

# 光サポート.NETに関する提供条件説明書

お客様各位

サービス提供者：北海道グローリー株式会社

この書面では、光サポート.NETサービス契約に関して、特に重要と思われる内容について下記の通りご説明申し上げます。  
本書面の内容をご一読、ご確認頂き、同意の上でお申込をお願い致します。

## 1. 全プラン共通の内容

- このサービスはインターネット接続サービスです。
- ご利用頂けるアクセス回線は別途規約に定めたものとします。
- アクセス回線については、お客様の負担にてご用意願います。
- これらの接続にあたってのアクセス速度は、利用するアクセス回線によります。また、弊社では、各アクセス回線の最高速度による接続や帯域を保証するものではありません。
- アクセス回線が広帯域メニューの場合でも、サービス品質は他の回線メニューと同等の設計になります。
- 接続用の設備は、他のお客様までもご利用されている設備となりますので、常に接続できることを保証するものではありません。
- 本サービスはNTT東西が提供するフレッツサービスとの相互接続により提供するため、フレッツサービスにおけるメンテナンス、故障等により一部サービスまたはSOシステムが停止する場合があります。
- 本サービスの提供の用に供する電気通信設備は、他の契約者と共用となります。各契約者の依頼に基づくABUSEおよびその他の対応により、利用者の通信へ影響があった場合でも、当社は責任を負いかねますので予めご了承ください。
- インターネットの通信速度はベストエフォートであり、品質の保証は無く、通信速度は利用者の環境（パソコンの処理能力、ハブやルータ等利用機器の機能や処理能力、LANケーブルの規格、集合住宅の場合は当該建物内の伝送方式、電波の影響等）、回線の混雑状況、利用時間帯等に影響されます。
- 利用用途の制限について
  - 制限される利用用途
    - 1フレッツ回線（光コラボ回線）/1セッション/1PPPoE-ID/でインターネット接続し、複数世帯等でインターネット接続する形態。
    - 例）公衆無線LAN等のサービスにおける利用、マンションインターネット、学生寮、社員寮、ネットカフェ、漫画喫茶、ホテル、宿泊施設、その他左記に類似する利用形態。
  - 制限される利用用途に該当する利用形態であると判明した場合、利用規約に基づき通信制御、提供停止、契約解除の措置を取らせて頂きますのでご了承ください。

## 2. IPoEプランの内容

- 本サービスの申込みにあたって、利用するアクセス回線の「お客様ID」「アクセスキー」を通知していただきます。
- アクセス回線には、「フレッツ・v6オプション」の付与が必要です。また、回線サービスにおいてオーダ進行中の回線、他のIPoEサービス利用中およびオーダ中の回線は申込できません。また、利用開始について指定する希望日から開通するまで1日かかる場合がございます。
- 割り当てられるIPv6アドレスは、当社の委託先がNTT東西に払出したアドレス空間から、NTT東西がNTT東西の計画に基づいて、利用者のアクセス回線1契約に対し1プレフィックスを割り当て、そのプレフィックス長はNTT東西のUNI仕様書に明記された通りとなります。
- 他社ISP事業者のIPoEからの変更をご要望の場合、変更元のISP事業者よりIPoEの廃止を実行し、当社へIPoEの申込みをいただくことで開通することができます。その際利用できない時間が発生しますが変更元ISP事業者より移行期間（廃止日より7日間）を設けることでご利用いただけない時間を短縮することができます。（移行期間を設けた場合利用できない時間は概ね1～4時間程度、ただし設備環境などにより延長される場合がございます）
- インターネット接続工事によるIPv6アドレス及びIPv4アドレスの変更に伴い、お客様がご利用中の各種サービスがご利用いただけなくなる場合がございます。その際はご利用中のパソコン等の再起動を行ってください。
- IPv6アドレスの変更があった場合、利用者が現在利用中の一部サービスに影響があり、端末機器等でIPv6アドレスを再取得するために当該端末機器等を再起動等する必要があります。また、IPv6アドレスが変わることにより、利用者の環境によっては一時的に通信が途絶えることがあります。
- 本サービスの利用開始等に伴うNTT東日本又はNTT西日本による工事に際し、お客様が現在ご利用中のIPv6アドレス（IPv6 PPPoE方式にて割り当てられているものは除きます。）及びIPv4アドレスが変更となります。
- 利用者に割り当てられるIPv6アドレスは、NTT東西における工事・障害、利用者のフレッツ回線に対する申し込み（設置場所住所変更、品目変更など）により変更されることがあります。また、IPv6アドレスが変わることにより、利用者の環境によっては一時的に通信が途絶えることがあります。
- SOシステムにて通知するオーダ完了通知について、フレッツ回線へのIPv6アドレス割り当て完了後、通知までの時間は一定ではなく、また通知時間は保証しません。
- IPv6アドレスの利用者間、または事業者間の移行、および廃止したIPv6アドレスの再利用はできません。
- このサービスでは、お客様の回線を収容する装置で混雑状態が発生した状況において、その装置における通信品質が改善（混雑状態が緩和）するまで、利用通信量の多いお客様の回線から順に通信速度（通信帯域）を制御します。

