

「BIGLOBE 光プラス by au ひかりプラス」 重要事項説明

・「BIGLOBE 光プラス by au ひかりプラス」は、ビッグロブ株式会社（以下「BIGLOBE」といいます）および KDDI 株式会社（以下「KDDI」といいます）が共同で提供する複合型ブロードバンド接続サービス群です。以降は「au ひかりプラス」としてご案内します。

・本書面は、au ひかりプラスをご利用いただくにあたって重要な事項をご説明するものです。au ひかりプラスのお申し込み前に必ずご確認ください。au ひかりプラスのご利用にあたっては、各種規約・特約等のご確認・ご承諾が必要です。各種規約・特約等は下記よりご確認ください。

<https://biglobe.jp/bhp>

主な規約・特約等は以下のとおりです。

※BIGLOBE の Web ページ（<https://support.biglobe.ne.jp/kiyaku/>）もあわせてご確認ください。

- ・BIGLOBE 会員規約
- ・auID 利用規約
- ・ブロードバンド通信サービス契約約款
- ・BIGLOBE サービス「BIGLOBE 光プラス by au ひかりプラス」特約
- ・au ひかりプラス説明事項（重要） 共通編
- ・BIGLOBE サービス「ハイブリッドホームルーターレンタル」特約
- ・BIGLOBE サービス「光テレビ」特約
- ・BIGLOBE サービス「電話（N）」特約
- ・有料放送役務契約約款
- ・au ひかりプラスサービスご利用規約

- ・本紙記載の内容は、2026 年 9 月時点の内容です。料金やサービスは、改善等のため予告なく変更する場合があります。
- ・初期費用（一括払い、分割払い、残額を含む）およびサービス登録料には、BIGLOBE または KDDI における課金開始時期その他所定の基準時点において適用される税率が適用されます。開通後に追加されたサービスの登録料についても同様です。
- ・税込額の端数の扱いにつきましては請求元事業者の取り決めに従い、請求させていただきますので、請求金額は記載金額の合計とは異なる場合があります。

1. 契約概要

契約構造

au ひかりプラスにおいて、お客さまは KDDI および BIGLOBE と、「利用契約」および「提供契約」を締結します。

- ・利用契約：au ひかりプラスを利用するために、お客さまが KDDI と締結する契約です。
- ・提供契約：au ひかりプラスの提供を受けるために、お客さまが KDDI・BIGLOBE と締結する契約です。後述するタイプやオプションサービスにより、契約先等が異なります。
- ・au ひかりプラスのご利用にあたっては、別途、BIGLOBE サービス「ハイブリッドホームルーターレンタルサービス」のご契約が必須となります。

タイプ区分と契約の種類

au ひかりプラスは、特定 5G インターネットサービス（BIGLOBE が無線アクセス方式によりお客さまに提供するインターネット接続サービス）と FTTH インターネットサービス（KDDI が提供する光ファイバーインターネットサービス）または特定 FTTH インターネットサービス（BIGLOBE が提供する光ファイバーインターネットサービス）を組み合わせたサービスです（タイプ 2 は特定 5G インターネットサービスのみを提供いたします）。お客さまのお住まいの環境に適したタイプをご提供いたします。また、ご契約の内容はタイプにより、契約の種類と役務提供者が異なります。

タイプ		契約	種類	役務提供者
タイプ 1	ホーム	特定 5G インターネットサービス契約	MVNO サービス	BIGLOBE
		FTTH インターネットサービス契約	光ファイバーインターネットサービス	KDDI
タイプ 2	ワイヤレス	特定 5G インターネットサービス契約	MVNO サービス	BIGLOBE
タイプ 3	ホーム	特定 5G インターネットサービス契約	MVNO サービス	BIGLOBE
		FTTH インターネットサービス契約	光ファイバーインターネットサービス	BIGLOBE
	マンション	特定 5G インターネットサービス契約	MVNO サービス	BIGLOBE
		FTTH インターネットサービス契約	光ファイバーインターネットサービス	BIGLOBE

タイプ区分ごとのサービス契約の内容

タイプ 1、タイプ 3 において、FTTH インターネットサービスまたは特定 FTTH インターネットサービス開通後は、FTTH インターネットサービスまたは特定 FTTH インターネットサービスのみの解約はできません（特定 5G インターネットサービス契約も同時に解約となります）。

なお、FTTH インターネットサービスまたは特定 FTTH インターネットサービスの工事が設置環境等の要因により実施できない場合や、開通工事日に関してご連絡が取れない場合は、特定 5G インターネットサービスのみを「タイプ 2」としてご提供いたします。

タイプ		FTTH インターネットサービスの状態	内容
タイプ 1	ホーム*1	開通前	特定 5G インターネットサービスと FTTH インターネットサービスの契約が成立し、光ファイバーインターネットサービスの開通がされていない状態（光ファイバーインターネット工事の調整中等）。特定 5G インターネットサービスのみご利用いただけます。
		開通後	特定 5G インターネットサービスと FTTH インターネットサービスの契約が成立し、両サービスがご利用可能な状態。ハイブリッドホームルーターの通信制御によりどちらかの通信経路にてインターネットをご利用いただけます。
タイプ 2	ワイヤレス	—	特定 5G インターネットサービスのみの契約いただいている状態。
タイプ 3	ホーム/マンション	開通前	特定 5G インターネットサービスと特定 FTTH インターネットサービスの契約が成立し、光ファイバーインターネットサービスの工事がされていない状態（光ファイバーインターネット工事の調整中等）。特定 5G インターネットサービスのみのご利用いただけます。
		開通後	特定 5G インターネットサービスと特定 FTTH インターネットサービスの契約が成立し、両サービスがご利用可能な状態。ハイブリッドホームルーターの通信制御によりどちらかの通信経路にてインターネットをご利用いただけます。

*1 エリア等によっては、NTT 東日本/NTT 西日本の設備を利用して KDDI が提供する場合があり、その際のタイプを特に「タイプ 1 ホーム（S）」と呼称する場合があります。My au 上でもそのように表記されます。

オプションサービス

電気通信役務または有料放送役務に関するオプションサービスです。タイプにより提供されるサービスが異なります。

サービス名称	種類	役務提供者
電話（K）	IP 電話サービス	KDDI
電話（N）*2	IP 電話サービス	BIGLOBE
電話（N）まとめてプラン*2*3		
au ひかりテレビ*4	IP 放送	KDDI
光テレビ*1	テレビ・伝送サービス	BIGLOBE

*2 タイプ 3 でのみご利用いただけます。

*3 お乗り換え（転用・事業者変更）前の事業者にてひかり電話 A（エース）または同等のプランをご利用中の方に限り、光回線のお乗り換え（転用・事業者変更）と同時に電話（N）まとめてプランへお乗り換えが可能です。

*4 タイプ 1 でのみご利用いただけます。

2. お申し込みにおけるご注意事項

- ・au ひかりプラスは、お客さまのお住まいの環境に適したタイプをご提供いたします。お住まいのエリアや建物タイプ、お申し込み種別（新規・乗り換え）によって、ご提供できる回線サービス・オプションサービスが異なります。
- ・お申し込みにおいては、KDDI、BIGLOBE 両社においてご契約者およびお申し込み者の審査を行い承諾された場合のみ au ひかりプラスにご契約いただけます。
- ・au ひかりプラスのお申し込みに際してはご契約者ご本人確認のため、運転免許証、マイナンバーカード、在留カードなどの公的な本人確認書類の提示が必要です。
- ・申込情報・契約情報は、KDDI と BIGLOBE の双方の審査実施・料金収納

に関する対応のため、両社間で相互提供します。

- 電話（K）および電話（N）をご利用の場合は、犯罪収益移転防止法の規定により、本人確認記録をご契約終了日、またはお申し込みキャンセル後から7年間保管いたします。
- au ひかりプラスにおける「特定 5G インターネットサービス（光ファイバーインターネットサービス開通前の利用を含む）」、「光ファイバーインターネットサービス接続における Wi-Fi 機能」、および「電話サービス」のご利用にあたっては、BIGLOBE がレンタル提供するハイブリッドホームルーターの接続が必要となります。
- ハイブリッドホームルーターを用いた 5G 通信により、光ファイバーインターネットサービス開通までの期間もインターネットをご利用いただけます。当該期間は開通前の月額料金を請求いたします。「7. 料金・解約費用・お支払い」をご確認ください。光ファイバーインターネットサービス開通月の翌月ご利用分から自動的に開通後の月額料金に切り替わります。
- 未成年、法人のお客さまからのお申し込みはお受けできません。
- ご契約者さまの本人確認が未完了の場合は、ハイブリッドホームルーターの発送が行われません。
- お引越し先でご利用の場合は現在の住所での本人確認書類にてお申し込みいただけます。ただし、お引越し完了後に変更後の本人確認書類の申告をお願いいたします。
- KDDI および BIGLOBE のサービスの別契約に不履行がある場合、お申し込みを承諾しない場合があります。また、ご契約成立後にも別契約の不履行により au ひかりプラスを利用停止・解除させていただく場合があります。
- 契約審査の結果に関わらず、契約書面、ハイブリッドホームルーターを送付いたしますが、審査の結果により、サービスの利用開始後にお申し込みの取り消しや、利用停止・解除させていただく場合があります。

（タイプ 1、3 の場合）

- 設備状況等の制約により工事当日に開通工事の実施不可となった場合は、当社が通知した別の住居タイプ、速度タイプ、回線タイプへ切り替えが可能になる場合があります。
- 別の住居タイプ、速度タイプ、回線タイプへ移行せず本サービスを解約することもできますが、その場合、当社所定の違約金等の支払い義務が生じます。

お乗り換え（転用・事業者変更）の場合

- 現在、NTT 東日本/NTT 西日本の提供するフレッツ光をご利用中のお客さまが、回線設備はそのままに、au ひかりプラスへ契約を切り替えることを「転用」といいます。
- 他社光コラボレーション事業者で提供しているコラボ光をご利用されているお客さまが、au ひかりプラスに契約を変更されることを「事業者変更（受入）」といいます。
- お乗り換え（転用・事業者変更）の方は工事費は不要です。お乗り換えに伴い速度タイプ等の変更がある場合は工事費（有料）がかかる場合があります。
- 契約開始日以降にお申し込みをキャンセルすることはできません。
- 初期契約解除制度の対象です。初期契約解除についての詳細は「10.初期契約解除」をご確認ください。
- お乗り換え（転用・事業者変更）により au ひかりプラスを契約すると、お乗り換え元の事業者との契約は解約となり、契約事業者が BIGLOBE に切り替わります。
- 解約に伴い契約解除料等がかかる場合がありますので、お乗り換え（転用・事業者変更）元の事業者にご確認ください。契約解除料はお客さまの負担になります。
- お乗り換え（転用・事業者変更）元の事業者によっては、別途解約手続きが必要になる可能性があります。お乗り換え元の事業者にご確認のうえ、au ひかりプラスの契約開始後にお客さまご自身で解約手続きを行ってください。
- お乗り換え（転用・事業者変更）元の事業者が提供する光回線設備や電話番号等は、原則お乗り換え後も継続してご利用いただけます。^{*5}
^{*5} 光回線のお乗り換え（転用・事業者変更）と同時に速度タイプ変更などをお申し込みの場合、現在ご利用中の電話番号が継続してご利用いただけない場合があります。

