



# 厚木伊勢原ケーブルネットワーク(株) ケーブルテレビサービス ご加入に関する重要事項説明

## はじめに

厚木伊勢原ケーブルネットワーク(株)のサービスへお申込みいただきありがとうございます。

本書はご契約にあたり、お客様にご確認いただきたい事項をご説明しております。必ずお読みくださいますよう、お願いいたします。

尚、本書は契約約款ではございません。契約約款については当社ホームページをご確認ください。

[www.ayu.ne.jp/clause/](http://www.ayu.ne.jp/clause/)

通信環境が無い場合やご不明な点がございましたら、当社サービスインフォメーションまでご連絡ください。

本書に記載の内容は2021年3月現在のものです。変更となる場合がございます。

## 目次

・ご加入にあたっての注意事項	…… 1 ページ
・ケーブルテレビについて	…… 5 ページ
・インターネットについて	…… 9 ページ
・電話サービスについて	……12ページ
・個人情報保護ポリシー	……15ページ

---

## お申込にあたり

1. 緊急メンテナンスの実施など、やむを得ず事前の通知なくサービスの停止をする場合がありますので、予めご了承ください。加入契約は、加入申込書を提出し、当社が承諾したときにお申込成立となります。
2. 未成年者のお申込は親権者の方の同意が必要です。
3. ご高齢者のお申込は、必要に応じ、ご家族または代理の方にご説明をさせていただく場合がございます。十分なご理解の上、お申込ください。
4. 加入申込書の記載事項に不備（名義、捺印、識別のための番号及び符号情報の相違・記入漏れ）がある場合は、工事が遅れる場合がございます。

## 料金のお支払いと請求について

1. 工事費や毎月のご利用料金のお支払いは、当社指定金融機関からの口座振替といたします。
2. 月額ご利用料金の発生はサービス開始日の翌月からとなり、お支払いの引落しは、ご利用月の翌月1日となります。ただし、電話サービスの引落しは、ご利用月の翌々月1日となります。1日が金融機関休業の際は、翌営業日となります。振替口座へのご準備は余裕をもって行っていただくようお願いいたします。
3. 原則として月々の請求書・明細書・領収書の発行は行いません。
4. 初回請求は、工事費、契約事務手数料等の初期費用と、工事日翌月の月額ご利用料金の合計額となります。
5. 既に当社のサービスを利用中のお客様が新たにサービスを追加された場合、または複数商品（テレビ・インターネット・電話等）のお申し込みにより工事日が異なる場合のセット料金の適用は、係るサービス全ての工事完了月の翌月からとなります。
6. 毎月のご請求額は、ご請求月1日現在で契約されているサービスの月額ご利用料金（請求月分）となります。月内にご解約等がありサービスをご利用されない日数がある場合でも、ご利用料金の日割り精算は行いません。ただし、一部電話サービスについては、サービス開始月とご解約月のご利用料金計算が異なります。

## 「初期契約解除」について

本件サービスの提供開始日もしくは加入契約内容の確認書類受領日のいずれか遅い日から8日間は、加入本契約の解除（以下、「初期契約解除」といいます。）ができます。

初期契約解除は、放送サービス、インターネットサービスに適用されます。

お客様が初期契約解除を適用された場合は以下の費用を請求致します。

工事費・・・お客様個々に発送する「ご契約の内容」に記載の実費  
契約事務手数料・・・お客様個々に発送する「ご契約の内容」に記載の実費  
月額利用料・・・契約の解除までの期間において提供を受けたサービスの料金

## 1. 事前のお願い（工事全般）

作業を開始する前に、下記に関して予めご確認・ご協力をお願いいたします。

当社サービスの施工には配管、及びエアコン取り付け口等、機器を設置する部屋にケーブルを通す箇所がない場合、または利用できない場合は、外壁に施工上必要な開口作業、及び防水加工を行います。また、屋外の配線はビス等で固定いたします。

※開口部の位置は工事当日、作業員とご相談ください。

※解約時は機器の撤去が必要となりますが、開口部分は、コーキング材による防水処理までとなります。

※借家の場合は、オーナー・管理会社の事前承諾が必要です。

- 1) 作業時間中は必ずお立会いをお願いいたします。また、貴重品の管理をお願いいたします。（作業中、お客様にご確認やご相談させていただくこともございます。）
- 2) 作業中は若干の騒音、振動を伴う場合がございます。
- 3) 作業の都合により、家具、調度品の移動などを行う場合がございます。移動に際しましてはお客様にその旨お伝えいたしますので、お取扱い等のご指示をお願いいたします。特に壊れやすいもの等に関しましては、お客様ご自身にてご移動をお願いする場合がございます。

## 2. 工事が中止・延期になる場合

以下のような事情で工事を中止又は延期させていただく場合はお申込みの取消しをさせていただく事もありますので、予めご了承ください。

- 1) 当社サービスの提供不可地域および提供不可物件であった場合
- 2) 商用ビル・大型集合住宅等の特殊な建物であった場合
- 3) 風雨、雷等の天候不良
- 4) その他、特殊な工事が必要になる場合
  - テレビサービスの設置工事について→5ページをご参照ください。
  - インターネットサービスの設置工事について→9ページをご参照ください。
  - 電話サービスの設置工事について→12ページをご参照ください。

