2026.02.28版

レモンガス光　重要事項説明書
【東日本エリア】

本資料は以下のサービスに関する重要事項を記載しております。
お客様がご契約されたサービスのページをご確認ください。
なお、ご契約されたサービスは同封の「レモンガス光　契約のご案内」をご確認ください。
※表示金額は全て税抜です。

サービス名	該当ページ
レモンガス光 (インターネットサービス)	2ページ～4ページ
レモンガスひかり電話	5ページ～9ページ
リモートサポートサービス	10ページ
レモンガス光テレビ	11ページ～12ページ

※ 上記サービスの初期契約解除については13～14ページ

※ お問合せ先は、15ページ(最終ページ)をご確認ください

契約約款

【契約約款】
上記各サービスの契約約款についても、以下URLよりご確認ください。
https://www.lemongas.co.jp/hikari/

・レモンガス光契約約款
・レモンガスひかり電話契約約款
・リモートサポートサービス契約約款
・レモンガス光テレビ契約約款

レモンガス光をお申込みのお客様へ

1．「レモンガス光」サービス提供事業者

レモンガス株式会社

2．お申込みサービスの概要等

区分	通信速度	サービス概要
レモンガス光ファミリー	最大概ね1Gbps	最大1Gbpsのアクセス区間を共用する主に戸建て住宅向けのサービス
レモンガス光マンション	最大概ね1Gbps	集合住宅等で最大1Gbpsのアクセス区間を共用するサービス

＊通信速度について、建物やご利用の環境により、最大200Mbpsもしくは最大100Mbpsとなる場合があります。
＊通信速度は、お客様宅内に設置する弊社回線終端装置から弊社設備までの間における技術規格上の最大値であり、お客様宅内での実使用速度を示すものではありません。インターネット利用時の速度は、お客様のご利用環境や端末機器の仕様、回線の混雑状況によって大幅に低下する場合があります。
＊100Mbpsを超える通信速度でご利用いただくためには、1Gbpsの通信速度に対応した環境が必要となります。100Mbpsの通信速度に対応した環境でもご利用いただくことは可能ですが、最大通信速度は100Mbpsとなります。
＊NTT東日本で光回線が敷設できなかった場合、本サービスのお申込を取り消しさせていただく場合がございます。
＊他のお客様のご利用に明らかに影響を及ぼすようなご利用をされている場合、レモンガス光約款に基づき、サービスの一部制限または停止、もしくは契約解除(解約)を行う場合があります
＊停電により通信機器が動作しない場合は、通信やIP電話などによる通話がご利用できない場合があります。

3．初期費用

【新規・移転】

事務手数料		3,000円
プロバイダー設定料		※種別により異なります。 0～100円
工事費	工事派遣あり	屋内配線の工程がある場合、またはVDSL機器工事がある場合 レモンガス光ファミリー 20,000円 レモンガス光マンション 20,000円
		屋内配線の工程がない場合、またはLAN配線方式の場合 10,600円
	工事派遣なし	3,000円

【転用(NTT東日本からの乗り換え)】

事務手数料		3,000円
転用時にかかる解約金	にねん割	NTT東日本「フレッツ光にねん割」は転用に伴い終了となります。 なお、終了に伴うフレッツ光にねん割の解約金は発生いたしません。
	工事費	・転用前の「フレッツ光」の工事費の分割払い残債がある場合は、本サービス転用後は弊社より請求いたします。移転をされる場合に限り工事費の残額を一括でお支払い頂きます。

＊上記は代表的な工事費です。初期工事の内容によっては工事費が異なる場合があります。
＊移転転用申込の場合の分割金については「契約のご案内」をご覧ください。
＊初期にかかる費用(工事費等) のお支払いは分割のみとなります。
＊分割支払(30回)のご請求金額は税込金額で計算しています。
＊工事派遣なしの場合の工事費のみ、一括請求となります。
・20,000円(22,000円税込)の場合：733円/月×29回＋743円/月最終月(税込)
・10,600円(11,660円税込)の場合：388円/月× 29回＋408円/月最終月(税込)
＊土日祝日に工事を実施する場合は、3,000円の工事加算額が必要となります。
また、年末年始(12月29日～1月3日)、夜間(17:00～22:00)、深夜(22:00～翌8:30)に工事を実施する場合や、工事の訪問時刻指定場合の料金につきましては、別途追加料金が発生します。

4. 月額利用料

区分	月額利用料
レモンガス光ファミリー	5,800円
レモンガス光マンション	4,450円

＊表示価格にはレモンガス光ISPサービス（プロバイダー）料金を含みます。
＊レモンガス光ISPサービス（プロバイダー）を利用しない場合、上記の月額利用料から600円減額します。
＊上記月額利用料の他に、1回線ごとにブロードバンドユニバーサルサービス料が必要となります。1回線あたりの料金およびご請求時期についてはNTT東日本、NTT西日本に準じます。

5. 機器利用料

区分	月額利用料
無線LAN機能付ホームゲートウェイ/ルータ※1※2※3※4	750円
無線LAN機能無ホームゲートウェイ/ルータ	450円
追加無線LANカード（1枚毎）※2※3※4	300円

※1 契約者の設備状況により、ホームゲートウェイではなくルータ機器のレンタルとなる場合があります。その場合においても、ホームゲートウェイと同額の利用料金がかかります。
※2 本サービスにおける無線区間の最大伝送速度は、ご利用端末の通信方式（IEEE802.11acの場合は最大1.3Gbpsまで、IEEE802.11 n の場合最大450Mbpsまで等）に準拠します。
※3 お客様がご利用のWi-Fi対応機器は、IEEE802.11ac/n/a/g/bに準拠している必要があります。
※4 無線LANのご利用には、お客様ご自身でのホームゲートウェイ、無線LANカード、Wi-Fi対応機器の接続設定が必要な場合があります。

