

ケーブルスマホ MVNO コンタクトセンターサービス利用規約

第1章 総則

第1条 (MVNO コンタクトセンターサービス)

伊万里ケーブルテレビジョン株式会社（以下「当社」といいます）と当社の契約事業者である株式会社アイテム（以下「アイテム」といいます）は MVNO コンタクトセンターサービス利用規約（以下「本規約」といいます）を定め、これにより MVNO コンタクトセンターサービス（以下「本サービス」といいます）を提供します。

第2条 (本規約の変更)

当社は、本規約（別紙を含みます）を、本契約者の承諾を得ることなく変更することがあります。この場合には、本サービスの提供条件は、変更後の規約によります。

第3条 (用語の定義)

本規約（別紙を含みます）においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
本契約	当社から本サービスの提供を受けるための契約
本契約者	当社と本契約を締結している者
利用者	本契約者が登録する本サービスの提供を受ける者
本サービス取扱所	本サービスに関する業務を行う当社の事務所

第2章 本サービスの提供

第4条 (本サービスの提供範囲)

- 本サービスは、別紙 1（提供時間）に定める提供時間において利用できます。
- 本サービスは、別紙 2（サービス内容）に定める利用者からのお問合せに、当社の可能な範囲で対応するものとします。

第5条 (本サービスの提供条件)

当社は、本サービスを利用者に提供します。

第6条 (提供区域)

本サービスの提供区域は、日本国内外の音声通話が利用可能な区域において日本語により提供します。

第3章 契約

第7条 (契約の単位)

当社は、一のケーブルスマホ契約につき、一の本契約を締結するものとします。

第8条 (契約申込みの方法)

本サービスの申込みをするときは、本規約の内容を承諾した上で、申込書に掲げる事項を当社所定の手続きに従って契約事務を行う本サービス取扱所に申し出ていただくものとします。

第9条 (契約申込みの承諾)

- 当社は、契約の申込みがあったときは、受け付けした順序に従って審査し承諾します。ただし、当社は、当社の業務の遂行上支障があるときは、その順序を変更することがあります。
- 当社は、前項にかかわらず、次の場合には、契約の申込みを承諾しないことがあります。
 - 本サービスを提供することが著しく困難なとき。
 - 本契約者が本サービスの料金その他の債務の支払を現に怠り、または怠るおそれがあると認められる相当の理由があるとき。
 - 申込みの際に虚偽の事項を申告したとき。
 - その他当社の業務の遂行上著しい支障があるとき。

第10条 (本サービスの利用開始日)

当社は、前条に基づき当社が承諾した日を本サービスの利用開始日（以下「利用開始日」といいます）とし、利用開始日から本サービスを提供します。

第11条 (契約内容の変更)

- 本契約者は、第8条（契約申込みの方法）による申込書記入内容の変更を請求することができます。
- 前項の請求の方法及びその承諾については、第9条（契約申込みの承諾）に準じて取り扱います。

第12条 (権利譲渡の禁止)

本サービスを受ける権利は、譲渡することができません。

第13条 (本契約者の地位の承継)

- 1 相続または法人の合併もしくは分割により本契約者の地位の承継があったときは、相続人または合併後存続する法人、合併もしくは分割により設立された法人もしくは分割により営業を承継する法人は、当社所定の書面にこれを証明する書類を添えて本サービス取扱所に届け出ていただくものとします。
- 2 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人を当社に対する代表者と定め、これを届け出ていただきます。これを変更したときも同様とします。
- 3 当社は、前項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います。
- 4 前3項にかかわらず、本契約者の地位の承継において第1項の届出がないときは、当社は、その本サービスに係る地位の承継の届出をもって、本契約者の地位の承継があったものとみなします。

第14条（本契約者の氏名等の変更の届出）

- 1 本契約者および利用者は、その商号、氏名、所在地、または請求書の送付先に変更があったときは、そのことを速やかに本サービス取扱所に届け出ていただきます。
- 2 前項による変更があったにもかかわらず本サービス取扱所に届出がないときは、当社に届出を受けている商号、氏名、所在地または請求書の送付先への郵送等の通知をもって、当社からの通知を行ったものとみなします。
- 3 第1項による届出があったときは、当社は、その届出があった事実を証明する書類を提示していただくことがあります。

