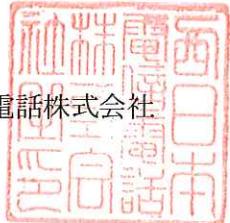


平成 24 年 6 月 15 日

適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 榎 彰徳 様

西日本電信電話株式会社



ご回答

2012 年 5 月 16 日付で、貴団体よりいただきました「再要請及び再々お問い合わせ」について、以下のとおり回答いたします。

【再要請に対する回答】

記

1. 工事開通前の無償解約について

(1) 工事開通前の無償解約についての、弊社ホームページの掲載は、「フレッツ光公式サイト」内の「よくあるご質問」「サポート・お問い合わせ（各種手続き・解約手続き）」に掲載しております。加えて、今年 4 月から新たに「フレッツ光お申し込みサイト」の「お申し込み」及び「かんたんお申し込み」のお申し込みの注意事項にその内容を掲載するように改善しております。この改善により、「フレッツ光公式サイト」から「ご利用の流れ」「ご検討のお客様」「サービス案内」からお申し込みされる際にも、工事開通前の無償解約の内容をご確認いただけるようになっています。

また、よくあるご質問のキーワード検索にて「解約」で検索いただくと、工事前無償解約も検索することができます。

なお、今回の貴団体からの再要請を踏まえ、ホームページの記載について検証を行い、平成 24 年 6 月 1 日から、工事開通前の無償解約に関する表記を強調するため、文字を太くするなど、よりお客様の目に付くように改善しました。

ホームページの掲載については、今後も継続的に検証を行い更なる改善に努めてまいります。

(2) ご依頼のありました弊社がお客様からお申し込みを承った後に、お客様が契約内容をご理解・ご確認いただくために送付させていただいている「初期工事費割引(料金サービス)の解約金及びサービス内容・料金等についてのご案内」については、別紙のとおり、送付いたします。

なお、工事開通前の無償解約のご案内については、お客様にご覧いただきやすいよう、書面の表紙の中央部に、解約希望時の連絡先番号を含め記載するように見直し、平成24年1月分から実施しておりますのでご確認願います。

2. 再勧誘停止（禁止）について

(1) お客様からの再勧誘停止（禁止）のお申し出については、弊社の「お客様相談センター」を含め、各受付窓口において受付けておりましたが、加えて、今年2月から、新たに勧誘停止（禁止）専用ダイヤル「0120-019390」を新設し、お客様からの勧誘停止（禁止）のお申し出を専門に受付けております。この専用窓口については、弊社公式ホームページの「お問い合わせ」に「NTT西日本のサービス（フレッツ光等）の勧誘停止に関する登録・お問い合わせ」によりご案内しております。

なお、再勧誘停止（禁止）のお申し出の手続きにあたっては、「本人性の確認」「勧誘停止される販売形態の確認（電話による勧誘または訪問による勧誘、もしくは、電話と訪問による勧誘等）」「お客様情報の確認（勧誘停止される電話番号や住所等）」「お客様情報の弊社販売代理店等への提供承諾確認」などが必要となります。現在、お客様相談センターに対するインターネットでのお問い合わせフォームにおいて、再勧誘停止のお申し出・相談があった場合は、弊社から折り返し電話対応等を行い、手続きに必要な事項を確認しておりますが、お客様と連絡が取れないなど確認に時間を要することもあるため、お申し出から勧誘停止（禁止）手続きの即時性を考慮し、本申出については、原則、電話による受付けしております。ホームページ上のメールによる受付けについては、今後も、検討してまいります。

(2) 貴団体から提示のご依頼のありました弊社から販売代理店へ送付しております再勧誘停止（禁止）の消費者リストについては、弊社において、各受付窓口等で受付した情報に基づき、「勧誘停止希望ユーザーリスト」として作成しております。

上記リストには、お申し出のあったお客様ごとに、「受付日」「報告支店等」「勧誘停止される販売形態」「勧誘停止する際に必要なお客様情報」（「電話番号」「氏名」「住所」（電話による勧誘停止（禁止）のお申し出の場合は「電話番号のみ」））、加えて上記情報を弊社販売代理店に提供することを承諾いただいた方の氏名を記載しております。弊社は、上記リストを、翌営業日までには全販売代理店に周知し、販売代理店に、勧誘停止（禁止）のための対応をさせています。

「勧誘停止希望ユーザーリストを各販売代理店に周知してから、再勧誘停止（禁止）させるまでの手順等につきましては、「再々お問い合わせ」の①②にご回答として記載しておりますので、同回答をご参照ください。

なお、リストの提示については、弊社の営業戦略に関わる事項であるため、差し控えさせていただきます。

【再々お問い合わせ】

1.

① 勧誘停止（禁止）のお申し出がありましたお客様に対する再勧誘の停止（禁止）の義務については、これまでご回答させていただいたとおり、勧説行為を行った販売代理店に限らず、全ての販売代理店に義務付けております。

② お客様から販売代理店へ再勧誘停止（禁止）のお申し出があった場合、お申し出を受けた販売代理店（担当者）は、お客様に弊社及び他の販売代理店へお客様情報の提供を行うことについて同意を得た上、原則的には即日、弊社に対してお申し出のあったお客様情報を提供します。弊社は、販売代理店より提供されたお客様情報に基づき、前述の「勧誘停止希望ユーザーリスト」を作成し、全販売代理店に周知します。そして、各販売代理店は、弊社より受領した「勧誘停止希望ユーザーリスト」の情報を、各販売代理店が保有する自社データベースに反映させることにより、各販売代理店の営業担当者が、お申し出のあったお客様に対して販売勧奨することを止めさせます。なお、弊社では、定期的に販売代理店活動拠点へ立ち入り調査を実施しておりますが、立ち入り調査の際には、弊社への通知漏れがないか、弊社が周知した勧誘停止希望ユーザーリストの情報が適正に販売代理店のデータベースに反映されているか、また、訪問販売の営業担当者が用いているデータは最新の勧誘停止希望ユーザーリストに対応したデータであるか否か等をチェックし、勧誘停止対応後のデータベースに応じた営業活動を実施しているか等の点検を行っております。

