

CITV 光 BB インターネット利用規約

第 1 条(総則)

- 1 CITV 光株式会社(以下、「当社」という)は契約者及び利用者に対して CITV 光BBインターネット常時接続サービス(以下、「本サービス」といいます)を提供するものとし、本サービスの利用に関する規律として、CITV 光 BB インターネット利用規約(以下、「本規約」といいます)を定めます。契約者及び利用者は、本規約に従い、本サービスを利用するものとし、
- 2 本サービスを導入したマンション・アパートなどの集合住宅(以下、総称して「マンション等」といいます)を管理する管理会社は、全て契約者の同意書を取り付けない限り、当社に情報開示、意見申し立て、または改善依頼、本サービスに関する資料の要請及び取得は出来ないものとし、
- 3 本サービス並びに本規約は、「契約者専用サイト」を設け、下記 URL で閲覧でき、改定更新される本サービス並びに本規約は、下記 URL 掲載のものを最新とし、利用者はこれに同意したものとみなします。
(<https://civ-hikari.net/terms/>)
- 4 本サービス提供にあたり契約者及び利用者に対し、コール・センターを設置し、365 日 24 時間、4ヶ国語(日・英・韓・中国語)体制でサポートするものとし、
- 5 契約者及び利用者は本規約に定める一切の義務を誠実に履行するものとし、
- 6 本サービスの本規約は本契約に優先して適用されます。本規約の更新は当社が運営する「契約者専用サイト」並びに「利用者専用サイト」に掲載されたものを最新であると承諾されたものとし、契約者並びに利用者は専用サイトを確認する義務を有します。
当社が提供するインターネット・プランのうち、「サービス・プラン」を導入した契約者の場合、本規約内の第 3 条 6 項、第 3 条 7 項、第 4 条 4 項③～⑤はこれを除外し、サービス提供を行わないものとし、契約者及び利用者はこれを承諾したものとみなします。
- 8 本サービスの提供に関する契約(以下、「本契約」といいます)の申込方法、利用申込を承諾しない場合に関する取り決め及び工事に関する事項(工事費用の負担に関するものも含みます。)(以下、「本規約」といいます)については、当社と契約者との間で別途締結する基本契約書(名称の如何を問いません。)(以下、「基本契約書」といいます)にて定めるものとし、
- 9 契約者及び利用者は、本サービスを利用するにあたり、本設備以外に HOME PNA 子機・VDSL 子機等の回線接続装置その他必要な機器等(総称して以下、「回線接続装置等」といいます)が必要な場合、自己の費用と責任で回線接続装置等を設置、管理及び利用するものとし、

第 2 条(本規約の適用)

本規約は当社と契約者及び利用者間の一切の関係に適用し、サービス開始と共に契約者及び利用者は本規約を承諾の上、利用したものとみなします。

第 3 条(「契約者」及び「利用者」の定義と権利)

- 1 契約者とは当社との間でマンション等全体(契約内容による相違する場合がある)または、その一部に対する本契約を締結した物件所有者(法人又は個人)を指します。契約者は本規約に合意した上で本契約を締結し、利用者は本規約に同意した上で、利用するものとみなします。
- 2 「利用者」とは本規約を承諾の上、当社に「CITV 光 BB インターネット利用」の申込を行い、或いは、「CITV 光 BB インターネット利用」を認められた法人及び個人で、本サービスの供給を受けている当該物件の入居者を指すものとし、
- 3 本サービス利用に際し、「コール・センター」及び当社への意見または苦情、その他の連絡について利用者は、下記(1)～(4)の要件を「コール・センター」及び当社への連絡を行うことが出来るものとし、下記事項を申告せず、対話を望む場合、一切の交渉を当社はしないものとし、話を中断の上、直ちに通話を切り、受け付けられないものとし、また、それに関する苦情も一切受け付けず、利用者の申し立てについて、当社が本規約第9条に抵触すると判断した場合、直ちに本サービスを停止するものとし、
(1)本サービス提供のマンション等の名称
(2)部屋番号
(3)氏名
(4)連絡先電話番号
- 4 利用者は本規約に違反しない範囲で自由に当社がサービス提供する「インターネット接続サービス」を活用してコンテンツを利用する事ができるものとし、
- 5 契約者及び利用者は本サービスを受ける上で不明な点、接続方法、接続障害などの要件を「コール・センター」(0120-364-416)宛にフリーダイヤルで問い合わせる事が出来ます。その内容の詳細は第 4 条に記載しているのとおりです。
- 6 利用者は契約者と当社との間で交わった契約回線以外に回線通信速度など障害が生じた場合、当社に個別契約回線及びグローバルIP取得を有料(初期工事費 30,000 円(税込 33,000 円)+個別ルーター+毎月のIP利用月額 3,000 円(税込 3,300 円))で受け取る事が出来るものとし、但し、グローバルIPの最低契約期間は 6 ヶ月以上とし、6 ヶ月分一括による現金支払いによる契約のみに限定します。但し、IP 利用月額は社会背景、当社上位の ISP の料金により、料金改定がある事を契約者及び利用者は承諾するものとし、
- 7 契約者は当社との間で締結した契約プランの種別により、防犯カメラなどインターネット通信以外の目的で有償または無償でサービスを受ける事が出来ます。但し、これらのサービスについて、機器の経年劣化による障害は、これを除外します。
- 8 契約者及び利用者は本規約記載のサービス内容及びその制限を受けて利用するものであり、本規約に記載のないサービスについて、保証をするものではありません。また、本規約にないサービスの要求、クレームなどについては一切受け付けません。また、その保証を行うものではない事を承諾の上で利用しているものとみなします。
- 9 本サービスは棟内すべての利用者で共有する「シェア型(DHCP)」のインターネット接続サービスであるものとし、利用者の多くが同時使用を行った場合、回線速度の著しい低下及び障害が発生する事がある事を利用者は理解しているものとする前提条件となっており、この障害の改善について当社は、契約者と協議するものとし、利用者からの申し立てによる改善をしない場合があります。

