ドコモ光ご利用時の注意事項

ahamo光/タイプA/タイプB/単独タイプ編

本書面は最大通信速度1ギガの「ドコモ光」「ahamo光」をご利用いただく際の注意事項をご説明するものです。
サービス内容の詳細などについてご不明な点がある場合、ドコモのホームページなどでご確認ください。
ドコモのホームページ　https://www.docomo.ne.jp/internet/hikari/index.html
ahamo光サイト　https://ahamo.com/special/hikari/

工事当日までに必ずご確認ください。

□派遣工事なし(NTT局内工事)のお客さまへの注意事項

■事前に機器を送付させていただく場合、機器の接続時間に関しては機器同封の冊子記載の時間(記載のない場合は開通工事当日の12時まで)にお客さまご自身で機器の接続をお願いいたします。ご予約いただいた工事日を経過しても機器の接続が確認できない場合、当社よりお客さまへ機器接続のお願いをご連絡することがあります。
■派遣工事なし(NTT局内工事)の場合であっても、お客さま宅の設備状況によっては派遣工事に変更となる場合があります。

□派遣工事のお客さまへの注意事項

■工事日が変更となる、再度の工事日決定まで時間がかかる場合があります。
■ご不在などによりお立合いいただけない場合は、派遣費用相当を請求させていただく場合があります。
■設備状況により「ドコモ光」が提供できない場合があります。
■設備状況により追加工事が必要となり追加工事料が発生する場合があります。
詳細は「C.初期費用・工事」「工事に関する注意事項」をご確認ください。

A サービス内容

□「ドコモ光/ahamo光」について

■「ドコモ光/ahamo光」は、NTT東日本またはNTT西日本(以降、「NTT東西」といいます)が提供する「フレッツ光」などの卸提供を受け、ドコモがお客さまに提供する光ブロードバンドサービスのため、NTT東西の「フレッツ光」提供エリアでご利用になれます。
■転用・事業者変更時の光回線の名義はドコモが定める「家族」間での変更を除き、転用・事業者変更前にご利用されていた光回線の契約者名義と同一名義となります。
■「ドコモ光/ahamo光」と対となる携帯電話回線(以降、「ペア回線」といいます)を設定する場合、「ドコモ光/ahamo光」1契約につき、ドコモの携帯電話回線1契約(ペア回線として設定されていないものに限ります)の設定が可能です。なお、ペア回線として指定する回線の料金プランは「ドコモ光/ahamo光」対象料金プランに限ります(「ドコモ光/ahamo光」対象料金プランについては、ドコモのホームページ(https://www.docomo.ne.jp/internet/hikari/charge/index.html)でご確認ください)。
■異なる名義のペア回線に変更する場合、ペア回線の変更に伴って名義が変わる場合およびペア回線の名義変更を行う場合は、「ドコモ光」の名義も同一のものに変更していただきます。「ドコモ光」の場合、提携プロバイダ(複数社の中からお客さまが選択)のご契約の名義変更などについては、お客さまご自身で各プロバイダへ直接ご確認ください。
■お客さまへは、主な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「ドコモ光/ahamo光」設置場所住所へ、ご利用開始日(工事日)以降に「ドコモ光　契約申込書(控え)」を「ドコモ光/ahamo光」契約者住所へお送りします。
■現在「フレッツ光」でご利用中のオプションサービスやサービスプランが継続してご利用いただけない場合があります。
■光回線再利用の場合、変更元事業者から提供されているオプションサービスや割引サービス、保有しているポイントなどは引き継がれません。詳細は変更元事業者にご確認ください。
■光回線再利用と同時に現在ご利用いただいている電話番号を継続利用されたい場合、光回線再利用のお申込みと同時に「番号ポータビリティ」のお手続きが必要となります。「番号ポータビリティ」のお手続きを行わなかった場合、電話番号は継続利用できなくなります。

□インターネット接続について

■「ドコモ光」には、提携プロバイダが提供するインターネット接続サービスをセットで提供するプランがあります(以降、「プロバイダがセットになったプラン」といいます)。プロバイダがセットになっていないプラン(以降、「単独プラン」といいます)をご契約の場合、インターネットのご利用には「ドコモ光」の契約に加え、「ドコモ光」に対応したプロバイダとの契約が必要です(別途月額基本使用料などがかかります)。
「ahamo光」はプロバイダ契約が含まれています。お客さまご自身でのプロバイダ契約は不要です。
■プロバイダの変更や最大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。
■お客さまのご利用通信量測定およびインターネット接続のため、NTT東西の「フレッツナンバー通知機能」を「通知する」に設定しておりますが、お客さまご自身で「フレッツナンバー通知機能」を「非通知」に変更した場合、インターネット接続(PPPoEによる接続に限る)がご利用になれません。ただし、「ドコモ光電話」「ドコモ光テレビオプション」(または、NTT東西が提供するサービス「ひかり電話」「フレッツ・テレビ」)は、インターネットに接続しないためご利用が可能です。
■無線LANルーターレンタル料があらかじめ含まれるプランからの転用で、転用後も引き続き無線LANルーターをご利用される場合は、無線LANルーターのレンタル料がかかります。