## ご解約について

### 1. ご解約の際には当社までご連絡ください。

ご解約の手続きをさせていただきます。ご解約の際は、当社指定の書面でのお手続きが必要な場合がございます。当月をもってのご解約受け付けは、月末日より10日前で締め切りとなります。

※撤去工事につきましては、混み合っている場合がございますので、お早めにご予約ください。

### 2. ご解約月の月額利用料金。

停止した日に関わらず当月分（1ヶ月間）の利用料をいただきます。

ケーブルプラス電話については解約日までの日割り料金となります。

3. ご解約時には、解約手数料がかかります。

- ・解約をご希望される場合は、お電話にて解約の旨ご連絡ください。ご連絡後、課金の停止・引込線の撤去等手続きを取らせていただきます。
- ・原則最低利用期間（6ヶ月）後とします。（ご契約内容によって最低利用期間が異なる場合がございますので、事前にご加入時の申込書をご確認ください。）
- ・ご解約時の費用は以下の通りとなります。引込線撤去費用5,500円、インターネット用機器解約手数料5,500円、放送用機器解約手数料5,500円

●上記の金額は、すべて税込価格です。

4. 最低利用期間は、以下の通りとなります。

あゆテレビひかり・・・12ヶ月

FTTHインターネットサービス・・・6ヶ月

CATVインターネットサービス・・・6ヶ月

あゆWi-Fiあつぎ・・・6ヶ月

※最低利用期間が別途設定されたキャンペーンを適用の場合は、この限りではありません。

最低利用期間内にご解約された場合は、残余の期間に対する月額利用料（消費税含む）及び、契約解除料、途中解約違約金を一括してお支払いいただきます。キャンペーン加入でのご解約には別途発行されるキャンペーンの重要事項説明書のとおり、違約金・撤去費用が発生する場合がございます。

●上記サービス開始の基準は工事実施月（開通月）、解約の基準は解約受付月（月末日より10日前での締め切り）となります。

5. 撤去工事は原則当社指定の作業員による作業が必要となります。お客様ご自身でのお取り外しはご遠慮ください。

6. 以下の場合、何らかの通知・催告なくサービスの提供を停止、又は加入契約の解除をする場合がありますのでご了承ください。

- ・料金等を2ヶ月以上滞納された場合
- ・約款に違反する行為が認められた場合

上記によりサービス提供を停止した場合、サービス提供再開時には、再開手数料として5,500円をお支払いいただきます。サービス提供再開は、月額利用料の滞留金額全額と再開手数料のお支払いが条件となります。

●上記の金額は、すべて税込価格です。

7. 映像用回線終端装置（以下、V-ONU）、セットトップボックス（以下、STB）、光通信用回線終端装置（以下、D-ONU）、電話サービス用ターミナルアダプター（以下、TA）、CATVインターネットモデム（以下、ケーブルモデム）等の機器は当社からの貸与品です。ご解約の際はご返却ください。紛失、故意による破損、ご返却のない場合には損害金をお支払いいただきます。

紛失、故意による破損、未返却による損害金

STB 機種名	契約期間					
	12ヶ月目迄	～24ヶ月	～36ヶ月	～48ヶ月	～60ヶ月	以降61ヶ月以上
スタンダード STB	16,500円	13,200円	9,900円	6,600円	5,500円	5,500円
HDD 搭載 STB	38,500円	30,800円	23,100円	15,400円	7,700円	5,500円
BD 搭載 STB	71,500円	57,200円	42,900円	28,600円	14,300円	5,500円
4K STB	33,000円	26,400円	19,800円	13,200円	6,600円	5,500円
4K HDD 搭載 STB	38,500円	30,800円	23,100円	15,400円	7,700円	5,500円

●表示の金額は、すべて税込価格です。

機種名	契約期間					
	12ヶ月目迄	～24ヶ月	～36ヶ月	～48ヶ月	～60ヶ月	以降61ヶ月以上
ケーブルモデム	11,000円	8,800円	6,600円	5,500円	5,500円	5,500円
D-ONU	16,500円	13,200円	9,900円	6,600円	5,500円	5,500円
D-ONU（無線機能付）	22,000円	17,600円	13,200円	8,800円	5,500円	5,500円
D-ONU（10 G）	25,080円	20,064円	15,048円	10,032円	5,500円	5,500円
TA	22,000円	17,600円	13,200円	8,800円	5,500円	5,500円
CX	22,000円	17,600円	13,200円	8,800円	5,500円	5,500円
HCNA	22,000円	17,600円	13,200円	8,800円	5,500円	5,500円
G.FAST	24,200円	19,360円	14,520円	9,680円	5,500円	5,500円

●表示の金額は、すべて税込価格です。

あゆWi-Fiあつぎ（HUAWEI eA280-135）・・・14,850円

メッシュWi-Fiルーター GX621A1・・・14,850円

8. ご解約の注意事項

1) テレビサービス

ご解約後、地上デジタル・BSデジタル・CSデジタル放送はお手持ちのアンテナへ接続し、ご視聴いただきますようお願いいたします。アンテナ接続等の手配はお客様ご自身にてお願いいたします。