第 4 条(CITV 光 BB インターネットサービス内容)

- 1 本サービスの開始日は当社が通線確認を行った日付とし、通線確認を行った事を契約者に通知するものとし、契約期間の始期は契約締結日ではなく通線確認が行われ、サービス開始を行った日付とします。
- 2 当社は上下最大 1Gbps(2014 年 2 月以降本サービスの提供開始)のスピードをベストエフォートでサービス提供しており、回線接続速度を保証するものではありません。また、地

域、或いは 2014 年 2 月以前に導入した本サービス提供の接続機器の場合、1Gbps のサービスを提供できない場合があります。

- 3 当社はプロバイダーとして利用者が円滑、且つ快適にインターネットを利用する為、あらゆる努力を惜しみません。
- 4 入居者サポート(コール・センター)によるインターネット環境のサポート受付を行い、障害復旧受付と対処の時間は下記の通りと致します。
①受付時間:365 日 24 時間(土日祝日、年末年始、大型連休も運営しています)
②4ヶ国語(日本語・英語・韓国語・中国語)による対応。
③技術対応は、年末年始ならびに日曜日を除く 9:00～18:00
④障害復旧作業は、年末年始ならびに日曜日を除く 9:00～18:00
⑤夜間の障害については障害状況に応じ、受付のみ行い、復旧作業は上記の時間帯で行います。
- 5 上記の期間、復旧作業は行いません。又、その補償を行うものでもなく、また、クレームその他は受付致しかねますので、ご了承下さい。
- 6 当社が行うサポート及びメンテナンスは当社のコール・センターで 24 時間 365 日間受付していますが、あくまで受付であり、障害の復旧をお約束するものではありません。機材及び回線の障害、通信の障害には迅速に対処致します。但し、コール・センターで対処できない技術上のサポートを受ける必要が生じた場合の対応する時間帯は障害復旧時間と同様とします。尚、障害の復旧にあたり、障害のある時間において利用者の利益を害す行為となっても、その責任は一切負いません。また、利用者へのサポートを行う時間を利用者が指定することは出来ず、当社への折り返し電話等の要望される対応を約束するものではありません。
- 8 当社は管理者通信として利用を開始した利用者に向けた当社の利用者サービスの情報を提供します。但し、利用者は配信停止希望を行う事が出来ます。
- 9 利用者が接続障害や、何等の事情により、継続的或いは頻繁化した接続状況が断絶した場合でも、利用者がメンテナンスの要求を行う事は出来ず、当社と契約者との調整によりメンテナンス、及び復旧作業を行うもので、利用者が再三にわたり、悪質な行為を繰り返した場合、当社は利用者の利用資格を剥奪する権利を有します。
- 10 当社は、利用者が申込むあらゆるサービスに対し、速やかに発行または発送を行います。利用者は、これを受取るに際し、利用者の事情による受け取り遅延による苦情を受け付けられないものとし、

第 5 条(本規約の変更)

- 1 本規約は当社と契約者との一切の関係及び当社と利用者との間の一切の関係に適用するものとし、
- 2 当社は当社の事情により、本規約を利用者への予告なく改定できるものとし、
- 3 本規約の変更は、民法 548 条の 4 の規定に従い行います。本規約を変更する場合、当社は、当社が運営するお客様専用サイト内に随時、本規約を変更する旨及び変更内容並びにその効力発生日を掲載します。利用者はこれを随時確認する義務を有し、本規約の変更を承諾したものとみなします。
- 4 変更後の本規約も、当社と契約者との一切の関係及び当社と利用者との間の一切の関係に適用されるものとし、

第 6 条(利用料金の支払方法及び支払義務)

