NURO 光 でんわ重要事項説明

「電気通信事業法第 26 条（提供条件の説明）」に基づき、本サービスについてご説明いたします。
下記は重要事項ですので、十分ご理解いただいた上でお申し込みください。

サービス名称： NURO 光 でんわ
サービス提供者：ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社
サービス内容：FTTH 回線を利用した音声 IP 電話サービス

問い合わせ連絡先

■NURO 光サポートデスク

・NURO 光 2G 各種プランをご利用のお客さま
NURO 光 サポートデスク
https://1738.jp/nuro_con

・ NURO 光 for マンションをご利用のお客さま
NURO 光 サポートデスク
https://1738.jp/nuro_com

・ NURO 光 10G 各種プランをご利用のお客さま
NURO 光 サポートデスク
https://1738.jp/nuro_cog

・ NURO 光以外（弊社が別途指定する第三者が提供する電気通信サービスの回線）をご利用のお客さま
NURO 光 でんわサポートデスク
電話番号：0570-099-021（ナビダイヤル）または 03-6705-5851
受付時間：10:00～18:00（年末年始及び弊社指定のメンテナンス日を除く）

個人情報の利用目的について

1．弊社は、NURO サービス会員規約本則第 18 条（他社サービスをご利用のお客さまは、当該他社サービスを提供する事業者が定める規約における個人情報に関する条項）に基づき、本人確認、契約の締結・履行・解除、料金・サービス提供条件の変更、工事日および利用の停止・中止・契約解除の通知、料金の請求、資産・設備等の形成・保全、関連するアフターサービス、商品・サービスの改善・開発、商品サービスに関する電子メール・ダイレクトメール・電話・訪問などによるご案内、アンケートの実施、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において個人情報を利用させていただきます。

2．弊社は、1.の利用目的の達成に必要な範囲内において、個人情報を他の電気通信事業者等に開示・提供いたします。

3．お客さまからお預かりする個人情報は、ソフトバンク株式会社と共同利用することを予めご了承ください。

4．弊社は、電気通信番号計画（令和元年総務省告示第６号）に基づき、対象のお客さまについて本人確認を実施いたします。

NURO 光 でんわ

- 「NURO 光 でんわ」は国内最大級の IP 電話事業者であるソフトバンクグループと提携し、ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社（以下、弊社）が提供する IP 電話サービスです。
- 既にお使いの電話機、ならびに電話番号（市外局番から始まる電話番号）をそのまま使用でき、かつ、「ケーブルライン」「ひかり de トーク S」「BB フォン」「BB フォン（M）」「おうちのでんわ」等、別途指定するソフトバンクグループの電話サービスとの通話が無料になります。
- なお、お客さまからの発信は、ソフトバンクグループの回線等を利用しているものとして認識されます。
- 「NURO 光 でんわ」のご利用には、弊社が指定するFTTHアクセス回線およびインターネット接続サービス「NURO 光」または他社サービスを利用していることが必要となり、別途弊社が指定するコースやプラン等を除き、「NURO 光」コース 1 契約または他社サービスにおける 1 契約につき、「NURO 光 でんわ」1 回線の契約となります。お客さまが弊社の指定する FTTH サービス「NURO 光」または他社サービスを利用されない場合には、「NURO 光 でんわ」をご利用いただけません。
- 「NURO 光」または他社サービスで提供するインターネット接続回線が停電、またはその他の理由でご利用いただけない場合、「NURO 光 でんわ」はご利用いただけません。
- 「NURO 光」または他社サービスのインターネット通信が何らかの理由で切断された場合、「NURO 光 でんわ」の通話も切断されますので、予めご了承ください。

＜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、弊社は、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。
- 弊社は、一の通信について、その通信時間が一定時間を超えるとき、またはその通信容量が一定容量を超えるときは、その通信を制限、もしくは切断することがあります。

お申し込みについて

「NURO 光 でんわ」は弊社が指定する下記いずれかの窓口、方法にてお申し込みいただきます。

＜「NURO 光」または他社サービスと同時にお申し込みいただく場合＞

- 弊社が開設する Web ページ上のオンライン申込画面に必要事項を入力・送信することによるお申し込み。
- 弊社が指定する申込用紙への記入、提出によるお申し込み。
- 弊社指定の契約代理店にて申込用紙の記入等によるお申し込み。