[ahamo光をご利用のお客さま]

■「ahamo光」ではPPPoE方式を提供いたしません。IPoE方式(IPv4 over IPv6通信)での提供です。一部通信型ゲームなどご利用できない場合があります。
■「ahamo光」でインターネット接続をするためには、OCNバーチャルコネクトに対応したルーターが必要です。ドコモがレンタルする無線LANルーターをご利用いただくか、お客さまご自身でOCNバーチャルコネクト対応のルーターをご用意ください。なお、光電話をご契約される場合は、お客さまご自身でルーターのご用意は不要です。

□ご利用料金のお支払について

■ペア回線の設定を解除される場合、再度「ドコモ光」に関するお支払い情報の設定が必要です。
■「ドコモ光/ahamo光」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合算して請求させていただく場合があります。
■次の場合、「ドコモ光/ahamo光」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も、ご利用料金のお支払いがない場合
・ドコモが利用停止手続き中にご利用料金をお支払いされた場合
・同一名義でほかの携帯電話回線および「ドコモ光/ahamo光」などをご契約されているお客さまで、そのうち1契約でもご利用が停止になっている場合(一括請求サービスをご利用の場合、ほかの名義のご契約分についてもご利用を停止する場合があります)。
■停止されている「ドコモ光/ahamo光」のご利用料金をお支払いいただいたのち、利用再開のお手続きが完了するまで時間がかかる場合があります。

B ¥ ご利用料金・割引サービス

□料金プランについて

■「ドコモ光/ahamo光」を解約をされた場合、解約月末までの料金を請求いたします。また、「ドコモ光/ahamo光」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、停止までにご利用いただいた通話料・通信量もご請求いたします。

□解約について

■解約のお手続きには携帯電話と「ドコモ光/ahamo光」それぞれで、解約のお申出が必要となります。
■「ドコモ光電話」またはNTT東西が提供する「ひかり電話」の電話番号をNTT東西の加入電話などで継続利用する場合、NTT東西などへの電話番号継続手続きおよび切替工事実施後に、「ドコモ光/ahamo光」の解約、「ドコモ電話」の廃止手続きが可能となります。電話番号継続の手続きにはお時間がかかる場合があります。
「ドコモ光電話」で払い出した番号など、NTT東西の加入電話以外で払い出した番号はNTT東西の加入電話へ番号ポータビリティできません。
電話番号継続の切替工事にともない、「ドコモ光/ahamo光」の解約手続きが契約満了月の当月・翌月・翌々月の3か月間以外となった場合は、解約金を請求します。

□「ドコモ光セット割」について

■割引額の詳細はドコモのホームページでご確認ください。
<携帯電話で「ドコモ MAX」「ドコモ ポイ活MAX」「ドコモ ポイ活 20」「ドコモ mini」「eximo」「eximo ポイ活」「irumo(3GB/6GB/9GB)」「5Gギガホ プレミア」「5Gギガホ」「5Gギガライト(1GB超)」「ギガホ プレミア」「ギガホ2」「ギガホ」「ギガライト2(1GB超)」「ギガライト(1GB超)」「ドコモ Biz データ無制限」をご契約の場合>
■割引対象回線の月額料金が日割りとなる場合、「ドコモ光セット割」の割引額も日割り適用となります。
■「ドコモ MAX」「ドコモ ポイ活 MAX」「ドコモ ポイ活 20」「ドコモ mini」「eximo」「eximo ポイ活」「irumo(3GB/6GB/9GB)」「5Gギガホ プレミア」「5Gギガホ」「5Gギガライト(1GB超)」「ギガホ プレミア」「ギガホ2」「ギガホ」「ギガライト2(1GB超)」「ギガライト(1GB超)」「ドコモ Biz データ無制限」または「ドコモ光」の料金プランを変更された場合、「ドコモ光セット割」の割引額も自動的に変更されます。また、「ドコモ光」の料金プランを変更された月は、当月内で割引額が大きい料金プランの割引額を適用します。(「ドコモ ポイ活 MAX」「ドコモ ポイ活 20」「eximo ポイ活」は法人名義ではご契約いただけません)
■「ahamo光」は「ドコモ光セット割」対象外です。

