

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に告知します。

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	イツコムサービス料金表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
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
所有機器	加入者所有のテレビ、パソコン、電話機等
インテリジェントホーム機器一式	インテリジェントホームゲートウェイ、IPカメラ、家電コントローラー、スマートロック、センサー等の総称
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。
リモートサポート	本加入者のうち、ケーブルインターネットサービス、かつび光、かつび MANSION LAN インターネット利用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サポート。イツコムサービス料金表に定めるリモートサポートについて、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、かつび光、かつび MANSION LAN インターネット利用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。
訪問サポート	本加入者が受けられるサポート。当社から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、次項以降に定める通り、基本サービスにおける電話サポート、リモートサポートおよび訪問サポートを提供するものとし、訪問サポートについては、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。）に記載の本加入者の料金にて提供するものとし、
2. ケーブルテレビジョンサービスおよびイツコムひかり テレビジョンサービス加入者は、別記2に定める電話サポートおよび料金表に定める訪問サポートの提供を受けることができます。
3. ケーブル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加入者は、別記2に定める電話サポート、リモートサポート、料金表に定める訪問サポートの提供を受けることができます。
4. かつび光およびかつび MANSION LAN インターネット利用サービス加入者は、別記2に定める電話サポート、リモートサポート、料金表に定める訪問サポートの提供を受けることができます。ただし、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。
5. 電話サービス加入者は、別記2に定める電話サポートおよび料金表に定める訪問サポートの提供を受けることができます。
6. インテリジェントホーム加入者は、別記2に定める電話サポートおよび料金表に定める訪問サポートの提供を受けることができます。
7. イツコム テレビ・ブッシュ加入者は、別記2に定める電話サポートおよび料金表に定める訪問サポートの提供を受けることができます。
8. イツコム データSIM加入者は、別記2に定める電話サポートおよび料金表に定める訪問サポートの提供を受けることができます。
9. イツコム タブレットサービス加入者は、別記2に定める電話サポートおよび料金表に定める訪問サポートの提供を受けることができます。
10. ホームAプロ加入者は、別記2に定める電話サポートおよび料金表に定める訪問サポートの提供を受けることができます。
11. 訪問サポートの提供は、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。

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の掲載等、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に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、基本サービスまたはイツコムアパートメントの申込書に記載された利用場所と同一でなければならないものとします。
2. 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ません。

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）ごとに行います。
2. 利用契約の期間は、利用契約が成立した月から6ヶ月間（以下「最低契約期間」といいます。）とします。ただし、契約期間満了の10日前までに当社、本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、6ヶ月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みをものとします。
(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。

- (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) 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
 - (4) 申し込みを行った月から過去6ヶ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
 - (5) その他、利用契約の締結が不適当である場合
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ません。

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。
2. 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。
3. 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。
4. 当社は、第26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。

- (1) 第26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
 - (2) 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
 - (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適当と判断した場合
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。

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、料金表に定める違約金を支払うものとします。なお、第13条（本サービス提供の一時停止）で定める一時停止期間は、最低契約期間に算入しないものとします。
2. 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。
3. 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。
4. 本サービスの利用終了日の属する月から6ヶ月間は、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。
(1) 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
(2) 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
(3) 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
(4) 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
2. 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本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利用終了日と定めます。

第5節 本作業

第18条 (提供条件)

当社は、本加入者が本条第1項第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。なお、ケーブルインターネットサービス、かつび光、かつび MANSION LAN インターネット利用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本作業を提供するものとします。
(1) 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ること
(2) 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
(3) 本作業の実施の時点で、本作業を実施する場所に必要とする所有機器が用意されており、本作業に必要な1Dやパスワード等の設定情報およびドライバ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
(4) 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
(5) 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
(6) 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
(7) 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

(8) 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

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。

- (1) 当社の求めに応じた ID やパスワード等の入力
- (2) 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
- (3) 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
- (4) 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
- (5) 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 (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。

- (1) 第18条 (提供条件) 各号のいずれかを満たさない場合
 - (2) 本加入者が、前条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
 - (3) 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
 - (4) 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
 - (5) 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、前項の規定により当社が本作業を行わない場合については、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。