また、「勧誘停止希望ユーザーリスト」に掲載されているお客様への再勧誘等遵守事項違反の場合は、重大な違反として、弊社販売代理店に対し、「契約解除」等のペナルティーを課しております。

③ 販売代理店に再勧誘停止（禁止）のお申し出があった場合には、「再々お問い合わせ」の①②に記載いたしました手順で、販売代理店は原則的には即日、弊社に対

してお申し出のあったお客様情報を提供し、弊社は速やかに勧誘停止希望リストを作成、翌営業日までには販売代理店に対し「勧誘停止希望ユーザーリスト」を連携・周知し、販売代理店が保有するデータベースに「勧誘停止希望ユーザーリスト」の内容を反映させております。ただ、営業担当者の勤務形態等の関係もあり、代理店に上記リストが渡ってから、全ての営業担当者に周知されるまでには数日間を要する場合もあるようです。

については、弊社は、販売代理店に対し、「勧誘停止希望ユーザーリスト」を渡したときには、上記リストの内容を速やかに反映させるとともに、営業担当者への周知期間を極力短縮するよう、今後も販売代理店を指導して参ります。

2.

① お客様から、弊社もしくは販売代理店に勧誘停止（禁止）のお申し出があった場合は、「再要請に対する回答」2（1）第2段落に記載いたしました勧誘停止（禁止）に必要な情報をご確認させていただきますが、その際には、お申し出いただいた情報を、勧誘停止目的のために弊社及び弊社の他の販売代理店等へ提供してもよいかお尋ねし、お客様よりご同意いただけた場合にのみ勧誘停止の対応をしております。

なお、お客様からご同意が得られない場合には、販売代理店等に情報提供できないため勧誘を停止できないことをご説明し、お客様にご再考いただくよう努めております。

② 弊社では、お客様から勧誘停止（禁止）のお申し出があった場合の確認すべき事項（情報）や、勧誘停止の目的のために、弊社及び弊社の他の販売代理店等に当該情報提供することについてご了承いただくという取り扱いは、弊社にお申出があった場合と、販売代理店等にお申出があった場合とで区別しておりません。

したがいまして、弊社は、販売代理店に対し勧誘停止のお申し出があった場合にも、販売代理店において勧誘停止（禁止）に必要な情報（勧誘停止ユーザーリストに入力すべき情報）をお客様よりご確認させていただくとともに、ご提供いただいた情報を、勧誘停止目的のために弊社及び他の販売代理店等に提供することについてご同意いただくよう指導しております。

上記内容は弊社が販売代理店に提供しておりますマニュアルに記載しており、弊社主催の販売代理店への研修等でも周知徹底をしております。

なお、マニュアルの提示については、弊社の営業戦略に関わる事項が記載されているため差し控えさせていただきます。

3.

① 弊社は、販売代理店に対して、お客様のインターネットに対するご理解度は日々異なる以上、お客様に弊社のサービス内容（サービス内容や料金・利用条件、解約金等）を正確にご理解いただき、必要性等についてご判断いただくためには、当該お客様のインターネットに対するご理解度に応じて、丁寧にご説明することを義務付けております。特に、プロバイダー等の用語をご存知ない等インターネットに対して十分な情報をお持ちでないと思われるお客様に対しては、より一層の丁寧なご説明をし、お客様にサービス内容のご理解・納得していただいた上で、お申込を受付けるように指導しております。

また、高齢者に対しては十分な配慮が必要との認識から、弊社は、丁寧な商品説明を実施した上で、お申込み時には、必ずお申込み内容（サービス内容や料金・利用条件、解約金等）について、ご不明な点の有無をお伺いするとともに、お申込み内容を再度確認し、インターネットを必要とされているのか慎重にご判断いただき、お申込みをされるか否かの意思確認を再度行うこととし、適宜、ご家族の方へもご利用の意思確認をするように指導しています。

特に、65歳以上を目安とする高齢者の方については、「介助者がいる場合」や「詳しいことはよく分からぬ」等の発言をされているときには、本人の了解とは別に「家族等の了解」をとることを販売代理店に義務付け、その旨マニュアル等に記載しています。

加えて、弊社が主催する販売代理店研修において、高齢者に関する具体的な事例をケーススタディとして取り上げ、問題点、留意するポイントなどを販売代理店に指導し、高齢者に対する適正な営業活動実施に向け、指導徹底に努めています。

なお、マニュアルの提示については、弊社の営業戦略に関わる事項が記載されているため差し控えさせていただきます。



初期工事費割引(料金サービス)の解約金及び サービス内容・料金等についてのご案内

インターネット接続サービス
フレッツ 光ネクストご利用のお客さまへ

必ずお読み下さい

この度は「フレッツ 光ネクスト」をお申し込みいただき誠にありがとうございます。
ご利用いただくにあたり、初期工事費割引の解約金及びサービス内容・料金等について、ご留意事項を
ご案内させていただきます。
また「フレッツ 光ネクスト」のインターネット接続設定方法等については、工事の際にお渡しする
「フレッツ 光ネクスト／フレッツ 光ライト 超カンタン設定ガイド」にてご確認願います。

