

東京ベイネットワークの提供サービスに関する 重要事項説明

このたびは、当社サービスにお申込みいただきまして誠にありがとうございます。
この書面では、ご契約内容を正しくご理解いただくために、重要事項を記載しています。
ご契約される前に必ず内容をご確認いただくとともに、ご契約いただいた後も大切に保管してください。
なお、ご契約に関するすべての内容を記載しているものではありません。
詳細につきましては、当社が別に定める約款等をご参照ください。
ご不明な点がございましたら、ご遠慮なく、当社カスタマーセンターまでお問い合わせください。

2021年7月現在

○ご契約にあたり

- (1) 未成年者のご契約は、親権者（法定代理人）の同意が必要となります。
- (2) ご高齢者とのご契約は、お申込みをお受けした後、再度、契約の意思を確認させていただく場合がございます。
- (3) ご契約に関するお問い合わせ・苦情につきましては、弊社カスタマーセンター（フリーダイヤル 0120-44-3404）へご連絡ください。
- (4) ご契約にあたりお客様からお預かりする個人情報、弊社が別に定める「個人情報保護方針」に基づき適切に管理いたします。

○契約締結後書面について

- (1) 弊社サービスの提供開始後に、「契約概要」を交付いたします。
- (2) オプションサービスを追加・変更された場合、「契約概要」は交付対象外となります。
- (3) 「契約概要」は作成から発送に一定の期間を要するため、直近のご契約内容変更が反映されていない書面が、変更のご連絡と行き違いでお手元に届く場合がございます。

○初期契約解除について

- (1) テレビ・インターネット・電話・緊急地震速報は、初期契約解除制度の対象です。
※別途「特定商取引法に基づく表示」を交付しているサービスにつきましては、当該書面に記載のクーリングオフに関する規定に従い、契約を解除することができます。
- (2) 「契約概要」を受け取った日から、その日を含めて8日以内であれば、文書によりご契約のお申込みの撤回またはご契約の解除をすることができます。
- (3) 弊社が初期契約解除制度について不実のことを告げられたことにより、お客様が告げられた内容が事実であると誤認し、これによって8日間を経過するまでに初期契約解除を行わなかった場合、契約の解除を行うことができる旨を記載した交付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に限り、契約を解除することができます。

【書面の送付先】

〒135-0016

東京都江東区東陽 4-10-4 東陽町 SH ビル 4 階
東京ベイネットワーク株式会社

【書面への記載が必要な事項】

- ① 初期契約解除をする旨のお申出（例：契約を解除します。）
- ② お客様の住所・氏名（捺印）・連絡先電話番号
- ③ ご契約の申込日

※書面はお客様にてご用意をお願いいたします。

※郵送料はお客様にてご負担ください。

○料金のお支払いとご請求

- (1) お支払方法は、お申込みいただいた金融機関口座もしくはクレジットカードによる自動支払いといたします。

① 口座振替払い

口座振替の場合、お申込みいただいた口座より毎月 26 日を基本とし、金融機関休業日の場合は翌営業日の引落となります。

引落口座を変更される場合は、所定の書類をお送りいたします。変更手続にはお時間をいただきますのでお早めに弊社カスタマーセンターまでご連絡いただくようお願いいたします。

請求書および引落通知書は原則発行しておりません。

② クレジットカード払い

お支払いの開始はサービス開始日の翌月となります。ご利用いただくクレジットカ

ードによってはお支払いの開始月が遅れる場合がございます。

クレジットカードの場合は、各クレジットカード会社によって請求日が異なります。
ご登録いただきましたクレジットカードの有効性をクレジットカード会社に確認させていただきます。

