

ナカヨ光「テレワープ」お申込みのお客さまへ

本書では「テレワープ」のサービス内容についてご説明します。

「テレワープ」のサービス提供元は、テルウェル西日本株式会社、製品メーカーは株式会社フォレストとなり、販売元は株式会社ナカヨとなります。ついては、本サービスお申込みの際は、各社の規約にも同意いただく必要があります。

本書は、「テレワープ」を新規にお申込みのお客様及び、解約されるお客様を対象に記載しております。

1. サービス概要

本サービス「テレワープ」は、事務所や店舗に設置された「ナカヨひかり電話」の NTT 製ホームゲートウェイに専用装置「テレワープキューブ」を接続し、お使いのスマートフォンに専用アプリをインストールすることで、全国どこにいても事務所の固定電話番号での発信を可能にするサービスです。

サービス名	サービス仕様	提供内容
テレワープ	・スマートフォンアプリから事務所の固定電話番号を使って発信できます。 ・事務所への着信をスマートフォンで直接受けることができます。 ・アプリ間、またはアプリと事務所の固定電話機との間で無料の内線通話が可能です。 ・受けた電話を保留し、他の内線に転送することができます。 ・営業時間外の着信時に、自動で時間外ガイダンスを再生できます。 ・不在時の着信に対して、不在中であることを知らせるガイダンスを再生できます。 ・応答できない場合に、相手のメッセージを録音しアプリで確認することができます。 ・スマートフォン本体の連絡先と同期し、アプリから発信できます。 ・アプリで着信履歴を確認できます。 ・時間外案内などで使用する音声ガイダンスを、お客様ご自身で登録・管理できます。	・スマートフォン利用可能台数は1～5台です。

[留意事項]

- ・本サービスのご利用には、次の条件を満たす必要があります。
 - 「ナカヨひかり電話/ナカヨひかり電話パック」をご利用中であること。※1
 - ナカヨひかり電話ルータ(ホームゲートウェイ)が設置されていること。
 - ひかり電話の利用場所で、ナカヨ光回線(またはナカヨ光クロス)を利用していること。
 - 「ナカヨひかり電話/ナカヨひかり電話パック」の番号表示オプションを契約していること。
- ※1「ナカヨひかり電話オフィス/オフィスパック、ナカヨひかり電話ネクスト/ネクストパック」は提供対象外です。
- ・提供プランは「スマホ5台利用プラン」のみとなります。
- ・本サービスはテレワープキューブの販売(買切)とテレワープアプリを利用した発信信環境を提供するものとなります。テレワープアプリをインストールするためのスマートフォン機器の提供(貸出含む)はサービスに含まれておりません。
- ・テレワープキューブをビジネスホンと同時に接続して使用することはできません。
- ・本サービスで利用される発信番号1桁の内線番号をスマートフォン本体の連絡先と同期して発信時に画面表示させることは原則できません。
- ・テレワープアプリを利用して110、119などの緊急電話に代表される3桁番号への発信はできません。
- ・国際発信制限など、ひかり電話契約側で制限している番号への発信はできません。

2. 初期費用

初期費用	申込手数料:3,000 円(税込 3,300 円)
	機器代金:9,800 円(税込 10,780 円)

[留意事項]

- ・初期費用は弊社がテレワープ申込書を受領した時点で発生します。
- ・発生した初期費用は光回線の新規提供が不可能と判断された場合を除いて原則として返金はいりません。
- ・機器のレンタル提供・機器代金の分割払いの対応はございません。

3. 月額費用

月額費用(日割有)	3,000 円(税込 3,300 円)
-----------	---------------------

[留意事項]

- ・月額費用は光回線の新規開通日(既回線がある場合は申込書に記載の利用開始希望日)より発生し、解約の際は解約申込書に記載の解約希望日まで発生します。
- ・契約月および解約月のお支払いは月額費用を日割り計算によって算出した額を請求します。

※記載されている内容は2025年10月1日現在のものです。

4. お支払い方法

- (1) ご契約の「ナカヨひかり電話/ナカヨひかり電話パック」と同一の請求先からの支払いとなります。
- ※弊社は、ご利用明細書の郵送を基本行っておりません。ご利用明細については、弊社ホームページにてご確認・ダウンロードをお願いします。(ホームページ URL: https://www.videw.com/entrance_occ/index.html)

5. 最低利用期間

最低利用期間	なし
--------	----

6. 違約金

違約金	なし
-----	----

7. サービス開始について

- (1) 工事は不要で、簡単な設定ですぐにご利用を開始できます。
- (2) 指定の申込書に記入し、原本を窓口へ郵送してください。ご利用開始に間に合うように専用装置(テレワープキューブ)が指定の送付先へ送付されます。
- (3) インターネットの開通後、テレワープキューブをホームゲートウェイに LAN ケーブルで接続します。スマートフォンに専用アプリをインストールし、設定情報を入力することで利用が開始されます。

[留意事項]

- ・専用装置(テレワープキューブ)の送付先は原則として、接続作業を行う販売店様の住所をご指定下さい。
- ・専用装置(テレワープキューブ)は光回線の開通日、または希望の利用開始日(最短でお申込の 2 週間後)から数えて 2 営業日前を目途に送付されます。
- ・受取日の時間指定はできません。