2) NHK団体一括支払をご利用のお客様

当社サービスご解約に伴いNHK団体一括支払も解除となりますが、通常の「衛星契約」としてNHKとの受信料契約は継続されます。以後のお支払いについてはNHKへご連絡ください。

3) ケーブルプラス電話・ひかりdeトーク（S）・ひかりdeトーク（F）

- ・ご解約時、番号ポータビリティした番号をNTTに戻す場合はお客様ご自身でNTTへご連絡をお願いいたします。
- ・一度廃止処理を行った番号は、お客様からのご希望であっても同番号での復活処理はできません。
- ・他社への切替が完了しない場合、番号の廃止処理を行う場合がございます。
- ・他社への番号ポータビリティを行う場合、切替が完了するまでは当社サービスのご利用料がかかります。

ご転居手続き

1. ご転居の際には、当社までご連絡ください。

2. 当社のサービスエリア内へのご転居であれば、サービスを継続することができます。

その際、営業員による現地確認とお申し込み受け付け及び当社指定の作業員による作業が必要となりますので、お早めにご連絡ください。なお、地域や建物によりサービスのご継続ができない場合がございますのでご了承ください。

3. ご転居先の状況により、別途工事費が必要となる場合があります。詳しくは、営業員までお問い合わせください。

4. ご新築時に導入をご検討いただく場合は、早期の段階でのご検討・ご相談をお勧めいたします。設計段階からご相談いただくことで、目的に応じた配管工事ができるので、外観を損ねることなく設置が可能となります。ご希望により建設会社様との直接のお打ち合わせも承りますので、事前にご相談ください。

5. ご転居先で当社サービスのご提供ができない場合はご解約となります。

6. ケーブルプラス電話・ひかりdeトーク（S）・ひかりdeトーク（F）ご転居の注意事項

- 1) ケーブルプラス電話・ひかりdeトーク（S）・ひかりdeトーク（F）にご加入後、ご転居される場合は、電話番号を継続してお使いになれない場合がございますのでご了承ください。（番号ポータビリティを含む）
- 2) 当社のサービスエリア外へご転居される場合はお客様ご自身にてご転居先でご利用になる電話事業者へのお手続きが必要となります。
- 3) 番号の廃止を希望される場合は、当社にお申し付けください。

## ケーブルテレビ導入工事について

1. 当社の標準工事は建物内部の既設テレビ配線設備を利用した施工となります。配線状況によっては施工中止もしくは施工延期とさせていただきます。
2. 建物内部の配線設備に支障（損傷・劣化・5CFV以下の規格など）がある場合、映像の品質が保証できない場合がございます。
3. デジパックサービスお申込の際は、当社より貸与するSTBを、お使いのテレビへ接続いたします。尚、STBのリモコンは消耗品のため、故障・紛失の場合には有償での対応となります。
4. STBへのLAN接続（有線・無線含む）、i.LINK接続、電話回線接続については当社のサポート外となります。
5. 当社のデジタル放送をご視聴いただくにはデジタル放送対応テレビが必要です。また、ハイビジョン放送のご視聴にはHDMI端子のついたテレビをご利用ください。テレビの接続方法によっては、別途工事が必要になる場合がございます。
6. V-ONU・ブースター等の機器設置場所は、事前又は、工事日当日にお客様とご相談の上、設置場所を決定いたします。
7. 工事時、動作チェック等にお客様所有の機器を確認させていただくことがあります。

## NHK受信料について

1. 月々の基本利用料には日本放送協会（以下NHK）の放送受信料は、含まれておりません。尚、衛星放送を受信可能な場合は「衛星契約」が必要となります。
2. 加入者のお客様にはお得な「衛星契約団体一括支払」をご用意しています。

	2ヶ月払	6ヶ月前払	12ヶ月前払
衛星契約団体一括支払	4,040円	11,515円	22,340円
通常のお支払 (口座振替・振込)	4,440円	12,715円	24,740円
差額（一年あたり）	2,400円	2,460円	2,400円

※上記の金額はすべて税込価格です。2020年10月現在。

3. 衛星契約団体一括支払について
  - 1) NHK受信契約名義は当社テレビサービス契約名義と同一になります。
  - 2) 当社の衛星契約団体一括支払にお申しいただいた場合、お支払いは当社ご利用料金のお支払いと同じ方法になります。
  - 3) 現在NHK放送受信料を前払いされている場合は、前払い期間終了後のお取扱いとなります。NHK放送受信料を地上契約でお支払いされている場合、衛星契約団体一括支払開始までの期間の衛星契約との差額が生じた場合は精算させていただきます。  
新規でNHK放送受信契約をお申し込みいただいた場合、衛星契約団体一括支払開始までの期間の差額が生じた場合は精算させていただきます。
  - 4) 手続きの都合上お取扱いが遅れる場合もございますので、ご了承ください。
  - 5) NHKのBSデジタル放送には、受信機器のご登録をお願いする旨の案内が表示されますので、予めご了承ください。ご登録いただければ、設置確認メッセージは表示されなくなります。
4. お客様ご自身でNHKへ放送受信料をお支払いになる場合は、直接NHKへご連絡のうえ、お支払いをお願いいたします。

