

# イツコムとこと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、イツコムとことんサポート利用規約（以下「本規約」といいます。）に基づき、イツコムとことんサポート（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るものとします。

- 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に告知するものとします。

### 第3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  |
|---------------------|--|
| 利用契約                | 当社との間で本規約に基づき締結される本サービス提供に関する契約  |
| 基本サービス              | 別記の1. に定める当社の提供するサービス品目  |
| 基本契約                | 基本サービスの利用契約  |
| 申込者                 | 本サービスの利用申し込みをする個人または法人   |
| 加入者                 | 基本サービスを契約している個人または法人   |
| 本加入者                | 利用契約を締結し本サービスを利用している個人または法人  |
| 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、イツコムひかり テレビジョンサービスおよびイツコムひかり インターネットサービスについては、放送センターから放送ONUの出力端子または保安器の出力端子までの施設および当社が貸与した施設。   |
| 機器                  | 当社が販売または貸与するセットトップボックス（専用チューナー）、ケーブルモデム等、ケーブルプラス電話用宅内機器、回線終端装置、イツコム モバイル端末およびイツコム スマート端末等  |
| セットトップボックス（専用チューナー） | ケーブルテレビジョンサービスまたはイツコムひかり テレビジョンサービスにおける、当社が提供するデジタル放送を受信するために必要な機器   |
| ケーブルモデム等            | ケーブルインターネットサービスまたはイツコムひかり インターネットサービスにおける、当社の電気通信回線設備のうち、同軸ケーブルまたは光ファイバケーブルをLANケーブルに変換し、インターネットサービスを提供するための設備  |
| 回線終端装置              | かつとび光における、加入者回線の終端場所に特定事業者が設置するルータ、TA、モデムなど  |
| イツコム モバイル端末         | イツコム SIMにおける、使用されるアンテナ、無線送受信装置およびSIMカードの総称   |
| イツコム スマート端末等        | ITSCOM HOMEにおける、当社の通信設備とデータ通信する設備および接続するデバイスの総称  |
| 所有機器                | 加入者所有のテレビ、パソコン、電話機等  |
| 電話サポート              | 本加入者が受けられるサポート。専用の電話番号にて受付し、電話によるサポートを行う。  |
| 遠隔操作作業              | 本加入者のうち、ケーブルインターネットサービス、かつとび光、かつとびMANSION LANインターネットサービスおよびイツコムひかり インターネットサービスの加入者が受けられる作業。当社が別に定める「イツコムリモートサポートサービス利用規約」に基づきケーブルインターネットサービス、かつとび光、かつとびMANSION LANインターネットサービスおよびイツコムひかり インターネットサービスを通して遠隔から行う。 |
| リモートサポート            | 当社が別に定める「イツコムリモートサポートサービス利用規約」に基づく遠隔操作作業を利用し、本サービスの月額利用料の範囲内で提供されるサポート   |
| リモートサポートプラス         | 当社が別に定める「イツコムリモートサポートサービス利用規約」に基づく遠隔操作作業を利用し、「マイクロソフトオフィス操作説明」を行う。本サービスの月額利用料とは別に有料で提供されるサポート  |
| 訪問サポート              | 本加入者が優待価格で受けられるサポート。当社から本サービスに関するサポートのために訪問し、サポートを行う。  |
| 訪問サポートプラス           | 本加入者のみが受けられるサポート。当社からパソコン等のデータ移行や操作説明、トラブル解決に関するサポートのために訪問し、サポートを行う。   |
| 本作業                 | 訪問サポートおよび訪問サポートプラスの際に実施する各作業等  |
| 料金等                 | 本サービスに関し、加入者が当社に対し支払うべきイツコムサービス料金表に定める対価等  |

### 第4条 (本サービスの内容)

当社は、本サービスとして、次に定める通り、基本サービスにおける電話サポート、リモートサポート、リモートサポートプラス、訪問サポートおよび訪問サポートプラスを提供するものとします。電話サポートおよびリモートサポートの作業内容については、別記の3. に定めるものとし、リモートサポートプラス、訪問サポートおよび訪問サポートプラスの作業内容については、別に定めるイツコムサービス料金表（以下「料金表」といいます。）に定めるものとします。

