# おうちサポートサービス利用規約

第1条(規約の適用)

1. 本規約は、横浜ケーブルビジョン株式会社（以下「当社」といいます。）が提供するオプションサービス「おうちサポート」（以下「本サービス」といいます。） の利用条件を規定したものです。

2. 本サービスを利用する会員（以下「本サービス会員」といいます。）は、本サービスの利用にあたり、本規約、ケーブルテレビサービス加入契約約款、インターネット接続サービス加入契約約款、又はJ:COM PHONE プラスサービス加入契約約款に定める利用条件に同意いただくものとします。なお、本サービスは、本サービスの契約者名義が個人の場合に限り、提供されるものとします。

ケーブルテレビサービス加入契約約款に定めるサービスを以下「TVサービス」、インターネット接続サービス加入契約約款に定めるサービスを以下「NETサービス」およびJ:COM PHONEプラスサービス加入契約約款に定めるサービスを以下「電話サービス」とします。

第2条(規約の変更等)

1. 当社は、この規約を変更する場合があります。この場合には、料金その他の提供条件は変更後の規約によります。

2. 当社が別に定めることとしている事項については、随時変更することがあります。

3. 規約変更その他当社の申し出により契約者にとって不利益な内容を含む契約条の変更を行う場合、当該変更の内容につき、契約者に対し、当社の判断により、令に従い、個別の通知及び説明に代えて、事前に、文書、ダイレクトメール等の広告物、電子メール、または当社ホームページ上の表示により、当該変更内容を通知または周知することがあります。

第3条(用語の定義)

本規約において、次の用語は、次の各項に定める意味で用いるものとします。

(1) 「本サービス会員」とは、当社との間で本サービスの利用契約を締結した者をいいます。

(2) 「サポートサービス提供会社」とは、ジャパンベストレスキューシステム株式会社をいいます。

(3) 「サポートサービス」とは、サポートサービス提供会社の運営する生活救急サービスおよび総合生活サポートサービスをいいます。

(4) 「優待利用権」とは、サポートサービスを一定の割引価格で利用できる権利をいいます。

(5) 「利用契約」とは、本サービスを利用するため、本規約に基づき本サービス会員と当社との間で締結される契約をいいます。

(6) 「利用契約成立日」とは、利用契約が成立した日をいいます。

(7) 「利用契約成立月」とは、利用契約成立日が属する月をいいます。

(8) 「月額利用料金」とは、本サービスの月額料金をいいます。

(9) 「指定の電気通信サービス」とは、当社が別途提供するインターネット接続サービス、放送サービス、電話サービス又は緊急地震速報サービスのいずれか、又はすべてをいいます。

(10) 「申込者」とは、当社に本サービスの契約を申込んだ者をいいます。

第4条（本サービスの内容）

当社は、本規約に基づき、サポートサービス提供会社が提供するサポートサービスの優待利用権を、指定の電気通信サービスの契約者、若しくは本サービスと同時にいずれかの指定の電気通信サービス申込者に

対して販売し、当社がサポートサービス提供会社に代行してサポートサービス提供会社と本サービス会員との間でサポートサービスの提供に関する契約を締結し、会員情報の変更・解約手続等を代行するサービスを提供します。

また、当社は本サービス会員に対し、適宜本サービスに関する情報提供サービスを提供します。

第5条（利用契約の申込み）

1. 本サービスの申込者は、本規約に同意のうえ、本サービスへの申込みを行うものとします。
2. 本サービスの申込者において、本規約に反する事由又は利用契約の申し込みが適当でないと当社が判断する等の事由がある場合には、利用契約の申し込みを承諾しないことがあります。

第6条（利用契約の成立時期）

利用契約は、指定の電気通信サービスの契約者又は申込者が、本サービスの利用申込みを行い、当社が当該申込みを承諾したときに成立するものとします。

第7条（本サービスの提供時期 ）

1. サポートサービスの提供を開始する日は以下のいずれか早い日とします。

⑴ 申込者が既に指定電気通信サービスの契約者である場合利用契約成立日の翌日

⑵ 申込者が本契約の申込みと同時に指定の電気通信サービスのいずれかに加入申込みをした場合で、かつ、指定の電気通信サービスの工事を当社が行う場合

指定の電気通信サービスの工事完了日の翌日

(3)申込者が本契約の申込みと同時に指定の電気通信サービスのいずれかに加入申込みをした場合で、かつ、指定の電気通信サービスの工事を申込者自身が行う場合

当社から郵送する機器等が着荷した日の翌日

2. サポートサービスの提供終了となる日は本サービスの利用契約の終了の日とします。

第8条（加入申込みの撤回等）

1. 加入申込者は、「おうちサポート提供に関する特定商取引法に基づく表示」の書面受領日から起算して 8 日を経過するまでの間、文書または電磁的記録によりその申込みの撤回又は当該契約の解除を行うことができます。