工事実施前にご解約のお申出をいただいた場合は、今回のご契約に関するNTT西日本へのお支払いは
発生いたしません。ご解約をご希望される場合は、次の電話番号(0800-2002116)までご連絡願います。
なお、受付時間など詳しくは、下記の「各種お問い合わせ先」をご覧ください。

各種お問い合わせ先

- お申し込み・料金・変更またはご解約に関するお問い合わせ

0800-2002116

*NTT西日本エリア(北陸・東海・関西・中国・四国・九州・沖縄地区)以外からはご利用いただけません。

*携帯電話・PHSからもご利用いただけます。

*電話番号をお確かめのうえ、お間違えのないようお願いいたします。

[受付時間] 午前9時～午後9時 土・日・祝日も受付中

(年末年始12月29日～1月3日は休業とさせていただきます。)

*午後5時以降のお問い合わせについては、翌日以降に対応させていただく場合がございます。

- 故障・技術・設定等に関するお問い合わせ

0120-248995

*NTT西日本エリア(北陸・東海・関西・中国・四国・九州・沖縄地区)以外からはご利用いただけません。

*携帯電話・PHSからもご利用いただけます。

*電話番号をお確かめのうえ、お間違えのないようお願いいたします。

[故障・技術に関する受付時間] 24時間365日受付中

(午後5時～翌朝午前9時までは録音による受付となります。)

(故障修理などの対応については、午前9時～午後5時とさせていただきます。)

[設定等に関する受付時間] 午前9時～午後5時 土・日・祝日も受付中

- インターネットからのお問い合わせについては、次のホームページをご覧ください。

<http://flets-w.com/support/inquiry/>

*各種お問い合わせ先につきましては、変更させていただく場合があります。最新のお問い合わせ先については、
NTT西日本公式ホームページ (<http://www.ntt-west.co.jp>) にてご確認ください。

[詳細情報] サービス内容・料金等詳しくはNTT西日本のホームページをご覧ください。
URL: <http://flets-w.com/next/>

「初期工事費割引(料金サービス)」の解約金について

「初期工事費割引」は、フレッツ 光ネクスト(ファミリータイプ、ファミリー・ハイスピードタイプ、ファミリー・エクスプレスタイル、マンションタイプ、マンション・ハイスピードタイプ、マンション・エクスプレスタイル)(いずれもインターネット接続サービス)をお申し込みのお客さまを対象に、24ヶ月間の継続利用を条件に初期工事費を割引するキャンペーンです(お申し込みが必要です)。お客様の都合により、ご利用開始から24ヶ月(ご利用開始日を含む月の23ヶ月後の月末日の前日)以内に解約された場合は、所定の金額をお支払いいただきます。

＜ご契約サービスごとの解約金＞

■平成22年10月1日以降にお申し込みのお客さま

ご契約サービス (いずれもインターネット接続サービス)	ご利用開始日から24ヶ月(ご利用開始日を含む月の23ヶ月後の 月末日の前日)以内に解約された場合のお支払い金額	
	15ヶ月以内	16ヶ月～24ヶ月以内
フレッツ 光ネクスト ファミリータイプ、ファミリー・ハイスピードタイプ ファミリー・エクスプレスタイル	27,100円(税込28,455円)	10,000円(税込10,500円)
フレッツ 光ネクスト マンションタイプ(ひかり配線方式) マンション・ハイスピードタイプ マンション・エクスプレスタイル	23,600円(税込24,780円)	10,000円(税込10,500円)
フレッツ 光ネクスト マンションタイプ(VDSL方式・LAN方式)	16,500円(税込17,325円)	7,000円(税込7,350円)
フレッツ 光ネクスト マンションタイプミニ(VDSL方式・LAN方式)	24,300円(税込25,515円)	10,000円(税込10,500円)

■平成21年6月1日～平成22年9月30日までにお申し込みのお客さま

ご契約サービス (いずれもインターネット接続サービス)	ご利用開始日から15ヶ月(ご利用開始日を含む月の14ヶ月後の 月末日の前日)以内に解約された場合のお支払い金額
フレッツ 光ネクスト ファミリータイプ、ファミリー・ハイスピードタイプ ファミリー・エクスプレスタイル	27,100円(税込28,455円)
フレッツ 光ネクスト マンションタイプ(ひかり配線方式) マンション・ハイスピードタイプ マンション・エクスプレスタイル	23,600円(税込24,780円)
フレッツ 光ネクスト マンションタイプ(VDSL方式・LAN方式)	16,500円(税込17,325円)
フレッツ 光ネクスト マンションタイプミニ(VDSL方式・LAN方式)	24,300円(税込25,515円)

「初期工事費割引」の解約金に関する留意事項

- (1) 移転先においてもNTT西日本のフレッツ光（インターネット接続サービス）^{*1}を継続してご利用いただく場合は、解約金支払いの対象となりません。

(2) 移転先においてNTT西日本のフレッツ光がご利用できない場合（NTT西日本エリア^{*2}内のフレッツ光未提供エリア等）であっても解約金支払いの対象となります。

(3) 移転先がNTT西日本エリア内でフレッツ光未提供エリアの場合は、フレッツ・ADSL、フレッツ・ISDN（いずれもインターネット接続サービス）をご利用いただけましたら解約金支払いの対象となります。但し、お客様のご都合により、フレッツ光のご利用開始日から24ヶ月以内にフレッツ・ADSLもしくはフレッツ・ISDNを解約された場合は解約金支払いの対象となります。