- (2) お支払いの開始はサービス開始日の翌月となります。月途中でのお申し込みでも 1 か月分のご利用料金が発生します(日割り計算は行いません)。
- (3) 初回請求は、以下の料金となります。
工事費等の初期費用及び設置工事日または開通日の翌月におけるサービス利用料金
※既にご契約されているお客様が、新たに別のサービスを追加された場合、原則として設置工事日または開通日の翌日から新しいサービス利用料金が適用されます。なお、複数サービスを同時にお申込され、サービスごとに設置工事日または開通日が異なる場合につきましても同様となります。
- (4) 当月の支払期日を経過してもお支払いがない場合には、弊社が定める期日から支払日の前日までの日数について、年 14.6%の割合で計算して得た額を遅延損害金として弊社にお支払いいただきます。

○設置工事について

(1) 工事全般に関するお願い

- ①作業時間中は必ずご在宅、ご在室いただき、お立会いをお願いします。
- ②作業の都合により、家具、調度品を移動させていただく場合がございます。
移動に際しましては、お客様にご相談させていただきます。
- ③工事前に配線状況調査を実施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、延期、またはご契約の取り消しをさせていただく場合がございます。あらかじめご了承ください。

- ①弊社サービスの提供不可地域および不可物件
- ②商用ビル・大型一戸建てなどの特殊な建物
- ③風雨などの天候不良
- ④当日の工事内容の変更、または特殊な工事が必要になる場合
- ⑤地震、火災などの災害時
- ⑥交通事故などでの道路状況の悪化

○機器等の維持管理について

- (1)お貸し出しするセットトップボックスやモデム等の機器は使用上の注意事項を厳守してお客様に維持管理いただきます。故意又は過失により機器等を故障、破損させた場合は、修理にかかる実費相当分、又は、紛失及び修理不能による場合は、機器損害金をお支払いいただきます。
- (2)保安器出力端子より先の宅内配線部分もお客様設備として維持管理いただきます。但し、集合住宅の場合は、お客様の設備の範囲が異なることがあります。
- (3)お客様ご自身での設置機器の移設や同軸ケーブルの取り外し・分岐は、当社施設にノイズなどの悪影響が出る原因となり、他のお客様にご迷惑がかかる場合がございますので、事前に当社カスタマーセンターまでご連絡ください。

○情報誌及び番組ガイド誌について

江東区及び中央区の地域情報を掲載した「Channel Bay」を毎月 25 日頃に 1 冊無料でお届けいたします。

日割り番組表の付いた「番組ガイド誌」をご希望の方は、有料にてお届けいたします。1 冊 220 円（税込）となります。

月末までに届いていない場合、お手数ながら、当社カスタマーセンターまでご連絡ください。

○サービスについて

(1) テレビ

① NHK 受信料について

月々の利用料には **NHK** 受信料は含まれておりません。別途「衛星放送受信契約」を **NHK** とご契約いただく必要があります。

当社のお客様はお得な「**NHK** 団体一括支払」をご利用いただけます。

② オプションチャンネルの視聴について

オプションチャンネルは 1 ヶ月単位でのお申し込みが可能です。

スターチャンネルご契約の方へ

ご契約いただいた翌月末までが最低利用期間となります。なお、期間内に解約された場合でも、ご利用料金をお支払いいただきます。

WOWOW ご契約の方へ

WOWOW の月額利用料は、お客様から（株）**WOWOW** へ直接のお支払いとなります。詳しくは、**WOWOW** カスタマーセンターまでご連絡ください。

③ B-CAS カード/C-CAS カードの利用について

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、弊社カスタマーセンターへご連絡ください。

B-CAS カードを紛失・破損された場合は、再発行費用として 2,000 円（非課税）/1 枚をいただきます。

C-CAS カードを紛失・破損された場合は、再発行費用として 2,500 円（非課税）/1 枚をいただきます。

また、**B-CAS** カード/**C-CAS** カードを紛失した場合、ご利用中の **STB** も交換となり、**STB** 交換費用もご負担いただきます。

④ 地上デジタル放送の視聴について

地上アナログ放送は 2011 年 7 月 24 日をもって終了し、地上デジタル放送へ移行いたしました。

地上デジタル放送の視聴方法について

(a) お客様ご自身で地上デジタル放送を視聴する場合（主に戸建にお住いの場合）

UHF アンテナの設置が必要になります。（既に **UHF** アンテナを設置済みの場合は不要）あわせて、地上デジタル放送波受信用チューナーもしくは地上デジタルチューナー内蔵テレビが必要となります。

