

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)

株式会社 ZTV(以下、「当社」という。)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」という。)は MVNO コンタクトセンターサービス利用規約(以下、「本規約」という。)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」という。)を提供します。

第2条 (本規約の変更)

当社は、本規約(別紙を含む)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(別紙を含む)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 1(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、1のケーブルスマホサービス加入契約につき、1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ください。

第 9 条（契約申込みの承諾）

1. 当社は、契約の申込みがあったときは、受け付け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。
2. 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。
 - (1) 本サービスを提供することが著しく困難なとき。
 - (2) 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、又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。
 - (3) 申込みの際に虚偽の事項を申告したとき。
 - (4) 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」という。）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）

1. 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。
2. 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. 相続又は法人の合併若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、相続人又は合併後存続する法人、合併若しくは分割により設立された法人若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るものとします。
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、これを届け出るものとします。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. 本契約者及び利用者は、その商号、氏名、所在地、又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、所在地又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及びアイテムが本契約者及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、当社及びアイテム若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及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. 本契約者及び利用者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱っていただきます。
 - (1) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと。
 - (2) 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、逆コンパイル又は逆アセンブルを行わないこと。
 - (3) 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。
 - (1) 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又は工事上やむを得ないとき。
 - (2) 自然災害、テロ行為、その他の非常事態が発生したとき。
 - (3) 当社が設置する電気通信設備又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。
 - (4) 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、本契約者及び利用者が次のいずれかに該当するときには、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。
 - (1) 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。

- (2) 本契約者が当社と契約を締結している又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。
 - (3) 当社又はアイテムの名誉若しくは信用を毀損したとき。
 - (4) 第 15 条(著作権等)の規約に違反したとき。
 - (5) 利用者が過度に頻繁にお問合せを実施し又は本サービスの提供に係る時間を故意に延伸し当社又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。
 - (6) 本規約に反する行為であって、本サービス又は他のサービス等に関する当社又はアイテムの業務の遂行又は当社の電気通信設備に支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがある行為をしたとき。
 - (7) 当社又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 6 章 損害賠償

第 19 条 (免責事項)

1. 当社又はアイテムは、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. 当社又はアイテムは、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、解決又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. 当社又はアイテムは、オペレータの説明に基づいて利用者が実施した作業及び本サービスについて保証するものではありません。
5. 当社又はアイテムは、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に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、一切の責任は負いません。
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、当社又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. 当社又はアイテムは、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、一切責任は負いません。

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、当社又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又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. 当社又はアイテムは、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及び本契約者の被害について、当社の故意又は重過失がある場合を除き、責任は負いません。

第7章 個人情報の取扱

第20条 (個人情報の取扱)

1. 本契約者及び利用者は、本サービスの提供に不可欠な個人情報についてアイテムから請求があったときは、当社がその本契約者及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. 本契約者及び利用者は、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及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. 当社及びアイテムは、前項により本契約者から知り得た個人情報については、当社及びアイテムが別に定める「プライバシーポリシー」に基づきとり扱うものとします。
4. 当社及びアイテムは、本サービスの提供及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ことについて、本契約者及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21条 (利用に係る本契約者及び利用者の義務)

1. 利用者は次のことを守っていただきます。
 - (1) 当社及びアイテム、又は第三者の財産権(知的財産権を含む)、プライバシー、名誉、その他の権利を侵害しないこと。
 - (2) 本サービスを違法な目的で利用しないこと。
 - (3) 本サービスによりアクセス可能な当社又は第三者の情報を改ざん、消去する行為をしないこと。
 - (4) 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。
 - (5) 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。
 - (6) 当社及びアイテムの設備に無権限でアクセスし、又はその利用若しくは運営に支障を与える行為をしないこと。
 - (7) 本人の同意を得ることなく、又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。

- (8) 本サービス及びその他当社及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。
 - (9) 法令、本規約若しくは公序良俗に反する行為、当社及びアイテム、若しくは第三者の信用を毀損する行為、又は当社若しくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。
 - (10) 本サービスの専用受付番号の適正な管理に努めること。
 - (11) その他前各号に該当する恐れのある行為又はこれに類する行為を行わないこと。
2. 本契約者及び利用者は、前項の規定に違反して当社及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な費用を支払っていただきます。

第 22 条（法令に定める事項）

本サービスの提供又は利用にあたり、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 23 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 24 条（紛争の解決）

1. 本規約の条項又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. 本契約者及び利用者は、本規約に関して訴訟の必要が生じた場合、当社及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. 当社は特に必要があるときには、本規約に特約を付することができるものとします。
2. 本規約は、2015 年 6 月 1 日より施行します。

【別紙 1】

(ケーブルスマホお客様センター)

提供時間	9:00~21:00 (年中無休)
連絡先	0120-967-759 (携帯電話、PHS を除く) 050-3733-4817

(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