

## 「RayL ひかり」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、「RayL ひかり」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、株式会社ハイホーの定める「RayL ひかり サービス契約約款」など  
([http://rayl.jp/pdf/hsi\\_rules.pdf](http://rayl.jp/pdf/hsi_rules.pdf)) に基づいて提供します。

RayL ひかり は初期契約解除制度の対象商品です。

- お申し込み後に届くご契約に関する書類をお客様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送した時、生じます。
- この場合、お客様は、
  - ①損害賠償もしくは違約金その他金銭など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。ただし、(3)の集合住宅などに工事担当者がお伺いして屋内配線を新設する場合は上限額25,300円となります。
  - ③また、契約に関連して弊社が金銭などを受領している際には、上記②の(1)(2)(3)で請求する料金などを除いた金額をお客様に返還いたします。
- 事業者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。ただし、お客様から初期契約解除制度の不実告知の申告を受け、事業者が初期契約解除を受けた場合は、当該書面の再交付をしないものとします。  
※本書に記載の価格はすべて税込表示となります。

### RayL ひかり について

#### 1. RayL ひかり

RayL ひかり 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)とISP事業者の卸提供を受け、株式会社ハイホー(以下「当社」)が電気通信事業者としてお客様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、3,300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

「RayL ひかり」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

「RayL ひかり」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。

新規	RayL ひかり の工事が完了した日
転用	RayL ひかり の転用が完了した日

##### ■ 月額利用料

商品名	契約期間	月額利用料
RayL ひかり ファミリー 1G/v6 プラス	24 ヶ月	5,940 円
RayL ひかり マンション 1G/v6 プラス	24 ヶ月	4,840 円
RayL ひかり ファミリー 10G/光クロス	24 ヶ月	6,325 円
RayL ひかり マンション 10G/光クロス	24 ヶ月	6,325 円
RayL ひかり ファミリー SPD	24 ヶ月	5,940 円
RayL ひかり マンション SPD	24 ヶ月	4,840 円

##### ■ 契約期間について

「RayL ひかり」はサービス提供開始月からプランごとに定められた契約期間を継続してご利用いただくものとします。これに反し、契約期間内でご契約プランを解約する場合、ハイホーはお客様に対し、契約解除料4,840円を請求させていただきます。

#### 4. 初期工事費

- 「RayL ひかり」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。
- 初期工事費のお支払いは工事区分により一括支払または分割支払となります。
- 分割払いの途中で「RayL ひかり」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。
- RayL ひかり の工事費は設備状況、工事の日時等により異なります。
- 品目(ハイスピードからギガスピード等)を変更される場合、費用がかかる場合があります。

工事区分	一括支払	分割支払
工事担当者がお伺いして屋内配線を新設する場合	—	1～29回目：733円/月、30回目：743円/月（合計22,000円）
工事担当者がお伺いして屋内配線を新設しない場合	—	1～29回目：388円/月、30回目：408円/月（合計11,660円）
工事担当者がお伺いしない場合	3,300円	—

## 5. ルーターレンタル

ルーターレンタルをご利用になる場合は、ご利用の回線タイプや「RayL DENWA」のご利用有無により、それぞれ対応機器をレンタルいたします。お客様のご利用環境により月額利用料が異なります。また、解約をされる場合はレンタル品を回収させていただきます。紛失や、未返却の場合は 賠償金が発生する場合がございます。

区分	プラン	対応ルーター	RayL DENWA 利用あり		RayL DENWA 利用なし	
			無線 LAN あり	無線 LAN なし	無線 LAN あり	無線 LAN なし
東日本エリア	1ギガ	v6 プラス対応 ルーター	220円	110円	330円	—
	10ギガ	10ギガ対応ルーター	440円	—	550円	—
西日本エリア	1ギガ	v6 プラス対応 ルーター	220円	110円	330円	220円
	10ギガ	10ギガ対応ルーター	440円	—	550円	—