## オプションチャンネル（ペイチャンネル）について

1. オプションチャンネルは、STB1台ごとのお申込となります。
2. オプションチャンネルのみのお申込はできません。
3. WOWOW加入をご希望される方は、別途専用申込書へご記入・ご捺印が必要となります。  
※WOWOWのホームページから、お申込みいただく方法もございます。
4. オプションチャンネルのお申し込みは、毎月月末締め翌月1日の視聴開始となります。  
（WOWOW、スターチャンネルにつきましては、申込書類到着後2～3営業日でお申し込み登録が完了いたします。）登録完了後、所定のチャンネルに合わせて当社からの信号を受信する必要があります。  
しばらくそのままお待ちいただいても、映らない場合は当社までご連絡ください。
5. WOWOWお申込の方へ
  - 1) お手続き  
ご視聴には、株式会社WOWOW（以下、WOWOW）との契約が必要です。手続き完了後に、WOWOWより契約内容の確認が郵送されます。
  - 2) 個人情報について  
お申込時に関する事務手続きにあたっては、WOWOW及び当社で共有する場合がございます。
  - 3) 契約期間について  
契約期間が1ヶ月に満たない場合には、1ヶ月分のWOWOW料金をお支払いいただきます。
  - 4) ご解約について  
WOWOWご解約にあたっては、直接WOWOWカスタマーセンターへのご解約手続きが必要となります。  
0120-580807（9：00～20：00、年中無休）へご連絡をお願いいたします。

## B-CASカード／C-CASカードについて

1. B-CASカードについては、株式会社ビーエス・コンディショナルアクセスシステムズから貸与されるものであり、その扱いについては同社の「B-CASカード使用許諾契約約款」に定めるところによります。
2. C-CASカードの所有権は、当社に帰属し、当社の手配による以外のデータ追加・変更・改竄は禁止し、それらがおこなわれたことによる当社及び第三者に及ぼされた損害・利益損失についてはお客様が賠償するものとします。
3. STBでのデジタル放送受信のためにB-CASカード／C-CASカードが必要となります。紛失・破損した場合は、当社までご連絡ください。（TVのB-CASカード／C-CASカード紛失・破損はTVメーカーにお問合せ下さい。）
4. B-CASカードを紛失・破損された場合は、再発行費用として3,300円をいただきます。
5. C-CASカードを紛失・破損された場合は、再発行費用として3,300円をいただきます。
6. サービスご解約時は、B-CASカード及びC-CASカードをご返却いただきます。また、当社は、必要に応じてお客様にB-CASカード及びC-CASカードの交換及び返却を請求することができるものとします。
7. 上記再発行費用は2021年3月現在のものです。費用は変更となる場合がございます。

●上記の金額は、すべて税込価格です。

## 録画機能付きSTBについて

1. 録画機能付きSTBの不具合、毀損及び紛失等の原因により、録画・編集したデータが滅失した場合、または正常に録画が出来なかった場合等の損害について、当社は責任を負いかねます。
2. 予約録画に関しては事前によく確認し、設定を行ってください。放送局の都合により、番組内容が変更となる場合がございますので、予めご了承ください。
3. 録画した番組は個人利用を目的にお楽しみください。録画した情報の移動については当社では責任を負いかねます。
4. 録画機能付きSTB及びその付属品は当社からの貸与品です。ご解約時は当社にご返却ください。ご返却不可能な場合は実費のご負担となります。
5. 録画機能付きSTBを修理・交換する場合、または返却する場合には、当該STBに記録されたデータに関する一切の権利を放棄するものとします。なお、当社のサービス提供エリア内へご転居し本サービスを継続する場合であっても、STBの交換が必要となる場合がございますので、予めご了承ください。
6. 録画機能付きSTBの設置場所を変更される場合は、事前に当社までご連絡ください。
7. 録画機能付きSTBの仕様、機能等は予告なく変更することがございます。

## 画面比率について

標準画質（SD）で製作された番組は4：3の画面比率で放送しているため、16：9のワイド画面テレビで受信されている場合、左右に黒い帯が出ます。

ハイビジョンで製作された番組は16：9の画面比率で放送しているため、4：3のテレビで受信されている場合、上下に黒い帯が出ます。

## 成人認証について

1. 成人向けオプションチャンネルは、未成年者のお申し込みをお断りいたします。
2. STBには成人向けチャンネルの視聴をコントロールするペアレンタルロック（視聴年齢制限）機能がございます。必要に応じて、ご利用下さい。
3. 視聴年齢制限がある番組については暗証番号が必要となります。お客様にて4桁の番号を設定して下さい。暗証番号設定後に暗証番号をお忘れの場合やエラー表示が出た場合は当社まで、お客様ご自身にてお問い合わせください。

## 録画制限について

STBで視聴可能な地上デジタル放送、BSデジタル放送、CSデジタル放送の番組の多くは、著作権保護のために、コピー制御信号をつけて放送され、デジタル録画機器（BDレコーダー・DVDレコーダーやハードディスクレコーダー、D-VHSなど）への録画制限がかかっています。

