

楽天ひかり 重要事項説明書

本説明事項は電気通信事業者である楽天モバイル株式会社(以下「当社」といいます)が提供する光回線等サービスをご利用いただく際に注意が必要な重要事項をご説明するものです。

なお、本説明事項に表記の金額は特に記載のある場合を除きすべて税込です。

登録番号(電気通信事業者)377号

楽天ひかり Webサイト

<https://r10.to/hVVbCQ>



楽天ひかり 契約約款

<https://r10.to/hV7Z8H>



01 お申し込みサービスの概要等

01-A サービス名称・種類

楽天ひかり ファミリータイプ/マンションタイプ・光回線サービス

01-B 契約について

ご契約いただけるのは、高校生を除く満18歳以上の方となります。

01-C お申し込みサービスの内容について

- 楽天ひかり(以下「本サービス」といいます)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て、当社が提供するFTTHアクセス回線(以下「光回線」といいます)と、インターネットサービスプロバイダーが一体になったサービスです。
- 本サービスは、新規に申し込み、または転用(NTT東日本・

NTT西日本が提供する光回線サービスをすでにご利用されているお客様からの契約乗り換え)、事業者変更(他社光コラボからの契約乗り換え)にて、申し込みを行うことにより、利用できるサービスです。

- 本サービスは、NTT東日本・NTT西日本が提供する光回線サービスのエリアに準じて提供します。
- 本サービスはベストエフォート方式であり、最大速度は理論

値です。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。また、通信速度は光回線のタイプにより異なります。

- サービス提供エリア内であっても、設備等の理由によりサービスの提供ができない場合があります。

- 設備のメンテナンス等の理由により、サービスを一時停止する場合があります。
- その他、予期せぬ事由による回線提供ができない期間についての保証はいたしかねます。

01- D 利用制限について

- 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のほか、当社の通信設備において、著しい混雑が生じたときは、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きは、通信を制限、切断することがあります。

02 お申し込みについて

02- A お申し込みにあたっての注意事項

- 本サービスは原則、ご契約者ご本人からのお申し込みとします。
- お客様のご利用場所や、NTT東日本・NTT西日本の設備状況などによりサービスのご利用をお待ちいただく場合や、サービスをご利用いただけない場合があります。なお、NTT東日本・NTT西日本で光回線が敷設できなかった場合、本サービスのお申し込みを取り消す場合があります。
- お申し込み後のご利用環境の調査結果によっては、お申し込みいただいたプランが変更になる場合があります。プラン変更になった場合は、変更後の月額基本料・標準工事費

が適用されます。

- 工事着手後(回線切り替え後を含む)にお申し込みを取り消された場合、発生した費用についてはお客様にお支払いいただきます。
- 賃貸住宅など当該建造物の所有者がお客様と異なる場合、あらかじめお客様を通じてオーナー様などの建物の所有者の承諾が必要です。工事の実施に基づく家主様とのトラブルにつきましては、当社は一切責任を負いません。
- IPv6接続を利用するには「楽天ひかりIPv6(クロスパス)対応ルーター」が必要です。

02- B 新規お申し込みの注意事項

光回線をはじめてご利用になるお客様およびフレッツ光以外の光回線から、楽天ひかりに変更するお客様への注意事項です。

- 光回線をはじめてご利用になる方が本サービスをご利用いただくには、光回線をお客様宅に引き込む工事が必要になります。また、工事にはお客様の立ち会いが必要です。
- フレッツ光以外の光回線をご利用中の方は、新規でのお申し込みとなります。
- お申し込みから開通まで、1カ月程度のお時間をいただきます。なお、お客様のご利用場所およびNTT東日本・NTT西日本の設備状況や工事内容などにより、ご希望の開通日に沿

えない場合があります。

- 工事費(P.6)は、通常の工事で開通した場合の料金です。お客様のご利用場所およびNTT東日本・NTT西日本の設備状況や工事内容などにより、お支払いいただく工事費は異なります。最終的な工事費は会員専用ページでご確認いただけます。
- NTT東日本・NTT西日本の工事完了後、IPv6開通まで1週間程度お待ちいただく場合があります。
- ひかり電話、フレッツ・テレビはNTT東日本・NTT西日本が提供元・請求元のサービスです。お取次ぎが必要な場合は、工事日確定前に楽天ひかり工事受付センターへお申し出ください。

02-C 事業者変更でお申し込みの注意事項

他社光コラボから、楽天ひかりに変更するお客様への注意事項です。

- 現在、他社光コラボ(※)をご利用中のお客様が、本サービスに契約を変更することを事業者変更といいます。

※NTT東日本・NTT西日本よりフレッツ光の提供を受け、自社サービスと組み合わせて提供する光回線です。

- 事業者変更により、現在、ご契約中の事業者とお客様との契約内容は解除となり、当社との新たな契約となります。ご契約中の事業者より提供されているメールアドレスが使用できなくなったり、保有ポイントの消失や契約解除料等がかかったりする場合があります。契約条件や解約条件等については、ご契約中の事業者にご確認ください。

