

ご利用にあたっての注意事項

本書面は、COOPひかりをご利用いただく際に注意が必要な重要事項をご説明するものです。COOPひかりをご利用いただくにあたり、本書面とコープ東北サンネット事業連合ホームページを必ずご確認ください。

<http://www.tohoku.coop/>

A 「COOPひかり」サービス内容

■「COOPひかり」サービスについて

- 「COOPひかり」は、NTT東日本(以降、NTT東といえます)が提供するフレッツ光などの卸提供を受け、生活協同組合連合会コープ東北サンネット事業連合(以降、コープ東北といえます)が組合員様に提供する光ブロードバンドサービス(FTTHアクセスサービス)です。
- 「COOPひかり」はNTT東のフレッツ光が提供されるエリアでご利用いただけます。
- 「COOPひかり」契約後、NTT東のフレッツ光などを再度契約する場合、または他事業者の光ブロードバンドサービスをご契約する場合、「COOPひかり」の解約および他事業者サービスの新規開通工事・機器変更が必要となります。その場合、「COOPひかり」の解約に伴い、「COOPひかり」契約時のご契約ID(お客さまID)は使用できなくなります。また、NTT東のひかり電話をご利用の場合、ご利用中の電話番号が変更となる場合があります。
- 組合員様へは、主にご契約内容をご確認いただけるようご利用開始日(工事日)までに「開通のご案内」を「COOPひかり」契約者住所へお送りします。なお、フレッツ光から転用される組合員様で、COOPひかりの設置場所利用者名と転用前のフレッツ光契約者名が異なる場合、「開通のご案内」は転用前のフレッツ光契約者名宛てに送付されます。

■インターネット接続に関する注意事項

- インターネットのご利用にはCOOPひかりの契約に加え、プロバイダとの契約が必要です(別途月額利用料等がかかります)。
- 「COOPひかり」はベストエフォート型サービスです。申込書に記載の最大通信速度は、組合員様宅内に設置する回線の終端装置からNTT東の設備までの間における技術規格上の最大値(1Gbpsの場合は概ね最大値)であり、組合員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通信速度は、組合員様のご利用環境、回線の混雑状況、集合住宅の場合は当該建物の伝送方式などによって低下する場合があります。
- 「COOPひかり」の最大通信速度を変更する場合、ご利用機器の交換、再設定などが必要となる場合があります。また別途工事料がかかる場合があります。

■ご利用料金のお支払について

- 「COOPひかり」のご利用開始月のご利用料金は、原則ご利用開始月の翌月にご請求いたします。ただし、ご利用開始日が月末となる場合、翌月以降のご利用料金とご利用開始月の翌月にご請求いたします。
- COOPひかりのご請求料金は、生協からお届けする請求書にてご確認ください。なお、「COOPひかり」のご契約内容、回線速度等は、NTT東のWEBサイトで確認できます。 <https://flets.com/next/square/connect/>
- 次の場合、「COOPひかり」のご利用を停止する場合があります。
 - お支払い期限を過ぎて、ご利用料金のお支払いがない場合
 - お支払い期限後にお支払いいただき、コープ東北料金担当がお支払いの事実を確認できなかった場合
 - 生協のご利用代金のお支払い状況により、ご利用を停止させていただく場合、またはご利用ができません場合がございます。
- ご利用停止となった場合、「COOPひかり」に関するサービスもご利用停止となります。また、ひかり電話をお使いの方は、ひかり電話の通話もできなくなりますのでご注意ください。
- ご利用を停止した場合、また停止後のご利用再開の場合、それぞれ1回につき切替工事費として2,200円(税込)がかかります。

B ご利用料金・割引サービス

■「COOPひかり」プラン

プラン名		サービス概要	長期契約割引プラン月額料金(税込)	回線速度*1
定額 プラン	COOPひかり ファミリー・ギガプラン	戸建住宅向けの2年契約プラン。 3年目以降は自動更新です。	5,390円	最大1Gbps
	COOPひかり ファミリータイプS			最大下り200Mbps 上り100Mbps
	COOPひかり ファミリータイプ			最大100Mbps
	COOPひかり マンション・ギガプラン	集合住宅向けの2年契約プラン。 3年目以降は自動更新です。	3,828円	最大1Gbps
	COOPひかり マンションタイプS			最大下り200Mbps 上り100Mbps
	COOPひかり マンションタイプ			最大100Mbps

