

TNE 光重要事項説明

「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： TNE 光

サービス提供者：アストモスリテイリング株式会社

サービス内容： F T T H アクセス回線サービスおよびこれを用いたインターネット接続サービス

※IP 電話サービスは別途有料オプションサービスとなります。

問い合わせ連絡先

TNE 光サポートセンター

電話：050-8880-9919

受付時間：9:00～17:00 なお、お昼休みの時間帯である 12:00～13:00 は受付不可

（土日祝、年末年始及び弊社指定のメンテナンス日を除く）

※応対品質向上のため、通話内容を録音させていただいております。

個人情報の利用目的について

1. 弊社は、TNE 光サービス会員規約本則第 18 条に基づき、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、個人情報を業務委託先および他の電気通信事業者に開示・提供いたします。

契約約款について

「TNE 光サービス会員規約本則」、「TNE 光契約約款」、「基本工事および回線撤去工事規約」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 TNE 光サービスサイト等でご確認いただけます。

TNE 光サービスサイト URL：<https://lp.tne-hikari.com/kodate-2g/>

サービス内容および工事について

お申し込みからご利用開始までの期間につきましては、各種手続きや工事の状況等によって変動します。ご利用開始までに標準で一戸建てにお住まいのお客さまは 1～2 ヶ月程度、集合住宅にお住まいのお客さまは 1～3 ヶ月程度の期間を要します。なお、お申し込みいただいたエリアの工事状況やお住まいの環境によっては、利用開始までにさらに数ヶ月程度の期間を要する場合がございます。

TNE 光について

- 通信速度は TNE 光ネットワークとお客さま宅内に設置する回線終端装置（ONU ホームゲートウェイタイプ）間の仕様上の最大速度であり、インターネットご利用時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や回線の混雑状況などによって、大幅に低下する場合がございます。

- TNE 光は、一戸建てまたはマンションでご利用いただけます。ただし、サービス提供エリア内であっても、建物、周囲の環境、建物設備の状況などによりサービスを提供出来ない場合がございます。また、収容局舎からお客さま宅までの回線や電柱等の状況や、お客さま宅周辺の状況等により、宅内工事を実施後であっても TNE 光を提供できないと判断する場合がございます。この場合、お申し込みはキャンセルとなり、実施した工事に関する費用は発生しません。
- 弊社の他の接続サービス（TNE 光サービス及び TNE 光の各種プランを含みます）へのコース変更またはプラン変更は行えません。コースの変更またはプランの変更をご希望のお客さまは、利用されている TNE 光サービスに関する契約の解除と新たなお申し込みが必要となります。

<利用制限について>

- 天災、事変その他の非常事態が発生し、又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、またはその通信容量が一定容量を超えると、その通信を制限、もしくは切断することがあります。
- 弊社は、お客さまの利用の公平を確保し、TNE 光コース（2G 各種プラン）を円滑に提供するため、動画再生やファイル交換（P2P）アプリケーション等、帯域を継続的かつ大量に占有する通信手順を用いて行われる通信について速度 や通信量を制限することがあります。

