通信株式会社・楽天コミュニケーションズ株式会社（旧フュージョン・コミュニケーションズ株式会社）・株式会社エネルギア・コミュニケーションズ |
| | グループ 2-C | エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社・株式会社NTTドコモ・KDDI株式会社・ソフトバンク株式会社（旧ソフトバンクテレコム株式会社）・楽天コミュニケーションズ株式会社（旧フュージョン・コミュニケーションズ株式会社）・ZIP Telecom株式会社・アルテリア・ネットワーク株式会社 |

●国際電話

各国の国際通話料はCLOUD LINE公式ホームページをご覧ください。

| 例 | アメリカ合衆国（ハワイを除く）への通話 | 中華人民共和国（香港及びマカオを除く）への通話 | 大韓民国への通話 |
|---|---|---|---|
| | 9円 / 60秒 | 30円 / 60秒 | 30円 / 60秒 |

## 3 ユニバーサルサービス料

「Skyでんわ」の各プランは、電話番号一つに対してユニバーサルサービス料が発生いたします。
ユニバーサルサービス料の最新情報はCLOUD LINE公式ホームページをご覧ください。

## 4 Skyでんわ対応機器利用料

「Skyでんわ」にお申し込みいただいたお客さまのホームゲートウェイは、無料でレンタル提供いたします。ただし、ホームゲートウェイで無線LAN機能をご利用いただく場合、または1G対応無線LAN ルーターをご利用いただく場合には、以下の代金が別途かかります。

| 区分 | 回線タイプ名 | 機器名 | 月額利用料 |
|---|---|---|---|
| 東日本エリア | ギガタイプ | 1G対応無線LANルーター | 300円 |
| | ハイスピードタイプ<br>マンション/ファミリータイプ | ホームゲートウェイ（無線LANカードなし） | 無料 |
| | | ホームゲートウェイ（無線LANカードあり） | 100円 |
| | | 無線LANカード追加 | 100円 |
| 西日本エリア | スーパーハイスピードタイプ<br>ハイスピードタイプ<br>マンション／ファミリータイプ | ホームゲートウェイ（無線LANカードなし） | 無料 |
| | | ホームゲートウェイ（無線LANカードあり） | 100円 |
| | | 無線LANカード追加 | 100円 |

## 5 Skyでんわ工事費

「Skyでんわ」にお申し込みいただくと、基本工事費、交換機等工事費、同番移行工事費（番号ポータビリティでご利用の場合）等の各種工事費が発生いたします。工事費はお客さまのご利用環境により異なるため、追加工事が必要となる場合があります。以下代表的な工事費例は参考価格としてご確認ください。転用の場合は発生いたしません。

| | | 基本工事費 | 交換機等工事費 | 同番移行工事費 | 工事手数料 | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 代表的な工事費例 | 番号ポータビリティ※1 | 0円　※2 | 1,000円 | 2,000円 | 1,000円 | 4,000円 |
| | 番号新規 | 0円　※2 | 1,000円 | — | 1,000円 | 2,000円 |

※1　加入電話からの番号ポータビリティの場合、回線休止工事費として2,000円（1,000円/工事および1,000円/回線）がNTT東日本・NTT西日本から別途請求されます。
※2　CLOUD LINEの導入工事日と同日にSkyでんわの工事を行う場合は基本工事費は発生しません。

## 6 ご利用上の注意事項

（1）緊急通報などについて
緊急通報番号（110/119/118）へダイヤルした場合、発信者番号通知の通常通知・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）に通知いたします（一部の消防を除く）。なお、「184」をつけてダイヤルした場合には通知されませんが、緊急機関側が、人の生命などに差し迫った危険があると判断した場合には、同機関が発信者の住所・氏名・電話番号を取得する場合があります。停電時は緊急通報を含む通話ができません。携帯電話やPHSまたはお近くの公衆電話をご利用ください。

（2）工事について
お客さま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、ご利用いただけない場合があります。