(4) 平成22年9月30日までにお申し込みのお客さまは、NTT東日本エリア^{*3}、海外への移転の場合も解約金支払いの対象となります。
平成22年10月1日以降にお申し込みのお客さまは、NTT東日本エリア^{*3}、海外への移転の場合は解約金支払いの対象となります。

*1 NTT西日本の提供するフレッツ光ネクスト、フレッツ光ライト、フレッツ・光プレミアム、Bフレッツ（いずれもインターネット接続サービス）

*2 NTT西日本エリアとは、富山県、岐阜県、静岡県以西の30府県になります。

*3 NTT東日本エリアとは、新潟県、長野県、山梨県、神奈川県以東の17都道県になります。

（詳しくは、弊社販売担当者へお問い合わせください）

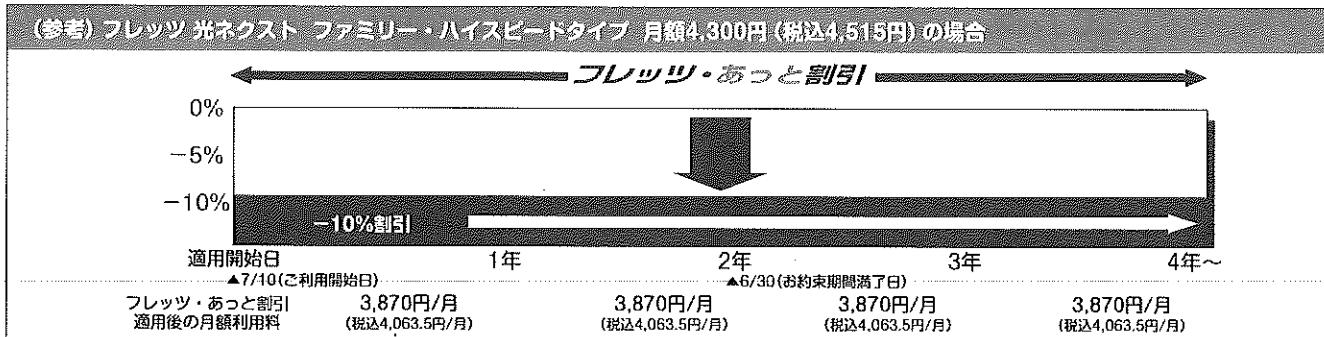
「フレッツ・あつと割引(料金サービス)」について

フレッツ光ネクスト版

「フレツツ・あつと割引」概要

割引の対象となるお客さま	「フレッツ 光ネクスト（インターネット接続サービス）」を2年間ご利用いただくことをお約束いただいたお客さまに割引料金（月額利用料を10%割引）で提供いたします。【お申し込み制】
割引内容	月額利用料 10%割引（ご利用をお約束いただいた期間以降も継続して10%割引）
適用開始時期について	<ul style="list-style-type: none"> ●ご利用開始と同時に本割引をお申し込みの場合、ご利用開始日から割引適用開始（適用開始日はご利用開始日） ●ご利用開始後に本割引をお申し込みの場合、お申し込み日から割引適用開始（適用開始日はお申し込み日）
メニュー、品目変更について	<p>フレッツ 光ネクスト/フレッツ 光ライト※/フレッツ・光プレミアム/Bフレッツ/フレッツ・ADSL（いずれもインターネット接続サービス）間およびメニュー内の品目変更の場合は適用開始日を引き継ぎます。</p> <p>※ただし、旧メニューの廃止と新メニューの新設を同時にお申し込みいただいた場合に限ります。</p> <p>※廃止回線が1回線、新設回線が2回線の場合は、どちらの回線に適用開始日を引き継がれるか、お客さまに選択していただきます。</p> <p>※フレッツ 光ライトへの品目変更については割引内容が月額利用料から420円（税込）割引となります。</p>

月額利用料



解約金について

お客様がお約束期間内に解約される場合は解約金が必要となる場合があります。
(ご契約サービスごとの解約金)

■平成22年2月1日以降に「フレッツ・あっと割引」をお申し込みのお客さま

ご契約サービス（いずれもインターネット接続サービス）	契約満了月日（※1）までの残り期間	
	2年～1年	1年未満
フレッツ 光ネクスト ファミリー・タイプ ファミリー・ハイスピードタイプ	10,000円（税込10,500円）	5,000円（税込5,250円）
フレッツ 光ネクスト ファミリー・エクスプレスタイプ	15,000円（税込15,750円）	7,500円（税込7,875円）
フレッツ 光ネクスト マンションタイプ マンション・ハイスピードタイプ	7,000円（税込7,350円）	3,500円（税込3,675円）
フレッツ 光ネクスト マンション・エクスプレスタイプ	12,000円（税込12,600円）	6,000円（税込6,300円）
フレッツ 光ネクスト ビジネスタイプ	50,000円（税込52,500円）	25,000円（税込26,250円）

■平成22年1月31日以前に「フレッツ・あっと割引」をお申し込みのお客さま

ご契約サービス（いずれもインターネット接続サービス）	契約満了月日（※1）までの残り期間	
	2年～1年	1年未満
フレッツ 光ネクスト ファミリータイプ	5,000円（税込5,250円）	2,500円（税込2,625円）
フレッツ 光ネクスト マンションタイプ	3,500円（税込3,675円）	1,750円（税込1,837.5円）
フレッツ 光ネクスト ビジネスタイプ	50,000円（税込52,500円）	25,000円（税込26,250円）