*1 技術規格上の最大値であり、実使用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、組合員様のご利用環境(端末機器の仕様等)や回線混雑状況等により大幅に低下する場合があります。上記は主なプランであり、組合員様の設備状況によっては別なプランをご提供することがございます。

※工事料金：2,750円～24,750円(税込/分割可)がかかります。※契約事務手数料:3,300円(税込)が、「COOPひかり」契約時及びご契約プランの変更時にかかります。

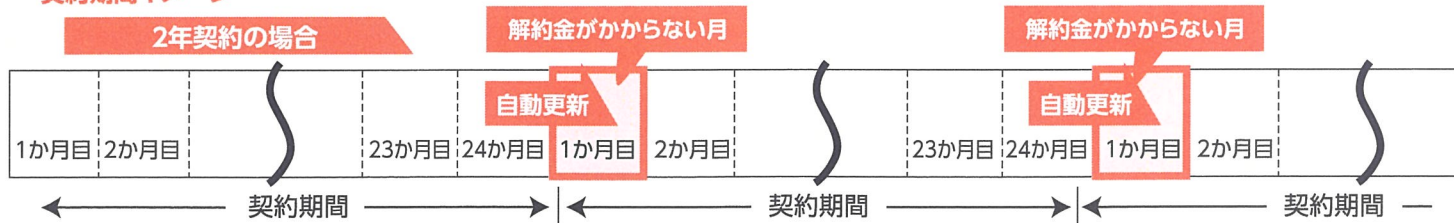
■料金プランに関する注意事項

- 「COOPひかり」を解約をされた場合、解約月末までの料金をご請求いたします。また、「COOPひかり」の解約お手続き後、回線を停止するまでに数日かかる場合があります。

長期契約割引プランに関する注意事項

- 長期契約割引プランは、2年間同一の「COOPひかり」契約を継続してご利用することが条件となり、解約のお申し出がない場合は自動更新となります。更新後を含む契約期間内(契約満了月の翌月を除く)での解約時(契約期間のない料金プランへの変更含む)には、ファミリー・ギガプラン13,200円(税込)、マンション・ギガプラン8,800円(税込)の解約金がかかります。
- 契約期間は、「COOPひかり」のご利用開始日の翌月を1か月目として計算いたします。ただし、ご利用開始日が1日の場合は、当月を1か月目といたします。
- 長期契約割引プランの解約金は解約月の翌月にご請求いたします。

契約期間イメージ



C 初期費用・工事料(分割可)

「COOPひかり」のご利用には、「COOPひかり」設置場所の設備環境などに応じて下表に記載するいずれかの工事が必要になる場合があります。「COOPひかり」のご契約手続き完了後、COOPひかり受付センターにて可能な範囲で組合員様の設備環境を確認の上、工事内容および工事費の上限を組合員様へご連絡いたします。

工事区分		プラン	工事内容(例)	工事費上限(税込)
新設	工事担当者の派遣工事の場合	戸建	屋内配線を新設する場合	24,750円
		戸建	屋内配線を新設しない場合	10,450円
		集合	屋内配線を新設する場合	20,625円
		集合	屋内配線を新設しない場合	10,450円
工事担当者の無派遣工事の場合(システム的な工事)	戸建		2,750円	
	集合		2,750円	
プラン変更	工事担当者の派遣工事の場合(屋内配線を新設する場合)	戸建	「集合」から「戸建」への変更	24,750円
		集合	「戸建」から「集合」への変更	20,625円
	工事担当者の派遣工事の場合(屋内配線を新設しない場合)			10,450円
	工事担当者の派遣工事の場合(屋内配線を新設しない場合)		「ファミリー」、「マンション」の各タイプ別変更	10,450円
工事担当者の無派遣工事の場合			2,750円	
移転	工事担当者の派遣工事の場合	戸建	屋内配線を新設する場合	24,750円
		戸建	屋内配線を新設しない場合	10,450円
		集合	屋内配線を新設する場合	20,625円
		集合	屋内配線を新設しない場合	10,450円
	工事担当者の無派遣工事の場合(システム的な工事)	戸建		2,750円
		集合		2,750円

