



厚木伊勢原ケーブルネットワーク 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の各種サービスへお申込いただき、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説明しております。必ずご確認くださいませよう、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弊社ホームページをご確認ください。

<http://www.ayu.ne.jp/>

本書に記載の内容は2015年1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
・テレビサービスについて	…… 5ページ
・インターネットサービスについて	…… 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	……16ページ

ご契約にあたり

- 1.未成年者のご契約は、親権者の方の同意が必要です。
- 2.ご高齢者のご契約につきましては、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きます。十分なご理解の上、ご契約ください。
- 3.加入申込書の記載事項に不備（名義や識別のための番号及び符号情報の相違・記入漏れ、押印漏れ等）がある場合は、工事が遅れる場合がございます。
- 4.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。

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、弊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けます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.既に弊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。ご不明な場合は、弊社までお問い合わせください。
- 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いただか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。

設置工事について

- 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。
弊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。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・管理会社の事前の承認が必要です。
-

- 1) 作業時間中は必ずお立会いをお願いいたします。
(作業中、お客様にご確認やお問い合わせさせていただくこともございます。)
- 2) 作業中には若干の騒音、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いただけますようお願いいたします。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ご契約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) 弊社のサービスの提供不可地域および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、弊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、弊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は、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。

3.ご解約時には、解約手数料がかかります。

解約手数料一覧		
テレビサービス/CATVインターネット	引込線撤去費	5,000円
	機器解約手数料	5,000円
ひかりdeネット/電話サービス	引込線撤去費	5,000円
	機器解約手数料	5,000円

上記の金額は、すべて税抜価格です。消費税については、適用される消費税率により計算した消費税額を、税抜価格に加算してご請求させていただきます。

4.インターネット各サービスの最低利用期間は、6ヶ月となります。

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、及び以下商品については記載の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解約について】

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。

※上記の金額は、違約金のため不課税です。

※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、原則弊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

上記によるサービス提供停止後のサービス提供再開には、再開手数料5,000円が掛かります。

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、すべて税抜価格です。消費税については、適用される消費税率により計算した消費税額を、税抜価格に加算してご請求させていただきます。

7.セットトップボックス(以下、STB)、光回線終端装置(以下、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等の機器は、弊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。

8.ご解約の注意事項

1) テレビサービス

ご解約後、テレビをご視聴いただく為の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】

テレビサービスをご解約の場合は、NHK団体一括支払も併せて解除となります(お客様とNHKとの直接契約となります)。以後のお支払いについてはNHKへご連絡ください。

3) 電話サービス

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、弊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。

ご転居手続き

- 1.ご転居の際には、弊社までご連絡ください。
- 2.弊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弊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提供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.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.電話サービス転居の注意事項
 - 1) 電話サービスにご加入後、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) 弊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。



テレビサービス

ケーブルテレビ設置工事について

1. 弊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ての施工となります。
配線状況によっては施工できない、又は工事を延期とさせていただくことがあります。
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. 弊社より貸与するSTBを、お使いのテレビへ接続いたします。尚、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弊社のサポート外となります。
5. 弊社のデジタル放送を本来の画質で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端子またはD端子（D3規格以上）のついたテレビをご利用ください。テレビの接続手段によっては、別途工事が必要になる場合がございます。
6. 機器設置場所は、事前又は、工事日前日にお客様とご相談の上、設置場所を決定いたします。

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（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」が必要です。
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	4,160円	11,815円	22,920円
通常のお支払 (口座振替・振込)	4,460円	12,730円	24,770円
差額（一年あたり）	1,800円	1,830円	1,850円

※上記の金額は、2015年1月現在の税込金額（消費税8%）です。消費税率の変更により金額は変更となります。

3. 衛星契約団体一括支払について

- 1) NHK受信契約名義はテレビサービス契約名義と同一になります。
- 2) 弊社の衛星契約団体一括支払にお申しいただいた場合、お支払いは弊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NHKから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NHKから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。

番組表（チャンネルガイド）について

1.デジパックビック・デジパックベーシックにご加入の方に、お薦め番組とお知らせを掲載した「チャンネルガイド」を1冊無料（2冊目以降、1冊につき324円）でお届けいたします。ご不要な場合は、お申し付けください。

