

CITV BB インターネット利用規約

第1条(総則)

- 1 株式会社 CITV(以下、当社という)は「契約者」及び「利用者」に対して CITVBB インターネット常時接続サービス(以下、本サービスと言います)を提供するものとし、CITVBB インターネット利用規約(以下、本規約といえます)を定め、本規約に従い、利用するものとし、ます。
- 2 本サービスを導入したマンションを管理する管理会社は、全て「契約者」の同意書を取り付けられない限り、当社に情報開示、意見申立て、または改善依頼、本サービスに関する資料の要請及び取得は出来ないものとします。
- 3 本サービス並びに利用規約は、「契約者専用サイト」を設け、下記 URL で閲覧でき、随時、改定更新される本サービス並びに利用規約は、下記 URL 掲載のものを最新とし、利用者はこれに同意したものとみなします。
http://citv.tokyo/doc/internet/kiyaku/internet_kiyaku.pdf
- 4 本サービス提供にあたり「契約者」及び「利用者」に対し、コール・センターを設置し、365日24時間、4ヶ国語(日・英・韓・中国語)体制でサポートするものとします。
- 5 「契約者」及び「利用者」はこの規約に定める一切の義務を誠実に履行するものとします。
- 6 本サービスの本規約は本契約に優先して適用されます。本規約の更新は当社が運営する「契約者専用サイト」並びに「利用者専用サイト」に掲載されたものを最新であると承諾されたものとし、「契約者」並びに「利用者」は専用サイトを確認する義務を有します。
- 7 当社が提供するインターネット・プランのうち、「サービス・プラン」を導入した契約者の場合、本利用規約内の第3条7項、第3条9項、第3条11項、第4条4項③～⑥、第6条3項、第6条4項はこれを除外し、サービス提供を行わないものとし、「契約者」並びに「利用者」はこれを承諾したものとみなします。

第2条(本規約の適用)

本規約は当社と「契約者」及び「利用者」間の一切の關係に適用し、サービス開始と共に「契約者」及び「利用者」は本利用規約を承諾の上、利用したものとみなします。

第3条(通知の方法)

- 1 当社から契約者および入居者への通知は当社経由の電子メール、電話、本サービスにかかわるウェブページ(以下、本ウェブページという)上での告知、又はその他当社が適当と認める方法により行われるものとします。
- 2 前項の通知が電子メールで行われる場合、当社から、契約者および入居者の電子メールアドレス宛に発信した事をもって契約者の通知が完了したものとみなします。
- 3 第1項の通知が本ウェブページ上での告知で行われる場合、当該通知が本ウェブページ上に掲示され、契約者および入居者が本ウェブページにアクセスすれば当該通知を閲覧することが可能となったときをもって通知が完了したものとみなします。
- 4 本条第2項及び第3項に定める通知の完了をもって通知内容は契約者および入居者に到達したものとみなします。
- 5 申込者の入力内容に虚偽、誤記入又は記入漏れがあった場合は当社からの発信をもって通知が完了したものとみなします。

第4条(「契約者」及び「利用者」の定義と権利)

