

# イツコムあんしんサポート利用規約

## 第1節 総則

### 第1条（規約の適用）

イツコム・コミュニケーションズ株式会社（以下「当社」といいます。）は、「イツコムあんしんサポート利用規約」（以下「本規約」といいます。）により「イツコムあんしんサポート」（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

### 第2条（規約の変更）

当社は、本規約を変更することがあります。料金その他の提供条件は、変更後の本規約によります。

2. 当社は、本規約の変更を適切と判断する方法で可能な限り事前に本サービスを利用している個人または法人（以下「加入者」といいます。）に告知します。

### 第3条（本サービスの内容）

本サービスは、当社が別表1に定める当社の提供するサービス品目（以下「基本サービス」といいます。）の契約者に対し、加入、追加・変更、訪問サポート等の際に発生する機器および付属品の販売・設置・交換等（以下「本作業」といいます。）に係る費用について、通常料金より割引を行うものです。

#### （1）加入時の作業

本サービスの利用申し込みをする個人または法人（以下「申込者」といいます。）が当社の基本サービスに加入する際に、当社により機器や付属品の販売または設置を行う作業

#### （2）追加・変更時の作業

加入者が基本サービスの品目等の追加または変更を行う際に、当社により機器や付属品の販売または設置を行う作業

#### （3）訪問サポート時の作業

加入者が基本サービスを利用する上で不具合が生じた際に、当社が当該不具合の解消を行う作業

#### （4）その他上記各号に付随する作業

2. 当社が承諾する場合を除き、オプションサービスの初期費用および所有機器のサポートに対する費用は割引の対象外とします。

### 第4条（用語の定義）

本規約においては、次の用語はそれぞれ以下の意味で使用します。

用語	用語の意味
世帯	同一の住居で起居し生計を同じくする者の集団
集合共同引込	加入者引込線1回線から2世帯以上が居住する建物の各世帯に分配すること
建物基本契約	当社と建物代表者との基本契約
当社施設	放送センターから保安器までの施設
機器	当社が販売または貸与するセットトップボックス、ケーブルモデム、電話機能付ケーブルモデム等
付属品	当社が販売するHDMIケーブル、D端子ケーブル、i. L I N Kケーブル等
所有機器	申込者または加入者所有のテレビ、コンピュータ、電話機等

## 第2節 利用契約

### 第5条（利用申し込みができる対象）

本サービスの申し込みは、基本サービスを契約している方またはイツコムアパートメント利用条項またはイツコムひかり アpartment利用条項に定める利用者で、かつ本サービスの加入申込書に記載する利用場所が基本サービスまたはイツコムアパートメントまたはイツコムひかり アpartmentの申込書に記載された利用場所と同じである方に限られます。

2. 基本サービスの利用を一時停止している方、および業務用契約を締結している方は、本サービスを申し込むことができません。

### 第6条（利用契約の単位と契約期間）

利用契約の締結は1世帯（事業所、店舗等も同様とします）毎に行います。

2. 契約期間は、利用契約が成立した月から1年間とします。ただし、契約期間満了の10日前までに当社、加入者いずれからも当社所定の方法により何等の意思表示もない場合には、引き続き、1年間の期間をもって更新するものとし、以後も同様とします。

### 第7条（利用契約の申し込み）

申込者は、本規約を承諾の上、当社所定の方法で次の事項を明示して申し込むものとします。

- (1) 申込者の住所および氏名または所在地、商号および代表者
- (2) その他必要事項
2. 申込者である個人が未成年の場合は、親権者の同意を必要とします。
3. 申込者である個人が成年被後見人または被保佐人の場合は、それぞれ成年後見人または保佐人の同意を必要とします。

### 第8条（利用契約の成立）

利用契約は、当社が申込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、基本サービスへの加入に係る設置工事が発生する場合は、基本サービスを利用するための機器が設置された時に成立するものとします。

### 第9条（申し込みの承諾）

当社は、次の各号のいずれかに該当すると判断した場合には、利用契約の申し込みを承諾しない場合があります。

- (1) 申込者が本規約に違反するおそれがある場合
- (2) 申し込み内容に虚偽の記載がある場合
- (3) サービスの提供が著しく困難である場合
- (4) 申し込みを行った月から過去1年間に同一世帯で本サービスを解約したことがある場合
- (5) その他、利用契約の締結が不相当である場合
2. 前項の規定により、当社が利用契約の申し込みを承諾しない場合、当社は申込者に対し当社の定める方法によりその旨を通知します。