### 【実施概要】

お客様の回線を収容する装置における混雑状況を、当社の設備（監視装置）が上り方向および下り方向の通信をそれぞれ常時確認し、混雑状態が発生していることを検出した場合に、当該装置において通信量の多いお客様の通信に対して、上り方向または下り方向の通信に対する通信速度（通信帯域）をそれぞれ別々に制御します。

この通信速度（通信帯域）の制御は収容装置での混雑状態が緩和できるまで、その時点において利用通信量が多いお客様の通信から順に繰り返し実施いたします。

なお、帯域制御や制御解除の実施に対する事前の連絡（通知）については行いません。

- 本サービスでは、ネットワークへの過大な負荷が生じるのを防ぐため、転送量が他の利用者の平均利用容量を著しく超える場合、通信を制御することがあります。
- 本サービスの最低利用期間は、開通日の翌月を1か月目として、1か月となります。
- 端末設備（ホームゲートウェイ）の設定変更に伴い、PPPoE接続やその他一部機能がご利用いただけなくなる場合があります。引き続き同機能をご利用される場合は、パソコン等にPPPoE接続等の設定を行なってください。

### フレッツ・v6オプション代行申込について

- NTT東日本又はNTT西日本へのフレッツ・v6オプションの申込みにあたっては、お客様ご自身で、116又はNTT東日本若しくはNTT西日本の窓口にて、行って頂くことができますが、お客様の代理として当社がNTT東日本又はNTT西日本へのお申込手続きを行うこと（以下「代行申込」といいます。）もできます。この場合、当社が別途指定する方法により当該代行申込について委任していただきます。
- お客様は代行申込により行われたフレッツ・v6オプションの申込みについては、ご利用開始されるまでの間は途中で取消することができない場合がございます。その場合は、フレッツ・v6オプションのご利用開始後に、別途お客様からNTT東日本又はNTT西日本に対し、解約手続きを行っていただく必要があります。
- お客様が、代行申込に先んじて116等の窓口でフレッツ・v6オプションを申込みいただき、申込み手続きが完了している場合においては、代行申込はご利用いただけません。
- 「光サポート.NET光ライトプラス」をご利用中のお客様がフレッツ・v6オプションをご利用される場合、NTT東日本又はNTT西日本が別途通知するまでの間、お客様が実際に利用した利用量によらず、40Mバイト/月の利用量を加算します。