ただし、当社が別に定めるケーブルテレビサービス加入契約約款に規定するTVサービス、インターネット接続サービス加入契約約款に規定するNETサービス、J:COM PHONE プラスサービス加入契約約款に規定する電話サービス、J:COM MOBILE（プランa）契約約款に定めるJ:COM MOBILEサービス又はJ:COM MOBILE（プランi）契約約款に定めるJ:COM MOBILEサービスと本サービスを同時に申込んだ場合に限り、各契約約款および規約に規定する「契約締結後書面」を受領した日から起算して8 日を経過するまでの間、法令の定めに基づき、文書によりその申込みの撤回又は当該契約の解除を行うことができます。

2 前項の規定による契約の申込みの撤回等は、同項の文書または電磁的記録を発したときにその効力を生じます。

3 第 1 項の規定により契約の申込みの撤回等を行った者は、実際に支払った本契約料の還付を請求する

ことができます。ただし、予め加入申込みの撤回をする意思をもって契約の申込みを行った場合等、契約の申込みをしようとする者に対する保護を図ることとする同項の規定の趣旨に反していると明ら　かに認められるときは、この限りではありません。
4 第1項の規定にかかわらず利用契約成立後、当該契約の解除前にサポートサービスを利用された場合には、申込者はそのサポートサービスに要した全ての費用を負担するものとします。
5 前各項の規定の他、申込者が「おうちサポート提供に関する特定商取引法に基づく表示」の書面又は「契約締結後書面」を受領する以前で、かつ本サービスを利用されていない場合には、申込者は当社に対し、当該契約の申込みを撤回することができます。この場合は、当社は申込者に対し、原則として、いかなる費用の負担も求めません。

第9条(月額利用料金)
1. 本サービスは、月額利用料金 200 円（税込 220 円)で、利用契約を開始した月から契約が解除若しくは解約となった月まで毎月課金することで、サポートサービスの優待利用権を持つことができるサービスです。
2. 解除もしくは解約の月は月額利用料金の満額を請求します。
3. 契約を開始した月の日割り計算の起算点は第 6 条第 1 項 に定める提供を開始する日とします。
4. 本サービス会員は、利用契約期間中に本サービスを利用することができない状態が生じた場合であ っても、その利用不能の理由の如何にかかわらず、期間中の月額利用料金の全額を支払うものとします。ただし、本規約に別段の定めがある場合はこの限りではありません。
5. 当社は、本サービス会員がすでに支払った月額利用料金について、いかなる場合においても本サービス会員に返還しません。
6. 当社が提供するサービスは本サービスに限定され、サポートサービスは、本サービス会員が別途サポートサービス提供会社に個々に申込みをし、サポートサービス提供会社と契約を締結することで、サポートサービス提供会社がサポートサービスを提供するものとなります。したがって、当社はサポートサービス提供会社の提供するサポートサービスについて、本サービスの範囲を超えて、本サービス会員に対し一切の責任を負うものではありません。

第10条(禁止事項)
本サービス会員は、本サービスの利用にあたり、以下の行為を行ってはならないものとします。
(1) 本サービスの優待利用権の転売および貸与、その他不正の目的をもって利用すること
(2) 本サービスに関連して使用される当社又は第三者の著作権、商標権その他一切の権利を侵害する行為、又はそのおそれのある行為
(3) 本サービスを通じて入手した情報の改変、翻案、編纂、修正、データベース化、商用利用等の行為
(4) 本サービスの運営を妨げる行為およびそのおそれのある行為
(5) 本規約のいずれかの条項に反する行為
(6) サポートサービス提供会社とのサポートサービス利用契約及びサポートサービス提供会社が別途定めるサポートサービス利用規約のいずれかの条項に違反する行為
(7)その他当社が不適切・不相当と判断する行為

第11条(損害賠償)
1. 本サービス会員が、本サービスの利用に関して、本サービス会員の責に帰すべき事由により当社に損害を与えた場合、本サービス会員は、当社が被った一切の損害を賠償するものとします。
2. 本サービス会員が、本サービスの利用に関して第三者に損害を与えた場合、又は第三者との間で紛争が生じた場合、本サービス会員は、自己の責任と費用負担でこれを解決し、当社に一切迷惑をかけないものとします。万一、当社が他の本サービス会員や第三者から責任を追及された場合は、本サービス会員はその責任と費用負担において当該紛争を解決するものとし、当社を一切免責するものとします。また、当社が当該第三者からの責任追及への対応に要した一切の費用について、当社は本サービス会員に求償することができるものとします。
3. サポートサービスに関しては、本サービス会員はサポートサービス提供会社との間で別途契約を締結し、サポートサービスの提供をうけるものとし、本サービスの範囲を超える場合、当社を一切免責するものとします。