- 本加入者は、別記の2. に定める基本契約に応じて、快適メッシュWi-Fiの提供を受けることができます。
- 快適メッシュWi-Fiは、本加入者が「快適メッシュWi-Fi利用規約」に当社ホームページ上で同意し、別途申し込みものとします。
- 本加入者は、基本契約に応じて、別記の4. に定める電話サポート、リモートサポート、リモートサポートプラス、訪問サポートおよび訪問サポートプラスの提供を受けることができます。
- 訪問サポートおよび訪問サポートプラスの提供は、当社ホームページ上に定めるサービスエリアに限ります。
- リモートサポートおよびリモートサポートプラスの提供は、本加入者が「リモートサポートサービス利用規約」に同意し、遠隔操作作業ができる場合に限りです。

### 第5条 (提供区域)

本サービスの提供区域は、当社ホームページ上で掲載等、当社が別途定める通りとします。

## 第2節 利用契約

### 第6条 (利用申し込みができる対象)

本サービスの利用申し込みができる対象は、加入者またはイツコムアパートメント利用条項、イツコムひかり アpartment利用条項、イツコムアパートメント (ITSCOM HOME) 利用条項または当社の定める利用者となります。なお、本サービスの加入申込書に記載する利用場所は、基本サービス、イツコムアパートメント、イツコムひかり アpartmentまたはイツコムアパートメント (ITSCOM HOME) の申込書に記載された利用場所と同一でなければなりません。

- 全ての基本サービスの利用を一時停止している加入者、および業務用契約を締結している加入者は、本サービスを申し込みできないものとします。

### 第7条 (利用契約の単位と期間)

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。

- 本サービスの最低契約期間は、利用契約の成立した日が属する月の翌月初日を起算日とし、6ヵ月間が経過することとなる月の末日までとします。

### 第8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。

- 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
- その他必要事項
- 申込者である個人が未成年の場合は、法定代理人の同意を必要とします。
- 申込者である個人が、成年後見制度に基づく被保佐人または被補助人の場合は、それぞれ保佐人または補助人の同意を必要とします。

### 第9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かか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10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。

- 申込者が本規約に違反するおそれがある場合
  - 申し込み内容に虚偽の記載がある場合
  - 基本サービスまたは本サービスの提供が著しく困難である場合
  - 申し込みを行った月から過去6ヵ月間に同一世帯で本サービスを解約したことがある場合
  - その他、利用契約の締結が不適当である場合
- 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するものとします。

### 第11条 (加入申込書記載事項の変更)

本加入者は、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、料金支払方法、料金支払口座などを変更し、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変更されるものとします。

### 第12条 (権利譲渡等の禁止)

本加入者は、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、買入れまたは貸与することはできないものとします。

## 第3節 本サービス提供の停止等

### 第13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。

- 一部の基本サービスが一時停止になった場合、当該基本サービスについては、本サービスの提供を受けることができないものとします。
- 一時停止になっている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。
- 本サービスの一時停止の期間中に訪問サポートを行った場合、料金表に定める本サービス未加入者の料金での支払いを要します。
- 当社は、第29条（本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本加入者に対し、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するものとします。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。
- 第1項および第3項の一時停止の期間は、一時停止の開始日より最長1年とします。

### 第14条 (当社が行う本サービス提供の停止)

当社は、本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。

- 第29条（本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
  - 第6条（当社が行う本サービス提供の停止）に定める条件を満たさない場合
  - 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
  - その他、当社が本サービスの提供を不適当と判断した場合
- 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するものとします。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15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。

- 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、可能な限り事前に本加入者に対し、その理由、実施期日および実施期間を当社所定の方法により告知するものとします。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 利用契約の解約および解除

### 第16条 (本加入者が行う利用契約の解約)

本加入者は利用契約を解約することができます。この場合、本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、最低契約期間内に解約する場合、本加入者は定める解約料金を支払うものとします。

- 当社が前項による申し出を承諾した場合は、本加入者が申し出した解約希望日を、当該利用契約の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。
- 本加入者が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。
- 本サービスの利用終了日の属する月から6ヵ月間は、同一世帯で再び本サービスを申し込みすることはできません。