「CITV 光 BB インターネット利用」料金の支払方法は以下の通りとします。

- 1 利用料の支払いは、原則当月末日で締め、毎月々の指定日に口座振替するものとし、口座振替にかかる手数料は当社負担とします。
- 2 利用料の支払いが口座振り込みとなる場合、口座振り込みにかかる手数料は契約者及び利用者の負担となります。
- 3 任意加入による利用料は当社と利用者との間で締結する払い込み方法により利用者の指定口座より自動引落とします。
- 4 その他のサービスで、本規約に記載のない料金は、別に定めるものとします。
- 5 利用者が利用料金を振り込む指定銀行口座は、当社が指定するものとします。領収書、請求書は個別には発行致しません。webサイトまたはメール添付での照会となり、書面による明細書、領収書は、別途、事務手数料 300 円(税込 330 円)/都度掛かります。
- 6 当社は、本サービスの料金について、本規約に別段の定めがある場合を除いて毎月 1 日から開始、末日をもって締切り、当該月末日が属する料金の月を請求するものとし、尚、契約開始が月の途中、利用解除が月の途中の場合であっても、日割計算は行いません。
- 7 利用者が Web サイトにアクセスするために使用するコンピュータその他の機器の費用は利用者の負担とします。
- 8 当社は、契約者又は利用者に対し、訪問集金、再請求等を行った場合には、契約者又は利用者は、当社に対し、訪問及び再請求を行う際に要した交通費、発送費(催告書発行手数料を含みますが、これに限りません。等)の費用として当社が定める一切の金額を支払う義務を負うものとし、
- 9 当社は本条記載の料金に対し、社会情勢、国策による諸税並びに手数料について、契約者及び利用者への通知を当社サイト上に掲載し、個別通知することなく、変更できるものとし、
- 10 契約者又は利用者が、本条記載の料金及び手数料等の支払いを支払期日より遅延した場合、支払期日の翌日から支払済みまでの日数について、年利 14.6%の割合(閏年の場合は年 366 日における割合)の遅延利息を当社に支払うものとし、
- 11 契約者および利用者は、自身の過失により支払期日までに本サービスの料金の支払いができなかった場合、再請求事務手数料 500 円(税込 550 円)を利用料金とあわせて都度支払うものとし、
- 12 契約者又は利用者が、当社に対し、本条記載の料金又はその他の手数料等の支払いをせず、当社が契約者又は利用者に対し法的な手続を行う場合、契約者又は利用者は、当社に対し、当該手続を行う際に要する費用として金 3 万円を支払う義務を負うものとし、

第 7 条(利用期間)

- 1 契約者及び利用者の利用期間は本規約にて定める契約期間とし、これを更新する事が出来ます。但し、契約者又は利用者の任意による退会後の使用は一切認めません。また、故意及び不知による無断利用においても、退会後の使用を行った場合、退会または当該物件を退去した日まで遡り、使用料金を一括で支払う義務が生じます。
- 2 利用者の任意加入者は最低 3 カ月間のサービスを利用するものとし、期間内に退会された場合、次回の入会受付は出来ません。尚、一括加入制度を導入した場合、利用者として当社と締結する個別契約を優先し、実行されます。

第 8 条(禁止事項及び本サービスの中断)

- 「CITV 光 BB インターネット利用」に当たり、次の行為を禁止します。
 - ①アダルト情報の提供。(国内法の範囲であれば可)。
 - ②人の著作物、及びプログラムをその著作者に許可なく無断で転用すること
 - ③虚偽の情報を提供する等して、当社又は第三者に不利益をもたらすこと
 - ④誹謗、中傷等公序良俗に反する情報を流す事、或いはそうした行為を行うこと
 - ⑤スパムメールに該当すると当社が判断するメールを発信すること。(特定商取引法に従ってください)
 - ⑥本サービスの提供を受ける権利を第三者へ譲渡、売買、名義変更、質権の設定その他の担保に供する等の行為をすること。
 - ⑦無限連鎖講(ネズミ講)を開設し、又はこれを勧誘する行為をすること。
 - ⑧アクセス可能な第三者の情報を改ざん、消去する行為又は他者になりますます行為をすること。
 - ⑨コンピュータ・ウイルス等有害な等有害なコンピュータ・プログラム等を送信し、又は他者が受信可能な状態におく行為をしたこと。
 - ⑩ストーカー行為等の規制等に関する法律、公職選挙法、児童買春、児童ポルノに係る行為等の規制及び処罰並びに児童の保護等に関する法律などに違反する行為をしたこと。
 - ⑪他者の設備又は本設備に無制限でアクセスし、又はポートスキャン、DOS 攻撃もしくは大量のメール送信等により、その利用もしくは運営に支障を与える行為をしたこと(与えるおそれのある行為を含みます)。
 - ⑫法令に基づき監督官庁等への届出、許可等の取得等の手続きが義務づけられている場合に、当該手続きを履行せず本サービス又は提携サービスを利用する行為(違反するおそれのある行為を含みます)。
 - ⑬その他、法律に反すると判断される行為をすること
- 契約者及び利用者が MDF 内外に配置する接続機器に不正にアクセスする行為及び固定 IP の利用を固く禁じます。
- 契約者及び利用者は、本サービスを利用して他の著作権者が著作権を有するいかなるデータ、情報、文章、発言、ソフトウェア、画像、音声等(以下、併せて「データ等」という。)、著作権法で認められた私的使用の範囲内でのみ利用するものとし、私的使用の範囲を超える複製、販売、出版、放送、公衆送信のために利用しないものとします。
- 契約者及び利用者の行為に起因するコンピュータ・ウイルス感染により問題が発生しても、当社は一切の責任を負わないものとします。
- 契約者及び利用者が本条第1項ないし第4項に反したと当社が判断した時、必要に応じ、直ちに利用を停止、退会処理する事ができるものとします。その場合の損害賠償及び事前に支払いを受けた代金の返金は致しません。
- 利用者は、当社に無断で使用した機器により障害が発生した場合、同一住居棟内全ての利用者に障害を及ぼすと判断して利用を一時的に停止する場合があります。
- 利用者が故意または重大過失により無断で接続機材を設置またはアクセスして通信障害を及ぼしていると判断した場合、全ての利用者のサービスを停止して調査に当たる場合があります。
- 契約者又は利用者が以下のいずれかに該当する場合、当社は、契約者又は利用者の承諾を得ることなく、契約者又は利用者の本サービスの利用を中断することがあります。
 - (1)ワーム型ウイルスの感染、大量送信メールの経路等により、契約者又は利用者に割り当てた ID 及び ID に対応するパスワード等の個人認証情報(以下、「個人認証情報」といいます。)が関与することにより第三者に被害が及ぶおそれがあると判断した場合。
 - (2)利用状況、苦情等から、契約者又は利用者の個人認証情報が第三者に無断で利用されたと推測される場合。
 - (3)電話、FAX、電話メール等による連絡がとれない場合。
 - (4)上記各号の他、緊急性が高いと認めた場合。
- 本サービスの中断により契約者又は利用者に損害が発生したとしても、当社は一切責任を負いません。