### 第10条（加入申込書記載事項の変更）

加入者は、基本サービスにおいて加入申込書に記載した契約名義、住所、電話番号、料金支払い方法、料金支払い口座などを変更し、当社がそれを承諾した場合、本サービスの契約事項も同様に变更されるものとします。

### 第11条（権利譲渡等の禁止）

加入者は、当社が承諾する名義変更による場合を除き、本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡、質入れまたは貸与することはできません。

### 第3節 本サービス提供の停止等

#### 第12条（本サービス提供の一時停止）

全ての基本サービスが一時停止になった場合のみ、本サービスは、一時停止となるものとします。

2. 一時停止になっている全ての基本サービスのうち、いずれか一つの基本サービスの提供が再開された場合、本サービスの提供も再開されます。
3. 一時停止期間中に第22条（本作業の料金）で定める料金が発生した場合でも、その割引を適用することはできません。
4. 当社は、第23条（加入者の支払い義務）の規定にかかわらず、一時停止をしている加入者に対し、停止した日の属する月の翌月から再開した日の属する月の前月までの期間における料金の支払い義務を免ずるものとします。なお、停止した日の属する月および再開する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。
5. 第1項および第2項の一時停止期間は、一時停止の開始日より最長1年とします。

#### 第13条（当社が行う本サービス提供の停止）

当社は、加入者が次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの提供を停止することがあります。

- (1) 第23条（加入者の支払い義務）に規定する本サービスの料金等の支払いを怠った場合
- (2) 第5条（利用申し込みができる対象）に定める条件を満たさない場合
- (3) 申し込み内容に虚偽の事項を記載したことが判明した場合
- (4) その他、当社が本サービスの提供を不相当と判断した場合

2. 当社は前項の規定により、本サービスの提供を停止するときは、当該加入者に対しその理由および停止期間を当社所定の方法により通知します。ただし、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

#### 第14条（当社が行う本サービス提供の休止）

当社は、本サービスの提供が困難であると判断した場合には、本サービスの提供を休止することがあります。

2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を休止するときは、可能な限り事前に加入者に対し、その理由、実施期日および実施期間を、当社ホームページ上での掲載等、当社の定める方法によりその旨を告知します。ただし、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

### 第4節 利用契約の解除

#### 第15条（加入者が行う利用契約の解約）

加入者は利用契約を解約することができます。この場合、加入者は解約希望日の10日前までに当社所定の方法により申し出るものとします。ただし、利用契約が成立した月から1年以内に解約する場合、加入者は違約金として別表5に定める料金を支払うものとします。

2. 当社が前項による申し出を受領した場合は、加入者が申し出た解約希望日を、当該契約解約日として取り扱います。また、当該契約解約日を本サービスの利用終了日と定めます。
3. 加入者が利用中の全ての基本サービスを解約する場合、本サービスも解約するものとします。
4. 本サービスの利用終了日の属する月から1年間は、同一世帯で再び本サービスを申し込むことはできません。

#### 第16条（当社が行う利用契約の解除）

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、第6条（利用契約の単位と契約期間）第2

項の規定にかかわらず、利用契約を解除することができるものとします。

- (1) 第13条（当社が行う本サービス提供の停止）第1項の規定により本サービスの利用を停止された加入者が、当該期間内にその原因となった事由を解消しない場合
  - (2) 電力・電話の無電柱化等、当社、加入者のいずれの責にも帰することのできない事由により当社施設の変更を余儀なくされ、かつ当社施設の代替構築が困難な場合
  - (3) 加入者が本サービスを利用している集合共同引込の建物において、建物基本契約が解約された場合
  - (4) 第5条（利用申し込みができる対象）に定める条件を満たさない場合
2. 当社は、加入者が第13条（当社が行う本サービス提供の停止）第1項各号のいずれかに該当する場合で、その原因となった事由が当社の業務遂行上支障を及ぼすと認められるときは、前項の規定にかかわらず、同条に定める本サービスの提供の停止をすることなくその利用契約を解除することができるものとします。
3. 当社は、第1項および第2項の規定により利用契約を解除しようとするときは、あらかじめ当社所定の方法により加入者にその旨を通知します。ただし、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。
4. 第1項および第2項の規定により利用契約が解除されたときは、利用契約が解除された日を本サービスの提供終了日と定めます。

## 第5節 本作業

### 第17条（加入者による事前準備）

加入者は、当社が本作業を行うために必要な準備を予め行うものとします。

### 第18条（本作業の完了）

加入者は、本作業にかかわる作業の終了後、当社作業員立ち会いのもと、速やかに当該作業内容について確認を行うものとします。なお加入者は、当該確認に際し、当社作業員による本作業の提供上生じたと認められる損傷を発見した場合は、直ちに当社作業員に申告するものとします。