### 第17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7条（利用契約の単位と期間）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。

- 第14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本加入者が、当該期間内にその原因となった事由を解消しない場合
  - 電力・電話の無電柱化等、当社、本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
  - 本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
  - 第6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
- 当社は、本加入者が第14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の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。
  - 当社は、前二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本加入者にその旨を通知するものとします。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18条（本作業の提供条件）

当社は、本加入者が次の各号のうち、第1号、第2号および第7号に定める条件を全て満たす場合にのみ本作業を提供します。ただし、ケーブルインターネットサービス、かつび光、かつびMANSSION LANインターネット利用サービス、イツコムひかりインターネットサービスおよびイツコムSIM加入者については、次の各号に定める条件を全て満たす場合にのみ本作業を提供するものとします。

- 基本サービスが、本規約に基づく本サービス提供の実施より前または同時に提供を開始されていること
  - 当社が本加入者を訪問した際に所有機器の設置場所まで案内し、本作業に立ち会うこと
  - 本作業の実施の時点で、本作業を実施する場所に必要の所有機器が用意されており、本作業に必要なIDやパスワード等の設定情報およびドライバーソフトウェアまたはアプリケーションソフトウェア等が用意されていること
  - 所有機器および本作業に必要なソフトウェア等の操作説明書および設定ソフトウェア等が日本語により記述されたものであること
  - 当社の本作業の実施の時点で、その所有機器の正規のライセンスおよびシリアルナンバーを保有していること
  - 本作業の実施に必要な当社または他の事業者が提供するドライバーソフトウェアもしくはアプリケーションソフトウェア等のソフトウェアライセンスに同意し、所有機器へのインストールを承諾すること
  - 本作業の実施の際に当社が要求する電力、照明、乾電池等の消耗品およびその他の便宜（通信回線等の使用を含みます。）を、当社に対して無償で提供すること
  - 基本契約の契約約款に定める禁止事項に抵触しないこと
2. 本作業において所有機器に作業が発生する場合、本加入者は、当社所定の「サポート事前同意書」に署名をすものとします。

## 第19条（本加入者の当社に対する協力）

本加入者は、当社が本作業に必要な協力を求めたときは、当社に対して次の各号に定める協力を行うものとします。

- 当社の求めに応じたIDやパスワード等の入力
- 当社の求めに応じた本作業のために必要な情報（操作説明書等を含みます。）の提供
- 所有機器に重要な情報がある場合における、本作業の実施前の本加入者の責任によるそれらの情報の複製の実施
- 所有機器に機密情報がある場合について、本作業の実施前の本加入者の責任によるそれらの情報の防護措置または消去の実施
- その他、本作業のために当社が必要と認める事項の実施

## 第20条（本作業の除外事項）

当社は、本加入者が次の各号に定める事項のいずれかに該当すると当社が判断する場合には、本作業を行わないことがあります。

- 第18条（本作業の提供条件）各号のいずれかを満たさない場合
  - 本加入者が、前条（本加入者の当社に対する協力）各号のいずれかの協力を行わず、当社の本作業の実施が困難となる場合
  - 不正アクセス行為またはソフトウェアの違法コピー等、違法行為または違法行為の補助となる作業や、当社が別に定める約款等で禁止している行為を当社に要求する場合
  - 本サービスを利用して営利目的の活動をする場合、またはしようとする場合
  - その他、本加入者の責により本作業の実施が困難となる場合
2. 本加入者は、訪問サポートにおいて前項の規定により当社が本作業を行わない場合は、料金表に定める本サービス未加入者の出張にかかる料金の支払いを要します。
3. 本加入者は、訪問サポートプラスにおいて第1項の規定により当社が本作業を行わない場合は、料金表に定める4回目以降の出張費・技術提供費の支払いを要します。

## 第21条（本作業の完了）

本加入者は、本作業の終了後、当社作業員立ち会いのもと、速やかに本作業の内容について確認を行うものとします。なお本加入者は、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. 本加入者は、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をすものとします。