6. ご利用条件

ご利用開始日	ご利用期間
レモンガス光ご利用開始月の翌月1日	24か月（24か月ごとの自動更新）

※ご利用期間はご利用開始月の翌月の初日から月末までを１か月目とし、24か月目を 満了月とします。
※更新月（満了月及び満了月の翌月）の間にレモンガス光の解約申し出がない場合は24か月単位のご利用期間にて自動更新となります。
※更新月（満了月及び満了月の翌月）を除くご利用期間内にお客様のご都合によりレモンガス光を解約された場合は、解約金として9,600円をお支払いいただきます。
※ご利用期間内にご利用回線を移転された場合は、割引額及びご利用条件等（ご利用期間・解約金等）はそのまま継続してご利用いただけます。なお移転先においてレモンガス光をご利用いただけない場合（提供エリア外である等含む） は、更新月（満了月及び満了月の翌月）での解約を除き、解約金として9,600円をお支払いいただきます。
※解約金につきましては、契約開始年月・住居種別によりかわることがあります

7. 割引概要等

名称	内容	対象サービス	割引額
セット割り	レモンガス又はアクアクララ(宅配水)の両サービスを併せてご利用いただくことで月々のご利用料金がお得になるプランです。	レモンガス光 ファミリータイプ/マンションタイプ	500円
転用割り	フレッツ光からレモンガス光にお乗換え頂くことで月々のご利用料金がお得になるプランです。		300円
新規割り	レモンガス光を新規でご契約いただくことで月々のご利用料金がお得になるプランです。		300円

＊「セット割り」は、レモンガスのサービス（レモンガスのＬＰガス又はレモンガスが販売する都市ガス、レモンガスが販売するアクアクララ（宅配水））の全てを解約した場合には適応外となります。

８．利用料お支払い方法

料金のお支払い方法、請求内容等はご契約内容により異なります。レモンガスもしくはご契約のプロバイダーの請求書等をご覧ください。

<table>
<tr><th rowspan="2"></th><th colspan="2">請求方法</th></tr>
<tr><th>（１）通常の場合</th><th>（２）レモンガス光ISPサービス（プロバイダー）を利用しない場合</th></tr>
<tr><td>レモンガス光利用料
・レモンガス光利用料
・レモンガス光オプションサービス利用料</td><td rowspan="2">プロバイダー利用料を含め
レモンガスより請求※1</td><td>レモンガスより請求※1</td></tr>
<tr><td>プロバイダー利用料</td><td>ご契約のプロバイダーより請求※2</td></tr>
</table>

※1　レモンガス光のご利用料金(レモンガス光に付随するその他サービスを含む)は、お客様をご担当させて頂いているレモンガス からご請求致します。当社が販売するＬＰガスまたはアクアクララ宅配水のご契約が無い場合、クレジットカードのみのお支払 いとなります。
ご請求は、処理の都合により1か月または2か月遅れで請求させていただくことがあります。

※2　プロバイダーからの請求に関するお支払い方法は、ご契約のプロバイダーにご確認ください。

９．転用・解約について

◎レモンガス光ならびにレモンガス光関連オプションサービスのご解約手続きには、最短で6営業日が必要です。
お手続きに必要な日数は、NTT東日本の工事手配状況によって異なります。ただし、リモートサポートサービスにおいては、この限りではありません。

◎レモンガス光ならびにレモンガス光関連オプションサービスを、NTT西日本を含む他の事業者のサービスへ変更することは できません。

１０．契約期間・解約手数料について

◎契約期間はご利用開始月の翌月を1か月目として24か月目の月末までを契約期間とし、解約の申し込みがない限りは更に24か月を契約期間として自動更新されるものとします。

◎契約期間の満了月及び満了月の翌月以外に解約された場合は、解約手数料として当社が定める期日までに一括して当社に対してお支払いいただきます。

解約手数料

・2022年6月30日以前にご契約の場合

レモンガス光ファミリー、レモンガス光マンション・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9,600円（税抜）
解約事務手数料・・ 3,000円（税抜）
他社へ事業者変更する場合（承諾番号発行手数料）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3,000円（税抜）

・2022年7月1日以降にご契約の場合

レモンガス光ファミリー・・4,000円（税抜）
レモンガス光マンション・・・ 2,000円（税抜）
解約事務手数料・・・　無料
他社へ事業者変更する場合（承諾番号発行手数料）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　無料

１１．その他注意事項

◎本サービスのご加入等により、別途ご契約中の弊社サービス（割引サービス等含む）が不要となった場合は、レモンガス光カスタマーセンターまで契約解除をお申し出ください。契約解除のお申し出が無い限り、翌月以降もサービスが継続されます。（弊社以外のサービスをご契約の場合は、お客様自身でご契約の会社へご連絡ください）

◎お客様のお名前、設置場所等の情報については、開通工事・保守等の目的でサービス提供元のNTT東日本及び業務委託先にも提供します。また、サービスの提供に必要となる情報を各サービス提供事業者と弊社間で相互に通知させて頂く場合があります。

◎弊社レンタル商品等をお客様の責により、紛失、あるいは破損した場合や、弊社レンタル商品等の解約後、一定期間を経てもご返却の確認が取れない場合、相当金額の請求をさせていただく場合があります。

◎工事実施前までのお申込みの取り消しは、無料にてお手続きいたします。

お問い合わせ先

<table>
<tr><td>【名称】 レモンガス光　カスタマーセンター
【電話】 ０１２０－５１３－１８０
※受付時間 10:00～19:00
（年末年始を除く）

【WEBサイト】
https://www.lemongas.co.jp/</td><td>・工事故障情報について
・お申込み・料金・契約変更・解約等に関するお問い合わせ
・レモンガスの提供する通信機器に関するお問い合せ