事業者変更の注意事項

- 事業者変更元事業者の窓口にて事業者変更承諾番号の発行をお申し込みください。お客さまのご利用状況によっては、事業者変更承諾番号の発行ができない場合があります。
- 発行された事業者変更承諾番号には有効期限がありますので、期限内にお手続きを行ってください。
- 事業者変更で au ひかりプラスをお申し込みのお客さまは、変更元事業者が独自で提供する電話サービスや映像サービスなど、サービスを継続することができない場合があります。

転用時の注意事項

- NTT 東日本/NTT 西日本で開通工事費を分割でお支払いをしている場合、未払い分（以下、「フレッツ光工事費残債」といいます。）について、転用後当社から 24 分割のうえ請求します。^{*6} その際、総額に変更はありませんが、月々の請求金額および請求期間が変更になる場合があります。
^{*6} 工事費の分割により端数が発生した場合は、最終支払い月の請求額にて調整します。
- フレッツ工事費残債のお支払いが完了する前に au ひかりプラスを解約した場合、au ひかりプラス解約時にフレッツ光工事費残債の残額を一括してお支払いいただけます。なお、転用のお手続き後に初期契約解除を実施した場合においても、フレッツ光工事費残債を請求いたします。
- NTT 東日本の「月額利用料割引」特典が適用になっている場合、NTT 東日本の開通工事費の未払い分に割引特典の残額を充当した額を転用後当社から請求します。その際、総額に変更はありませんが、月々の請求金額および請求期間が変更になる場合があります

切り替え工事について

●工事が必要な場合（派遣工事）

NTT 東日本/NTT 西日本の工学会社による宅内工事とお立ち会いが必要でず（不在時は派遣費用相当を請求する場合あり）。

既設の引き込み口が使えない場合、外壁への穴あけ等を行うことがあります（追加料金発生の可能性あり）。安全が確保できない場合は工事の中止・延期、または提供をお断りすることがあります。

●工事が不要な場合（無派遣工事）

新しい機器（ONU 等）が送付された場合は、自身で取り付け・設定を行ってください。接続ナビ（<https://biglobe.jp/sznabi>）にお客さまが使用している機器構成ごとの設定方法を掲載していますので、ご確認ください。au ひかりプラスの契約開始日までサービスは切り替わりません。機器接続後の設定変更が完了するまで変更元事業者から旧回線利用料がかかります。

●無派遣・機器交換なしの場合の通信中断

NTT 東日本エリア：

工事当日 AM5：00 以降に通信機器の電源を切り、6 分以上置いてから再起動してください（タイプ変更内容により 1 時間程度不通になる場合があります）。

NTT 西日本エリア：

工事当日 AM5：00～7：00 の間に、ネットが 15～30 分程度、電話（N）が数十秒程度利用できない時間帯が発生します。

ひかり電話相当サービスをご利用の場合

- お乗り換え（転用・事業者変更）元事業者にてひかり電話基本プラン相当サービスをご利用の場合、ご希望の場合は光回線のお乗り換えと同時に電話（N）へのお乗り換えが可能です。
- お乗り換え（転用・事業者変更）元事業者にてひかり電話 A（エース）相当サービスをご利用の場合、ご希望の場合は光回線のお乗り換えと同時に電話（N）まとめてプランにお乗り換えが可能です。電話（N）まとめてプランでは無料通話の繰り越し機能はありません。
- 3 番号以上の利用、ビジネス/オフィスタイプ、オフィスタイプ A、#ダイヤル、フリーアクセス・ひかりワイド、グループ通話定額は au ひかりプラスへの移行ができません。
- お乗り換え（転用・事業者変更）と同時に速度タイプ変更などを行う場合、現在ご利用中の電話番号が継承できない場合があります。

フレッツ・テレビ相当サービスをご利用の場合

- お乗り換え（転用・事業者変更）元事業者にてフレッツ・テレビ相当サービスをご利用の場合、ご希望の場合は光回線のお乗り換えと同時に光テレビにお乗り換えが可能です。
- フレッツ・テレビ相当サービスをお乗り換え（転用・事業者変更）と同時に解約されたい場合、お乗り換え元事業者にフレッツ・テレビ相当サービスの解約手続きを実施したうえで、お乗り換え手続きを行ってください。

リモートサポート相当サービスをご利用の場合

- NTT 東日本/NTT 西日本のリモートサポートサービスは、au ひかりプラスに転用後も引き続き NTT 東日本/NTT 西日本からの提供となり、料金は各社からの請求となります。
- 事業者変更元事業者にてリモートサポート相当サービスをご利用の場合、リモートサポート相当サービスを事業者変更することはできません。事業者変更のお申し込み後に、NTT 東日本/NTT 西日本から、解約とするか NTT 東日本/NTT 西日本からの提供とするかの意思確認連絡があります。意思確認連絡にて意思確認が完了しない場合、事業者変更手続きは進行されません。

24 時間出張修理オプション/7-22 時出張修理オプション相当サービスをご利用の場合

- NTT 東日本/NTT 西日本の 24 時間出張修理オプションは、au ひかりプ

- ラスに転用後も引き続きNTT 東日本/NTT 西日本からの提供となり、料金は各社からの請求となります。
- 事業者変更元事業者にて 24 時間出張修理オプションまたは 7-22 時出張修理オプション相当サービスをご利用の場合、24 時間出張修理オプションまたは 7-22 時出張修理オプション相当サービスを事業者変更することはできません。事業者変更（受入）手続き完了後、変更元事業者との契約は解約となり、NTT 東日本/NTT 西日本からの提供となります（解約のお申し出がない限りサービスは継続されます）。その際、NTT 東日本/NTT 西日本より別途手数料が発生いたします。詳細は下記の Web ページよりご確認ください。
 - NTT 東日本エリアの方：
<https://flets.com/app10/kaiji/>
 - NTT 西日本エリアの方：
<https://flets-w.com/collabo/change/entry/>

セキュリティ対策ツールをご利用の場合

- お乗り換え（転用・事業者変更）後は利用できません。お乗り換えの完了後解約となります。

お乗り換え（転用・事業者変更）元事業者にてその他付加サービスをご利用の場合

- 一部サービス（メールアドレスなど）はお乗り換え（転用・事業者変更）後利用できなくなる場合があります。事前にお乗り換え元事業者へご確認ください。

IPv6 関連サービスをご利用の場合

- お乗り換え（転用・事業者変更）元事業者で IPv6 関連サービスをご利用の場合、そのままでは au ひかりプラスの IPv6 サービス*7 は利用できません。お乗り換え元事業者にて IPv6 関連サービスをご解約のうえ、お乗り換え手続きを行ってください。お乗り換え元の IPv6 サービスが廃止されるまで、au ひかりプラスの高速通信（IPv6 接続）はご利用いただけません。
- *7 IPv6 サービスとは、以下のサービスの総称です。
 - フレッツ光 IPv6 接続、v6 プラス、IPv6 オプション、IPv6 オプションライト（NAT64/DNS64 を含む）
 - IPv6 サービスについて詳しくは BIGLOBE の Web ページ（<https://support.biglobe.ne.jp/ipv6/>）をご確認ください。

3.通信品質・通信制限

通信品質

- 特定 5G インターネットサービスは電波の届かない所や、エリア外ではご利用いただけません。
- 回線の状況や場所により、通信速度の低下、ご利用になれない場合があります。
 - 例）地下・ビルの陰・山間部、高地・高層集合住宅の上層階など
- 停電時、回線および機器のメンテナンス、ハイブリッドホームルーターの再起動時、障害発生時には、ご利用いただけません。
- FTTH インターネットサービスは、au ひかりサービス提供エリアでのみお申し込みいただけます。サービス提供エリア内であっても、設備状況や施工上の理由によりご提供できない場合があります。
- 特定 FTTH インターネットサービスは NTT 東日本/NTT 西日本のサービス提供エリアでのみお申し込みいただけます。サービス提供エリア内であっても、設備状況や施工上の理由によりご提供できない場合があります。
- 電話（K）は電波の状態により通信品質が低下し音声聞き取りづらくなることがあります。
- IPoE 方式での接続のみ対応します。PPPoE 方式での接続には対応しておりません。

通信速度

- au ひかりプラスはベストエフォート型サービスです。記載の速度は技術規格上の最大値であり、実際の使用における一定の通信速度を保証するものではありません。また、お客さまのご利用機器、設定状況、LAN 環境、電波の状態、回線の混雑状況、利用地域などにより、通信速度は異なります。特定 5G インターネットサービスは、au 4G LTE、au 5G、WiMAX2+ の通信をご利用いただけます。
- 「マンション」は設備により最大 100M/200Mbps となる場合があります。

回線タイプ	住居タイプ・速度タイプ	下り速度	上り速度
タイプ 1	ホーム 10 ギガ*8	概ね 10Gbps	概ね 10Gbps
	ホーム	概ね 1Gbps	概ね 1Gbps
タイプ 2	ワイヤレス	最大 2.7Gbps*9	最大 218Mbps
タイプ 3	ホーム 10 ギガ	概ね 10Gbps	概ね 10Gbps
	ホーム	概ね 1Gbps	概ね 1Gbps
	マンション 10 ギガ	概ね 10Gbps	概ね 10Gbps
	マンション	お住まいのマンションに導入の設備によります。	

- *8 関東エリア（東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県の一部地域）
- *9 ご利用いただける 5G エリアは限られます。下り最大 2.7Gbps は一部エリア（2026 年 9 月現在、埼玉県ふじみ野市上福岡）で提供中です。記載の最大理論速度、エリアは今後変更の可能性あります。

通信制限

- 特定 5G インターネットサービス
 - スタンダードモードとプラスエリアモードの 2 つの通信モードを専用のハイブリッドホームルーターで切り替えてご利用いただけます。
 - スタンダードモードでご利用いただく場合、月間の通信量に上限はありません。プラスエリアモードでの当月の送受信の通信量の合計が 30GB を超えた場合、当月末までの通信速度を送受信最大 128kbps に制限します（スタンダードモードのご利用時は対象外です）。
 - ネットワークの混雑回避のため、一定期間内に大量のデータ通信のご利用があった場合、混雑する時間帯の通信速度を制限する場合があります。
 - ネットワークの継続的な高負荷などが発生した場合、状況が改善するまでの間、サービス安定提供のための速度制限を行う場合があります。
 - ネットワーク設備の通信経路により、技術規格上の最大通信速度が低下する場合があります。

- FTTH インターネットサービス

1 日あたり 30 ギガバイト以上のデータを継続的に送信（上りデータ送信）させる場合、上りデータ送信の最大速度を一定水準に制限することがあります。

- 特定 FTTH インターネットサービス

多くのお客さまにインターネットを快適な状態で利用していただくために、ファイル交換ソフトの通信量が過度に帯域を占有している場合は、ファイル交換ソフトのデータ流通量の制御を実施しております。また、お客さまが公平にご利用いただけるように、通信設備が混雑した場合は、通信量が特にお客さまの通信速度を制御することがあります。通信速度制御は、混雑状態が緩和され次第、解除します。