※1:割引適用開始日を含む日の23ヶ月後の月末日

※移転される場合について

- ①移転先において「フレッツ・あっと割引」対象サービスを継続して、「フレッツ・あっと割引」をご利用いただく場合は、解約金支払いの対象とはなりません。
②移転先において、NTT西日本の「フレッツ・あっと割引」がご利用できない場合（NTT西日本エリア内の「フレッツ・あっと割引」対象サービス未提供エリア、NTT東日本エリア、海外等）は、解約金のお支払い対象とはなりません。

「フレッツ・あっと割引」に関する留意事項

- (1) お客様がお約束期間内に解約される場合は所定の金額をお支払いいただきます。(詳細は「解約金について」をご参照ください)

(2) 契約料および工事費、屋内配線利用料、回線終端装置利用料、機器利用料、24時間出張修理オプション利用料については、本割引の対象外(通常料金)となります。

(3) 本割引と「期間限定割引」との二重適用はできません。「期間限定割引」を適用されているお客様は「期間限定割引」終了後に本割引を適用いたします。「期間限定割引」適用対象外のお客さまは、適用開始日から本割引を適用いたします。

(4) 料金表示については、商品毎の消費税込の総額を表示しています。複数の商品をお買い求めの場合、お手元で計算された額と実際の請求額が異なる場合がございます。また、請求額総額で1円未満の端数がある場合は、切捨てとさせていただきます。

フレッツ光ネクスト（インターネット接続サービス）のご案内

フレッツ光ネクスト版

サービス内容・料金について

サービスプラン (いずれもインターネット接続サービス)	下り 通信速度 ※1	上り 通信速度 ※1	インターフェース ※2	PPPoE セッション数 ※3	セキュリティ 機能 ライセンス数 ※4	毎月のご利用料金 ※5			初期導入費用 ※8
						月額利用料 ※6	屋内配線 利用料※7	回線終端装置 利用料	
ファミリータイプ	最大 100Mbps	同左	100BASE-T			4,300円 (税込4,515円)	200円 (税込210円)	900円 (税込945円)	27,900円 (税込29,295円)
ファミリー・ハイスピードタイプ	最大 200Mbps	同左	1000BASE-T			4,300円 (税込4,515円)	200円 (税込210円)	900円 (税込945円)	27,900円 (税込29,295円)
ファミリー・エクスプレスタイル	最大限 1Gbps	同左				6,200円 (税込6,510円)	200円 (税込210円)	900円 (税込945円)	27,900円 (税込29,295円)
マンションタイプ (ひかり配線方式 をご利用の場合)	プラン1 (注1) プラン2 (注2) ミニ (注3)	最大 100Mbps	同左	100BASE-T		3,100円 (税込3,255円)	—	900円 (税込945円)	27,900円 (税込29,295円)
マンション・ ハイスピードタイプ	プラン1 (注1) プラン2 (注2) ミニ (注3)	最大 200Mbps	同左	100BASE-T	2	3,100円 (税込3,255円)	—	900円 (税込945円)	27,900円 (税込29,295円)
マンション・ エクスプレスタイル	プラン1 (注1) プラン2 (注2) ミニ (注3)	最大限 1Gbps	同左	100BASE-T	1	3,100円 (税込3,255円)	—	900円 (税込945円)	27,900円 (税込29,295円)
マンションタイプ (VDSL方式を ご利用の場合)	プラン1 (注1) プラン2 (注2) ミニ (注3)	最大 100Mbps	同左	100BASE-T		5,000円 (税込5,250円)	—	900円 (税込945円)	27,900円 (税込29,295円)
マンションタイプ (LAN方式を ご利用の場合)	プラン1 (注1) プラン2 (注2) ミニ (注3)	最大 100Mbps	同左	100BASE-T		4,500円 (税込4,750円)	—	600円 (税込630円)	20,800円 (税込21,840円)
マンションタイプ (LAN方式を ご利用の場合)	プラン1 (注1) プラン2 (注2) ミニ (注3)	最大 100Mbps	同左	100BASE-T		5,800円 (税込6,090円)	—	—	28,600円 (税込30,030円)
ビジネスタイプ	最大 限ね1Gbps	同左	1000BASE-T			3,100円 (税込3,255円)	—	—	12,700円 (税込13,335円)
ビジネスタイプ	最大 限ね1Gbps	同左	1000BASE-T			2,600円 (税込2,730円)	—	—	17,000円 (税込17,850円)
ビジネスタイプ	最大 限ね1Gbps	同左	1000BASE-T			3,900円 (税込4,095円)	200円 (税込210円)	900円 (税込945円)	27,900円 (税込29,295円)

※1 「フレッツ光ネクスト」は、NTT西日本収容ビルから、お客さま宅までを最大1Gbps(1,000Mbps)の光回線で接続し、複数のお客さままで共有するサービスです。お客さま宅内に設置する回線終端装置(ONU)、宅内VDSL装置の技術規格は、フレッツ光ネクストファミリータイプ・マンションタイプの場合、最大100Mbps、フレッツ光ネクストファミリー・ハイスピードタイプ、マンション・ハイスピードタイプの場合、最大200Mbps。フレッツ光ネクストファミリー・エクスプレスタイル、マンションエクスプレスタイル、ビジネススタイルの場合、概ね1Gbpsですが、お客さま宅内の実効速度を示すものではありません。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(パソコンやルーター等の接続機器の機能・処理能力、電波の影響等)や回線の混雑状況、ご利用箇所によっては数Mbpsとなる場合があります。フレッツ光ネクストファミリー・エクスプレスタイル、マンション・エクスプレスタイルをご利用いただく、地デジIP再送信サービス等の提供エリアにお住まいのお客さまは、他サービスとの通信が優先して流れることで、実効速度が制限される場合があります。なお、該当エリアは変更される場合があります。