（3）接続できない番号について
・「Skyでんわ」では、一部接続できない番号があります。
・「Skyでんわ」から電気通信事業者を指定した発信（番号の頭に「00××」を付加）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（例：携帯通話設定機能（0036自動ダイヤル機能））」や、NTT製以外の一部電話機・FAXなどに搭載されている「ACR（スーパーACRなど）機能」が動作中の場合、通信事業者選択機能が働き、「Skyでんわ」からの発信ができなくなる場合があります。「Skyでんわ」をご利用になる前に、上記機能の停止や提供会社への解約手続きを行ってください。（一部の「1××」の番号への発信はできません。）
・106（コレクトコール「コミュニケータ扱い」）、108（自動コレクトコール）など114（お話し中調べ）など、一部かけられない番号があります。
・フリーダイヤルをご契約のお客さまが「Skyでんわ」（IP電話）を着信させない契約としている場合は「Skyでんわ」から当該フリーダイヤルへの接続はできません。＃ダイヤル（一般加入電話などで提供のもの）への発信はできません。

## 7 転用時の注意事項

NTT東日本・NTT西日本が提供する「フレッツ光」および「ひかり電話」をご利用のお客さまは、当社が提供する「CLOUD LINE」に転用する場合、「Skyでんわ」も合わせて転用になることにご承諾をお願いいたします。転用前後のサービス内容や料金については、一部変更となる場合があります。

## 8 解約

解約手続きはCLOUD LINEサポートセンターにて承ります。解約月は1ヵ月分料金が発生いたします。

## 9 番号ポータビリティ

NTT東日本・NTT西日本の加入電話などをご利用いただいているお客さまが、「Skyでんわ」を同一設置場所でご利用いただく場合、現在ご利用中の電話番号をそのまま利用することを番号ポータビリティといいます。

※番号ポータビリティのご利用には、別途1番号毎に同番移行工事費がかかります。番号ポータビリティのご利用には、NTT東日本・NTT西日本の加入電話などの利用休止または契約解除をしていただく必要があります。
※加入電話などの利用休止の際、別途利用休止工事費がNTT東日本・NTT西日本などより請求されます。利用休止から5年間を経過し、更にその後5年間（累計10年間）を経過してもお客さまから利用休止の継続、再利用のお申し出がない場合には解約の扱いとなります。詳細はNTT東日本・NTT西日本などにお問い合わせください。

番号ポータビリティを利用している場合で、設置場所を変更（引越しなど）する際は、NTT東日本・NTT西日本の加入電話などにおいて同一番号で移行可能なエリア内に限り、移転先で同じ番号をご利用いただくことが可能です。

加入電話などの利用休止または契約解除に伴い、休止対象の電話番号でご利用のNTT東日本・NTT西日本にて提供するサービス（割引サービスなど）は解約となります。

本サービスはマイライン対象外です。したがって加入電話などから現在お使いの電話番号を継続して本サービスでご利用されるお客さまの場合、マイライン契約は解除されます。

定額料金の発生する割引サービスなどの他社電話サービスにご加入の場合、必要に応じてお客さまご自身でそのサービス提供者への利用終了の連絡を行ってください。利用の如何に関わらず、料金が発生する場合がありますのでご注意ください。

月額利用料の発生するサービスや、定額料金の発生する割引サービスなどの電話サービスにご加入の場合、必要に応じてお客さまご自身でサービスの利用終了の連絡を行ってください。利用の如何に関わらず、料金が発生する場合がありますのでご注意ください。

「Skyでんわ」にてご利用となる電話番号（加入電話などからの番号ポータビリティでの電話番号）は、Skyでんわ解約時にNTT東日本・NTT西日本の加入電話などへ番号ポータビリティして継続利用することができます。

## 10 ご契約の事業者へ連絡を要するサービス

（1）ガス漏れなどの自動通報・遠隔検針など、ノーリンギングサービスをご利用の場合
ご契約の事業者（ガス会社など）により、その扱いが異なります。お客さまご自身で必ずご契約の事業者にSkyでんわへ変更する旨の連絡を行ってください。「発信者電話番号表示」をご契約いただくことで、Skyでんわでもノーリンギングサービスと同等のサービスをご利用可能な場合もございますので、ご契約の事業者へご相談ください。
（2）セキュリティサービスをご利用の場合ご契約の事業者（警備会社など）により、その扱いが異なります。お客さまご自身で、必ずご契約の事業者へ、Skyでんわに変更する旨の連絡を行ってください。
（3）着信課金サービスをご利用の場合
着信課金サービス提供事業者において、Skyでんわは契約可能な回線として指定されていない場合があります。お客さまご自身で、必ずご契約の事業者へ、Skyでんわに変更する旨の連絡を行ってください（各事業者との解約手続きなどが必要となる場合があります）。