＜「NURO 光」または他社サービスお申込み後、NURO 光 でんわを追加でお申し込みいただく場合＞

- 弊社が開設する手続き用 Web ページ（マイページ）にて必要事項を入力・送信することによるお申し込み。

＜本人確認について＞

- 電気通信番号計画（令和元年総務省告示第 6 号）にて最終利用者の確認が求められる役務に関する付加サービスをお申し込みの場合、本人特定事項及び活動拠点の確認が必要となります。対象となるお客さまへは弊社より本人確認書類の提出に関するご連絡を行いますので、ご連絡内容に基づき本人確認書類をご提出ください。
- 本人確認が完了しない場合、当該付加サービスはご利用いただけません。また、本人確認が完了しない期間が継続した場合、付加サービスのお申し込みをキャンセルする場合があります。

契約約款について

- 「NURO 光 でんわ」のお申し込みによる契約に際しては、弊社の NURO サービス会員規約本則（他社サービスをご利用のお客さまは、当該他社サービスを提供する者が定める規約）、「NURO 光 でんわ契約約款」をお読みいただき、同意の上お申し込みください。
  （契約約款は NURO ホームページ上等（他社サービスの規約については、当該他社サービスを提供する事業者にお問い合わせください。以下同じ）でご確認いただけます。）

TA（テレフォニーアダプタ）について

- 「NURO 光 でんわ」のご利用には専用の TA（テレフォニーアダプタ。以下、TA）が必要となります。TA は弊社からレンタルにてご提供いたします。TA のレンタル利用料金は「NURO 光 でんわ」の月額基本料金に含まれます。TA は「NURO 光 でんわ」解約時に弊社に返却していただきます。紛失、破損した場合および解約後、規定の期間内に返却いただけなかった場合は、所定の機器損害金（13,200 円（税込））をご請求させていただきます。返却期限については、別途通知にてご案内いたします。

ご利用場所について

- NURO 光 でんわのご利用場所として、お客さまにご指定いただく TA の送付先を登録させていただきます。NURO 光 でんわのご利用場所は、緊急通報受理機関「警察（110）、海上保安（118）、消防（119）」へ正しく通知するためにとても大事な情報です。緊急通報受理機関から迅速な対応を受けるために、正しい情報をご指定ください。

番号ポータビリティについて

1. 番号ポータビリティとは、NTT 東日本・NTT 西日本等他社で使用していた電話番号を、別会社の電話サービスに変更後もそのまま使えるようになるサービスです。「NURO 光 でんわ」は下記の条件において番号ポータビリティを適用することができます。
   （ア）番号ポータビリティ適用条件
   ① 「NURO 光 でんわ」に変更直前にご利用の電話サービスが、以下いずれかの電話サービスであること。
   - 加入電話（NTT 東日本・NTT 西日本）
   - 加入電話・ライトプラン（NTT 東日本・NTT 西日本）
   - ひかり電話(NTT 東日本・NTT 西日本)
   - ケーブルプラス電話（KDDI）
   - au ひかり電話（KDDI）
   - 楽天モバイル
   - eo 光電話（オプテージ）
   - コミュファ光電話（CTC）
   - J:COM PHONE プラス（JCOM）
   - BBIQ 光電話（QTnet）
   - メガエッグ 光電話（エネコム）
   - home でんわ（NTT コミュニケーションズ）

   ※「おとくライン」、「ホワイト光電話」、「おうちのでんわ」、または「ケーブルライン」等のソフトバンク株式会社が提供する電話サービスでご利用中の電話番号を引き続き「NURO 光 でんわ」でご利用いただく場合で、その電話番号が NTT 一般加入電話で発番された電話番号の場合、一度 NTT 一般加

入電話などに戻していただく必要があります。その際に発生する費用につきましては、お客さまのご負担となります。

※電話番号が、ソフトバンク株式会社が提供する他の電話サービスで発番された電話番号の場合、「NURO 光 でんわ」お申し込み後、ご利用中の電話サービスを解約した後に「NURO 光 でんわ」が開通となります。この際に数日間電話サービスがご利用いただけない期間が発生いたします。

② 「NURO 光 でんわ」に変更直前にご利用の電話サービスにて登録されていた住所表示と弊社にお届けの住所表示に相違がある場合、番号ポータビリティはできません。

2. 番号ポータビリティ利用に際しての注意点

（ア）番号ポータビリティの利用にあたって、現在ご利用中の電話サービスの契約者情報の確認や現在ご利用中の電話サービスの番号に付随する各種サービスの変更・解約などのお手続きをお願いする場合がございます。

（イ）加入電話等でこれまで利用していた電話番号をそのまま利用する場合、別途加入電話等の休止工事費が NTT 東日本・NTT 西日本より請求されます（休止工事費の金額は別途 NTT 東日本・NTT 西日本にご確認ください。）。