4.サービス提供エリア

サービス提供エリアについては以下の Web ページからご確認ください。

- 特定 5G インターネットサービス提供エリアに関して
<https://www.au.com/mobile/area/map/>

- FTTH インターネットサービス提供エリアに関して*10
<https://www.au.com/internet/>
- *10 「提供エリア・料金の確認」からご確認ください。

- 特定 FTTH インターネットサービス提供エリアに関して
<https://join.biglobe.ne.jp/ftth/hikari/plus/area.html>

5.機器関連

ハイブリッドホームルーターについて

- au ひかりプラスは、お届けのあったご住所でのみご利用いただけるサービスです。
- au ひかりプラスをご利用いただくには、当社がレンタル提供する専用のハイブリッドホームルーターをご契約時にお届けのあったご住所に設置し、お使いいただく必要があります。
- ハイブリッドホームルーターのレンタル契約は必須（有料）であり、お客さまによる接続・ご利用の有無にかかわらず、所定の月額レンタル料がかかります。なお、解約時には機器のご返却が必要です。ご返却いただけない場合には、機器に応じた未返却費用がかかります（「7.料金・解約費用・お支払い」参照）。
- 本人確認完了後、ハイブリッドホームルーターは KDDI から発送されます。
- お客さま宅へハイブリッドホームルーターのお届けが完了後、ハイブリッドホームルーターを設置しない場合でも、お届け完了日よりご契約が開始します。到着後、同梱するガイドに従って、速やかにハイブリッドホームルーターが問題なく利用できるかをご確認ください。
- ハイブリッドホームルーターのレンタル料は到着した翌月よりかかります。料金については「7. 料金・解約費用・お支払い」をご確認ください。
- ハイブリッドホームルーターの Wi-Fi 最大速度（6GHz 帯）および一部の付帯機能をご利用いただくには、別途「Wi-Fi パック*11」のご契約が必要です。
- *11 Wi-Fi パックとは KDDI 提供の au ひかりプラスのオプションサービスです。詳細は「au ひかりプラスサービスご利用規約」をご確認ください。
- Wi-Fi パック未加入の場合は最大 3.5Gbps（IEEE802.11be）、2.4Gbps（IEEE802.11ax）になります（Wi-Fi7 の MLO を利用し、各周波数帯を束ねた最大速度）。接続先までの通信速度は機器の能力に依存します。
- ハイブリッドホームルーターは不定期にファームアップが行われます。この間は、ネット・電話・FAX はご利用いただけません。
- ハイブリッドホームルーターはお申し込み時に申告いただいた設置先住所

- 以外でのご利用はできません。
- ハイブリッドホームルーターには位置情報を発信する機能が備わっており、設置先住所以外での利用が検知された場合、発信者番号通知を非通知に設定するとともに、設置先住所の移動有無について確認をさせていただきます。
- 設置先住所以外での利用が検知された場合、利用規約違反として通信停止処分の対象となる場合があります。通信停止期間中であっても月額料金およびレンタル料は継続してかかります。停止に伴いお客さまに生じた損害等について、当社は一切の責任を負いません。
- ご利用再開後もご契約住所以外でのご利用があったことを確認した場合、事前にお客さまへ通知したうえで、契約を解除することがあります。
- 緊急時およびやむを得ない場合は、事前の通知なくサービスの利用停止または契約の解除を行うことがあります。
- お客さまのご利用場所特定のため、通信端末から得られる GPS 情報および通信端末が接続または通信ログに含まれる KDDI/沖縄セルラー株式会社または UQ コミュニケーションズ株式会社の基地局の情報から推測される位置情報を取得します。
- お引越してご利用場所が変更となる場合は、現在の契約の解約およびお引越し先での新規契約が必要です。お手続きをされない場合、お引越し先でインターネットをご利用できません。
- au ひかりプラスの契約期間中にハイブリッドホームルーターを返却した場合、解約とはなりません。インターネットサービス月額利用料、ハイブリッドホームルーターレンタル料は継続してかかります。もし誤って返却

してしまった場合は BIGLOBE au ひかりプラスサポートセンターまでご連絡ください。

機器のご返却

- au ひかりプラスの機器はレンタルサービスです。ご解約等でご不要になった機器は全てご返却いただきます。
- ご返却いただけない場合には、機器に応じた未返却費用がかかる場合があります（「7.料金・解約費用・お支払い」参照）。

●全タイプ共通

KDDI から専用の返却キットをお送りしますので、KDDI 回収センターへ以下機器をご返却ください。

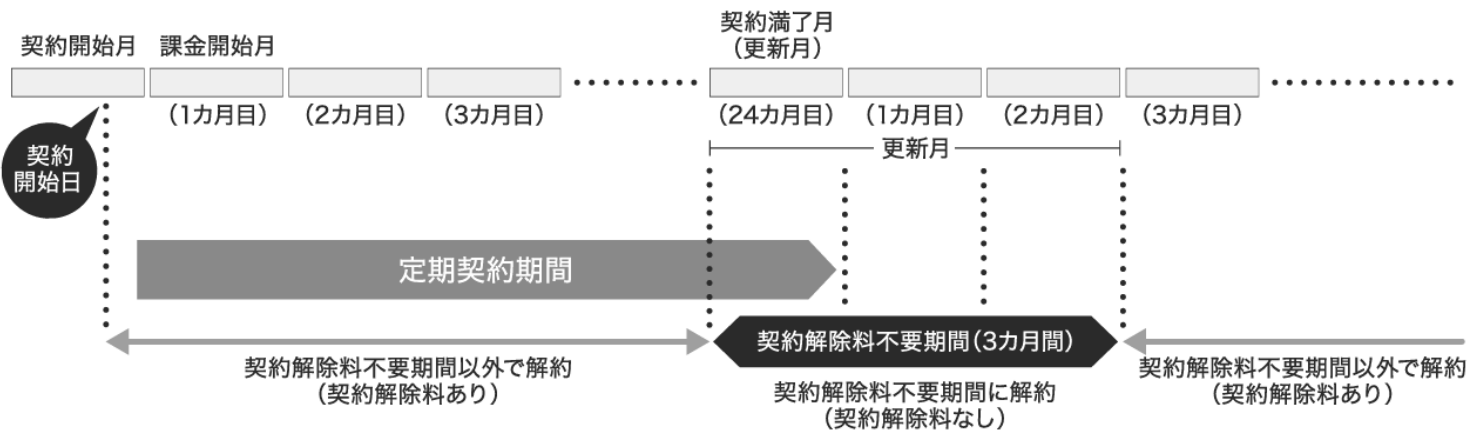
- ハイブリッドホームルーター
- KDDI からの提供品（ご契約内容により異なります）
 - タイプ 1 をご契約の場合：回線終端装置（ONU）
 - メッシュ Wi-Fi 子機
 - au ひかりテレビ用セットトップボックス

●タイプ 3 の場合

NTT 東日本/NTT 西日本からの提供機器は、NTT への返却が必要です。BIGLOBE からの案内に沿ってご返却ください。

6.契約期間

- au ひかりプラスは、契約開始月を 0 カ月目とした 24 カ月単位の定期利用契約です。契約期間の最終月が「契約満了月（更新月）」となります。以降は、契約満了月の翌月を 1 カ月目として 24 カ月目までが定期契約期間となります。
- au ひかりプラスは、解約のお申し出がない限り、定期利用期間が 24 カ月ごとに自動更新されます。
- 「契約満了月（更新月）」とその翌月および翌々月の 3 カ月間が「契約解除料不要期間」となります。
- 「契約解除料不要期間」以外での解約時には、契約解除料がかかります。
- au ひかりプラスでは「光回線の開通工事完了日」または「ハイブリッドホームルーターを用いた 5G 通信の初回接続日」のいずれか早い日を契約開始日とします。着荷日に初回接続が確認できない場合は、着荷日が契約開始日となります。契約開始日を含む月が「契約開始月」となり、契約開始月の翌月が「課金開始月」となります。



7.料金・解約費用・お支払い

下記金額は標準料金です。KDDI、BIGLOBE による各種割引や特典等が適用される場合はその内容に従います。内容、条件等の詳細は各特典の Web ページでご確認ください。au スマートバリュー/UQ mobile 自宅セット割（インターネットコース）の適用については「au ひかりプラス説明事項（重要） 共通編」をご確認ください。

ご負担いただく料金

サービス登録料

サービス登録料*12	4,950 円	追加登録料*13	880 円
------------	---------	----------	-------

*12 au ひかりプラスのお申し込みの際にサービス登録料がかかります。

*13 新規お申し込みの後、追加で電話（K）または au ひかりテレビをお申し込みの場合は、サービス追加の都度、追加登録料をいただきます。

工事に関する初期費用（タイプ 1・タイプ 3 の場合）

※タイプ 2 は工事費がかかりません。

FTTH インターネット（KDDI）工事				
回線タイプ	住居タイプ	請求元	一括払い*14	分割払い
タイプ 1	ホーム	KDDI	39,600 円	1,650 円×24 回*15
FTTH インターネット（BIGLOBE）工事				
回線タイプ	住居タイプ	請求元	一括払い*14	分割払い
タイプ 3	ホーム	BIGLOBE	39,600 円*16	1,650 円×24 回
	マンション	BIGLOBE	26,400 円*16	1,100 円×24 回

*14 お申し込み方法によって一括払いができない場合があります。

*15 初期費用の分割払いを選択された場合、タイプ 1 の分割払いは不課税で請求いたします。

初期費用に関する消費税金額が含まれる適格請求書の発行が必要なお客さまは、KDDI もしくは BIGLOBE へお申し出ください。

*16 タイプ 3 で無派遣工事となった場合、工事費は 3,300 円かかります。分割払いを選択しても一括払いとなります。

【工事に関する加算額】

- 土曜・日曜・祝日に工事を実施される場合、追加派遣料（3,300 円）が必要です。

電話（N）をお申し込みの場合

基本工事費 （1 工事ごと）	交換機等工事のみの場合	2,200 円
	NTT 東日本/NTT 西日本がお伺いして機器工事を行う場合	8,250 円
交換機等工事費 （1 利用回線ごと）	基本機能	1,100 円

※その他、電話（N）の工事費の詳細については、以下の BIGLOBE の Web ページをご確認ください。

https://support.biglobe.ne.jp/jimu/ryokin/course/hikari-plus/optio_n_initialcost.html

光テレビをお申し込みの場合

テレビ視聴サービス登録料	3,080 円
--------------	---------

光テレビ工事費	(光ファイバーインターネットサービス新規開通と同時の場合)	3,300 円
	(光テレビ単独の場合)	11,550 円
光テレビ屋内同軸配線工事費 ^{*17*18*19}		880 円～
NTT 東日本/NTT 西日本のフレッツ・テレビを転用する場合 ^{*20*21}		不要
事業者変更元事業者のフレッツ・テレビ相当サービスを事業者変更する場合 ^{*22*23}		不要