2. 加入者は、前項による確認終了後、当社所定の作業完了報告書に署名するものとします。
3. 本作業の完了日は、前項に定める作業完了報告書に署名した日とします。なお、本作業にあたって当社作業員の訪問を伴わない場合、本作業の完了日は当社が別途定めるものとします。

### 第19条（本作業完了後の対応）

本作業の完了後、当社の責めによる作業内容の不備が明らかになった場合、当社は以下の通り対応するものとします。

- (1) 加入者が基本サービスに加入または基本サービスを追加・変更する場合の作業については、基本サービスの契約約款または利用規約等に定める通りとします。
- (2) 当社が加入者に販売または貸与した機器または付属品については、その機器または付属品に別途定める通りとします。
- (3) 訪問サポート時の作業については、当社が認める場合に限り、前条第3項に定める本作業の完了日から起算して6ヵ月以内に申告されたものに対して、無償で対応するものとします。

### 第20条（本作業の中止）

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合は、本作業に着手したか否かにかかわらず、本作業の提供を中止することができるものとします。

- (1) 第 17 条（加入者による事前準備）に定める事前準備が行われていない等、当社作業員が本作業に着手できない、または本作業を継続できないと認められる相当の事由がある場合（ただし、当社の責めに帰すべき事由による場合は除きます。）
- (2) 加入者宅または加入者宅内において、物品に損傷を与える可能性が高い作業を行う必要が生じた場合

## 第 6 節 料金等

### 第 21 条（月額利用料金）

本サービスの月額利用料金は、別表 2 に定める通りとします。

### 第 22 条（本作業の料金）

本作業に対して、当社は別表 3 の通り料金を定めます。

2. 本サービスの加入者は、前項に定める料金に対し、割引を受けることができます。割引される金額は別表 4 に定める通りとします。
3. 前項で割引される金額が 1 項で定める料金を上回る場合でも、払い戻しはしません。

### 第 23 条（加入者の支払い義務）

加入者は、当該月に本作業の提供を受けたか否かにかかわらず第 21 条（月額利用料金）で規定する料金、および当該月に本作業の提供を受けた場合には前条で規定する料金を当社に支払う義務を負うものとします。なお、第 10 条（加入申込書記載事項の変更）の規定により加入者の契約事項が変更されたときは、加入者は変更後の契約内容に応じ、第 21 条（月額利用料金）等で規定する料金を当社に支払う義務を負うものとします。

2. 月額利用料金の支払い義務は、第 8 条（利用契約の成立）に規定する利用契約の成立した日に発生するものとします。なお、月額利用料金の日割り計算による精算は行わないものとします。
3. 本作業の料金の支払い義務は、第 18 条（本作業の完了）第 3 項に規定する本作業の完了日に発生するものとします。

### 第 24 条（料金等の利用明細等）

加入者は、利用明細等を専用 Web ページで確認することができます。

2. 加入者は、請求書の発行を希望する場合は別表に定める請求書類発行手数料を支払うものとします。

### 第 25 条（料金等の請求時期および支払期限等）

当社は、料金等を、支払期限を定めて加入者に請求します。

2. 前項の規定により料金等の請求を受けた加入者は、当社が指定する期限までに、当社所定の方法により、当該料金等に消費税等相当額を加算した額を支払うものとします。
3. 加入者は、第 1 項の料金等について、当社の承諾を得た上で、第三者に支払わせることができるものとします。

### 第 26 条（遅延損害金）

加入者は、料金等の支払いを遅延した場合は、遅延期間につき年率 14.6%の遅延損害金を当社に支払うものとします。

## 第 7 節 雑則

#### 第 27 条（個人情報）

当社は加入者の個人情報について、当社が定める「個人情報保護方針」に基づいて適正に取り扱うものとし、

2. 加入者の個人情報の取り扱いについて必要な事項は、当社が定める「個人情報の取り扱いについて」において公表するものとし、

#### 第 28 条（無保証）

当社は、本サービスの提供をもって、加入者による基本サービスの利用を保証するものではありません。また、本サービスを完了できない場合においても、本サービスにより発生した費用については、加入者に負担していただく場合があります。

#### 第 29 条（免責事項）

当社は、次の各号に該当する損害について、一切の責任を負わないものとし、

- (1) 第 13 条（当社が行う本サービス提供の停止）、第 14 条（当社が行う本サービス提供の休止）、および次条の規定により生じた損害
- (2) 所有機器に保存されているデータの消失、毀損、改変等により生じた損害
- (3) 配線工事などにより土地建物に生じた損傷
- (4) 天災、事変、その他当社の責に帰することができない事由により生じた損害
- (5) 本作業を完了できなかったことにより生じた損害