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。

## 第22条（本作業完了後の対応）

本作業の完了後、当社の責めによる本作業の内容の不備が明らかになった場合において、前条（本作業の完了）第3項に定める本作業の完了日から起算して6か月以内に申告されたものに対して、当社は、無償で対応するものとします。

## 第23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。

- 第18条（本作業の提供条件）各号に定める条件を満たしていない等、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、当社が責めに帰すべき事由による場合は除きます。）
- 本加入者または本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24条（訪問サポートプラスによる訪問の取り消し）

本加入者は、訪問サポートプラスによる訪問が不要になったときは、実施予定日の前日18時まで当社にその旨を連絡するものとします。

2. 前項に定める連絡がない場合、当社は訪問の有無にかかわらず訪問回数を1回として数えるものとします。

3. 当社は、前項に定める回数とあわせて第28条（利用料金）第5項に定める回数を超えた場合、料金表で定める4回目以降の出張費・技術提供費を請求します。

## 第6節 リモートサポートプラス

### 第25条（リモートサポートプラスの提供条件）

当社は、本加入者が次の各号に定める条件を全て満たす場合にのみリモートサポートプラスを提供します。

- 基本サービスが、本規約に基づく本サービス提供の実施より前または同時に提供を開始されていること
  - 本加入者が本サービスの専用の電話番号へ電話でリモートサポートプラスの申し込みを行い、遠隔操作作業で使用するプログラムを当社ホームページから自己の所有するパソコンにダウンロードし実行すること
  - 本加入者のパソコン、オペレーティングシステムおよび設定・説明作業に必要なソフトウェア等が日本語により記述されていること
  - 本加入者のパソコン、オペレーティングシステムおよび設定・説明作業に必要なソフトウェア等の提供元メーカーがサポートを提供していること
  - 本加入者のパソコン、オペレーティングシステムおよび設定・説明作業に必要なソフトウェア等の正規のライセンスおよびシリアルナンバーを保有していること
  - 遠隔操作作業実施の際に当社が要求する電力、照明、乾電池等の消耗品およびその他の便宜（通信回線等の使用を含みます。）を、当社に対して無償で提供すること
  - 基本契約の契約約款に定める禁止事項に抵触しないこと
2. 本加入者は、リモートサポートプラスを利用する際に当社ホームページ上で本規約へ同意するものとします。
3. 利用料金については、料金表に定める利用金額と利用時間を基に当社が算出するものとします。なお、利用時間については、本加入者がリモートサポートプラスを実施するために遠隔操作作業を接続し、本加入者のパソコン画面に表示されている内容が閲覧できるようになった時間から、遠隔操作作業を終了し、パソコン画面に表示されている内容が見えなくなった時間までとします。

- 当社は、遠隔操作作業と料金表に定める作業内容が一致するかについては、遠隔操作作業終了後当社が判断するものとします。
- 当社は、本加入者からの問い合わせの内容によっては、当該ソフトウェア、サービス等の提供するメーカー、ソフトウェアアウス、サービス提供事業者を本加入者に紹介することや、本加入者自身で直接問い合わせることを本加入者に依頼をする場合があります。

### 第26条（リモートサポートプラスの除外事項）

当社は、本加入者が次の各号に定める事項のいずれかに該当すると当社が判断する場合には、リモートサポートプラスの提供を行わないことがあります。

- 不正アクセス行為またはソフトウェアの違法コピー等、違法行為または違法行為の補助となる作業や、当社が別に定める約款等で禁止している行為を当社に要求する場合
- 特定の電話オペレーターを指名、忌避する場合
- プログラミング開発支援（マクロ、VBAなど）に関する問い合わせの場合
- 本サービスを利用して営利目的の活動やデータ作成などの作業代行をする場合、またはしようとする場合
- リモートサポートプラスの提供に関わる設備・システムについて、定期的あるいは臨時に点検、修復、改良等を行う場合
- 通信回線の著しい混雑や切断により、リモートサポートプラスの提供ができなくなった場合
- 火災、停電等の人為的災害により、リモートサポートプラスの提供ができなくなった場合
- 天災地変、その他の非常事態の発生により、リモートサポートプラスの提供ができなくなった場合
- 当社が別に定める「イツコムリモートサポートサービス利用規約」に違反する場合
- その他、本加入者の責により、リモートサポートプラスの実施が困難となる場合