・故障に関するお問合せは、光故障受付センター
【電話】 0120-805-113　年中無休</td></tr>
</table>

レモンガスひかり電話をお申込みのお客様へ

「レモンガスひかり電話」は、レモンガス光回線網を利用したレモンガス株式会社が提供するIP電話サービスです。

1. 「レモンガスひかり電話」サービス提供事業者

レモンガス株式会社

2. ご提供条件について

・レモンガスひかり電話のご利用には、弊社の提供する光回線「レモンガス光」の契約が必要です。
・レモンガスひかり電話のご利用には、弊社がレンタルで提供する「レモンガスひかり電話対応機器」などが必要です。
・114(話中お調べ)、106(コレクトコール)など一部かけられない番号があります。

3. ひかり電話の転用時の注意事項

・ご利用中のNTT東日本のひかり電話は、光回線の転用と同時に自動的に転用されます。
・転用後のサービス内容や料金については、一部変更となる場合があります。
・料金プラン(安心プラン、もっと安心プラン)をご利用の場合、レモンガスひかり電話またはレモンガスひかり電話プラスへ変更となります。
・ひかり電話エースの月額利用料に含まれる無料通話分は、転用時に繰り越すことはできません。
・フレッツ光を転用と同時に品目変更となる場合、交換機器工事費等をお支払いいただく場合があります。

4. 現在お使いの加入電話などの電話番号を番号ポータビリティーして利用する場合について

・NTT東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ーといいます。
・番号ポータビリティーのご利用には、1番号毎に同番移行工事費(2,000円)がかかります。
・番号ポータビリティーのご利用には、NTT東日本の加入電話などを利用休止または契約解除していただく必要があります。
・利用休止の場合はNTT東日本へ基本工事費(2,000円)、利用休止工事費(1,000円)をお支払いいただく必要があります。
・加入電話などの利用休止または契約解除に伴い、対象の電話番号でご利用のサービス(割引サービス)は解約となります。
・ノーリンギング通信、信号監視通信サービス、オフトーク通信サービス、パケット通信サービス、フリーダイヤル、及びナビダイヤル等をご利用中の場合は、お客様から利用休止等の工事日までに該当サービスの契約会社等に連絡をとり、継続利用の可否及び必要に応じて廃止手続き等を行ってください。
・定額料金の発生する割引サービスなどのNTT東日本以外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。
・本サービスはマイライン対象外です。したがって、マイライン契約は解除されます。
・利用休止から5年間を経過し、さらに5年間(累計１０年間)を経過してもお客様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扱いとなります。詳細はNTT東日本へお問い合わせください。
・番号ポータビリティーを利用している場合で、設置場所を変更(引っ越しなど)する際は、NTT東日本の加入電話などに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。
・レモンガスひかり電話にて、加入電話などからの番号ポータビリティーした電話番号を利用の場合は、レモンガスひかり電話解約時にNTT東日本の加入電話などへ番号ポータビリティーして継続利用することができます。(NTT東日本の加入権を解約されている場合等、継続利用できない場合もございますので、レモンガスひかり電話解約時に「レモンガス光カスタマーセンター」へお問合せください。)
・「着信課金」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。
・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。

5．レモンガスひかり電話で新たに利用開始となる電話番号について

・レモンガスひかり電話にて新規にご利用となるレモンガスひかり電話専用番号は、レモンガスひかり電話解約時に他社の電話サービスに番号ポータビリティーして継続利用することはできません。

6．その他注意事項

・お客さまがレモンガス光に対して、番号ポータビリティを伴うひかり電話の申込み手続きを行う際に、NTT東日本が、NTT東日本の保有するお客さまの固定電話に関する契約者情報※をレモンガス光に提供する場合があります。
※　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ひかり電話の申込み手続きを円滑に行うため、また、お客様がその申し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． 初期費用・工事について

・お客様のご利用場所およびNTT東日本の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。
・弊社及びNTT東日本の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。

【手数料】

新規手数料		契約者回線毎	無料
転用手数料	レモンガス光と同時に申し込んだ場合	契約者回線毎	無料
	レモンガス光で電話を単独で転用した場合	契約者回線毎	3,000円

＊新規手数料、転用手数料は「レモンガス光」回線と同時に申し込んだ場合、レモンガス光の手数料が掛かります。

【工事費】

基本工事費	交換機等工事のみの場所	1 工事毎	2,000円
	工事担当者がお伺いして機器工事を行う場合	1 工事毎	7,500円
交換機等工事	交換機等工事費	1利用回線毎	1,000円

＊レモンガス光とレモンガスひかり電話を同時に工事される場合は、レモンガスひかり電話の基本工事費はかかりません。
＊上記の工事費は代表的な工事費用です。付加サービスをご利用になる場合や機器の設置など、工事の内容によっては別途工事費が発生します。
＊レモンガスひかり電話の付加サービスの工事費についてはNTT東日本のひかり電話に準じます。
・初期費用・工事費： https://flets.com/hikaridenwa/charge/initial.html

７． 月額利用料

ひかり電話プラン	月額利用料に含まれる付加サービス	月額利用料
レモンガスひかり電話	-	500円
レモンガスひかり電話プラス	月額利用料に480円分(最大3時間相当)の通話料が含まれます。※1※2 ①発信者番号通知サービス ②通話中着信サービス ③電話転送サービス ④番号通知リクエストサービス ⑤迷惑電話拒否サービス ⑥着信お知らせメール	1,500円