※2 パソコン等の端末インターフェースは、フレッツ光ネクストファミリータイプ・マンションタイプの場合、100BASE-Tまたは10BASE-Tです。10BASE-Tでもご利用可能ですが、最大通信速度が10Mbpsとなります。フレッツ光ネクストファミリー・ハイスピードタイプ、マンション・ハイスピードタイプの場合、最大200Mbps。フレッツ光ネクストファミリー・エクスプレスタイル、マンションエクスプレスタイル、ビジネススタイルの場合、概ね1Gbpsですが、お客さま宅内の実効速度を示すものではありません。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(パソコンやルーター等の接続機器の機能・処理能力、電波の影響等)や回線の混雑状況、ご利用箇所によっては数Mbpsとなる場合があります。フレッツ光ネクストファミリー・エクスプレスタイル、マンション・エクスプレスタイルをご利用いただくため、実効速度が制限される場合があります。なお、該当エリアは変更される場合があります。

※3 パソコン等の端末インターフェースは、フレッツ光ネクストファミリータイプ・マンションタイプの場合、1000BASE-Tまたは10BASE-Tです。100BASE-Tでもご利用可能ですが、最大通信速度が10Mbpsとなります。

※4 PPPoEセッション数とは、インターネットサービスプロバイダー等に同時に接続できる数です。

※5 セキュリティ機能ライセンス数とは、セキュリティ機能を利⽤できるパソコン(OS)等の数です。また、複数台で利⽤される場合は、セキュリティ機能ライセンス・プラス(有料)をお申し込みいただくことにより、フレッツ光ネクストファミリータイプ、ファミリー・ハイスピードタイプ、マンション・ハイスピードタイプ、マンションエクスプレスタイルの場合は最大20ライセンス、フレッツ光ネクストビジネススタイルの場合は最大50ライセンスまで追加することができます。なお、フレッツ光ネクストと同時に申し込みでない場合は、別途工事費が必要となります。

※6 本表の月額利用料は通常料金です。各種割引については、弊社ホームページ(URL: <http://flets-w.com/>)、リーフレット等をご確認ください。

※7 宅内配線利用料の他に加算料800円(税込840円)が必要な場合があります。(マンションタイプ、マンション・ハイスピードタイプ、マンション・エクスプレスタイルは除く)

※8 初期導入費用には、契約料800円(税込840円)と工事費が含まれています。なお工事費は、工事の内容によって異なる場合があります。

(注1)集合住宅またはビル単位に8ユーザー以上のお申し込みが見込まれる場合にお申し込みいただけます。(1ユーザーからお申し込みいただけます)

(注2)代表者(管理組合さま等)からのお申し込みで、集合住宅またはビル単位に16ユーザー以上のお申し込みが見込まれる場合にお申し込みいただけます。(1ユーザーからお申し込みいただけます)

(注3)集合住宅またはビル単位に6ユーザー以上のお申し込みが見込まれる場合にお申し込みいただけます。(1ユーザーからお申し込みいただけます)なお、マンションタイプ(ひかり配線方式)をご利用の場合、各プランの提供条件となるユーザー数は、マンションタイプ、マンション・ハイスピードタイプ、マンション・エクスプレスタイルの合計ユーザー数となります。

※プラン1、プラン2、ミニの契約者が1契約となった場合(NTT西日本が通知してから3ヵ月以上経過した場合)、月額利用料を9,000円(税込9,450円)に変更いたします。

※()内の金額は商品毎の消費税込の総額を表示していますが、複数の商品をお買い求めの場合、お手元で計算された額と実際の請求額が異なる場合があります。

※請求額総額で1円未満の端数がある場合は、切り捨てとさせていただきます。

サービスの留意点

◆サービス全体について◆

○本サービスはベストエフォート型のサービスであり、一定の通信速度を保証するものではありません。ネットワークが混雑した時、通信速度が数Mbpsになる場合があります。なお、別途ご契約いただくことで、品質確保型のアリゲーションサービスをご利用いただくことができます。

○弊社設備増設等の工事に伴い、ご利用を一時中断させていただく場合があります。一時中断が発生する場合、電子メールおよび弊社ホームページにてお知らせします。(URL: <http://www.ntt-west.co.jp/info/construction/>)

○ご利用のパソコン環境(OS等)により、一部機能が制約される場合があります。

○お客さまがご利用のプロードバンドルーター(ひかり電話対応ホームゲートウェイ以外のルーター)を回線終端装置(ONU)、宅内VDSL装置に接続し、ご利用いただく際は、ルーターをIPv6ブリッジモードにしていない場合、IPv6を利用したサービスをご利用できない場合があります。

○お客さまのご利用形態によっては、同時に接続した複数セッション(複数のインターネットサービスプロバイダー)を使い分けることができない場合があります。

○お客さまのご利用形態によっては、複数のプロバイダー、もしくは同一のプロバイダーによるセキュリティ対策ツールの種類や設定によっては、サービスをご利用いただけない場合もございます。セキュリティツールは、フレッツ光ネクストのセキュリティ対策ツールをインストールしてご利用になることをお勧めします。

○本サービスをご利用の際、お客さまのパソコンのOSが本サービスに対応しているOSである必要があり、OS等によっては本サービスをご利用いただけない場合があります。最新の対応OS一覧情報については、以下の弊社ホームページをご確認ください。

URL: <http://flets-w.com/nex/>

○本サービスで、フレッツ・プラス、フレッツ・v6アpri、フレッツ・オフィス(ワイド)、フレッツ・グループ(いずれもオプション)はご契約できません。

◆フレッツ光ネクスト マンションタイプについて◆

○VDSL方式で宅内装置と電話回線などを重複してご利用になる場合、ご利用いただけないサービスがあります。

○OVDSL方式をご利用の場合、構内配線設備の回線距離または設備状況などにより、通信の伝送速度が著しく低下・変動する状態や符号誤りが発生する状態、または全く利用できない状態となる場合があります。

