

目次

第1条（本サービス）	1
第2条（本規約の変更）	1
第3条（提供区域）	1
第4条（本サービスの利用申込）	1
第5条（申し込みの承諾）	1
第6条（本サービスの内容）	1
第7条（加入者による事前準備）	1
第8条（本サービスの完了）	1
第9条（本サービス完了後の対応）	2
第10条（当社が行う本サービスの中止）	2
第11条（料金等の支払い）	2
第12条（料金等の利用明細等）	2
第13条（遅延損害金）	2
第14条（権利義務譲渡の禁止）	2
第15条（再委託）	2
第16条（責任の範囲）	3
第17条（無保証）	3
第18条（機密保持）	3
第19条（個人情報）	3
第20条（本サービスの廃止）	3
第21条（関連法令の遵守）	3
第22条（国内法への準拠）	3
第23条（定めなき事項）	4
付則	4
別記	5

イツコムユーザーサポート利用規約

第1条（本サービス）

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、イツコムユーザーサポート利用規約（以下「本規約」といいます。）に基づき、別記に定める品目を契約しているお客さま（以下「加入者」といいます。）がそのサービスを利用するうえで生じた不具合に対して、有償にて当該不具合を解消するための訪問サポート（以下「本サービス」といいます。）を行います。

第2条（本規約の変更）

当社は、本規約の全部または一部を加入者の承諾を得ることなく、変更することがあります。その場合には、料金その他の提供条件は、変更後の本規約によります。

2. 本規約を変更する場合は、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告知するものとします。

第3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4条（本サービスの利用申込）

本サービスの利用を希望する加入者は、本規約の内容を承諾のうえ、当社所定の手続きにより当社に申し込むものとします。

2. 本サービスの電話による申し込み受付は、平日 9:30~20:00（年末年始を除く）、土日祝日 9:30~18:30 とします。

第5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、本サービスの利用申し込みを承諾しないことがあります。

- (1) 加入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) 本サービスの提供が著しく困難である場合
- (4) その他、加入者が本サービスを利用することについて不適当である場合

2. 前項の規定により、当社が本サービスの利用申し込みを承諾しなかった場合は、当社は、加入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6条（本サービスの内容）

本サービスの内容および提供条件等の詳細は、料金表に定める通りとします。

第7条（加入者による事前準備）

加入者は、当社が本サービスを行うために必要な物品等（以下「物品等」といいます。）を予め準備するものとします。なお、当該物品等に係る費用は、加入者の負担とします。

第8条（本サービスの完了）

加入者は、本サービスに係る作業の終了後、当社作業員立会いのもと、すみ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サービス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をするものとします。
3. 本サービスの完了日は、前項に定める作業完了報告書を署名した日とします。

第9条（本サービス完了後の対応）

本サービスの完了後、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、前条第3項に定める本サービスの完了日から起算して6ヵ月以内に申告のあったものについて、無償で対応するものとします。

第10条（当社が行う本サービスの中止）

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

- (1) 第7条（加入者による事前準備）に定める事前準備がなされていない等、当社作業員が本サービスに着手できない、または本サービス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ける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11条（料金等の支払い）

本サービスに係る料金（以下「料金等」といいます。）は、料金表に定める通りとします。

2. 加入者は、料金等の支払いにあたり、当該加入者が契約する料金表に定めるサービスおよび品目の請求にあわせてこれを支払うものとします。
3. 加入者は、料金表記載の金額に消費税等相当額を加算した額を支払うものとします。なお、料金等の金額計算で1円未満の端数が生じたときは、これを切り捨てた額を請求します。
4. 当社は、料金表に定める料金等を改定することがあります。この場合、当社は改定の1ヵ月前までに、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当該サービスを利用して加入者に、その旨を告知します。

第12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13条（遅延損害金）

加入者は、第11条（料金等の支払い）に定める料金等の支払いを遅延した場合、支払い期日の翌日から完済に至る日まで、その遅延金額に対し年14.6%（年365日の日割り計算によります）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14条（権利義務譲渡の禁止）

加入者は、予め当社が承諾した場合でない限り、本サービスの提供上生じた権利義務の全部または一部を第三者に譲渡し、または担保に供してはならないものとします。

第15条（再委託）

当社は、本サービスの提供に関し、別途指定する外部委託業者に委託する場合があります。

第 16 条（責任の範囲）

本サービスの提供上、当社の責めに帰すべき事由により、加入者に損害を与えた場合、当社は、当該加入者に対し、第 11 条（料金等の支払い）に定める料金等を上限として損害賠償するものとします。

2. 当社は、本サービスの提供にあたり加入者のパソコン等の所有機器（以下「所有機器」といいます。）に保存されているデータの消失、毀損、改変等について保証しないものとします。なお、加入者は、所有機器に保存されているデータ等のバックアップを予め作成するものとします。
3. 配線工事等による土地建物に生じた損傷について、当社は、いかなる責任も負わないものとします。

第 17 条（無保証）

当社は、加入者に対する本サービスの提供をもって、加入者による当社サービスの利用を保証するものではありません。また、本サービスが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、お客さまに負担していただくことがあります。