※1 転用の場合、転用前の無料通話分は転用時に無効となります。レモンガスひかり電話プラスの無料通話は転用した日の翌月１日から適用となります。
※2 余った通話料は翌月まで繰り越しできます。プラン変更及び解約した場合は、繰り越した通話料分は無効となります。
＊NTT東日本からの転用の場合、現在使用されているひかり電話対応ルータはそのままお使いいただけますが、一部機器の交換が必要な場合があります。
＊上記月額利用料の他に、1番号ごとにユニバーサルサービス料が必要となります(ユニバーサルサービス料金に関しましては「レモンガス光契約のご案内」をご確認ください)
＊本サービスの料金計算期間は毎月１日から末日までです。開通した月の月額利用料は無料となります。
また、サービスを廃止した月の月額利用料は月の途中にかかわらずひと月分をお支払いいただきます。
サービスの廃止をご希望の際は「お申込み・料金・契約変更・契約解除等に関するお問い合わせ」まで、ご連絡ください。
なお、通信及び通話料については、開通した月に利用した分についても、料金をお支払いいただきます。
＊国際電話のご利用に関しては、第三者による不正な電話利用により、高額な国際電話料金の請求が発生することがあります。国際電話をご利用されない場合は、国際電話に発信できないよう規制致します(国際不締結)。国際電話をご利用をされる場合は、国際電話に発信できるよう「国際締結」の申込みをする必要があります。
＊レモンガスひかり電話対応ルータが必要な場合、以下のレンタル料がかかります。

区分	月額利用料
レモンガスひかり電話対応ルータ（戸建タイプ）	無料
レモンガスひかり電話対応ルータ（マンションタイプ）	450円

＊レモンガスひかり電話の付加サービスの月額利用料

付加サービス		単位	月額利用料
発信者番号通知サービス※1		1利用回線ごと	400円
番号通知リクエストサービス※2		1利用回線ごと	200円
通話中着信サービス		1利用回線ごと	300円
転送電話サービス		1番号ごと	500円
迷惑電話拒否サービス※3		1利用回線または1番号ごと	200円
着信お知らせメール		1番号ごと	100円
追加番号サービス※4		1番号ごと	100円
複数チャネルサービス		1利用回線ごと	200円
テレビ電話		1利用回線ごと	0円
高音質電話		1利用回線ごと	0円
着信課金サービス	基本機能※5	1着信課金番号ごと	1,000円
	複数回線管理機能	1着信課金番号ごと	1,000円
	発信地域振分機能	1着信課金番号ごと	350円
	話中時迂回機能	1迂回グループごと	800円
	着信振分接続機能	1振分グループごと	700円
	受付先変更機能	1受付先変更ごと	1,000円
	時間外案内機能	1番号ごと	650円
	カスタマコントロール機能	1着信課金番号ごと	無料
	特定番号通知機能※11	1番号ごと	100円
レモンガスひかり電話短縮サービス	東日本エリア利用型※6	短縮番号ごと	15,000円
	ブロック内利用型※7	短縮番号ごと	10,000円
特定番号許可サービス※8※9	発着信制御利用料	制御する番号(自番号)ごと	500円
	許可番号リスト登録料※10	1ブロックプラン(最大20件)	100円
		5ブロックプラン(最大100件)	500円
		25ブロックプラン(最大500件)	1,500円
		50ブロックプラン(最大1,000件)	2,000円
		600ブロックプラン(最大12,000件)	10,000円

※1「発信者番号通知サービス」のご利用には、ナンバー・ディスプレイ対応の電話機が必要です。
※2「番号通知リクエストサービス」のご利用には、あわせて「発信者番号通知サービス」のご契約が必要です。
※3「追加番号サービス」をご利用の場合、希望される番号毎に「迷惑電話リスト」を持つ(個別契約)か、全番号に共通した「迷惑電話リスト」を持つ(共通契約)か、選択することができます。
※4 1電話番号ごとにユニバーサルサービス料が必要となります。
※5 1着信課金サービス番号ごとにユニバーサルサービス料が必要となります。
※6 東日本エリア全域からの発信を受けることができます。(東日本エリア：北海道、青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島、茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、東京、神奈川、新潟、山梨、長野の計17都道県エリア)
※7 東日本エリア(同上)の4ブロック(北海道・東北・信越・関東)のうち、ご指定いただいた1ブロック内からの発信を受けることができます。
※8「発着信制御利用料」と「許可番号リスト利用料」の両方が必要です。必ず許可番号リストのいずれかのプランをご契約いただく必要があり、許可番号リストに何も登録されない場合であっても利用料は必要となります。
※9 お申し込み後、お客さまご自身で、ひかり電話設定サイトにて設定が必要となります。何も設定されない場合は、発着信全許可となります。
※10 許可番号20番号を1つの区切り(1ブロック)として管理します。許可番号リストに登録した番号数が20番号に満たない場合でも、1ブロックを使用したことになります。許可番号リスト利用料はいずれか一つのプランのみ契約可能です。
※11 着信課金サービスまたは当社が別に定める協定事業者の提供する着信課金機能等の提供を受けている番号に限り、ご利用いただけます。

＊レモンガスひかり電話の通話料・通信料についてはNTT東日本のひかり電話に準じます。
・国内電話通話料： https://flets.com/hikaridenwa/charge/phonecall.html
・国際電話通話料： https://flets.com/hikaridenwa/charge/inter.html

レモンガスひかり電話の国内通話料(抜粋)

区分		通話料
加入電話、INSネット、ひかり電話、および法人向けひかり電話への通話		8円/3分
携帯電話への通話	株式会社NTTドコモ、ソフトバンク株式会社(旧ワイモバイル株式会社)	16円/60秒
	沖縄セルラー電話株式会社、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社	17.5円/60秒
	株式会社NTTドコモ(ワンナンバー機能により着信する場合)	10.8円/3分
050IP電話への通話	株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー	10.4円/3分
	株式会社STNet、株式会社NTTぷらら、九州通信ネットワーク株式会社 株式会社ケイ・オプティコム、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、東北インテリジェント通信株式会社 楽天コミュニケーションズ株式会社、株式会社エネルギア・コミュニケーションズ	10.5円/3分
	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、ソフトバンク株式会社 楽天コミュニケーションズ株式会社、ZIP Telecom株式会社 アルテリア・ネットワーク株式会社	10.8円/3分
PHSへの通話	区域内	10円/60秒
	～160km	10円/45秒
	160km超	10円/36秒
	上記の通信料金のほかに通信1回ごと	10円