<携帯電話でパケットパックをご契約の場合>

■パケットパックまたは「ドコモ光」の料金プランを変更された場合、「ドコモ光セット割」の割引額も自動的に変更されます。
■シェアパックをご契約されている場合、割引は代表回線のパケットパック定額料に適用されます。
■同一シェアグループ内に複数の「ドコモ光」契約が存在する場合は、最も大きい割引額のみを適用します。
■シェアパック分割請求オプションに加入されている場合は、「ドコモ光セット割」適用後のパケットパック定額料が分割されます。
■「ドコモ光パック」の状態が解消された場合、割引は廃止となります。なお、「ドコモ光」「パケットパック」「ドコモ光セット割」を合わせて、「ドコモ光パック」といいます。

表示金額はすべて税込表示です。

C 初期費用・工事

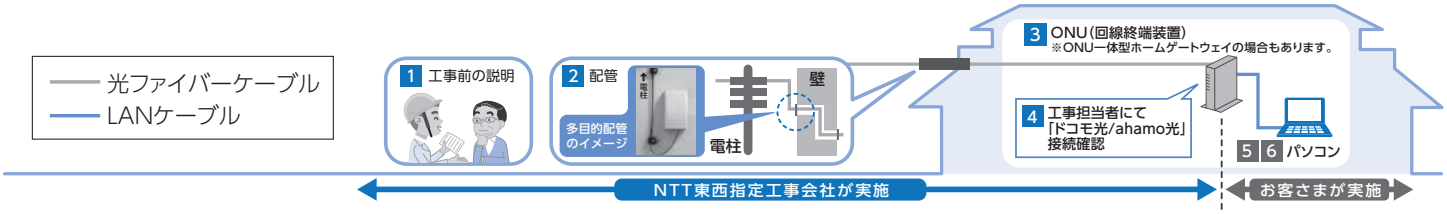
□初期費用について

■工事料の詳細についてはドコモのホームページ(https://docomohikari-koujiryo.ac.at.nttdocomo.co.jp/index.php/site)をご確認ください。
■「ドコモ光/ahamo光」契約事務手数料および「ドコモ光/ahamo光」工事料は、ご利用開始月の翌月にご利用料金と合わせて請求いたします。ただし、請求額が確定していない場合、翌月以降のご利用料金と合算して請求させていただく場合があります。
■「ドコモ光/ahamo光」工事料の分割支払期間中に「ドコモ光/ahamo光」を解約された場合、解約月の翌月に残債を一括で請求いたします。
■派遣工事なし(NTT局内工事)から派遣工事に変更される場合、別途工事料が発生します。
■光回線再利用でドコモ光をお申込みの際、光回線再利用手続費がかかります。

□工事について

■一定の条件でお申込みを制限させていただく場合があります
■工事完了前であれば、お申込みのキャンセル(取消)・変更が可能です。その場合「ドコモ光/ahamo光」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、それまでに発生した工事料については、お客さまに請求いたします。キャンセル(取消)・変更は工事7日前の午後8時までにドコモ光サービスセンター(下記お問い合わせ先)までご連絡をお願いいたします。
■工事日は、「ドコモ光/ahamo光」をお申込みいただいた日の翌々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(工事日が変更となった場合、再度の工事まで数ヶ月程度要する場合があります)。工事当日、交通事情や他のお客さまの工事状況などにより、やむをえずご予約の工事時間帯に間に合わない場合があります。
■ドコモが工事のお約束をした場合でも、「ドコモ光/ahamo光」設置場所の現地の設備状況や、お客さま宅の最寄りの電柱の位置など周辺状況によって「ドコモ光/ahamo光」をご利用になれない場合、工事日が大幅に変更となる場合があります。「ドコモ光/ahamo光」をご利用いただけない場合、工事料はかかりませんが「ドコモ光/ahamo光」のご契約を解除する場合があります。また、それに伴い、「ドコモ光」開通を前提としたペア回線の割引サービス(「ドコモ光セット割」など)は適用外となります。なお、工事が実施できないことにより、お客さまあるいは第三者に損害が生じた場合でもドコモは責任を負いかねます。
■ONU(回線終端装置)など、お客さま宅内に設置する機器の設置場所を決定できる方のお立合いをお願いいたします。なお、お客さま宅内の環境により、ご希望に沿えない場合があります。派遣工事にかかる時間は概ね1時間となりますが、宅内の状況により変動します。また、配線状況の確認などにより、機器を設置する部屋以外の部屋に工事業者が入る場合があります。
■光ファイバーケーブルを引き込む部屋に多目的配管がない場合、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、工事内容によってはNTT東西から追加工事料を請求させていただくことがあります。詳しくは、工事当日の工事実施前に説明いたします。光ファイバーの引き込み工事において、屋根上での作業など安全が確保できない場合には、当日の作業を中止または延期させていただく場合があります。屋根上での作業を伴わない施工とするため、配管などをお客さまにご準備をお願いする場合があります。
■賃貸住宅などで派遣工事を実施する場合、お客さま自身でオーナーさま・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。
■派遣工事なし(NTT局内工事)は、工事担当者がお伺いしない工事のため、事前に機器を送付し、お客さま宅内の各種機器の接続や設定はお客さまご自身で行っていただきます。機器の接続が完了し、ドコモによる自動切替工事終了後、「ドコモ光/ahamo光」のサービスを開始します。ただし、マンションタイプ(VDSL/LAN配線方式)については、機器接続が完了していない場合でも、工事実施日より「ドコモ光/ahamo光」のサービスが開始となります。
■転用・事業者変更・光回線再利用の場合、ドコモによる自動切替工事が終了するまで、NTT東西/変更元事業者よりご利用料金が請求されます。
■光回線再利用は「シェアドサービス事業者」の設備を利用して「ドコモ光」の設置工事を行います。光回線再利用をお申込みいただいた場合でも、NTT東西による設備状況の確認の結果、光回線再利用がご利用いただけず、「ドコモ光」の完全新設工事となる場合があります。その場合、再度開通工事日の調整が必要になるとともに、別途現在ご利用中の事業者への解約手続きが必要となります。

