

「ケーブルテレビサービス」「FCTV インターネットサービス」に関する重要説明事項

本説明事項（重要）は「ケーブルテレビサービス」「FCTV インターネットサービス」に関するものです。

(1) サービス名称・[区分]

ケーブルテレビサービス

FCTV インターネットサービス [CATV インターネットサービス]

FCTV インターネットサービス [FTTH インターネットサービス]

(2) 本サービスを提供する会社およびお問い合わせ先

・お問い合わせ先 福井ケーブルテレビお客様センター
さかいケーブルテレビお客様センター

0120-05-5710

フリーコール
電話受付時間 9：00～19：00・年中無休

・FCTV インターネットサービスに関するお問い合わせ先

0120-35-3378

フリーコール
電話受付時間 平 日 9：00～19：00
電話受付時間 土曜日・祝日 9：00～17：00
(日曜日、元旦は休業)

・福井ケーブルテレビ・さかいケーブルテレビのサービス案内ページ

<https://www.fctv.jp>

(3) ご留意事項

●サービスについて

1. 料金やサービスは、改善等のため予告なく変更する場合があります。
2. 記載の内容は 2022 年 8 月 1 日現在の情報です。

●料金のお支払いと請求について

1. 本サービスのご利用料金はお申し込みいただいた福井ケーブルテレビ、さかいケーブルテレビ（以下「当社」という）から請求させていただきます。
2. 月額利用料、オプション料金等の定額料金は日割計算を行っておりません。
3. ご利用は原則としてお客様の当社指定金融機関の口座もしくはクレジットカードより、お支払いいただけます。また、ケーブルテレビサービス、FCTV インターネットサービス、ケーブルプラス電話を併せてご利用の場合、お支払い口座を別にすることはできません。
4. 工事費等の初期費用は原則として工事完了日の翌月にご利用料金お振替先口座よりお振替（お引き落とし）となります。
5. ご利用料金は当月分を当月中旬にご通知させていただきます。当月末に口座お振替（お引き落とし）とさせていただきます。なお、ご通知は前月と比較して金額に変更がない場合は発行されませんので、予めご了承ください。
6. お客様の都合によりお振替（お引き落とし）ができなかった場合は、振替日から 10 日以内に当社指定口座へのお振込み、またはご来社のうえ現金にてお支払いいただけます。

●その他

1. 設備の保守、修理等の理由によりやむを得ず一時的にサービスを中断することがあります。なお緊急時をのぞき当社は事前に通知いたします。
2. 天災や事故または設備故障等の理由により、一時的にサービスの提供ができないことがあることをご了承いただけます。
3. 1、2 いずれの場合も、当社はサービスが中断されたことによる損害の賠償には応じません。
※約款に定める「支払を要しない料金」を除きます。

(4) ご契約にあたり

1. ケーブルテレビサービス、FCTV インターネットサービス、ケーブルプラス電話サービスはそれぞれ独立したご契約になります。
2. 当社のお客様情報の管理は接続世帯単位となります。原則的にケーブルテレビサービスのご契約名義を世帯代表名義として扱います。これにより FCTV インターネットサービスと名義が異なる場合でも、各サービスのご通知書等の宛名はケーブルテレビサービスのお申込者となる場合があります。
3. ケーブルテレビサービス、FCTV インターネットサービスにそれぞれ契約約款があります。本書とともにご契約前にご確認ください。なお各契約約款は当社ホームページ、当社受付窓口にて公開しております。
4. 加入申込書の記載事項に不備（必要事項の記入漏れ・捺印不備など）がある場合、予定した工事日に工事できないことがあります。
5. 契約確認書受領後もしくは工事完了後のどちらか遅い日から 8 日間は、書面でご通知することにより契約を解除することができます。この場合、ケーブルテレビサービスおよび、FCTV インターネットサービスの基本料金のお支払いは不要となります。但し、有料チャンネルをお申し込みしていた場合は 1 ヶ月分の視聴料金、また工事施工をしていた場合は当該工事費用をお支払いいただけます。
6. 工事にあたりお客様ご自身の所有ではない敷地、建造物等を使用する場合は、事前に当該物件の所有者の承諾を得てください。なお当社はこれらの責を負いませんので予めご了承ください。

(5) お客様情報について

1. ご契約いただいたお客様の基本情報（お名前・ご住所・連絡先等）は、当社のプライバシーポリシーに従い適正に取り扱いいたします。
2. STB の機種により、新規サービスの開発や設備の保守、サービスレベルの維持向上を図るために、お客様の視聴状況や STB の使用状況並びに操作に関する記録（以下「視聴履歴等」といいます）を取得し、集計、分析を行うことがあります。また当社の各種サービスもしくは業務提携先や第三者提供先などの商品やサービス等の情報をお客様に提供することがございます。また STB