◆端末環境について◆

○「フレッツ簡単セットアップツール」、「セキュリティ対策ツール」等のご利用に必要なパソコンスペックは以下のとおりです。

フレッツ 光ネクスト版

O S	項目	動作環境
Microsoft Windows 7 (SP1/SP1) <32bit/64bit> · Starter · Home Premium · Professional · Enterprise · Ultimate	CPU	1GHz以上の32ビットまたは64ビットプロセッサー
	メモリー	1GB以上
	HDD	1.5GB以上の空き容量
	LAN	Microsoft互換NDIS6.0以上のドライバー
	ディスプレイ(解像度・色数)	解像度XGA(1024×768)以上、High Color(65,536色)以上
	その他	Microsoft Internet Explorer 8.0 Microsoft Internet Explorer 9.0
	特記事項	· セキュリティ対策ツールは、Windows 7 Enterpriseには対応していません。 · リモートサポートツールはWindows 7 64bit版には対応していません。
Microsoft Windows Vista (SP2) <32bit/64bit> · Home Basic · Home Premium · Business · Enterprise · Ultimate	CPU	1GHz以上の32ビットまたは64ビットプロセッサー
	メモリー	512MB以上(1GB以上を推奨)
	HDD	1.5GB以上の空き容量
	LAN	Microsoft互換NDIS6.0以上のドライバー
	ディスプレイ(解像度・色数)	解像度XGA(1024×768)以上、High Color(65,536色)以上
	その他	Microsoft Internet Explorer 7.0 Microsoft Internet Explorer 8.0 Microsoft Internet Explorer 9.0
	特記事項	· セキュリティ対策ツールは、Enterprise Editionには対応していません。 · リモートサポートツールはWindows Vista 64bit版には対応していません。
Microsoft Windows XP (SP3) · Home Edition · Professional	CPU	600MHzのPentium III プロセッサーと同等以上
	メモリー	256MB以上(1GB以上を推奨)
	HDD	1.5GB以上の空き容量
	LAN	Microsoft互換NDIS3.0以上のドライバー
	ディスプレイ(解像度・色数)	解像度XGA(1024×768)以上、High Color(65,536色)以上
	その他	Microsoft Internet Explorer 6.0 Service Pack 3 Microsoft Internet Explorer 7.0 Microsoft Internet Explorer 8.0
	特記事項	· Windows XP Professional x64 Editionには対応していません。 · Windows XP Media Center Edition / Tablet PC Editionには対応していません。

*詳細は工事の際にお渡しする「フレッツ 光ネクスト/フレッツ 光ライト超カンタン設定ガイド」をご確認ください。

*ただし、上記パソコン環境について動作保証を行なうものではありません。

*上記のソフトウェア Windows は、米国 Microsoft Corporation の米国及びその他の国における登録商標です。

*全ての日本語版OSのみの対応となります。

*端末環境については、変更になる場合があります。最新の情報は以下のホームページでご確認ください。

<http://flets-w.com/next/ryuujikou/>

◆フレッツナンバー通知機能について◆

○フレッツナンバー通知機能は、プロバイダー等が提供する、簡単インターネット接続設定等をお客さまがご利用される場合、お客様IDをプロバイダー等に通知する機能です。
○通常は「通知する」として登録させていただいております。

○お客様のご希望により「通知しない」で登録することも可能ですが、その場合、プロバイダー等がフレッツナンバー通知機能を利用して提供するサービスをご利用いただくことができません。

【フレッツナンバー通知機能を利用して提供するサービスの例】

·ご利用のプロバイダーによっては、お客様IDおよびアクセスキーの入力で、簡単インターネット接続設定を実施できます。

○フレッツ光ネクストのご利用開始後、「通知する/通知しない」の登録を変更する際はお申し込みが必要です。変更にあたり、工事費2,000円(税込2,100円)が必要となります。

(フレッツ光ネクスト回線のお申し込みと同時に「通知する/通知しない」を変更する場合、および「サービス申込受付ページ」により「通知する/通知しない」を変更する場合、工事費は不要です)

◆回線情報通知機能について◆

○回線情報通知機能は、お客様がNTT西日本のフレッツ・キャストを契約いただいているサービス提供事業者等が提供サービスをご利用される場合、お客様IDをサービス提供事業者等に通知する機能です。

