

サービスご契約にあたって（重要事項説明）

2024年7月1日

本書では、弊社サービスのご契約にあたって、お客様に特にご確認いただきたい事項を記載していますので、必ず事前にご一読いただきますようお願いいたします。
契約内容に関する詳細は各サービスの約款・規約をご覧ください。
約款・規約は弊社 Web サイト (<https://www2.t-net.ne.jp/process/detail/>) に掲載しています。
ご不明な点がありましたら弊社総合案内（0428-32-1351）までお問合せください。

【1】全サービス（テレビ・インターネット・電話）共通事項**（1）お申込みからサービス開始までの流れ****①お申込み**

「多摩ケーブルネットワーク 申込書兼契約書」にご記入・ご捺印の上、お申込みください。
事前に、料金のお支払いにご利用いただく金融機関の口座またはクレジットカードをご用意ください。

インターネットサービスをお申込みの場合には、ご希望のメールアドレス（メールアドレス）もご準備ください。

※個人情報の取扱については、各サービスの約款・規約に記載しています。

②工事

工事日程はお申込み受け付け後にお客様とご相談の上調整させていただき、工事に伺わせていただきます。作業時間は通常 1～3 時間程度かかります（工事内容によって異なる場合があります）。工事の際には必ずお立会をお願いいたします。

③サービス開始

工事完了時からサービスをご利用いただくことができます。

④初期契約解除制度について

テレビサービスとインターネットサービスは初期契約解除制度の対象となります(*1)。

お客様が申込書兼契約書を受領した日から起算して 8 日を経過するまでの間、書面によりそのお申込みの撤回または契約の解除を行うことができます。ただし、契約の解除までに提供を受けたサービスの利用料、契約登録料、および工事着工後または完了後の解除時の工事費（機器設置費含む）はお客様の負担となりますのでご了承ください。この場合の金額は料金表に定める料金の額となります。

*1：電話サービスは対象外。

（2）初期費用について**①標準的な工事の場合**

料金表に定める「基本工事費」「契約登録料」「機器設置費」「インターネットサービス工事費用（2022 年 7 月 1 日以降にインターネットを含むご契約を新たにされた場合）」をお支払いいただきます。

②特別な工事が必要な場合

標準的な工事の場合の料金に加えて、別途お見積りする「特別工事費」が必要になる場合があります。

（3）料金のお支払いについて**①お支払い方法**

工事費・その他諸費用、利用料のお支払いは、お客様指定の金融機関からの口座振替またはクレジットカード払いとさせていただきます。

※お支払いに利用していただける口座振替金融機関・クレジットカード会社については、別紙「弊社取扱 口座振替金融機関・クレジットカード会社」をご覧ください。

②利用料の引落日

毎月1日～月末日までを1ヵ月のご利用単位として、契約月・解約月の日割計算はせず、契約翌月から解約月が課金対象の利用月となります(*1)。

金融機関からの口座振替の場合、利用料は利用当月の27日（金融機関が休日の場合は翌営業日）にご指定口座から自動引落しされます（ご指定の金融機関により引落日が異なる場合があります）。クレジットカード払いの場合、利用料は利用当月の15日に弊社よりクレジットカード会社へ請求させていただきます、クレジットカード会社毎に決められた締め日・引落日の設定にしたがって引落しされます。

テレビサービスについては、「月払い」の他に「半年払い」「年払い」があり、所定の割引料金が設定されています。

料金・引落しに関する詳細については、各々、別紙「料金表」「利用料支払カレンダー」をご覧ください。

*1：電話サービスは日割計算を行い、振替日は利用翌月となります。

③請求書等

初回のみ請求書を発行しますが、それ以外は原則として請求書・領収書の発行はいたしませんので、お支払い金額については、金融機関からの口座振替の場合はご指定口座の通帳記録にて、クレジットカード払いの場合はクレジットカード会社発行のご利用明細にてご確認ください。