### 第27条（リモートサポートプラスの完了・金額の確認）

本加入者は、リモートサポートプラスの利用終了後、当社所定の「リモートサポートプラス 利用料金支払いに関する同意書」をもって第25条（リモートサポートプラスの提供条件）第3項および第4項で定める利用料金および作業内容を確認後、当社からの請求に同意するものとし、当該同意書への署名をもってリモートサポートプラスの完了を了承するものとします。

2. リモートサポートプラスの完了日は、前項に定める同意書を当社が発行した日とします。

3. リモートサポートプラスの完了後、本加入者が同作業内容で再度問い合わせをした場合でも、完了後の日数にかかわらず、新たに料金表で定める金額が発生するものとします。

## 第7節 料金等

### 第28条（利用料金）

- 本サービスの月額利用料は、料金表の安心安全サービスに定める通りとします。
- 電話サポートおよびリモートサポートの料金は、前項に定める料金に含まれるものとします。
  - リモートサポートプラスの料金は、料金表の安心安全サービスに定める通りとします。
  - 訪問サポート出張費・技術提供費は、料金表の安心安全サービスに定める通りとします。ただし、次の各号に定める場合については、本サービス未加入者と同等の料金を適用するものとします。
    - 1回の訪問時間が2時間を超える場合
    - 当該月の訪問回数が3回を超える場合
  - 訪問サポートプラス出張費・技術提供費は、料金表の安心安全サービスに定める通りとします。ただし、次の各号に定める場合については、4回目以降と同等の料金を適用するものとします。
    - 1回の訪問時間が2時間を超える場合
    - 当該月の訪問回数が3回を超える場合

### 第29条（本加入者の支払い義務）

- 本加入者は、当該月に本サービスの提供を受けたか否かにかかわらず、前条（利用料金）に定める料金を当社に支払う義務を負うものとします。
- 本加入者は、当該月にリモートサポートプラスを受けた場合、料金表に定める通り、当該リモートサポートプラスにかかる料金を当社に支払う義務を負うものとします。
  - 本加入者は、当該月に訪問サポートまたは訪問サポートプラスを受けた場合、料金表に定める通り、当該訪問サポートまたは訪問サポートプラスにかかる料金を当社に支払う義務を負うものとします。
  - 本加入者は、料金表に定める料金等（消費税等相当額を含む）を当社に支払う義務を負うものとします。
  - 第1項で定める月額利用料の支払い義務は、利用契約の成立した日が属する月の翌月から発生するものとします。なお、月額利用料の日割りによる精算は行わないものとします。
  - 第2項で定める支払い義務は、第27条（リモートサポートプラスの完了・金額の確認）第2項に規定するリモートサポートプラスの完了日に発生するとし、当社に支払う義務を負うものとします。
  - 第3項で定める訪問サポートおよび訪問サポートプラスの支払い義務は、第21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30条（料金等の利用明細等）

- 本加入者は、利用明細等を専用Webページで確認することができます。
- 本加入者は、明細書または請求書の発行を希望する場合は料金表に定める発行手数料を支払うものとします。

### 第31条（料金等の請求時期および支払期限等）

- 当社は、料金等、支払期限を定めて本加入者に請求します。
- 前項の規定により料金等の請求を受けた本加入者は、当社が指定する期限までに、当社所定の方法により、当該料金等を支払うものとします。
  - 本加入者は、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32条（遅延損害金）

本加入者は、料金等の支払いを遅延した場合は、支払い期日の翌日から完済に至る日まで、遅延金額に対して年14.6%（年365日の日割り計算による）の割合で計算して得た額を遅延損害金として、当社に支払うものとします。

## 第8節 雑則

### 第33条（個人情報）

当社は、本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ます。

2. 本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ます。

### 第34条（無保証）

当社は、本サービスの提供をもって、本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、加入者は、本サービスにより発生した料金等を負担しなければならぬ場合があります。