^{*17} 工事の内容によって工事費が決まります。工事内容ごとの料金は、以下の Web ページをご確認ください。

https://support.biglobe.ne.jp/jimu/ryokin/course/hikari-plus/tv_initialcost.html

^{*18} テレビ接続工事をお客さまご自身で行っていただく場合は、屋内同軸配線工事費はかかりません。

^{*19} 実際のご請求額は個々の税抜額の合計から税額を算出するため、個々の税込額の合計とは異なります。

なお、税込額については、小数点以下を切り捨てて表記しております。

^{*20} 屋内同軸配線工事などの工事をお申し込みされた場合は、別途工事費がかかります。

^{*21} 光回線の転用と同時に速度タイプ変更等をお申し込みの場合、別途工事費がかかります。

その際、映像用回線終端装置(ONU)の交換が必要になる場合があります。

^{*22} 屋内同軸配線工事などの工事をお申し込みされた場合は、別途工事費がかかります。

^{*23} 光回線の事業者変更(受入)と同時に速度タイプ変更等をお申し込みの場合、別途工事費がかかります。

その際、映像用回線終端装置(ONU)の交換が必要になる場合があります。

※有料 BS/CS デジタル放送をご視聴いただくには、別途放送事業者が提供する放送サービスのご契約、および対応チューナーまたは専用端末が必要となります。

また、各放送事業者へのお申し込みや料金のお支払いが別途必要です。

※光テレビのご利用開始後における追加工事の受付は行っておりません。

ご契約内容によって生じる月額料金

au ひかりプラスのご利用にあたって以下の費用が生じます。

インターネットサービス月額利用料		請求元	料金額
タイプ1・タイプ3 共通	光ファイバーインターネットサービス開通前	BIGLOBE	4,642 円
タイプ1	ホーム10 ギガ	BIGLOBE	6,380 円
	ホーム	BIGLOBE	5,720 円
タイプ2	ワイヤレス	BIGLOBE	4,642 円
タイプ3	ホーム10 ギガ	BIGLOBE	6,380 円
	ホーム	BIGLOBE	5,720 円
	マンション10 ギガ	BIGLOBE	6,380 円
	マンション	BIGLOBE	4,642 円

機器レンタル料	請求元	料金額
ハイブリッドホームルーター レンタル料	BIGLOBE	858 円

オプションサービス（電話）	請求元	料金額
電話（K） 基本料 ^{*24}	KDDI	770 円
電話（N） 月額利用料 ^{*24}	BIGLOBE	770 円
電話（N） まとめてプラン月額利用料 ^{*25}	BIGLOBE	1,650 円

^{*24} Wi-Fi バックをご契約の場合、Wi-Fi バックとセットで 770 円となります。

^{*25} Wi-Fi バックをご契約の場合、Wi-Fi バック 770 円とまとめてプランの差額分 880 円を合算した 1,650 円となります。

オプションサービス（au ひかりテレビ）	請求元	料金額
セットトップボックス利用料	KDDI	550 円
オールジャンルバック	KDDI	2,728 円
ジャンルバック-1 ジャンル	KDDI	1,628 円
ジャンルバック-2 ジャンルセット	KDDI	1,848 円
ジャンルバック-3 ジャンルセット	KDDI	2,068 円

オプションサービス（光テレビ） ^{*26}	請求元	料金額
光テレビ伝送サービス利用料	BIGLOBE	495 円
テレビ視聴サービス利用料	BIGLOBE	495 円

^{*26} 光テレビのご利用料金は、ご視聴のない月や月途中でのご解約の場合であってもかかります（日割り精算は行っておりません）。

オプションサービス	請求元	料金額
Wi-Fi バック月額利用料	KDDI	770 円
メッシュ Wi-Fi 子機レンタル料（1 台あたり）	KDDI	550 円

※ご請求時にかかる手数料等については「ご請求・料金のお支払い」をご確認ください。

※オプションサービスをご契約の場合や、電話ユニバーサルサービス料、電話リレーサービス料、通話料など、上記以外にも料金がかかる場合があります。

※固定電話への通話料は 8.8 円／3 分です。携帯電話等その他の電話・機器への通信などの詳細は以下の Web ページをご確認ください。

電話（K）：

<https://www.kddi.com/phone/volte/charge/>

電話（N）：

https://support.biglobe.ne.jp/jimu/ryokin/course/hikari-plus/phone_rates.html

※電話ユニバーサルサービス料、電話リレーサービス料の詳細は以下の Web ページをご確認ください。

電話（K）：

・電話ユニバーサルサービス料：

<https://www.kddi.com/corporate/kddi/public/universal/>

・電話リレーサービス料：

<https://www.kddi.com/corporate/kddi/public/telephonerelay/>

電話（N）：

<https://join.biglobe.ne.jp/universal/>

※BIGLOBE または KDDI による無料期間の設定やキャンペーンが適用される場合があります。詳細は、キャンペーンチラシや BIGLOBE の Web ページまたは KDDI の Web ページをご確認ください。

解約時にかかる費用

・au ひかりプラスを解約した場合、解約日を含む月の月額料金を満額ご請求します。

・電話サービスの通話料・通信料については解約日までのご利用分のみご請求いたします。

・当月末での解約を希望される場合は、25 日までに BIGLOBE au ひかりサポートセンターまでご連絡ください。それ以降は翌月末の解約となります。

・工事費の残債がある場合は一括でご請求いたします。

項目		請求元	料金額
タイプ1	工事費残債（分割払いの場合）	KDDI	ご契約期間による
	回線撤去費用（撤去が必要な場合）		31,680 円
タイプ3	工事費残債（分割払いの場合） ^{*27}	BIGLOBE	ご契約期間による
各タイプ共通	契約解除料	BIGLOBE	3,102 円
	機器未返却時	KDDI BIGLOBE	未返却違約金がかかる場合があります。

^{*27} フレッツ工事費残債のお支払いが完了する前に au ひかりプラスを解約した場合、フレッツ光工事費残債についても残額を一括してお支払いいただきます。

ご請求・料金のお支払い

・ご利用料金は、毎月 1 日から月末日までのご利用分を翌月以降に請求させていただきます。

・ご利用料金は、BIGLOBE より KDDI へ債権譲渡され、KDDI がお客さまに請求いたします。

・お支払い方法は KDDI 請求とします。^{*28*29}
<https://support.biglobe.ne.jp/kiyaku/index.html#shiharai>

^{*28} 現在 BIGLOBE 会員で KDDI 請求以外をご利用の方も KDDI 請求に変更となります。

^{*29} 現在 BIGLOBE 会員で KDDI 請求をご利用の場合でも、お支払い方法の再登録が必要になることがあります。

・月額基本料金は、課金開始月^{*30}からご請求いたします。

^{*30} 課金開始月とは、契約開始日が属する月の翌月です。なお、契約開始日は連絡先メールアドレス、または BIGLOBE メールアドレス宛にご連絡します。

・au ひかりプラスの利用料金は、上記「7.料金・解約費用・お支払い」に記載されている表の請求元よりそれぞれ請求されます。

口座振替	請求月の25日・末日 ^{*31} のいずれか（ご請求をまとめる場合はこの限りではありません）
クレジットカード	ご利用の会社の契約に基づく振替日

^{*31} 25 日・末日が土日祝にあたる場合は翌営業日となります。

詳細は My au にログインのうえ、ご確認ください。

※紙請求書をご希望の場合は別途お申し込みが必要です。また、紙請求書発行手数料がかかります。紙請求書の詳細は au の Web ページ

(<https://www.au.com/support/service/common/paper/>)をご確認ください。

お支払いに関する注意事項

・au PAY（au かんたん決済）のご利用にかかる料金は、お客さまと有料コンテンツや商品等の提供者または販売者との間の合意に基づき、KDDI が債権を譲り受けてお客さまに請求します。毎月の料金お支払い方法にクレジットカードを指定されている場合は、クレジットカード会社からの請求となります。

・KDDI の支払い期限を過ぎても料金が支払われない場合は、KDDI よりご請求先に事前告知のうえ、au ひかりプラスを含めた請求対象の全回線に

ついて利用停止します。この場合、支払期日の翌日から支払いの日の前日までの日数について年 14.5%の割合（年あたりの場合は、うるう年の日を含む期間についても、365 日あたりの割合とします）で計算して得た額を延滞利息として、KDDI が指定する期日までに支払っていただきます。また、利用停止後に KDDI に料金が支払われた場合でも利用停止の解除に時間を要する場合があります。

- ご契約中または過去にご契約のあった KDDI 電気通信サービス（au ひかりプラスも含む）のうち、いずれかについてご利用料金等のお支払いがない場合は、全ての契約について併せて利用停止または契約解除させていただくことがあります。また名義変更がなされた場合、名義変更前のご契約者が、ご契約中または過去にご契約のあった KDDI 電気通信サービス（au ひかりプラスも含む）のいずれかについてご利用料金等のお支払いをされなかったことにより、お客さまがご契約の全ての契約について併せて利用停止または契約解除させていただくことがあります。

8.変更手続き・ご契約内容の確認に関する注意事項

各種変更手続き

- au ひかりプラス（オプションサービス含む）の各種変更などのお手続きは、BIGLOBE au ひかりプラスサポートセンターにて受付いたします。
- au ひかりテレビ、Wi-Fi パック、メッシュ Wi-Fi 子機の追加は KDDI お客さまセンターで承ります。
- 電話（K）のオプションサービス、Wi-Fi パックは My au から追加、各種変更をいただけます。
- タイプ 1、タイプ 3 において、FTTH インターネットサービスまたは特定 FTTH インターネットサービス開通後にお客さまの都合で、FTTH インターネットサービスまたは特定 FTTH インターネットサービスのみの解約はできません（特定 5G インターネットサービス契約も同時に解約となります）。

お引越について

- au ひかりプラスのご契約後にお引越しをご希望されるお客さまについては、現在の契約を解約後にお引越し先住所にて新たにお申し込みをいただく必要があります。新たなお申し込みに応じて支払方法の再登録が必要です。また、使用されていた電話番号は継続ができませんのであらかじめご了承ください。詳細は BIGLOBE au ひかりプラスサポートセンターにてご確認ください。

速度タイプ・住居タイプ変更について

- au ひかりプラスのご契約後に速度タイプ・住居タイプの変更をご希望されるお客さまについては、現在の契約を解約後に新たにご希望の速度タイプ・住居タイプにてお申し込みをいただく必要があります。新たなお申し込みに応じて支払方法の再登録が必要です。使用されていた電話番号は継続ができませんのであらかじめご了承ください。詳細は BIGLOBE au ひかりプラスサポートセンターにてご確認ください。

ご契約内容の確認

- au ひかりプラスではご契約時に au ひかりプラス用の au ID を KDDI よりご提供します。店頭でのお手続きの場合は、既存の au ID（スマートフォンに紐づく ID）に au ひかりプラス用の au ID を統合することも可能です。
- 各サービスのご契約内容の確認、変更、ご請求額の確認方法はサービスの役務提供者によって異なります。役務提供者の確認は「1. 契約概要」にてご確認ください。
- KDDI が請求するサービスのご契約内容の確認、変更、ご請求額の確認（WEB de 請求書）は My au（Web 版）^{*32} からご確認ください。
^{*32} My au（Web）：https://www.au.com/my-au/
- BIGLOBE が請求するサービスについては、BIGLOBE のマイページよりご確認ください。なお、KDDI からご請求する料金額の明細は、KDDI からのご請求分と、BIGLOBE からのご請求分に分かれます。BIGLOBE からのご請求明細については、BIGLOBE のマイページ^{*33}、MyBIGLOBE アプリなどでご確認ください。
^{*33} BIGLOBE マイページ（Web）：https://mypage.sso.biglobe.ne.jp/