（ウ）現在ご利用中の電話サービスとの番号ポータビリティの手続きの際、電話番号のご契約状態によってお申し込みを承れない場合がございますのでご了承ください。

（エ）番号ポータビリティ手続きの関係上、「NURO 光 でんわ」のご利用開始まで、NURO 光回線または他社サービスの光回線の開通後 2～3 週間程度かかります（なお、重畳型 ADSL・ISDN サービスをご利用になっていた場合は、NURO 光回線または他社サービスの光回線の開通に通常よりもお時間がかかります。）。電話番号の番号取得事業者による番号ポータビリティ工事完了後、「NURO 光 でんわ」がご利用開始となります。

（オ）現在ご利用されている電話番号を変えずに弊社電話サービスへの切り替えを行う場合、現在ご利用中のサービス提供事業者の電話サービスは弊社にて解約手続きを行わせていただきますので原則付加サービスを含め解約されますが、光回線等のアクセス回線の廃止が必要な場合等は、お客さまから現在ご利用中のサービス提供事業者に廃止手続きを行っていただく必要がございます。付加サービスの解約やアクセス回線の廃止等、詳しくは現在ご利用中のサービス提供事業者までご確認ください。

（カ）現在ご利用中の電話サービスの解約に伴い、違約金や解約金等が発生する可能性がありますので必要に応じ現在ご利用中のサービス提供事情者へお問い合わせください。必要に応じてお申込書にご記載の連絡先に現在ご利用中のサービス提供事情者から連絡がある場合がございます。

（キ）これまで利用していた電話番号を番号ポータビリティでそのまま利用する場合、電話の切替工事に伴い、緊急通報機関からの折り返し含め一時的に電話サービスがご利用いただけなくなる場合がございます。

（ク）ご利用場所（設置場所住所）の変更を伴う番号ポータビリティ工事の場合、変更先住所ではサービス提供エリア外等の理由により、現在ご利用中のサービスにはお戻りいただけない場合がございます。変更先住所でのサービスの利用可否につきましては、現在ご利用中のサービス提供事業者までご確認ください。

（ケ）総務省の定める同一番号区画内への移転と同時に加入電話でこれまで利用していた電話番号をそのまま利用して当社サービスをご契約いただく場合、移転先のご住所が現在ご利用中の事業者のサービス提供エリア外である等の理由により、現在ご利用中のサービスに戻れない可能性がございます。

（コ）現行、総務省の定める番号区画と異なる市外局番でご利用の電話番号につきましては住所の変更を伴う場合、同一番号区画内であっても継続してご利用いただけない場合があります。

（サ）「NURO 光 でんわ」で新規に発番された電話番号は、NTT 東日本・NTT 西日本が提供する一般加入電話、総合デジタル通信サービスでご利用いただくことはできません。

3. NTT 東日本・NTT 西日本の加入電話等サービスの利用休止について

（ア）「NURO 光 でんわ」ご利用に際し、現在ご利用中の NTT 東日本・NTT 西日本の加入電話等サービスの利用休止（ライトプランの場合は契約解除を含みます）につきましては、弊社がお客さまに代わって NTT 東日本・NTT 西日本への利用休止のお申し込み手続きをさせていただきます。

（イ）利用休止（ライトプランの場合の契約解除を除きます。以下同じ）の工事完了後、NTT 東日本・NTT 西日本から「休止のお知らせ」が届きますので、内容をご確認ください。

（ウ）NTT 東日本・NTT 西日本の加入番号等サービスの利用休止のお取り扱いは 5 年間となっており、それ以降も利用休止を希望する場合には、更新手続が必要です。5 年毎の更新手続きはお客さまご自身で行ってください。詳しくは更新時に NTT 東日本・NTT 西日本にご確認ください。

（エ）5 年経過後も利用休止の更新、または再取り付けのお申し出がない場合は、更に 5 年間を経過した時点で NTT 東日本・NTT 西日本の加入電話等サービスを解除したものとして取り扱われますのでご注意ください。