派遣工事について 戸建:「ドコモ光/ahamo光」新規お申込みの場合



□派遣工事の流れについて(戸建:「ドコモ光/ahamo光」新規申込みの場合)

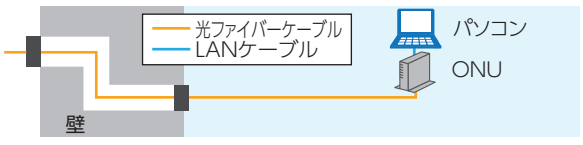
NTT東西指定工事会社が実施	1 工事前の説明	工事担当者より光ファイバーケーブルの引き込み方法など、工事内容を説明します。
	2 光ファイバーケーブル引き込み	最寄りの電柱からお客さま宅の外壁を経由し、多目的配管などを利用し宅内へ光ファイバーケーブルを引き込んだのち、必要に応じて光コンセントを設置します。 ※「光回線再利用」の場合は切替元事業者の引込線を流用するため、新たに光ファイバーケーブルの引き込みは不要になりますが、状況によりお客さまの同意のもと、引き込みや光コンセントの再設置工事などを行わせていただく場合があります。
	3 ONU(回線終端装置)の設置*1	光ファイバーケーブルとONUを接続・設置いたします。 ※「ahamo光」の場合、ONUとOCNバーチャルコネクト対応ルーターをLANケーブルにて接続し、ONUとルーターの電源を入れてください。*2
	4 「ドコモ光/ahamo光」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。
お客さまが実施	5 ご利用機器の接続・設定*3	ONUまたはルーターとパソコンをLANケーブルで接続します。または、無線LAN(Wi-Fi)を利用して、パソコン・スマートフォン・タブレットなどの機器を接続します。 ※ドコモからお貸出しする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LAN(Wi-Fi)をご利用の場合は、別途無線LANルーターをご用意のうえ、接続・設置が必要です。*4 *5
	6 インターネット接続・設定(「ahamo光」の場合は不要)	パソコン・スマートフォン・タブレットなどの機器を使って、インターネットを利用するためのプロバイダ情報(ID/パスワードなど)を用いた初期設定を行います。※インターネットに接続できない場合は、上記設定をご確認いただき、機器の電源の入れ直しや、無線LANルーターの電源を抜き差しすることで改善する場合があります。

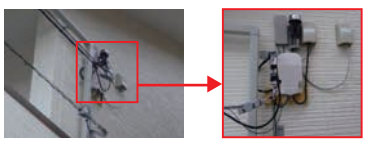
*1:オプションサービス(「ドコモ光電話」「ドコモ光テレビオプション」)利用有無などにより、設置機器は異なります。
*2:「ahamo光」の場合、インターネット接続のためドコモにて「IPv6通信」および「IPv4通信」の開通を行います。「IPv6通信」の開通は、原則、光回線工事完了の当日に実施いたします。その後ONUと対応ルーターを接続し電源を入れておくことで、アプリケーションが配信され、「IPv4通信」が利用可能となります。ドコモにてIPv6通信が開通できない場合、IPv6通信開通が「ahamo光」回線工事日の翌日以降となる可能性がございます。なお、ONUおよび対応ルーターに電源が入っていない場合、IPv4通信が開通できません。IPv6通信に対応していないサイトについては、IPv4通信が開通するまで閲覧できません。光回線の開通工事完了後、数時間から数日経ってもインターネット接続がご利用できない場合、当社故障に関するお問い合わせ先までご連絡ください。
*3:無線LAN設定およびパソコンのブラウザ・メール設定は、お客さまにて実施していただきます。
*4:「ドコモ光/ahamo光」をご利用のお客さまに対しては、ドコモより無線LANルーターのレンタルサービスもご用意しています。ご希望の方は別途お申込みください。また、NTT東西にて無線LANルーターをレンタルしている方(他社光コラボレーション事業者が卸受けして提供している場合を含む)が、同ルーターを「ドコモ光/ahamo光」においても引き続きご利用になる場合、ドコモよりレンタル料金として「ドコモ光/ahamo光」の料金と合算して請求いたします。レンタルの継続を希望されない場合は、一部機器のご返却が必要となります。無線機能が内蔵されている機器を利用中の場合は無線機能のみ停止いたします。
*5:「ドコモ光/ahamo光」の利用開始後に無線LANルーターを廃止される場合には、ルーター機能を遠隔で停止する工事を実施するため、工事料がかかります。