第 8 条の 2(不可抗力等)

- 当社は、前条に定めるほか、以下のいずれかの事由が生じた場合には、契約者並びに利用者に事前に通知することなく、本サービスの全部又は一部の提供を中断することがあります。
 - (1)本設備等の保守を定期的又は緊急に行う場合。
 - (2)火災、停電等により本サービスの提供ができなくなった場合。
 - (3)地震、噴火、洪水、津波等の天災により本サービスの提供ができなくなった場合。
 - (4)戦争、動乱、暴動、騒乱、労働争議等により本サービスの提供ができなくなった場合。
 - (5)登録電気通信事業者又は業務提携を行っている電気通信事業者が通信サービスの利用を中止した場合。
 - (6)本サービス導入物件において移動電源が中断した場合。
 - (7)本サービス導入物件の所有者ならびに関係する取引先などから要請があった場合。
 - (8)その他、運用上又は技術上、本サービスの一時的な中断が必要と判断した場合。
- 本サービスは、電気通信事業法 8 条に基づき、天災、事変その他の非常事態が発生し、又は発生する恐れがある場合の災害の予防もしくは救援、交通、通信もしくは電力の供給の確保又は秩序の維持のために必要な事項を内容とする通信及び公共の利益のため緊急を要する事項を内容とする通信を優先的に取り扱うため、通信の利用を中断する措置をとることを予めご了承ください。
- 当社及び本サービスの導入物件の所有者又は管理権限者は、前項各号のいずれか、又はその他の事由により本サービスの全部又は一部の提供に中断又は遅延が発生しても、これに起因する契約者、利用者又は第三者が被った損害に関し一切責任を負いません。

第 8 条の 3(個人情報保護)

- 当社は、本契約に付随して知り得た住所・氏名・その他、契約者及び利用者の個人情報について、当社が別途定める個人情報保護指針に基づき適正に取り扱うものとします。
- 前項に定める個人情報保護指針については、当社のホームページ (<https://citv-hikari.net/privacy-policy/>) において適宜公開するものとします。

第 8 条の 4(秘密保持)

- 当社、契約者及び利用者は、本規約に基づき提供されたノウハウ、技術、データ、その他の情報、本規約を通じて知ることができた営業上の情報及び個人情報を含むすべての情報を本規約の目的以外に使用もしくは第三者に対し、以下に定める例外事項を除き、本規約に基づく本サービスの利用契約終了後も継続的に開示・漏洩してはなりません。
 - 本条の秘密保持の例外事項は、次の各号に定める通りとします。
 - (1)開示時点で既に保有していた情報。
 - (2)開示後、開示を受けた当事者の責めによらず公知となった情報。
 - (3)開示時点で公知の情報。

(4)正当な権限を有する第三者から開示申請を求められた情報。

- 当社は、電気通信事業法第 4 条に基づき、契約者及び利用者の通信の秘密を守るものとします。
- 刑事訴訟法第 218 条(令状による差押え・捜索・検証)その他同法もしくは犯罪捜査のための通信傍受に関する法律の定めに基づく強制的処分その他裁判所の命令もしくは法令に基づく強制的な処分が行われた場合、当社は当該処分、命令の定める範囲で本条に定める秘密保持義務を負わないものとします。
- 生命、身体又は財産の保護のために必要があると判断した場合、当社は、当該保護のために必要な範囲で本条の秘密保持義務を負わないものとします。
- 契約者又は利用者による本サービスの利用に関する債権・債務の特定、支払い及び回収に必要なと認めた場合、当社は、必要な範囲でクレジットカード会社等の金融機関又は提携先等に開示することができ、その限りにおいて秘密保持義務を負わないものとします。