（４）工事について

①工事内容

戸建住宅の場合は以下のa)～c)、ケーブルテレビ導入済の集合住宅の場合は以下のc)のみの工事(*1)となります。

a) 引込工事

お客様宅外壁に保安器を設置し、最寄りの電柱から同軸ケーブルで接続します。

※光サービスの場合は光ファイバーケーブルを最寄りの電柱からお客様宅外壁に接続します。

b) 宅内工事

保安器と宅内配線を同軸ケーブルで接続します(*2)。

※光サービスの場合は光/電気信号変換装置V-ONUを経由して宅内配線へ接続します。

（テレビサービスご利用の場合）

c) 機器設置工事

お客様宅内にセットトップボックス（テレビサービス）・モデムまたはD-ONU（インターネットサービス）・EMTAまたはHGW（電話サービス）を設置し、壁端子から同軸ケーブルで接続します。

セットトップボックス・モデムまたはD-ONU・EMTAまたはHGWとご利用のテレビ・パソコン・電話を各々に対応したケーブル(*3)で接続します。

*1：建物の状況により、集合住宅の共用部（主配電盤）の工事を行なう場合があります。

*2：通常は、同軸ケーブルまたは光ファイバーケーブルを宅内まで引き込む際、既配線の内部設備を利用します。内部の配線設備が利用できない場合は、エアコンダクト（エアコン用の通気口）から、もしくは壁に穴を開けて引き込む場合もあります。

テレビの端子数によってはブースター（増幅器）の取り付けを行う場合があります。

*3：標準的なケーブル（下記）は弊社にてご用意いたします。その他のケーブルが必要な場合はお客

様にてご用意ください。

- ・テレビサービス用：テレビとセットトップボックスを接続するケーブル（1.5m）
- ・インターネットサービス用：LAN ケーブル（1m）
- ・電話サービス用：モジュラーケーブル（2.0m）

②立会い

工事の際には必ずお立会いをお願いいたします。

作業内容やサービス開通の確認をしていただき、操作説明等をさせていただきます。

③事前のご準備

ご契約いただいたサービスに応じて、テレビ、パソコン、電話機等のご利用端末をご用意ください。

弊社からお貸しする機器（セットトップボックス、モデム、EMTA）は電源が必要となりますので、空コンセントがない場合には電源タップをご用意ください。

④工事が中止・延期になる場合

以下の理由で工事を中止・延期、または契約の解除をさせていただく場合があります。

- ・サービス提供が物理的に困難な地域の物件。
- ・穴あけ工事不可等の特殊建物、商用ビル等、通常工事が不可能な場合。
- ・悪天候の場合は工事が危険なため延期させていただく場合があります。

（５）機器・設備の維持管理

①貸与機器の維持管理

弊社からお貸しする機器（セットトップボックス、モデムまたはD-ONU、EMTA またはHGW）は、使用上の注意事項を守ってご使用ください。故意・過失による機器の故障・破損の場合には修理実費相当分を、修理不能・紛失の場合には「料金表」に定める機器損害金をご負担いただきます。