## 11 ご利用機器

ISDN対応電話機、G4FAXなど、ご利用いただけない電話機があります。（アダプタなどの追加によりご利用いただけるISDN対応電話機もございます）FAXはG3モードのみご利用いただけます。
※G4モードなどのディジタル通信モードではご利用いただけません。
※スーパーG3モードの場合、通信環境によりご利用いただけない場合があります。
※G3モードでご利用であっても、通信相手がISDN回線をご利用の場合、通信相手側のターミナルアダプタなどの設定によっては、SkyでんわからのFAX送信ができない場合があります。モデム通信については、お客さまの宅内環境、通信機器、回線状況の影響を受けることがあります。

加入電話などでご利用のレンタル電話機の継続利用はできません。「116」へ解約手続きを行ってください。
ホームゲートウェイの接続は、当社よりお知らせした、Skyでんわの開通日以降に実施してください。Skyでんわの開通日以前に接続した場合、インターネットおよびSkyでんわはご利用いただけません。
ホームゲートウェイを初めて接続する場合など、電源を入れたあと、起動するまで5分程度かかることがあります。
ホームゲートウェイは、回線終端装置（またはVDSL宅内装置）とLANケーブルで直接接続してください。ホームゲートウェイと回線終端装置（またはVDSL宅内装置）の間に、ハブやルーター等を接続すると「Skyでんわ」を正常にご利用いただくことができない場合があります。
接続できる電話機の台数は、2台までとなります。
電話機に接続されているドアホンをご利用の場合、屋内配線工事が必要となる場合があります。設置された工事会社へ確認を行ってください。
ホームゲートウェイをVDSL機器または回線終端装置との一体型でご利用のお客さまがSkyでんわを廃止する場合、一体型機器をご利用のままホームゲートウェイ機能を自動停止させていただくか、VDSL機器または回線終端装置にお取替えさせていただきます。ルーター機能および無線LAN機能はご利用いただけませんので、ご了承ください。

※ホームゲートウェイバージョンアップについて
ホームゲートウェイのバージョンアップはホームゲートウェイが定期的に自動チェックし、お客さまが受話器を取り上げた際、「ピーピーピーピー」という音にて通知いたしますので、お客さまご自身にて実施していただく必要があります。

## 12 国際電話

国際通話等における発信番号通知について 国際通話等での発信電話番号通知は、相手国側の中継事業者網の設備状況等により通知できない場合があります。そのため、相手側端末への表示を保障するものではございませんので、ご了承願います。第三者による不正な電話利用等の被害にご注意ください。 なお、国際電話を使用しない場合は当社にお申し出いただくことで「国際電話の発信規制」をかけることも可能です。

## 13 電話帳の掲載など

番号案内および電話帳掲載の追加、修正、削除は、CLOUD LINEサポートセンターでのお手続きとなります。

## 14 その他の留意事項

「Skyでんわ」では、発信先（相手側）が応答しない場合、約3分後に自動的に接続が切断されます。このため、発信先がフリーダイヤルなどで、混雑により「しばらくお待ちください」などのガイダンスが流れ、待ち合わせの状態であっても、発信から約3分後に自動的に接続が切断されます。
最後の番号をダイヤルしてから約4～6秒たつと、ダイヤルの終了と判定し発信いたします。すぐに発信させたい場合は、番号に続けて「#」（シャープ）を押してください。
「Skyでんわ」は、NTT東日本・NTT西日本にて提供するソフトウェア（スマホdeひかり電話、ひかり電話ソフトフォンなど）、機器（シルバーホンなど）はサポート対象外となります。