の設定により視聴履歴等の提供をしない選択もできません。視聴履歴等の提供をしないことによりサービスが受けられなくなることはありません。

(6) 所有区分について

1. 戸建て住宅、集合住宅などの建物の形状を問わず、当社伝送路設備から引込線および保安器・V-ONU・R-ONU・D-ONU（以下「終端装置」という）・HCNA 親機、またはケーブルモデム・VLAN ハブ・HCNA 子機ハブは当社の所有となります。
2. 引込線や終端装置、またはケーブルモデム・VLAN ハブの位置を変更する場合は、必ず当社までお申し出ください。お客様側での工事または修繕はしないでください。※工事は有償にて承ります。

(7) 最低利用期間について

「おトク！けーぶるパック」「ネット約束割」など、最低利用期間が設定されているサービスがあります。最低利用期間内にサービスを終了される場合は契約解除料が発生します。ご利用にあたっては、当該サービスの重要事項もしくは利用規約をご確認ください。

「ケーブルテレビサービス」に関する重要説明事項

(1) NHK 受信料について

1. 当社ご提供料金にはNHK 受信料は一切含まれておりません。
2. NHK に直接お支払いいただく方法の他に、当社ご利用料金とともにお支払いいただく団体一括支払（割引適用あり）のご利用も可能です。
3. NHK の BS デジタル放送を視聴する際に、NHK にご連絡をお願いする旨のメッセージが画面に表示される場合があります。メッセージの消去や詳しいお問い合わせは、画面表示のNHKフリーダイヤルにご連絡ください。

(2) 工事について

1. 原則的に戸建住宅の場合、宅内配線は既存テレビアンテナ配線と別配線にて施工いたします。ただし既存テレビアンテナ配線の系統や使用部材が当社仕様の基準を満たす場合、その配線をケーブルテレビサービス用として使用することができます。
2. 宅内工事の施工を当社代理店や電器店、電気工事会社にご依頼される場合、宅内工事費のお見積り、ご請求は当該工事施工者から直接お客様に提示、請求となります。
3. 引込線は当社伝送路設備の一部となります。お建替えやリフォーム等により引込線の移動、撤去作業が必要な場合は必ず当社までお申し出ください。お客様側での工事、修繕はなさらないようお願いいたします。
※引込線変更工事は有償にて承ります。

(3) セットトップボックス（以下「STB」という）について

1. STB は貸与品となります。STB 本体の不調、故障については無償にて点検、修理、交換させていただきます。

※ただしお客様の過失等による破損、滅失等の場合は有償となります。

2. B-CAS カード、C-CAS カードは貸与品となります。破損、紛失された場合は再発行料（B-CAS カード 1,980 円 / 枚、C-CAS カード 3,300 円 / 枚）を申し受けいたします。

(4) 録画型 STB についての注意事項

1. 同意書に署名していただいた後からのご利用となります。
2. 故障その他あらゆる場合において、番組録画および再生の不具合や録画物の内容およびデータの消失・破損について、当社は一切保証できません。修理の場合も同様とします。
3. 解約の場合、STB は撤去しますので録画物等は消去いたします。当社で他メディアへの録画もしくは移動はしていません。

(5) ケーブルプラス STB-2 についての注意事項

1. ケーブルプラス STB-2 の契約は、FCTV インターネットサービス 30M 以上の契約が条件となっています。30M に満たないプランへの契約変更、もしくは FCTV インターネットサービスの解約の場合は、ケーブルプラス STB-2 は解約、撤去となります。なお、ケーブルプラス STB-2 の撤去ができず、ケーブル STB-2 の継続利用期間が発生した場合は、その期間の利用料はケーブルプラス STB-2 の利用料に 550 円が追加されます。また、正常に使用できなくなる機能が発生する場合があります。
2. ケーブルプラス STB-2 の契約時に、ケーブルプラス STB-2 と FCTV インターネットサービス 30M 以上の開始日が異なる場合は、ケーブルプラス STB-2 利用料に 550 円追加されます。
3. その他注意事項がありますのでケーブルプラス STB-2 使用同意書をよくご覧の上、お使いください。

(6) 番組ガイドについて

1. テレビ（ライトコース・スタンダードコース）1 加入につき 1 冊を月末までにお届けします。（1 冊目の番組ガイド購読料は利用料に含まれています）ただし、2 冊目からは別途 262 円 / 冊をいただきます。
2. 民放、NHK の地上波放送、BS デジタル放送の番組案内は掲載されていません。またその他一部のチャンネルは日割番組表の掲載がありません。