第4章 禁止行為

第15条（著作権等）

- 1 本サービスにおいて当社およびアイテムが本契約者および利用者に提供する一切の物品（本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ、メールマガジン等を含みます。）に関する著作権及び特許権、商標権、並びにノウハウ等の一切の知的財産権は、当社およびアイテムもしくは本製品を製作する上で必要となるソフトウェアの使用を当社およびアイテムに対して許可する者に帰属するものとします。
- 2 本契約者および利用者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱っていただきます。
 - I 本サービスの利用目的以外に使用しないこと。
 - II 複製・改変・編集等を行わず、また、リバースエンジニアリング、逆コンパイルまたは逆アセンブルを行わないこと。
 - III 営利目的の有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。

第5章 利用中止等

第16条（利用中止）

- 1 当社は、次の場合には、本サービスの利用を中止することがあります。
 - I 当社の電気通信設備及び委託会社の電気通信設備の保守上または工上やむを得ないとき。
 - II 自然災害、テロ行為、その他の非常事態が発生したとき。
 - III 当社が設置する電気通信設備またはリモートソフトの障害、その他やむを得ない事由が生じたとき。
 - IV その他当社が本サービスの運用を中止することが望ましいと判断したとき。
- 2 当社は、前項の規約により本サービスの利用を中止するときは、当社が指定するホームページ等により、その旨周知を行います。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第17条（利用停止）

- 1 当社は、本契約者および利用者が次のいずれかに該当するときは、6ヶ月以内で当社が定める期間、本サービスの利用を停止することがあります。
 - I 料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
 - II 本契約者が当社と契約を締結しているまたは締結していた他のサービス等に係る料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
 - III 当社またはアイテムの名誉もしくは信用を毀損したとき。
 - IV 第15条（著作権等）の規約に違反したとき。
 - V 利用者が過度に頻繁にお問合せを実施または本サービスの提供に係る時間を故意に延伸し当社またはアイテムの業務の遂行に支障を及ぼしたと、当社が判断したとき。
 - VI 本規約に反する行為であって、本サービスまたは他のサービス等に関する当社またはアイテムの業務の遂行または当社の電気通信設備に支障を及ぼし、または及ぼすおそれがある行為をしたとき。
 - VII 当社またはアイテムに損害を与えたとき。
- 2 当社は、前項の規約により本サービスの利用停止をするときは、当社からあらかじめその理由、利用停止をする日及び期間を本契約者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第18条（本サービス提供の終了）

- 1 当社は、本サービスを継続的かつ安定的に提供することが著しく困難な場合は、本サービスの提供を終了することがあります。
- 2 前項の規約により、当社が本サービスの提供を終了し、本サービスの提供の終了に伴いその本契約を解除する場合は、当社が指定するホームページ等によりその旨周知を行います。また、あらかじめその理由、本サービスの提供を終了する日を本契約者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第19条（本契約者が行う契約解除）

本契約者は、本契約を解除しようとするときは、そのことを解除の二ヶ月前までに本サービス取扱所に当社所定の方法により通知していただきます。

第20条（当社が行う契約解除）

当社は、次のいずれかに該当する場合は、あらかじめ本契約者に通知した後、本契約を解除することがあります。

- I 第 17 条（利用停止）の規約により本サービスの利用を停止された本契約者および利用者が、なおその事実を解消しないとき。ただし、当社は、第 17 条（利用停止）第 1 項のいずれかに該当する場合に、その事実が当社の業務に著しい支障を及ぼすと判断したときは、本サービスの利用停止をしないで本契約を解除できるものとします。
- II 第 18 条（本サービス提供の終了）第 1 項に定めるとき。
- III 本契約者または利用者が次に定める事由のいずれかが発生したとき。
- (1) 支払停止状態に陥った場合、その他財産状態が悪化し、またはそのおそれがあると認められる相当の理由がある場合。
 - (2) 手形交換所の取引停止処分を受けた場合。
 - (3) 差押、仮差押、仮処分、競売、租税滞納処分の申立を受けた場合。
 - (4) 破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、もしくは特別清算開始の申立を受け、または自ら申立をした場合。
 - (5) 暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなったときから 5 年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者に該当することが判明したとき。
 - (6) 自らまたは第三者を利用して、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為、風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて相手方の信用を毀損し、または相手方の業務を妨害する行為その他これらに準ずる行為を行ったとき。