8. ご利用上の注意事項

■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。
・火災通報装置* や非常通報装置* 、その他高齢者向け等の緊急通報装置* を接続する電話回線として、レモンガスひかり電話をご利用いただけない場合がございます。くわしくは通報装置の製造会社にお問い合わせください。
＊非常ボタンを押すことにより、119番や110番、その他予め登録した通報先に自動的にもしくは手動で電話をかける装置のことです。電話でご利用可能な場合には、回線終端装置(ONU)、レモンガスひかり電話対応機器への停電対策として無停電電源装置(UPS)をご利用下さい。

■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HPの「接続可否番号一覧」でご確認ください。
(https://flets.com/)
・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。レモンガスひかり電話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。

■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、ノーリンギ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。お客様ご自身で必ずご契約の事業者さまにレモンガスひかり電話へ変更する旨の連絡を行ってください。「発信者番号表示」をご契約いただくことで、レモンガスひかり電話でもノーリンギ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。お客様ご自身で、必ずご契約の事業者さまへ、レモンガスひかり電話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、レモンガスひかり電話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。お客様ご自身で、必ずご契約の事業者さまへ、レモンガスひかり電話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)。

■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ISDN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モードなどのディ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ISDN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、レモンガスひかり電話からのFAX送信ができない場合があります。
・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へ確認を行ってください。
・レモンガスひかり電話対応機器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。
・レモンガスひかり電話対応機器は、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。レモンガスひかり電話対応機器と回線終端装置(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レモンガスひかり電話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。
・ホームゲートウェイをVDSL機器または回線終端装置の一体型でご利用のお客様がレモンガスひかり電話を廃止する場合、一体型機器をご利用のままルーター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を交換させていただく場合がございます。レモンガスひかり電話解約時に「レモンガス光カスタマーセンター」へご確認ください。
・ホームゲートウェイ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、お客様が受話器を取り上げた際、「ピーピーピーピー」という音にて通知しますので、お客様自身にて実施していただく必要があります。
・「050IP電話」を併用してご利用の場合は、機器及び接続構成などの変更が必要になる場合がございます。

■通話明細について
・通話明細について、通話先の契約者番号を含め通話明細内訳を記録します。

■県間通話、国際通話について
・本サービスのご利用にあたっては、県間通話に関しては株式会社エヌ・ティ・ティエムイーまたはエヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社のサービスをご利用いただく場合があります。国際通話に関してはエヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社のサービスをご利用いただきます。
・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ございません。
・国際電話のご利用について、下記事例の第三者による不正な電話利用により、高額な国際電話料金の請求が発生することがあります。国際電話をご利用されない場合は、国際電話に発信できないよう規制致します(国際不締結)。国際電話をご利用をされる場合は、国際電話に発信できるよう「国際締結」の申込をする必要があります。
「IP-PBXソフトウェア等のご利用における、インターネット経由での内線電話端末としてのなりすまし」や、「外出先等から会社等の電話回線を利用して発信する機能を悪用した第三者不正利用」等により、高額な国際通話料金の請求が発生する事象が確認されております。
「IP-PBXソフトウェアや外出先から利用する機能などをご利用の際は、第三者が推測しやすいパスワードは設定しない」、「不要な接続環境は削除する」などのセキュリティ対策を行うなど、第三者による外部からの不正な接続による電話利用に十分にご注意ください。

■発信番号通知について
・「発信番号表示」は電話をかける際に発信者側の電話番号を受信側に通知する機能です。レモンガスひかり電話をお申込みの際に「通常通知」または「通常非通」のどちらかを選択します。なお、ご利用後に変更する場合は交換機工事費がかかります。また、ダイヤル操作(184/186)により選択も可能です。

■レモンガスひかり電話の移転について
・転居先がレモンガスひかり電話サービス未提供エリアの場合、レモンガスひかり電話を転居先で継続してご利用いただけません。また、転居先がレモンガスひかり電話サービス提供エリアであってもレモンガスひかり電話の工事が必要なため日数がかかることがあります。その間、レモンガスひかり電話はご使用いただけません。

■その他の留意事項
・レモンガスひかり電話では、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。
・「レモンガスひかり電話」の基本サービスであるテレビ電話の一つの接続先として、NTTドコモ社の携帯電話サービス「ＦＯＭＡ®」とのテレビ電話接続は、NTT東日本のサービス終了に伴い、2016年3月31日(木)をもって提供を終了させていただきました。

リモートサポートサービスをお申込みのお客様へ

「リモートサポートサービス」は、インターネットやレモンガス光に関するお困りごとを365日サポートするサービスです。

1．「リモートサポートサービス」提供事業者

レモンガス株式会社

2. ご提供条件について

＊リモートサポートサービスのご利用には、弊社の提供する光回線「レモンガス光」の契約が必要です。
＊パソコンのサポート対象OSは、日本語版のWindows OS及びMac OS X （一部のバージョン・エディション、サーバ用OSは対象外）です。NTT東日本の提供条件に準じます。
参考：https: //flets.com/osa/remote/s_offer.html
＊遠隔サポートによるサポートの提供条件は、NTT東日本の提供条件に準じます。
参考：https://flets.com/osa/remote/s_offer.html
＊本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよび各種サービス提供事業者の正規サポートを代行するサービスではありません。また、お問合せへの対応内容およびその結果を保証するものではありません。
＊開通した月の月額利用料は無料となります。また、サービスを廃止した月の月額利用料は月の途中にかかわらず ひと月分をお支払いいただきます。

3.月額利用料

区分	月額利用料
リモートサポートサービス基本料	500円
オンラインパソコン教室(1講座30分程度)	1,800円/1講座

＊本サービスの料金計算期間は毎月１日から末日までです。開通した月の月額利用料は無料となります。
また、サービスを廃止した月の月額利用料は月の途中にかかわらずひと月分をお支払いいただきます。
サービスの廃止をご希望の際は「お申込み・料金・契約変更・契約解除等に関するお問い合わせ」まで、ご連絡ください。