- 1 「契約者」とは当社との間でマンション全体(契約内容による相違する場合がある)または、その一部に対する本サービスの提供に関する契約を締結した物件所有者(法人又は個人)を指します。「契約者」は本サービスの利用規約に合意した上で契約を締結し、「利用者」は利用規約に同意した上で、利用するものとみなします。
- 2 「利用者」とは本規約を承諾の上、当社に「CITVBB インターネット利用」の申込を行い、或いは、「CITVBB インターネット利用」を認められた法人及び個人で、本サービスの供給を受けている当該物件の入居者を指すものとします。
- 3 本サービス利用に際し、「コール・センター」及び当社への意見または苦情、その他の連絡について「利用者」は、下記(1)～(4)の要件を「コール・センター」及び当社への連絡を行うことが出来るものとします。下記事項を申告せず、対話を望む場合、一切の交渉を当社はしないものとし、話を中断の上、直ちに通話を切り、受け付けられないものとします。また、それに関する苦情も一切受け付けず、「利用者」の申立てについて、当社が本規約第9条に抵触すると判断した場合、直ちに本サービスを停止するものとします。
 - (1) 本サービス提供のマンション名
 - (2) 部屋番号
 - (3) 氏名
 - (4) 連絡先電話番号
- 4 「利用者」は本利用規約に違反しない範囲で自由に当社がサービス提供する「インターネット接続サービス」を活用してコンテンツを利用する事ができるものとします。
- 5 本サービスは開始前において、ポートを閉鎖しており、利用することは出来ません。「利用者」が本サービスの利用を開始するには「コール・センター(0120-364-416)」宛に連絡頂き、(利用開始の申し入れ)を行い、本サービス利用上の使用方法及び注意事項をお聞きになった上で、当社が即日、ポートの開放を行い、利用できるものと致します。但し、休日の連絡の場合、翌営業日の対応とさせていただきます。
- 6 「契約者」及び「利用者」は本サービスを受ける上で不明な点、接続方法、ポート開放などの申込、接続障害などの要件を「コール・センター(0120-364-416)」宛にフリーダイヤルで問い合わせる事が出来ます。その内容の詳細は第4条に記載しているのとおりです。
- 7 「利用者」は「契約者」と当社との間で交わした契約回線以外に回線通信速度など障害が生じた場合、当社に個別契約回線及びグローバルIP取得を有料(初期工事費 30,000円(税別)+個別ルーター+毎月のIP利用月額 3,000円(税別))で受ける事が出来るものとします。但し、グローバルIPの最低契約期間は6ヶ月以上とし、6ヶ月分一括による現金支払いによる契約のみに限定します。但し、IP利用月額は社会背景、当社上位のISPの料金により、料金改定がある事を「契約者」及び「利用者」は承諾するものとします。
- 8 「利用者」は当社に申し入れを行い、対戦ゲーム等双方向でのサービスを受けるためにルーターのポート解放の申込を行う事が出来ます。但し、一部サービス・プラン等、当社が定めるプランでのポート解放は【有料】となり、初回に限り2,000円(税別)を「利用者」が当社に支払う事により利用する事が出来ます。尚、契約によりサービス開始の段階で「固定プライベート IP」を付与された「利用者」を除きます。またこれにより対戦ゲーム等双方向でのサービスを必ず受けられるものとは限りません。
- 9 「契約者」は当社との間で締結した契約プランの種類により、防犯カメラなどインターネット通信以外の目的で有償または無償でサービスを受ける事が出来ます。但し、これらのサービスについて、機器の経年劣化による障害は、これを除外します。
- 10 「契約者」及び「利用者」は本利用規約記載のサービス内容及びその制限を受けて利用

するものであり、本利用規約に記載のないサービスについて、保証をするものではありません。また、本利用規約にないサービスの要求、クレームなどについては一切受け付けません。また、その保証を行うものではない事を承諾の上で利用しているものとみなします。

- 11 本サービスは棟内すべての「利用者」で共有する「シェア型(DHCP)」のインターネット接続サービスであるものとします。「利用者」の多くが同時使用を行った場合、回線速度の著しい低下及び障害が発生する場合は利用者は理解しているものとする前提条件となっており、この障害の改善については「契約者」と協議するものとし、「利用者」からの申し立てによる改善をしない場合があります。

第5条(CITVBB インターネットサービス内容)