第 18 条（機密保持）

加入者および当社は、本サービスの提供に関連して知り得た相手方の機密情報を、本サービス完了後といえども相手方の同意なしに第三者に開示または提供しないものとします。

2. 当社は、刑事訴訟法第 218 条（令状による差し押え・捜索・検証）その他同法の定めに基づく強制の処分が行われた場合には、当該法令および令状に定める範囲で、前項の守秘義務を負わないものとします。
3. 当社は、警察官、検察官、検察事務官、国税職員、麻薬取締官、弁護士会、裁判所等の法律上の照会権限を有する者から、法令等に基づき照会を受けた場合、第 1 項の規定にかかわらず、機密情報の照会に応じることができるものとします。
4. 当社は、第 1 項の規定にかかわらず、当社と機密保持条項を含む業務委託請負契約を締結した外部委託業者に、当社が業務上必要な加入者の機密情報を提供することがあります。

第 19 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ます。

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関する事項」において公表するものとします。

第 20 条（本サービスの廃止）

当社は、当社の都合により本サービスを廃止する場合があります。この場合、本サービスは、廃止と同時に終了するものとし、当該廃止の日をもって本サービスの提供終了日とします。

第 21 条（関連法令の遵守）

当社は、本約款に定める措置を講ずるに際しては、関連法令の定める範囲内で、適切な措置を講ずるものとします。

第 22 条（国内法への準拠）

本約款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 23 条（定めなき事項）

本約款に定めなき事項が生じた場合は、当社および加入者は契約締結の主旨に従い、誠意をもって協議のうえ、解決に当たるものとします。

付則

本規約は、2018 年 4 月 1 日より施行します。

別記

1. 本サービスを申し込みできるサービスおよび品目、コース

○テレビジョンサービスに関するサポート

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 エース アルファエース ミニ プレミア 施設利用サービス
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 施設利用サービス
再送信等、当社からの信号によりテレビジョン等の利用を行っている場合 ※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。	

○インターネットサービスに関するサポート

約款・規約名	サービス品目等
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 MANSION LAN インターネット利用サービス契約約款	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 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
※イッツコムアパートメント利用条項およびイッツコムひかり 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。	

○電話サービスに関するサポート

約款・規約名	サービス品目等
ケーブルプラス電話利用規約	ケーブルプラス電話

○スマートサービスに関するサポート

約款・規約名	サービス品目等
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
イッツコム テレビ・プッシュ契約約款	イッツコム テレビ・プッシュ
東急スマートセキュリティ 基本サービス契約約款	東急スマートセキュリティ 基本サービス
※イッツコムアパートメント（インテリジェントホーム）利用条項またはイッツコムアパートメント（東急スマートセキュリティ 基本サービス）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。	

○モバイルサービスに関するサポート

約款・規約名	サービス品目等
イッツコムSIM契約約款	音声プラン（8GB）
	音声プラン（6GB）
	音声プラン（3GB）
	音声プラン（0GB）
	データ専用プラン（8GB）
	データ専用プラン（6GB）
	データ専用プラン（3GB）
イッツコム 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
高速モバイル通信サービス利用規約	かっとびモバイル 定額プラン LTE コース かっとびモバイル 定額プラン 4GLTE コース

2. 提供条件

○テレビジョンサービスに関するサポート

- (1) 配線工事などで土地建物に関する損害については、当社はいかなる責任も負いません
- (2) 加入者の記録装置等の所有機器に保存されているデータの消失、毀損、改変等については保証いたしませんので、加入者は所有機器に保存されているデータ等のバックアップを予め作成するものとします
- (3) 当社の信号にかかわらないアンテナ等の設備のサポートについては制限があります

○インターネットサービスに関するサポート

(1) パソコンに関して

- ・OSとして、Microsoft Windows あるいはMacOS が『プリインストール』されており、完成品として市販され、メーカーならびにOS・ソフトウェア提供元が現在もサポートしていること
- ・付属のマニュアルおよびリカバリー用メディアが用意されていること

- ・ OSには正規のライセンスおよびプロダクト IDが用意されていること
- ※自作PCのサポートは承りません。
- (2) パソコンの増設機器および周辺機器に関して
 - ・ 増設および接続するパソコンの OSで動作が確認されていること
 - ・ 完成品として市販され、製品メーカーが現在もサポートしていること。または、通信事業者が提供し、現在もサポートしていること
 - ・ 付属のマニュアルおよび OSに適応したドライバーが用意されていること
- (3) ソフトウェア（一般的なアプリケーション）に関して
 - ・ 導入するパソコンおよび OSで動作が確認されていること
 - ・ 完成品として市販され、製品メーカーが現在もサポートしていること
 - ・ 正規のライセンスおよびプロダクト IDが用意されていること
 - ・ 広く一般に知られ、多くの個人ユーザーに日常的に使用されていること
- (4) インターネット接続に関して
 - ・ 接続に必要な通信環境および機器一式が揃っていること
 - ・ 接続後の利用に支障のない機器およびソフトウェアが揃っていること
- (5) LANケーブルの施工に関して
 - ・ 当社では、施工業者の紹介も含めLANケーブルの施工に関しては致しておりません。申込者において電気店・販売店等にご相談ください
- (6) 加入者のパソコン等の所有機器に保存されているデータの消失、配線工事などで土地建物に関する損害については、当社はいかなる責任も負いません
- (7) 加入者の記録装置等の所有機器に保存されているデータの消失、毀損、改変等については保証いたしませんので、加入者は所有機器に保存されているデータ等のバックアップを予め作成するものとします
- (8) 当社の信号にかかわらないアンテナ等の設備のサポートについては制限があります