※お住まいの地域、建物内のテレビ配線、その他施工方法、接続機器などによりましてはご視聴いただけない場合がございます。

(b) 弊社に加入して地上デジタル放送を視聴する場合

弊社ネットワークに接続したテレビでは、上記と同様に、地上デジタル放送がご視聴いただけます。ご利用にあたり、加入金や機器の設置工事費および月額利用料が必要となります。

⑤ 降雨減衰

降雨減衰（激しい雨や雪などで、衛星放送に使われる電波が弱くなること）が原因で一時的に放送が途切れることがあります。

(2) インターネット

① ご利用にあたって

本サービスはベストエフォート型サービスです。最大通信速度は規格上の最高速度であり、回線の混雑状況や通信環境等により、通信速度が低下する場合がございます。

② アカウント、パスワードについて

1. お客様のアカウント、パスワードは大切に保管ください。

2. お客様にて変更されたパスワードをお忘れになった場合は、弊社にてパスワードの初期化をいたします。

初期化手数料 198 円（税込）/1 回が必要となります。

3. 新規設置工事の際にお渡しする『ご契約のお知らせ』は、パソコンの設定時やご転居後継続される場合等に必要となります。ご契約中は大切に保管してください。
4. 『ご契約のお知らせ』の再発行には、再発行手数料 **550 円**（税込）/1 回が別途必要です。

なお、『ご契約のお知らせ』の再発行をご希望の場合は、ご契約者本人から弊社カスタマーセンターまでお申し出ください。

※事情によりご本人から連絡ができない場合は、委任状が必要となります。

③ 利用制限について

1. インターネット接続サービスの全部または一部を（有償・無償を問わず）第三者へ提供する商用利用は禁止しております。
2. 当社では、利用者が当社の通信設備に過大な負荷を生じる行為をしたときは、本サービスの利用を制限することがあります。また、本サービスの利用の公平性を保つための措置として、主にファイル交換を目的とした特定アプリケーション（Winny, WinMX 等）に対して通信速度の規制をさせていただく場合がございます。該当の特定アプリケーションの利用者や利用量が増加した場合にそのアプリケーションの通信速度が遅くなることがございます。
3. サーバーを立てて接続をすることは禁止しております。

④ 責任の制限について

電子メール・ホームページの利用によるお客様、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。

(3) 電話

① サービス名称<区分>

ケーブルプラス電話<IP 電話サービス>

② 本サービスを提供する会社

KDDI 株式会社

③ サービス内容

国内加入電話、国際、携帯電話・PHS、IP 電話等向け通話をご利用いただけます。現在お使いの電話番号を継続して本サービスでご利用いただけます。

「110（警察）」「118（海上保安庁）」「119（消防）」への発信が可能です。

本サービスは ISDN をご利用いただけません。停電時はご利用になれません。

④ 契約・お申込みについて

本サービスの契約は、**KDDI** のケーブルプラス電話サービス契約約款によります。

本サービスはネットワークの保守メンテナンス等により、サービスがご利用いただけない場合があります。

本契約に基づく契約者の権利を第三者に譲渡することはできません。

⑤ ご利用料金

本サービスのご利用料金は当社から請求させていただきます。

基本料についてはご利用開始月および解約月については日割料金になります。また、付加サービス利用料については利用開始月は無料（月途中加入の場合）、解約月は全額のご請求となります。ただし、基本料・付加サービス利用料について同じ月にご利用開始と解約を行った場合は全額を請求させていただきます。

(4) 長期割

① 契約期間について

1. 長期割の契約期間は、課金開始月から **2 年間**です。
2. 長期割において解約可能な期間は、課金開始月の **23 ヶ月目、24 ヶ月目、25 カ月目**の **3 ヶ月間**で、その間に解約のお申し出をいただかない場合は、**2 年間更新**されます。