- 事業者変更のお申し込みは、ご契約中の事業者での回線名義人と楽天ひかりお申し込みの回線名義人が同一の場合のみ受け付けが可能です。なお楽天ひかりのご契約者名と回線名義人が異なる場合、配偶者または2親等以内の親族であれば受け付けが可能です。

- 事業者変更には、お客様ご自身でご契約中の事業者から事業者変更承諾番号を取得いただき、その番号をもとに本サービスへのお申し込みが必要です。なお、西日本エリアの場合、お客様ID(CAF/COP番号)も必要となります。

- 事業者変更承諾番号の有効期限は15日間です。本サービスへの事業者変更のお申し込みには、事業者変更承諾番号の有効期限まで4日以上残っている必要があります。事業者変更承諾番号有効期限までの残日数が4日未満の場合は、あらかじめ事業者変更承諾番号を取得してください。

- お申し込み日によって開通日が変わります。

※開通日を変更されたい場合は、お申し込み後、楽天ひかり工事受付センターに電話にてご連絡ください。変更日の目安は、ひかり電話、フレッツ・テレビ等のご利用状況によって異なります。

▷ひかり電話、フレッツ・テレビご利用なし:ご連絡をいただいてから10営業日(土日・祝を除く)後

▷ひかり電話、フレッツ・テレビご利用あり:ご連絡をいただいてから14営業日(土日・祝を除く)後

- 事業者変更では、基本的に工事は実施しません。ただし、回線の種類が変更となる場合や、オプションサービスの変更がある際は、別途工事および工事費が発生する場合があります。工事が必要な場合は、楽天ひかり工事受付センターからご案内します。最終的な工事費は会員専用ページでご確認いただけます。

- 現在ご契約中の事業者でIPv6サービスを利用している場合、楽天ひかり工事予定日の前日までにIPv6サービスの解約をお願いいたします。

- 事業者変更の工事予定日から、IPv6開通まで1週間程度お待ちいただく場合があります。

- ひかり電話、フレッツ・テレビ等の本サービスが未対応のオプションサービスについては、NTT東日本・NTT西日本との契約および請求となります。なお、現在、NTT東日本・NTT西日本提供のひかり電話をご利用の方は、電話番号の変更はありません。光コラボ事業者独自の電話サービスをご利用の方は、光コラボ事業者へ詳細をご確認ください。

- NTT西日本提供の「セキュリティ対策ツール」をご利用の場合、パソコン1台分は自動継続となります。2台目分以降は廃止になります。

- ご契約中の事業者で以下のサービスをご利用の場合は、解約の申し出がない限り利用継続されます。

NTT東日本エリアの方

・無線LANカード:330円/月 ・リモートサポート:550円/月

NTT西日本エリアの方

・NTTホームゲートウェイ機器レンタル:220円/月

・無線LANカード:110円/月 ・リモートサポート:550円/月

02-D 転用でお申し込みの注意事項

フレッツ光から、楽天ひかりに変更するお客様への注意事項です。

- 現在、NTT東日本・NTT西日本で提供しているフレッツ光をご利用されているお客様が、本サービスに契約を変更することを転用といいます。

- 転用のお申し込みは、ご契約中の事業者での回線名義人と楽天ひかりお申し込みの回線名義人が同一の場合のみ受け付けが可能です。なお楽天ひかりのご契約者名と回線名義人が異なる場合、配偶者または2親等以内の親族であれば受け付けが可能です。

- 転用には、お客様ご自身でNTT東日本・NTT西日本から転用承諾番号を取得いただき、その番号をもとに当社へ転用のお申し込みが必要です。

- 転用承諾番号の有効期限は15日間です。本サービスへの転用のお申し込みには、転用承諾番号の有効期限まで4日以上残っている必要があります。転用承諾番号有効期限までの残日数が4日未満の場合は、あらかじめ転用承諾番号を取得してください。

- お申し込み日によって開通日が変わります。

※開通日を変更されたい場合は、お申し込み後、楽天ひかり

工事受付センターに電話にてご連絡ください。変更日の目安は、ご連絡をいただいてから10営業日(土日・祝を除く)後になります。

- 転用に伴い、サービス提供事業者が変更となるため、転用前に適用されていたNTT東日本・NTT西日本のポイントサービス、各種割引サービスおよびキャンペーンも終了となります。なお、終了に伴う解約金はかかりません。
- 楽天ブロードバンド以外のインターネット接続サービスをご利用の場合は、各社が定める契約解除料が発生する場合があります。楽天ブロードバンドからの転用の場合は、契約解除料は発生しません。
- 転用では、基本的に工事は実施しません。ただし、回線の種類が変更となる場合や、オプションサービスの変更がある際は、別途工事および工事費が発生する場合があります。工事が必要な場合は、楽天ひかり工事受付センターからご案内します。最終的な工事費は会員専用ページでご確認いただけます。
- NTT東日本・NTT西日本のフレッツ光の工事費を分割払いでお支払いいただいているお客様で、転用が完了した時点で当該費用のお支払いが残っている場合、その残額を当社から請求させていただきます。