(7) サポートについて

1. STB の操作方法や接続方法については、お客様センターにてお電話でのサポートをさせていただきます。原則的に無償での訪問対応はいたしません。（STB の故障や不調の場合を除く）
2. STB を接続しないテレビ内蔵チューナ、録画機内蔵チューナでの直接受信による受信障害は原則的に無償での訪問対応はいたしません。
3. 当社自主制作番組以外の番組の内容に関するお問い合わせは回答できない場合があります。
4. 宅内増設工事、変更工事やテレビ・VTR 等の再調整作業などは有償にて承ります。

「FCTV インターネットサービス」に関する重要説明事項

(8) 解約について

1. 利用料金等は停止した日にかかわらず解約月は1ヶ月分の利用料を課金・ご請求をさせていただきます。
2. 解約により、当社の全てのサービスを利用しなくなった場合は、引込線および終端装置を撤去いたします。撤去作業費5,500円を別途お支払いいただきます。
3. STBおよび付属品をご返却いただきます。紛失の場合は弁償となります。
4. 加入金のご返金はありません。
5. ケーブルテレビサービス経由で視聴している民放・NHKの地上波放送を含めて一切のテレビ受信ができなくなります。ご解約後はテレビアンテナなどの受信手段をご自身でご用意ください。
6. NHK 団体一括支払をご利用のお客様は、当社ケーブルテレビサービスのご解約後は当社一括支払も解除となります。

(9) サービス提供の停止について

1. お客様の都合により利用料金のお支払いが滞った場合、ケーブルテレビサービスの提供を停止させていただきます。これにより、ケーブルテレビサービス経由で視聴している民放・NHKの地上波放送を含めて一切のテレビ受信ができなくなります。予めご了承ください。
2. 未納金のお支払いをする場合は、当社指定口座へ振込むか、当社までご来社の上、現金で支払うものとします。ただし提供の再開は、当社が定める日・時間となり、即時再開ができないものとします。また、再開時のケーブルテレビサービス信号は保安器等の出力端子までの提供とし、加入契約者のTVまでケーブルテレビサービス信号の提供を保証するものではありません。
3. 当社が請求する未納金は、実際の未納金の他、工事費用5,500円が追加されます。

(10) BSパススルーの提供について

1. 当社が提供するBSパススルー信号はBS右旋帯域および左旋帯域のチャンネルが視聴できます。なお、CS右旋・左旋のパススルーサービスは行っていないため、110度CS放送（スカパー）等は受信できません。
2. BSパススルー信号でBSデジタル放送を視聴するには、BSデジタル放送に対応した受信機とBS分波器が必要です。また、有料放送は直接各局にお申込ください。

(11) その他

1. 降雨減衰（もしくは気象状況）が原因で一時的に放送が途切れることがあります。
2. チャンネルの編成は諸般の事情により変更になることがあります。
3. セット割引は該当するサービスが、満額の請求になった場合に適用となります。

(1) 宅内工事について

1. 宅内においてケーブルテレビサービス用配線とFCTVインターネットサービス用配線は別配線とし、原則的に露出配線にて施工します（集合住宅や新築等一部の戸建て住宅を除く）。※入線する際、壁に穴をあけます。
2. 当サービスは建物の状況により提供できないことがあります。
3. 工事範囲はケーブルモデム、D-ONU、HCNA子機の設置までになります。PC（パソコン）への接続やPCの設定は原則的にお客様ご自身で行ってください。（一部有料訪問サービスも行っておりますのでお問い合わせください）
4. LAN配線工事は行っておりません。
5. 市販の無線ルータの設置工事は有料訪問サポートを行っております。ご相談ください。

(2) 提供サービスの仕様について

・通信速度について

1. いずれのコースもベストエフォートでの提供となります。各コースで提示する通信速度は技術規格上の理論最大値であり、その速度を保証するものではありません。特に提示速度が大きいコースほど、種々の要因により実際の通信速度と提示速度との差が大きくなる傾向にあります。
2. 通信速度はお客様が使用するPC（パソコン）や家庭内ネットワークの状況などの使用環境にも左右されます。

・提供するIPアドレスの種別について

1. プライベートIPの付与となります。これにより当社ファイアウォールの保護下になり、外部から侵入されにくくなりますが、対戦ゲームやチャット、ソフトフォンなどの一部のアプリケーションが動作しない場合があります。
2. ハイパー120、または光1ギガの場合、お客様が申請することでグローバルIPアドレスを使用することができます。これらの場合は当社ファイアウォールの保護がありませんので相応のセキュリティ対策が必要であることをご認識ください。