②機器の移設やケーブルの取外しなど

お客様ご自身での設置機器の移設や同軸ケーブルの繋ぎ換えなどは不具合の原因となる可能性がありますのでご遠慮いただき、弊社までご依頼ください。

（６）サービスの追加について

①お申込み

「多摩ケーブルネットワーク 申込書兼契約書」にご記入・ご捺印の上、お申込みください。

②追加時にかかる料金

料金表に定める「契約登録料」「機器設置費」をお支払いいただきます。

（７）既加入サービスの機器追加について

①お申込み

弊社までご連絡ください。

②追加時にかかる料金

料金表に定める「機器設置費」をお支払いいただきます。

（８）コース変更について

①お申込み

弊社までご連絡ください。

②変更時にかかる料金

機器交換をとまなうコース変更の場合には、「機器撤去費」「機器設置費」をお支払いいただきます。

（９）移転・建替の場合

①お申込み

移転先が弊社のサービスエリア内であればサービスを継続することができます。

弊社までご連絡ください。

②サービスを提供できない場合

移転先にてサービスをご提供できない場合は、解約の手続きを取らせていただきます。

（１０）サービス利用の一時休止について

①お申込み

お客様のご希望によるサービス利用の一時休止は、1ヵ月単位で最長6ヵ月まで申し受けします。

休止の場合は希望日の10日前までに、再開の場合は希望日の2週間前までに弊社にお申込みください。

ただし、電話サービスの休止はできません。また、テレビサービスの休止は、建替または長期不在の場合に限らせていただきます。

②休止期間中にかかる料金

料金表に定める料金をお支払いいただきます。

③再休止

休止再開後は、6ヵ月の最低利用期間を経過しないと再休止はできません。

（１１）解約について

①お申込み

料金表に定める「最低利用期間」を経過した後は、解約の申込みができます。

解約する場合は希望日の10日以上前に文書により当社にお申し出ください。

途中で解約した場合でも解約月の月額利用料をお支払いいただきます。また、最低利用期間内に解約された場合には、残期間分の利用料をお支払いいただきます。

ただし、電話サービスの場合は、解約月は日割計算を行い、最低利用期間はありません。

②機器撤去

機器の撤去は弊社技術員が行います。お客様ご自身での機器取外しはご遠慮ください。

料金表に定める機器撤去費をお支払いいただきます。

③撤去工事

すべてのサービスを解約される場合には、引込線と屋外施設を撤去する工事を行います。

料金表に定める撤去工事費をお支払いいただきます。

④貸与機器の返却

弊社からお貸しした機器（セットトップボックス、モデム、EMTA）一式を返却していただきます。ご返却がない場合には、料金表に定める機器損害金をお支払いいただきます。

（１２）免責事項等

①保守・工事等によるサービスの中止について

保守・工事などサービスの維持管理に必要な作業のため、サービスを一時中止する場合があります。弊社ホームページ等でご案内しますが、緊急時は事前告知なしで行う場合もあります。

②サービス利用ができない状態が生じた場合

サービス利用ができない状態が生じた場合のご利用料金のお支払いは、各サービスの契約約款によります。天災地変その他当社の責に帰さない事由等によりサービスの提供の中止を余儀なくされた場合、弊社は一切の責任を負いかねます。

③その他の免責事項

免責事項は、各サービスの契約約款で内容をご確認ください。

例えば、弊社サービスの利用したこともしくは利用できなかったことにより発生した、番組録画に関する障害・録画物の消失、インターネットによる株式売買・オークションでの物品購入・競輪・競馬・競艇等の投票権購入等にかかわる損害に対しても一切の責任を負いかねます。

（１３）約款・料金表の改定について

①改定のお知らせについて

約款・料金表の改定は、弊社ホームページ・チャンネルガイド・メールなどでお知らせします。

【２】テレビサービス

（１）NHK 受信料について

①NHK 衛星受信料団体一括支払い

テレビサービスの月額利用料にはNHKの受信料は含まれていません。NHKの衛星放送をご視聴いただくには、NHK衛星放送受信契約が必要です。

弊社ではお得な「NHK衛星受信料団体一括支払い」をご用意しています。お支払いは奇数月に弊社サービスのご利用料と一緒に振替となります。

詳細は、別紙「NHK衛星受信料団体一括支払い料金表」を参照ください。

現在NHK受信料をNHKに前払いされている場合は、前払い期間終了後のお取扱いになります。

②注意事項

- ・弊社テレビサービスをご解約の場合は「NHK衛星受信料団体一括支払い」も解約となります。
- ・NHKのBSデジタル放送を視聴される際に、NHKにご連絡をお願いする旨の案内が表示される場合があります。あらかじめご了承ください。

（２）オプションチャンネルについて

①お申込み

弊社までご連絡ください。お申込みいただいた日から視聴が可能です。

※WOWOW は除く（WOWOW へ直接のお申込みとなります）。

②料金のお支払いについて

利用料は月単位で、契約月・解約月も1ヵ月分の利用料をお支払いいただきます。

※WOWOW は除く（WOWOW へ直接のお支払いとなります）。

③解約について

オプションチャンネルは契約当月の解約はできません。

※WOWOW をご解約の場合は、直接 WOWOW カスタマーセンター（0120-580807 営業時間 9:00～20:00）へご連絡ください。

【３】インターネットサービス

（１）基本サービスに含まれるサービス

基本サービスには下記のサービスが含まれます。

- ・ 通信料・プロバイダ料・モデムレンタル料
- ・ グローバル IP アドレス
- ・ 電子メール 1 アカウント（容量 5GB）
- ・ ホームページ（容量 20MB）
- ・ Web メールサービス
- ・ モバイルメールサービス
- ・ メールウィルスチェックサービス
- ・ 総合セキュリティサービス「McAfee」
- ・ フィルタリングサービス「i-フィルター」
- ・ スпамメールチェックサービス
- ・ 遠隔サポートサービス「t-remote」
- ・ カンタンホームページ「easy my web」