## 15 工事担当者がお伺いせずに、Skyでんわに関する工事を行う場合

「Skyでんわ」または「Skyでんわ」の付加サービス等がご利用できない状態になった場合、お客さまご自身で「ホームゲートウェイ」の再起動を行ってください。

## 16 Skyでんわ解約時の電話番号の扱い

「Skyでんわ」でご利用の電話番号は、「Skyでんわ」解約時に、番号ポータビリティして継続利用することはできません。（加入電話などからの番号ポータビリティでご利用の電話番号を、NTT東日本・NTT西日本の加入電話などへ番号ポータビリティして継続利用する場合を除く）

# Skyてれび

## 1 Skyてれび

「Skyてれび 」は「CLOUD LINE」を使って、地上/BS/CSデジタル放送を観ることができるサービスです。「Skyてれび」のご利用には、「CLOUD LINE」の契約が必要となります。「Skyてれび」は当社が提供いたします。

## 2 ご利用料金

「Skyてれび」のご利用にあたって、月額利用料が発生いたします。サービス利用開始後の初月の利用料は日割りとなります。
※NHK受信料及び有料BS放送の視聴料は含まれません。
※テレビオプション伝送サービス月額利用料450円及びスカパーJSAT施設利用料210円の合算です。

| 商品名 | Skyてれび | 月額利用料 | 660円 |
|---|---|---|---|

## 3 Skyてれび工事費

「Skyてれび」にお申し込みいただくと、基本工事費、交換機等工事費、回線終端装置工事費、屋内同軸配線工事等の各種工事費が発生いたします。また、初期費用としてスカパーJSAT施設利用登録料が発生いたします。工事費はお客さまのご利用環境により異なるため、追加工事が必要となる場合があります。以下代表的な工事費例は参考価格としてご確認ください。転用の場合は発生いたしません。

| | テレビ接続台数 | 基本工事費 | 交換機等工事費 | 回線終端装置工事費 | 屋内同軸配線工事 | スカパーJSAT施設利用登録料 | 工事手数料 | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 代表的な工事費例 | 1台まで | 0円 ※1 | 1,000円 | 2,000円 | 6,500円 | 2,800円 | 1,000円 | 13,300円 |
| | 4台まで | 0円 ※1 | 1,000円 | 2,000円 | 19,800円 | 2,800円 | 1,000円 | 26,600円 |

※1　CLOUD LINEの導入工事日と同日にSkyてれびの工事を行う場合は基本工事費は発生しません。

## 4 ご契約上の注意事項

・「Skyてれび」のご利用には、放送事業者であるスカパーJSAT株式会社が提供する放送サービス(スカパーJSAT施設利用サービス)の契約が必要となります。
・地上デジタル／BSデジタル放送のご視聴には、地上デジタル／BSデジタル対応テレビまたはチューナーが必要となります。
・「Skyてれび」のご利用には、当社が用意する映像用回線終端装置をお客さま宅内に設置する必要があります。
・原則として、同一世帯の個人視聴目的に限ります。なお、集合住宅において同一世帯以外でのご利用はできません。
「Skyてれび」のご利用には、映像用回線終端装置をお客さま宅内に設置する必要があります。
・「Skyてれび」をお申し込みいただいたお客さまは、スカパーJSAT株式会社が提供する放送サービス「スカパーJSAT施設利用サービス」も同時にお申し込みいただくこととなり、「スカパーJSAT施設利用サービス」を提供することを目的として、お客さま情報（氏名、住所など）を、NTT東日本もしくはNTT西日本を介して、スカパーJSAT株式会社に通知されることを承諾していただきます。

## 5 転用時の注意事項

NTT東日本・NTT西日本が提供する「フレッツ光」および「フレッツ・テレビ」をご利用のお客さまは、「フレッツ光」を当社が提供する「CLOUD LINE」 に転用する場合、「Skyてれび」も合わせて転用になることにご承諾をお願いいたします。
すでにお客さまとスカパーJSAT株式会社とで締結している「スカパーJSAT施設利用サービス契約約款」は引き続きのご契約となります。

## 6 解約

解約手続きはCLOUD LINEサポートセンターにて承ります。解約月は1ヵ月分料金が発生いたします。
またお客さまと個別に「スカパー！」など放送事業者と契約がある場合は、お客さまより放送事業者に解約をご連絡ください。