### 第35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ます。
- 第14条（当社が行う本サービス提供の停止）、第15条（当社が行う本サービス提供の休止）、第20条（本作業の除外事項）、第23条（本作業の中止）、第26条（リモートサポートプラスの除外事項）および次条（本サービスの廃止）の規定により生じた損害
  - 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
  - 配線工事などにより土地建物に生じた損害
  - 天災地変、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

# イツコムとことんサポート利用規約



- (5) 本サービスを完了できなかったことにより生じた損害
2. 当社は、リモートサポートプラスにおいては、前項に加え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ます。
- (1) 明示的にも黙示的にもリモートサポートプラスが本加入者の特定の目的に適合すること、本加入者の期待する機能を有すること、商品的価値を有すること、不具合が生じないこと、およびリモートサポートプラスで案内した内容が正確であることへの保証
- (2) リモートサポートプラスに関連して生じた本加入者および第三者の損害
- (3) 本加入者がリモートサポートプラスを利用することにより第三者との間で生じた紛争等の損害

## 第36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、当社は本加入者に対し、本サービスを廃止する日の3ヵ月前までに当社所定の方法によりその旨を告知するものとします。

## 第37条 (国内法への準拠)

本規約は日本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38条 (定めなき事項)

本規約に定めなき事項が生じた場合、当社および本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ます。

## 付則

本規約は、2025年4月1日より施行します。

## 別記

### 1. 基本サービス

| 基本サービス名                      | サービス品目等   |
|------------------------------|---|
| ケーブルテレビジョンサービス(*)            | マックス<br>ビッグ<br>アルファエース<br>ミニ  |
| イツコムひかり テレビジョンサービス(*)        | マックス plus<br>スタンダード plus<br>ミニ plus<br>マックス<br>スタンダード<br>アルファエース<br>ミニ<br>専用 TV コース (まいにち充実プラン)<br>専用 TV コース (アパートメント一括管理型)   |
| ケーブルインターネットサービス(*1)          | かっとびメガ160<br>かっとびワイド<br>かっとびプラス<br>かっとびジャスト   |
| かっとび光                        | かっとび光 ファミリー 1Gタイプ<br>かっとび光 ファミリー 200Mタイプ<br>かっとび光 ファミリー 100Mタイプ<br>かっとび光 マンション 1Gタイプ<br>かっとび光 マンション 200Mタイプ<br>かっとび光 マンション 100Mタイプ  |
| かっとびMANSION LANインターネット利用サービス | かっとびMANSION LANインターネット利用サービス  |
| イツコムひかり インターネットサービス(*1)(*2)  | ホームタイプ10ギガコース<br>ホームタイプ2ギガコース<br>ホームタイプ1ギガコース<br>ホームタイプ300メガコース<br>ホームタイプ30メガコース<br>ホームタイプ8メガコース<br>ホームタイプ1メガコース<br>マンションタイプ2ギガコース<br>マンションタイプ1ギガコース<br>マンションタイプ600メガコース<br>マンションタイプ300メガコース<br>マンションタイプ100メガコース<br>マンションタイプ30メガコース<br>マンションタイプ8メガコース<br>マンションタイプ1メガコース |
| ケーブルプラス電話                    | ケーブルプラス電話   |
| i T S C O M HOME             | i T S C O M HOME  |
| イツコム テレビ・プッシュ                | イツコム テレビ・プッシュ   |
| イツコム S I M                   | 音声プラン (0GB以上)<br>データ専用プラン (3GB以上)   |

- (\*)各2年コース、3年コースも含まれます。
- (\*2)本加入者の居住する建物が、イツコムひかり アパートメント (一括管理型建物プラン) で契約している場合も対象です。

### 2. 快適メッシュWi-Fi

| 基本サービス名                          | サービス品目等   |
|----------------------------------|---|
| ケーブルインターネットサービス(*1)              | かっとびメガ160   |
| イツコムひかり インターネットサービス(*1)(*2)(*4)  | ホームタイプ10ギガコース<br>ホームタイプ2ギガコース<br>ホームタイプ1ギガコース<br>ホームタイプ300メガコース<br>マンションタイプ2ギガコース<br>マンションタイプ1ギガコース<br>マンションタイプ600メガコース<br>マンションタイプ300メガコース |
| かっとびMANSION LANインターネット利用サービス(*3) | かっとびMANSION LANインターネット利用サービス  |