<工事について>

- 工事は、お客さま宅内の工事と屋外工事との 2 回または 3 回行われ、それぞれお客さまの立ち会いが必要となります。お客さま宅内の工事と屋外工事の日程は別日程となります。ただし、お客さまの環境によっては、宅内工事と屋外工事が同時に行われる場合や、屋外工事のみで開通し、お客さま宅内の工事が不要の場合、宅内工事のみで開通し、屋外工事が不要の場合もございます。
- お客さま宅内までの回線設備は、新たに敷設いたします。他社の光回線設備をご利用されていた場合、弊社では他社光回線の撤去は行いませんので、あらかじめご了承ください。
- 賃貸住宅等当該建造物の所有者がお客さまと異なる場合、工事の実施にあたり、同所有者様（オーナー様等）の承諾を得ていただく必要があります。弊社は工事の実施に基づく家主さまとのトラブルに関し、一切責任を負いません。
- お客さま宅内工事および屋外工事の日程は、お申し込み後に追って弊社担当者よりご連絡します。工事の予定が混み合っている場合、あらかじめお聞きしている希望日時に工事ができない場合がございます。あらかじめご了承ください。
- 光ケーブルの引き込み方法およびご提供メニューに関し、お客さまのご希望に添えない場合がございます。
- 宅内工事において、既設の引込み口が利用できない等やむをえない場合に限り、外壁に穴あけ・貫通（直径約 10 mm）等の施工を行う事が御座いますので、予めご了承ください。実際の施工内容は工事当日ご案内いたします。なお、お客さまご希望の施工方法によっては、追加料金が発生する場合がございます。
- 光ケーブルを引き込む際、エアコンダクトや電話線などの既設配線を利用できない場合は外壁に穴あけ・貫通（直径約 10mm）等の施工を行う場合がございます。また、ケーブル固定のため外壁に引き留め金具などの機器を取り付ける場合がございます。
- 回線敷設工事の完了後、敷設した回線の方式を切り替えるための工事を行う場合がありますので、あらかじめご了承ください。また、賃貸住宅等当該建造物の所有者がお客さまと異なる場合、当該工事の実施にあたり、同所有者様（オーナー様等）の承諾を得られないときは、当該工事が実施できないことに伴い、回線サービスの継続提供ができない場合がありますので、あらかじめご了承ください。

<追加工事について>

- 別途有料にて LAN 配線などの追加宅内工事を承ります。実施方法につきましては、工事担当者が現地を確認させていただいた上で、ご説明いたします。
- 作業実施にあたっては、実施時にお渡しする「追加工事依頼書兼請負書」をご一読いただき、作業実施前に承諾書への署名・捺印が必要です。
- 実施に必要な物品（登録内容の確認書類、ケーブル類など）はお客さまにてあらかじめご用意ください。

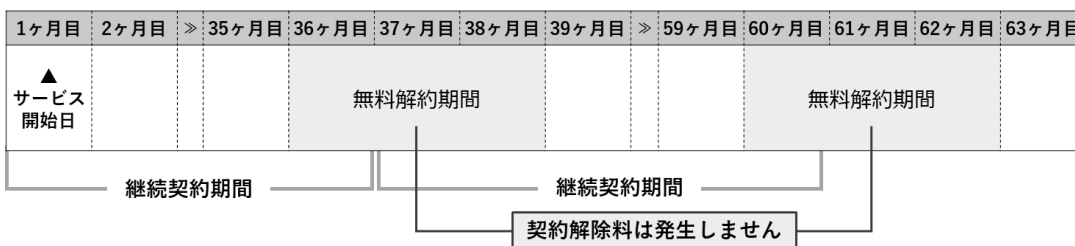
<ONU ホームゲートウェイタイプおよび無線 LAN 通信について>

- お客さま宅に設置する ONU ホームゲートウェイタイプは、TNE 光コース（2G 各種プラン）のご契約に基づいて、貸与いたします。
- ONU ホームゲートウェイタイプは、無線 LAN 親機機能を標準装備しています。無線 LAN 通信を追加料金なしでご利用いただけます。
- パソコン等に取り付ける無線 LAN 子機は付属していませんのでご注意ください。

●TNE 光

- TNE 光は 3 年間の継続契約が、お申し込みの条件となります。継続契約はそれぞれ 2 年ごとに自動で更新されます。
- 継続契約期間中に解約（転居に伴う解約の場合を含みます）をされる場合は、別表「TNE 光料金表」に記載する契約解除料をご請求させていただきます。
- 契約期間満了月から 3 ヶ月（以下「無料解約期間」といいます）の間に TNE 光をご解約された場合は、契約解除料はかかりません。

