

# 重要事項説明書

## <電気通信事業者の名称>

楽天モバイル株式会社

## <電気通信事業者の登録番号>

登録番号（電気通信事業者）377号

## <媒介等業務受託者の名称>

なし

## <本サービスに関するお問い合わせ先>

楽天ブロードバンドカスタマーセンター

- ・加入前のお客様 0120-987-600（通話料無料）  
受付時間：9:00～21:00（年中無休）
- ・加入後のお客様 0120-987-300（通話料無料）  
受付時間：9:00～18:00（年中無休）

以下 Web ページのお問い合わせ検索もご利用ください。

[https://broadband.rakuten.co.jp/customer\\_center.html](https://broadband.rakuten.co.jp/customer_center.html)

## <本サービスの内容>

名称：楽天ブロードバンド フレッツ光

種類：FTTH アクセスサービス

品質：

### 1. サービス提供速度

ご契約された回線提供事業者にお問い合わせください。

### 2. サービス品質

本サービスはベストエフォート型サービスです。通信速度は技術規格上の最大値であり、インターネットご利用時の速度は、お客さまのご利用環境、回線の混雑状況、ご利用時間帯によって大幅に低下することがあります。

サービス提供エリア：

FTTH アクセスサービスについて

東日本エリアのお客様は以下 URL よりご確認ください。

<https://flets.com/app2/cao/prefselect/index/>

西日本エリアのお客様は以下 URL よりご確認ください。

<https://flets-w.com/service/next/area/>

## <料金>

### ■毎月の利用料金について

※回線利用に関する料金は、別途ご契約された回線提供事業者にお問い合わせください。

### ・楽天ブロードバンド フレッツ光

楽天ブロードバンド フレッツ光は NTT 東日本・NTT 西日本のフレッツ光回線を利用したサービスです。

#### プロバイダ料金（月額）

	ファミリー	マンション
楽天ブロードバンド	950 円（税込 1,045 円）	900 円（税込 990 円）
楽天ブロードバンド 隼	950 円（税込 1,045 円）	900 円（税込 990 円）

### ・事務手数料 ※楽天ブロードバンドの全てのサービスが対象となります

#### 口座振替

事務手数料	100 円（税込 110 円）
口座振替請求書・領収書発行事務手数料（口座振替）	100 円（税込 110 円）

口座振替で、請求書・領収書をご利用の場合、合計 200 円（税込 220 円）の費用が発生します。

#### 窓口払い

請求書発行費用（窓口払い）	200 円（税込 220 円）
---------------	-----------------

#### クレジットカード

クレジットカード事務手数料	無料
---------------	----

### ■オプションサービス

#### ●電話設定サポート

##### ・料金

開通後 60 日間 1 回目限り無料

※無料期間後もしくは 2 回目以降は 2,000 円(税込 2,200 円)が発生いたします。

##### ・サポート内容

パソコン、スマホまたはルーターなどの通信機器へのインターネット接続設定。

※トラブル対応はサポートの対象外です。パソコン 1 台と、スマホ、タブレット、ゲーム、TV のいずれか 2 台まで無料で対応します。上限を超えた場合も有償でサポートをお受けいただけます。

##### ・サポート回数

「インターネット接続の初期設定を行ないたい」といった 1 つの問題をお問い合わせいただいたから、それが解決するまで（インシデント）を 1 回とします。インシデントを超えた場合も、有償でサポートをお受けいただけます。

※「電話設定サポート」は株式会社ソースネクストが運営しております。当社が提供するサービスではございません。

#### ●スーパーセキュリティマルチプラットフォーム版

##### ・料金

3 台まで 12 カ月間 無料

※無料期間経過後は自動的に有料サービス【月額 350 円（税込 385 円）】へ変更となり、当社より料金を別途請求させていただきます。

## ・サポート内容

世界最高レベルのセキュリティソフトを 12 カ月間無料でご利用いただけます。Windows、Mac のほか、Android のスマートフォン、タブレットでも、組み合わせ自由に 3 台までご利用いただけます。