第 9 条(利用資格の取消)

- 契約者又は利用者が次の各号に該当する場合、当社は当該利用者の加入資格を直ちに、何等、催告なく、停止又は取り消す事ができるものとし、当社は利用を停止する事が出来るものとします。
 - ①加入申込時に虚偽の申告をした場合、第 8 条に該当する禁止行為を行った場合
 - ②2ヶ月以上利用料金の支払を遅滞した場合
 - ③支払を拒否した場合
 - ④再三に渡り、遅滞を繰り返した場合
 - ⑤JPNIC あるいは InterNIC の規約・規則に対する重大な違反があった場合
 - ⑥当社または第三者に対し、不利益を与える行為を行った場合
 - ⑦その他、契約者及び利用者が当社に対し、過剰なクレームの申し入れなどを行うなど、当社に害をなすと判断して契約者または利用者として不適当と判断した場合、または対象物件を退去後も当社に無断で継続して使用し、使用した分の支払いを行わない場合。
- CITV 光 BB インターネット利用を有料としている物件において、当社又は契約者に申込 或いは許可を得ず、利用していた場合

- 当社と本規約第 3 条第 1 項による契約者による契約が終了、又は、契約者からの解約の申し出を当社が受理した場合、或いは、契約者又は利用者が利用料金の支払に遅延した場合、当社は「CITV 光 BB インターネット利用」を停止することが出来、利用者は突然使用できなくなる場合がありますが、これにより利用者の利益を害す事になっても、その責は負いません。当社の契約者と利用者として解決して頂きます。
- 本条に抵触し、利用資格を取り消された場合、第 10 条に基づき対応を致します。
- 契約者が利用資格を喪失した場合、当社は「CITV 光 BB インターネット利用」によるあらゆるサービスを停止することが出来ます。
- 利用者が本規約に反し、当社が本サービス提供に妥当でないと判断した場合で、本条の取り消しを受けたにも拘らず、執拗に苦情を申し立てる場合、当社は該当する契約者及び利用者に対し、法的措置を取るものとし、刑事・民事両面での対応をとる場合があります。

第 10 条(「CITV 光 BB インターネットメンバー」の退会、任意加入時の場合に適用)

- 任意加入した利用者が退会を希望する場合、退会を希望する月の前月末日までに電子メール又は書面によりその旨を当社に通知するものとし、弊社承認後、該月末日に退会となります。退会は各月末日のみとし、月末以降通知された場合、契約は自動的に翌月末日まで延長され、利用料金1ヶ月分が請求されますのでご注意ください。尚、契約者が中途退会となった場合、本契約に基づく損害賠償の義務を負って頂きます。
- 契約者又は利用者が CITV 光 BB インターネットを退会、その他付加サービスを解約する場合、当社に対する債務がある時にはその全額を支払わなければならないものとします。また、一切の前払い費用は返却されないものとします。
- 利用者は退会時に管理するメール・アカウントがある場合、その処理を自己の責任において当社に通知する義務を負うものとします。
- 本契約が解約又は解除により終了した場合、当社は、契約者及び利用者に事前に通知することなく契約者及び利用者が本サービスの提供に用いられる設備に登録したデータ等を削除することがあります。また、契約者及び利用者が当該設備に蓄積したデータ等(メール容量の設定に伴い第三者が蓄積したデータ等を含み、以下同様とします。)が所定の期間又は量を超えた場合、当社は、契約者及び利用者に事前に通知することなく当該データ等を削除することがあります。さらに、運営及び保守上の必要から、当社は、契約者及び利用者に事前に通知することなく乙が当該設備に登録したデータ等を削除することがあります。
- 利用者が利用していた CITV 光 BB インターネットのデータの全てが退会時に削除されても、当社は退会後一切のデータの保全に責任を負わないものとします。
- 利用者が当社と契約した契約者のマンション等を退去した後、当社に通知をせず、不正にアクセスを行ったり、メールを利用したりする行為を禁止すると共に、該を行いた日(退去・退会した日)に遡り、利用金額を一括で請求します。

第 11 条(システムの運用管理)

- 「CITV 光 BB インターネット利用」のサービスを提供する為のシステムは基本的に 1 週 7 日間、1 日 24 時間利用できるものとします。但し、システム設備の保守又は工事など止むを得ない事由でシステムの運用を予告なく、停止する事ができるものとします。尚、緊急の場合(通信機器等の故障)は通知を省略できるものとします。
- 上記の理由により、当社の提供するサービスに遅延又は中断が発生しても、当社は一切の責任を負わないものとします。
- 管理者(当社)は利用者に対し、管理者サービスの一環として管理者通信サービス(メルマガ)を配信いたします。利用者は「CITV 光 BB インターネット利用」及びメール・アカウントの申込み時点でこれを承諾したものとみなします。
- 当社のシステム管理及び重要事項の通知を行うに当たり、利用者の返答を必要とする場合があります。これらの通知に返信なき場合、利用者がこれを使用していないものと判断し、メール・アカウントを削除する場合があります。これにより生じた損害について当社はその責を負わないものとします。
- 利用者が不正に使用、間違った使用法により同一物件内の他の利用者に迷惑を掛ける行為を行った場合、当社は利用を制限又は停止する事が出来ます。
- 当社は、本サービスの保守を自らの責任において当社以外の第三者にその全部又は一部を実施させることができます。