- 1 サービスの開始日は当社が通線確認を行った日付とし、通線確認を行った事を「契約者」に通知するものとします。契約期間は契約締結日ではなく通線確認が行われ、サービス開始を行った日とします。
- 2 当社は上下1GB(2014年2月以降実施)のスピードをベストエフォートでサービス提供しており、回線接続速度を保証するものではありません。また、地域、或いは2014年2月以前に導入した本サービス提供の接続機器の場合、1GBのサービスを提供できない場合があります。
- 3 当社はプロバイダーとして「利用者」が円滑、且つ快適にインターネットを利用する為、あらゆる努力を惜しみません。
- 4 入居者サポート(コール・センター)によるインターネット環境に関するサポート受付を行い、障害復旧受付と対処の時間は下記の通りと致します。
 - ① 受付の時間:365日24時間(土日祝日、年末年始、大型連休も運営しています)
 - ② 4ヶ国語(日本語・英語・韓国語・中国語)による対応。
 - ③ 技術対応は、⑥の(1)～(3)休日を除く平日10:00～19:00
 - ④ 障害復旧作業は、⑤及び⑥の(1)～(3)休日を除く平日10:00～19:00
 - ⑤ 夜間の障害については障害状況に応じ、受付のみを行い、復旧作業は上記の時間帯で行います。
 - ⑥ 障害復旧作業の休日
(下記(1)～(3)に関しては、毎年、当社HPにてアナウンスします)
 - (1) ゴールデンウィークを挟む当社指定の休日
 - (2) 毎年8月の当社指定の夏季休業
 - (3) 年末年始を挟む当社指定の休日
- 5 上記の期間、復旧作業は行いません。又、その補償を行うものでもなく、また、クレームその他の受付致しかねますので、ご了承下さい。
- 6 当社が行うサポート及びメンテナンスは当社のコール・センターで24時間365日間受付していますが、あくまで受付であり、障害の復旧をお約束するものではありません。
- 7 機材及び回線の障害、通信の障害には迅速に対処致します。但し、コール・センターで対処できない技術上のサポートを受ける必要が生じた場合の対応する時間帯は障害復旧時間と同様とします。尚、障害の復旧にあたり、障害のある時間において「利用者」の利益を害す行為となっても、その責任は一切負いません。また、「利用者」へのサポートを行う時間を「利用者」が指定することは出来ず、当社への折り返し電話等の要望される対応をお約束するものではありません。
- 8 当社は管理者通信として利用を開始した「利用者」に向けた当社の「利用者」サービスの情報を提供します。但し、「利用者」は配信停止希望を行う事が出来ます。
- 9 「利用者」が接続障害や、何等の事情により、継続的または頻繁化した接続状況が断絶した場合でも、「利用者」がメンテナンスの要求を行う事は出来ず、当社と「契約者」との調整によりメンテナンス、及び復旧作業を行うもので、「利用者」が再三にわたり、悪質な行為を繰り返した場合、当社は「利用者」の利用資格を剥奪する権利を有します。
- 10 当社は、「利用者」が申込むあらゆるサービスに対し、速やかに発行または発送を行います。「利用者」は、これを受取るに際し、「利用者」の事情による受け取り遅延による苦情を受け付けられないものとします。

第6条(サービス内容の変更)

- 1 本利用規約は当社と「利用者」との間の一切の關係に適用するものとします。
- 2 当社は当社の事情により、当利用規約を「利用者」への予告なく改定できるものとします。
- 3 当利用規約の変更は、個別対応はせず、当社が運営するお客様専用サイト内に随時、変更内容を掲載します。「利用者」はこれを随時確認する義務を有し、当社利用規約の変更を確認したものとみなします。

第7条(利用料金の支払方法)