○通常は「通知しない」として登録させていただいております。

○サービス提供事業者等が提供するサービスを利用される場合、お客様のご希望により「通知する」に登録を変更することができます。

【回線情報通知機能を利用して提供するサービスの例】

·ご利用のサービスによっては、サービス提供事業者等に接続するお客様の回線をサービス提供事業者等が特定することができるため、強固なセキュリティーを実現できます。

○フレッツ光ネクストのご利用開始後、「通知する/通知しない」の登録を変更する際はサービス申込受付ページにて変更が可能です。

なお、変更にあたり工事費は不要です。

○お客様IDを「通知する」に登録を変更した場合、サービス提供事業者等に登録日および登録方法が通知されます。

◆セキュリティ機能について◆

- 本機能のご利用には、セキュリティ対策機能をご利用されるパソコンに、セキュリティ対策ツールをインストールしていただく必要があります。
 - セキュリティ機能に対応しているメールソフトは、「セキュリティ対策ツール設定ガイド【操作・設定ガイド】」にてご確認ください。([セキュリティ対策ツール設定ガイド【操作・設定ガイド】]は、セキュリティ対策ツールをインストールする際にダウンロードできます。)
 - 本機能を複数のパソコンで同時にご利用される場合は、別途「セキュリティ機能ライセンス・プラス（オプション）」（有料）のお申し込みが必要となります。
 - ライセンスはフレッツ光ネクストファミリータイプ、ファミリー・ハイスピードタイプ、ファミリー・エクスプレスタイプ、マンションタイプ、マンション・ハイスピードタイプ、マンション・エクスプレスタイプ（いずれもインターネット接続サービス）の場合、最大19ライセンス、フレッツ光ネクストビジネスタイプ（インターネット接続サービス）の場合、最大9ライセンスを追加することができます。なお、フレッツ光ネクストと同時にお申し込みでない場合は、別途工事費が必要となります。
 - 本機能は、全てのコンピューターウィルスの検出及び駆除、スパイウェアの検出及び削除、フィッシングの防止、第三者によるアクセスの防止、HPの閲覧制限、個人情報送信の防止、迷惑/詐欺メールの検出、Windows(R)OS及びMicrosoft(R)Office製品の脆弱性診断、不正接続パソコンの検出及び接続制限等を保護するものではなく、本機能を提供することに伴い発生する損害については、弊社はその責任を負いません。
 - スパイウェア検索では、パソコンに害のないアプリケーションやファイルがスパイウェアとして検出される場合があります。削除すると、パソコンの動作が不安定になったり、普段使用しているアプリケーションやファイルが使用できなくなる等の問題が生じことがあります。検出されたスパイウェアを削除する前に、ファイル名や詳細情報を等をご確認いただき、お客様の責任により処理してください。
 - 市販のコンピューターウィルス対策/ファイアウォール製品等がインストールされたままセキュリティ対策ツールをインストールした場合は、システムが不安定になる場合がありますので、アンインストール（削除）後、セキュリティ対策ツールをインストールしてください。
 - セキュリティ対策ツールとお客様のパソコンにインストールされているソフト等の相性により、セキュリティ機能が正常に動作しない場合があります。
 - お客様は、本ツール、ドキュメント及び本ツールのシリアル番号を第三者へ譲貸、貸与、販売または譲渡することはできません。
 - シリアル番号等はお客様固有の情報であるため、管理には十分ご注意ください。万が一、これらがお客様の過失により漏洩、盗難などされ、損害が発生した場合でも、弊社はその責任を負いません。
 - 日々増え続ける新種のコンピューターウィルス、スパイウェア等からご利用されるパソコンを保護するため、セキュリティ対策ツールのコンピューターウィルス定義ファイルやプログラムの更新（アップデート）を行い、常に最新の状態にしていただく必要があります。セキュリティ対策ツールが最新の状態でない場合、セキュリティ対策機能が正しく動作しない場合があります。
 - セキュリティ対策ツールのコンピューターウィルス対策ファイルや検索プログラムを更新（アップデート）するには、パソコンの再起動が必要な場合があります。
 - セキュリティ対策ツールのインストール、アンインストール及びパーソナルファイアウォールドライバーがアップデートされる場合、ネットワーク接続が終了される場合があります。なお再接続には、コンピューターの再起動が必要な場合があります。
 - 弊社設備状況や他回線との干渉、お客様宅内の接続機器等の通信設備の影響により正常なインストール及びアップデートが行えない場合があります。
 - セキュリティ設定ツール、セキュリティ対策ツールの使用許諾契約書は必ずお読みください。使用許諾契約書については、ツールのインストール時に表示されます。
 - 以下機能については、技術供与元であるトレンドマイクロ株式会社が提供する機能です。
 - ・カテゴリ指定によるURLフィルタ機能
 - ・フィッシング詐欺対策機能
 - ・ソフトウェア安全性評価サービス機能
 - ・迷惑メール対策ツールにおけるオンライン判定サービス機能およびリンク判定サービス機能
- これらの機能を利用する場合は、別途トレンドマイクロ株式会社が定める使用許諾契約書（<http://www.trendmicro.co.jp/products/security/nttwest/agreement.asp>）を確認、承諾いただき、インストール時に表示されているセキュリティ対策ツールの使用許諾契約書に同意してください。

◆映像配信サービスについて◆

- 映像配信サービスのご利用には、別途映像配信サービス提供事業者とのご契約が必要です。
- フレッツ光ネクストのサービスプランによっては、映像配信サービスのご利用ができない場合がございます。対応状況については映像配信サービス提供事業者にてご確認ください。
- サービスのご利用には、セット・トップ・ボックス（専用受信機）の設置が必要です。
- ご利用の際は、映像配信サービス提供事業者が推奨する回線速度基準値を満たす必要があります。
- 複数のアプリケーション（インターネットや映像配信サービス提供事業者が提供する映像配信サービスの視聴など）を同時に利用すると、映像が乱れる等、正常にアプリケーションをご利用いただけない場合があります。
- 映像配信サービス提供事業者とNTT西日本との間で配信設定手続きを行うため、視聴可能日がフレッツ光ネクストのご利用開始日の数日後となる場合があります。
また、配信設定手続きの際にフレッツ光ネクストの契約者情報である「お客様ID」が必要となる場合がありますので、同封の「お申し込み内容のご案内」でご確認ください。
- 映像配信サービスをご利用になる際にプロードバンドルーター等の機器を用いられる場合については、その対応状況や配線形態について映像配信サービス提供事業者にてご確認ください。
- サービス内容や料金等、詳しくは映像配信サービス提供事業者へお問い合わせください。

西日本電信電話株式会社 (2012.01)