8. 移転について

- (4) テレワープキューブおよびアプリはホームゲートウェイの交換が発生しない場合は移転先でも引き続き利用することができます。
- (5) 光回線の移転に伴いホームゲートウェイの交換が発生する場合は移転前(テレワープキューブを取り外す前)にお客様にてテレワープキューブの初期化作業をアプリから実施願います。初期化しないまま移転先で新しいホームゲートウェイへテレワープキューブを接続しても正常に動作しません。
- (6) 移転前の初期化作業を忘れてしまった場合はテレワープサポートセンター(連絡先は末尾に記載)へ連絡し、遠隔での初期化を依頼いただくようお願いします。

[留意事項]

- ・テレワープキューブの初期化後は再度初期設定を頂かない限りテレワープをご利用いただけません。
- ・移転により設置住所が変わる場合は登録情報変更申込書の提出をお願いします。
(登録情報変更申込書: <https://nakayo-hikari.jp/global-image/units/upfiles/859-20220708102554.pdf>)

9. 故障について

- (1) 故障の疑いがある場合はテレワープサポートセンターへ連絡し、障害状況の切り分けを行ってください
- (2) 切り分けの結果、テレワープキューブの故障と判断された場合は保証期間内であれば無償交換対応となり、保証期間外の場合は利用者希望により有償交換が可能です。
- (3) 切り分けの結果、ホームゲートウェイの故障交換が発生した場合はテレワープキューブの初期化が必要となります。テレワープサポートセンターへ連絡し、遠隔での初期化を依頼いただくようお願いします。

[留意事項]

- ・テレワープキューブの保証期間は機器の発送日から数えて 1 年間となります。
- ・テレワープキューブ故障交換の際は先出しセンドバックによる交換となります。新しい機器を受け取ったら同梱されている回収キットにて故障機器の返送をお願いします。

10. 解約について

- (1) 指定の解約申込書の原本が弊社に到達した時点から解約手続きが開始となります。
- (2) 解約日は、解約申込書に記載された廃止希望日とします。

※記載されている内容は 2025 年 10 月 1 日現在のものです。

【重要事項説明書類】

〔留意事項〕

- ・廃止希望日以降、直近の弊社営業日に解約処理を実施します。そのため廃止希望日を過ぎてもサービスを利用できる場合がありますが、その間の課金は発生しません。
- ・ナカヨ光回線あるいはナカヨひかり電話を解約（他社への転出含む）した場合は本サービスも自動的に解約となります。
- ・解約後のスマートフォンアプリのアンインストール、およびテレワープキューブの処分はご利用者自身での対応をお願いします。

11. キャンセルについて

- (1) お申込書の提出後、お客様のご都合によりキャンセルされる場合は初期費用および月額費用の日割り分が請求されます。
- (2) 光回線の開通が不可能になったなど、弊社起因によりキャンセルとなる場合はお客様への費用負担は発生しません。既に専用装置（テレワープキューブ）が発送済みの場合は大変お手数ですが、弊社宛に着払いで返却をお願いします。（返却いただけない場合は機器代金を請求させていただきます）

〔留意事項〕

- ・お客様起因によるキャンセルでも、専用装置（テレワープキューブ）の発送前であれば初期費用のうち機器代金の請求は発生しません。（事務手数料+月額費用の日割り分が請求されます）

12. 個人情報の扱い

- (1) 本サービスの提供するにあたり、サービス提供に必要なお客様の情報をサービス提供に必要な他の事業者に提供することについて同意していただきます。

補足事項

- (1) 「テレワープ」のサービスをご利用開始された時点で、申込書記載の規約等に同意されたことになります。万一、同意されない場合は、速やかにサービスの解約をお願いします。
- (2) 本サービスで発信した場合の通話料は、ご契約のひかり電話の通話料金として請求されます。
- (3) 同時に通話可能な数は、ご契約のひかり電話のチャネル数（最大 2 チャネル）に準じます。
- (4) 本サービスを申込時に申告された設置場所以外で利用することによって生じた障害・トラブル等について当社は一切の責任を負いません。回線の移設等により設置場所を変更する場合は速やかにご連絡をお願いします。
- (5) 弊社では、すべてのお客様に安心してサービスをご利用いただくため、また、電話を利用した詐欺などの犯罪行為を未然に防ぐ社会的な取り組みの一環として、お申し込み時に「ご利用者様の確認」および「サービスのご利用用途の確認」を実施しております。お客様にはお手数をおかけいたしますが、安全なサービス運営のため、ご理解とご協力をお願いします。
- (6) その他ご不明点や疑問点がございましたら下記のお問合せ先へご連絡をお願いします。

お問い合わせ先

●サービス仕様全般・機器やアプリケーションのトラブルに関して

テレワープサポートセンター

【電話】 03-6633-1534

《受付時間：平日 10:00～18:00 ただし、土日祝祭休日及び年末年始(12/29～1/4)、弊社指定日を除く》

●契約内容・料金お支払いに関して

ナカヨ光窓口直通

【電話】 0120-963-514 【FAX】 03-6712-1702 【メール】 info@videw.com

《受付時間：平日 9:00～18:00 ただし、土日祝祭休日及び年末年始(12/29～1/4)、弊社指定日を除く》

※サービス開始時にご連絡する、お客様番号をご用意ください。

※記載されている内容は 2025 年 10 月 1 日現在のものです。

株式会社ナカヨ