## 6. 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	クロス	おおむね10Gbps	おおむね10Gbps
	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	クロス	おおむね10Gbps	おおむね10Gbps
	スーパーハイスピードタイプ準	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

「RayL ひかり」のサービス提供エリアはご契約のプランにより異なります。詳しくは「RayL ひかり」のウェブサイトをご確認ください。

### ベストエフォート型

「RayL ひかり」はベストエフォート型サービスです。最大通信速度は、お客様宅内に設置する回線終端装置から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 または 10Gbps の場合はおおむね最大値）であり、お客様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、お客様のご利用環境、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。「RayL ひかり」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。

## 7. 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、「RayL ひかり」がご利用いただけなくなります。

「RayL ひかり」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。

「RayL ひかり」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、「RayL ひかり」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。

<東西エリアをまたぐ移転の場合>

工事区分	初期費用	移転工事費※
工事担当者がお伺いして屋内配線を新設する場合	3,300円	22,000円
工事担当者がお伺いして屋内配線を新設しない場合	3,300円	11,660円
工事担当者がお伺いしない場合	3,300円	3,300円

<同一エリア内での移転の場合>

工事区分	移転工事費※
工事担当者がお伺いして屋内配線を新設する場合	22,000円
工事担当者がお伺いして屋内配線を新設しない場合	11,660円
工事担当者がお伺いしない場合	3,300円

※分割払でのお支払はできません。

## 8. 割り増し工事費について

夜間・深夜に工事を実施する場合	時間帯	夜間 (17:00~22:00)	工事費の合計から 1,100 円 (税込) を差し引いて、1.3 倍した金額に 1,100 円 (税込) を加算した金額
		深夜 (22:00~8:30)	工事費の合計から 1,100 円 (税込) を差し引いて、1.6 倍した金額に 1,100 円 (税込) を加算した金額
土日祝日に工事を実施する場合			3,300 円

## 9. 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中、やむを得ない場合、あらかじめお客様に通知 (RayL ひかり 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 (RayL ひかり サービス契約約款第 29 条) に該当した場合。  
※料金未払いにて通信サービスを停止中の場合、お支払いの確認日からご利用再開まで 3 営業日程度かかりますので、未払いの無いようにご利用をお願いいたします。なお、未払いによる停止の解除を、緊急対応にて受付することはいたしかねます。

## 10. 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、「RayL ひかり」の契約を解除することがあります。

## 11. 解約

- (1) 「RayL ひかり」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、「RayL ひかり」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。「RayL ひかり」の解約に伴い、お客様ID が変更となります。また、「RayL DENWA」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 RayL 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の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、なお、契約期間中の解約の場合、契約解除料 4,840 円が発生いたします。契約満了後の解約は、契約解除料は発生しません。
- (3) 当社が提供するオプションサービスは、「RayL ひかり」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。