2023年4月1日現在

※上限金額は「対象サービス」の提供に通常要する費用に対して適用されます。配線経路構築工事、時刻指定工事、LAN配線工事、アプリケーションサービスまたは付加的な機能に係る工事費、その他「対象サービス」の提供に通常要さない機器工事費等は、ご請求上限金額は適要されません。

初期費用に関する注意事項

- 「COOPひかり」の新規契約(転用含む)時には契約事務手数料3,300円(税込)がかかります。
- 土日祝日もしくは夜間時間帯に派遣工事日をご指定される場合、追加派遣料が別途必要となる場合があります。
- 派遣工事時間をご指定される場合、時間指定料が別途必要となります。また、無派遣工事の場合、工事時間のご指定ができない場合があります。
- 「COOPひかり」契約事務手数料は、ご利用開始月の翌月にご利用料金と合わせてご請求いたします。ただし、ご利用開始日が月の下旬となる場合、翌月以降のご利用料金と合算してご請求させていただく場合があります。また、「COOPひかり」工事料を一括または分割でお支払いいただく場合は、契約月の翌月以降にご利用料金と合わせてご請求いたします。

工事に関する注意事項

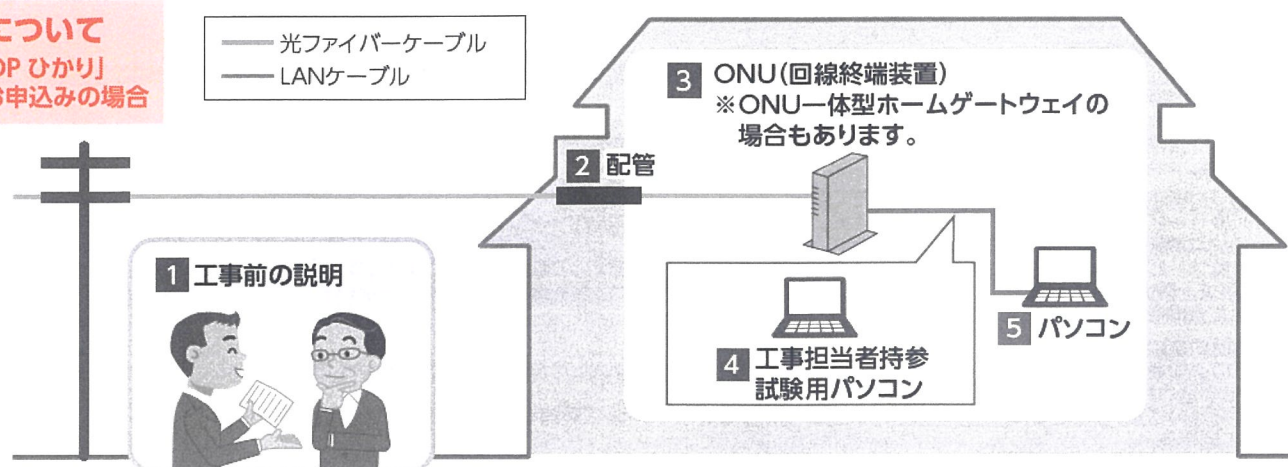
- 工事はNTT東指定の工事会社の実施いたします。
- 工事完了前であれば、お申込みの取消が可能です。その場合「COOPひかり」契約に関する取消料などはかかりません。ただし、工事途中でお申込みの取消をされた場合は、それまでに発生した派遣費用や工事費用については、組合員様にご請求いたします。取消のご連絡はお早めにコープ東北までお願いいたします。
- 工事日は、組合員様がコープ東北受付窓口にて「COOPひかり」をお申込みいただいた日の翌月末まで指定可能ですが、ご希望にそえない場合があります。また、設備状況の都合などにより、工事日程が当初ご案内の予定から変更になる場合があります。なお、ご予約いただいている時間帯にお伺いするよう努めておりますが、やむをえず交通事情などによりご予約の工事時間帯に間に合わないこともあります。
- コープ東北が工事のお約束をした場合でも、COOPひかり設置場所の現地の設備状況などによっては工事ができず「COOPひかり」をご利用いただけない場合があります。この場合、工事料はかかりませんが「COOPひかり」のご契約を解除する場合があります。なお、工事が実施できないことにより、組合員様または第三者に損害が生じた場合でも、NTT東及びコープ東北では責任を負いかねます。
- 派遣工事には「COOPひかり」お申込み時に申告いただいた利用者の立ち会いが必要です。派遣工事にかかるお時間は概ね1時間程度を予定しています。
- 光ファイバーケーブルを引き込むお部屋に電話用の配管がない場合、もしくは配管に余裕がない場合はエアコンダクトを利用したり、壁面に穴を開ける場合がありますので、ご了承くださいませようお願いいたします。なお、工事内容によっては、追加料金が発生する場合があります。詳しくは、工事当日に事前説明いたしますので、ご了承の上、工事完了後に「工事内容のお知らせ」にご署名ください。
- 賃貸住宅で派遣工事を実施する場合、オーナー様・管理会社様などの承諾が必要となります。その際の折衝は組合員様にて行っていただきます。
- お申込み内容の確認、および工事日の調整連絡などのため、コープ東北から組合員様へ、お電話にてご連絡させていただく場合があります。
- 無派遣工事は、工事担当者がお伺いしない工事のため、ご自宅内の各種機器の接続や設定は組合員様ご自身で行っていただきます。ご予約いただいた工事日から90日以内にコープ東北で接続の確認ができない場合、「COOPひかり」の契約を解除する場合があります。