「CITVBB インターネット利用」料金の支払方法は以下の通りとし、税抜き表示とします。

- 1 利用料は「契約者」一括によるもの以外、当月末日で締め、当月の弊社指定日までに指定銀行口座へ振込み又は口座振替とし、振込手数料は「契約者」の負担とします。但し「契約者」と当社が合意し、「利用者」と直接料金回収を当社が実施する場合「利用者」は当社へ口座振込又は口座振替による方法でお支払頂きます。
- 2 口座振替にかかる手数料は「契約者」及び「利用者」の利用料金が月額10,000円以下の場合、口座振替手数料月額160円は、「契約者」及び「利用者」負担となります。
- 3 「利用者」がグローバルIP取得月額料金をされる場合、「契約者」の月額支払いとは別途、口座振替等の手続きを行い、「利用者」より当社にお支払い頂きます。
- 4 前項に付き、「契約者」及び「契約者」に委託された不動産管理業者」による利用料金徴収をされる場合を除きます。
- 5 任意加入による利用料は弊社と「利用者」との間で締結する払い込み方法により貴指定口座より自動引落とします。
- 6 その他のサービスで、本利用規約に記載のない料金は、別に定めるものとします。
- 7 「利用者」が利用料金を振り込む指定銀行口座は、当社が指定するものとします。領収書、請求書は個別には発行致しません。webサイトまたはメール添付での照会となり、書面による明細書、領収書は、別途、事務手数料300円/都度がかかります。
- 8 当社は、本サービスの料金について、本利用規約に別段の定めがある場合を除いて毎月1日から開始、末日をもって締切り、当該末日が属する料金月のサービス料を請求するものとします。尚、契約開始が月の途中、利用解除が月の途中の場合、日割計算は行いません。
- 9 「利用者」が Web サイトにアクセスするために使用するコンピュータその他の機器の費用は「利用者」の負担とします。
- 10 当社は「利用者」の承諾なく「CITVBB インターネット利用」の料金を改定できるものとします。
- 11 当社は本条記載の料金に対し、社会情勢、国策による諸税並びに手数料について、「契約者」及び「利用者」への通知を当社サイト上に掲載し、個別通知することなく、変更でき

るものとします。

第8条(利用期間)

- 「契約者」及び「利用者」の利用期間は別途締結する契約期間とし、これを更新する事が出来ず。但し、「契約者」又は「利用者」の任意による退会後の使用は一切認めません。また、故意及び不知による無断利用においても、退会後の使用を行った場合、退会または当該物件を退去した日まで遡り、使用料金を一括で支払う義務が生じます。
- 「利用者」の任意加入者は最低3カ月間のサービスを利用するものとします。期間内に退会された場合、次回の入会受付は出来ません。尚、一括加入制度を導入した場合、「利用者」と当社で締結する個別契約を優先し、実行されます。

第9条(禁止事項)

- 「CITVBB インターネット利用」に当たり、次の行為を禁止します。
 - アダルト情報の提供。(国内法の範囲であれば可)。
 - 人の著作物、及びプログラムをその著作者に許可なく無断で転用する事
 - 虚偽の情報を提供する等して、当社又は第三者に不利益をもたらす事
 - 誹謗、中傷等公序良俗に反する情報を流す事、或いはそうした行為を行う事
 - スパムメールに該当すると当社が判断するメールを発信する事。(特定商取引法に従ってください)
 - その他、法律に反すると判断される行為をする事
- 「契約者」及び「利用者」が MDF 内外に配置する接続機器に不正にアクセスする行為及び固定 IP の利用を固く禁じます。
- ウイルスにより問題が発生しても、当社は一切の責任を負わないものとします。
- 「契約者」及び「利用者」が本利用規約に反したと当社が判断した時、必要に応じ、直ちに利用を停止、退会処理する事ができるものとします。その場合の損害賠償及び事前に支払いを受けた代金の返金は致しません。
- 「利用者」は、当社に無断で使用した機器により障害が発生した場合、同一住居棟内全ての「利用者」に障害を及ぼすと判断して利用を一時的に停止する場合があります。
- 「契約者」が故意または重過失により無断で接続機材を設置またはアクセスして通信障害を及ぼしていると判断した場合、全ての「利用者」のサービスを停止して調査に当たる場合があります。

第10条(利用資格の取消)