光ファイバーケーブル引き込みについて 作業内容と注意点

多目的配管を利用して引き込む場合

基本的には、多目的配管を利用して光ケーブル取り出し口から光ファイバーケーブルの引き込みを行います。



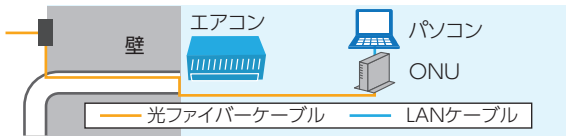


高所作業については高所作業車を利用した工事となりますが、高所作業車が利用できない場合や、お客さまの設備状況によってはご提供できない場合があります。

配管なし、または配管不通の場合

多目的配管に空きがない場合などは、お客さま了承のもとエアコンダクトや、壁面への穴あけなどによる光ファイバーケーブルの引き込みを行います。そのような場合には、必ずNTT東西指定工事会社の担当者が事前説明を行った上で作業を実施します。

エアコンダクトを利用して引き込む場合※



●エアコンダクト以外の引き込み例　・換気扇の隙間　・通気口の隙間　・TV配線の穴　・玄関ドアホンの穴　・部屋の小窓

光ファイバーケーブル引き込み

工事完了後

※エアコンの取替え時などに光ファイバーケーブルを再度引き込みなおしが必要となることがあります(有料)。

壁に穴を開けて引き込む場合

穴あけ
防水処理
光ファイバーケーブル引き込み

工事完了後

※画像は一例です。お客さま宅の状況により異なる場合があります。

□集合住宅における派遣工事実施について

工事の実施にあたり、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。お客さまよりあらかじめオーナー様、管理会社様などに共用スペース(MDF室など)の場所のご確認と当日の開錠のご手配をお願いする場合がございます。

□工事にあたりお客さま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-T以上のケーブル(ストレート)を推奨	ONUとパソコン(もしくは無線LANルーター)と接続するケーブル ※無線LANルーターを設置する場合は、ONUと無線LANルーターを接続します。ただし、ドコモから無線LANルーターをレンタルされる場合は不要です。 ※お客さまが別途ご用意・ご利用される機器にもLANケーブルが同梱されている場合があります。
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口必要となります。
パソコン・スマホ・タブレットなど	インターネット接続および初期設定に必要な機器 ※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。
OCNバーチャルコネクト対応ルーター(ahamo光のみ)	「ahamo光」でインターネット接続するために必要な機器 ※ドコモがレンタルする無線LANルーターをご利用いただく、またはお客さまご自身でご用意ください。なお、光電話をご契約される場合は、お客さまご自身でのご用意は不要です。

D プロバイダ

□「ドコモ光」の新規契約(転用・事業者変更・光回線再利用含む)について

<ドコモ光/ahamo光共通>

■転用・事業者変更・光回線再利用の際、プロバイダが提供するサービスの中には一部ご利用いただけなくなるものや無料で提供されていたものが有料となる場合がございます。お客さまご自身で必ず事前に各プロバイダへご確認ください。なお、プロバイダご利用にあたっての注意事項についてはドコモのホームページ(https://www.docomo.ne.jp/internet/hikari/notice/index.html)でご案内しています。

■新規契約(転用・事業者変更・光回線再利用含む)に際してご利用しているプロバイダ契約を解約される場合には、お客さまから各プロバイダに直接お申込みください。その際、契約内容によっては、解約金などを請求される場合があります。

<ドコモ光お申込みの場合>

■原則工事日前日までに書面、またはメールにて「プロバイダID／パスワード、または契約内容の変更のご案内」を送付いたします。

■現在ご利用中のプロバイダを継続してご利用する場合
- 現在ご利用中のプロバイダより解約金などの請求が発生する場合があります。
- プロバイダでご利用中のサービスが、一部ご利用ができなくなる場合や有料となる場合があります。
- プロバイダからのキャッシュバックキャンペーンなどの特典を受けられている場合は、その特典がなくなる場合があります。