② 解約時の費用について

以下の場合、撤去費等に加えて契約解除料が発生いたします。

- ・更新後を含む契約期間の途中で本サービスのご契約を解除される場合。
- ・更新後を含む契約期間の途中で弊社が行う解除（料金未納に伴う強制解除など）が

生じた場合。

- ・更新後を含む契約期間の途中で対象サービスのいずれか、もしくは全てのサービスを解除される場合。

※対象サービスいずれかの契約変更を行ったときにも発生する場合がございます。

(5)得々パック

①契約条件について

- 1.対象サービスすべてを利用される方
- 2.既に対象サービスをご利用いただいている方も、得々パックをご希望の場合、お申込みが必要となります。
- 3.2年単位の継続利用が条件となり、解約のお申し出がない場合は自動更新となります。
- 4.契約期間について、適用開始月は、対象となるサービスの利用開始日（サービス品目が複数ある場合、もっとも遅くに到来するサービス品目の利用開始日）が属する月の翌月からとなります。なお、ケーブルプラス電話において番号ポータビリティをご利用の場合、番号ポータビリティの設定完了日がサービスの利用開始日となります。また、上記の契約期間が経過することとなる月（更新月）の末日を満了日とします。※契約期間中の一時停止期間は、契約期間から除外して計算されます。
- 5.各サービスによりご利用開始月が異なる場合、当該月のご利用料金は開始されたサービスのみでの割引が適用されます。
- 6.契約期間中に対象サービスの一部又は全部を解約する場合、撤去費等に加えて契約解除料がかかります。（更新月：課金開始月の23ヶ月目、24ヶ月目、25ヶ月目については、契約解除料は発生せず撤去費等をお支払いいただきます。）

(6)スマートパック

①契約条件について

- 1.対象サービスすべてを利用される方
- 2.既に対象サービスをご利用いただいている方も、得々パックをご希望の場合、お申込みが必要となります。
- 3.「スマートパック1年割」は1年単位、「スマートパック2年割」は2年単位、「スマートパック3年割」は3年単位の継続利用が条件となり、解約のお申し出がない場合は自動更新となります。
- 4.契約期間について、適用開始月は、対象となるサービスの利用開始日（サービス品目が複数ある場合、もっとも遅くに到来するサービス品目の利用開始日）が属する月の翌月からとなります。なお、ケーブルプラス電話において番号ポータビリティをご利用の場合、番号ポータビリティの設定完了日がサービスの利用開始日となります。また、上記の契約期間が経過することとなる月（更新月）の末日を満了日とします。※契約期間中の一時停止期間は、契約期間から除外して計算されます。
- 5.各サービスによりご利用開始月が異なる場合、当該月のご利用料金は開始されたサービスのみでの割引が適用されます。
- 6.契約期間中に対象サービスの一部又は全部を解約する場合、撤去費等に加えて契約解除料がかかります。（更新月：課金開始月の前月、課金開始月、課金開始月の翌月については、契約解除料は発生せず撤去費等をお支払いいただきます。）

○解約

- (1) サービスの解約を希望される場合は、解約を希望される日の10日前までに弊社カスタマーセンターまでご連絡ください
- (2) ご訪問日時を調整の上、機器の撤去に伺います。
- (3) ご契約いただいたサービスによって、最低利用期間がございます。最低利用期間内に解約される場合は、契約解除料が発生致します。
- (4) 解約月の基本料金は下記のとおりとなります。
テレビ：停止した日にかかわらず1ヶ月分の利用料をいただきます
ネット：停止した日にかかわらず1ヶ月分の利用料をいただきます

電話：解約日までの日割りした利用料をいただきます

- (5) 解約時には、撤去費用等がかかります。
- (6) 撤去工事の際は、弊社技術員による機器撤去などが必要となります。お客様ご自身での撤去は、弊社の施設にノイズなどの悪影響が出る原因となり、ほかのお客様にご迷惑がかかる場合がございますので、ご自身での設置機器等のお取り外しは決して行わないでください。
- (7) 加入契約約款および規約による解約の場合、直ちに貸与機器一式を返却していただきます。また、返却の無い場合には損害金をお支払いいただきます。