## その他

1. 気象事由により一時的に放送が途切れる場合がございます。ご了承ください。  
例) 降雨減衰：激しい雨などで、衛星放送に使われる電波が弱くなること。フェージング：気温や大気中の水蒸気量などの影響により電波が弱くなること。
2. チャンネルの編成は諸般の事情により変わることがあります。
3. 責任分界点について  
当社設備とお客様設備との分界点は、同軸サービスの場合は保安器とし、FTTHの場合はV-ONUとなります。

## インターネット設置工事について

1. 宅内配線は原則として露出配線となります。
2. インターネットサービスは、建物の状況により、提供できない場合があります。
3. 施工範囲
  - 1) 当社で行う工事は、ケーブルモデムもしくはD-ONUの設置工事までとなります。ケーブルモデムもしくはD-ONUからパソコンまでの接続はお客様でお願いいたします。
  - 2) 無線LANルーターなどの周辺機器の取り付け・設定は、お客様にて行っていただきますようお願いいたします。パソコンのインターネット、メール設定は、当社ホームページをご参照の上、設定してください。
  - 3) 出張による設定をご希望される場合は、提携サポート業者（有料）をご紹介します。当社までお気軽にお問い合わせください。  
※標準的な設定方法については、下記のお電話にてご相談を承ります。  
0120-48-5541 9：30～17：00

## 現在ご利用の他社プロバイダーについて

現在ご利用の他社インターネット回線・プロバイダーを継続利用されない場合は、お客様ご自身にて各社窓口へ手続き方法をご確認の上、ご解約の手続きをお願いいたします。

## 工事までにご用意いただくもの

インターネットサービスのご利用にあたっては、パソコン・タブレット・スマートフォン等の通信端末をお客様にてご用意ください。

ご希望の接続環境に応じて別途機器が必要になる場合がございます、詳しくは営業員にご相談ください。  
無線接続をご希望の場合、FTTHインターネットサービス（一部コース除く）では無線LANルーター機能付きのD-ONUをご用意しております。（オプションサービス）  
他社無線機器の接続設定等は機器メーカーにてご確認をお願い致します。

## オプションサービスや無料サービスについて

1. 以下のサービスは、開通工事完了後、当社ホームページ（www.ayu.ne.jp/）からお申し込みください。
  - \*各種オプションサービスの申込・解約
  - \*メールアドレスの追加・変更
  - \*インターネットセキュリティオプションサービスの申込・解約
2. 有料オプション利用料は追加月翌月からのご請求となります。

## アカウント、パスワードについて

1. お客様のアカウント、パスワードが記載された登録完了通知は大切に保管してください。
2. 登録完了通知の再発行をご希望の場合は、契約者ご自身からのお申し出が必要です。再発行後ご契約住所へ郵送いたします。ご来社での受け取りをご希望の場合はご契約者確認（免許証、保険証等本人確認書類をご持参ください）を実施の上でお渡しいたします。尚、お電話による口頭での通知、およびFAXによる通知は対応いたしかねますので、ご了承ください。

## インターネットが繋がらなくなったら

機器（ケーブルモデム・D-ONU・PC等）の電源が入っているか、LANケーブル等の接続が外れていないか確認してください。コンセントやLANケーブルが抜けている等のトラブルが増えています。ケーブルモデム・D-ONUの再起動（電源の入れなおし）後、接続確認をしてください。また、無線LANルーター・ハブ等を利用している場合には、こちらも再起動してください。これらをお試しいただいてもインターネット接続が復旧しない場合は当社へご連絡ください。

## コース変更について

1. CATVインターネットサービスのコース変更は、当社ホームページからお申し込みください。
2. FTTHインターネットサービスのコース変更およびCATVインターネットサービスからFTTHインターネットサービスへの変更、FTTHインターネットサービスからCATVインターネットサービスへの変更は、当社までお問い合わせください。

## 一時休止

1. お客様のご希望によるインターネットサービスの一時的な中断はお申込みを頂いた翌月以降1ヶ月単位を基本として受け付けております。当社までお申込みください。
2. 休止最長期間と休止期間中の手数料
  - 休止最長期間：1年
  - 休止期間中月額料金：1,100円（月額）

※インターネットサービス休止中は電話サービスが使用不可になります。電話サービスに関わるご利用料金は継続的に課金されます。  
※再開をご希望される場合は、当社までご連絡ください。なお、再開の際も当社指定の書面での手続きが必要です。

●上記の金額は、すべて税込価格です。

## お問い合わせ

当社インターネットサービスについてのお問い合わせは、当社までご連絡ください。

1. パソコンや無線LANルーター等の不具合については、各製品提供元のメーカーにご相談ください。
2. 無線LANルーター等の設定が必要な場合については、当社ではサポートしかねる場合がございます。