■単独プランをご契約の場合、インターネットのご利用には、別途プロバイダとの契約が必要です。プロバイダとの契約は、直接プロバイダにお申込みください。なお、プロバイダとの契約により発生する月額基本使用料などはプロバイダから直接請求されます。

■提携プロバイダがお客さまの契約申込みを承諾しなかった場合は、お客さまによるプロバイダ変更、単独タイプへの変更または「ドコモ光」の取消の手続きが必要となります。

■ご利用いただけるプロバイダ基本サービスは、提携プロバイダの契約約款などに基づき提携プロバイダより直接お客さまに提供されます。

■「ドコモ光」お申込み手続き完了後、提携プロバイダとの契約に必要なお客さま情報を当該提携プロバイダへ提供いたします。その際、本人確認などのため当該提携プロバイダより直接お客さまへ問い合わせする場合があります。

■お客さまが既にご契約中のプロバイダを提携プロバイダとして指定した場合、提携プロバイダによってはプロバイダ契約のプラン変更として取り扱われ、解約金などを請求される場合があります。

■提携プロバイダのプロバイダ基本サービス以外のサービス(以降、「オプションサービス」といいます)のご利用を希望される場合は、各プロバイダにお問い合わせください。

■プロバイダの契約名義と「ドコモ光」の契約名義が異なる場合
- 「ドコモ光」の契約者は、プロバイダ契約者のプロバイダ契約を「ドコモ光」のプロバイダに指定することについて、あらかじめプロバイダ契約者の同意を得ていただきます。なお、提携プロバイダからプロバイダ契約者にご連絡をする場合があります。その際、提携プロバイダから「ドコモ光」契約者のお客さま情報をプロバイダ契約者にお伝えする場合があります。
- 「ドコモ光」の契約者は、プロバイダ契約者からプロバイダ基本サービスのご利用料金に係る債務を引き受けることにより、当該料金の支払義務を負うものとします。

□解約(事業者変更・光回線再利用・プロバイダ変更含む)について

<ドコモ光お申込みの場合>

■単独プランをご契約の場合、プロバイダ契約の解約は、お客さまから各プロバイダに直接お申込みください。

■プロバイダがセットになったプランをご契約の場合、「ドコモ光」解約などの手続き完了後、手続き内容を提携プロバイダへ提供いたします。「ドコモ光」の解約(プロバイダ変更含む)をした場合、ご利用していたプロバイダは、自動解約となる、有料プラン/無料プランへ変更となるなど、提携プロバイダによって契約の取り扱いが異なりますのでご注意ください。各提携プロバイダの契約の取り扱いについては、ドコモのホームページ(https://www.docomo.ne.jp/internet/hikari/notice/index.html)にてご確認ください。

■提携プロバイダのオプションサービスの解約は、お客さまから各プロバイダに直接お申込みください。

■「ドコモ光」の解約に伴い、提携プロバイダからのレンタル機器(Wi-Fiルーターなど)の返却が必要となる場合があります。返却方法については各プロバイダにご確認ください(ドコモからお貸出しするONUまたはONU一体型ホームゲートウェイと誤って返却することが無いよう、ご注意ください)。

□ご利用について

<ドコモ光お申込みの場合>

■プロバイダがセットになったプランをご契約の場合、利用中の提携プロバイダを変更する場合、またはプロバイダがセットになったプランから単独プランもしくは「ahamo光」に変更する場合は、プロバイダ変更手数料3,300円がかかります。なお、ご利用中のプロバイダの継続利用をご希望される場合、プロバイダによって継続可否が異なりますので、お客さまご自身で各プロバイダへご確認ください。

■プロバイダがセットになったプランをご契約の場合、ドコモへプロバイダ基本サービス料金をお支払いただいた場合でも、提携プロバイダへのオプションサービス料金の支払遅延などにより、プロバイダ基本サービスが利用停止などとなる場合があります。

■提携プロバイダがお客さまとのプロバイダ契約を解除した場合またはお客さまから提携プロバイダへ直接解約のお申込みをした場合は、ドコモがその契約の解除または解約を確認した日をもって、「ドコモ光」をプロバイダがセットになったプランから単独プランへ変更いたします。その場合、プロバイダ変更手数料3,300円がかかります。

<ahamo光お申込みの場合>

■「ahamo光」をご契約の場合、プロバイダがセットになったプランまたは単独プランに変更する場合は、プロバイダ変更手数料3,300円がかかります。

□お支払いについて

<ドコモ光お申込みの場合>

■プロバイダがセットになったプランをご契約の場合、プロバイダ基本サービスのご利用料金はプロバイダからドコモが債権を譲り受けて、「ドコモ光」基本使用料に包含してドコモまたはNTTファイナンスよりお客さまに請求いたします。