## 12. お支払方法

RayL のお支払方法は、契約者ご本人名義のクレジットカードまたは口座振替となります。ただし、口座振替は、以下の場合はご利用いただけません。

①2019 年 4 月 1 日～2020 年 4 月 29 日の申し込み

②2020 年 4 月 30 日以降の RayL MOBILE「通話機能付SIM」の新規申込、または「データ専用 SIM」を含む申し込み

なお、クレジットカードまたは銀行口座の有効性の確認をもって本サービスご利用開始手続きの完了となり、確認できなかった場合はお申し込みを完了することはできません。

## 13 反社会的勢力の排除の表明

- (1) お客様は、「RayL ひかり」の契約締結時および締結後においても、自らが暴力団または暴力団関係企業・団体その他反社会的勢力 (以下、総称して「反社会的勢力」という。) ではないこと、反社会的勢力の支配・影響を受けていないことを表明し、保証するものとします。
- (2) お客様が次の各号のいずれかに該当することが合理的に認められた場合、当社はなんら催告することなく「RayL ひかり」の契約を解除することができるものとします。
  - ①反社会的勢力に該当すること
  - ②反社会的勢力に対して資金などを提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていること
  - ③反社会的勢力を不当に利用していること
  - ④当社または第三者に対する「暴力団員による不当な行為の防止などに関する法律」第 9 条各号に定める暴力的要求行為をすること
  - ⑤当社または第三者に対する法的な責任を超えた不当な要求行為をすること
  - ⑥当社に対し、脅迫的な言動または暴力を用いる行為をすること
  - ⑦偽計または威力を用いて相手方の業務を妨害し、または信用を毀損する行為をすること
  - ⑧前各号に準ずる行為をすること
- (3) 前項各号のいずれかに該当したお客様は、当社が当該解除により被った損害を賠償する責任を負うものとし、自らに生じた損害の賠償を当社に求めることはできないものとします。

## 14. その他の注意事項

- (1) お客様の個人情報に関し、「RayL ひかり」を提供する目的で、当社と NTT 東日本・NTT 西日本・ISP 事業者との間で以下の事項を相互に通知することを承諾いただきます。
  - ①「RayL ひかり」のお申し込み手続きの処理状況
  - ②「RayL ひかり」の契約変更に係る事実 (解約・移転等)
  - ③「RayL ひかり」の契約内容
  - ④お客様の料金収納状況
  - ⑤お客様からのお問い合わせ内容
  - ⑥お客様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などのため、サービスを一時中断する場合があります。
- (3) 「RayL ひかり」は NTT 東日本および NTT 西日本を含む、ほかの事業者の提供する光回線サービスへ転用することはできません。再度、ほかの事業者の提供する光回線サービスを契約する場合は、新規での契約となり初期工事費などが必要となります。この場合、お客様 ID や ひかり電話の電話番号などが変更となる場合がございます。

本書では、「RayL DENWA」のサービス内容についてご説明いたします。

## 1. RayL DENWA

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

## 2. ご利用料金

「RayL DENWA」のご利用にあたって、月額利用料および別途通話料などが発生いたします。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、ユニバーサルサービス料と電話リレーサービス料は、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。

### ■ 月額利用料

プラン名	付加機能	月額利用料	月額利用料に含む通話料金 ※1 ※2
RayL DENWA	-	550 円	-
RayL DENWA+	番号表示サービス、ナンバーリクエスト、迷惑電話拒否サービス、通話中着信サービス、着信お知らせメール、電話転送サービス	1,650 円	528 円分の通話 <最大 3 時間相当>
RayL DENWA プラン M	-	1,540 円	1,408 円分の通話 <最大 8 時間相当>
RayL DENWA プラン L	-	4,290 円	5,280 円分の通話 <最大 30 時間相当>

※1 ひかり電話ご利用開始後にプラン変更した場合は、プラン変更のお申し込みを NTT 東日本・NTT 西日本が承諾した日を含む月の翌月から適用開始となります。

※2 加入電話、INS ネット、ひかり電話および法人向けひかり電話への通話が対象です。なお解約月は、日割り計算いたしません。(災害募金番組、携帯電話への通話やデータコネクトでの通信などは対象外)。  
月額利用料に含まれる通話料は、音声通話 3 分 8.8 円、利用帯域 2.6Mbps までのテレビ電話 3 分 16 円、利用帯域 2.6Mbps を超えるテレビ電話 3 分 110 円で計算し、ご利用開始月の翌月から適用となります。  
「RayL DENWA プラン M」、「RayL DENWA プラン L」に含まれる通話料を超えた通話料は音声通話 3 分 7.92 円、利用帯域 2.6Mbps までのテレビ電話 3 分 14.85 円、利用帯域 2.6Mbps を超えるテレビ電話 3 分 99 円となります。

### ■ 通話料・通信料

プラン名	区分	東日本エリア	西日本エリア
RayL DENWA	加入電話、INS ネット、RayL DENWA、NTT 東日本・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	8.8 円 / 3 分	
RayL DENWA+			
RayL DENWA プラン M		7.92 円 / 3 分	
RayL DENWA プラン L			