## その他

1. インターネットサービスはベストエフォート型サービスです。  
ベストエフォート型サービスとは、最大速度及び接続可能性に関して保証せず、特定の条件下など可能な場合にのみ最大限の速度での通信が可能となる方法です。  
回線の混雑状況や通信環境などにより、通信速度は低下する場合があります。
2. 集合住宅（マンション・アパート・公営団地等）につきましては工事ができない場合がございます。予めご了承ください。
3. 当社設備とお客様設備との責任分界点は、ケーブルモデム・D-ONUのLANインターフェイス部分となります。
4. 端末接続装置（ケーブルモデム・D-ONU）は当社からの貸し出し機器となります。お取り扱いには十分ご注意ください。またご解約時には当社へご返却ください。
5. ご解約時には解約手数料が必要となります。（P.3参照）
6. インターネット・電子メール・ホームページのご利用によるお客様および第三者の利害の発生について、当社は一切の責任を負いかねます。  
（インターネットによる株式売買、ホームページやオークションでの物品購入、インターネットによる競輪、競馬、競艇など投票券などの購入等）

## あゆ Wi-Fi あつぎ

地域 BWA 回線にて提供するサービスです。下り最大 110Mbps / 上り最大 10Mbps です。無線ルータ機能により、複数台接続および Wi-Fi 接続が可能です。

1. 宅内配線は原則として露出配線となります。
2. 電話サービスは、建物の状況により、提供できない場合がございます。
3. 施工範囲は、TAの設置工事までとなります。

## 契約について

1. 電話サービスは原則としてインターネットサービスもしくはTVサービスにご加入していただかないと、ご利用できません。予めご了承ください。電話サービスは最大2回線の契約となります。詳しくは、当社までお問い合わせください。
2. 電話サービスのお申し込みは、各回線提供事業者の定める利用規約及び契約約款にご同意が必要です。
3. 電話サービスでご利用になる電話番号は、マイラインとの併用ができません。また、マイラインに登録している電話番号を引き続き電話サービスでご利用の場合、マイラインは自動的に解約されます。
4. 現在の電話サービスでご利用中のサービス（指定割引、無料通話等）はご利用できません。サービスによっては、ご解約をしないと毎月定額の基本料がかかる場合もございますので、ご確認ください。

## NTT東日本の番号を継続して電話サービスをご利用になる場合

1. 番号ポータビリティのご利用に際して
  - 1) 番号ポータビリティのご利用にあたって、NTT東日本の契約者情報の確認やNTT東日本の番号に付随する各種サービスの変更・解約などのお手続きをお願いする場合がございます。
  - 2) NTT東日本との番号ポータビリティ手続きの際、電話番号のご契約状態によってお申し込みを承れない場合がございますのでご了承ください。
2. 番号ポータビリティ手続きについて
  - 1) 番号ポータビリティ手続きの関係上、電話サービスのご利用までには、TAの設置後、日数がかかります。また、重畳型ADSL・ISDNサービス・ひかり電話サービス等をご利用になっていた場合は、開通まで通常よりさらにお時間がかかります。番号ポータビリティ工事完了後、電話サービスでのご利用開始となります。
  - 2) NTTの「iナンバー」サービス等の親子番号の一部を番号ポータビリティする場合は以下の点をご確認ください。
    1. 2番号以上の複数番号をご利用中の場合は、全てのご利用番号をお知らせください。
    2. 親番号を番号ポータビリティする場合は子番号は廃止されます。
    3. 子番号を番号ポータビリティする場合は親番号はNTTにて継続されます。
    4. 親番号を番号ポータビリティし、子番号をNTTで継続利用したい場合は、事前にNTTにて親子入れ替え工事を行っていただき、子番号（前親番号）を番号ポータビリティするようにお手続きください。
3. 番号ポータビリティができない場合  
以下の場合、現在ご利用の電話番号は電話サービスでの継続利用ができない場合がございます。
  1. NTT東日本アナログ回線発行以外の電話番号をご利用の場合
  2. NTT東日本の電話番号をご利用の場合でも、移転など、利用場所を変更して電話サービスをご利用の場合



## 電話サービス

### ご利用にあたって

1. 電話サービスのご利用にはTAが必要になります。TAはレンタルにてご提供いたします。なお、TAのご利用料金は電話サービス月額基本料金に含まれます。  
※TAは当社からの貸与品となりますので、ご解約時にはご返却いただきます。紛失した場合・故意による破損等は別途ご請求となります。→P4参照
2. 電話サービスはインターネット回線を利用したIP電話サービスです。インターネット回線の状態によって利用できなくなる場合がございます。
3. 停電やブレーカーの停止によりD-ONUもしくは電話用ケーブルモデムの電源が強制的に落とされた場合にはD-ONU、TAのリセットをお願いいたします。D-ONUの起動完了後に、TAを起動してください。
4. 通話料の明細についてはインターネット上でご確認くださいませ。(一部ご覧いただけないブラウザがございます。)
5. ひかりdeトークFの、加入者及び提携プロバイダー加入者間の無料通話は050番号への発信の場合のみ適用となります。  
※ひかりdeトークF以外の電話サービスには050番号の付与はありません。

### 個人情報の取扱いについて

お客様からお預りする個人情報は、各回線事業者およびサービス提供事業者と共同利用することを予めご了承ください。

### 電話帳の配付について

1. 電話帳の配付を希望される場合は、別途タウンページセンター（0120-506-309）へご連絡をお願いいたします。
2. 電話帳の配付は有料です。料金および支払い方法についても上記タウンページセンターにご確認ください。