○コース変更

- (1) コース変更する際には、工事が伴う場合がございます。そのため、変更までにお時間がかかる場合もございますので、お早めに弊社カスタマーセンターまでお申し込みください。
- (2) コース変更は月単位となっております。月の途中からの変更がお受けできない場合がございますので、あらかじめご了承ください
- (3) 工事が伴う場合、別途工事費が発生いたします。詳しくは弊社カスタマーセンターまでご連絡ください。

○休止と再開

- (1) 休止を希望される場合は、希望月の前月までに弊社カスタマーセンターまでお申し出ください。
- (2) サービスの休止は1ヶ月単位を基本として申し受けます。
- (3) 休止の最長期間は6ヶ月となり、再開後1年間は一時停止をお受けすることができません。
- (4) 休止期間中は、当社から貸し出しております機器を撤去させていただきます。

○料金の改定

サービス料金を変更する場合、事前に変更する商品、時期、料金、理由などを当社が適当であると判断する方法により通知いたします。

○免責事項などについて

- (1) 弊社サービスの利用ができない状態が生じたときのご利用料金のお支払は、各サービスの契約約款に準じます。
- (2) 天変地変、その他弊社の責任に帰さない事由によりサービスのご利用ができない場合は、弊社は一切責任を負いかねます。
- (3) 集合住宅の契約の変更・解約となった場合、その契約に応じて集合住宅の入居者様の利用契約も変更・解約となります。

プライバシーポリシー

■個人情報保護方針

東京ベイ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
- （２） TOKAI 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
- （３） TOKAI グループ各社提携先*1 の各種商品およびサービス等のご案内
- （４） TOKAI 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
- （５） 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） 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） 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、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

(1) 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。

a.当社と共同利用する者の範囲

TOKAI グループ各社

b.利用目的

第2項に記載した利用目的に同じ

c.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

d.共同利用における管理責任者

取締役 井守 正樹

(2) 当社は、当社との提携に基づき提携事業者が提供する割引サービスに関しての個人情報の利用について同意いただいたお客様の個人情報に限り、個人情報保護法 23 条第 5 項 3 号の規定にもとづき以下のとおり共同利用します。

<共同して利用される個人情報の項目>

・お客様の氏名、住所、連絡先電話番号、生年月日

・お客様がお申込又はご利用のインターネットサービス等の内容、申込・提供開始・解約等の日付等申込又は契約のステータスに関する情報

<共同して利用する者の範囲>

・KDDI 株式会社及び沖縄セルラー電話株式会社（提携事業者）

<利用する者の利用目的>

・東京ベイネットワーク株式会社と KDDI 株式会社及び沖縄セルラー電話株式会社が提携して提供する割引サービス等の各種サービスの案内・提供に必要な範囲で利用します。

<当該個人情報の管理に関する責任者>

・取締役 井守 正樹

(3)当社は、以下の内容で個人情報を共同利用します。

共同して利用される個人情報の項目	お客様の氏名、住所、電話番号、その他契約書等に記載された契約内容
共同して利用する者の範囲	株式会社 ZEPE
共同して利用する者の利用目的	株式会社 ZEPE が取り扱う不動産オーナー向け太陽光無償設置サービスの案内に当たって必要となる範囲内で利用します。
共同利用に関する責任者	取締役 井守 正樹

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。

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。

※お問い合わせに正確にお答えするため、通話を録音させていただいています。

東京ベイネットワーク株式会社

お客様相談窓口

電話：0120-44-3404

受付時間：10:00~18:00（年末年始、および弊社指定休日を除く）

（当社夏期・冬期休暇時には時間が必要になる場合がございます。詳しくは HP にてお知らせいたします。）

（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）」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>>

(附則)