※「法人向けひかり電話」とは、NTT 東日本・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。

### ■ 携帯電話への通話

グループ	東日本エリア	西日本エリア
グループ 1-A	17.6 円 / 60 秒	
グループ 1-B	19.25 円 / 60 秒	19.8 円 / 60 秒
グループ 1-C	11.88 円 / 3 分	

### ■ 050IP 電話への通話

グループ	東日本エリア	西日本エリア
グループ 2-B	11.55 円 / 3 分	
グループ 2-C	11.88 円 / 3 分	
PHS への通話	11 円 / 60 秒	
上記の通話料金のほかに通信 1 回ごと	11 円 / 回	

グループ 1 事業者様名は以下のとおりです。

区分	当社と接続する事業者様名
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-C	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 事業者様名は以下のとおりです。

区分	当社と接続する事業者様名
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・オブティコム・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 Tele com 株式会社・アルテリア・ネットワーク株式会社・Colt テクノロジーサービス株式会社

## 国際電話

各国の国際通話料は RayL ひかり 公式ホームページをご覧ください。

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

## 3. ユニバーサルサービス料および電話リレーサービス料

「RayL DENWA」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および電話リレーサービス料が発生いたします。ユニバーサルサービス料および電話リレーサービス料の最新情報は RayL ひかり 公式ホームページをご覧ください。

## 4. RayL DENWA 対応機器利用料

区分	プラン	対応ルーター	無線 LAN あり	無線 LAN なし
東日本エリア	1 ギガ	v6 プラス対応 ルーター	220 円	110 円
	10 ギガ	10 ギガ対応ルーター	440 円	—
西日本エリア	1 ギガ	v6 プラス対応 ルーター	220 円	110 円
	10 ギガ	10 ギガ対応ルーター	440 円	—

## 5. RayL DENWA 工事費

「RayL DENWA」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) などの各種工事費が発生いたします。

工事費はお客様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。

「RayL ひかり」への転用時に、既に加算されている場合は工事費用は発生いたしません。

代表的な工事費例		
番号ポータビリティ※1	基本工事費	0 円
	交換機等工事費	1,100 円
	同番移行工事費	2,200 円
	工事手数料	0 円
	合計	3,300 円
番号新規	基本工事費	0 円
	交換機等工事費	1,100 円
	工事手数料	0 円
	合計	1,100 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 2,200 円 (1,100 円 / 工事および 1,100 円 / 回線) が NTT 東日本・NTT 西日本から別途請求されます。

## 6. 割り増し工事費について

夜間・深夜に工事を実施する場合	時間帯	夜間 (17:00 ~ 22:00)	工事費の合計から 1,100 円 (税込) を差し引いて、1.3 倍した金額に 1,100 円 (税込) を加算した金額
		深夜 (22:00 ~ 8:30)	工事費の合計から 1,100 円 (税込) を差し引いて、1.6 倍した金額に 1,100 円 (税込) を加算した金額
土日祝日に工事を実施する場合			3,300 円

## 7. 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

お客様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

- 「RayL DENWA」では、一部接続できない番号があります。
- 「RayL DENWA」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、「RayL DENWA」からの発信ができなくなる場合があります。「RayL DENWA」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「コミュニケーター扱い」)・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様が「RayL DENWA」(IP 電話) を着信させない契約としている場合は「RayL DENWA」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。

## 8. 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」をご利用のお客様は、当社が提供する「RayL ひかり」に転用する場合、「RayL DENWA」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。



## 9. 解約

解約手続きはRayL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。解約月の月額利用料は、翌月にご請求いたします。

## 10. 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様が、「RayL DENWA」を同一設置場所を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番号毎に同番移り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)を経過してもお客様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様の場合、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、必要に応じてお客様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、必要に応じてお客様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。

「RayL DENWA」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、「RayL DENWA」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。

