

サービス名称: ビーサポート光 電話 サービス提供者: 株式会社ビーサポート

届出番号 電気通信事業者 第 C-30-02022号

(本重要事項説明書は弊社が規定する「音声利用IP通信網サービス契約約款」に優先して適用されます。)

契約内容に関する重要なお知らせです。十分にお読みください。

(1) サービスに関する規約

「音声利用IP通信網サービス契約約款」(以下「本音声約款」といいます。))をお読みいただき、同意のうえお申込下さい。

(2) 本サービスの概要

- ・ ビーサポート光 電話(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。))又は西日本電信電話株式会社(以下「NTT西日本」といいます。))から提供される電気通信サービスを株式会社ティーガイア(以下「卸事業者」といいます。))を介して弊社が再提供する光電気通信網を用いたIP電話サービスです。
- ・ 本サービスは、新規に申込みを行うことにより、NTT東日本またはNTT西日本が提供するFTTHアクセス回線提供サービスをすでに利用されているお客様が弊社のFTTHアクセス回線へと契約を切り替え(以下「転用」といいます)たうえで申込みを行うことにより、またNTT東日本またはNTT西日本とFTTHアクセス回線提供サービスに関する契約を締結している他の電気通信事業者が提供するFTTHアクセス回線提供サービスをすでに利用されているお客様が弊社のFTTHアクセス回線へと契約を切り替え(以下「事業者変更」といいます)たうえで申込みを行うことにより、利用できるサービスです。
- ・ 本サービスの内容、サービスの提供条件、その他詳細については別途弊社が定めるサービスに関する諸規定によりお客様に提示されるものとします。
- ・ 弊社は、卸事業者若しくは卸事業者とNTT東日本又はNTT西日本との契約の変更または終了等により、予告なく、本サービスの内容を変更し、またはその提供を終了することがあります。
- ・ 弊社がサービスの提供を終了する場合、弊社又は卸事業者等が、卸事業者等が提供するIP通信網サービスに係る契約の申込みを勧誘等することをお断りし、予め了承します。

・ 本サービスの各プランについて

- ・ ビーサポート光 電話 基本プラン / ビーサポート光 電話の標準プランとなります。
- ・ ビーサポート光 電話 アドバンスタイプ / 標準プランに予めオプションサービスがセットされたプランとなります。
- ・ ビーサポート光 電話 オフィスタイプ / 最大8回線分32番号が使用できるオフィス用プランとなります。
- ・ ビーサポート光 電話 オフィスアドバンスタイプ / 最大32チャンネル7000番号までご利用いただけるオフィス用プランとなります。

(3) ご提供条件について

- ・ 本サービスのご利用には、以下のサービスのご契約が必要です。
ビーサポート光 ファミリータイプ(各プラン) / ビーサポート光 マンションタイプ(各プラン)
- ・ 本サービスのご利用には、弊社がレンタルで提供する「ホームゲートウェイ」などが必要です。
- ・ 114(お話し申しらべ)など、一部かけられない番号があります。
- ・ ビーサポート光 電話 オフィスタイプ/オフィスアドバンスタイプのものについては、
ビーサポート光 ミニライトファミリータイプ(E)(W)は対象外となります。

(4) 転用について

- ・ 転用後、本サービスを解約した場合、NTT東日本またはNTT西日本の提供するオプションサービスも解約となりますのでご注意ください。
- ・ ご利用中のNTT東日本またはNTT西日本のひかり電話は、本サービスへの転用・事業者変更により、引き続きご利用いただけます。この場合、提供元は弊社となり、サービス内容が一部変更となる場合があります。

(5) 現在お使いの電話番号を番号ポータビリティとして利用する場合について

- ・ NTT東日本または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、本サービス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費がかかります。(2,000円: 税抜)
- ・ 番号ポータビリティのご利用には、NTT東日本またはNTT西日本の加入電話などの利用停止または契約の解除などをしていただく必要があります。
※加入電話などの利用停止の際、別途利用停止工費がNTT東日本またはNTT西日本より請求されます。利用停止から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停止の継続、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東日本または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東日本または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停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東日本または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さま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。
- ・ 「通話転送サービス」は、加入電話などのボイスワープと一部機能が異なります。
- ・ 「通話料着信者負担サービス」は、加入電話などで提供している「フリーアクセス」と一部機能が異なります。
- ・ お客様が弊社に対して、番号ポータビリティを伴う光電話サービスの申込み手続きを行う際に、NTT東日本またはNTT西日本が、NTT東日本またはNTT西日本の保有するお客様の固定番号に関する契約者情報※を弊社に提供する場合がありますことについて同意いただけます。
※ご契約者の氏名・会社名、住所、連絡先、付加サービス等のご利用の有無等
なお、NTT東日本またはNTT西日本から提供された契約者情報は、番号ポータビリティを伴う光電話サービスの申込み手続きを円滑に行うため、また、お客様がその申込み内容を補正することを可能とするためのみに利用いたします。