■提携プロバイダのオプションサービスに係る料金については、プロバイダから直接お客さまに請求されます。お支払方法につきましては、プロバイダへお問い合わせください。

表示金額はすべて税込表示です。

□IPv6インターネット接続について

<ドコモ光/ahamo光共通>

■プロバイダが提供する「PPPoE IPv6通信」「IPoE IPv6通信」をご利用される場合、お客さまがご利用の情報機器（パソコンなど）がIPv6アドレスに対応している必要があります。
■プロバイダが提供する「IPv6（インターネットサービス）」のご利用を希望される場合、お客さまのご利用の「ドコモ光電話」対応ルーターやホームゲートウェイによってはご利用になれない場合があります。対応機器へ交換（有料）することも可能ですので、ドコモ光サービスセンターへお申込みください。
■「ドコモ光/ahamo光」への転用・事業者変更に伴い、提携プロバイダと新規契約を行う場合、ご利用していたプロバイダの廃止が完了するまで、提携プロバイダまたはahamo光が提供する「IPoE　IPv6通信」、「IPoE IPv4 over IPv6通信」がご利用になれない場合があります。その際は、ご利用していたプロバイダ提供事業者へ廃止手続きをお申込ください。
■上記各項目に関する詳細については各プロバイダにお問い合わせください。

E その他

□「フレッツ光」でご利用中のサービス、「ドコモ光」に関連するサービスについて

■NTT東西より提供するオプションサービス（ドコモより提供されないサービス）の料金については、NTT東西より直接お客さまに請求されます。
■「ドコモ光/ahamo光」を解約された場合、該当回線に紐づく「ドコモ光電話」、「ドコモ光テレビオプション」も解約となります。その他、ドコモが提供するドコモ光関連サービス、光回線を要するサービスは解約とならない場合があります。お客さまご自身でご確認ください。
■「ドコモ光/ahamo光」ご契約後に、NTT東西が提供するオプションサービスのご契約者名の変更をご希望される場合、「ドコモ光/ahamo光」の利用者名を変更し、同一名義としていただく必要があります。「ドコモ光/ahamo光」の利用者名の変更については、ドコモにお申出ください。ただし、NTT東西がオプションサービスのご契約者名の変更を承諾しなかった場合、「ドコモ光/ahamo光」の利用者名の変更についても承諾しない場合がございます。
■「ドコモ光/ahamo光」を解約された場合、NTT東西の提供する「ドコモ光/ahamo光」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「ドコモ光/ahamo光」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

■「ドコモ光/ahamo光」に関する不具合、設備、機器の故障などの発生時はドコモへご連絡ください。なお、ドコモが故障箇所を確認し、故障箇所がドコモまたはNTT東西の設備だった場合は、お客さまにご連絡の上、故障修理者を派遣する場合があります。
■お客さまの故意または過失による故障と判断した場合については、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）などをお客さまに請求いたします。
■ドコモが故障箇所を確認し、ドコモまたはNTT東西の設備に故障がないと判断した場合においても、お客さま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、ドコモまたはNTT東西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お客さまに請求いたします。
■故障のご連絡または故障修理もしくは点検のご依頼は「ドコモ光/ahamo光」のご契約者またはご利用者から承ります。ご利用者からのご依頼であっても、その費用はご契約者へ請求します。
■24時間出張修理オプションは、故障受付からの駆けつけ時間、回復時間を保証するものではありません。
■天災などにより同時多発的に故障が発生した場合や交通事情などにより、保守対応にお時間をいただく場合があります。
■保守の対象範囲、保守対応時の注意事項は、NTTドコモのホームページをご確認ください。

□レンタル機器の返却について

■ドコモがお貸出し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、機器の返却がないお客さまについては、機器相当額をお支払いいただきます。

□ご利用料金や契約内容の確認について

■ペア回線を設定する場合、ペア回線の「dアカウント（ケータイあり）」で「ドコモ光」のご利用料金や契約内容の確認、dポイント進呈などが可能です。
■ペア回線を設定しない場合、「ドコモ光」のご利用料金や契約内容の確認、dポイント進呈などには「dアカウント（ケータイなし）」および「dアカウントのドコモ光契約ID登録」が必要となります。「dアカウント（ケータイなし）」の登録をされていない場合は、お客さまご自身でドコモのホームページから「dアカウント（ケータイなし）」の登録後、「dアカウントのドコモ光契約ID登録」が必要となります。

□dポイント/ドコモビジネスポイントについて

■ペア回線を設定する場合は、進呈するポイント数はペア回線のポイント進呈率を適用して算定します（ペア回線契約者がdポイントクラブ会員またはドコモビジネスメンバーズ会員に限ります）。
■ペア回線を設定しない場合は、「dアカウントのドコモ光契約ID登録」をすることでポイント進呈の対象となります（dアカウント保有者がdポイントクラブ会員に限ります）。
■「ドコモ光/ahamo光」の月額基本使用料に対するポイントは、利用月の翌月10日以降に進呈いたします。