- 現在ご契約中の事業者でIPv6サービスを利用している場合、楽天ひかり工事予定日の前日までにIPv6サービスの解約をお願いいたします。
- 転用の工事予定日から、IPv6開通まで1週間程度お待ちいただく場合があります。
- ひかり電話、フレッツ・テレビ等の本サービスが未対応のオプションサービスについては、NTT東日本・NTT西日本との契約および請求となります。なお、現在ひかり電話をご利用の方は、電話番号の変更はありません。
- NTT西日本提供の「セキュリティ対策ツール」をご利用の場合、パソコン1台分は自動継続となります。2台目以降は廃止になります。
- NTT東日本・NTT西日本で以下のサービスをご利用の場合は、解約の申し出がない限り利用継続されます。

NTT東日本エリアの方

・無線LANカード：330円/月 ・リモートサポート：550円/月

NTT西日本エリアの方

・NTTホームゲートウェイ機器レンタル：220円/月

・無線LANカード：110円/月 ・リモートサポート：550円/月

- 楽天ブロードバンドで加入しているオプションサービスは解約の申し出がない限り利用継続されます。

03 料金について

料金表

<https://r10.to/hy9XUY>



03-A お支払い方法について

- ご本人名義のクレジットカード(楽天カード、Mastercard、Visa、JCB、AMEX)、楽天銀行デビットカード、または自動口座振替でのお支払い方法からお選びいただけます。

■ お支払い手数料

お支払い方法によって手数料が異なります。

お支払い方法	金融機関	手数料
クレジットカード	すべて	無料
デビットカード	楽天銀行	無料
自動口座振替	楽天銀行	無料
	楽天銀行以外	110円/月

※自動口座振替事務手数料は毎月110円を楽天ひかりのご利用料金に加算して請求させていただきます。

※クレジットカード、振替口座のご登録をいただけない場合、窓口払い請求書を有料(220円)にて発行いたします。

03- B 月額基本料

ファミリープラン(戸建): 4,800円(税込5,280円) | マンションプラン(集合住宅): 3,800円(税込4,180円)

- キャンペーン等の特典を受けてご契約された場合、月額基本料は特典適用後の料金に基づきます。
- サービス提供開始日を含む月(開通月)は、月額基本料が発生しません。サービス提供開始日は、「ご契約内容のお知らせ」にて通知いたします。

03- C 初期費用

■ 初期登録費&工事費

	回線プラン	初期登録費	工事費
新規	ファミリープラン(戸建)	880円	「工事費の詳細(P.5)」を参照
	マンションプラン(集合住宅)		
事業者変更	ファミリープラン(戸建)	1,980円	
	マンションプラン(集合住宅)		
転用	ファミリープラン(戸建)	1,980円	
	マンションプラン(集合住宅)		

■ 工事費の詳細

以下の標準工事費+加算・割増工事費の合計金額をお支払いいただきます。

標準工事費

記載のお支払い額(分割)は標準工事費のみ発生した場合の一例です。
加算工事費、割増工事費の発生有無によって実際の分割金額は異なります。
分割払いの場合、端数が発生した場合は最終月に合算いたします。

【新規お申し込みの方】

	回線プラン	工事先への人員派遣	屋内配線の調整	お支払い額(一括)	お支払い額(分割)
新規	ファミリープラン(戸建)	あり	あり	19,800円	825円/月×24回
		あり	なし	8,360円	348円/月×24回 ^{※1}
		なし	—	2,200円	91円/月×24回 ^{※2}
	マンションプラン(集合住宅)	あり	あり	16,500円	687円/月×24回 ^{※3}
		あり	なし	8,360円	348円/月×24回 ^{※1}
		なし	—	2,200円	91円/月×24回 ^{※2}

※1 最終月は356円の請求。※2 最終月は107円の請求。※3 最終月は699円の請求。

※設置場所の環境等により、派遣工事の有無、屋内配線の新設有無、および工事費が変更になる場合があります。

※室内に既存の配線がある場合においても、回線を繋ぎ直したり、マンション共用設備(MDF室等)での調整作業が発生し、配線の新設時と同等の工事費が発生する場合があります。

【事業者変更・転用でお申し込みの方】

基本的に工事は実施しませんが、NTT東日本・NTT西日本の回線種類変更や端末変更などで、以下の工事、および工事費が発生する場合があります。

	回線種類の変更/ 端末変更	工事先への人員派遣	お支払い額(一括)	お支払い額(分割)
事業者変更 転用	なし	工事不要	0円	—
	あり	あり	8,360円	348円/月×24回 ^{※4}
	あり	なし	2,200円	91円/月×24回 ^{※5}