# Skyサポートについて

## 1 Skyサポート

「Skyサポート」は、本サービス専用の電話番号でインターネットやパソコン周辺機器等に関するトラブルや設定・ 使い方などのお困りごとに関する問合せを受け付け、電話や遠隔操作でそれぞれの問題・課題に対する解決支援を行うサービスです。「Skyサポート」は当社が提供いたします。

## 2 ご利用料金

「Skyサポート」のご利用にあたって、月額利用料が発生いたします。サービス利用開始後の初月の利用料は日割りとなります。オプションサービスとして利用可能なオンラインパソコン教室は1,800円/1回(約30分)です。

| 商品名 | Skyサポート | 月額利用料 | 500円 |
|---|---|---|---|

## 3 提供条件

提供エリアはCLOUD LINEに準じます。サービス対象回線はCLOUD LINEの各回線です。

## 4 転用時の注意事項

NTT東日本・ＮＴＴ西日本が提供する「フレッツ光」および「Skyサポート」をご利用のお客さまは、当社が提供する「CLOUD LINE」に転用する場合、「CLOUD LINEリモートサポート」も合わせて転用になることにご承諾をお願いいたします。

## 5 解約

解約手続きはCLOUD LINEサポートセンターにて承ります。解約月は1ヵ月分料金が発生いたします。

# ひかり安心パック（N）について

## 1 ひかり安心パック（N）

「ひかり安心パック（N）」は以下5つの安心サービスをご提供するおとくなパックです。パソコンや通信機器の故障からインターネットでのウイルスや操作ミスなど様々なトラブルに対応します。

| 内包サービス名 | | サービス内容 |
|---|---|---|
| ひかり補償（N） | | お客さまがお持ちのノート型パソコンやスマートフォンなどが故障した場合、最大5万円のお見舞金を支払うサービスです。 |
| ひかりサポート | ネット安心サービス | インターネットの有害サイトへのアクセス防止サービスです。 |
| | データ復旧安心サービス | 操作ミスやハードディスクのトラブルなどでデータが壊れてしまった場合に、データを修復するサービスです。 |
| | かけつけサポート | インターネットやメールができない！データを救ってほしい!などの、パソコンに関するトラブルをサポートします。 |
| | PC無料引取 | 不要になったPC（デスクトップ、液晶モニター、ノートPC）を無料でお引き取りするサービスです。 |

## 2 ご利用料金

「ひかり安心パック（N）」のご利用にあたって、月額利用料が発生いたします。月額利用料はご利用開始日の翌月から当社より請求させていただきます。

| 商品名 | ひかり安心パック（N） | 月額利用料 | 980円 |
|---|---|---|---|

## 3 解約

解約手続きはCLOUD LINEサポートセンターにて承ります。解約月は1ヵ月分料金が発生いたします。

# サポートレスキューネクストについて

## 1 サポートレスキューネクストサービス

「サポートレスキューネクスト」はパソコンやインターネット接続のトラブルに遭われたお客さまに、ワンストップでサポートするサービスです。以下の2つのサービスをパックにして、当社が提供いたします。

| 内包サービス名 | サービス内容 |
|---|---|
| お困りサポート | 「家事代行」、「優待サービス」の各サービスの総称をいいます。 |
| サポートレスキューリモート | お客さまのパソコンをインターネット経由で遠隔操作することで、パソコンの環境設定・確認からトラブル解消まで幅広くサポートするサービスです。 |

## 2 ご利用料金

「サポートレスキューネクスト」のご利用にあたって、月額利用料が発生いたします。月額利用料はご利用開始日の翌月から当社より請求させていただきます。

| 商品名 | サポートレスキューネクスト | 月額利用料 | 980円 |
|---|---|---|---|

## 3 解約

解約手続きはCLOUD LINEサポートセンターにて承ります。解約月は1ヵ月分料金が発生いたします。

## くらしあんしん24について

### 1 くらしあんしん24

「くらしあんしん24」は日々の生活で起こり得る急なトラブルや他人には打ち明けづらい悩み、ふとした暮らしの疑問などのさまざまな「お困りごと」を電話一本で解決に導くサービスです。