■フレッツ光設置時の工事料残債について

■転用の場合でフレッツ光工事料の分割払いの残債がある場合でも転用は可能です。ただし、その場合のフレッツ光工事料の分割払い残債額は一括精算となります。また、「COOPひかり」工事料の分割支払い期間中に「COOPひかり」を解約された場合でも、分割払いが終了するまでお支払いいただけます。

派遣工事について

戸建：「COOPひかり」
新規お申込みの場合



■派遣工事の流れ 「COOPひかり」新規申込みの場合

NTT東 指定工事 会社 が 実施 組合 員 様 が	1 工事前の説明	工事担当者より光ファイバーケーブルの引き込み方法を説明いたします。基本的には電話専用の配管を利用いたしますが、電話の配管がない場合、もしくは配管に余裕がない場合は、エアコンダクトなどから光ファイバーケーブルを引き込みます。
	2 光ファイバーケーブル引き込み	最寄りの電柱から組合員様宅内の外壁へ光ファイバーケーブルを引き込み、続いて、屋内へ光ファイバーケーブルを引き込みます。光ファイバーケーブルを屋内へ引き込む際、必要に応じて「光コンセント」を室内の壁に設置するなど、組合員様宅の状況に合わせた作業を行います。
	3 ONU (回線終端装置) の設置 *1	光ファイバーケーブルとONUを接続・設置いたします。
	4 「COOPひかり」接続確認	工事担当者が持参する接続確認用のパソコンで、接続試験を行います。
	5 パソコンの接続・設定 *2	ONUとパソコンをLANケーブルにて接続・設定いただけます。 ※当社からお貸出するONUまたはONU一体型ホームゲートウェイには無線LAN機能は搭載されておりません。無線接続する場合は組合員様ご自身で無線LANルータをご用意の上、ONU下部に設置・設定ください。
	6 インターネット接続設定	パソコンとONUを接続し、プロバイダ情報 (ID/パスワード等) をPCまたはホームゲートウェイに設定いただけます。