### 販売価格について

	※金額は全て税別	
光サポート.NETIPoEプラン固定IP1、8、16から、IPoEプランダイナミックへ変更	（初期費用）2,000円	（月額利用料）2,000円
光サポート.NETIPoEプランダイナミック、IPoEプラン固定IP8、16から、IPoEプラン固定IP1へ変更	（初期費用）4,500円	（月額利用料）5,000円
光サポート.NETIPoEプランダイナミック、IPoEプラン固定IP1、16から、IPoEプラン固定IP8へ変更	（初期費用）20,000円	（月額利用料）25,000円
光サポート.NETIPoEプランダイナミック、IPoEプラン固定IP1、8からIPoEプラン固定IP16へ変更	（初期費用）36,000円	（月額利用料）45,000円
光サポート.NETIPoEプラン固定IP1、8、16から、IPoEプランダイナミック光クロスへ変更	（初期費用）2,000円	（月額利用料）2,400円
光サポート.NETIPoEプランダイナミック、IPoEプラン固定IP8、16から、IPoEプラン固定IP1光クロスへ変更	（初期費用）4,500円	（月額利用料）6,000円
光サポート.NETIPoEプランダイナミック、IPoEプラン固定IP1、16から、IPoEプラン固定IP8光クロスへ変更	（初期費用）20,000円	（月額利用料）26,000円
光サポート.NETIPoEプランダイナミック、IPoEプラン固定IP1、8からIPoEプラン固定IP16光クロスへ変更	（初期費用）36,000円	（月額利用料）46,000円
光サポート.NETIPoEプラン固定IP1、8、16光クロスから、IPoEプランダイナミックへ変更	（初期費用）2,000円	（月額利用料）2,000円
光サポート.NETIPoEプランダイナミック光クロス、IPoEプラン固定IP8、16光クロスから、IPoEプラン固定IP1へ変更	（初期費用）4,500円	（月額利用料）5,000円
光サポート.NETIPoEプランダイナミック光クロス、IPoEプラン固定IP1、16光クロスから、IPoEプラン固定IP8へ変更	（初期費用）20,000円	（月額利用料）25,000円
光サポート.NETIPoEプランダイナミック光クロス、IPoEプラン固定IP1、8光クロスからIPoEプラン固定IP16へ変更	（初期費用）36,000円	（月額利用料）45,000円
変更月の月額基本料金は旧プランで翌月から新プランの月額基本料金となります。（1日開始除く）。		
光クロスへのプラン変更および光クロスからのプラン変更時は自動で新プランの月額利用料への変更となります。		

### 解約について

- お客様が、契約を終了されたい場合には、弊社の定める契約解除申込書により、申請していただきます。
- 本サービスは、日単位のご契約となり、解約日になり次第順次サービス提供が終了し利用停止となるため、サービス解約前日の月を解約月とし1ヶ月分の月額基本料金を請求します。
- 本サービス事務処理センター到着予定日の5営業日以降、30日以内の日付をご記入頂きます。なお、解約希望日通りの解約を確約するものではありません。
- NTT側でオーダが重複した場合、ご希望頂いた日に廃止が掛からない場合がございます。
- 解除月の基本サービスの月額基本料は、1か月分を請求します
- 光サポート.NETIPoEプラン「ダイナミック/光サポート.NETIPoEプラン」固定IPの最低利用期間は、利用規約の第11条に定める利用開始日を含む月の翌月2日までとし、違約金はございません。
- 最低利用期間を経過する前に利用契約を解除した場合は、利用規約の第28条に定める料金をお支払いいただけます。

### 3. IPoEプランの内容

- ・本サービスの申込みにあたって、利用するアクセス回線の「お客様ID」「アクセスキー」を通知していただきます。
- ・アクセス回線には、「フレッツ・v6オプション」の付与が必要です。また、回線サービスにおいてオーダ進行中の回線、他のIPoEサービス利用中およびオーダ中の回線は申込できません。また、利用開始について指定する希望日から開通するまで1日かかる場合がございます。
- ・割り当てられるIPv6アドレスは、当社の委託先がNTT東西に払出したアドレス空間から、NTT東西がNTT東西の計画に基づいて、利用者のアクセス回線1契約に対し1プレフィックスを割り当て、そのプレフィックス長はNTT東西のUNI仕様書に明記された通りとなります。
- ・他社ISP事業者のIPoEからの変更をご要望の場合、変更元のISP事業者よりIPoEの廃止を実行し、当社へIPoEの申込みをいただくことで開通することができます。その際利用できない時間が発生しますが変更元ISP事業者より移行期間（廃止日より7日間）を設けることでご利用いただける時間を短縮することができます。（移行期間を設けた場合利用できない時間は概ね1～4時間程度、ただし設備環境などにより延長される場合がございます）
- ・インターネット接続工事によるIP v 6アドレス及びIP v 4アドレスの変更に伴い、お客さまがご利用中の各種サービスがご利用いただけなくなる場合がございます。その際はご利用中のパソコン等の再起動を行ってください。
- ・IPv6アドレスの変更があった場合、利用者が現在利用中の一部サービスに影響があり、端末機器等でIPv6アドレスを再取得するために当該端末機器等を再起動等する必要があります。あることがあります。
- ・本サービスの利用開始に伴うNTT東日本又はNTT西日本による工事に際し、お客さまが現在ご利用中のIP v 6アドレス（IP v 6 PPPoE方式にて割り当てられているものは除きます。）及びIP v 4アドレスが変更となります。
- ・利用者に割り当てられるIPv6アドレスは、NTT東西における工事・障害、利用者のフレッツ回線に対する申し込み（設置場所住所変更、品目変更など）により変更されることがあります。また、IPv6アドレスが変わることにより、利用者の環境によっては一時的に通信が途絶えることがあります。
- ・SOシステムにて通知するオーダ完了通知について、フレッツ回線へのIPv6アドレス割り当て完了後、通知までの時間は一定ではなく、また通知時間は保証しません。
- ・IPv6アドレスの利用者間、または事業者間の移行、および廃止したIPv6アドレスの再利用はできません。
- ・このサービスでは、お客さまの回線を収容する装置で混雑状態が発生した状況において、その装置における通信品質が改善（混雑状態が緩和）するまで、利用通信量の多いお客さまの回線から順に通信速度（通信帯域）を制御します。