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。

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、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。

- (1) 第18条 (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、当社の責めに帰すべき事由による場合は除きます。）
- (2) 本加入者宅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6節 料金等

第24条 (月額利用料)

本サービスの月額利用料は、料金表に定める通りとします。

第25条 (各種サポートの料金)

- 電話サポートおよびリモートサポートの料金は、前条に定める料金に含まれるものとします。
2. 訪問サポートの料金は、料金表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の料金を適用するものとします。
 - (1) 1回の訪問時間が2時間を超える場合
 - (2) 当該月の訪問回数が3回を超える場合

第26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、第24条 (月額利用料) に定める料金を当社に支払う義務を負うものとします。
2. 本加入者は、当該月に訪問サポートを受けた場合、料金表に定める通り、当該訪問サポートにかかる料金を当社に支払う義務を負うものとします。
 3. 料金表に定める料金等は、税抜きです。本加入者は、料金等にかかる消費税および地方消費税等を併せた金額を当社に支払う義務を負うものとします。
 4. 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。
 5. 第2項で定める訪問サポートの支払い義務は、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27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。
2. 本加入者は、請求書の発行を希望する場合は料金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28条 (料金等の請求時期および支払期限等)

- 当社は、料金等を、支払期限を定めて本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。
 3. 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29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、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30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31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、本サービスにより発生した料金等を本加入者に負担していただく場合があります。

第32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。
- (1) 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)、および第33条 (本サービスの廃止) 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害
- (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) 本サービスを完了できなかったことにより生じた損害

第33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します。

第34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35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、2017年4月1日より施行します。

別記

1. 基本サービス

約款・規約名	サービス品目等
ケーブルテレビジョンサービス契約約款	マックス ビッグ アルファエース エース ミニ プレミア
イツコムひかり テレビジョンサービス契約約款	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
ケーブルインターネットサービス契約約款	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
かっとび光契約約款	かっとび光 ファミリー 1Gタイプ かっとび光 ファミリー 200Mタイプ かっとび光 ファミリー 100Mタイプ かっとび光 マンション 1Gタイプ かっとび光 マンション 200Mタイプ かっとび光 マンション 100Mタイプ
かっとび MANSTON LAN インターネット利用サービス契約約款	かっとび MANSTON 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契約約款	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
ケーブルプラス電話利用規約	ケーブルプラス電話
インテリジェントホーム契約約款	インテリジェントホーム
イツコム テレビ・ブッシュ契約約款	イツコム テレビ・ブッシュ
イツコム データSIM契約約款	データ専用SIM 端末(スマホタイプ) 端末(ルータータイプ)
イツコム タブレットサービス契約約款	ホームアプリ+端末 (Wi-Fiタブレット) ホームアプリ+端末 (SIMフリータブレット)
ホームアプリ利用規約	ホームアプリ

2. 電話サポート、およびリモートサポート (ケーブルインターネットサービス、かっとび光、かっとびMANSTON 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加入者、インテリジェントホーム加入者、タブレットサービス加入者、ホームアプリ加入者)

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
インターネット接続・メール設定	・インターネットの接続設定 ・メールソフトの設定	○	○	○
インテリジェントホーム操作説明	・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 ・ホームページサービス ・セキュリティサービス (シマンテックオンラインサービス、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 ・Web メール ・市販のセキュリティ対策ソフト	○	○	×
	・インテリジェントホームアプリケーション ・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) ・any tagpad アプリケーション	○	×	○
	・端末 APN 設定 (通信会社のアクセスポイントに接続するための通信設定) ※当社 SIMフリー対応端末および当社データSIM利用時に限る	○	×	○
周辺機器の接続設定	・市販の無線、有線 LAN ルーターのインターネット接続設定	○	○	×
	・スマートフォン・タブレットのインターネット接続設定	○	×	×
	・ゲーム機のインターネット接続設定	○	×	×
	・当社提供のスマートフォン・タブレットの接続設定	○	×	○

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
	・家電コントローラー接続設定	○	×	○