- 「契約者」又は「利用者」が次の各号に該当する場合、当社は当該「利用者」の加入資格を直ちに、何等、催告なく、停止又は取り消す事ができるものと、当社は利用を停止する事が出来るものとします。
 - 加入申込時に虚偽の申告をした場合第8条に該当する禁止行為を行った場合
 - 2ヶ月以上利用料金の支払を滞滞した場合
 - 支払を拒否した場合
 - 再三に渡り、滞滞を繰り返した場合
 - JPNICあるいはInterNICの規約、規則に対する重大な違反があった場合
 - 当社または第三者に対し、不利益を与える行為を行った場合
 - その他、「契約者」及び「利用者」が当社に対し、過剰なクレームの申し入れなどを行うなど、当社に害をなすと判断して「契約者」または「利用者」として不適当と判断した場合、または対象物件を退去後も当社に無断で継続して使用し、使用した分の支払いを行わない場合。
 - CITVBB インターネット利用を有料としている物件において、当社又は契約者に申込或いは許可を得ず、利用していた場合
- 当社と本利用規約第3条第1項による「契約者」による契約が終了、又は、「契約者」からの解約の申し出を当社が受理した場合、或いは、「契約者」又は「利用者」が利用料金の支払に遅延した場合、当社は「CITVBB インターネット利用」を停止することが出来、「利用者」は突然使用できなくなる場合がありますが、これにより「利用者」の利益を害す事になっても、その責は負いません。当社の「契約者」と「利用者」とで解決して頂きます。
- 本条に抵触し、利用資格を取り消された場合、第10条に基づき対応を致します。
- 「契約者」が利用資格を喪失した場合、当社は「CITVBB インターネット利用」によるあらゆるサービスを停止することが出来ます。
- 利用者が本規約に反し、当社が本サービス提供に妥当でないと判断した場合で、本条の取り消しを受けたにも拘らず、執拗に苦情を申し立てる場合、当社は該当する「契約者」及び「利用者」に対し、法的措置を取るものと、刑事・民事両面での対応をとる場合があります。

第11条(「CITVBB インターネットメンバー」の退会、任意加入時の場合に適用)

- 任意加入した「利用者」が退会を希望する場合、退会を希望する月の前月末日までに電子メール又は書面によりその旨を当社に通知するものと、弊社承認後、該当月末日に退会となります。退会は各月末日のみとし、月末以降通知された場合、契約は自動的に翌月末日まで延長され、利用料金1ヶ月分が請求されますのでご留意ください。尚、「契約者」が中途退会となった場合、本契約に基づく、損害賠償の義務を負って頂きます。
- 「契約者」又は「利用者」が「CITVBB インターネット」を退会、その他付加サービスを解約する場合、当社に対する債務がある時にはその全額を支払わなければならないものとします。また、一切の前払い費用は返却されないものとします。
- 「利用者」が利用していた CITVBB インターネットのデータの全てが退会時に削除されても、当社は退会後一切のデータの保全に責任を負わないものとします。
- 「利用者」が当社と契約した「契約者」のマンション等を退去した後、当社に通知をせず、不正にアクセスを行ったり、メールを利用したりする行為を禁止すると共に、不正を行い始めた日(退去・退会した日)に遡り、利用金額を一括で請求します。

第12条(システムの運用管理)

- 「CITVBB インターネット利用」のサービスを提供する為のシステムは基本的に1週7日間、1日24時間利用できるものとします。但し、システム設備の保守又は工事など止むを得ない事由でシステムの運用を予告なく、停止する事ができるものとします。尚、緊急の場合(通信機器等の故障)は通知を省略できるものとします。
- 上記の理由により、当社の提供するサービスに遅延又は中断が発生しても、当社は一切の責任を負わないものとします。
- 管理者(当社)は「利用者」に対し、管理者サービスの一環として管理者通信サービス(メルマガ)を配信いたします。「利用者」は「CITVBB インターネット利用」の申込み時点でこれを承諾したものとみなします。
- 当社のシステム管理及び重要事項の通知を行うに当たり、「利用者」の返答を必要とする場合があります。これらの通知に返信なき場合、「利用者」がこれを使用していないものと判断し、メール・アカウントを削除する場合があります。これにより生じた損害について当社はその責を負わないものとします。

- 「利用者」が不正に使用、間違った使用法により同一物件内の他の利用者に迷惑を掛ける行為を行った場合、当社は利用を制限又は停止する事が出来ます。

第13条(損害の免責)