□ネットワーク暗証番号について

■ペア回線を設定しない場合、「ドコモ光」に関する各種注文・お問い合わせの際に必要な「ネットワーク暗証番号」を設定していただきます。ご注文受付時に契約者ご本人を確認させていただく重要な番号ですので、契約者以外の方に知られないよう、十分ご注意ください。

□契約IDについて

■CAFから始まる13桁またはCOPから始まる11桁のIDです。「開通のご案内」または「My docomo」にてご確認いただけます。
■ペア回線を設定しない場合、「ドコモ光/ahamo光」に関する各種注文・お問い合わせの際に、契約IDの確認により、契約者ご本人の確認をさせていただきますので、契約IDは大切に保管してください。

□引越し時について

■引越し先で、「ドコモ光/ahamo光」を継続してご利用になる場合、「移転」のお申込みが必要となります。
■「ドコモ光/ahamo光」を継続してご利用になる場合は、別途移転手数料・工事料がかかります。
■引越し先が「ドコモ光/ahamo光」未提供エリアの場合、「ドコモ光/ahamo光」をご利用することはできません。その場合、「ドコモ光/ahamo光」は「解約」となります。
■ご利用されているプロバイダによっては、引越し先のエリアで利用できない場合がございます。詳しくはプロバイダ提供条件書をご確認ください。
■引越しに際し、「ドコモ光/ahamo光」の「移転」「解約」のお申出がなかった場合、お客さまの意思に関わらず引越し元住所の設備撤去などを行う場合があります。なお、設備撤去後も、「ドコモ光/ahamo光」の契約は継続となり月額利用料も継続して請求します。
■「ドコモ光/ahamo光」の工事はお申込み順となるため、お申込みが集中した場合、工事日のご希望に添えず工事までお時間がかかることがあります。
■プロバイダの通信方式によっては引越し先で、一時的に通信が利用できなくなる場合があります。詳しくは各プロバイダにお問い合わせください。

□「ドコモ光」から他社への事業者変更について

■ドコモから他社の光コラボ事業者への事業者変更は、「10ギガ」をご利用されている場合、お申込みの前に「1ギガ」へ変更が必要です。その際、工事が必要なため、あらかじめ余裕をもった日程でお申込みください。

＜ お問い合わせ先 ＞ご契約時に店舗でご案内したキャンペーンや割引の内容については、お手続きいただいた店舗へお問い合わせください。

「ドコモ光/ahamo光」工事についてのお手続き

■お申込み後の工事日変更のお手続き（ドコモオンライン手続き/工事日変更受付サイト）

【受付時間】24時間（年中無休）

※下記のお客さまはドコモ光サービスセンターへご連絡ください。
・工事日が6日以内の場合
・「ドコモ光 タイプC」をお申込みの場合
・新規契約、事業者変更、転用以外の工事日変更の場合

■各種お手続き後の工事キャンセル・確認など（ドコモ光サービスセンター）

【受付時間】午前10:00～午後8:00（年中無休）

お申込み内容のご確認が必要な場合、SMSまたは下記電話番号よりご連絡いたします。
右記登録用バーコードより電話帳への登録をお願いします。

[ドコモの携帯電話から]15715（無料）
※一般電話などからはご利用になれません。

[一般電話などから]0120-766-156（無料）
※一部のIP電話からは接続できない場合があります。

「ドコモ光/ahamo光」各種お手続き

■オンラインでのお手続き・お問合せ

【受付時間】24時間（年中無休）

※一部お手続きは対象外です。
※dアカウントでのログインが必要です。

■各種お手続きやお問い合わせ（ドコモ インフォメーションセンター）

【受付時間】午前10:00～午後8:00（年中無休）

[ドコモの携帯電話から]151（無料）
※一般電話などからはご利用になれません。

[一般電話などから]0120-800-000（無料）
※一部のIP電話からは接続できない場合があります。

■NTT東西・プロバイダなどドコモ以外の事業者提供サービスに関するお問い合わせ

●各事業者から送付される書類などをご確認ください。
●プロバイダに関するお問い合わせは、各プロバイダ窓口へご連絡ください。

故障・利用不可についてのご相談

■チャットによる故障診断・復旧サポート（おたすけロボット）

【受付時間】24時間（年中無休）

■故障に関するお問い合わせ（ドコモ113センター）

[ドコモの携帯電話から]113（無料）
※一般電話などからはご利用になれません。

[一般電話などから]0120-800-000（無料）
※一部のIP電話からは接続できない場合があります。

「フレッツ」はNTT東日本株式会社/NTT西日本株式会社の商標または登録商標です。記載の社名や製品名・サービス名は各社の商標または登録商標です。
本書面の内容は2026年9月現在のものです。 2026.9

株式会社NTTドコモ