## 11. 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。お客様ご自身で必ずご契約の事業者へ「RayL DENWA」へ変更する旨の連絡を行ってください。「番号表示サービス(月額利用料440円)」をご契約いただくことで、「RayL DENWA」でもノーリ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。お客様ご自身で、必ずご契約の事業者へ「RayL DENWA」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、「RayL DENWA」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。お客様ご自身で、必ずご契約の事業者へ「RayL DENWA」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)。

## 12. 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、「RayL DENWA」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、お客様の宅内環境、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、「RayL DENWA」の開通日以降に実施してください。「RayL DENWA」の開通日以前に接続した場合、インターネットおよび「RayL DENWA」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「RayL DENWA」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様が「RayL DENWA」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、お客様が受話器を取り上げた際、「ピーピーピー」という音にて通知いたしますので、お客様ご自身にて実施していただく必要があります。

## 13. 国際電話

国際通話などにおける発信番号通知について 国際通話など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など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など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。

## 14. 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、RayL サポートセンターでのお手続きとなります。

## 15. その他の留意事項

「RayL DENWA」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。「RayL DENWA」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。

## 16. 工事担当者がお伺いせずに、RayL DENWA に関する工事を行う場合

「RayL DENWA」または「RayL DENWA」の付加サービスなどがご利用できない状態になった場合、お客様ご自身で「ホームゲートウェイ」の再起動を行ってください。

## 17. RayL DENWA 解約時の電話番号の扱い

「RayL DENWA」でご利用の電話番号は、「RayL DENWA」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)

本書では、「RayL TV」のサービス内容についてご説明いたします。

## 1. RayL TV

「RayL TV」は「RayL ひかり」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。「RayL TV」のご利用には、「RayL ひかり」の契約が必要となります。「RayL TV」は当社が提供いたします。

※NHK 受信料、有料オプションの視聴料は含まれておりません。専用チャンネル放送の視聴には、各放送事業者が提供するサービスへのご契約、対応端末及び料金が別途必要です。

## 2. ご利用料金

「RayL TV」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 受信料および有料 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 495 円およびテレビ視聴サービス利用料 330 円の合算です。

商品名	月額利用料
RayL TV	825 円

## 3. RayL TV 工事費

「RayL TV」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、屋内同軸配線工事などの各種工事費が発生いたします。また、初期費用としてテレビ視聴サービス登録料が発生いたします。工事費はお客様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。RayL ひかり への転用時に、既に加算されている場合は工事費用は発生いたしません。

代表的な工事費例		
テレビ接続台数：1 台まで	基本工事費	0 円
	交換機等工事費	3,300 円
	回線終端装置工事費	0 円
	屋内同軸配線工事	7,150 円
	テレビ視聴サービス登録料	3,080 円
	工事手数料	0 円
	合計	13,530 円
テレビ接続台数：4 台まで	基本工事費	0 円
	交換機等工事費	3,300 円
	回線終端装置工事費	0 円
	屋内同軸配線工事	25,080 円
	テレビ視聴サービス登録料	3,080 円
	工事手数料	0 円
	合計	31,460 円

## 4. 割り増し工事費について

夜間・深夜に工事を実施する場合	時間帯	夜間 (17:00~22:00)	工事費の合計から 1,100 円 (税込) を差し引いて、1.3 倍した金額に 1,100 円 (税込) を加算した金額
		深夜 (22:00~8:30)	工事費の合計から 1,100 円 (税込) を差し引いて、1.6 倍した金額に 1,100 円 (税込) を加算した金額
土日祝日に工事を実施する場合		3,300 円	

## 5. ご契約上の注意事項

- ・「RayL TV」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 ( テレビ視聴サービス ) 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。
- ・「RayL TV」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様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。「RayL TV」のご利用には、映像用回線終端装置をお客様宅内に設置する必要があります。
- ・「RayL TV」をお申し込みいただいたお客様は、スカパー JSAT 株式会社が提供する放送サービス「テレビ視聴サービス」も同時にお申し込みいただくこととなり、「テレビ視聴サービス」を提供することを目的として、お客様情報 ( 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。