※4 最終月は356円の請求。※5 最終月は107円の請求。

※楽天ブロードバンドから転用されるお客様は、分割払いが適用されます。

【土日・祝日工事の加算工事費】

日 時	土日・祝日
金 額	3,300円

訪問時刻指定の加算工事費、夜間・深夜工事の割増工事費はWebをご確認ください。

<https://network.mobile.rakuten.co.jp/hikari/fee/pricelist/>



【ADSL回線から切り替えを行った際の工事費】

ADSL回線から楽天ひかりに切り替えを行った場合、以下の条件に該当した際は標準工事費が免除になります。ただし対象提供事業者の場合でも利用サービスによっては施策の対象外となる場合があります。

※2021年11月25日時点 ※本特典は予告なく変更または中止となる場合がございます。

東日本エリア	<p>フレッツADSL、フレッツISDNご利用で、NTT東日本にて利用者情報が確認できること。または、以下の提供事業者からのお申し込みで、対象サービスおよび契約IDが確認ができ、2017年11月末時点で利用をされていること</p> <p>■対象提供事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ソフトバンク株式会社 ●株式会社TOKAIコミュニケーションズ ●株式会社長野県協同電算 ●新潟通信サービス ●飯田ケーブルテレビ ●狭山ケーブルテレビ ●行田ケーブルテレビ ●研究学園都市コミュニティケーブルサービス ●NTT東日本
西日本エリア	<p>フレッツADSL、フレッツISDNご利用で、NTT西日本にて利用者情報が確認できること。または、以下の提供事業者からのお申し込みで、対象サービスおよび契約IDが確認ができ、2018年9月末時点で利用をされていること</p> <p>■対象提供事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ソフトバンク株式会社 ●株式会社TOKAIコミュニケーションズ ●関西ブロードバンド株式会社 ●天草ケーブルネットワーク ●NTT西日本

04 契約期間と解約について

04-A 契約期間について

- 契約期間は2年です。
- 契約期間は開通月翌月が1カ月目です。

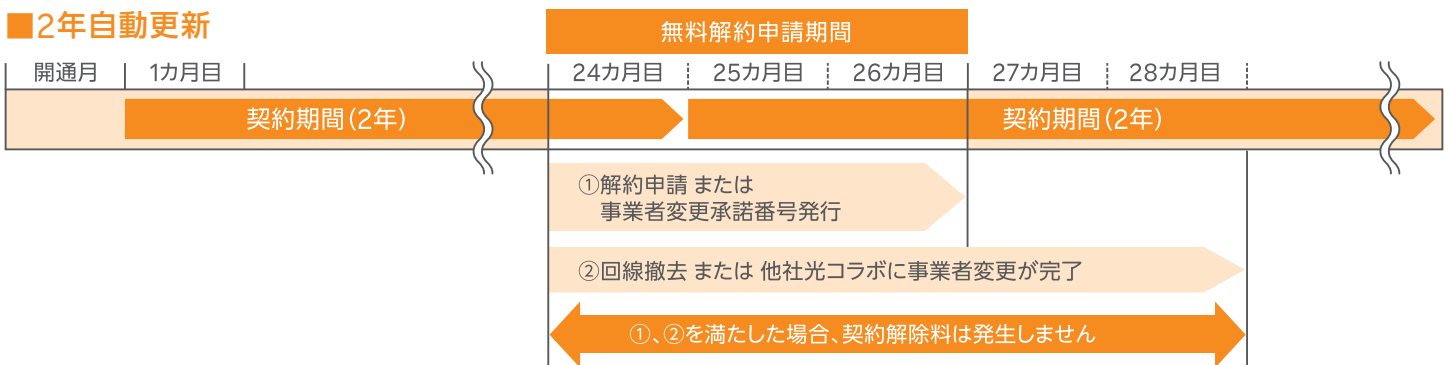
契約期間の開始 例:1月15日に開通の場合



04-B 無料解約申請期間について

- 開通月翌月を1カ月目とし、24カ月利用後の25カ月目から新たな契約期間(2年)が始まり、以降24カ月ごとに同様の繰り返しとなります。なお、24カ月目～26カ月目に解約申請、または事業者変更承諾番号の発行を行い、24カ月目～28カ月目以内に回線撤去もしくは他社光コラボに事業者変更が完了した場合、契約解除料は発生しません。

■2年自動更新



例：回線撤去の場合

解約申請を24カ月目に行い、28カ月目に回線撤去が完了した場合、契約解除料はかかりません。
解約申請を23カ月目に行い、24カ月目に回線撤去が完了した場合、契約解除料がかかります。

例：事業者変更の場合

事業者変更承諾番号の発行を24カ月目に行い、28カ月目に他社光コラボに乗り換えが完了した場合、契約解除料はかかりません。
事業者変更承諾番号の発行を23カ月目に行い、24カ月目に他社光コラボに乗り換えが完了した場合、契約解除料がかかります。