9.解約に関する注意事項

- au ひかりプラス（オプションサービス含む）の解約のお手続きは、BIGLOBE au ひかりプラスサポートセンターにて受付いたします。
- 定期利用期間の最終月とその翌月および翌々月の契約解除料不要期間を除く au ひかりプラスの解約時には、当月の月額料金に加えて、契約解除料がかかります。月の途中で解約した場合でも解約月の月額料金は全額かかります。日割りは行いません。
- au ひかりプラスの契約開始後、5G 回線、光回線のいずれかが未開通の状態での解約、また契約開始月の解約であっても契約解除料を請求いたします。
- 工事費用の分割払いが完了する前に解約した場合、解約時に工事費用の残

額を一括して請求いたします。

- 当月末での解約を希望される場合は、25 日までに BIGLOBE au ひかりサポートセンターまでご連絡ください。それ以降は翌月末の解約となります。

光ファイバーインターネットサービスを事業者変更（転出）する場合

- au ひかりプラスのタイプ 3 をご利用されているお客さまが、他社光コラボレーション事業者で提供しているコラボ光または NTT 東日本/NTT 西日本で提供しているフレッツ光に契約を変更されることを事業者変更（転出）といいます。
- 事業者変更（転出）をお申し込み後、事業者変更承諾番号を発行いたします。発行された事業者変更承諾番号には有効期限（15 暦日）がありますので、期限内に事業者変更先事業者にてお手続きをしてください。有効期限が切れた場合、再度承諾番号発行が必要です。なお、料金未納等お客さまのご利用状況によっては発行できない場合があります。
- 承諾番号は第三者に知られないようにご注意ください。万が一第三者に知られた場合は、改めて発行のお申し込みが必要です。
- BIGLOBE での事業者変更（転出）手続きのほかに、事業者変更先事業者で事業者変更（受入）手続きを行う必要があります。
- 事業者変更先事業者で事業者変更手続きを実施するにあたり、事業者変更承諾番号と、お客さま ID（CAF 等から始まる 13 桁の番号）または契約者名を事業者変更先事業者に申告する必要があります。
- 事業者変更（転出）により au ひかりプラスは解約となり、契約事業者が事業者変更先事業者に切り替わります。
- 事業者変更（転出）を NTT 東日本/NTT 西日本が確認した日を事業者変更（転出）完了日といいます。事業者変更（転出）完了日をもって au ひかりプラスは解約となります。
- 事業者変更手続きを実施するにあたり、お客さま情報（契約者名、設置場所住所、利用中サービス等）を事業者変更先事業者へ情報開示させていただきます。
- 光回線設備と電話番号は、事業者変更先事業者に事業者変更後も継続してご利用いただけます。
- 事業者変更の対象となるオプションサービスは、NTT 東日本/NTT 西日本の提供となる場合や事業者変更先事業者で取り扱いのない場合があります。
- 事業者変更先事業者において初期契約解除等を実施した場合でも、一度解約された契約を元に戻すことはできません。解約にあたって発生した費用（契約解除料など）はかかります。また、事業者変更（転出）を実施する前のサービス状態に戻せない場合がございますので、あらかじめご了承ください。
- タイプ 3 の回線から事業者変更を利用して転出する際、KDDI が提供しているサービス（電話（K）、Wi-Fi パック等）の月額料金が翌月分も請求されてしまう場合があります。
- なお、光回線の他社への切り替え（転出）が完了した日をもって、ハイブリッドホームルーターを用いた 5G 通信や電話オプション等もご利用いただけなくなります。解約後は速やかにハイブリッドホームルーターをご返却ください。

光ファイバーインターネットサービスを光回線再利用（転出）する場合

- au ひかりプラスのタイプ 1^{*34}、タイプ 3 をご利用されているお客さまがご利用中の光回線設備（光ケーブル引込線から宅内の光コンセントまで）をそのまま使って、他社の光回線サービスへお乗り換えいただく仕組みです。通常の解約に伴う各種条件とは異なる場合がありますのでご注意ください。
^{*34} タイプ 1 のホーム（S）またはホーム（S）10 ギガをご利用のお客さまが対象となります。My au 等でご確認ください。
- 光回線再利用（転出）をお申し込み後、光回線再利用承諾番号を発行いたします。発行された光回線再利用承諾番号には有効期限（15 暦日）がありますので、期限内に光回線再利用先事業者にてお手続きをしてください。有効期限が切れた場合、再度承諾番号発行が必要です。なお、料金未納等お客さまのご利用状況によっては発行できない場合があります。
- 承諾番号は第三者に知られないようにご注意ください。万が一第三者に知られた場合は、改めて発行のお申し込みが必要です。
- 光回線再利用（転出）により au ひかりプラスは解約となり、契約事業者が光回線再利用先事業者に切り替わります。
- 他社回線への切り替え（転出）完了日を、光回線再利用（転出）完了日といいます。光回線再利用（転出）完了日をもって au ひかりプラスは解約となります。
- au ひかりプラスの設置先住所と、お乗り換え先の光回線サービスでご登録いただく設置先住所が一致している必要があります。
- ご登録いただいた設置先住所がお乗り換え先の光回線サービスの提供エリア外の場合や、お客さまの設備状況等により、光回線設備をそのまま使ったお乗り換えのお手続きができない（キャンセルとなる）場合があります。
- 光回線再利用の対象となるオプションサービスは、NTT 東日本/NTT 西

- 日本の提供となる場合や光回線再利用先事業者で取り扱いのない場合があります。
- 光回線再利用先事業者において初期契約解除等を実施した場合でも、一度解約された契約を元に戻すことはできません。解約にあたって発生した費用（契約解除料など）はかかります。また、光回線再利用（転出）を実施する前のサービス状態に戻せない場合がございますので、あらかじめご了承ください。
- タイプ3の回線から光回線再利用を利用して転出する際、KDDIが提供しているサービス（電話（K）、Wi-Fiパック等）の月額料金が翌月分も請求されてしまう場合があります。
- なお、光回線の他社への切り替え（転出）が完了した日をもって、ハイブリッドホームルーターを用いた5G通信や電話オプション等もご利用いただけます。解約後は速やかにハイブリッドホームルーターをご返却ください。

10. 初期契約解除

- auひかりプラス、auひかりテレビ、光テレビ（スカパーJSAT株式会社の提供する放送サービス「テレビ視聴サービス」部分のみ）は初期契約解除の対象です。光テレビの初期契約解除についての詳細は、スカパーJSAT株式会社から送付される書面をご確認ください。
- お客さまは、auひかりプラスの契約開始日、BIGLOBEまたはKDDIの契約書面受領日のうち、いずれか遅い日から起算して8日間、契約の解除を行うことができます。電子交付を選択された場合、マイページへ契約書面を掲載する旨のお知らせメールがメールボックスに届いた日を本契約書面の受領日といたします。この効力はハガキなどの書面を郵送した時に生じます。
- 初期契約解除の申し出により、損害賠償もしくは違約金・契約解除料等は請求されることはありません。ただし、法令に定められた対価請求として、解除までの期間に提供を受けた電気通信役務の料金は日割りで請求されます。サービス登録料は請求されます。既に工事が実施された場合は、工事費（速度タイプ変更等の注文を初期契約解除された場合は、速度タイプ変更前のサービスにお戻しする場合の工事費も含む）または撤去費用を一括でお支払いいただきます。^{*35}
- ^{*35} ただし、サービス登録料、工事費の実際の請求額は、以下に定める金額を上限とし、これを上回る場合、差額を当社で減額します。

請求の上限額 ^{*36*37}			
サービス登録料			3,300 円
工事費	派遣工事あり	ホーム	27,500 円
		マンション	25,300 円
	派遣工事無し		2,200 円
	土日休日工事費		3,300 円

- ^{*36} 金額は全て消費税等相当額を含む金額です。かかる料金額に含まれる消費税等相当額は、契約開始または工事実施時点の税率に基づき計算します。
- ^{*37} お客さま希望で実施する工事がある場合、上記の上限額には含めません。

初期契約解除の注意事項

初期契約解除に際し、以下の注意事項を必ずご確認ください。

●全タイプ共通

- 既に、契約に関して当社が金銭等を受領している場合には対価請求額を除いて返還いたします。
- 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。
- 初期契約解除する前のサービス状態に回復できない場合があります。また、電気通信役務以外のサービス契約やBIGLOBE会員が継続となる場合があります。
- 電話（K）は初期契約解除制度の対象外です。電話のみの初期契約解除の申し出を承ることはできません。光回線の初期契約解除をした場合、電話（K）解約となり、解約月のご利用料金がかかります。

●タイプ1

- 光回線再利用（受入）の手続き後に初期契約解除をお申し出いただいた場合、初期契約解除と同時に光回線再利用承諾番号の受け取りを希望するか、初期契約解除のみで光回線再利用承諾番号は希望しないかを選択いただけます。
- 開通工事の取り消しができない場合があります。
- 回線タイプ変更等の手続き完了後に初期契約解除をお申し出いただいた場合、変更前の状態に戻すための工事が必要になる場合がありますが、その工事には期間を要する場合があります。ただし、FTTHインターネットサービス開通前の回線タイプ変更手続き完了後に初期契約解除をお申し出いただいた場合は、元の回線タイプには戻せず通常の解約となりますので、あらかじめご了承ください。

●タイプ3

- 事業者変更（受入）の手続き後に初期契約解除をお申し出いただいた場合、初期契約解除と同時に事業者変更承諾番号の受け取りを希望するか、初期契約解除のみで事業者変更承諾番号は希望しないかを選択いただけます。
- 電話（N）は初期契約解除制度の対象外です。電話のみの初期契約解除の申し出を承ることはできません。光回線の初期契約解除をした場合、電話（N）解約となり、解約月のご利用料金がかかります。
- 開通工事（または転用工事）の取り消しができない場合があります。
- 回線タイプ変更等の手続き完了後に初期契約解除をお申し出いただいた場合、変更前の状態に戻すための工事が必要になる場合がありますが、その工事には期間を要する場合があります。ただし、特定FTTHインターネットサービス開通前の回線タイプ変更手続き完了後に初期契約解除をお申し出いただいた場合は、元の回線タイプには戻せず通常の解約となりますので、あらかじめご了承ください。
- フレッツ光への乗り換えを含め、光回線の廃止に伴う工事、および乗り換え先のサービスの開通工事が必要になる場合がありますが、その工事には期間を要する場合があります。その期間中サービスを利用できません。
- 回線転用の手続き後に初期契約解除をお申し出いただいた場合、回線事業者提供のフレッツ光サービスに戻すことができない場合があります。このため、auひかりプラスの初期契約解除後、回線事業者提供のフレッツ光サービスのご利用をご希望の際は次の点にご留意ください。
 - 光回線を廃止し、フレッツ光サービスの新規契約となります。
 - フレッツ光サービスの新規契約はお客さまにて実施いただきます。新規契約にあたり、サービスの開通工事が必要となる場合があります。その工事期間中サービスを利用できません。また、開通工事には時間を要する場合があります。
 - フレッツ光サービスの初期費用（契約料、工事費等）が必要となります。
 - 契約IDやひかり電話の電話番号が変更になる場合があります。