※テレビ画面上で最新8日分の番組表を「電子番組表（EPG）」機能にてご覧いただけます。

※上記は2015年1月現在の内容です。変更となる場合がございます。

2.上記以外で「チャンネルガイド」をご希望の場合には、別途販売となります。お問い合わせください。

3.「チャンネルガイド」は、毎月25日頃～月末にかけて次月分を順次配付しております。月末までに届いていない場合は、誠にお手数ですが弊社までご連絡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台ごとのご契約となります。

2.オプションチャンネルのみのご契約はできません。

3.WOWOWに書面でのご加入を希望される方は、別途専用申込書へご記入・ご捺印が必要となります。

※他に、webによる申込方法があります。

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弊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下さい。映らない場合は弊社までご連絡ください。

5.WOWOWご契約の方へ

1) お手続

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

契約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. 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、弊社までご連絡ください。
2. B-CASカードを紛失・破損された場合は、再発行手数料として3,000円をいただきます。
3. C-CASカードを紛失・破損された場合は、再発行手数料として3,000円をいただきます。
4. 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。
5. C-CASカードの所有権は、弊社に帰属し、弊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弊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。
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、弊社は、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2015年1月現在のものです。変更となる場合がございます。

上記の金額は、すべて税抜価格です。消費税については、適用される消費税率により計算した消費税額を、税抜価格に加算してご請求させていただきます。

録画機能付きSTBについて

1. 録画機能付きSTBは弊社指定の録画機能付STBを利用したサービスです。
2. 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、弊社は責任を負いかねます。
3. 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。チャンネル側の都合により、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。
4. 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弊社は責任を負いかねます。
5. 録画機能付きSTB及びその付属品は弊社からの貸与品です。ご解約時は弊社にご返却ください。ご返却不可能な場合は実費でのご負担となります。
6. 録画機能付きSTBを修理・交換する場合、または返還する場合には、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、弊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。
7. 録画機能付きSTBの設置場所を当初取付時と変更される場合は、事前に弊社までご連絡ください。
8. 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

ワイドテレビ（16：9）をご利用の場合 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。

標準テレビ（4：3）をご利用の場合 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の通常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、未成年の方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弊社まで、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（DVDレコーダーやハードディスクビデオレコーダー、BR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.デジタル放送は、クローズドキャプション（字幕）に対応していません。
- 2.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。
- 3.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。



インターネットサービス

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) 弊社で行う工事は、モデムもしくはONU（光回線終端装置）の設置工事までとなります。モデムもしくはONU（光回線終端装置）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、セットアップガイドおよび弊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。弊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、下記の弊社サポート課にてお電話でのご相談を承ります。
046-220-2854 10:00~17:30（祝祭日を除く）

現在ご利用の他社のプロバイダについて

利用継続されない場合は、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

1. インターネットサービスのご利用にあたっては、以下の接続機器が必要です。工事前にお客様にてご用意ください。

■LANケーブル（ストレートタイプ）

■LANアダプタ（パソコン内蔵の場合は不要）100BASE以上

※10BASEご使用の場合は十分な速度が出ない場合がございます。

その他無線接続をご希望の場合の無線LANルーターや無線LAN子機など、弊社ではレンタルによるお貸し出しのサービスは行っておりません。ご希望の接続環境に応じて接続機器のご用意をお願いいたします。



インターネットサービス

2.厚木伊勢原ケーブルネットワークインターネットサービスの推奨環境は以下のとおりです。

機 種	Windows	Macintosh
OS	Windows Vista Windows 7 Windows 8 Windows 8.1	MacOS X(10.4)以上
ブラウザ と メールソフト	Microsoft internet Explorer 8.0以上 Windows mail Windows Live mail Microsoft Office Outlook 2007以上	Safari 2.0以上 Mail 1.2以上
システム	上記OSが快適に動作するパソコン	

- ※ 推奨環境はあくまで目安です。
- ※ サポート対象OSは日本語版のみとさせていただきます。
- ※ パソコンのスペックに関しては、お使いのパソコンの販売元、もしくは最寄りのパソコンショップへお問い合わせください。
- ※ 業務用パソコン、自作パソコン、上記以外のOSやブラウザ、メールソフトなどサポートしかねる場合がございます。予めご了承ください。
- ※ スマートフォン等を利用いただく場合は無線ルータ等をお客様にてご用意いただく必要があります。

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、モデム設置完了後、弊社ホームページ (<http://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追加および登録
- *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追加・変更

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。

※なお、ルーターをご利用の場合、弊社では家庭内LAN（ルーター・無線ルーター含む）の個別サポートは行っておりません。予めご了承ください。

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確認の場合は、契約者ご自身からのお申し出が必要です。再発行後ご自宅へ郵送いたします。ご来社での受け取りをご希望の場合はご本人確認（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。