### 電話サービスをご解約する際の注意事項

1. 電話サービスをご解約し、番号ポータビリティによりご利用いただいていた電話番号をNTT東日本など他事業者でのご利用に変更する場合は、お客様ご自身でご変更希望の電話事業者へ事前に電話番号の継続利用希望の旨をご申請ください。その場合、変更先事業者での番号ポータビリティの設定完了後、当社電話サービスはご利用いただけなくなります。NTTアナログ回線に戻す場合は、NTT東日本「電話に関するお問い合わせ先0120-116-000」へご連絡をお願いいたします。
2. 変更先事業者での番号ポータビリティに要する時間、料金などについては変更先事業者へご確認ください。
3. ライトプラン、iナンバーなどの電話番号を番号ポータビリティしてご利用されていた場合、電話サービスご解約後同じ番号をご利用できない場合がございます。電話番号の継続利用可否につきましては、変更先事業者のお手続き時に併せてご確認ください。
4. NTT回線の復活を行う際には、取付工事費が別途NTT東日本より請求されます。

5. そのほか、電話回線の新規敷設に関わる工事費用が別途発生する場合がございます。詳しい工事内容、工事金額につきましては、変更先事業者のお手続き時に合わせてご確認ください。
6. ご解約の際は、それに関わる費用を実費ご請求となります。(P.3参照)
7. 電話サービス加入にあたり新規に発行した電話番号は、ご解約後継続してご利用いただけない場合がございます。

### ご利用いただけないサービスについて

電話サービスには、0120や0800等で始まる受信者払いの電話番号契約やピンク電話の設置など現時点で一部ご利用いただけないサービスがございます。

ご利用いただけないサービスの詳細については、当社ホームページ ひかり電話メニュー（[www.ayu.ne.jp/service/telephone/](http://www.ayu.ne.jp/service/telephone/)）内の各電話サービスページにてご確認ください。

### インターホン機器の共用について

インターホン機器を共用している場合については、別途配線工事（有料）が必要となる場合がございます。

### ホームセキュリティサービスについて

ホームセキュリティサービスは電話サービス対応工事が必要となります。詳しくは、ご契約されている警備会社等へご連絡をお願いいたします。

### ガス・水道検針、遠隔遮断システムについて

ガス漏れなどの自動通報サービスや遠隔遮断、ノーリングサービス、その他電気、ガス、水道等の自動検針サービスをご利用されている場合には、電話サービスではご利用できなくなる場合がございます。ご契約されているガス会社等へご連絡をお願いいたします。



# プライバシーポリシー

## ■個人情報保護方針

厚木伊勢原ケーブルネットワーク株式会社（以下「当社」といいます）は、お客様の個人情報を安全かつ適切に保管・利用することを当然の責務と考えます。お客様に信頼され、ご満足していただけることが当社の事業活動の基盤であり、重大な社会的責務であることを認識し、個人情報の取扱いに関する法令、国が定める指針その他の規範ならびに業界ガイドライン等を遵守して個人情報保護の確実な履行に努めます。

## ■個人情報の取り扱いについて

### 1. 個人情報の定義

個人情報とは、次の（１）または（２）に該当するものをいいます。

（１）お客様本人に関する情報であって、氏名、生年月日、電話番号、メールアドレスその他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（その記述等によっては特定の個人を識別することができないが、他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができるものを含みます）

（２）個人識別符号が含まれるもの

なお、個人情報には、お客様本人の個人情報に加え、ご家族やお届け先の情報等も含まれます。

### 2. 利用目的

お客様の個人情報は、次の利用目的のために利用させていただきます。

- ①当社およびTOKAIグループ各社（以下、当社およびTOKAIグループ各社を合わせて「TOKAIグループ各社」といいます）の各種商品の販売およびサービスのご提供
- ②TOKAIグループ各社の各種商品およびサービス、キャンペーン、イベント等のご案内
- ③TOKAIグループ各社提携先<sup>1</sup>の各種商品およびサービス等のご案内
- ④TOKAIグループ各社のご優待特典および会員サービス等のご案内やご提供
- ⑤TOKAIグループ各社の保守・アフターサービス等のお客様サポート
- ⑥TOKAIグループ各社のお客様からのご相談・お問い合わせへの対応
- ⑦TOKAIグループ各社の新商品・新サービスの提供を目的とした開発、ならびにTOKAIグループ各社の各種商品およびサービスの品質改善等のための調査・分析

なお、上記以外の目的のうち、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて個人情報を利用させていただく場合には、都度、その利用目的を明確にし、お客様から事前の同意をいただきます。

\*1…TOKAIグループ各社の販売代理店、取次店、紹介店、またはTOKAIグループ各社が販売代理店、取次店、紹介店となる相手方をいいます。

### 3. 利用目的の変更

当社は、第2項に記載した利用目的を変更する場合、変更された利用目的について、メールによる送信、当社ホームページにおける公表、その他当社が適当であると判断する方法によりお客様へ通知または公表します。

### 4. 共同利用

TOKAIグループ各社は、2011年4月1日の株式会社TOKAIホールディングス設立および組織再編に伴って新たな共同利用関係を開始しており、第2項記載の利用目的の範囲内で、お客様から取得する個人情報をTOKAIグループ各社との間で共同利用します。ただし、お客様からの請求があれば、TOKAIグループ各社はお客様の個人情報の共同利用を停止します。