制定日 2006年2月1日

改定日 2020年4月1日

○報道・著述目的の個人情報保護について

東京ベイネットワーク株式会社（以下、当社）は、個人情報がプライバシーまたは個人の自由に関わる情報であり、その取り扱いの態様によっては、個人の人格的、財産的な権利利益を損なうおそれがある極めて重要な情報であると認識しています。

それゆえ、すべての個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に、慎重に取り扱わなくてはならないと考えます。

一方で、「個人情報の保護に関する法律」では、報道、著述等の分野が憲法で保障された表現の自由と密接に関わることから、報道、著述等の目的で個人情報を取り扱う場合、個人情報取扱事業者の義務等を定めた規定の適用が除外されています。そして、報道、著述等の目的であっても、個人情報の適正な取扱いを確保するために必要な措置を自ら講じ、公表するよう努めなければならないとしています。

当社は、報道・著述分野における個人情報の取り扱いについても、報道の自由・表現の自由を守りながら、法律の基本精神を尊重して、個人情報の有用性と個人の権利利益とを考慮し、適正な運用に努めます。

1. 個人情報の取得にあたっては、原則として報道や著述が目的であることを明らかにします
2. 個人情報は、適正な手段で取得するように努めます
3. 取得した個人情報は、紛失、改ざん、破壊、悪用、漏えいなどがなされないよう、安全に管理します
4. 取得した個人情報は、正確かつ最新の内容に保つよう努めます
5. 報道・著述目的で取得した個人情報は、原則として他の目的には使いません
6. 個人情報の取り扱いについて苦情が申し立てられたときは、迅速に、そして誠実に対応するよう努めます

■インターネットサービス導入工事について

1. 工事範囲について

- (1)当社で行う工事は CM(ケーブルモデム)の設置工事までです。CM からパソコンまでの接続はお客様ご自身でお願いいたします。
- (2)LAN ポートを搭載していないパソコンをお持ちの場合、LAN アダプタ等のパソコン周辺機器の取り付け、設定はお客様ご自身で行ってください。

2. 工事時にお持ちするもの

- ①CM 機器 ②ご契約の ID、パスワードが記載された用紙 ③設定マニュアル④LAN ケーブル(1.5m)
※PC 設定は②、③を用い、お客様ご自身でのご対応をお願いしております。
※『シンプルネット』ご加入時は『ケーブル@nifty』のサービスはご利用になれません。

■パソコン設定について

安心定額サポートにご加入いただいているお客さまに対して、パソコン 1 台の基本設定を無償でお受けさせていただいております。

その他の設定に関しましては、誠に恐れ入りますが下記内容に沿ってお手続きしていただきますようお願い致します。

■作業範囲及び注意事項

①対象 OS

Windows : Vista 以降

Mac OS : X以降 ※LAN ポートが標準装備されている機種にかぎります。

②接続検証

お客様のパソコンからブラウザチェック

③メールの設定 (オプション購入時)

アドレス登録の作業 ※1 アカウントに限ります。

※複数台の設定(ルーター設定)に関しては別途有料となります。詳しくは営業担当にお問合せ下さい。

東京ベイネットワーク㈱カスタマーセンター 0120-44-3404(9:30~18:00)

■無線 LAN 内蔵モデムについて

1. サービスのご利用にあたって、IEEE802.11a/b/g/n 規格対応の無線 LAN アダプター(無線 LAN カード・無線 LAN 内蔵ノートパソコンなど)が必要になります。お持ちでない場合は、お客様ご自身で無線 LAN アダプターをご用意ください。
2. 無線 LAN 内蔵モデムの特性上、設置場所や子機の場所、建物の構造や材質等により速度が遅くなる場合や、電波が届かない場合がございます。
3. サービスを介しての第三者による不正な接続、データの改ざん・漏えい、機器の破損等については、当社はいかなる責任も負いかねます。ご利用にあたっては無線 LAN 通信の暗号化など、セキュリティ設定を行うことを強くお奨めいたします。
4. 当社インターネット接続サービスに既にご加入いただいている場合でも、ご利用機器によっては、無線 LAN 内蔵モデムへの交換が必要になり、機器交換費用 3,300 円(税込)はお客様のご負担となります。