リモートサービスのサポートセンターの番号は、本編の最終ページをご参照ください

レモンガス光テレビをお申込みのお客様へ

「レモンガス光テレビ」は、アンテナの代わりに光回線を使って、地上波デジタル放送/BSデジタル放送を見ることができるサービスです。

1. 「レモンガス光テレビ」サービス提供事業者

レモンガス株式会社

＊レモンガス光テレビのご利用にはスカパーJSAT(株)が提供する放送サービスの契約が必要となります。

2. ご提供条件について

＊平成27年12月現在、東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、茨城県、栃木県、群馬県、新潟県、福島県、北海道の 各一部地域で利用可能です。

＊本サービスのご利用には、弊社の提供する光回線「レモンガス光」の契約が必要です。

＊一部対象外の回線があります。詳しくは「レモンガス光カスタマー センター 」までお問合せください。

＊「レモンガス光テレビ」は、当社が提供する「レモンガス光伝送サービス」とスカパーJSAT(株)の提供する放送サービス「テレビ視聴サービス」の契約により、地上/BSデジタル放送が受信できるようになるサービスです。(対応したテレビまたはチューナーが必要です)また、スカパー！等の専門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です。

＊レモンガス光テレビのご利用には、当社が提供する光回線「レモンガス光」の契約が必要です。
また、「レモンガス光テレビ」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、同一世帯以外での視聴はできません。

3. 月額利用料

サービス名	月額利用料
レモンガス光テレビ	900円

＊内訳：レモンガス光テレビ伝送サービス利用料：450円／月、テレビ視聴サービス利用料：450円／月。
NHK受信料および有料BS放送視聴料は含まれません。

＊本サービスの料金計算期間は毎月１日から末日までです。開通した月の月額利用料は無料となります。
また、サービスを廃止した月の月額利用料は月の途中にかかわらずひと月分をお支払いいただきます。
サービスの廃止をご希望の際は「お申込み・料金・契約変更・契約解除等に関するお問い合わせ」まで、
ご連絡ください。

4. 初期費用

■手数料

新規手数料		契約者回線毎	無料
転用手数料	レモンガス光と同時に申し込んだ場合	契約者回線毎	無料
	レモンガス光でテレビを単独で転用した場合	契約者回線毎	3,000円

■工事費

新設工事費	レモンガス光と同時にお申込みの場合で、お客様にてテレビ接続をする場合(必要機器・ケーブルはお客様ご用意)	5,800円	内訳 テレビ視聴サービス登録料2,800円 テレビ伝送サービス工事費、3,000円
	レモンガス光テレビ単独工事の場合で、お客様にてテレビ接続をする場合(必要機器・ケーブルはお客様ご用意)	10,300円	内訳 テレビ視聴サービス登録料2,800円 テレビ伝送サービス工事費、7,500円

＊ご自身でテレビを接続せず、接続工事を希望される場合は、追加料金が発生いたします。
(テレビ1台までの接続等工事 6,500円、テレビ4台までの接続等工事 22,800円)

＊上記の金額は代表的な工事費用です。工事内容、お客様のご自宅のテレビ設備や工事の状況により工事費が異なる場合がございます。

＊ご利用の状況によって、正常な出力レベルを確保するためのブースターが必要となる場合があります。

◆必要な物品等

地上デジタル放送・BSデジタル放送対応機器※1

デジタルチューナー搭載テレビ

または

地上デジタル放送未対応テレビ

デジタルチューナー

同軸ケーブル※2

・テレビ周りに使用する同軸ケーブル　：4C-FB以上推奨
・住宅内幹線に使用する同軸ケーブル：5C-FB以上推奨

分配器※3

分配器例
(2分配器)

分配器例
(3分配器)

※1　地上デジタル放送およびＢＳデジタル放送を視聴する場合に必要となります。オプションのスカパー！e2、スカパー！光をご利用いただく場合は、ＣＳ放送に対応したテレビまたはチューナーが必要となります。
※2　同軸ケーブルの先端部分がプラスチック製の物や、ケーブルの種類が3Ｃ－2Ｖ、5Ｃ－2Ｖのものより遮蔽性が優れる「5Ｃ－ＦＢ、Ｓ－5Ｃ－ＦＢの同軸ケーブル」のご使用を推奨します。
※3　分配器のケースがプラスチック製のものより遮蔽性が優れる「アルミダイキャスト製」で、周波数が2150ＭＨｚまで対応している分配器のご使用を推奨します。

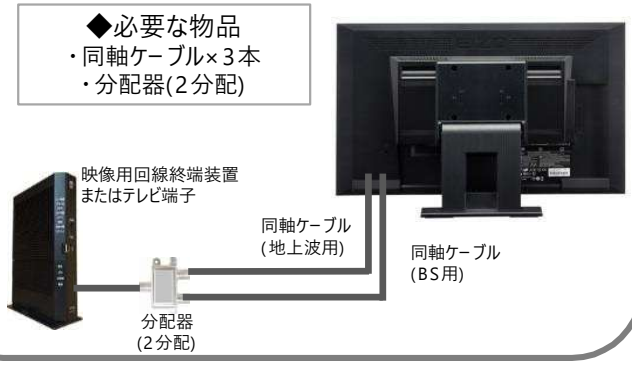
◆テレビとの接続例と必要となる物品等

●地上放送のみ視聴する場合

◆必要な物品
・同軸ケーブル×1本

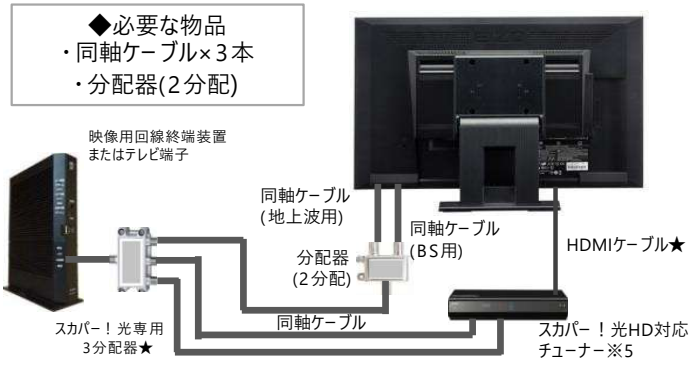
●地上放送+BS放送/スカパー！E2を視聴する場合

◆必要な物品
・同軸ケーブル×3本
・分配器(2分配)