インターネットがつながらなくなったら

機器（モデム・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。モデム・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、ルータ・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弊社へご連絡ください。



インターネットサービス

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、弊社ホームページからお申し込みください。
- 2.ひかりde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ひかりdeネットサービスへの変更、ひかりde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、弊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1ヶ月単位を基本として受け付けております。弊社までお申し込みください。

- 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

休止期間中手数料：1,000円（月額）

※インターネットサービスを休止中であっても、電話サービスは使用不可になります。電話サービスに関わるご利用料金が継続的に課金されます。

※再開をご希望される場合は、弊社までご連絡ください。なお、再開の際も弊社指定の書面でのお手続きが必要です。

上記の金額は、すべて税抜価格です。消費税については、適用される消費税率により計算した消費税額を、税抜価格に加算してご請求させていただきます。

お問い合わせ

弊社インターネットサービスについてのお問い合わせは、弊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、弊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、ベストエフォートサービスです。常に表示の速度が出るものではありません。
- 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。予めご確認ください。
- 3.弊社設備とお客様設備との分界点は、端末接続装置のLANインターフェイス部分となります。
- 4.端末接続装置（モデム・ONU）は弊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。またご解約時には弊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.2参照）
- 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は弊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）



電話サービス

電話サービス設置工事について

1. 宅内配線は原則として露出配線となります。
2. 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。
電話サービスはインターネットサービス1契約につき最大2回線の契約となります。詳しくは、弊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。



電話サービス

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

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、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は弊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。

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ONUとTAの電源が強制的に落とされた場合にはONU、TAのリセットをお願いいたします。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。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、弊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。



電話サービス

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、電話サービスで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. 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.2参照）
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、弊社ホームページ ひかり電話メニュー（<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。

ホームテレホン、ビジネスホンについて

一部機種によっては使用できなくなる場合がございます。ご契約されている電話会社・機器メーカー等へご確認をお願いいたします。

インターネット利用について

電話回線を使用するISDNやADSLは、電話サービスではご利用になれません。予めご了承ください。

FAXのご利用について

FAXのご利用については理論上使用できますが、稀に使用できない場合がございます。FAXの送受信等についてのサポートは承りかねますので、各FAXメーカーにお問い合わせください。

ACR/LCR/0036/0039 等の自動ダイヤル機能について

ACR/LCR/0036/0039 などの自動ダイヤル機能をオンにしたまま利用すると、電話サービスをご利用できなくなります。その機能の解除をお願いします。解除方法については各電話機メーカーにお問い合わせいただくか、取扱説明書をご確認ください。

ユニバーサルサービスの適用について

ユニバーサルサービス制度の開始に伴い通常のご利用料金に加えまして、お客様にご契約いただいている電話番号ごとに所定のユニバーサルサービス料をご負担いただいております。

1番号あたりの費用（番号単価）は基礎的電気通信役務支援機関より公表されています。

<http://www.tca.or.jp/universalservice/>

ユニバーサルサービス料は回線が開通した当月よりご負担いただきます。また、解約月や契約の休止中も料金がかかります。

個人情報保護ポリシー

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慎重に取り扱うと共に、次の取り組みを推進いたします。

1. 安全対策

当社は、個人情報につき外部からの不正なアクセス、紛失・破壊・改ざん・漏えいなどへの危険防止に対する合理的かつ適切な安全対策を行ってまいります。

また、社員に対する教育啓蒙活動を実施するほか、お客様個人に関する情報を取り扱っている部門あるいは部署単位で管理責任者を置き、その管理責任者は適切な管理を行います。

2. 利用目的

お客様より取得する個人情報は、次の利用目的のためにのみ利用させていただきます。

- (1)当社及びTOKAIグループ各社（<http://tokaiholdings.co.jp/corporate/group.html>）（以下、単に「TOKAIグループ各社」といいます）の各種商品の販売及びサービスのご提供
- (2)当社及びTOKAIグループ各社の各種商品及びサービス、キャンペーン、イベント等のご案内
- (3)当社及びTOKAIグループ各社提携先の各種商品及びサービス等のご案内
- (4)当社及びTOKAIグループ各社のご優待特典及び会員サービス等のご案内やご提供
- (5)当社及びTOKAI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
- (6)当社及びTOKAI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
- (7)当社及びTOKAI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、並びに当社及びTOKAIグループ各社の各種商品及びサービスの品質改善等のための調査・分析