(6) 本サービス解約時の電話番号の扱いについて

- ・ 本サービスにてご利用となる電話番号は、当該電話番号がNTT東日本またはNTT西日本の加入電話などから番号ポータリティされたものである場合に限り、本サービスの解約時に、再度NTT東日本またはNTT西日本の加入電話などへ番号ポータリティして継続利用することができます。
- ・ 事業者変更にて他のコラボ事業者へ転出された場合は光電話サービスは継続利用することができます。
- ・ 上記の場合を除き、本サービスでご利用の電話番号を、本サービス解約時に、番号ポータリティして継続利用することはできません。

(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願います。

② 工事及び電話番号取得について

- ・ 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。
- ・ 新規で電話番号を取得する際、お客様に番号を選んで頂く場合、工事をするまでは電話番号は確定されませんので予めご了承願います。

③ 接続できない番号について

- ・ 本サービスでは、一部接続できない番号があります。詳しくは、NTT東日本またはNTT西日本WEBサイトでご確認ください。
- 1 本サービス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、本サービスからの発信ができなくなる場合があります。【社外秘/CONFIDENTIAL】T-Gaia Corp. 本サービスをご利用になる前に、上記機能の停止や提供会社さまへの解約手続きを行ってください。

- 2 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
 - 3 114(お話し中調べ)など、一部かけられない番号があります。
 - 4 着信者課金サービスご契約者さまが本サービス(IP電話)を着信させない契約としている場合は本サービスから当該着信者課金サービスの接続はできません。
 - 5 #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。
- ④ ご契約の事業者さまへ連絡を要するサービスについて
- ・ 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
ご契約の事業者さま(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さまに本サービスに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、本サービス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、ご契約の事業者さまへご相談ください。
 - ・ セキュリティサービスをご利用の場合
ご契約の事業者さま(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さまへ、本サービスに変更する旨の連絡を行ってください。
 - ・ 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さまにおいて、本サービス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さまへ、本サービスに変更する旨の連絡を行ってください。
(各事業者さまとの解約手続きなどが必要となる場合があります)。
- ⑤ ご利用機器について
- ・ 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SDN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SDN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、本サービスからの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、弊社よりお知らせした、本サービスの開通日以降に実施してください。本サービスの開通日以前に接続した場合、インターネットおよび本サービス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本サービス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さま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本サービスを廃止する場合、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。
- ⑥ 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」という音にて通知しますので、お客さまご自身にて実施していただく必要があります。
- ⑦ 料金について

- ・ 初期費用(税抜)

区分		単位	初期費用(税抜)
基本工事費	交換機工事のみの場合	1工事ごと	1,000円 ※2024年2月1日から 2,000円
	NTT東日本またはNTT西日本がお伺いして機器工事を行う場合	1工事ごと	4,500円 ※2024年2月1日から 7,500円
交換機工事費	基本機能	1利用回線ごと	1,000円
			無料

※光アクセスサービスと本サービスを同時に工事される場合は、本サービスの基本工事費は減額されます。

※上記の工事費は代表的な工事費費用です。付加サービスをご利用になる場合やホームゲートウェイの設置など、工事の内容によっては別途工事費が発生する場合があります。

- ・ 月額利用料(税抜)(対象のプランに✓)

✓欄	プラン	約款掲載価格(税抜)	備考欄
<input type="checkbox"/>	ビー・サポート光 電話基本プラン	500円	
<input type="checkbox"/>	ビー・サポート光 電話アドバンスタイプ	1,500円	
<input type="checkbox"/>	ビー・サポート光 電話オフィスタイプ	1,300円	
<input type="checkbox"/>	ビー・サポート光 電話オフィスアドバンスタイプ	1,100円	

※付加サービスをご利用になる場合やホームゲートウェイについては、別途月額利用料がかかります。

■その他付随する条件が発生する場合に記載

No.	対象プラン等	価格等(税抜)	その他条件等
1			
2			
3			

- ・ 通話料(税抜)

		通話料(税抜)
	加入電話、INSネット、ビー・サポート光 電話、NTT東日本またはNTT西日本提供の ひかり電話(法人向けひかり電話含む*1)への通話	8円/3分
	携帯電話への通話	16円/60秒