*1:NTT東のオプションサービス (ひかり電話) 利用有無などにより、設置機器は異なります。

*2:無線LAN設定およびパソコンのブラウザ・メール設定は、組合員様にて実施していただけます。

■集合住宅における派遣工事実施時の注意事項

集合住宅においては、マンション内の共用スペースまで光ファイバーケーブルを引き込み、その後各戸までは「既存の電話回線用ケーブルを利用する」「光ファイバーケーブルを引き込む」などの方法で接続いたします。上記工事の実施に当たり、工事当日はマンション内の共用スペース (MDF室など) において作業が必要になります。東日本エリアについては、組合員様よりあらかじめオーナー様、管理会社様などに工事日をお伝えいただき、MDF室の場所のご確認と開錠のご手配をお願いいたします。

■工事にあたり組合員様にご用意いただくもの

ご用意いただくもの	備考
LANケーブル ※1000BASE-TX以上のケーブル (ストレート) を推奨	ONUとパソコンを接続するケーブル ※無線LANルータを設置する場合は、ONUと無線LANルータを接続します。ただし、NTT東日本エリアの組合員様が、コープ東北の1ギガ対応無線LANルータをレンタルされる場合は不要です。 ※100BASE-TX以上のストレートケーブルであれば「COOPひかり」はご利用可能ですが1Gbps速度に対応できません。 ※組合員様が別途ご用意・ご利用される機器にLANケーブルが同梱されている場合もあります。
電源タップ	パソコン用に加えて電源コンセントの差込口が1〜3口必要になりますので、電源タップをご用意いただくことをお勧めいたします。
パソコン・スマホ・タブレットなど ※無線LANルーターをお持ちでない場合は、インターネット接続設定の際にLANケーブルが接続できるパソコンが必要となります。	インターネット接続および初期設定に必要な端末
インターネットサービスプロバイダ	インターネットに接続するためには、インターネットに接続する事業者 (プロバイダ) とのご契約が必要になります (別途月額料金等がかかります)。

D 初期契約解除(クーリングオフ)に関するご案内

■初期契約解除の対象サービス

「COOPひかり ファミリー・ギガプラン」 「COOPひかり ファミリータイプS」 「COOPひかり ファミリータイプ」
「COOPひかり マンション・ギガプラン」 「COOPひかり マンションタイプS」 「COOPひかり マンションタイプ」
(以下「対象サービス」)

■初期契約解除の効力等

- (1)本書面を組合員様が受領した日から起算して8日を経過するまでの間に、コープ東北に契約を解除する旨を書面により通知していただくことで「対象サービス」の契約解除を行うことができます。
- (2)初期契約解除の効力は、書面を発送した時に生じます。
- (3)初期契約解除をされた場合、損害賠償もしくは解約金をご請求いたしません。既にコープ東北が組合員様から解約金を頂いている場合は、頂いた解約金を返金いたします。

■初期契約解除時にお客さまにお支払いいただく費用

- (1)「対象サービス」の契約解除までの期間における月額利用料金および対象サービスの契約解除に伴って同時に解約されたアプリケーションサービスまたは付加的な機能の月額利用料金および工事費をご請求いたします。
- (2)「対象サービス」の契約料および工事費は、「C 初期費用・工事費(分割可)」の表におけるご請求上限金額の範囲でご請求いたします。
- (3)ご請求上限金額が適用される費用について、ご請求上限金額を超えた金額を既にコープ東北が頂いている場合は、頂いた金額からご請求上限金額を差し引いた金額を返金いたします。

■初期契約解除の申込方法

以下の必要事項をご記入のうえ、コープ東北が指定する宛先までご送付いただきますようお願いいたします。

- (1)お申込されたサービス名
- (2)「開通のご案内」または「ご利用内容変更のご案内」に記載されている「ご契約者名」「ご利用場所住所」「お客さまID」
- (3)ご連絡先
- (4)初期契約解除をご希望する旨
- (5)本書面の受領日
- (6)初期契約解除申告日