■安心定額サポートについて

1. ご契約条件について

- (1)弊社が提供するインターネット接続サービス、もしくはテレビサービス、電話サービスに新たにお申込みいただくと同時に、本サービスをお申込みいただきご利用される方
- (2)既に、弊社が提供するインターネット接続サービス、もしくはテレビサービス、電話サービスにご加入いただいております、新たに本サービスをお申込みいただきご利用される方

2. サービス内容について

- (1)当社が定める対象範囲内のサポートを月額 550 円(税込)で月 3 回目までは無料でご利用いただけます。
- (2)本サービスは 6 ヶ月の最低利用期間(加入月を含む)があります。6 ヶ月以内に解約された場合は、契約解除料 3,300 円(税込)をお支払いいただきます。

3. 安心定額サポートの注意事項

- (1)本サービスの提供により、インターネットの接続や機器の利用等を保証するものではありません。
- (2)お客様のご利用環境によっては、各推奨環境を満たしている場合であっても、本サービスに係る各種作業を完了できない場合があります。
- (3)故意又は重過失の場合を除き、本サービスのご提供によりお客様のデータが万一破損した場合でも、弊社は責任を負いません。本サービスをご利用になる前にお客様ご自身によるデータのバックアップをお勧めいたします。
- (4)本サービスは、お客様の問題・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。
- (5)本サービスでは、サポートできない機器とソフトウェアがあります。

■外付けハードディスクご購入について

●外付けハードディスクご購入の条件について

当社が提供するテレビサービスのご加入者または、新たにご加入される方。

●メーカー保証について

メーカーによる保証は自然故障に対して適用されます。

メーカー保証期間は商品ご購入日から 1 年間となります。製品付属の保証書を保管して下さい。本機器にかかわる当社の責任は、本機器の製造メーカーの保証のみとなります。

●サポートについて

故障、修理、操作方法のお問い合わせ先は、各製造メーカーのお客様サポートセンターとなります。下記サポート窓口をご利用ください。

【窓口】㈱アイ・オー・データ機器 サポート窓口

受付時間：9：00～17：00

月曜日から日曜日（年末年始およびメーカー下記休業日を除く）

電話番号：050-3116-3014

●商品の返品・交換について

初期不良など商品に不備があった場合、商品をお引き渡し後 8 日以内当社カスタマーセンターまでお問い合わせください。

●設定作業について

新規設置工事と同時にお申し込みいただく場合、設定費用は無料です。

既に対象サービスにご加入のお客さまが、後日外付けハードディスクのみお申し込みいただく場合、設定費用は 5,500 円（税込）です。

●録画した番組について

セットトップボックスの機器交換や撤去を行った場合、外付けハードディスクへ録画した番組は視聴いただけなくなります。なお、録画物の消去、破損が生じた場合、当社は責任を負いかねますのであらかじめご了承ください。

セットトップボックスは、転居された場合は別の端末へ交換となりますのであらかじめご了承ください。

外付けハードディスクを他の再生機器等へ付け替えを行った場合、外付けハードディスク設定時に、ハードディスクが初期化され、録画した番組が消去されます。

ホームネットワーク（DLNA など）で接続し、お客さまの機器の不具合により視聴、録画ができないなどの場合、当社は責任を負いかねますのであらかじめご了承ください。

●その他注意事項

販売する外付けハードディスクの製品名、金額等は、変更となる場合があります。

商品は当社が指定するものとなります。

東京ベイネットワーク株式会社

代理店届出番号：C1907012

登録番号（電気通信事業者）：関第 78 号

東京ベイネットワーク株式会社 <http://www.baynet.ne.jp>

〒135-0016 東京都江東区東陽 4-10-4 東陽町 SH ビル 4F

フリーダイヤル 0120-44-3404

受付時間：10:00~18:00（年末年始、および弊社指定休日を除く）

記載内容は 2021 年 7 月現在のものです。