#### 【実施概要】

お客さまの回線を収容する装置における混雑状況を、当社の設備（監視装置）が上り方向および下り方向の通信をそれぞれ常時確認し、混雑状態が発生していることを検出した場合に、当該装置において通信量の多いお客さまの通信に対して、上り方向または下り方向の通信に対する通信速度（通信帯域）をそれぞれ別々に制御します。この通信速度（通信帯域）の制御は収容装置での混雑状態が緩和できるまで、その時点において利用通信量が多いお客さまの通信から順に繰り返し実施いたします。なお、帯域制御や制御解除の実施に対する事前の連絡（通知）については行いません。

- ・本サービスでは、ネットワークへの過大な負荷が生じるのを防ぐため、転送量が他の利用者の平均利用容量を著しく超える場合、通信を制御することがあります。通信制御の条件、内容は次の通りです。

#### 【実施概要】

弊社ネットワーク設備にて混雑状態と判断された場合において、全ての回線を対象に1か月間の転送量を測定し、弊社が定めたデータ転送量を超過した回線を対象として、当該回線の通信を制御します。制御対象回線は、次の判定時まで、弊社の定める収容設計帯域を下回らない範囲で制御を行います。

- ・本サービスは、WindowsUpdate等の通信を制御することがあります。
- ・一般社団法人インターネットコンテンツセーフティ協会が作成した児童ポルノ掲載アドレスリストに該当するサイトの閲覧を制限します。エンドユーザ様が対象サイトへのアクセスを試行した際は、ブロックングを示すメッセージを表示します。
- ・本サービスは、OutboundPort25Blockingを実施しています。これに伴い電子メールをご利用になる場合には、利用されるメールソフトの設定を変更していただく場合があります。
- ・本サービスの最低利用期間は、開通日の翌月を1か月目として、1か月となります。
- ・1つのIPv4アドレスを複数のユーザーで共有します。1ユーザーが利用できるポート数(TCP、UDP、ICMP)には制限があります。
- ・IPv4アドレスを他のユーザーとの共用するため、アプリケーションが意図しない動作をする場合があります

#### 利用可能なポートの制限

NAT Port Quota制限値  
TCP/1024  
UDP/1024  
ICMP/1024

#### 販売価格について

- ・光サポート.NETIPoEプランダイナミック（初期費用） 2,000円（月額利用料） 2,000円 ※金額は全て税別

#### 解約について

- ・お客さまが、契約を終了されたい場合には、弊社の定める契約解除申込書により、申請していただけます。
- ・契約の終了日は、契約解除申込書が、弊社に届いた日が含まれる月の最終日となります。ただし、契約解除申込書が届いた日から月の最終日までの営業日数が5営業日に満たない場合には、翌月の最終日が、契約終了の日となります。
- ・NTT側でオーダが重複した場合、ご希望頂いた日に掛からない場合がございます。
- ・光サポート.NETIPoEプランダイナミックの最低利用期間は、利用規約の第11条に定める利用開始日を含む月の翌月末日までとし、違約金はございません。
- ・最低利用期間を経過する前に利用契約を解除した場合は、利用規約の第28条に定める料金をお支払いいただけます。