書面の記載内容および送付宛先

- 初期契約解除の申し出のハガキには、以下の内容を必ずご記載ください。

記載内容	(1) ユーザID
	(2) 氏名
	(3) 住所
	(4) 契約サービス情報 記載例：BIGLOBE 光プラス by au ひかりプラス契約
	(5) 屋間の連絡先電話番号
	(6) 事業者変更承諾番号/光回線再利用承諾番号の希望有無 ^{*38*39} 記載例：事業者変更承諾番号の希望あり （事業者変更または光回線再利用で申し込みされた方のみ受付可能。それ以外でご契約の方は希望無とご回答ください）
	(7) 電話の番号ポータビリティ希望有無 ^{*40} （電話ご契約の方のみ希望可能。それ以外でご契約の方は希望無とご回答ください）
	(8) 初期契約解除の旨の申し出文
送付宛先	〒980-8790 仙台中央郵便局 郵便私書箱第30号 ビッグロブ株式会社 BIGLOBE 登録センター 宛て

- ^{*38} 承諾番号には15日の有効期限がありますので、期限内にご対応をお願いいたします。
有効期限が切れた際はBIGLOBEにて解約処理をさせていただきますのでご了承ください。
- ^{*39} 申込内容に基づいて判断させていただくため、承諾番号の払い出しができない場合がありますのでご了承ください。
- ^{*40} 電話（K）または電話（N）をご利用の方で番号ポータビリティをご希望の方は、解約日までにご対応をお願いいたします。
解約日までには番号ポータビリティが完了しない場合、お客さまの電話番号は消失いたしますのでご注意ください。

11. オプションサービス

電話（K）

- 電話（K）は電話サービス単体での提供はできません。ご利用いただくにはauひかりプラスのタイプ1、タイプ2、タイプ3いずれかのご契約が必要になります。
- auひかりプラス1契約につき1番号をご提供します。
- 電話（K）をお申し込みの場合は、本人確認が必要です。
- ご契約時にお届けのあったご住所（設置場所）以外ではご利用いただけません。
- 以下の条件にあてはまる場合は、電話（K）にはお申し込みいただけません。
 - 法人名義・任意団体名義・屋号など、個人名義以外でのご利用を希望される場合
 - 現在、以下のサービスをご利用中で、今後も継続して利用される場合
 - ・緊急通報システム、あんしん電話等^{*41}

^{*41} 主に各自治体が高齢者の方や体の不自由な方などに提供している

電話機（ペンダントタイプの場合もあります）で、ボタンを押すことにより緊急通報を行うことができるサービス

- ・ホームエレベーター内の外部連絡用電話機
- ・ホームセキュリティ
- ・各種モデム通信（ガス・水道検針サービス、クレジットカードの信用照会端末、各種チケット購入専用端末、パソコンからのインターネット接続、CS ペイパービュー等）
- ・ビジネス用途でのFAX 送受信・複合機のFAX 機能・FAX 付き電話機のFAX 受信専用モード
- ・ホームテレフォン・ビジネスフォン・ドアフォン（電話機能付き）

電話（K）での緊急通報

- ・緊急通報の際には、緊急通報受理機関に緊急通報専用電話番号（070・080・090 から始まる番号）が通知されます。FAX からの通報はご利用いただけません。
- ・緊急通報受理機関へは、必ず口頭でもお客さまの発信場所情報をお伝えください。

FAX

- ・電話（K）では、送信/受信したFAX データを一度センターでお預かりする蓄積型FAX の仕組みを採用しています。そのため、一部のFAX の送信/受信機能に制限があります。詳しくは、KDDI のWeb ページをご確認ください。

電話番号

- ・現在ご利用中の他事業者発行の電話番号を継続利用する（番号ポータビリティを申し込む）か、KDDI から提供する番号を利用するか、のどちらかを選択いただきます。
- ・市外局番が異なる地域または同一番号区画外の地域にお引越しされる場合、現在ご利用中の電話番号の契約者（名義人）の許諾を得られない場合、現在ご利用中の電話番号の加入権に質権や差し押さえがある場合、番号ポータビリティ手続きを行う際の事業者間でのお客さまの個人情報の交換を行うことについて同意をいただけない場合には、現在ご利用中の電話番号を継続利用することはできません（番号ポータビリティ不可）。

番号ポータビリティ

- ・現在ご利用中の電話番号を継続される場合、番号ポータビリティ手数料2,200 円がかかります。なお、KDDI が発番した番号を、他のKDDI サービスから継続利用される場合は工費はかかりません。
- ・番号ポータビリティは固定電話番号使用事業者が発番した番号が対象です。
- ・番号ポータビリティについては現在お使いの他社電話サービスの契約者（名義人）の同意を得たうえでお申し込みください。
- ・番号ポータビリティのお申し込みを行った場合、現在ご利用の電話サービス事業者に電話（K）サービスへの切替申込・電話の解約の手続きをKDDI が代行いたします。切り替えに必要な電話番号、契約者名、契約者住所を現在ご利用の事業者へ情報提供することにご同意いただきます。
- ・番号ポータビリティの手続きが完了後、NTT 回線は自動的に休止となります（NTT より休止工事費が別途請求されます）。また、NTT 以外の事業者の電話サービスから番号ポータビリティした場合は、解約となります。
- ・番号ポータビリティをご利用いただけない場合はKDDI より新しい電話番号を提供させていただきます。
- ・番号ポータビリティ完了前に、お客さまご自身で現在お使いの電話サービスを解約されますと、ポータビリティができなくなりますのでご注意ください。
- ・番号ポータビリティの完了は、5G 開通時の場合は、ハイブリッドホームルーターの電源を入れてから 1 週間～10 日ほどかかります。現在ご利用の電話サービスのご契約者や設置場所住所の相違等がある場合は、ご確認等のため通常より期間を要する場合がございます。
- ・番号ポータビリティ後に、現在お使いのサービスについては、お客さま自身での解約が必要です。お使いのサービスをご解約されますとご利用中のメールアドレス、電話、ホームページアドレス等が利用できなくなります。回線事業者とプロバイダ別々に解約が必要な場合もございますので、お手続きの際にご確認ください。
- ・電話（K）サービスから、NTT 東日本/NTT 西日本（加入電話・ISDN）への番号ポータビリティは、NTT 東日本/NTT 西日本（加入電話・ISDN）で発番した番号のみ可能です（KDDI または、その他事業者で発番した番号はNTT 東日本/NTT 西日本の加入電話・ISDN へは番号ポータビリティはできません）。

※詳しい内容については「au ひかりプラス説明事項（重要） 共通編」、KDDI のWeb ページ(<https://www.kddi.com/phone/volte/>)をご確認ください。

電話（N）※タイプ3でのみ、ご利用いただけます。

- ・電話（N）は電話サービス単体での提供はできません。ご利用いただくにはau ひかりプラス タイプ3 のご契約が必要になります。
- ・au ひかりプラス 1 契約につき 1 番号をご提供します。
- ・電話（N）をお申し込みの場合は、本人確認が必要です。

- ・電話（N）は、光回線を利用した電話サービスとなります。
- ・電話（N）の工事に際して、1 電話番号ごとに別途費用が必要となります。また、BIGLOBE の回線サービスのお申し込み完了後に、電話（N）や付加サービスを追加でお申し込みされる場合にも、別途工事費がかかります。
- ・電話（N）まとめてプランについては、NTT 東日本/NTT 西日本のひかり電話 A（エース）から転用される場合、または他社光コラボレーション事業者提供のひかり電話 A（エース）相当サービスから事業者変更される場合のみお申し込み可能です。電話（N）まとめてプランは「発信者番号表示サービス、通話中着信サービス、着信転送サービス、ナンバー・リクエスト、迷惑電話ブロック、着信お知らせメール、528 円分の通話料（最大 3 時間相当分、**翌月繰越不可**）」を含みます。
- ・加入電話、INS ネット、電話（N）、NTT 東日本/NTT 西日本提供のひかり電話への通話料は8.8 円/3 分です。携帯電話、050IP 電話、国際通話などへの通話料につきましては、以下のBIGLOBE のWeb ページをご確認ください。
https://support.biglobe.ne.jp/jimu/ryokin/course/hikari-plus/p_hone_rates.html

電話番号の移行（番号ポータビリティ）について

- ・現在ご利用中の電話番号を継続してご利用になる場合、基本工事費に加え、別途同番移行に関する工事費（1 番号ごと）が必要となります。また、一般加入電話番号を移行される場合は、NTT 東日本/NTT 西日本に対して利用休止に関する費用がかかります。利用休止工事費についてはNTT 東日本/NTT 西日本のWeb ページをご覧ください。
NTT 東日本株式会社：
https://flets.com/support/denwa/line_cancel/
NTT 西日本株式会社：
<https://www.ntt-west.co.jp/denwa/tetsuduki/stop/gaiyou.html>
- ・移転先の設置先住所において総務省が定める電話番号帯とご利用中の電話番号帯が一致している場合は、電話番号を継続して利用することができます。ただし、市外局番が異なる地域または同一番号区画外の地域にお引越しされる場合、現在ご利用中の電話番号の契約者（名義人）の許諾を得られない場合、現在ご利用中の電話番号の加入権に質権や差し押さえがある場合、番号ポータビリティ手続きを行う際の事業者間でのお客さまの個人情報の交換を行うことについて同意をいただけない場合には、現在ご利用中の電話番号を継続利用することはできません（番号ポータビリティ不可）。
- ・番号ポータビリティ工事時は工事開始から工事完了までの間、緊急通報機関からの折り返し含め電話が使えない時間が発生します。

- NTT 東日本/NTT 西日本の加入電話から番号ポータビリティにて継続して利用する場合
- ・現在お使いの電話番号を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）を経過してもお客さま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。
- ・加入電話などを契約解除する場合、加入権が消滅します。なお、加入電話などを再度お申し込みいただく場合は、加入電話ライトなどでご契約いただく、あるいは再度、加入権の申請が必要となります。詳細はNTT 東日本/NTT 西日本へお問い合わせください。
- ・加入電話などの利用休止または契約解除に伴い、該当する電話番号でご利用のNTT 東日本/NTT 西日本が提供するサービス（割引サービスなど）は解約となります。
- ・月額基本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、必要に応じてお客さまご自身でサービスの利用終了の連絡を行ってください。ご利用の如何にかかわらず、料金が発生する場合がありますのでご注意ください。
- ・追加番号のみを番号ポータビリティする場合は、電話サービスは解約にならない場合がございます。詳細はNTT 東日本/NTT 西日本にお問い合わせください。

- NTT 東日本/NTT 西日本以外の電話サービスから番号ポータビリティして継続して利用する場合
- ・現在ご利用中の電話サービスは付加サービス含め解約となるため、違約金等不利益事項の有無については、事前に電話提供事業者にお問い合わせください。
- ・追加番号のみを番号ポータビリティする場合は、電話サービスは解約にならない場合がございます。詳細は現在電話サービスをご利用中の電話提供事業者にお問い合わせください。