#### 第 30 条（本サービスの廃止）

当社は、業務上の都合により本サービスを廃止することがあります。この場合、本サービスを廃止する日をもって利用契約は終了するものとし、この日を本サービスの提供終了日と定めます。

2. 前項の場合、当社は加入者に対し、本サービスを廃止する日の 3 ヶ月前までに当社所定の方法によりその旨を告知します。

#### 第 31 条（国内法への準拠）

本規約は日本国国内法に準拠するものとし、利用契約により生じる一切の紛争等については東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### 第 32 条（定めなき事項）

本規約に定めなき事項が生じた場合、当社および加入者は利用契約締結の主旨に従い、誠意をもって協議の上、解決に当たるものとし、

#### 付則

- (1) 本サービスの新規申込はできません。
- (2) 消費税等相当額の算定基準となる消費税率は、本規約の各条項により負担する料金等が発生する日の属する月のものが適用されるものとし、
- (3) 本規約は、2019 年 2 月 14 日より施行します。

#### ●クレジットカード支払いに関する特約

1. 加入者は、料金等を、加入者が指定するクレジットカードで、当該クレジットカード会社の規約に基づいて支払うものとし、
2. 加入者は、加入者から当社に申し出をしない限り継続して前項と同様に支払うものとし、また、当社が、加入者が指定したクレジットカードの発行カード会社の指示により、加入者が指定したクレジットカード以外で当社が代金料金等の請求をした場合も、加入者は、当該請求に基づき支払うものとし、

3. 加入者が指定したクレジットカード番号・有効期限に変更があった場合、加入者は遅滞なく当社にその旨を連絡するものとします。
4. 当社は、加入者が指定したクレジットカードの会員資格を喪失した場合はもちろん、加入者が指定したクレジットカード会社の利用代金の支払い状況によっては、当社または加入者の指定したクレジットカード会社の判断により一方的にクレジットカード支払いを拒否するものとします。

別表（本表に記載する金額は全て税抜きです。別途、消費税等相当額を支払うものとします。）

■別表 1

サービス名	品目等
ケーブルテレビジョンサービス	マックス ビッグ アルファエース エース ミニ プレミア 施設利用サービス
ケーブルインターネットサービス	かっとびメガ160 かっとびワイド かっとびプラス かっとびジャスト
ケーブルプラス電話サービス	ケーブルプラス電話
緊急地震速報	緊急地震速報
イツコムひかり テレビジョンサービス	マックス plus スタンダード plus ミニ plus マックス スタンダード アルファエース ミニ 施設利用サービス
イツコムひかり インターネットサービス	ホームタイプ2ギガコース ホームタイプ1ギガコース ホームタイプ300メガコース ホームタイプ30メガコース マンションタイプ2ギガコース マンションタイプ1ギガコース マンションタイプ600メガコース マンションタイプ300メガコース マンションタイプ30メガコース マンションタイプ8メガコース マンションタイプ1メガコース
※イツコムアパートメント利用条項およびイツコムひかり アpartment利用条項をもとにサービスを利用している場合も含まれます。	

■別表 2

本サービスの月額利用料金	280 円/世帯
--------------	----------

■別表 3

○基本サービスに初めて加入する際、追加・変更する際に必要となる初期費用

工事費・機器費	見積もり
---------	------

○当社が販売する付属品

付属品費	見積もり
------	------



○基本サービスを利用する上で生じた不具合を当社が解消するために必要となる費用

出張費	3,000 円/回
技術費	2,000 円/回
テレビ録画機等再接続	2,000 円/回
STB・リモコン操作説明	2,000 円/回
PC接続設定	4,000 円/台
複数メールアドレス設定（追加）	3,000 円/メールアドレス
無線機設定	2,000 円/台
開梱作業	5,000 円/個
プリンタ設定	3,000 円/台
ソフトインストール	5,000 円/本
ウイルス／スパイウェア駆除	9,500 円/回
その他	見積もり

■別表 4

基本サービスに初めて加入する際、追加・変更する際に必要となる工事費・機器費・付属品費からの割引額	3,500 円/回
基本サービスを利用する上で生じた不具合を当社が解消するために必要となる費用からの割引額	3,000 円/回
訪問を伴わない付属品販売等からの割引額 ※付属品については、その価格が 1,500 円以上の場合に限り割引を適用します。	1,000 円/回

■別表 5

本サービスを最低契約期間内に解約する場合の違約金	3,000 円
--------------------------	---------

■別表 6

請求書	200 円/通
-----	---------