

「ケーブルテレビ安心なんでもサポート」 利用規約

株式会社飯田ケーブルテレビ

目次

- 第 1 条 (本規約の目的)
- 第 2 条 (契約の単位)
- 第 3 条 (提供の範囲)
- 第 4 条 (提供区域)
- 第 5 条 (契約申込の承諾)
- 第 6 条 (権利・義務の譲渡、地位の承継等)
- 第 7 条 (最低利用期間)
- 第 8 条 (サービス提供の確認)
- 第 9 条 (利用の制限)
- 第 10 条 (利用料金の支払義務)
- 第 11 条 (料金の計算)
- 第 12 条 (当社による契約の停止または解除)
- 第 13 条 (契約者による契約の解除)
- 第 14 条 (個人情報の扱い)
- 第 15 条 (サービス内容及び規約の変更)
- 第 16 条 (禁止行為)
- 第 17 条 (免責事項)
- 第 18 条 (定めのない事項の扱い)

【別表】

- 別表 1 提供の範囲
- 別表 2 訪問基本費用
- 別表 3 利用料金

附則：この利用規約は平成 25 年 11 月 27 日以降申込みのお客様を対象に実施します。

附則：(改定) この改正規定は平成 29 年 9 月 1 日から実施します。

附則：(改定) この改正規定は平成 29 年 12 月 1 日から実施します。

附則：(改定) この改正規定は平成 30 年 12 月 1 日から実施します。

附則：(改定) この改正規定は平成 31 年 2 月 16 日から実施します。

附則：(改定) この改正規定は令和 3 年 4 月 1 日から実施します。

附則：(改定) この改正規定は令和 5 年 10 月 1 日から実施します。

第 1 条（本規約の目的）

株式会社飯田ケーブルテレビ（以下「当社」という）は「ケーブルテレビ安心なんでもサポート利用規約」（以下「本規約」という）に基づき「ケーブルテレビ安心なんでもサポート」（以下「本サービス」という）を提供いたします。

第 2 条（契約の単位）

- 1 本サービスは当社の放送サービス（当社が放送に関する業務を自治体等から委託されている場合はその区域を含みます。以下、「放送サービス」という。）、同軸によるインターネットサービス（いい-NE T）、またはいい-NE T光、ictv ひかり電話、モバイルサービス、音声告知サービス（以下「基本サービス」という）のいずれか1の契約（以下「契約者」という）につき1の契約を締結します。（本サービスは、基本サービスに接続されている機器（モバイル端末に関する設定はこの限りではありません）等に関して提供するものとし、本サービスの権利を他の基本サービスに充当することはできません。）
- 2 お申込み時点で当社の基本サービスを休止または解約している場合は、本サービスを単独で申し込むことはできません。

第 3 条（提供の範囲）

- 1 本サービスは当社が提供する基本サービスの契約者（以下「契約者」という）であり、かつ当社が定める方法でお申込みをした契約者または契約者と同一の住居で起居し生計を同じくする方に対して提供致します。
- 2 本サービスは別表1に定める範囲において提供のこととし、当社が提供するサービスで、かつ契約者が契約しているサービスに係る事項以外ではご利用になれません。（本条1に該当する方で且つ当社のTV放送サービスの契約者には当該TV放送サービスに関する事項に限ったサポートを、本条1に該当する方で当社のインターネットサービス[いい-NE T, いい-NE T光]の契約者には当該インターネットサービスに関する事項に限ったサポートを、本条1に該当する方で当社のictv ひかり電話サービスのご契約者には当該ictv 光電話サービスに係る事項に限ったサポートを、本条1に該当する方で当社の音声告知サービスのご契約者には当該音声告知サービスに関する事項に限ったサポートを、本条1に該当する方で当社のモバイルサービスのご契約者には当該モバイルサービスに関する事項に限ったサポートを提供いたします）

それぞれのサービス別のサポート範囲は別表1をご参照下さい。

- 3 本サービス契約にあたり、当社のインターネットサービス[いい-NE T, いい-NE T光]の契約者に限り、当該契約者の希望により「無線ルーター」を無償で貸与いたします。