第 6 章 損害賠償

第 21 条（免責事項）

- 1 当社またはアイテムは、利用者からのお問合せを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。
- 2 当社またはアイテムは、本サービスの提供をもって、利用者の問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決または解決方法の説明を保証するものではありません。
- 3 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウス及びサービス提供事業者が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。お問合せの内容によっては、お問合せの対象となる機器、ソフトウェア、サービスをそれぞれ提供するメーカー、ソフトウェアハウス、サービス提供事業者のホームページを紹介することや、それぞれに対して利用者自身で直接お問合せすることを依頼するに留まる場合があります。
- 4 当社またはアイテムは、オペレータの説明に基づいて利用者が実施した作業、本サービスについて保証するものではありません。
- 5 当社またはアイテムは、オペレータの説明に基づいて利用者が実施した作業、本サービスの実施に伴い生じる利用者へ支払義務が発生する通信料金等の債務、並びに利用者の被害について、一切の責任を負いません。
- 6 利用者が本サービスの利用により第三者に対し損害を与えた場合、利用者は、自己の責任でこれを解決し、当社またはアイテムにいかなる責任も負担させないものとします。
- 7 当社またはアイテムは、第 16 条（利用中止）、第 17 条（利用停止）、第 18 条（本サービス提供の終了）の規約により本サービスの利用中止、利用停止、利用の制限並びに本サービス提供の終了に伴い生じる本契約者の被害について、一切責任を負いません。
- 8 サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した被害については、本規約の規約外の事故であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社またはアイテムは一切責任を負いません。（サイバーテロとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピュータ・システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家または社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいいます。）
- 9 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは専用電話番号を変更することがあります。この場合、当社は、あらかじめそのことを本契約者に通知します。
- 10 当社またはアイテムは、オペレータの説明に基づいて利用者が実施した作業に伴い生じる利用者および本契約者の被害について、当社の故意または重過失がある場合を除き、責任を負いません。

第 7 章 個人情報の取扱

第 22 条（個人情報の取扱）

- 1 本契約者および利用者は、本サービスの提供に不可欠な個人情報について当社の契約事業者から請求があったときは、当社がその本契約者および利用者の氏名及び住所等を、アイテムに通知する場合があることについて、同意していただきます。
- 2 本契約者および利用者は、当社が、本サービスの提供のため、本サービスの提供の過程において本契約者および利用者の個人情報を知り得てしまう場合があることについて、同意していただきます。
- 3 当社およびアイテムは、前項により本契約者から知り得た個人情報については、当社およびアイテムが別に定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱いものとします。
- 4 当社およびアイテムは、本サービスの提供および本サービスに付随するサービスを向上のため個人情報を利用する。本契約者および利用者は上記利用目的に同意していただきます。

第 8 章 雑則

第 23 条（利用に係る本契約者および利用者の義務）

- 1 利用者は次のことを守っていただきます。
 - I 当社およびアイテム、または第三者の財産権（知的財産権を含みます。）、プライバシー、名誉、その他の権利を侵害しないこと。
 - II 本サービスを違法な目的で利用しないこと。
 - III 本サービスによりアクセス可能な当社または第三者の情報を改ざん、消去する行為をしないこと。
 - IV 第三者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと。
 - V 意図的に有害なコンピュータプログラム等を送信しないこと。
 - VI 当社およびアイテムの設備に無権限でアクセスし、またはその利用もしくは運営に支障を与える行為をしないこと。
 - VII 本人の同意を得ることなく、または詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為をしないこと。
 - VIII 本サービス及びその他当社およびアイテムの事業の運営に支障をきたすおそれのある行為をしないこと。
 - IX 法令、本規約もしくは公序良俗に反する行為、当社およびアイテム、もしくは第三者の信用を毀損する行為、または当社もしくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。
 - X 本サービスの専用受付番号の適正な管理に努めること。

XI その他前各号に該当する恐れのある行為またはこれに類する行為を行わないこと。

2 本契約者および利用者は、前項の規定に違反して当社およびアイテムの設備等を毀損したときには、当社が指定する期日までにその修繕その他の工事等に必要費用を支払っていただきます。

第 24 条（法令に定める事項）

本サービスの提供または利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところによります。

第 25 条（準拠法）

本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

第 26 条（紛争の解決）

1 本規約の条項または本規約に定めのない事項について紛議等が生じた場合、双方誠意をもって協議し、できる限り円満に解決するものとします。

2 本契約者および利用者は、本契約に関して訴訟の必要が生じた場合、当社およびアイテムが定める裁判所を第一審の裁判所とすることに合意するものとします。

附則

1 本規約は、令和 3 年 12 月 1 日から実施します。

【別紙 1 （提供時間）】

当社は、専用受付番号にて 9:00～21：00（年中無休）の間、本サービスを提供します。

【別紙 2（サービス内容）】

サービス内容	
一般問合せ	MVNO のサービス内容に関する問合せ対応
	端末の仕様に関する問合せ対応
	サービス提供エリアに関する問合せ対応
	海外での使用可否に関する問合せ対応
	ナンバーポータビリティ（MNP）に関する問合せ対応
	通信量規制に関する問合せ対応