第12条（会員登録内容の変更）
1. 本サービスのお申し込みにあたり登録した内容に変更が生じた場合は、本サービス会員は当社所定の方法により、速やかに登録内容の変更をしなければならないものとし、当該登録内容の変更がなかったことで本サービス会員が不利益、損害等を被った場合でも、当社は本サービス会員に対し一切責任を負わないものとします。
2. 本サービス会員が登録内容の変更をしないことにより、当社から本サービス会員向けに送信した書面又はメールが本サービス会員に到達しなかった場合でも、当社は当該書面又はメールを発送した時点で、これらが本サービス会員に到達したものとみなします。

第13条(本サービスの中止・停止)
1. 当社は、以下の何れかの事態が発生した場合には、本サービス会員に事前に通知を行うことにより、本サービスの全部若しくは一部を中止又は停止できるものとします。ただし、緊急やむを得ない場合には、当社は、事前に通知を行うことなく本サービスの全部若しくは一部を中止又は停止できるものとします。
⑴ 本サービスを提供するために必要なシステムの保守点検・更新を定期的又は緊急に行う場合
⑵ 火災、停電、天災、労働争議、戦争、テロ、暴動その他不可抗力又は第三者による妨害等その他の非常事態が発生し、又は発生するおそれがあり本サービスの提供が困難な場合
⑶ 電気通信事業者の役務が提供されない場合
⑷ その他、本サービスの運用上あるいは技術上の理由により、本サービスの中止又は停止が必要ないし適切と当社が判断した場合
2. 前項に従い、当社が本サービスの中止又は停止を行った場合、当社は本サービス会員およびその他の第三者に対して、いかなる責任も負担しないものとします。

第14条(本サービスの変更)
当社は、理由の如何を問わず、本サービスの全部又は一部の変更又は追加を行うことができるものとしま

す。なお、この場合において、当社は当該変更ないし追加により本サービス会員が被った損害について一切責任を負わないものとします。

第15条(本サービスの提供に関する免責事項)

1. 当社は、本サービスの利用により本サービス会員が何らかの損害を被った場合、その損害が当社の故意又は重過失により発生したものでない限り、当社は当該損害を賠償する責任を負わないものとします。

2. 当社は、当社の故意または重過失による場合を除き、予見可能性の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益および間接損害について、当社は、一切の責任を負わないものとします。また、いかなる場合においても、当社は、天災地変、原因不明のネットワーク障害等の不可抗力により生じた損害について一切責任を負わないものとします。

3. 当社は、本規約に特段の定めのある場合を除き、本サービスの提供の遅滞、変更、中断、中止、停止および廃止に関連して本サービス会員が被ったいかなる損害についても、一切の責任を負わないものとします。

4. 本サービス会員は、本サービスの利用およびその結果につき自ら一切の責任を負うものとします。万一、本サービスの利用に関連し他の本サービス会員やその他の第三者に対して損害を与えた場合、当社に対して当該本サービス会員やその他の第三者から何らかの請求又は訴訟が提起された場合、当該本サービス会員は、自らの責任と費用負担において当該請求又は訴訟を解決し、当社を一切免責するものとします。

5. サポートサービスの提供に実際にかかわる特典および実施は、サポートサービス提供会社が別途定める「サポートサービス利用規約」により提供されるものであり、本サービスの範囲を超えて、サポートサービスの提供に実際にかかわる特典およびその利用に関して発生したトラブルについては、当社は一切責任を負いません。

第16条（本サービス会員側からの解約）

1. 本サービス会員が利用契約を解約しようとするときは、当社所定の方法により当社に通知するものとし、当該通知が当社に到達した月の末日（ 以下「解約日」とします。） をもって本サービスの利用契約が解約されるものとします。

2. 前項の場合、本サービス会員は、解約申し出日より解約日までの間に、当社所定の方法により当社に通知することにより解約の意思の撤回をすることができるものとします。

第17条（当社からの解除）

1. 当社は、本サービス会員が次のいずれかに該当した場合には、何らの事前の通知又は催告なしに利用契約を即時解除できるものとします。なお、本サービス会員が当社の提供する他のサービスを利用している場合には、当社は当該サービスの利用契約についても同様に解除することがあることを、本サービス会員はあらかじめ了承するものとします。