### 2 ご利用料金

「くらしあんしん24」のご利用にあたって、月額利用料が発生いたします。月額利用料はご利用開始日の翌月から当社より請求させていただきます。

| 商品名 | くらしあんしん24 | 月額利用料 | 571円 |
|---|---|---|---|

### 3 解約

解約手続きはCLOUD LINEサポートセンターにて承ります。解約月は1ヵ月分料金が発生いたします。

## サポートレスキューリモート（N）について

### 1 サポートレスキューリモート（N）

「サポートレスキューリモート（N）」は、お客さまのパソコンをインターネット経由で遠隔操作することで、パソコンの環境設定・確認からトラブル解消まで幅広くサポートするサービスです。

### 2 ご利用料金

「サポートレスキューリモート（N）」のご利用にあたって、月額利用料が発生いたします。月額利用料はご利用開始日の翌月から当社より請求させていただきます。

| 商品名 | サポートレスキューリモート（N） | 月額利用料 | 500円 |
|---|---|---|---|

### 3 解約

解約手続きはCLOUD LINEサポートセンターにて承ります。解約月は1ヵ月分料金が発生いたします。

## らくらくバックアップ For PC（AOSBOX Cool）について

### 1 らくらくバックアップFor PC（AOSBOX Cool）

「らくらくバックアップFor PC（AOSBOX Cool）」は、パソコンの中のデータを無制限でクラウド上で管理すると同時に、パソコンに接続された外付けハードディスクにもデータを自動でバックアップすることができ、パソコンの他にAndroidやiPhone、タブレットでいつでもどこでも見ることができるサービスです。
※本サービス解約後、バックアップデータへのアクセスおよび復元ができなくなります。

### 2 ご利用料金

「らくらくバックアップFor PC（AOSBOX Cool）」のご利用にあたって、月額利用料が発生いたします。月額利用料はご利用開始日の翌月から当社より請求させていただきます。セールスパートナーは本サービスに関する利用料金等の請求債権のすべてを、当社に対して譲渡するものとします。当社は、本サービスに関するお客さまへの債権（譲渡を受けた月額利用料に関する債権を含みます。）を第三者に譲渡または請求業務を委託する場合がございます。

| 商品名 | らくらくバックアップFor PC（AOSBOX Cool） | 月額利用料 | 500円 |
|---|---|---|---|

### 3 解約

解約手続きはCLOUD LINEサポートセンターにて承ります。解約月は1ヵ月分料金が発生いたします。

## 迷惑電話防止サービス by トビラフォン

### 1 迷惑電話防止サービス by トビラフォン

「迷惑電話防止サービス by トビラフォン」は、お客さまがご自身で着信拒否を設定した電話番号や迷惑電話の可能性が高い電話番号をデータベースに接続することにより着信拒否することができ、レンタル機器の点灯色で着信時に安全度を確認することができるサービスです。
※迷惑電話とは、振り込め詐欺、電話勧誘販売、投資詐欺、ワン切りその他の電話を受けた相手に精神的または経済的負担を与える結果となる可能性がある電話をいいます。

## 2 ご利用料金

「迷惑電話防止サービス by トビラフォン」のご利用にあたって、月額利用料が発生いたします。月額利用料はご利用開始日の翌月から当社より請求させていただきます。当社は、本サービスに関するお客さまへの債権（譲渡を受けた月額利用料に関する債権を含みます。）を第三者に譲渡または請求業務を委託する場合がございます。

| 商品名 | 迷惑電話防止サービス by トビラフォン | 月額利用料 | 700円 |
|---|---|---|---|

## 3 契約期間について

「迷惑電話防止サービス by トビラフォン」のご契約期間は提供開始月から24ヵ月間となります。ご契約期間の満了月に満たずにご解約となる場合は、契約解除料6,750円（不課税）をご請求させていただきます。契約解除料は月額利用料の最終請求時に一括でご請求させていただきます。

## 4 ご契約上の注意事項について

- 「迷惑電話防止サービス　by　トビラフォン」のご利用には、発信番号確認サービス（ナンバー・ディスプレイ等）のご契約・インターネット回線・ルーターやハブ等により複数のパソコン端末がインターネットでご利用いただける環境が必要となります。
- 訪問設置・出張サポートは行っておりません。
- ビジネスフォン・ISDN 回線・ホームテレホン・ドアホン等でご利用の場合は動作しない環境もあります。