契約解除について

- ・月額料金は通話料がかかっていない月や月途中でのご解約の場合であって

- も全額請求となります（日割り精算は行っておりません）。
- 電話（N）のご解約のお手続きについては、BIGLOBE au ひかりプラス サポートセンターへお問い合わせください。
- au ひかりプラスを解約すると、電話（N）が利用できなくなります。
- （NTT 東日本/NTT 西日本の加入電話で取得した電話番号の場合）他の電話サービスに番号ポータビリティして継続利用することができます。電話（N）解約前に、移行先の電話提供事業者にお問い合わせください。
- （電話（N）、他社光コラボレーション事業者で取得した電話番号または NTT 東日本/NTT 西日本のひかり電話で取得した電話番号の場合）NTT 東日本/NTT 西日本の加入電話・ISDN を除く他の電話サービスに番号ポータビリティして継続利用することができます。電話（N）解約前に、移行先の電話提供事業者にお問い合わせください。
- （NTT 東日本/NTT 西日本または他社光コラボレーション事業者以外の他の電話提供事業者で取得した電話番号の場合）NTT 東日本/NTT 西日本の加入電話・ISDN を除く他の電話サービスに番号ポータビリティして継続利用することができます。電話（N）解約前に、移行先の電話提供事業者にお問い合わせください。

その他ご利用に関する注意事項

- 停電時は緊急通報を含む通話ができません。
- 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」を付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。
- 新規に電話番号を取得された場合、BIGLOBE よりご案内した電話番号は、お申し込み内容の変更や工事状況等により変更となる可能性がございます。工事が完了するまでは、名刺等への記載や電話番号の周知はお控えいただきますようお願いいたします。
- 新規に取得された電話番号は、工事が完了するまでご利用いただけません。
- 電気通信事業者を指定した発信（番号の頭に「00××」を付加するなど）をはじめ、一部ご利用いただけない電話番号や電話機（交換機能を有する電話機、ISDN 対応電話機等）がございます。
- FAX につきましては、G3 モードのみご利用いただけます。
- 国際電話をご利用にならない場合は、BIGLOBE へ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が可能です。
- タイプ3 を解約された場合、電話（N）も同時に解約となります。

au ひかりテレビについて ※タイプ1でのみ、ご利用いただけます。

- au ひかり回線を利用して、多数の専門チャンネルをご視聴いただけるテレビサービスです。光回線を利用するため、アンテナ設置などの工事は必要ありません。専用の視聴機器（セットトップボックス）をテレビに接続するだけで、手軽にお楽しみいただけます。
- au ひかりテレビは、地上波デジタル放送、BS/110 度 CS デジタル放送（以下「地デジ」といいます）を視聴できません。他社光ファイバー、ケーブルテレビ等を利用して地デジを視聴されている場合、解約に伴い視聴できなくなる場合があります。引き続き地デジを視聴するためには、別途アンテナ・チューナーなどの視聴手段をお客さまご自身でご用意いただく必要がございます。
- チャンネルサービスでは一部の番組が録画いただけない場合があります。
- チャンネルバックについては、予告なくチャンネルの追加、削除等の変更をする場合があります、セットトップボックスの画面等で周知する場合があります。
- セットトップボックスレンタル料がかかります。KDDI からお客さまが直接レンタルしたセットトップボックス以外でのサービス利用はできません。
- お客さまのご利用形態および通信環境によっては、サービス品質がご満足いただけない場合や、特定のチャンネルが視聴できない、TELASA（ビデオパス）等の VOD サービスがご利用いただけない場合がございます。

※詳しい内容については「au ひかりプラス説明事項（重要） 共通編」、au の Web ページ (<https://www.au.com/internet/service/auhikari/tv>) をご確認ください。

光テレビについて ※タイプ3でのみ、ご利用いただけます。

- 光テレビは、アンテナの代わりに光回線を利用し、地上波デジタル放送対応テレビにて地上波デジタル放送および BS デジタル放送をご視聴いただけるサービスとなります。
- 光テレビのご利用は、原則として同一世帯での個人視聴目的に限ります。集合住宅等において、同一世帯以外でのご利用はできません。
- 光テレビは、BIGLOBE が提供する「光テレビ伝送サービス」とスカパーJSAT 株式会社が提供する「テレビ視聴サービス」の 2 つから構成されています。「テレビ視聴サービス」の契約については、光テレビをお申し込みいただくことで当社がその契約手続きを代行します。ご契約内容や初期契約解除等については、スカパーJSAT 株式会社から届く案内もあわせ

- てご確認ください。
- 光テレビのご利用には、以下サービスのいずれかの契約が必要です。
 - BIGLOBE 光プラス by au ひかりプラス ホーム タイプ 3/ホーム 10 ギガ タイプ 3
 - BIGLOBE 光プラス by au ひかりプラス マンション タイプ 3/マンション 10 ギガ タイプ 3^{*42}
- ^{*42} 宮城県エリア、山形県エリア、岩手県エリアは、マンションタイプ/マンション 10 ギガタイプでのご利用はできません。
- 提供可能エリア内であっても、一部光テレビサービスをご利用いただけない地域がございます。
- ご利用にあたっては初期費用としてテレビ視聴サービス登録料がかかります。また、お客さまの設備状況やご希望の台数に合わせて、工事費が必要となる場合がございます。屋内同軸配線工事、および当該工事に関するご連絡や調整につきましては、光回線工事とは別にスカパーJSAT 株式会社にて実施いたします。

必要な機器について

- 光テレビのご視聴には、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。
- 光テレビで新 4K8K 衛星放送を視聴するには対応機器/受信設備等が必要です。また、BS/110 度 CS 左旋 4K・8K 放送の視聴には専用アダプター（有料）が別途必要です。
- 光テレビ工事の際に、NTT 東日本/NTT 西日本がお客さまのご利用形態にあったタイプの映像用回線終端装置（ONU）をお客さま宅内に設置いたします。

テレビ接続工事について

- 光テレビのテレビ接続工事はご契約の状況により当社から委託する工事業者が異なります。
 - 光テレビを新たにご契約いただく場合：スカパーJSAT 株式会社
 - 光テレビを移転先でご利用する場合：NTT 東日本/NTT 西日本
- 映像用回線終端装置（ONU）からテレビまでの接続工事は、お客さまご自身で行っていただく場合とスカパーJSAT 株式会社 または NTT 東日本/NTT 西日本が実施する場合があります。
- スカパーJSAT 株式会社または NTT 東日本/NTT 西日本が屋内同軸配線工事を行う場合、お客さま宅内設備の状況により、別途工事費がかかります。屋内同軸配線工事にかかる費用は、工事内容により異なります。
- テレビ接続工事をお客さまご自身で行う場合は、同軸ケーブルおよび分配器等をお客さまご自身でご用意いただく必要があります。なお、同軸ケーブルは 5C-FB もしくは S-5C-FB の規格を、分配器についてはプラスチック製のものではなく、アルミダイキャスト製のものを推奨いたします。

スカパーJSAT 株式会社によるテレビ接続工事について

- 光テレビをお申し込み後、スカパーJSAT 株式会社よりお客さまへショートメール（以下、「SMS」といいます）またはお電話にてご連絡いたします。
- テレビ接続工事の実施は住居向けとなり、店舗/事務所などは含みません。また工事実施時にはお立ち会いをお願いします。
- テレビ接続工事日前日 17 時から 21 時までに工事担当者から訪問時間を SMS またはお電話にてご連絡いたします。
- テレビ接続工事の実施は au ひかりプラスの開通後となります。工事は au ひかりプラスの開通工事とテレビ接続工事の 2 回に分かれております。au ひかりプラス開通工事は NTT 東日本/NTT 西日本の工事会社が実施します。テレビ接続工事はスカパーJSAT 株式会社の工事会社が実施します。それぞれ工事にお立ち会いをお願いします。^{*43}
- ^{*43} お申し込みの際、お客さまのご都合または au ひかりプラス開通工事の時間帯により、au ひかりプラスの開通工事とテレビ接続工事が別日で設定される場合があります。
- au ひかりプラスの開通工事日が変更/キャンセルとなった場合または、テレビ接続工事の変更、キャンセルとなった場合はスカパー！カスタマーセンター（スカパー！×BIGLOBE 専用窓口）まで必ずご連絡をお願いいたします。変更のご連絡をいただけない場合、希望日にテレビ接続工事ができない場合があります。

※ご希望の日程に工事ができない場合、工事価格・条件が変更となる場合があります。

※テレビ接続工事当日にテレビ接続工事料、オプション工事費をお支払いいただきます。なお、お支払いは工事担当者に直接現金またはキャッシュレス決済（クレジットカード決済・タッチ決済・QR コード決済・電子マネー）でお支払いいただきます。キャッシュレス決済は、東京都・神奈川県・大阪府全域/名古屋市内でのご利用に限ります。また、交通系電子マネーの PiTaPa には対応していません。

※テレビ接続工事のご契約時に「スカパーJSAT 工事サービス約款」に同意いただいたうえでお申し込みいただきます。

スカパーJSAT 工事サービス約款：

https://www.skyperfectv.co.jp/top/legal/yakkan/stipulation_koji.pdf

スカパーJSAT 株式会社によるテレビ接続工事に関するお問い合わせ先
スカパー！カスタマーセンター（スカパー！×BIGLOBE 専用窓口）
0120-220-646
受付時間 9：00～20：00（年中無休）

解約・契約変更の方法

- 光テレビのご解約のお手続きについては、BIGLOBE au ひかりプラスサポートセンターへお問い合わせください。
- au ひかりプラスを解約すると、光テレビが利用できなくなります。
- au ひかりプラスを解約または光回線再利用（転出）および光テレビを解約した場合、NTT 東日本/NTT 西日本または当社から直接レンタルしている機器については、回収させていただきます。期日までご返却いただけない場合、機器相当額の料金を当社から請求する場合があります。
- 機器相当額の料金は最大で 38,000 円（不課税）となります。実際のご請求額は機器の種類や利用年数などによって変わります。
- 光テレビを解約した場合、テレビ視聴サービスも廃止となります。お客さまからスカパーJSAT 株式会社への連絡は不要です。ただし有料チャンネルをご利用の場合は別途、ご契約の放送事業者に解約の手続きが必要です。
- お申し込み後お送りする確認書の発送から 10 日以内に、書面でのお申し出により、契約を解除することができます。詳しくは確認書に同封の「クーリングオフに関するお知らせ」をご確認ください。

●事業者変更（転出）について

- 当社の提供する光回線をご利用されているお客さまが、他社光コラボレーション事業者で提供しているコラボ光またはNTT 東日本/NTT 西日本で提供しているフレッツ光に契約を変更されることを事業者変更（転出）といいます。
- ご利用中の光テレビは、光回線の事業者変更と同時に自動的に他社光コラボレーション事業者のフレッツ・テレビ相当サービスまたはNTT 東日本/NTT 西日本で提供しているフレッツ・テレビに事業者変更されます。