●地上放送+BS放送/スカパー！光を視聴する場合

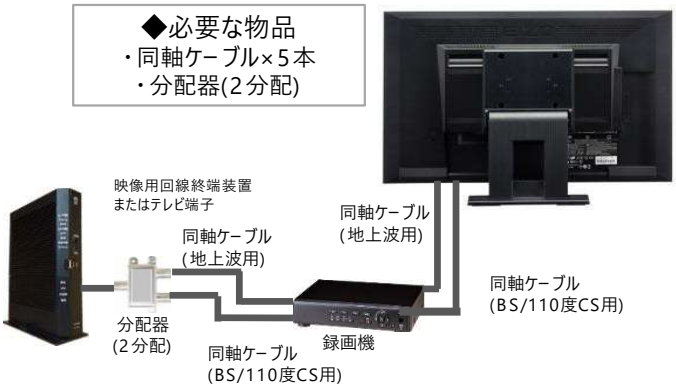
◆必要な物品
・同軸ケーブル×3本
・分配器(2分配)



★スカパー！光専用3分配器(同軸ケーブル接続済み)、
HDMIケーブル1本はスカパー！光HD対応チューナーに同梱

●デジタル対応録画機等と接続する場合
(地上放送+BS放送視聴)※6

◆必要な物品
・同軸ケーブル×5本
・分配器(2分配)



※4　必要となる物品等については、視聴されるテレビ台数分のご準備をお願いします。
※5　スカパー！光ＨＤ対応チューナーは、スカパー！光カスタマーセンターよりお電話にてお申込み内容等確認後、発送されます。
なお、スカパー！光ＨＤ対応チューナーの接続はお客様ご自身で実施していただくか、ご希望の場合は(株)オプティキャストが有料にて実施いたします。(株)オプティキャストによるチューナーの接続をご希望の場合、スカパー！光カスタマーセンターからのお電話を受けた際にその旨をお伝えください。
※6　接続方法は一例となります。ご利用のテレビおよびデジタル対応録画機等により接続形態が異なるので、テレビおよびデジタル対応録画機等の取扱説明書をご確認ねがいます。

レモンガス光 初期契約解除制度について　1/2

以下サービス（電気通信役務）の契約にかかるお手続きについては、初期契約解除制度の対象です。

対象となるサービス	対象となるお手続き
レモンガス光	新規申込（光回線新設）
	転用申込（フレッツ光からの転用）
	コース変更（レモンガス光ファミリー⇔レモンガス光マンション）

1. お客様は、上記サービスにかかる手続き時に発行される「レモンガス光　契約のご案内」書面をお客様が受領した日から起算して8日を経過するまでの間（受領日を初日として8日間）、書面により初期契約解除の請求を行なうことができます。初期契約解除の効力は、お客様が書面を発した時に生じます。
2. お客様は、初期契約解除の請求を行うことにより、①損害賠償もしくは違約金その他の金銭等を請求されることはありません。②ただし、初期契約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されます。この場合における②の金額は、上記サービスにかかる手続き時に発行される「レモンガス光　契約のご案内」書面に記載された金額となります。③また、契約に関連して弊社がお客様から金銭等を受領している場合には、当該金額等（ただし、②で請求される金額を除きます）をお客様に返還いたします。
3. お客様が、上記サービスと併せて「レモンガスひかり電話」「リモートサポートサービス」「レモンガス光テレビ」のいずれかのサービスをご契約された場合には、上記初期契約解除の請求とは別に当該サービスにかかる解約手続きが必要です。尚、レモンガス光テレビ契約時に役務提供される「テレビ視聴サービス」においては、「スカパーJSAT株式会社」が直接お客様からの初期契約解除申込を受付けます。
4. NTT東日本のフレッツ光からレモンガス光に転用申込をされたお客様が、フレッツ光の初期工事費の残額の支払いが完了していない場合、または、フレッツ光の初期工事費割引の違約金が発生する場合、当該初期工事費の残額および違約金は、初期契約解除制度の対象とはならず、請求されます。
5. 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様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、お客様が上記サービスにかかる手続き時に発行される「レモンガス光　契約のご案内」を受領した日から起算して8日を経過するまでの間に初期契約解除の請求をしなかった場合、お客様は、弊社が発行する初期契約解除を行うことができる旨を記載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（受領日を初日として8日間）、書面により初期契約解除の請求を行うことができます。初期契約解除の効力は、お客様が書面を発した時に生じます。
6. 弊社は、初期契約解除のご請求の書面を弊社が確認できた日をもって、初期契約解除の手続きを行います。初期契約解除の効力は、お客様が書面を発した日から生じます。なお、弊社が初期契約解除の手続きを行った後は、契約解除の取り消しには応じられません。（再度、新規契約のお手続きが必要となります。）
7. 初期契約解除についてのお問い合わせ先・書面を送付いただける宛先は以下のとおりです。