## <サービス解除／変更の方法>

ご利用サービスの解約・変更は、お電話または楽天ブロードバンドメンバーズステーションからお手続きが可能です。

詳細手順は以下 URL をご確認ください。

### ■サービスご解約の手順

<https://broadband.rakuten.co.jp/support/member/cancel.html>

お電話による解約は下記楽天ブロードバンドカスタマーセンターで受け付けております。

0120-298-300 (通話料無料)                      受付時間：9:00～18:00(年中無休)

### ■サービスご変更の手順

サービス変更のお手続き後、変更後のサービスの開通月末に解約となり、翌月より新料金で請求いたします。

<https://hikari.rakuten.co.jp/rbbsupport/member/change.html>

## <サービス解除時の条件>

※回線サービスの解除に関する条件については、別途ご契約された回線提供事業者へお問い合わせください。

### ■最低利用期間及び契約解除手数料について

オプションサービス以外の楽天ブロードバンドの各サービスには、最低利用期間が設定されています。サービスの開通月から数え、最低利用期間を満たさず解約された場合、楽天モバイル株式会社に対して契約解除手数料が発生いたします。

最低利用期間及び適用される契約解除手数料については、ご利用のサービス、お申し込みされたキャンペーンにより異なります。

詳細は以下のとおりです。

- 最低利用期間：24 カ月または 36 カ月※
  - 契約解除手数料：10,000 円（税込 11,000 円）
- ※お申し込み時のキャンペーン／特典内容により最低利用期間が異なります。  
詳しくは各特典／キャンペーンページのルール、またはアカウントのお知らせをご確認ください。

下記のキャンペーンまたは特典の契約解除手数料は通常の契約解除手数料と異なります。ご確認ください。

キャンペーンまたは特典：楽天ブロードバンド代理店専用特典(プロバイダ月額料金最大 2 カ月無料)

対象となるお申し込み：楽天ブロードバンド代理店経由でのお申し込み / 申込日：2009 年 6 月 1 日以降

- 最低利用期間 12 カ月以内に解約の場合 契約解除手数料 5,000 円（税込 5,500 円）

契約解除手数料は、解約月（最終請求）のご利用料金とあわせて請求させていただきます。

### ■解約申請の締め切りと解約月について

解約申請の締め切りは毎月 25 日までとさせていただきます。

締め切り日までに弊社で受理した解約申請は、当月末をもって解約とさせていただきます。

なお、締め切り日以降の解約申請は翌月末での解約となります。

#### ■最終請求について

現在のお支払方法にて請求させていただきます。日割計算は行っておりませんので、あらかじめご了承ください。クレジットカード会社によってはご利用明細のご案内が遅れる場合がございますのでご了承ください。

#### ■NTT フレッツ・サービスをご利用のお客様へ

当社との解約手続きで解約されるのはプロバイダ契約のみとなります。今後フレッツ・サービスのご利用を完全に停止する場合、NTT 東日本・西日本へ別途ご解約を申請してください。

### <初期契約解除>

本契約サービスは、初期契約解除サービスの対象です。

#### ■初期契約解除制度に関するご案内

- 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送したとき生じます。
- この場合、お客様は
  - 最低利用期間未経過による損害賠償もしくは契約解除手数料その他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発生した月額利用料金、オプション料金はお支払いいただけます。当該請求に係る額は、当該書面に記載した額となります。
  - 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けます（通常料金に基づきお支払いいただく必要はありません）。
  - 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。
- 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、改めて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合せ先

楽天ブロードバンド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 3-2-1 R&D ビジネスパークビル B 棟 7 階 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

楽天ブロードバンド 初期契約解除通知書

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

※上記の内容を記入した書面と、「ご契約内容のお知らせ」、「アカウントのお知らせ」を同封のうえ、お送りください。

※ご契約が特定出来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。

更に詳細は「楽天ブロードバンドサービス利用規約（エンドユーザー契約約款）」をご参照ください。

<https://hikari.rakuten.co.jp/rakuten-bb/about/policy/agree.pdf>

#### <キャンペーン>

キャンペーン・特典が適用されますお客様につきましては、別紙ご案内もご参照ください。

#### <その他>

##### ■ 契約について

「楽天ブロードバンド フレッツ光」の利用にあたっては、「楽天ブロードバンドサービス利用規約（エンドユーザー契約約款）」が適用されるものとします。