尚、上記以外の目的で個人情報を利用させていただく場合には、その都度、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。

3. 利用目的の変更

当社は、第2条に記載した利用目的を変更する場合は、法令により許される場合を除き、変更された利用目的について、電子メールによる送信、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にご連絡または公表いたします。

4. 共同利用

当社及びTOKAIグループ各社は、平成23年4月1日の株式会社TOKAIホールディングス設立及び組織再編に伴い、新たな共同利用関係を開始することとし、第2条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新規にTOKAIグループ各社との間で以下のとおり共同利用させていただきます。

尚、当社は、お客様からのお求めに応じて、お客様の個人情報の共同利用を停止いたします。

個人情報保護ポリシー

a. 当社と共同利用する者の範囲

共同利用する者の範囲は、当社及びTOKAIグループ各社とします。

b. 利用目的

共同利用する目的は、第2条に記載した利用目的と同じです。

c. 共同して利用する個人情報の項目

共同利用する個人情報の項目は次のとおりとします。

(1)氏名・住所・電話番号・電子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・ご契約時又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、又は、その他お客様からいただいたすべての個人情報

d. 管理責任者

共同利用における管理責任者は個人情報を取得した、それぞれの当社及びTOKAIグループ各社とします。

5. 第三者への提供

当社は、お客様より取得した個人情報を適切に管理し、第2条に記載した利用目的に基づく場合を除き、正当な理由なく個人情報を第三者に提供、開示等一切いたしません。

また、個人情報の利用目的を達成するために当社が業務を委託し、個人情報を当該業務委託先に提供する場合、適切な個人情報管理を義務付けております。

2. 前項の規定に拘わらず、お客様ご利用にかかるサービスおよび提携サービスに関し、当社がお客様に負担している債務の特定、支払いおよび回収に必要と認めた場合、関係法令の規定に反しない範囲で、金融機関、弁護士等当社が必要と認める者に開示・提供を行います。

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、ご本人様の事前同意を得ているかどうかを当該提供元に確認する事の方法により、個人情報の適正な取得を確保するものとします。

7. 開示の求め

お客様が、お客様の個人情報の開示を希望される場合には、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上で、業務上著しい支障がない限り、合理的な期間内に開示に応じることといたします。

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には、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上で、お客様の個人情報について事実関係等を確認し、適切な対応をいたします。

個人情報保護ポリシー

尚、当社では、お客様からお電話で各種のお申し込み、お問い合わせをいただいた場合には、正確かつ円滑な対応のため、着信の記録及び通話内容の録音をさせていただくことがあります。

※開示等の求めに関する手続きについては（http://www.ayu.ne.jp/info_procedure/）をご参照ください。

8. 契約解除後の個人情報の利用

当社は、お客様との契約が解除された後も、第2条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。

9. クッキーの使用

当社は、当社ホームページの一部において、クッキー（Cookie）を使用しております。クッキーとは、当社ホームページを通じてお客様のコンピュータに一定のデータ（例えば、最後に当社ホームページを訪れた日時、当社ホームページへの訪問回数等のデータ）を一時的に書き込んで保存させるプログラムを言います。クッキーは、お客様が再度当社ホームページに訪問された際により便利にホームページを閲覧していただくためのものであり、お客様から何らかの個人情報を取得したり、お客様のプライバシーを侵害するものではなく、またお客様のコンピュータへ悪影響を及ぼすこともありません。

10. 法令遵守

当社は、当社の保有する個人情報に関して適用される法令、その他の規範およびガイドラインを遵守いたします。

11. 本ポリシーの改定

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などに合わせて、上記各項目の内容を適宜見直し、改善してまいります。

平成23年8月22日変更

厚木伊勢原ケーブルネットワーク株式会社

〈お問い合わせ先〉

フリーコール 0120-48-5541

または 046-220-2018(代)

※営業時間 月～金 9:00～17:45（一般業務は、土・日・祝祭日は休業です）

厚木伊勢原ケーブルネットワーク株式会社

AIC 厚木伊勢原ケーブルネットワーク株式会社

〒243-0021 神奈川県厚木市岡田3050番地 厚木アクトメインタワー4F TEL.046-220-2018 FAX.046-220-2189



0120-48-5541

<http://www.ayu.ne.jp> E-mail:info@ayu.ne.jp