04-C 解約について

- 解約方法 以下の「A」または「B」より、お客様に当てはまる項目を確認ください。

A 他社に事業者変更を行う場合(他社光コラボへ乗り換え・フレッツ光へ乗り換え)

楽天ひかりカスタマーセンターへご連絡ください。事業者変更承諾番号を発行いたします。
解約日は他社光コラボへ回線の乗り換えが完了した日となります。

【ご確認事項】

- ▷期日を過ぎたお支払いがある場合や、それに伴う通知に応じていただかず強制解約となった場合は事業者変更承諾番号の発行はできかねます。
- ▷本サービスを解約された場合は、楽天ひかりのサービスがすべて解約となります。ただしリモートサポート・無線LANカード・NTTホームゲートウェイ機器レンタルは、解約ではなく、変更先の事業者から提供に変更となります。

B インターネット回線の撤去を行う場合 (光コラボ以外の他社のサービスへ乗り換え・インターネット回線を撤去する)

楽天ひかりカスタマーセンターへご連絡、または会員専用ページから解約申請を行ってください。

解約日は回線撤去日の月末となります。

【ご確認事項】

▶当社で解約申請を受け付けた後、回線撤去日の2日前にレンタル機器のご返却キットがNTT東日本・NTT西日本から届きます。回線撤去日から1週間以内にNTT東日本・NTT西日本へご返却ください。機器返却や回線撤去工事についてご不明点がある場合は、楽天ひかりカスタマーセンターへご連絡ください。ご返却が行われない場合、以下に定める金額をお支払いいただきます。

※記載の請求金額は上限であり、利用期間等を考慮して当社で算定する実際の請求金額とは異なる場合があります。

NTTレンタル機器		請求金額 (上限、不課税)
回線終端装置 (ONU)		14,000円
VDSL 宅内装置		3,000円
無線LAN対応型ルータ機能付回線接続装置 ルータ機能付回線接続装置	基本装置	12,000円
	増設用無線LANカード	1,000円
ひかり電話対応ルータ	基本装置	12,000円
	増設用無線LANカード	1,000円
オフィスタイプ対応アダプター (VG・OG) 4xx / 8xx		58,000円
オフィスタイプ対応アダプター (VG・OG) 23xxシリーズ		360,000円
映像回線終端装置		12,000円

▶回線撤去希望日および楽天ひかり解約日につきましては工事調整の都合によりご希望に沿えない場合があります。

▶撤去工事日の調整などにつきましては楽天ひかりカスタマーセンターより連絡させていただく場合があります。連絡がつかない場合、回線撤去手配ができないため解約となりませんので、必ずご対応をお願いいたします。一定期間以上、連絡がつかず解約申請が完了しない場合は、強制解約とさせていただきます。また、お客様のご都合により連絡がつかず解約申請が完了しない場合、回線撤去希望日以降の月額料金および契約解除料をご請求させていただきます。

▶ひかり電話をご利用中のお客様はNTT東日本・NTT西日本からひかり電話の解約について連絡が入ります。ご対応いただけない場合、ひかり電話の解約手続きができず、解約となりませんので必ずご対応をお願いいたします。お客様のご都合で解約が遅れた場合に発生した月額料金および契約解除料は、お客様の負担となります。

▶本サービスを解約された場合は、オプションサービスもすべて解約となります。

■解約に伴う費用

解約月に発生する費用※

▶解約時の月額利用料は満額発生

▶契約解除料

:ファミリープラン (戸建) 5,280円

:マンションプラン (集合住宅) 4,180円

※契約解除料が発生しない条件については、「04-B」をご確認ください。

解約の翌月に発生する費用※

▶一部のオプションサービスの料金

(リモートサポートサービス・無線LANカード・NTTホームゲートウェイ機器レンタル)

▶工事費の残債 (一括払い)

※解約に伴う費用発生時期は解約作業時期等の事情により変動します。

04-D 初期契約解除制度について

本契約サービスは、初期契約解除制度の対象です。

【初期契約解除制度に関するご案内】

- ①ご契約のお申し込み後に当社がお送りする「ご契約内容のお知らせ」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、書面による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とき生じます。
- ②この場合、お客様は
 - (1) 無料解約申請期間以外での解約による損害賠償もしくは契約解除料その他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すでに工事が実施された場合の工事費、初期登録費、月額基本料、オプション料金はお支払いいただきます※1。当該請求にかかる額は、本書面に記載した額となります。
 - (3) キャンペーン等の特典を受けてご契約された場合、(2)に定める料金は特典料金に基づきお支払いいただきます(通常料金に基づきお支払いいただく必要はありません)。
 - (4) また、契約に関連して当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。※1 月額基本料、オプション料金については日割計算を行います。工事費については、次の金額を上限とします。
戸建住宅に人員を派遣して行う工事:19,800円
集合住宅等に人員を派遣して行う工事:16,500円
その他人員無派遣の工事:2,200円
- ③当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様が告げられた内容が事実であることの誤認をし、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。