## 5 解約

解約手続きはCLOUD LINEサポートセンターにて承ります。解約月は1ヵ月分料金が発生いたします。

# オフィスかけつけ訪問サービス2000

## 1 オフィスかけつけ訪問サービス2000

「オフィスかけつけ訪問サービス2000」は、お客さまのもとにスタッフが訪問し、インターネット接続設定・無線LAN設定・光電話設定の障碍原因を究明するためのサービスです。
サポートの対象機器は、ONU・ホームゲートウェイ・ルーター（VPNルーターは除く）・ビジネスホン（PBXは除く）となります。

## 2 ご利用料金

「オフィスかけつけ訪問サービス2000」のご利用にあたって、月額利用料が発生いたします。月額利用料はご利用開始日の翌月から当社より請求させていただきます。

| 商品名 | オフィスかけつけ訪問サービス2000 | 月額利用料 | 2,000円 |
|---|---|---|---|

## 3 解約

解約手続きはCLOUD LINEサポートセンターにて承ります。解約月は1ヵ月分料金が発生いたします。

# オフィスかけつけ訪問サービス1000

## 1 オフィスかけつけ訪問サービス1000

「オフィスかけつけ訪問サービス1000」は、お客さまのもとにスタッフが訪問し、インターネット接続設定・無線LAN設定・光電話設定の障碍原因を究明するためのサービスです。
サポートの対象機器は、ONU・ホームゲートウェイ・ルーター（VPNルーターは除く）となります。

## 2 ご利用料金

「オフィスかけつけ訪問サービス1000」のご利用にあたって、月額利用料が発生いたします。月額利用料はご利用開始日の翌月から当社より請求させていただきます。

| 商品名 | オフィスかけつけ訪問サービス1000 | 月額利用料 | 1,000円 |
|---|---|---|---|

## 3 解約

解約手続きはCLOUD LINEサポートセンターにて承ります。解約月は1ヵ月分料金が発生いたします。

# ココいるSAFE！

## 1 ココいるSAFE！

「ココいるSAFE！」は、地震などの災害発生時、電話もメールも繋がらないという時に、携帯電話・PHS・スマートフォン・PC・タブレットで家族の安否確認を迅速に行うことのできるサービスです。

## 2 ご利用料金

「ココいるSAFE！」のご利用にあたって、月額利用料が発生いたします。月額利用料はご利用開始日の翌月から当社より請求させていただきます。

| 商品名 | ココいるSAFE! | 月額利用料 | 500円 |
|---|---|---|---|

## 3 解約

解約手続きはサービスをご利用されるサイト画面上からお客さまご自身で行っていただきます。解約月は1ヵ月分料金が発生いたします。

# CLOUD WiFiルーター

## 1 CLOUD WiFiルーター

「CLOUD WiFiルーター」はv6プラス対応の無線LANレンタルサービスとなります。

## 2 ご利用料金

「CLOUD WiFiルーター」のご利用にあたって、月額利用料が発生いたします。月額利用料はご利用開始日の翌月から当社より請求させていただきます。

| 商品名 | CLOUD WiFiルーター | 月額利用料 | 980円 |
|---|---|---|---|
| 商品名 | CLOUD WiFiルーター（2年継続プラン） | 月額利用料 | 650円※ |

※最低利用期間は提供開始月より24ヵ月間となります。最低利用期間内でご解約される場合は、契約解除料6,500円（不課税）をご請求させていただきます。契約解除料は月額利用料の最終請求時に一括でご請求させていただきます。

## 3 解約

解約手続きはCLOUD LINEサポートセンターにて承ります。解約月は1ヵ月分料金が発生いたします。

お問い合わせ先

CLOUD LINE サポートセンター

**0570-020-301**

■受付時間 10:00～18:00(年末年始除く)
■携帯電話 ・ PHSからもご利用いただけます。

サービスに関する詳細やお問い合わせ ： CLOUD LINE公式ホームページ　http://cloud-line.jp/