その場合、契約者（無線ルーターの使用者含む）は、善良な管理者としての注意義務を負い、貸与された物品の保管に努めることとします。

また、本サービス解約時には、無償で貸与している機器は返却いただきます。

なお、善管注意義務を怠り無線ルーターを紛失または破損した場合、機器

代（11,000円）をお支払いいただきます。

- 4 本サービスは、基本サービスと同時申込みの場合、基本サービスの回線開通確認終了（工事完了確認）後、（光回線工事の場合は回線終端装置の設置が完了し、光回線開通確認後）からの提供となります。
- 5 当サポートサービス加入の有無にかかわらず、訪問に関わる訪問基本費用が発生します。訪問基本費用の金額は別表2をご参照ください。
- 6 本サービス提供に伴う機器代金（物品代）は契約者負担となります。
- 7 当社は「午前9:00から午後5:00」の間で、本サービスを提供いたします。

第 4条（提供区域）

本サービスは基本サービスの内、放送サービスの提供区域内において、基本サービスの設置されている住所及び建物内において提供いたします。

第 5条（契約申込の承諾）

- 1 当社は本サービスの申し込みがあった場合、受け付けた順序に従い申し込みを承諾いたします。
- 2 契約者及び申込者が未成年の場合は親権者の同意を必要とします。また契約者及び申込者が成年被後見人または被保佐人の場合は、それぞれ成年被後見人または保佐人の同意を必要とします。
- 3 本サービスは原則として当社が契約者の申し込みを承諾した時に成立するものとします。ただし基本サービスの申し込みと同時申込の場合、本サービスの提供は基本サービスの開通時（回線開通工事完了確認時、モバイルサービスの場合は端末引き渡し時）から効力を発するものとします。
- 4 以下の各号に該当すると当社が判断した場合、前項の規定にかかわらず、申し込みを承諾しない場合があります。
 - (1)契約者または申込者が本規約に違反する恐れのあるとき。
 - (2)申し込み内容に虚偽の申告があるとき。
 - (3)本サービスのお申し込み時点で、基本サービスに係る工事費、月額利用料等当社への支払いがなされていない場合、または支払いが滞る恐れがあると当社が判断したとき。
 - (4)その他、当社の業務遂行上著しく支障がある、または恐れがあると想定されるとき。

第 6条（権利・義務の譲渡、地位の承継等）

基本サービスに係る相続、合併等による地位の承継または譲渡があった場合、本サービスに関する一切の権利義務は基本サービスの承継者または譲受人に引き継がれます。本サービスの提供を享受できる権利のみを承継、譲渡することはできません。

第 7条（最低利用期間）

本サービスの最低利用期間は本サービスの契約が成立した日から起算して1年間とします。最低利用期間の経過後は加入者から変更、解約のお申し出が無い限り更新継続（自動更新）とさせていただきます。

第 8 条 (サービス提供の確認)

契約者または契約者が委任した立合者は、本作業にかかわる作業の終了後、当社作業員の立会いのもと当該作業の内容について確認し、当社所定の確認書面に署名するものとします。

第 9 条 (利用の制限)

天災事変など非常事態の発生、または発生する恐れのある時、交通遮断による訪問不可等発生した際には本サービスの利用を制限させていただく場合があります。

また、当社都合 (人員の稼働状況等)、その他の事由により、ご希望の日時に訪問出来ない場合があります。

第 10 条 (利用料金の支払義務)

- 1 本サービスの契約者は、別表 3 に規定する料金の支払いを要します。
また、物品の販売、追加工事、また著しい労力または長時間の作業を伴うサポート等につきましては別途料金の支払いを要する場合があります。
- 2 契約者は、上記 1 項の利用料金を当社が定める期日までに、基本サービスと同一の支払方法 (口座振替 (基本サービスと同一の金融機関、口座名義及び口座番号)、クレジットカード (基本サービスと同一のクレジット会社及びカード番号) 払い等)、によりお支払いいただきます。
- 3 上記 1 項記載の利用料金は税抜価格であり、料金の支払いを要する額は、消費税相当額を加算した額となります。

第 11 条 (料金の計算)

本サービスの提供を開始した日 (既に基本サービスが存在する場合は、当社が申込を承諾した日、基本サービスと同時申込の場合は基本サービスの開通日) の属する月の翌月分より当社が指定する方法により請求させていただきます。

なお、解約した日の属する月の料金は日割り計算による精算は行わないものとします。

第 12 条 (当社による契約の停止または解除)

- 1 本サービスに係る基本サービスが休止、解約となった場合、本サービスも解約となります。
- 2 契約者が本サービス利用上の債務を怠った場合、公序良俗に違反する行為を当社が確認した場合、契約期間内に社会通念上著しい回数 of 訪問を求められた場合、また当社が規定する禁止行為に違反した場合等は当該サービスの利用を停止させていただく場合があります。