（１）当社と共同利用する者の範囲

TOKAIグループ各社

（２）利用目的

第2項に記載した利用目的に同じ

（３）共同して利用する個人情報の項目

①氏名・住所・電話番号・メールアドレス等のお客様の属性に関する情報

②ご購入・ご契約時またはサービス提供の際に取得するお客様やお客様のご家族に関するすべての個人情報

③キャンペーン・懸賞等にご応募いただいたお客様の個人情報、または、その他お客様からいただいたすべての個人情報

（４）共同利用における管理責任者

厚木伊勢原ケーブルネットワーク株式会社

### 5. 第三者への開示・提供

当社は、法令に定められている場合（警察等公的機関より法令に基づき開示要請を受けた場合など）、お客様が同意された場合以外は、お客様の個人情報を第三者へ開示・提供することはありません。なお、共同利用または業務委託または事業承継により提供する場合は、第三者への開示・提供には該当しません。

### 6. 第三者からの取得

当社は、当社が第三者提供を受けることにより個人情報を取得する場合には、提供元の氏名や住所、取得の経緯等を当該提供元に確認・記録して、一定期間保存することにより個人情報の適正な取得を確保します。

### 7. 匿名加工情報の取り扱い

当社において、匿名加工情報を作成する場合は、個人情報の保護に関する法令に従い適切にこれを実施します。

### 8. 第三者への委託

当社は、利用目的の達成に必要な範囲内で第三者に対して個人情報の取り扱い業務の全部または一部を委託することがあります。委託にあたっては、これら第三者との間で、安全管理措置、秘密保持、再委託の条件、委託契約終了時の個人情報の返却等その他個人情報の取り扱いに関する事項について適正な契約を締結し、必要かつ適切な管理・監督を行います。

# プライバシーポリシー

## 9. クッキー情報等の利用

当社は、お客様に対して、お客様が当社および当社の提携事業者が運営・管理するウェブサイトやモバイルアプリを閲覧した際に、クッキー情報等を取得・利用して閲覧履歴や購買履歴等を蓄積することにより、お客様の利便性向上やお客様に最適化された広告配信、有益な情報提供等を行います。

## 10. クレジットカード情報を含む個人情報

当社は、お客様のクレジットカード情報等をPCI DSS（国際セキュリティ基準）に準拠して管理を行います。

## 11. 開示等の請求手続き

### （1）お客様が、お客様の個人情報の開示を希望される場合

お申し出をされた方がお客様ご本人であることを当社にて確認したうえで、法令に基づき、合理的な期間内に開示に応じます。

### （2）お客様が、お客様の個人情報の訂正・追加・削除・利用停止等を希望される場合

お申し出をされた方がお客様ご本人であることを当社にて確認したうえで、お客様の個人情報について事実関係等を確認し、適切な対応を行います。

## 12. 契約終了後の個人情報の利用

当社は、お客様との契約が終了した後、第2項の利用目的の実施に必要な範囲内で個人情報を利用する場合があります。

## 13. 安全管理措置

当社は、個人情報の取り扱いにおいて、当該データへの不正アクセス、漏えい、滅失または毀損を防止するため、厳正な管理のもとで安全管理措置を講じるとともに、継続的に見直しを行うよう努めます。

## 14. プライバシーポリシーの改定

お客様の個人情報の取り扱いにつきましては、従うべき法令の変更等に合わせて、内容を適宜見直し、改善してまいります。改定した場合は、当社ウェブサイトにおいて速やかに公表します。

## 15. お問い合わせ窓口

### （1）個人情報に関するお問い合わせは、次の窓口までご連絡ください。

厚木伊勢原ケーブルネットワーク株式会社（総務部）

電話：0120-48-5541

受付時間：9:30～17:00

（年末年始は上記時間と異なる場合があります。ご了承ください。）

### （2）認定個人情報保護団体の名称および苦情解決の申出先

当社は、「個人情報保護に関する法律」に基づく認定個人情報保護団体である「個人情報保護センター（一般社団法人 放送セキュリティセンター）」及び「電気通信個人情報保護推進センター」の対象事業

者です。当社の個人情報の取り扱いについて疑問等が残り、ご相談が必要な場合は次の窓口までご連絡ください。

一般財団法人放送セキュリティセンター内

個人情報保護センター

URL：<<https://www.sarc.or.jp/hogo/soudan/kaiketu.html>>

一般財団法人日本データ通信協会 電気通信個人情報保護推進センター

電話：03-5907-3803

URL：<<https://www.dekyo.or.jp/kojinjyoho>>

2005年 4月 1日 策定

2005年10月 1日 変更

2011年 8月 22日 変更

2017年 5月 31日 変更

2018年 4月 1日 変更

2020年 3月 1日 変更

2021年 3月 1日 変更

## ■各種お問い合わせ

サービスインフォメーション



0120-48-5541

受付 9:30～17:00

## 厚木伊勢原ケーブルネットワーク(株)

●電機通信事業者届出番号: 第A-16-07515号

●代理店届出番号: C1908356

この度のお申込は弊社が担当させていただきました。