<初期契約解除についてのお問い合わせ先>

楽天ひかりカスタマーセンター

0120-987-300(9:00~18:00 年中無休)

<書面の送付先>

〒213-0012

神奈川県川崎市高津区坂戸3丁目2-1

かながわサイエンスパーク R&Dビジネスパークビル
A棟7F東

楽天モバイル オペレーションセンター宛

書面による解除の記載例

楽天ひかり 初期契約解除通知書

1. ご登録のご住所
2. 契約者様のお名前フルネーム(登録どおりの表記)
3. 登録のお電話番号
4. ご契約内容のお知らせの受領日
5. お客様番号
6. サービス名
7. サービスの月額利用料金
8. 「初期契約解除を請求します」の一文

※初期契約解除請求書面の記載内容不備などによりご契約が特定できない場合や初期契約解除条件に合致しない場合、初期契約解除のご請求に応じられない場合があります。

- ④上記①、②、③に基づき本契約を解除した場合、元の契約に戻すことはできませんのであらかじめご了承ください。
- 事業者変更・転用でお申し込みされた方の注意事項
変更元事業者へ契約を元に戻す際は、お客様にてお手続きが必要です。また保有ポイントや各種割引サービスが元の状態に戻らない可能性がありますので、変更元事業者へ確認をお願いいたします。また、お手続きにお時間がかかる可能性がありますのでご了承ください。

05 お問い合わせ先一覧

05-A お申し込み、および開通工事手配に関するお問い合わせ

楽天ひかり工事受付センター

0120-987-899 (通話料無料) / 受付時間 10:00~21:00 (年中無休)

※2023年2月1日より受付時間が10:00~19:00 (年中無休)に変更になります。

※お申し込み後、メール、SMS、お電話にてご連絡させていただく場合があります。

05-B ご利用開始後のお問い合わせ

楽天ひかりカスタマーセンター

メールでのお問い合わせ

<https://r10.to/hwOIDJ>



メッセージ相談でのお問い合わせ

受付時間 9:00~18:00 (年中無休)

<https://r10.to/hD7KIH>



電話でのお問い合わせ

0120-987-300 (通話料無料) / 受付時間 9:00~18:00 (年中無休)

06 個人情報について

06-A 個人情報の保護・取り扱いに関して

- 当社がお客様から個人情報を受領した後は、お客様の本人確認、与信管理、電気通信サービス等の提供、電気通信サービス等の料金の計算および請求、これらに関するお客様へのご連絡、その他契約約款等に基づく契約内容の実施に必要な範囲内で利用いたします。
- 電気通信サービス等のご紹介、ご提案およびコンサルティング、電気通信サービス等の品質改善・CS (顧客満足度) 向上等のための施策 (アンケート調査を含みます) の実施、新たな電気通信サービス等の企画および開発、電気通信サービス等の提供に必要な設備の管理および改善、その他当社の電気通信等に係る業務の実施に必要な

範囲内で利用します。

- お客様との電気通信サービス等に係る契約が解除された後においても、上記の利用目的の範囲内で個人情報を利用することがあります。
- 当社へいただいた個人情報については、個人情報保護法の規定に基づき、当社が業務を委託する他の事業者、および委託された他の事業者の業務 (他の事業者の商品・サービスの販売・取次等) に対して提供することがあるとともに、当社の契約約款等の規定または個人情報保護法、電気通信事業法その他の法令の規定に従い、第三者に提供することがあります。

キャンペーンについて

本重要事項説明書に記載していないキャンペーン・割引特典につきましても、
提供条件を満たした場合は自動適用となります。

回線契約を締結する以外にも条件がある場合がございますのでご注意ください。

詳細はキャンペーン・特典ページをご参照ください。

<https://r10.to/hV8m1G>



楽天ひかりUN-LIMITキャンペーン提供条件

楽天モバイルをお申し込み済、またはこれからお申し込みされる方は**1**の条件、
楽天ひかりのみをお申し込みされる方は**2**の条件をご確認ください。

1

楽天モバイル「Rakuten UN-LIMIT VII」をすでに開通されている方、もしくは、
楽天ひかりお申し込みの翌月15日までに楽天モバイル「Rakuten UN-LIMIT VII」にお申し込みされた方