コープ東北ホームページに初期契約解除通知用の書面をアップロードしておりますので、ご活用ください。 <http://www.tohoku.coop/>

■その他の留意事項

- (1)初期契約解除をされた場合、「対象サービス」のアプリケーションサービスや付加機能も自動的に契約解除となりますが、それ以外のサービスは自動的に契約解除になりませんので、組合員様より解約のご連絡を頂きますようお願いいたします。(ほかの事業者が提供するサービスの契約解除については提供事業者へご連絡ください。)
- (2)「対象サービス」と他の事業者のサービスまたはコープ東北の初期契約解除対象外サービスとの間でのサービスの変更を初期契約解除する場合、変更後のサービスから変更前のサービスへの無償での現状復帰はいたしません(工事費をご請求いたします)。

E その他の注意事項

■フレッツ光でご利用中のサービス・「COOPひかり」に関連するサービスについて

- フレッツ光から転用される場合、組合員様が現在ご契約しているNTT東などの事業者が提供するフレッツ光でご利用中のサービスが継続利用できない場合があります。詳細は各事業者にお問い合わせください。なお、現在ご契約しているフレッツ光でご利用中のサービスが継続利用可能な場合は、当該サービスの利用料については、引き続き、各事業者からのご請求となります(解約が必要な場合は各事業者に直接お申込みください)。
- 転用などに伴い、「COOPひかり」の利用者名とNTT東の提供するフレッツ光でご利用中のサービスのご契約者名に差異が生じた場合、NTT東の提供するフレッツ光でご利用中のサービスの契約者名を「COOPひかり」の利用者名と同一名義に変更することに同意していただきます。なお、変更後のご契約者名確認のため、NTT東より「COOPひかり」の利用者にご連絡する場合があります。(本人確認のため、NTT東へ運転免許証等の書類を提出していただく場合があります)。
- NTT東からのご契約者名確認の連絡に関するお問い合わせについては、NTT東へご連絡ください。
NTT東へのお問い合わせ ☎0120-116-116 受付時間:9:00~17:00(年末年始除く)
- 「COOPひかり」を解約された場合、NTT東の提供する「COOPひかり」に関連するサービスも自動的に解約となります。その他の事業者が提供する「COOPひかり」に関連するサービスについては、提供元の事業者にご確認ください。

■保守について

- 「COOPひかり」の故障発生時は光故障受付センタへご連絡ください。なお、コープ東北で故障箇所を確認し、故障箇所がコープ東北またはNTT東の設備だった場合は、組合員様に連絡し、故障修理者を派遣する場合があります。
- 組合員様の故意または過失による故障と判断した場合には、故障修理費用および派遣費用(故障修理者を派遣する場合)などを組合員様にご請求いたします。
- コープ東北で故障箇所を確認し、コープ東北またはNTT東の設備に故障がないと判断した場合においても、組合員様の要望がある場合は点検のために故障修理者を派遣することは可能ですが、コープ東北またはNTT東の設備の故障ではないと確認できた場合には、その派遣に要した費用を組合員様にご請求いたします。
- 故障のご連絡または故障修理もしくは点検のご依頼は「COOPひかり」の契約者または利用者から承ります。ご利用者からのご依頼であっても、その費用は契約者へご請求いたします。
- 設備などのメンテナンスや停電などにより電源が供給されない場合など、サービスを一時的にご利用できない場合があります。

■レンタル機器の返却について

- コープ東北がお貸出した機器の返却をお願いしたときは速やかにご返却願います。一定期間経過後、機器の返却がない組合員様については、機器相当額をご請求いたします。

■個人情報の取り扱いについて

- 組合員様の個人情報につきましては、コープ東北プライバシーポリシーに基づき適切に管理いたします。
※最新のプライバシーポリシーはコープ東北ホームページに掲載しています。 <http://www.tohoku.coop/>
- 「COOPひかり」および関連するサービスを提供するにあたり、サービスに必要な組合員様の情報をNTT東およびサービス提供に必要な事業者に提供することについて同意いただきます。

お問い合わせ先

生活協同組合連合会コープ東北サンネット事業連合 サービス事業本部

フリーダイヤル ☎0120-448-044 TEL.022-371-7741 FAX.022-218-0190

受付時間/9:00~17:30 月~土(年末年始を除く)

- 故障の場合：光故障受付センタ ☎0120-805-113 受付時間/24時間受付・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。

本書面の内容は2023年4月1日現在のものです。