利用できないサービス等

- インターホン/ドアホンと電話を併用されている場合、「NURO 光 でんわ」にすると利用できなくなる場合がございます。詳しくはインターホン/ドアホンのメーカー、設置業者等までお問い合わせください。
- ホームセキュリティサービスについて
  電話回線を利用したホームセキュリティサービスはご利用いただけない場合がございます。詳しくは、ご契約されている警備会社等までお問い合わせください。
- ガス・水道検針、遠隔遮断システムについて
  ガス漏れなどの自動通報サービスや遠隔遮断、電気、ガス、水道等の自動検針サービスその他ノーリンギングサービスを利用されている場合には「NURO 光 でんわ」ではご利用できなくなる場合がございます。詳しくは各機器のメーカー、サービス提供者までお問い合わせください。
- ホームテレホン、ビジネスホン
  一部機種によっては使用できなくなる場合がありますので、予めご承知おきください。
- FAX のご利用について
  ご使用される電話機によっては、FAX をご利用できない場合がございます。FAX の送受信等についてのサポートは承りかねますので、お使いの FAX 機メーカーにお問い合わせ下さい。
- ACR/LCR/0036/0039 などの自動ダイヤル機能について
  電話機の ACR/LCR/0036/0039 などの自動ダイヤル機能をオンにしたまま利用すると、「NURO 光 でんわ」をご利用できませんので、その機能を解除してください。解除方法についてはお使いの電話機メーカーにお問い合わせください。
- 災害時優先通信について
  「NURO 光 でんわ」は「災害時優先通信」に対応しておりません。
  「災害時優先通信」とは、災害発生時に総務省の特定する機関（例：病院、消防署等）の通信を優先して接続する機能です。
  総務省の特定する機関であって災害時優先通信を必要とする場合は当該機能を有する通信回線を別途ご利用頂く必要がございます。
- 下記サービスをご利用中の場合、「NURO 光 でんわ」をお申し込みいただけない可能性があります。NTT 東日本・NTT 西日本の「ご利用料金内訳書」等、現在ご利用中の電話会社からの請求書等で各項目についてご確認ください。
  （ア）フリーダイヤル、またはフリーアクセスをご利用の場合
  ※フリーダイヤル・フリーアクセスとは、ご契約されている電話番号のほかに、0120 や 0800 等で始まる

電話番号を契約し、外部から通信料金無料（受信者払い）の電話を受け付けるサービスです。

（イ）ダイヤルインサービスをご利用の場合

（ウ）二重番号サービスをご利用の場合

（エ）代表取扱サービスをご利用の場合

（オ）ピンク電話、共同電話、携帯電話、自動車電話、船舶電話等

（カ）110 番、119 番直接通報装置

（キ）高齢者向け緊急通報システム

（ク）0035 で始まる電話番号へ発信することが利用できるサービス

（ケ）ボイスワープセレクト

（コ）でんわばん、電話会議、メッセージイン等

（サ）視聴者参加型通信サービス

- 現在ご利用中の電話サービス提供事業者から電話機、その他機器のレンタル提供を受けている場合は「NURO 光 でんわ」利用開始前に返却もしくは買取のお手続きが必要となります。詳細はお客さまより現在ご利用中の電話会社にご連絡ください。

お引っ越し（でんわ回線移転、転居）について

- 「NURO 光 でんわ」はでんわ回線の移転手続きを承っておりません。転居される場合には「NURO 光 でんわ」は解約となります。

電話帳掲載について

- 電話帳掲載は無料です。ただし、重複掲載については電話帳発行毎（通常 1 年毎）1 掲載につき、電話帳追加掲載料（550 円（税込））がかかります。
- 電話帳掲載情報について

  電話帳掲載情報・104 番号案内情報については、NTT 以外の番号案内事業者、電話帳発行事業者にも提供されます。一部、NTT 以外の電話帳発行業者から発行される電話帳に掲載されない場合があります。
- 電話帳の配布について

  （ア）電話帳の配布を希望される場合は、別途タウンページセンター（電話：0120-506-309）へご連絡願います。

  （イ）電話帳の配布は有料です。料金および支払い方法についても併せて上記タウンページセンターにご確認ください。

サービスの解約について

- 「NURO 光 でんわ」を解約いただくには、以下の窓口にて所定のお手続きが必要となります。

■NURO 光サポートデスク

・NURO 光 2G 各種プランをご利用のお客さま

NURO 光 サポートデスク

https://1738.jp/nuro_con

・ NURO 光 for マンションをご利用のお客さま

NURO 光 サポートデスク

https://1738.jp/nuro_com

・ NURO 光 10G 各種プランをご利用のお客さま
NURO 光 サポートデスク
https://1738.jp/nuro_cog

・ NURO 光以外（弊社が別途指定する第三者が提供する電気通信サービスの回線）をご利用のお客さま
NURO 光 でんわサポートデスク
電話番号：0570-099-021（ナビダイヤル）または 03-6705-5851
受付時間：10:00～18:00（年末年始及び弊社指定のメンテナンス日を除く）