⑴ 本規約又はサポートサービス提供会社が別途定める「サポートサービス利用規約」の一に違背する行為を行った場合

⑵ 当社への申告、届出内容に虚偽があった場合

⑶ 月額利用料金の支払債務の履行遅延又は不履行があった場合

⑷ 本サービスの利用契約成立後に、第3条第3項に該当する事由の存在が判明した場合
⑸ その他当社が本サービス会員として不適切と判断した場合
2. 利用契約が解除された場合、本サービス会員は、利用契約に基づく一切の債務につき当然に期限の利益を喪失し、未払債務の全額を直ちに当社に支払うものとします。
3. 本条により月の途中で利用契約が解除された場合であっても、本サービス会員は本サービスの解約日が属する月の月額利用料金等を支払うものとします。

第18条（指定の電気通信サービスの利用契約終了時の措置）
事由の如何を問わず、本サービス会員において、当社指定の電気通信サービスの利用契約が終了した場合、又は当社とサポートサービス提供会社との提携が終了した場合、当社指定の電気通信サービスの利用契約が終了した日又はサポートサービス提供会社との提携が終了した日をもって本サービスの利用 契約も当然に終了するものとします。なお、この場合、本サービス会員は本サービスの終了日が月の途中であっても、当該終了日が属する月の月額利用料金等の支払義務を負うものとします。

第19条（利用契約終了後の措置）
利用契約が終了した場合、その終了の事由の如何にかかわらず、本サービス利用中に係る本サービス会員の一切の債務は、利用契約の終了後においてもその債務が履行されるまで消滅しません。

第20条（通知・連絡等）
当社は、書面による郵送、ホームページへの掲載、その他当社が適当と判断する方法により、本サービス会員に随時必要な事項の通知・連絡等を行うものとします。

第21条（第三者への委託）
当社は、本規約に基づく当社の業務の全部又は一部を第三者に委託して行わせることができるものとします。

第22条（個人情報の保護）
1. 当社は、本サービスの利用に当たって、本サービスの契約・解除、本サービス会員であることの確認、本サービスの月額利用料金の請求、本サービスに関する情報提供サービスなどを行なうために、個人情報を利用いたします。
2. 前項の規定にかかわらず、次に掲げる場合にあっては、当社が本サービス会員の個人情報を利用することがあります。
（1） 法令に基づく場合
（2） 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
（3） 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
（4） 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対

して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき
3. 当社は、個人情報を上記利用目的の範囲内で外部事業者に委託することがあります。
4. 当社は、本サービス提供にあたり、サポートサービスの優待利用権の適合確認を行うために本サービス会員の個人情報（氏名、電話番号、住所など）を専用回線によるデータ転送でサポートサービス提供会社へ提供いたします。なお、個人情報の提供にあたっては、サポートサービス提供会社と情報の取扱いに関する契約を締結しております。
5. 本サービスを申込むにあたり、個人情報をご提供いただけない場合は、本サービスを提供することができません。
6. 当社は、本サービスの提供に当たって、本契約者から取得した個人情報については、当社指定の電気通信サービスの加入申込書における＜個人情報の取り扱いについて＞の同意事項を本サービスの提供においても有効とします。
7. 本サービスの提供における個人情報の取り扱いは、当社が別に定める「個人情報保護方針」に基づき取り扱うものとします。

第23条（権利の譲渡等）
1. 本サービス会員は、本サービス会員としての地位、利用契約および本規約に基づく権利義務の全部又は一部についても、譲渡、貸与又は質入等の担保設定その他一切の処分を行ってはならないものとします。
2. 当社は、本規約に基づき本サービス会員に対して有する権利を金融機関その他の第三者に対して譲渡又は信託し、若しくは担保権を設定する場合があります。本サービス会員はあらかじめこれを異議なく承諾するものとします。

第24条（準拠法）
本規約に関する準拠法は、すべて日本国の法令が適用されるものとします。

第25条（合意管轄）
本規約又は本サービスに関する紛争は、本契約者の居住する地域の地方裁判所を、第一審の専属管轄裁判所とします。

附則
（実施期日）
本規約は、2018年7月1日より施行します。

（実施期日）

この改正規定は、2019 年 10 月 1 日から実施します。

（経過措置）

この改正実施の際に、消費税を伴う場合の税込額（地方消費税を含む）は、本規約に定めるとおりとします。この改正実施前にかかる料金については、なお従前のとおりとします。

（実施期日）
この改正規定は、2020年4月1日から実施します。
（実施期日）
この改正規定は、2022年4月1日から実施します。
（実施期日）
この改正規定は、2022年6月1日から実施します。
（実施期日）
この改正規定は、2023年6月1日から実施します。
（実施期日）
この改正規定は、2024年12月1日から実施します。