## 6. 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」をご利用のお客様は、「フレッツ光」を当社が提供する「RayL ひかり」に転用する場合、「RayL TV」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。すでにお客様とスカパー JSAT株式会社とで締結している「テレビ視聴サービス契約約款」は引き続きのご契約となります。

## 7. 解約

解約手続きは RayL サポートセンターにて承ります。解約月は 1 ヶ月分料金が発生いたします。またお客様と個別に「スカパー！」など放送事業者と契約がある場合は、お客様より放送事業者へ解約をご連絡ください。解約月の月額利用料は、翌月にご請求いたします。

## RayL REMOTE

本書では、「RayL REMOTE」のサービス内容についてご説明いたします。

### 1. RayL REMOTE

「RayL REMOTE」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など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い合わせを受け付け、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。「RayL REMOTE」は当社が提供いたします。

### 2. ご利用料金

「RayL REMOTE」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1,980円/1回(約30分)です。

商品名	月額利用料
RayL REMOTE	550円

### 3. 提供条件

提供エリアは「RayL ひかり」に準じます。サービス対象回線は「RayL ひかり」の各回線です。

### 4. 転用時の注意事項

NTT 東日本・西日本が提供する「フレッツ光」および「リモートサポートサービス」をご利用のお客様は、当社が提供する「RayL ひかり」に転用する場合、「RayL REMOTE」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RayL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。解約月の月額利用料は、翌月にご請求いたします。

## 24 時間出張修理オプション

本書では、「24 時間出張修理オプション」のサービス内容についてご説明いたします。

### 1. 24 時間出張修理オプション

「24 時間出張修理オプション」は、下記設備の故障修理を24時間365日対応するサービスとなります。なお、東日本エリアの故障対応はNTT 東日本、西日本エリアの故障対応はNTT 西日本にて実施します。

対象エリア	対象設備
東日本	NTT 東日本ビル内設備、光ファイバーケーブル、ONUなど(一体型ホームゲートウェイなどを含む)
西日本	NTT 西日本ビル内設備、光ファイバーケーブル、ONUなど(一体型ホームゲートウェイなどを含む)

### 2. ご利用料金

「24 時間出張修理オプション」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月の当月から当社より請求させていただきます。ご利用開始月は日割りで料金が発生いたします。また回線タイプによって料金が異なります。

サービス名	プラン回線	月額利用料
24 時間修理オプション	ファミリータイプ	3,300円
	マンションタイプ	2,200円

### 3. ご利用上の注意事項

- ・「24 時間出張修理オプション」のご利用には、「RayL ひかり」の契約が必要です。
- ・故障の原因がお客様の責任による場合は別途、基本修理費・技術費・部品費などがかかります。
- ・構内光ケーブル、またはご利用の通信機器等がお客様保有(当社からのレンタル以外)の場合、本サービスの保守の対象外となります。
- ・故障時にNTT 東日本・NTT 西日本提携会社の保守担当者がお客様ビルへ入館する際の手続きについて事前にご確認の上、「24 時間出張修理オプション」をお申し込みください。保守対応時に入館できない場合、故障修理ができない場合がございます。
- ※特に夜間・土日の入館方法やMDF室などへの入室方法についてご確認ください。
- ※ビルなどの入室については、入室時にお客様に立会いなどのご協力をしていただく場合があります。
- ・一部のエリア(原子力災害対策本部の設定する帰還困難地区など)については、保守対応が出来ない場合がございます。
- ・天災など、同時多発的に故障が発生した場合や交通事情などにより、保守対応にお時間をいただく場合があります。
- ・サポート時にインターネットへの接続確認など、インターネットを経由する通信が発生した場合、従量課金制プランでご契約の場合は通信料の課金対象となります。