キャンペーンコード	1109 ※本キャンペーンに関してお問い合わせの際は、上記「キャンペーンコード」をお伝えください
キャンペーン申し込み期間	- Web 2020年10月7日(水)9:00~2023年4月12日(水)9:59 - 店舗(楽天モバイルショップ) 2020年10月7日(水)開店~2023年4月11日(火)閉店
キャンペーン条件	以下①、②、③の条件をすべて満たした楽天会員の方 ①「楽天ひかり」のお申し込み ②「楽天ひかり」の開通 キャンペーン期間中に楽天ひかりにお申し込みいただき、お申し込み月を1カ月目として4カ月目末日以内にはじめて開通した方 ※「開通」とは下記を指します 開通とは、楽天ひかりを使ってインターネット接続を行った状態を指します。なお、開通工事は新規で光回線を敷設する方が対象となり、すでにフレッツ光をご利用中の方(転用)、他社光コラボをご利用中の方(事業者変更)は宅内工事不要です。なおVDSL・LAN配線方式のお客様は工事予定日をもって開通となります。 ③楽天モバイル「Rakuten UN-LIMIT VII」のプラン利用開始条件 ※条件(1)か(2)のいずれかに当てはまる必要があります (1)「楽天ひかり」お申し込み時点で、楽天モバイル「Rakuten UN-LIMIT VII」がプラン利用開始済み (2)「楽天ひかり」お申し込みの翌月15日23:59までに「Rakuten UN-LIMIT VII」のお申し込み ※新規お申し込み、他社から乗り換え(MNP)、楽天モバイル(ドコモ回線・au回線)からの移行すべて対象となります。 ※プラン(SIMカード、eSIM)、製品+プラン(SIMカード、eSIM)のどちらのお申し込みでも対象となります。 【プラン利用開始日とは】 - 新規お申し込みの場合 ※①②のいずれか早い方がプラン利用開始日となります。 ①当社に配送完了データが通知された日 ②プラン(SIMカード、eSIM)にて楽天回線またはパートナー回線の電波が利用できるようになった日 - 他社から乗り換え(MNP)の場合 プラン(SIMカード、eSIM)にて楽天回線またはパートナー回線の電波が利用できるようになった日 - 楽天モバイル(ドコモ回線・au回線)の料金プランから移行した場合 プラン(SIMカード、eSIM)にて楽天回線またはパートナー回線の電波が利用できるようになった日

※記載の内容は2023年4月4日(火)時点の情報となります

特典内容	<p>最大1年、楽天ひかりの月額基本料無料 開通月から最大12カ月間月額基本料0円 ※権利の譲渡はできません</p>
対象サービス	<p>楽天モバイル - Rakuten UN-LIMIT VII 楽天ひかり - 全プラン(マンションプラン、ファミリープラン)</p>
契約期間	<p>楽天モバイル -2年間(24カ月)／自動更新あり - 最低利用期間:なし ※契約期間(2年)は、開通月の翌月を起算点とします ※24カ月ご利用後、25カ月目から新たな契約期間(2年)が始まり、以降24カ月ごとに同様の繰り返しとなります ※24カ月目～26カ月目に解約申請、または事業者変更承諾番号の発行を行い、24カ月目～28カ月目以内に回線撤去もしくは他社光コラボに事業者変更が完了した場合、契約解除料は発生しません ※工事費の分割払い期間中に解約される場合は残債額を一括でお支払いいただきます</p>
契約解除料	<p>楽天モバイル - 契約解除料:なし 楽天ひかり - 契約解除料:ファミリープラン(戸建)5,280円、マンションプラン(集合住宅)4,180円 ※無料解約申請期間(24カ月目～26カ月目)以外に解約申請し、解約が完了した場合は、契約解除料が発生(本キャンペーンの特典期間中も含まれます)</p>
特典適用対象外	<p>以下の条件に当てはまる場合は、特典適用対象外となります ※本キャンペーン開始時点で楽天ひかりをご利用中の場合 ※現在、すでに楽天ひかりをお申し込みされている場合 ※過去に楽天コミュニケーションズ光もしくは楽天ひかりを開通したことがある場合 ※NTT東日本・NTT西日本のフレッツ光回線をご利用中で、プロバイダーが楽天ブロードバンドの方の転用お申し込みの場合 ※楽天モバイル、楽天ひかりのいずれか、もしくは両方のお申し込みをキャンセルされた場合 ※楽天モバイルおよび楽天ひかりにご登録の楽天IDを別の楽天IDに変更した場合 ※楽天ひかりお申し込み時にログインされた楽天IDが楽天モバイルへ登録されているものと異なる場合 ※楽天モバイルの申し込みが、本人確認の不備や、MNP手続きの不備等によりキャンセルとなった場合 ※「楽天ひかり」のお申し込みの翌月15日23:59までに「Rakuten UN-LIMIT VII」をお申し込みいただけなかった場合 ※「Rakuten UN-LIMIT VII」がプラン利用開始されなかった場合 ※楽天ひかり開通後にプラン変更を行った場合(ファミリープランからマンションプラン、またはその逆の変更) ※お申し込み後、楽天会員を退会した場合 ※楽天ひかりの解約手続きを行った場合 ※楽天ひかりを利用されている方と同居されている方が、同じ設置先住所で、新たに楽天ひかりをお申し込みされた場合(契約者の名義変更含む) ※過去楽天コミュニケーションズ光もしくは楽天ひかりを利用されている方と同居されていた方が、過去利用していた場所と同じ設置先住所で、新たに楽天ひかりをお申し込みされた場合 ※当社または楽天グループの提供するサービスなどの料金のお支払いを、お支払い期限までに行わなかった場合 ※当社または楽天グループが定める規約などに違反した場合 ※そのほか、当社または楽天グループが会員として不適格であると判断した場合</p>
その他注意事項	<p>※本キャンペーンは予告なく内容の変更、中止もしくは延長させていただく場合があります。あらかじめご了承ください ※本キャンペーンの特典進呈対象者は、同時期に行われているほかのキャンペーンの対象から除外、または特典総額が景品表示法上の範囲内に制限される場合があります ※本キャンペーンの対象者以外への転送などの不正利用、不正転売などの違反が見つかった場合、キャンペーンを終了とさせていただきます</p>