※「ホームページ」「総合セキュリティサービス」「フィルタリングサービス」「カンタンホームページサービス」をご利用いただくにはお客様からの申告が必要です。

（２）オプションサービスについて

①お申込み

弊社までご連絡ください。弊社にて設定完了後、サービス開始となります。

オプションサービスについては料金表をご覧ください。

（３）事前にご用意いただく機器について

弊社からお貸しするモデム等通信端末より先の機器でお客様の必要なものをご用意いただきます。

必要となる機器には下記のようなものがあります。

①パソコン

<推奨動作環境>

●Windows

	推奨スペック
CPU	Intel Core i3 以上
メモリ	4GB以上
OS	Windows 10、Windows 11
LAN	(有線LAN) 1000BASE-T (無線LAN) Wi-Fi5 以上 ※10G サービスの場合は 10GBASE-T 規格必須

●Macintosh

	推奨スペック
CPU	Intel Core i3 以上
メモリ	4GB以上
OS	MacOS 11 以上
LAN	(有線LAN) 1000BASE-T (無線LAN) Wi-Fi5 以上 ※10G サービスの場合は 10GBASE-T 規格必須

※この動作環境はあくまで推奨であり、このスペックでなければ使用できない、というものではありません。

Windows8.1 以前や MacOS10 等でも接続は可能ですが、サポート期限が切れていたりウイルス対策ソフトが使用できない等、セキュリティ面でリスクがある場合があります。

②ソフトウェア

- ・Web ブラウザ (Microsoft Edge など)
- ・E-mail ソフト

③LAN ポート／無線 LAN 機能

パソコンとモデムを接続するもので、有線 LAN で利用する場合は LAN ポート、Wi-Fi で利用する場合は無線 LAN 機能を有したパソコンを使います。1000BASE-T 以上 (10G サービスの場合は 10GBASE-T) に対応のものをご使用ください。

④LAN ケーブル

弊社からお貸しするモデムに 1m 程度の LAN ケーブルは付属しています。

モデムからパソコンまでのケーブルの長さが足りない場合にはお客様にてご用意ください。

その場合はカテゴリ 5e 以上 (10G サービスの場合はカテゴリ 6eA 以上) の LAN ケーブルをご使用ください。

⑤複数台の通信端末機器の使用について

無線 LAN 内蔵モデムのコースの場合は、そのまま LAN 対応や Wi-Fi 対応の通信端末機器を複数台ご使用いただくことができます。

※2024 年 6 月現在、10G 専用端末には無線 LAN 内蔵モデルがありません。無線環境を構築される場合

は別途市販の 10G 対応無線ルーターをご用意ください。

標準モデムのコースの場合は、別途、市販のルーター等をご用意ください。

（４）初期設定

パソコンの初期設定は、t-net セットアップマニュアルにしたがって設定してください。

設定に自信のない方は、無料の「初期設定出張サービス」をご利用ください。

（５）メールアドレス情報の再発行について

メールアドレス情報を忘れた場合は t-net サポートセンター（0428-32-1335）までご連絡ください。

郵送にてメール情報通知書を再発行します。

※電話でのメールアドレス情報のご案内は、本人確認が困難なためお断りしています。再発行をお急ぎの場合は、事前に連絡をいただいた上、弊社まで身分証明書をご持参ください。弊社営業時間内に再発行いたします。

【４】電話サービス

この「サービスご契約にあたって」に記載されていない電話サービスに固有の説明事項は、別紙「ケーブルプラス電話について（重要事項説明）」に記載していますので、そちらをご覧ください。

ご契約に関するお問合せ・お申込みは、下記弊社総合窓口まで



多摩ケーブルネットワーク株式会社

〒198-0024 青梅市新町 7-4-3

TEL. 0428-32-1351（受付時間：年中無休 9:00～20:00）

Web サイト：<https://www2.t-net.ne.jp/> E-mail：sales@tennet.co.jp