### 4. 光サポート.NETプランSの内容

- ・接続時にプールアドレスの中から、毎回任意にIPアドレスを1個割り当てます。
- ・利用開始日から月末日迄の日数に基づき日割計算した額を請求します。

#### 販売価格について

- ・光サポート.NETプランSダイナミック（初期費用） 2,000円（月額利用料） 1,000円 ※金額は全て税別

#### 解約について

- ・お客さまが、契約を終了されたい場合には、弊社の定める契約解除申込書により、申請していただけます。
- ・本サービス事務処理センター到着予定日の3営業日以降、30日以内の日付をご記入頂けます。なお、解約希望日通りの解約を確認するものではございません。
- ・光サポート.NETプランSダイナミックには最低利用期間、違約金はございません。

### 5. 光サポート.NETプランNの内容

- ・接続時にプールアドレスの中から、毎回任意にIPアドレスを1個割り当てます。
- ・このサービスは、Outbound Port25 Blockingを実施しています。これに伴い電子メールをご利用になる場合には利用されるメールソフトの設定を変更していただく場合があります。
- ・「光コラボ回線」各コースでは、お客さまの回線（PPPoEセッション）を収容する装置で混雑状態が発生した状況においてその装置における通信品質が改善（混雑状態が緩和）するまで、利用通信量の多いお客さまの回線から順に通信速度（通信帯域）を制御します。

#### （制御実施概要）

お客さまの回線を収容する装置における混雑状況を、当社の設備（監視装置）が上り方向および下り方向の通信をそれぞれ常時確認し、混雑状態が発生していることを検出した場合に、当該装置において通信量の多いお客さまの通信に対して上り方向または下り方向の通信に対する通信速度（通信帯域）をそれぞれ別々に制御します。この通信速度（通信帯域）の制御は収容装置での混雑状態が緩和できるまで、その時点において利用通信量が多いお客さまの通信から順に繰り返し実施いたします。なお、帯域制御や制御解除の実施に対する事前の連絡（通知）については行いません。

- ・IP8タイプ：8個（ネットワークアドレス・ブロードキャストアドレスを差し引いた利用可能なアドレスは、IP8タイプの場合6個）
- ・IP16タイプ：16個（ネットワークアドレス・ブロードキャストアドレスを差し引いた利用可能なアドレスは、IP16タイプの場合14個）

#### 販売価格について

- ・光サポート.NETプランNダイナミック全コースから、プランN固定IP1へ変更（初期費用） 2,800円（月額利用料） 3,000円 ※金額は全て税別
- ・光サポート.NETプランNダイナミック全コースから、プランN固定IP8へ変更（初期費用） 12,000円（月額利用料） 20,000円 ※金額は全て税別
- ・光サポート.NETプランNダイナミック全コースから、プランN固定IP16へ変更（初期費用） 12,000円（月額利用料） 40,000円 ※金額は全て税別
- ・光サポート.NETプランN固定IP1全コースから、プランN固定IP8へ変更の場合（初期費用） 12,000円（月額利用料） 20,000円 ※金額は全て税別
- ・光サポート.NETプランN固定IP1全コースから、プランN固定IP16へ変更の場合（初期費用） 12,000円（月額利用料） 40,000円 ※金額は全て税別

#### 解約について

- ・お客さまが、契約を終了されたい場合には、弊社の定める契約解除申込書により、申請していただけます。
- ・最低利用期間は、利用規約の第11条に定める利用開始月の翌月から12ヶ月間とします。
- ・契約の終了日は、契約解除申込書が、弊社に届いた日が含まれる月の最終日となります。ただし、契約解除申込書が届いた日から月の最終日までの営業日数が5営業日に満たない場合には、翌月の最終日が、契約終了の日となります。
- ・最低利用期間を経過する前に利用契約を解除した場合は、利用規約の第28条に定める料金に替えて、光サポート.NETプランNダイナミックの場合4,000円、光サポート.NETプランN固定IP1タイプの場合6,000円、光サポート.NETプランN固定IP8タイプの場合30,000円、光サポート.NETプランN固定IP16タイプの場合60,000円を違約金としてお支払いいただけます。

### 6. お問い合わせ先

#### ◆光サポート.NET受付センター

- ・電話番号：011-707-4111
- ・メールでのお問い合わせ：hglory-lobo01@ml.glory.co.jp
- ・受付時間：9:00～17:30
- ・休業期間：土日祝日、弊社が定める休日
- ・<https://www.hokkaido-glory.co.jp/>