第 13 条 (契約者による契約の解除)

- 1 契約者は当社に対して文書・電話・その他当社が指定する方法で通知することにより本サービスを解約することができます。

- 2 契約者の申し出により本サービスを解約した場合、当該契約解約日を本サービスの利用終了日とします。

第14条（個人情報の扱い）

本サービスに係る個人情報は当社が別に定める「個人情報保護方針」に基づいて適正に取り扱います。

第15条（サービス内容及び規約の変更）

当社は本サービスおよび本規約を変更または廃止する事があります。この場合、当社は利用者にもその旨をWebまたはその他の方法等により告知いたします。

第16条（禁止行為）

契約者は、本サービスを利用して、有償、無償を問わず、営業活動、営利を目的とした利用、付加価値サービスの提供、その他の準備を目的とした利用をすることはできません。

第17条（免責事項）

- 1 当社は、本サービスの利用に関して契約者または利用者が被った損害についての賠償の責任を負いません。
- 2 当社は、本サービスの提供をもって契約者の問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決を保証するものではありません。
- 3 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスまたは各サービス事業者が提供する正規サポート、保証期間を代行するものではありません。
問い合わせの内容によっては、問い合わせ、サポートする機器、ソフトウェア、サービス等をそれぞれ提供するメーカー等への案内や契約者自身で直接問い合わせることを依頼するに留まる場合があります。
- 4 本サービスは基本サービスに接続する機器の接続、設定、ソフトウェアのインストールに関する技術的サポートを目的としており、各ソフトウェアの利用方法（計算ソフト、文章ソフト、プレゼンテーションソフト、年賀状ソフト等の使い方）に関して契約者の理解を保証するものではありません。
- 5 本サービスを提供するにあたり、契約者がインストールを希望するアプリケーションソフト等に関して有料の場合は、契約者自身での負担となります。

第18条（定めのない事項の扱い）

この利用規約に定めのない事項または疑義が生じた場合には、互いに信義誠実の原則に立ち円満解決をするものとします。

【別表1】 提供の範囲

1. テレビ設定等に関するサポート範囲

対象者：TV放送サービスの契約者

| 対応内容大項目 | 対応内容小項目 | 対象端末 |
|---------------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| TV 関連機器購入に伴う設定 | BS4K 放送対応チューナー・4K テレビ機器も含む | STB・TV・録画機器 (BD・DVD・ビデオ) |
| TV 関連機器移設に伴う設定 | BS4K 放送対応チューナー・4K テレビ機器も含む | STB・TV・録画機器 (BD・DVD・ビデオ) |
| 分波器取付設定 | | TV・録画機(BD・DVD) |
| 録画用ホームネットワーク設定 | | STB・ホームネットワーク対応機器(TV・BD) |
| 既存配線の手直し作業 (配線の延長は同室内 5m まで) | | STB・TV・録画機器 (BD・DVD・ビデオ) |
| 録画方法説明 | STB と連動による録画説明 | STB・TV・録画機器 (BD・DVD・ビデオ) |
| | 録画機単体での録画説明 | |
| 正常視聴できない場合の確認 | 自然発生の場合 | STB・TV・録画機器 (BD・DVD) |
| | (STB 以外の機器故障は確認まで対応) | ※ビデオは地デジ対応でないため範囲外 |
| | お客様都合で視聴できなくなった場合 | |

※記載されている項目は全て、弊社基本サービスをご契約のお客様のみ対象としております。

※記載されている費用は全て税抜きで、1回の訪問時にかかる費用です。(時間内に対応しきれなかった場合、同じ内容であれば何度訪問しても追加費用なし)