※記載の内容は2023年4月4日(火)時点の情報となります

キャンペーンコード	1109 ※本キャンペーンに関してお問い合わせの際は、上記「キャンペーンコード」をお伝えください
キャンペーン申し込み期間	- Web 2020年10月7日(水)9:00～2023年4月12日(水)9:59 - 店舗(楽天モバイルショップ) 2020年10月7日(水)開店～2023年4月11日(火)閉店
キャンペーン条件	以下①、②の条件をすべて満たした楽天会員の方 ①「楽天ひかり」のお申し込み ②「楽天ひかり」の開通 キャンペーン期間中に楽天ひかりにお申し込みいただき、お申し込み月を1カ月目として4カ月目末日以内にはじめて開通した方 ※「開通」とは下記を指します 開通とは、楽天ひかりを使ってインターネット接続を行った状態を指します。なお、開通工事は新規で光回線を敷設する方が対象となり、すでにフレッツ光をご利用中の方(転用)、他社光コラボをご利用中の方(事業者変更)は宅内工事不要です。なおVDSL・LAN配線方式のお客様は工事予定日をもって開通となります。
特典内容	マンションプラン 開通月翌月から12カ月間、月額基本料1,800円(税込1,980円) ファミリープラン 開通月翌月から12カ月間、月額基本料2,800円(税込3,080円) ※開通月の月額基本料は無料 ※権利の譲渡はできません
対象サービス	楽天ひかり - 全プラン(マンションプラン、ファミリープラン)
契約期間	楽天ひかり マンションプラン、ファミリープラン ※契約期間(2年)は、開通月の翌月を起算点とします ※24カ月ご利用後、25カ月目から新たな契約期間(2年)が始まり、以降24カ月ごとに同様の繰り返しとなります ※24カ月目～26カ月目に解約申請、または事業者変更承諾番号の発行を行い、24カ月目～28カ月目以内に回線撤去もしくは他社光コラボに事業者変更が完了した場合、契約解除料は発生しません ※工事費の分割払い期間中に解約される場合は残債額を一括でお支払いいただきます
契約解除料	楽天ひかり - 契約解除料:ファミリープラン(戸建)5,280円、マンションプラン(集合住宅)4,180円 ※無料解約申請期間(24カ月目～26カ月目)以外に解約申請し、解約が完了した場合は、契約解除料が発生(本キャンペーンの特典期間中も含まれます)
特典適用対象外	以下の条件に当てはまる場合は、特典適用対象外となります ※本キャンペーン開始時点で楽天ひかりをご利用中の場合 ※現在、すでに楽天ひかりをお申し込みされている場合 ※過去に楽天コミュニケーションズ光もしくは楽天ひかりを開通したことがある場合 ※NTT東日本・NTT西日本のフレッツ光回線をご利用中で、プロバイダーが楽天ブロードバンドの方の転用お申し込みの場合 ※楽天ひかりのお申し込みをキャンセルされた場合 ※楽天ひかり開通後にプラン変更を行った場合(ファミリープランからマンションプラン、またはその逆の変更) ※お申し込み後、楽天会員を退会した場合 ※楽天ひかりの解約手続きを行った場合 ※楽天ひかりを利用されている方と同居されている方が、同じ設置先住所で、新たに楽天ひかりをお申し込みされた場合(契約者の名義変更含む) ※過去楽天コミュニケーションズ光もしくは楽天ひかりを利用されている方と同居されていた方が、過去利用していた場所と同じ設置先住所で、新たに楽天ひかりをお申し込みされた場合 ※当社または楽天グループの提供するサービスなどの料金のお支払いを、お支払い期限までに行わなかった場合 ※当社または楽天グループが定める規約などに違反した場合 ※そのほか、当社または楽天グループが会員として不適格であると判断した場合
その他注意事項	※本キャンペーンは予告なく内容の変更、中止もしくは延長させていただく場合があります。あらかじめご了承ください ※本キャンペーンの特典進呈対象者は、同時期に行われているほかのキャンペーンの対象から除外、または特典総額が景品表示法上の範囲内に制限される場合があります ※本キャンペーンの対象者以外への転送などの不正利用、不正転売などの違反が見つかった場合、キャンペーンを終了とさせていただきます

※記載の内容は2023年4月4日(火)時点の情報となります