【TNE 光の場合】



料金等について

- 本サービスの料金及びその他の費用（料金等）として、プランに応じた基本月額料金に加え、工事費及び手続に関する料金をご請求させていただきます。また、お客様からの請求に基づき弊社担当者がお客様宅に訪問した際は派遣費用（弊社担当者が訪問時にお客様宅にて作業を実施した場合は当該派遣費用及び作業費用）を、解約の際には契約解除料及び機器損害金をご請求させていただく場合がございます。料金等の詳細については、別表「TNE 光料金表」をご参照ください。
- ご利用料金の請求はアストモスリテリングより請求をいたします。

フィルタリングサービスのご利用について

- インターネット接続サービスを利用することで、有害な情報に接し、また、違法な行為の誘発またはその被害を受ける恐れがあります。18 歳未満の青少年が本サービスを利用する場合、これらの情報から守るために提供されているフィルタリングサービスのご利用をおすすめします。

その他

- 現在他社のインターネットアクセス回線、プロバイダなどをご利用中の場合、お客さま自身にて解約手続きをお願いいたします。
- 停電時、回線および機器のメンテナンス、障害発生時には、本サービスをご利用いただけません。メンテナンス情報・障害情報は、ウェブサイト・連絡先メールアドレス・郵送等でお知らせします。平日昼間にもメンテナンスを行う場合がございます。

料金の計算およびお支払いについて

サービス開始日	回線工事完了後、弊社が別途定める日
サービス開始月等の月額料金の課金	サービス開始月は無料となります。契約事務手数料の 3,000 円 (3,300 円：税込) はお客様へ請求させていただきます。
解約月の月額料金の課金	解約日を含む月（以下、解約月）は、月額料金をご請求させていただきます（月の途中で解約されても料金の日割り計算は行いません。）。

特典・キャンペーンについて

- 特典・キャンペーンをご利用の場合は、特典・キャンペーン料金が適用となります。
- 適用される特典・キャンペーンにつきましては、別途『お申込み内容のご案内』の「特典・キャンペーンのご案内」をご確認ください。

※お客さまに適用される特典・キャンペーンに該当する、以下の注意事項をご確認ください。

1. 各種料金の割引に関するキャンペーンにかかる注意事項

- キャンペーンに関するお申し込みは必要ありません。各種条件を満たした場合、自動的にキャンペーンにおける割引を開始します。
- キャンペーンにて適用される割引期間は、当該キャンペーンにおける対象サービスのご利用開始後に、マイページでご確認いただけます。
- キャンペーンにて適用される割引は、弊社から特段の通知なく、無料期間または割引期間満了後に自動的に通常の料金に移行いたします。

2. キャッシュバック（既存回線の解約時に発生した費用）の注意事項

- 特典のお受け取りまで特典付与の対象となっている TNE 光を 6 カ月間継続してご利用ください。
- 特典のお受け取り前に、当該対象サービスの解約をされた場合はお受け取りいただけません。

[キャッシュバックお受け取りの注意事項]

- キャッシュバックのお受け取りには、既存回線の解約時に発生した費用の証明書等の提出と、受取り口座指定のお手続きが必要です。
- キャッシュバック金額は税込金額です。なお、消費税率が変更されてもキャッシュバック金額の変更はございません。
- キャッシュバックのお受け取りの手続きは、工事完了後から 3 カ月以内にお手続きください。

- お受け取り期間内にお手続きいただけなかった場合、キャッシュバックをお受け取りいただけません。
- キャッシュバックのお受け取りは工事完了後、7カ月目にご指定のお受け取り口座へお振込みいたします。