第 12 条(損害の免責)

- 当社は「CITV 光 BB インターネット」の利用の遮断などが当社の責めに帰すべき事由により発生した場合には、これにより生じた損害については、当該損害が生じた日が属する月

に契約者又は利用者が当社に支払うべき料金を限度として損害賠償の責を負うものとし
ます。

- 2 契約者及び利用者が「CITV 光 BB インターネット」に利用により、当社及び再販売先など、
過度な要求又は不正な利用方法或いは過重失によって他の利用者が使用できない環境
となる要因を用いて他人に対して損害を与えた場合、当該利用者は自己の責任により解
決するものとし、当社に一切の損害を与えないものとします。
- 3 本条前項の要因、又は利用者の不正利用、利用者の過重失による使用、利用者の室内
における接続機器の利用を当社に無断で行った場合、他の利用者にも多大なる損害を与
えるような事態となった時には、全ての利用を差し止め、原因の究明を行う場合のメンテ
ナンスの期間は全ての利用者に対し、一切の保証を負いません。
- 4 契約者が契約不履行、契約違反、支払の遅延がある場合、当社は回線を停止または契
約解除を行います。これにより契約者及び、利用者の不利益を被った場合でも、当社は
一切の責任を負いません。
- 5 前項の事態において、利用者から契約者に対しクレームとなっても、事前説明並びに利
用者に向けての不正利用における障害発生時のアナウンスは契約者が行うものとします。
当社は障害復旧に努めるものであり、障害原因となった利用者への利用差し止めなどの
要請は契約者が行う義務を有します。
- 6 天変地異又は、災害、第 1 種通信業者及び電気供給業者の諸事情等により当社が通信
の供給が出来なかった場合、利用者がパソコン等でコンテンツ及びソフトの利用中に起
きた障害についてインターネット・アクセスが不通になっても、それにより生じた損害につ
いて当社はその責を負わないものとします。
- 7 契約者及び利用者が本サービスの利用契約の解約を行う場合、当社がサービス供給を
行うために行った工事及び設備機器等の撤去等についての作業は実費負担を行って頂
きます。また、当社は、これらの原状回復の責は一切負いません。
- 8 当社がサービス向上のために行う回線または IP アドレス変更に伴い、一部サービスに支
障をきたしても、その責は負いません。また、その通知は事前予告なしに実施できるもの
とします。
- 9 室内設備(モジュラー・コンセント)の破損、不具合については、契約者及び利用者の責に
よるものとし、修繕等は有料として取扱、復旧するまでの間における契約者及び利用者の
損害を賠償しません。
- 10 当社の提携会社によるサービスは、利用者と同提携会社との契約となり、利用者は各提
携会社によるサービスを利用してなされた行為とその結果について自己責任を負い、当
社はその契約により発生した全ての損害について一切の賠償の責を負わないものと
します。

第 13 条(届け出事項の変更、契約者の地位の承継)

- 1 契約者および利用者は当社への届け出事項に変更が生じた場合、速やかに通知するも
のとし、
- 2 契約者および利用者からの変更通知がないために、当社からの通知又は送付書類その
他のものが遅着し、又は到着しなかった場合には当社はその責任を負わないものと
します。
- 3 相続又は法人の合併若しくは分割により契約者の地位の承継があったときは、相続人
又は合併後存続する法人、合併若しくは分割により設立された法人若しくは分割により営業
を承継する法人は、当社所定の方法により届け出るものとします。
- 4 前項の場合に、地位を承継した者が2人以上あるときは、そのうちの1人を当社に
代表者と定め、これを届け出るものとし、これを変更したときも同様とするものと
します。
- 5 当社は、前項の規定による代表者の届出があるまでの間、その地位を承継した者の
うちの1人を代表者として取り扱うものとします。

第 14 条(本契約の解除)