### 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「24 時間出張修理オプション」をご利用のお客様は、当社が提供する「RayL ひかり」に転用する場合、「24 時間出張修理オプション」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RayL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。解約月の月額利用料は、翌月にご請求いたします。



本書では、「RayL 遠隔サポート」のサービス内容についてご説明いたします。

## 1. RayL 遠隔サポート

「RayL 遠隔サポート」は、お客さまのパソコンや周辺機器に対して、電話、チャット、遠隔操作などによって、設定や操作方法、トラブル復旧のサポートをおこなうサービスです。

パソコン・スマートフォン・タブレットのトラブル対応や設定方法の説明において、電話でのサポートのみならず、遠隔操作もまじえてサポートすることが可能となります。

Windows、MacOS、Android、iOS のサポートが可能となっておりますので、お客さまがお持ちのバージョンに左右されない、安定したサービスを提供することが可能です。

遠隔サポートは日本語以外での対応も可能となっております。

### 提供サービス内容

遠隔サポート ( サポート対象 OS : Windows ・ MacOS ・ Android ・ iOS )

デバイス	ご利用シーン (一部)
PC	有線・無線 LAN 設定
	プロバイダー設定
	メール設定
	WEB サイト利用方法
	ブラウザ設定
	簡易入力案内 ( IME 等 )
	ソフトウェアの利用方法
	プリンタ等、周辺機器設定
	ゲーム機の Wi-Fi 設定
	Office の基本操作
	年賀状作成ソフト
	デジカメ専用ソフト等
	セキュリティソフトのインストールおよび設定
	スマートフォン タブレット
マナーモードの設定案内	
Wi-Fi 接続	
メール設定	
ブックマーク登録方法	
テザリング設定基本操作案内	
定番アプリの案内	
AppleID の設定	
Google アカウントの取得	
データ移行	
端末データバックアップの作成、トラブル対応	
アプリの取得、初期登録、操作方法	
端末故障診断	
iOS アクティベーション / OS のバージョンアップ	
PC ( iTunes ) との同期設定	
写真データの取込	
iCloud の設定等	

## 2. ご利用料金

「RayL 遠隔サポート」のご利用にあたって、月額利用料が発生いたします。月額利用料はご利用開始月の当月から当社より請求させていただきます。

サービス名	RayL 遠隔サポート	月額利用料	550 円
-------	-------------	-------	-------

## 3. 解約

解約手続きは「My RayL」にて承ります。解約月は 1 ヶ月分料金が発生いたします。

## RayL ひかり お問い合わせ先一覧

RayL ひかり の各種サービスのお問い合わせは以下となります。

お問い合わせ先	お問い合わせ内容	お問い合わせ先番号	受付時間
RayL サポートセンター	サービスの追加お申し込み、 解約等	0120-002-480	平日 11:00 ~ 19:00 土 10:00 ~ 18:00 (日・祝日、年末年始を除く)
RayL REMOTE 専用 フリーダイヤル※	RayL REMOTE を ご利用する場合	【NTT 東日本】 一般電話・ひかり電話からの受付 0120-412-310 携帯電話からの受付 0570-783-086 【NTT 西日本】 0120-147-481	9:00 ~ 21:00 (年中無休)
24 時間出張修理オプション専用 フリーダイヤル※	24 時間出張修理オプションを ご利用する場合	0120-128-113	24 時間 365 日
RayL 遠隔サポート専用フ リーダイヤル※	RayL 遠隔リモートをご 利用する場合	0120-010-386	10:00 ~ 20:00 (年末年始を除く)

※ご契約者様専用のフリーダイヤルとなりますので契約されていないお客さまはご利用いただけません。





お問い合わせ先

本サービスのご契約内容の変更や解約をされたい場合は、RayL サポートセンターまでご連絡ください。

RayL サポートセンター ☎ 0120-002-480

受付時間

平日 11:00 ~ 19:00

土 10:00 ~ 18:00

(日・祝日、年末年始を除く)