■初期契約解除のご請求・お問い合わせ

■ご請求・お問い合わせ先
レモンガス光カスタマーセンター

■ご請求方法
FAXまたは、はがき等による郵送による送付

■送付FAX番号
03-5462-3259

■はがき送付先
〒108-0075　東京都港区港南1-6-31
品川東急ﾋﾞﾙ
レモンガス株式会社 レモンガス光係

■お問い合わせ先電話番号
0120-513-180（フリーダイヤル）
受付時間10:00～19:00
（年末年始を除く）

※初期契約解除　請求書面　記載事項

■レモンガス光
初期解約解除の請求

・ご契約者名（フリガナ）
・ご契約者住所
・ご連絡先電話番号
・レモンガス顧客ID
・レモンガス光　契約ID
（例：CAFまたはCOPから始まる英数字）
・「レモンガス光　契約のご案内」受領日
・初期契約解除請求対象サービス名
・初期契約解除請求FAX発送日

「初期契約解除を請求します。」の一文

※初期契約解除請求書面の記載内容不備などによりご契約が特定出来ない場合や初期契約解除条件に合致しない場合、初期契約解除のご請求に応じられない場合があります。

【初期契約解除し、NTT東日本が提供するフレッツ光やその他事業者が提供するサービスに乗り換える場合】
以下の留意点について、ご確認ください。

対象となるお手続き	レモンガス光　新規申込の場合	レモンガス光　転用申込の場合
お申込みキャンセル	• レモンガス光およびレモンガス光関連オプションサービスに関し、新規申込後から工事実施3日前(以下、「契約取消期限」といいます。)までに「お申込み・料金・契約変更・契約解除等に関するお問い合わせ」までご連絡いただくことにより、お申込みを取消することができます。尚、契約取消期限を過ぎた後は、お申込みを取消することはできません。 • レモンガス光工事実施2日前以降に初期契約解除のご請求をされ、NTT東日本の提供するフレッツ光やその他事業者が提供するサービスに乗り換えされる場合、以下内容についてご確認・ご了承ください。	• レモンガス光およびレモンガス光関連オプションサービスに関し、転用申込後から工事実施3日前(以下、「契約取消期限」といいます。)までに「お申込み・料金・契約変更・契約解除等に関するお問い合わせ」までご連絡いただくことにより、お申込みを取消することができます。尚、契約取消期限を過ぎた後は、お申込みを取消することはできません。 • レモンガス光工事実施2日前以降に初期契約解除のご請求をされ、NTT東日本の提供するフレッツ光やその他事業者が提供するサービスに乗り換えされる場合、以下内容についてご確認・ご了承ください。
手続き	• 乗り換え先のサービスを提供する事業者に対して、お客様がご自身で新規契約のお手続きをする必要があります。	• 乗り換え先のサービスを提供する事業者に対して、お客様がご自身で新規契約のお手続きをする必要があります。
工事	• レモンガス光の解約に伴う工事(初期契約解除による廃止工事)および乗り換え先のサービスの回線開通工事が必要になります。 • 工事までには期間を要する場合があり、その期間はサービスがご利用いただけません。	• レモンガス光の解約に伴う工事(初期契約解除による廃止工事)および乗り換え先のサービスの回線開通工事が必要になります。 • 工事までには期間を要する場合があり、その期間はサービスがご利用いただけません。
初期費用	• 乗り換え先サービスの初期費用(契約料、工事費等)が必要になります。	• 乗り換え先サービスの初期費用(契約料、工事費等)が必要になります。
契約ID等	• レモンガス光契約時に発行された契約IDは、継続してご利用いただくことはできません。 • レモンガスひかり電話お申込時に新規発行されたお電話番号は継続してご利用いただくことはできません。 • レモンガスひかり電話をご契約の際に番号ポータビリティーされたお電話番号は、NTT東日本の加入権を解約されている場合等、継続利用できない場合もございます。	• レモンガス光転用時に移行された契約IDは、継続してご利用いただくことはできません。 • レモンガスひかり電話お申込時に新規発行されたお電話番号は継続してご利用いただくことはできません。 • レモンガスひかり電話をご契約の際に番号ポータビリティーされたお電話番号は、NTT東日本の加入権を解約されている場合等、継続利用できない場合もございます。
その他	–	• NTT東日本が提供するフレッツ光に乗り換えされる場合でも、転用による乗り換えはできません。レモンガス光へ転用した光回線を解約(廃止)し、フレッツ光を新規でご契約する必要があります。

「レモンガス光」各種お問合せについて

<table>
<tr><th colspan="3">お問い合わせ先</th></tr>
<tr><td colspan="2">故障に関するお問い合わせ</td><td>光故障受付センター
０１２０-８０５-１１３（フリーダイヤル）
受付時間 ２４時間（年中無休）
※受付が録音対応となる場合がございます。録音受付については
順次対応いたします。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">ご利用時のパソコン
接続・設定等に
関するお問い合わせ</td><td>リモートサポート
サービスを
利用中のお客様</td><td>リモートサポートセンター

＊連絡先電話番号および営業時間につきましては、リモートサポート
サービスご契約時に案内します。
（同封の「契約のご案内」をご覧ください。）

＊携帯電話及び050IP電話・PHSからご利用した場合は
通話料が発生いたします
＊「契約のご案内」に記載の「お客様ID（CAF/COP＋
数字10桁）」をご用意ください。</td></tr>
<tr><td>リモートサポート
サービスを
利用していないお
客様</td><td>レモンガス光カスタマーセンター
0120-513-180（フリーダイヤル）
受付時間10：00～19：00（年末年始を除く）</td></tr>
<tr><td colspan="2">お申込み・料金・契約変更・契約解除等
に関するお問い合わせ</td><td>レモンガス光カスタマーセンター
0120-513-180（フリーダイヤル）
受付時間10：00～19：00（年末年始を除く）</td></tr>
<tr><td colspan="2">他事業者が提供するサービスのご契約者
様向けお問い合わせ(他事業者が提供す
る「プロバイダー」「映像サービス」等)</td><td>ご契約いただいたサービスごとに異なります。各サービス提供事業者から
送付される書類等をご確認ください。</td></tr>
</table>