- 1 当社は、契約者又は利用者が次の各号の一に該当した場合、何らかの催告を要するこ
となく直ちに本契約を解除することができます。
(1)本規約の各条項の一に違反し相当の期間を定めた催告を行っても当該違反が正
されなかったとき。
(2)差押、仮差押、仮処分、公売処分、租税滞納処分、その他公権力の処分を受け、また
は民事再生手続きの開始、会社更生手続開始、特定調停、もしくは破産その他これ
らに準ずる倒産・再生手続きの開始の申立が出されたとき。
(3)自ら振り出しもしくは引き受けた手形または小切手が不渡りとなる等支払い停止状
態に至ったとき。
(4)監督官庁から営業停止または営業免許もしくは営業登録の取り消しの処分を受けた
とき。
(5)当社の企業信用・名誉を傷つけ、又はそれに類する行為をしたとき。
(6)契約者又は利用者自ら、自らの役員・使用人・従業員等、親会社、子会社、又は関連
会社(以下総称して「対象者」という)が、暴力団、暴力団関係企業、総会屋若しくはこ
れらに準ずる者又はその構成員(以下総称して「反社会的勢力」という)のいずれか
に該当したとき(反社会的勢力に自己の名義を利用させ、本契約を締結させたときを
含みます)。
(7)前各号のほか相互の信頼が著しく損なわれる事由あるいは債権保全を必要とする解
除権者において判断する相当の事由が生じたとき。
- 2 契約者又は利用者は前項各号により当社が本契約を解除した場合、契約者又は利用者
は、当社に対し、工事費用を一括して支払わなければならないものとします。
- 3 前項の場合、契約者又は利用者は、当社に対し、違約金として本契約の残期間分のシ
ステムメンテナンス費相当額を一括して支払わなければならないものとします。
- 4 当社は、本条第 1 項第 6 号により本契約を解除された者が損害を被ったとしても、これ
を一切賠償する義務を負わないものとします。

第 14 条の 2(原状回復)

- 1 本契約が終了する場合、契約者の費用負担において原状回復が実施されるものと
します。
- 2 前項に定める原状回復は、本設備における通信回線用機器の撤去をもって完了する
ものとし、本設備に付随する通信機器、通信部材、配管部材これらに附随する通信機器
及び電源設備などは原状回復の対象とはならないものとします。

第 15 条(協議事項)

本規約に定めのない事項または本規約に関する疑義が生じた場合は、当社と契約者は、
いずれも誠意をもって協議の上、円満に解決するものとします。

第 16 条(合意管轄)

当社と契約者または利用者との間で訴訟が生じた場合、福岡簡易裁判所又は当社の指
定する簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。但し、訴訟等により事
物管轄が地方裁判所となる場合には、福岡地方裁判所又は当社の指定する地方裁判所を

第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第 17 条(諸法令、諸規則の遵守義務)

利用者は日本国、米国等関連諸国の諸法令、諸規則を遵守するものとします。

第 18 条(非事業者である個人の利用者に関する特則(総則))

本契約を事業(営業)のため又はその事業(営業)として締結したわけではない個人の契
約者(2024 年 6 月 3 日の日以前までに本契約を締結した者に限り、以下、「特定個人契
約者」といいます)又は利用者(2024 年 6 月 3 日の日以前までに本サービスの利用を開始し
た者に限り、以下、「特定個人利用者」といいます)については、前条までに定める事項に
関する特則を本条以下の各条にて定めます。前条までの規定と本条以下の各条の規定が
抵触する場合には、本条以下の各条の規定が優先的に適用されるものとします。

第 19 条(非事業者である個人の利用者に関する特則(初期契約解除))

- 1 申込者が本サービスの利用申込みをした後に、契約内容を記載した書面の特定個人契
約者への到着日を起算日として 8 日以内に特定個人契約者からの申込みの撤回等又は
契約解除の申し出があった場合は、特定個人契約者は、電気通信事業法第 26 条の3に
定める初期契約解除を行うことができます。なお、解除までに特定個人契約者又は特定
個人利用者(以下、総称する場合は「特定個人契約者等」といいます)が本サービスを利用
した分の対価は特定個人契約者等の負担となります。
- 2 前項の場合において書面による解除をするときは、契約内容を記載した書面を特定個人
契約者が受領した日を起算日として 8 日以内に、特定個人契約者からの書面の送付日
が含まれている必要がありますが、当社では郵便の「消印日」を「特定個人契約者の書面
の送付日」として取り扱い、その日を初期契約解除申告日とさせていただきます。なお、お
電話による申告をされる場合は、当社にお電話をいただいた日が上記 8 日の間に含まれ
ている必要があり、当社では その日を初期契約解除申告日とさせていただきます。原則
としてその初期契約解除申告日に契約の解除をさせていただきますので、ご留意くださ
い。
- 3 初期契約解除をされた場合、契約解除料を請求いたしません。既に当社が特定個人契
約者から契約解除料を徴収している場合は徴収済の契約解除料を返金いたします。
- 4 初期契約解除までの期間における月額利用料金(定額制もしくは定額部分については開
通後から初期契約解除申告日の前日までの日割り料金、従量部分については初期契約
解除に係る工事完了までにご利用いただいた料金)及び工事費は請求いたします。また
契約解除に伴って同時に解約されたオプションサービスまたは付加的な機能の月額利用
料金及び工事費等につきましても請求いたします。
- 5 工事費は、以下の表における請求上限金額の範囲内で請求致します。なお、請求上限金
額は本サービスの提供に通常要する費用に対して適用されます。時刻指定工事、LAN 配
線工事、オプションサービス又は付加的な機能に係る工事費、その他本サービスの提供
に通常要さない工事費等については、請求上限金額は適用されず、全額請求致します。