・帯域制御について

当社インターネットサービス全体の公平性を保ちネットワークの円滑な運用を確保するための措置として下記の事項に通信速度の規制を行っております。

- ① P2Pアプリケーション
- ② 過度に帯域を占有しているヘビーユーザー

(3) サポートについて

1. ケーブルモデム、D-ONU、HCNA子機の通信に関して（通信不調の場合の原因追究等）対応いたします。
2. PCのネットワーク設定やメールアカウントの設定、各種セキュリティサービスのインストールや設定については電話にてサポートいたします。（訪問サポートは有償となり、予約制となります）

なおサポート可能なOSはWindows 8/8.1/10と、MacOS10以降です。

- 訪問サポートは障害回復もしくは修理を保証するものではありません。万一PCエラーや、データ喪失等の損害が発生しても、作業員および当社は一切の責任を負いません。お客様にて事前にデータのバックアップを行ってください。

(4) 免責事項について

- 当社の責任範囲は当社設備からお客様宅に設置するケーブルモデム、D-ONU、HCNA子機までとなります。
- 当社はおお客様のPC（パソコン）本体やPC内のデータ等について責任を負うことはありません。

(5) 各種セキュリティサービスについて

当社が無料で提供するセキュリティサービス「マカフィー for ZAQ」「ウェブウイルスチェック」「メールウイルスチェック」「迷惑メールチェック」や、有料オプションの「ウイルスバスター」は、いずれもおお客様のPCを保護する目的のサービスですが、ウイルスやスパイウェア、不正侵入等の被害にあわないことを保証するものではありません。FCTVインターネットサービスのメールアカウントの発行が必要です。

(1 アカウント無料)

(6) アカウント、パスワードについて

- ネットワーク通知書・アカウント通知書は重要な書類になります。大切に保管してください。パスワードは各種変更・追加のお申し込みの際に必要なこともあります。
- ネットワーク通知書・アカウント通知書の再発行は当社が別に定める手数料が必要です。

(7) コース変更やオプションの追加、変更について

- ご利用プランの変更は (a) 変更申込書、(b) 当社ウェブサイト受付フォームのいずれかの方法にて受付いたします。お電話での変更お申し込みは本人確認ができる場合のみ受付いたします。
- 各種変更の際には1回の手続きにつき当社が別に定める手数料が必要です。
- サービス、料金の変更は原則的に当社の変更処理が完了した翌月分から適用を開始します。

(8) ご利用の休止について

- ご利用の一時休止は最大6ヶ月まで1ヶ月単位で可能です。建て替え等、当社が適当と判断する場合においてのみ休止期間を1ヶ月単位で延長することができます。

- 休止期間はメール受信ボックスの管理等に相当するものとして当社が別に定める休止料金が適用されます。
- 休止期間中もオプション料金は通常料金が適用されます。休止期間中使わないオプションは休止お申し込みの際に契約を解除してください。また解除されたオプションは再開時に改めてお申し込みが必要です。
- 休止料金の適用期間中はケーブルテレビサービス、ケーブルプラス電話サービスとのセット割引等は適用されません。

(9) サービスの解約について

- FCTV インターネットサービスの最低利用期間は3ヶ月となります。この間のご解約は原則的にできません。
- 利用料金等は停止した日にかかわらず解約当月は1ヶ月分の利用料を課金・ご請求をさせていただきます。
※日割り計算はいたしません。
- ケーブルモデム、D-ONU、HCNA子機は当社作業員にて撤去をさせていただきます。お客様での撤去はご遠慮ください。
- 解約により、当社の全てのサービスを利用しなくなった場合は、引込線を撤去いたします。撤去作業費5,500円を別途お支払いいただきます。

(10) サービス提供の停止について

- お客様の都合により利用料金のお支払いが滞った場合、サービスの提供を停止させていただきます。予めご了承ください。
- ウイルス・ポット・スパイウェア等に感染している、誤ったネットワークの設定がされている等の理由により、お客様のPCが弊社サービスまたは他の利用者の通信に支障を与える状態になっている場合、これらが解消されるまで、通信を切断させていただくことがあります。
- 1、2によるサービスの停止期間中は休止料金を適用させていただきます。なお期間中もオプション料金の請求停止はありません。

(11) その他

セット割引は該当するサービスが満額の請求になった場合に適用となります。



表記の金額は全て税込価格です。 2022年8月現在



福井ケーブルテレビ株式会社

<https://www.fctv.jp/>



さかいケーブルテレビ株式会社



お問い合わせは・・・ お客様センター



0120-05-5710

【電話受付時間】 9:00～19:00 (年中無休)
【窓口受付時間】 10:00～18:00 (年中無休)
〒910-0804 福井市高木中央3丁目2002