音声		株式会社STNet 株式会社QTnet 株式会社オプテージ ソフトバンク株式会社 中部テレコミュニケーション株式会社 株式会社トークネット 楽天モバイル株式会社 株式会社エネコム 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 ZIP Telecom株式会社 アルテリア・ネットワークス株式会社 Coltテクノロジーサービス株式会社 株式会社アイ・ピー・エス 株式会社コムスクエア 株式会社ハイスタンダード	10.5円/3分
	PHSへの通話		10円/60秒
		上記の通信料金のほかに通信1回ごと	10円/回
国際通話	各国の国際通話料は国際通話料金表をご覧ください。 (例) ・アメリカ合衆国(ハワイを除きます。)への通話 9円/60秒 ・中華人民共和国(香港及びマカオを除きます。)への通話 30円/60秒 ・大韓民国への通話 30円/60秒 ※国際通話料金の場合、消費税は不要です。		

※上記の通話料は代表的な通話料費用です。

※「法人向けひかり電話」とは、NTT東日本または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。

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

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。

※「ユニバーサルサービス料」とは、ユニバーサルサービス(電気通信事業法により「あまねく日本全国で提供が確保されるべき」と規定されているサービスです)の提供を確保するためにご負担いただく料金のことです。番号あたりの単価(月額)はユニバーサルサービス支援機関が6ヵ月毎に算定し、ホームページ(<http://www.tca.or.jp/universalservice/>)で公表されております。

ピー・サポート光 電話アドバンスタイプの月間通話料が基本通信料に満たない場合は、基本通信料から月間通話料を控除して得た繰越額を翌料金月の月間通話料から控除します。

ピー・サポート光 光電話アドバンスタイプの月額基本料金に含まれる通話料金分の通話対象は、NTT東西の加入電話・INSネット・ひかり電話サービス(データコネクトへのデータ通信は除く)・他社加入電話・他社IP電話(050番号への通話を除く)のみとなり、携帯電話等への通話は月額基本料金には含まれません。

ピー・サポート光 電話アドバンスタイプの月額基本料金に含まれる通話料の適用は、ご利用開始日の翌月1日からとなります。

ピー・サポート光 電話アドバンスタイプの月額基本料金に含まれる通話料を超える通話料も月額通話料金に含まれる通話料と同等に計算します。

通話料(480円税抜)以外の利用開始月分の料金は1,020円(税抜)の日割計算により請求します。

他料金プランへの変更及び ピー・サポート光 電話アドバンスプランの解約時には繰り越した通話料分は無効となります。

弊社は、弊社のお客様に対する利用料その他の債権を債権回収会社等の第三者に譲渡することがあります。

お支払い日等については、別途ご記入いただく「預金口座振替依頼書及び債権譲渡承諾書」をご確認ください。

⑧ 国際通話について

- ・ 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ありませんので、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弊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。

⑨ 電話帳の掲載などについて

- ・ ピー・サポート光 電話へご加入いただきますと、NTT東日本またはNTT西日本が発行する電話帳への掲載が可能となります。ご希望の場合は、弊社までお申し込みください。

- ・ ご希望の名称で掲載できますが、ご契約者の氏名、名称など、通常お使いになっているものに限らせていただきます。

- ・ 1つの電話番号につき、1掲載が無料となります。「マイナンバー」でご利用の電話番号も対象)

- ・ 1つの電話番号につき、2つ以上の掲載をご希望の場合は、重複掲載料が必要となります。

重複掲載料は、電話帳発行のつど追加分1掲載ごとに500円(税抜)です。

電話帳発行のつど同様のお取扱いとさせていただきますので、重複掲載がご不要となる場合はお申し付けください。

- ・ お客さまのご希望により掲載しないこともできます。

⑩ 「発信電話番号通知」について

- ・ 「発信電話番号通知」は、電話をかける際に発信側の電話番号を受信側に通知する機能です。本サービスをお申込みの際に「通常通知」または「通常非通知」のどちらか一方を選択していただきます。なお、発信電話番号の通知状態は、弊社によるネットワーク工事の変更できます。

※「通常通知」「通常非通知」に関わる工事料金は、本サービスの新規工事および移転工事と同時に工事する場合は無料です。それ以外は有料となります。

- ・ 発信電話番号の「通知」または「非通知」は、ダイヤル操作(184、186)による選択も可能です。

発信者番号の通知状態	ダイヤル手順	うける人へ通知する情報
通常通知	相手の電話番号	ご利用中の ピー・サポート光 電話番号
	184+相手の電話番号	非通知
通常非通知	相手の電話番号	非通知
	186+相手の電話番号	ご利用中の ピー・サポート光 電話番号