- 当社は「CITVBB インターネット」の利用の遮断などにより発生した全ての損害については一切賠償の責を負わないものとします。
- 「契約者」及び「利用者」が「CITVBB インターネット」に利用により、当社及び再販売先など、過度な要求又は不正な利用方法或いは重過失によって他の「利用者」が使用できない環境となる要因を用いて他人に対して損害を与えた場合、当該「利用者」は自己の責任により解決するものとし、当社に一切の損害を与えないものとします。
- 本条前項の要因、又は「利用者」の不正利用、「利用者」の重過失による使用、「利用者」の室内における接続機器の利用を当社に無断で行った場合、他の「利用者」に多大なる損害を与えるような事態となった時には、全ての利用を差し止め、原因の究明を行う場合のメンテナンスの期間は全ての「利用者」に対し、一切の保証を負いません。
- 「契約者」の契約不履行、契約違反、支払の遅延がある場合、当社は回線を停止または契約解除を行います。これにより「契約者」及び、「利用者」の不利益を被った場合でも、当社は一切の責任を負いません。
- 前項の事態において、「利用者」から「契約者」に対しクレームとなっても、事前説明並びに「利用者」に向けての不正利用における障害発生時のアナウンスは「契約者」が行うものとします。当社は障害復旧に努めるものであり、障害原因となった「利用者」への利用差し止めなどの要請は「契約者」が行う義務を有します。
- 天変地異又は、災害、第1種通信業者及び電気供給業者の諸事情等により当社が通信の供給が出来なかった場合、「利用者」がパソコン等でコンテンツ及びソフトの利用中に起きた障害についてインターネットに努めるものであり、障害原因となった「利用者」への利用差し止めなどの要請は「契約者」が行う義務を有します。
- 「契約者」及び「利用者」が解約を行う場合、当社がサービス供給を行うために行った工事及び設備機器等の撤去等についての作業は実費負担を行って頂きます。また、これらの原状回復の責は一切負いません。
- 当社がサービス向上のために行う回線またはIPアドレス変更に伴い、一部サービスに支障をきたしても、その責は負いません。また、その通知は事前予告なしに実施できるものとします。
- 室内設備(モジュラー・コンセント)の破損、不具合については、「契約者」及び「利用者」の責によるものとし、修繕等は有料として取扱、復旧するまでの間における「契約者」及び「利用者」の損害を賠償しません。
- 当社の提携会社によるサービスは、利用者と各提携会社との契約となり、利用者は各提携会社によるサービスを利用してなされた行為とその結果について自己責任を負い、当社はその契約により発生した全ての損害について一切の賠償の責を負わないものとします。

第14条(届け出事項の変更)

- 「契約者」または「利用者」は当社への届け出事項に変更が生じた場合、速やかに通知するものとします。
- 「利用者」からの変更通知がないために、当社からの通知又は送付書類その他のものが遅延し、又は到着しなかった場合には当社はその責任を負わないものとします。
- 「利用者」が当社のサービスを提供する集合住宅から退去する際、メール・アカウントを任意継続使用とする場合、継続の2週間前に届け出をしなければなりません。届け出を怠った場合、「利用者」が登録したメール・アカウントが削除される場合があります。

第15条(サービスの終了)

- 当社は、事前に当社ウェブページ等での通知をした上で、本サービスの全部または一部の提供を中止することができるものとします。
- またその場合も、契約日および利用開始日にかかわらず、契約者または利用者から受領した初期費用および利用料金、その他の債務の払い戻しは一切行わないものとします。

第16条(利用規約の発効)

本利用規約は当社が「契約者」及び、「利用者」からの加入申込書を受理した日から効力を生じるものとします。

第17条(利用規約の改定)

- 本利用規約は当社の判断により「契約者」及び「利用者」の承諾なく変更・改定ができるものとします。
- 改定後の本利用規約も、当社と「契約者」及び「利用者」との間の一切の関係を適用されるものとします。

第18(合意管轄)

当社と「契約者」または「利用者」との間で訴訟が生じた場合、当社所在地を管轄する裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

第19(諸法令、諸規則の遵守義務)

「利用者」は日本国、米国等関連諸国の諸法令、諸規則を遵守するものとします。

2013年09月10日制定
2014年04月01日改定
2014年11月15日改定
2015年06月03日改定
2015年06月26日改定
2015年07月13日改定
2015年08月04日改定
2016年04月01日改定
2018年01月05日改定
2018年10月03日改定
2019年05月28日改定
2020年07月20日改定
2024年02月09日改定
2024年05月24日改定
2024年07月01日改定