- (\*)各2年コース、3年コースも含まれます。
- (\*2)集合共同引込のうち、光配線方式および光配線方式・高速プランのインターネット一括導入物件は除きます。
- (\*3)当社サービスの提供区域内に限ります。
- (\*4)本加入者の居住する建物が、イツコムひかり アパートメント (一括管理型建物プラン) で300メガコース以上を契約している場合も対象です。

### 3. 電話サポート、およびリモートサポート

| サービス項目                      | 実施範囲  | 本サービス加入者 |                  |          | 本サービス未加入者 |
|-----------------------------|---|----------|------------------|----------|-----------|
|                             |   | 電話サポート   | リモートサポート         | 電話サポートのみ |           |
| パソコンと当社機器のインターネット接続設定・メール設定 | ・インターネットの接続設定<br>・メールソフトの設定   | ○        | ○                | ○        |           |
| i T S C O M HOME 操作説明       | ・操作説明および設定変更  | ○        | ×                | ○        |           |
| 当社提供サービスに関する操作説明・設定等        | ・メールサービス<br>・ホームページサービス<br>・セキュリティサービス (Norton マルチデバイスセキュリティ、Web フィルタリング)           | ○        | ○                | ○        |           |
| ソフトウェア操作説明・設定等              | ・OS 標準以外のブラウザ<br>・Web メール<br>・市販のセキュリティ対策ソフト  | ○        | ○                | ×        |           |
|                             | ・Taprica (専用アプリケーション)<br>・家電コントローラーアプリケーション (株式会社グラモが提供する専用アプリケーション)                | ○        | ×                | ○        |           |
| 周辺機器の接続設定                   | ・端末 APN 設定 (通信会社のアクセスポイントに接続する為の通信設定)<br>※当社 S I Mフリー対応端末および当社イツコム S I M利用時に限ります    | ○        | ×                | ○        |           |
|                             | ・市販の無線、有線 LAN ルータのインターネット接続設定   | ○        | ×                | ×        |           |
|                             | ・イツコム S I M以外のスマートフォン・タブレットの無線 LAN 接続設定   | ○        | ×                | ×        |           |
|                             | ・イツコム S I Mのスマートフォンの無線 LAN 接続設定 (*1)Android OSの端末に限ります。<br>(*2)データ通信が可能な状態の場合に限ります。 | ○        | ○ (*1)<br>○ (*2) | ○        |           |
| イツコム S I Mにおける操作説明          | ・ゲーム機のインターネット接続設定   | ○        | ×                | ×        |           |
|                             | ・スマートコントローラー (家電コントローラーおよびスマートスピーカー) 接続設定   | ○        | ×                | ○        |           |
| イツコム S I Mにおける操作説明          | ・操作説明   | ○        | ○                | ×        |           |

### 4. 本加入者が受けられるサポート

| 基本サービス名                      | 電話サポート | リモートサポート | リモートサポートプラス | 訪問サポート | 訪問サポートプラス |
|------------------------------|--------|----------|-------------|--------|-----------|
| ケーブルテレビジョンサービス               | ○      | -        | -           | ○      | -         |
| イツコムひかり テレビジョンサービス           | ○      | -        | -           | ○      | -         |
| ケーブルインターネットサービス              | ○      | ○        | ○           | ○      | ○         |
| かっとび光(*1)                    | ○      | ○        | ○           | ○      | ○         |
| かっとびMANSION LANインターネット利用サービス | ○      | ○        | ○           | ○      | ○         |
| イツコムひかり インターネットサービス          | ○      | ○        | ○           | ○      | ○         |
| ケーブルプラス電話                    | ○      | -        | -           | ○      | -         |
| i T S C O M HOME             | ○      | -        | -           | ○      | -         |
| イツコム テレビ・プッシュ                | ○      | -        | -           | ○      | -         |
| イツコム S I M                   | ○      | ○ (*2)   | -           | ○      | ○         |

- (\*1) 東日本電信電話株式会社が提供する回線終端装置の故障および修理については除くものとします。
- (\*2) Android OSに限ります。