契約内容の変更または解約について

- 契約内容の変更または解約の際は、TNE 光サポートセンターへご連絡ください。

<ご解約時の条件等>

- 工事費の分割払期間（TNE 光は 36 ヶ月の分割払い）中に解約（転居に伴う解約の場合を含みます）される場合は、お支払いいただいている工事費の残債額を一括でご請求させていただきます。番号ポータビリティを伴うご解約の場合は、番号ポータビリティ完了後に、工事費残債を一括でご請求させていただきます。
- TNE 光にて継続契約期間中に解約（転居に伴う解約の場合を含みます）をされる場合は、別表「TNE 光料金表」に記載する契約解除料をご請求させていただきます。
- ご解約に伴い、ONU ホームゲートウェイタイプをご返却していただく必要がございます。指定業者が ONU ホームゲートウェイタイプを引き取りにうかがいます。紛失、破損した場合及び一定期間経過後もご返却がなされなかった場合は、別表「TNE 光コース料金表」に記載する機器損害金（ONU）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。
- 本サービスを解約またはキャンセルされた場合（宅内工事を実施後に TNE 光の提供ができないと弊社が判断し、キャンセルとなった場合を含みます）、弊社がお客さま宅に設置した光キャビネット、光コンセントおよび引込線等の設備は撤去せず引き続き設置させていただきます。これらの設備について撤去をご希望の場合は、別途申込が必要です。撤去の工事を実施する場合、回線撤去工事費として 11,000 円（税込）をお支払いいただきます。なお、回線撤去工事は、回線・設備の撤去および簡易的な補修工事を、当社指定の工法で実施するものとなります。原状回復にかかる工事ではございませんので、ご注意ください。

接続する端末機器について

- Ethernet もしくは無線 LAN で提供します。LAN ポート（1000BASE-T に対応したもの）もしくは無線 LAN 機能（IEEE802.11ac/n/a/b/g に対応したもの）を有するパソコン等端末機器をご用意ください。

その他お客さまに準備していただくもの

- 光インターネットに接続する端末機器の他に以下が必要です。
 - LAN ケーブル（カテゴリ 5e 以上・ストレート）
※カテゴリ 5e 以上の LAN ケーブルを付属しています。付属のケーブルで対応できない場合はお客さまにてご用意ください。
※無線 LAN にてご利用の場合は不要です。
 - ONU ホームゲートウェイタイプなどに用いる電源コンセント（AC100V）
※ご利用メニューにより必要数が異なります。

更新日：2023 年 10 月 1 日

初期契約解除制度に関するご案内

※この初期契約解除制度は、個人のお客さまを対象としており、法人契約のお客さまは対象外となります。

1. ご契約のお申し込み後に弊社がお送りする「TNE 光お申込み内容のご案内」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、「TNE 光お申込み内容のご案内」の表面（コピー可）または任意の書面にて、「お客さま番号、住所、氏名、電話番号及び解除を希望するサービス名称」を記載し、署名捺印のうえ、郵送にて以下にご連絡いただくことにより、電気通信事業法に定める初期契約解除制度に基づき本サービスに関する利用契約の解除を行うことができます。なお、上記記載事項の記載漏れや誤記がある場合、または宛先の誤記等により弊社に書面が到達しない場合等、その他弊社の責めに帰すべからざる事由がある場合においては、本サービスに関する利用契約の解除ができない場合がございますので予めご了承ください。