請求上限金額が適用される費用	請求上限金額
派遣を伴う集合住宅向けの工事費	23,000 円(税込 25,200 円)
派遣を伴わない工事費	2,000 円(税込 2,200 円)
夜間・深夜の割増料金	10,200 円(税込 11,220 円)

- 6 請求上限金額が適用される費用について、請求上限金額を超えた金額を既に当社が徴
収している場合は、徴収済金額から請求上限金額を差し引いた金額を返金致します。
- 7 初期契約解除の申込方法については、以下の必要事項を記入又は確認の上で当社が
指定する「初期契約解除通知書」の宛先まで、送付するものとします。

【記入事項】 (1)初期契約解除を希望する旨 (2)「ご契約者名」「ご利用場所住所」「お客様 ID」「発行日(***年**月**日発行)」 (3)特定個人契約者の連絡先(日中に連絡可能な連絡先) (4)初期契約解除サービス名 (5)書面受領日 (6)電話による申告日 ※初期契約解除通知書送付前に電話での申告をした場合 (7)初期契約解除に関する本規約 19 条の内容について了承している旨 ※(1)~(7)を必ずご記入ください。 原則として特定個人契約者より送付する初期契約解除通知書の郵便の消印日を 初期契約解除申告日として取り扱います。すでにお電話にて申告されている場合 は、その申告日を(6)に記載頂き、別途初期契約解除書面通知書を送付願います。 初期契約解除通知書に記載頂いた項目等に不備がある場合は、当社から特定個 人契約者に連絡させて頂くことがあります。 特定個人契約者と一定期間連絡が取れないときは、初期契約解除の申し込みを 受け付けることが出来ない場合や、ご希望頂いた初期契約解除申告日に契約の解 除等ができない場合がございます。 【確認事項】 必ず本人確認資料として公的機関が発行する証明書(運転免許証、パスポート等)を 同封願います。特定個人契約者自身の控えとして初期契約解除通知書をコピーした 上で、同封願います。

- 8 初期契約解除通知書の宛先及びお問い合わせ先は下記となります。
<宛先>
東京都豊島区東池袋四丁目 21 番 1 号
CITV 光株式会社 サポートセンター 行
<お問い合わせ先電話番号> ※営業時間:9:00~18:00(年末年始を除く)
0120-364-416
- 9 当社が、初期契約解除に関する事項について事実と異なる虚偽の説明をしたことにより、
特定個人契約者がその内容を真実であると誤認をし、これによって8日間を経過するまで
に初期契約解除をしなかった場合、当社から再度送付する書面を受領した日から起算し
て8日を経過するまでの間は初期契約解除を行うことができます。
- 10 初期契約解除をされた場合、本サービスのオプションサービスや付加的な機能も自動
的に契約解除となりますが、他の事業者が提供するサービス等、自動的に契約解除とな
らないサービスもあります。この場合には、特定個人契約者より当該他の事業者に対し解
約または初期契約解除のご連絡をされるものとします。

第 20 条(非事業者である個人の利用者に関する特則(費用負担、損害賠償))

- 1 本規約 1 条ないし 17 条の規定にかかわらず、本契約が特定個人契約者の都合又は責
めに帰すべき事由により解消(利用停止・解除等を含む。)された場合、初期工事費用残
債として契約開始からの期間に応じて低減した額(初期工事費用残債を 24 除して得た
毎月の支払単価に起算月から 24 か月後の月となるまでの残月数を乗じて得た金額)を上

限として請求させていただきます。

- 2 本規約 1 条ないし 17 条の規定にかかわらず、当社は、本サービスを提供すべき場合において、当社の責めに帰すべき理由によりその提供をしなかったときは、本サービスが全く利用できない状態(その契約に係る電気通信設備による全ての通信に著しい支障が生じ、全く利用できない状態と同程度の状態となる場合を含みます。以下この条において同じとします。)にあることを当社が知った時刻から起算して、24 時間以上その状態が連続したときに限り、特定個人契約者又は特定個人利用者の損害を賠償します。
- 3 前項の場合において、当社は、本サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時刻以後のその状態が連続した時間(24 時間の倍数である部分に限ります。)について、24 時間ごとに日数を計算し、その日数に対応する本サービスに係る利用料金の合計額を発生した損害とみなし、その額に限って賠償します。
- 4 当社の故意又は重大な過失により本サービスの提供をしなかったときは、前2項の規定は適用しません。

2013 年 09 月 10 日制定

2014 年 04 月 01 日改定

2014 年 11 月 15 日改定

2015 年 06 月 03 日改定

2015 年 06 月 26 日改定

2015 年 07 月 13 日改定

2015 年 08 月 04 日改定

2016 年 04 月 01 日改定

2018 年 01 月 05 日改定

2018 年 10 月 03 日改定

2019 年 05 月 28 日改定

2020 年 07 月 20 日改定

2024 年 02 月 09 日改定

2024 年 06 月 03 日改定