- 「NURO 光 でんわ」を解約いただく場合、解約工事費がかかります。但し、2022 年 7 月 1 日以降に NURO 光でんわにお申込みいただいたお客さまについては、解約に係る費用は発生いたしません。
- 「NURO 光 でんわ」を解約し、ご利用いただいていた電話番号を NTT 東日本・NTT 西日本など他事業者での利用に変更する場合は、NTT 東日本・NTT 西日本などの番号の変更先事業者へ事前に番号の継続利用希望の旨をご申請ください（一部事業者のサービスでは電話番号を継続してご利用いただけない場合があります）。
その場合、2022 年 6 月 30 日以前に NURO 光でんわにお申込みいただいたお客さまについては、解約工事費の他に番号ポータビリティ工事費を別途申し受けます。NTT 東日本・NTT 西日本などの変更先事業者での番号ポータビリティの設定完了後、「NURO 光 でんわ」はご利用いただけなくなります。
- 変更先事業者での番号ポータビリティに要する時間、料金などについては変更先事業者へご確認ください。
- ライトプラン、i・ナンバーなどの電話番号で番号ポータビリティをされた場合、「NURO 光 でんわ」解約後、同じ番号を利用できない場合がございます。電話番号の継続利用可否については NTT のお手続き時に併せてご確認ください。
- NTT 回線の休止解除を行う際は、休止解除工事費等が NTT 東日本・NTT 西日本より請求されます。
- その他、電話回線の新規敷設に関わる工事費用が別途発生する場合がございます。詳しい工事内容、工事金額につきましては、NTT 東日本・NTT 西日本のお手続き時に併せてご確認ください。

料金について

1. 月額基本料金、初期費用、通話料（一部抜粋）　（税込）

月額基本料金（北海道・東北・関東エリア）		550 円
月額基本料金（東海・関西・中国・九州エリア）		330 円
回線工事費（初期費用）		3,300 円
国内通話料（通話先別）	NURO 光 でんわ、ケーブルライン、ひかり de トーク S、おうちのでんわ等	無料
	一般固定電話	8.789 円/3 分
	ドコモ携帯	27.5 円/分（8:00～23:00） 22 円/分（23:00～8:00）
	au 携帯	
	ソフトバンク携帯	ホワイトコール 24 ご加入の場合 無料 ホワイトコール 24 ご加入でない場合

		27.5 円/分（8:00～23:00） 22 円/分（23:00～8:00）
国際通話料 （消費税適用外）	アメリカ本土（例）	7.99 円/3 分（※）
	特定衛星携帯	270 円～530 円/分

※　アメリカ本土の場合の国際通話料金であり、国ごとに通話料金が異なります（最大 220 円/分）。詳細は、「NURO 光 でんわ契約約款」別紙料金表をご確認ください。

2. 解約にかかる費用

※　2022 年 7 月 1 日以降に、「NURO 光でんわ」にお申込みいただいたお客さまについては、以下の解約に係る費用は発生いたしません。

（税込）

解約工事費	1,100 円
番号ポータビリティ工事費（解約時）	1,650 円

3. TA に関する機器損害金　13,200 円（税込）

4. 付加サービス料金

付加サービス（番号表示サービス、番号通知リクエストサービス、キャッチ電話サービス、着信お断りサービス、着信転送サービス）をご利用いただく場合、サービスごとに、別途付加サービス料金をご請求させていただきます。詳しくは、「NURO 光 でんわ契約約款」第 1 表料金表をご確認ください。

5. ユニバーサルサービス料

「NURO 光 でんわ」をご利用いただく場合、 1 電話番号毎に規定のユニバーサルサービス料（月額税込 3.3 円）をお支払いいただきます。ユニバーサルサービス料は不定期に価格が見直されます。最新の価格については料金表(https://www.nuro.jp/hikari/phone/price/)をご覧ください。

6. 電話リレーサービス料

「NURO 光 でんわ」をご利用いただく場合、1 電話番号毎に規定の電話リレーサービス料（2025 年 4 月分～2026 年 3 月分は税込 1.1 円/月）をお支払いいただきます。電話リレーサービス料は年度毎に価格が見直されます。最新の価格については料金表(https://www.nuro.jp/hikari/phone/price/)をご覧ください。

WEB 明細について

「NURO 光 でんわ」のご利用明細、ご請求金額は、NURO ホームページ等からリンクされた「WEB 明細」（https://webmeisai.itc.softbank.jp/web/resale-privatesite/nuro/login）にログインしてご確認ください。

「WEB明細」にログインしていただくには、専用の ID とパスワードが必要となります。

ID およびパスワードは、「NURO 光 でんわ」お申し込み後、ご郵送にてお客さまご指定の TA 送付先住所に通知書をお届けいたします。