〒497-0033 愛知県海部郡蟹江町蟹江本町エノ割 3-1

アストモスリテイリング株式会社

※各支店の住所につきましては、以下の HP をご確認ください。

<https://www.astomos-retailing.com/company/company07.html>

※上記住所への書面の受付は郵便に限ります。

2. 上記 1 に記載した事項にかかわらず、弊社が本サービスに関する利用契約の解除に関する事項につき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、これによって上記 1 に記載した期間を経過するまでの間に当該契約を解除しなかったことが明らかになった場合、弊社があらためて交付する当該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が受領した日から起算して8日を経過するまでの間は、お客さまは、上記 1 同様、郵送にてご連絡いただくことにより当該契約の解除を行うことができます。
3. 上記 1、2 に基づく本サービスに関する利用契約の解除は、当該契約の解除に係る書面をお客さまが上記 1、2 の記載に従って発した時に、その効力が生じます。
4. 上記 1、2 に基づく本サービスに関する利用契約の解除があった場合においては、弊社は、下記 5 に基づく対価請求額として電気通信事業法により認められた範囲を除き、その契約の解除に伴う損害賠償又は違約金の支払を請求いたしません。また、当該場合において、弊社がすでに金銭等を受領しているときは、当該対価請求額として認められた範囲を除き、当該金銭等をお客さまに返還いたします。
5. 上記 1、2 に基づく本サービスに関する利用契約の解除があった場合においても、以下の対価については、お支払いいただきます。
 - ・契約事務手数料 3,000 円（3,300 円：税込）
 - ・月額基本料金（日割り分）
 - ・工事費（中断） 40,000 円（44,000 円：税込）
6. 上記 1、2 に基づき本サービスに関する利用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予めご了承ください。その他の解除に伴う注意事項につきましては、上記の項目「契約内容の変更または解約について」をご確認ください。
7. 初期契約解除に関するご質問やお問い合わせにつきましては、上記の項目「問い合わせ連絡先」記載の連絡先までご連絡ください。

別表 TNE 光コース（2G 各種プラン）料金表

1. 基本月額料金（キャンペーン適用終了後の料金となります）

プラン種別	月額料金	備考
TNE 光	5,200円 (5,720円：税込)	定期契約型プランの契約期間は3年とします。 なお、初年度の当該契約期間満了後の契約期間は、2年ごとの自動更新とします。

2. 定期契約型プランの契約解除料

プラン種別	料金
TNE 光	3,382円 (3,720円：税込)

3. 工事費

区分	料金（税込）	備考
基本工事費	40,000円 (44,000円：税込)	<ul style="list-style-type: none"> TNE 光については36ヶ月の分割払いにて、お支払いいただきます。 工事費は開通時点の税率で消費税が加算されます。お申し込み時と開通時で税率が異なる場合があります。あらかじめご了承ください。 開通後に消費税率が変更されても、工事費は開通時点の税率での分割払いとなります。 分割手数料は無料です。 分割払い期間中に解約（転居に伴う解約の場合を含みます）される場合は、お支払いいただいていない残債額を一括でご請求させていただきます。 サービス開始日の前日までに、TNE 光のお申し込みキャンセルのお申し出があった場合、ご請求いたしません。また、初期契約解除制度に基づく契約の解除の場合は、「初期契約解除制度に関するご案内」内に記載の金額をご請求させていただきます。ただし、弊社がサービス提供できない場合等、弊社の事由によるキャンセルの場合はこの限りではありません。
土日祝追加工事費	3,000円 (3,300円：税込)	<ul style="list-style-type: none"> 土曜日、日曜日、祝日に工事を行う場合は、派遣にかかる追加費用として基本工事費とは別にご請求させていただきます。 ※キャンペーンの為無料（2025年5/1現在） キャンペーンは予告なく終了となりますので、予めご了承ください。
回線撤去工事費	10,000円 (11,000円：税込)	<ul style="list-style-type: none"> ご解約時、光キャビネット、光コンセントおよび引込線（契約者回線のうち、契約者回線の終端に最も近い距離にあるクロージャ（分岐装置）から弊社が設置又は提供する回線終端装置までの間の線路）の撤去をご希望の場合に請求させていただきます。

4. 手続に関する料金

契約事務手数料 3,000 円 (3,300 円：税込)

5. 機器損害金 11,000 円 (12,100 円：税込)

6. 顧客都合による、訪問にかかる派遣費 14,000 円 (15,400 円：税込)

7. 顧客都合による、訪問にかかる派遣および現地での作業費 18,500 円 (20,350 円：税込)

注 屋内配線（引込線のうち屋内に設備する部分の配線）の利用料、回線終端装置の貸与料は、基本月額料金に含まれるものとします。

消費税は、インボイス制度の消費税端数処理ルールに基づいて端数処理計算を行い、ご請求させていただきます。
以上

2025 年 5 月 1 日一部改訂