●光回線再利用（転出）について

- ご利用中の光テレビは、光回線再利用（転出）と同時に解約となります。

●有料チャンネルのご利用とご解約について

- 有料チャンネル放送の受信には、別途放送事業者が提供する放送サービスの契約、対応チューナーまたは専用端末が必要になります。放送事業者へのお申し込み、および料金のお支払いが必要です。
- 「スカパー！」「スカパー！プレミアムサービス光」の有料サービスのご利用には、スカパーJSAT 株式会社へのお申し込みと料金のお支払い、および対応する専用機器が必要になります。詳細はスカパーJSAT 株式会社にご確認ください。
- 宮城県エリア、山形県エリア、岩手県エリアは、「スカパー！プレミアムサービス光」を利用できません。
- 「WOWOW プライム」「WOWOW ライブ」「WOWOW シネマ」の有料サービスのご利用には、株式会社 WOWOW へのお申し込みと料金のお支払い、および対応する専用機器が必要になります。詳細は株式会社 WOWOW にご確認ください。
- 光テレビを解約されても自動的にご契約の有料チャンネルが解約になることはありません。別途、有料チャンネルをご契約の放送事業者への解約手続きが必要となります。
- お客さまが「スカパー！」「スカパー！プレミアムサービス光」のサービスをスカパーJSAT 株式会社と契約している場合は、スカパーJSAT 株式会社への解約の連絡が必要です。
- お客さまからの「スカパー！」「スカパー！プレミアムサービス光」の解約申込等により、お客さまがスカパーJSAT 株式会社と締結する「スカパー！」「スカパー！プレミアムサービス光」契約が解除となった場合、当社はスカパーJSAT 株式会社からの通知に基づき、光テレビの契約を解除する場合があります。

その他の注意事項

- NTT 東日本設備/NTT 西日本設備または放送事業者設備のメンテナンス等のため、サービスを一時中断する場合があります。

12.工事

光ファイバーインターネットサービスを含むタイプ 1 とタイプ 3 では開通工事を実施する場合があります（タイプ 2 では工事はありません）。

タイプ 1

（開通時の工事）

- 土曜・日曜・祝日に工事を実施される場合、追加派遣料が必要です。
- 工事は KDDI と調整をいたします。
- 光ケーブルの引き込み工事（開通工事）はご契約者もしくは機器設置場所の判断ができる方がお立ち会いをお願いします。

- 賃貸住宅の場合は、事前に建物所有者さまに工事の実施、光コンセント設置および残置の許可が必要です。ご説明資料については以下の Web ページより、「建物所有者さま向けご説明資料はこちら」をご参照ください。説明資料：

https://www.au.com/internet/auhikari_1g/flow/

- お申し込みからご利用開始までは通常 1～2 カ月程度かかります。
- 設備状況の都合等により、工事日程が当初ご案内の予定より遅れる場合があります。
- 回線の引き込みや固定のためやむを得ない場合に限り、壁への穴あけ・貫通（直径約 10 mm）等の施工を行うことがあります。なお、壁貫通の施工が不可能又は著しく困難と KDDI にて判断した場合^{*44}はタイプ 1 をご利用いただけません。
^{*44} 鉄筋コンクリート、着工日が 2006 年 8 月以前の建築物である場合等
- 工事日予約をいただいた時点では工事日は確定しておりません。予約日時どおりに工事を実施できる場合は、工事予約日の 2～3 日前までに工事日確定通知書を送付いたします。なお、予定どおりに工事が実施できない場合や、設備状況により「タイプ 1」をご提供できない場合は、工事予定日の 3 日前までに KDDI より郵便等でご連絡いたします。

（解約時の工事）

- 解約時には光ケーブルの引き込み回線はそのまま残置いたします。撤去をご希望の場合^{*45}は、撤去費用がかかります。工事の際はお客さまのお立ち合いが必要です。なお、撤去作業にて原状回復処理を含めた補修対応は原則行いません。

^{*45} 解約申告受領以降に撤去日程を調整しますので、解約日の 1 カ月程度前には事前に解約連絡をお願いいたします（撤去日程についてはお客さまのご希望に添えない場合があります）。

タイプ 3

（開通時の工事）

- 土曜・日曜・祝日に工事を実施される場合、追加派遣料が必要です。
- 工事調整の結果、無派遣工事となった場合は、無派遣工事費がかかります。お支払いは一括払いとなります。
- 工事日はお客さまのご希望日をお伺いしたのち、NTT 東日本/NTT 西日本と調整をいたします。配管不良や建物の設備、お客さま宅の周辺状況によっては、工事ができない場合や、工事日が当初のご案内予定日より変更となる場合があります。
- 工事日に工事担当者が光ファイバーの導入工事に伺います。^{*46}
^{*46} お客さまの立ち会いが必要な場合があります。また、立ち会いは不要とご案内していても、お客さま宅の設備状況等によっては、後日、立ち会いが必要と判明する場合があります。なお、ご不在などによりお立ち会いただけない際は、派遣費用相当を請求させていただく場合があります。
- 賃貸住宅で派遣工事を実施する場合、お客さまご自身でオーナーさまや管理会社さまなどの承諾を得ていただく必要があります。
- 接続に関する機器は有派遣工事の場合は工事日に工事担当者がお持ちします。無派遣工事の場合はNTT 東日本/NTT 西日本から工事日までに宅配便でお送りします。
- 工事時間は、30 分～2 時間程度で、極力現在ご利用中の配管などを使用して工事を行います。
- NTT 東日本/NTT 西日本が実施する工事において、既設の引き込み口（電話配管、エアコンダクト等）を利用できない場合、お客さま（賃貸の場合はオーナー、管理会社含む）の了承のもと外壁に穴あけや貫通などを行うことがあります。実際の工事内容は工事当日にご案内いたします。工事内容によっては、追加料金がかかる場合があります。
- 集合住宅にお住まいのお客さまがホームタイプをお申し込みいただく場合、工事の調整前に現地調査にてお住まいにホームタイプの回線の開通可否を判断します。調査結果によりお申し込みが完了しても回線設置階が 3 階以上の場合や設備の都合により回線工事ができない場合があります。

13.個人情報等のお取り扱い、BIGLOBE からの電子メールの配信等

個人情報等のお取扱い

KDDI および BIGLOBE は、お客さまが au ひかりプラスをお申し込みいただくにあたり、以下のとおりお客さまの個人情報等を取り扱います。

個人情報等の取得について

- お客さまの情報（氏名・住所・連絡先等）
- ハイブリッドホームルーター等の機器動作データ（端末識別情報、設定情報等）
- お客さまのご利用場所特定のため、通信端末や基地局から得られる情報から推測される位置情報等
- 通話・データ通信における品質や電波状況、発生場所等

利用目的について

- サービスの提供

- ・機器の品質改善および向上、利用状況の調査・分析等
- ・請求・料金のお支払い
- ・サービスの紹介、お客さま向けにカスタマイズされたサービスの提案、およびお客さまに特化した広告や販促物の提供
- ・ネットワークの品質維持・向上のための通信先やご利用アプリケーションの識別。なお、識別結果は混雑時の通信速度の制御に利用することがあります。

第三者への提供・開示について

- ・KDDI が提供する「au スマートバリュー」、UQ mobile「自宅セット割」等各種割引・特典提供をするための、BIGLOBE から KDDI への開示
- ・(タイプ 1、タイプ 3 の場合) 開通を行うために必要な情報を取次ぎ担当者 (KDDI 営業代理店、業務委託先) および au ひかりプラス開通に関わる担当者・建物所有者さま/管理会社さま・NTT 東日本/NTT 西日本等への開示。
- ・ハイブリッドホームルーター等の機器動作データの品質改善および向上のための、NEC プラットフォームズ株式会社への開示。なお、非同意の方はハイブリッドホームルーターの設定画面から「品質向上のための保守データ送信機能」を停止してください。
- ・電話 (K) で迷惑電話発着信ブロックをご契約の場合、迷惑電話データベースの情報精度向上を目的に、お客さまの固定電話に発着信した電話番号、および発着信日時・通話時間の情報を、1 回/日の頻度でトピラスシステムズ株式会社への開示。
- ・au ひかりアプリからホームネットワークプロテクション機能の提供にあたり、お客さまの端末の識別情報やアクセスした Web ページの URL などとを判定する機能のための、KDDI から F-Secure Corporation への開示。詳細は au ひかりアプリの利用規約およびプライバシーポリシーをご参照ください。
- ・(タイプ 1 の場合) 第三者から発信者情報開示請求ならびに警察等の公的機関からの照会・通信ログ差押え等の対応依頼を受けた場合の、KDDI から BIGLOBE への情報を提供。

その他

その他、KDDI の個人情報の取扱いに関する詳細および最新版は、KDDI の Web ページのプライバシーポリシー

(<https://www.kddi.com/corporate/kddi/public/privacy/>) をご確認ください。

BIGLOBE の個人情報等の取扱いの詳細は「BIGLOBE 個人情報等の取扱い」をご確認ください。

- ・BIGLOBE 個人情報等の取扱い
<https://www.biglobe.ne.jp/personal-info.html>
- ・情報の提供
<https://www.biglobe.ne.jp/privacy-annex.html#anchor03>

BIGLOBE からの電子メールの配信等

BIGLOBE 会員の方には、BIGLOBE からのお知らせメールおよび BIGLOBE または BIGLOBE 提携先サービスに関する広告・宣伝メール (広告メール) を送信します。広告メールの配信先変更・配信中止は、お知らせメール受け取り設定ページから設定できます。

<https://support.biglobe.ne.jp/jimu/keiyaku/osirasemail.html>

14.その他ご注意事項

- ・au ひかりプラスのご契約に伴い、現在お使いのプロバイダが変更となる場合や、ご利用されなくなったネット・電話サービスの解約手続きはお客さまにてサービス提供事業者へ確認のうえ、解約手続きをお願いします。
- ・au ひかりプラスのお申し込み受付後 (ご利用開始前) または既にご利用中のお客さまに対して、BIGLOBE または KDDI は、ご契約内容の確認のためご本人さま確認のための書類 (身分証明書) の提出を求めることがあります。その際、BIGLOBE または KDDI が指定する期日までにご本人さま確認のための書類 (身分証明書) のご提出がないとき、もしくはご契約内容に虚偽の内容があったときは、au ひかりプラスの利用停止または契約解除させていただくことがあります。

お問い合わせ先

BIGLOBE お問い合わせ先

- 工事に関するお知らせは、SMS (ショートメッセージ) にてご連絡いたします。
- サービス内容や各種変更手続きなど、事務手続きに関するお問い合わせ
BIGLOBE au ひかりプラスサポートセンター
0120-923-139 (9:00~18:00/年中無休/通話料無料)

KDDI お客さまセンター お問い合わせ先

- ・「au ひかりプラス説明事項 (重要) 共通編」をご確認ください。

※特段の注記がない限り、本書に記載の金額は全て消費税等相当額を含む金額です。かかる料金額に含まれる消費税等相当額は、au ひかりプラスのご利用時点の料率に基づき計算します。

※本書に記載されている会社名、商品名およびサービス名は、各社の商標または登録商標です。

※記載の内容は 2026 年 9 月 17 日現在の情報です。