⑪ その他の留意事項

- ・ 本サービスでは、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。

- ・ 本サービスは、NTT東日本にて提供するソフトウェア(スマホでひかり電話、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。

(3/4)

- ⑫ 工事担当者がお伺いせずに、本サービスに関する工事を行う場合
 - ・ 本サービスまたは、本サービスの付加サービス等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。
- ⑬ 音声利用IP通信網サービス契約約款
 - ・ 本サービスは、弊社の定める「音声利用IP通信網サービス契約約款」等(<https://www.be-support.co.jp>)に基づいて提供します。

(8) 各種手続き

- ・ 解約、プラン変更等に関しては、営業担当者か(10)お問い合わせ先へご連絡の上、弊社所定用紙によるお申込が必要です。(手続きには数日かかります)
- ・ 名義変更、移転、事業者変更承諾番号発行等に伴い各種手数料が発生いたします。

(9) 初期契約解除制度のご案内

- ・ 本契約により締結した電気通信役務は、初期契約解除制度の対象です。ただし、法人のお客さまには本制度は適用されません。
- ・ 初期契約解除制度により、お客さまは、後日お客さまに送付される契約書面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、書面等により本契約の解除を行うことができます。
初期契約解除の効力は弊社へ解除の申し出を書面等で発した時に生じます。
※期限内のお申し出でない場合、契約解除のお申し込みを受けできない場合があります。
※契約書面は電子メールで送付される場合もありますこと予めご了承ください。
- ・ この場合、お客さまに対して①損害賠償もしくは違約金その他の金銭等は請求いたしません。
②ただし、本契約の解除までの期間において提供を受けた電気通信役務の料金、事務手数料及び既に工事が実施された場合の工事費は請求いたします。この場合における②の金額は本重要事項説明書の(7)ご利用上の注意事項⑦料金についての「初期費用」と、「月額利用料(※)」に記載した額、及び、お客さまがご利用になった「通話料/通信料」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当該金銭等(上記②で請求する料金等を除く。)をお客さまに返還いたします。
※月額費用は、お客さまのご契約プランの料金を日割り計算いたします。
- ・ 「プロバイダがセットになったプラン」をご契約の場合、弊社サービスの初期契約解除を行っても自動解約とならず、月額料金が発生し続ける場合や、プロバイダから違約金を請求される場合があります。プロバイダのご契約状況についてはお客さまにてご確認をお願いいたします。
- ・ 弊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さま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で、お客さまが初期契約解除をご希望の場合は、弊社より改めて本契約の解除を行うことができる旨を記載した書面をお客さまに交付いたします。お客さまはその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。
- ・ 本件に関するお問い合わせ・書面等を送付いただく際は、(10)お問い合わせ先までお願いいたします。
- ・ 初期契約解除の際は、次の情報をお申し出下さい。
 - ・ ご契約者名(フリガナ)
 - ・ ご契約者住所
 - ・ ご連絡先電話番号
 - ・ ご契約回線ID
 - ・ ご利用サービス名
 - ・ 書面発効日

<注意事項> 転用後に初期契約解除を行い、NTT東日本又はNTT西日本を含む他事業者のFTTHアクセス回線に乗り換える場合>

- ・ 移行先のサービス提供事業者に対して、お客さまご自身で新規契約のお手続きを行っていただく必要があります。
- ・ 回線の解約に伴う工事、および、移行先のサービスの開通工事が必要となります。また、工事までには期間を要する場合があります。その期間はサービスをご利用できません。
- ・ 乗り換え先のサービスの初期費用(契約料、工事費)が必要となります。
- ・ 契約IDや電話番号が変更となる場合がございます。

(10) お問い合わせ先

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ ビーサポート光 受付センター(各種お申込や変更手続き、ご契約内容の確認等) ・ 電話でのお問い合わせ :0120-527-718 ・ メールでのお問い合わせ :coltd@be-support.co.jp ・ https://www.be-support.co.jp ・ 受付時間: 9:00~18:00 ・ 休業期間: 土・日・祝日 及び 年末年始休業期間(12/29~1/4) | <ul style="list-style-type: none"> ■ 光故障受付センター(通信の不具合や機器故障等) ・ 0120-805-113 ・ 年中無休 (24時間受付) <li style="text-align: right;">※一部時間、録音応対 |
|--|---|