※上記に記載されていない項目は対応できないか、相談の上別途有料となります。

※分波器等取り付けに係る費用は、安心なんでもサポート契者であっても、物品代が別途必要となります。

2. いい - NET光に関する範囲

対象者：いい - NET光サービスの 契約者

| 設定大項目 | 設定小項目 | 対象端末 |
|------------------|---|----------------------|
| NET 関連機器購入に伴う設定 | | PC |
| プロバイダ設定 | 自社プロバイダ(新規・転用・プロバイダ申込などの初回時) | ONU・無線ルータ・PC |
| | 他社プロバイダ | |
| | お客様都合によるプロバイダ再設定 | |
| | ONU 故障によるプロバイダ再設定 | |
| メール設定 | フリーメール(yahoo・gmail のみで、メールソフトへの設定はなし) | PC |
| | 自社プロバイダ | |
| | 他社プロバイダ | |
| セキュリティ設定 | <ul style="list-style-type: none"> ・契約者が所有するセキュリティソフト ・Windows デフォルトのセキュリティ ・Android は評価が高いアプリ | PC |
| WiFi 設定 | | WiFi 機能がある端末 |
| プリンタ設定 | | PC |
| Office 設定 | | PC |
| WindowsUpdate 確認 | | PC |
| データ移行 | 希望されるデータの移行(1 週間ほどお預かり) | PC |
| 他社サービス解約誘導 | 他社プロバイダ | - |
| | 他社光回線 | |
| 遠隔操作サポート | | PC ※サポート未加入者は対応なし |
| 正常接続できない場合の確認 | 自然発生の場合 (モデム・ONU・無線ルータレンタル以外の機器故障は確認まで対応) | モデム・ONU・無線ルータ・PC |
| | お客様都合で接続できなくなった場合 | |

※記載されている項目は全て、基本サービスをご契約のお客様のみ対象としております。

※記載されている費用は全て税抜きで、1回の訪問時にかかる費用です。(時間内に対応しきれなかった場合、同じ内容であれば何度訪問しても追加費用はありません)

※ここに記載されていない項目は対応できないか、相談の上別途有料となります。

※対応端末は、Windows、Mac ともにサポートされているOSのみとなります。

3. 当社モバイルサービスに関する範囲

対象者：モバイルサービスの 契約者

| 設定大項目 | 設定小項目 | 対象端末 |
|---------------|---------------------------------------|---|
| 関連機器購入に伴う設定 | | スマートフォン(自社購入・自社 SIM 入り)・タブレット(自社購入・自社 SIM 入り) |
| メール設定 | フリーメール(yahoo・Gmail のみで、メールソフトへの設定はなし) | スマートフォン(自社購入・自社 SIM 入り)・タブレット(自社購入・自社 SIM 入り) |
| セキュリティ設定 | フリーソフト | スマートフォン(自社購入・自社 SIM 入り)・タブレット(自社購入・自社 SIM 入り) |
| | 有料ソフト | |
| WiFi 設定 | | WiFi 機能がある端末 |
| データ移行 | 電話帳・写真移行 | スマートフォン(自社購入・自社 SIM 入り)・タブレット(自社購入・自社 SIM 入り) |
| 正常接続できない場合の確認 | 自然発生の場合 (基本的に確認まで対応) | スマートフォン(自社購入・自社 SIM 入り)・タブレット(自社購入・自社 SIM 入り) |
| | お客様都合で接続できなくなった場合 | |

4. 電話設定等に関する範囲

対象者：ictv ひかり電話サービスの契約者

| 設定大項目 | 設定小項目 | 対象端末 |
|----------------|---------|---------|
| 電話機購入に伴う初期設定 | | 電話機 |
| 電話オプション契約に伴う設定 | | ONU・電話機 |
| 正常通話できない場合の確認 | 自然発生の場合 | ONU・電話機 |

5. 電話設定等に関する範囲

対象者：ictv ひかり電話サービスの契約者

| 設定大項目 | 設定小項目 | 対象端末 |
|----------------|--|--------|
| メンテナンス | 希望による動作確認 | 音声告知端末 |
| 端末の移設に関する相談・対応 | 移設前に端末が設置されていた同軸ケーブルと 共聴接続(同じ電波信号が通っている)同軸ケー ブル上における移設接続工事 | 音声告知端末 |
| | 新たな同軸ケーブル配線工事等追加工事が必要 となる場合はその調査、工事費用見積もり積算 | 音声告知端末 |

6. インテリジェントホームに関する範囲

| 設定大項目 | 設定小項目 |
|---------------|------------------------|
| 移設に関する工事 | ゲートウェイ |
| | 関連機器 |
| 正常動作しない場合の確認 | ゲートウェイ |
| | 関連機器 |
| 詳細設定、機器メンテナンス | ルール作成 |
| | Line・IFTTT 連携 |
| | スマートロック用 IC カード追加登録・変更 |

【別表 2】 訪問基本費用

訪問基本費用は次の通りとなります。

| 項目 | 当サポートサービス加入の有無 | 費用 |
|--------|----------------|---------------|
| 訪問基本費用 | サポート加入者 | 無料 |
| | サポート未加入者 | 有料 3,300円(税込) |

【別表 3】 利用料金

月額利用料 550円(税込)