

玉島テレビ放送株式会社の提供サービスに関する 重要事項説明書

この度は、弊社サービスへお申し込みいただき、ありがとうございます。
本書は、ご契約にあたり予めご確認いただきたい事項を記載しております。
ご契約の前にご一読いただきますよう、お願いいたします。

玉島テレビ放送株式会社
倉敷市玉島阿賀崎 1-2-31
086-526-7075
<http://www.tamashima.tv>
ttc@mx1.tamatele.ne.jp

1.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）の方の同意が必要となります。
- ②ご高齢者とのご契約の際は、ご親族の方にも説明が必要かどうかの確認をさせて頂く場合があります。
- ③加入申込の撤回について
加入申込の日から起算して 8 日以内に、文書によりその申し込みの撤回または該当契約の解除の申し出を頂いた場合、加入申込の撤回を行うことができます。
※但し、引込工事、宅内工事等を着工済み、または完了済みの場合はその工事に要した費用及び原状回復にかかる費用を負担していただきます。
※加入申込書の記載事項に不備（名義、捺印、引落口座等）がある場合、設置工事完了後であってもサービスを停止させていただく場合がございます。
※加入申込書が弊社へ未到着の場合、既にお約束をさせていただきました工事をキャンセルさせていただく場合がございます。
- ④ご契約に関わる問合せ・苦情につきましては、弊社お客様センター（電話：086-526-7075）へご連絡ください。

2.サービスについて（パンフレット等をご覧下さい）

3.お支払について

- ①お支払方法は、お申込み頂いた金融機関口座による自動支払いといたします。
※口座よりお支払が弊社で確認できない場合は、サービスの停止をさせていただきますのであらかじめご了承ください。

【口座支払について】

- a.口座振替につきましては、お申込みをいただいた口座より毎月 15 日（6 ヶ月分前払いの場合は毎年 4 月 15 日および 10 月 15 日）を基本とし、金融機関休業日の場合は翌営業日となります。
- b.請求させていただく毎月の利用料に変動があった場合、弊社よりお客様に対し引落通知書をお送りいたします。
- c.引落口座を変更される場合は、所定の書類をお送りさせていただきます。設定には 1～2 ヶ月お時間を頂きますのでお早めにご連絡いただきますようお願いいたします。

【引落通知書について】

初回の請求時および、ご請求金額が前月と異なる場合のみ発行いたします。

4.解約について

- ①サービスの解約を希望される場合は、解約を希望される月末の 5 日前までに弊社までご連絡下さい。書面による手続きをさせていただきます。所定用紙（解約申

込書など)は、弊社へご連絡頂ければご契約者様へお送りいたします。
テレビサービスの最低利用期間は、サービス開始月を含む6ヵ月です。
インターネットサービスの最低利用期間は、サービス開始月を含む8ヵ月(無料期間2ヵ月+有料期間6ヵ月)です。

※最低利用期間内に解約をされた場合は、残余の期間に対応する金額(消費税含む)を一括してお支払いただきます。

②解約月基本料金

停止した日にかかわらず1ヵ月分の利用料をいただきます。

③解約時の撤去工事

撤去工事の際は、弊社技術員または指定業者がお宅に伺わせて頂き、引込線または機器などを撤去させていただきます。

※加入契約約款および規約により解約の場合、直ちにSTB(レンタルの方のみ)及びB-CASカード・C-CASカードやケーブルモデム等の機器一式を返却していただきます。また、返却のない場合には一般販売価格相当分をお支払いただきます。

※別途契約チャンネル「デジタルWOWOWについて解約を希望される場合は、別途お客様よりWOWOWカスタマーセンター(0120-580807)へご連絡いただきますようお願いいたします。

5. コース変更について【テレビ・インターネット共通】

サービスのコース変更をする際には、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、お早めにお申込みください。

コース変更には変更手数料3,300円(税込)が必要となります。

6. 休止について

休止を希望される場合は、希望される月の5日以上前までに弊社までお申し出ください。

※休止期間は1ヵ月～最長12ヵ月です。尚、再開後6ヵ月間は再度休止をお受けすることができません。

※休止期間中は、弊社から貸し出してあります機器につきましてご返却願います。

7. サービス再開について

休止受付時にお申し出いただきました期間満了前までに再開手続きをお願いいたします。サービス再開には、工事が伴う場合がございます。そのため、再開までにお時間がかかる場合もございますので、お早めにお申込みください。

再開工事には工事費が必要です。

また、休止の期間延長については、別途弊社までお申し出ください。

※NHK 団体一括支払いへご加入の場合は、テレビサービス休止の時点で NHK 団体一括支払いについて解約手続きをさせていただきます。テレビサービス再開後も引き続き NHK 団体一括支払いを希望される場合は、再度お申し込み頂きますようお願いいたします。

8. その他

■契約など

- ・パンフレット、加入契約約款は必ずお読み下さい。
- ・アナログ放送サービスは平成 18 年 7 月をもって、新規契約受付を終了いたしました。

■料金など

- ・テレビ利用料には NHK 受信料（衛星放送含む）は含まれておりません。
- ・口座振替の際、領収書は預金通帳の記帳により省略しております。

■故障・事故などについて

- ・天候・気象状況・事故・機器故障・改修工事その他の原因によりサービスが中断する場合があります。あらかじめご了承ください。またこの場合のあらゆる損害などについて当社は責任を負いません。

■解約など

- ・解約の場合は、加入金・その他賦課金は一切お返しいたしません。但し、区域外転居による設備廃止の場合に限り、加入後 8 年以内の加入者には、20,000 円をお返しいたします。但し、キャンペーン等により、特別価格で加入した場合は、その加入金より 30,000 円を引いた金額をお返しいたします。
- ・解約後は、電波の供給を停止する為、すべてのチャンネルが映らなくなります。アンテナへの切り替え工事、新たなアンテナ設置工事などは、すべてお客様のご負担となりますので、ご了承ください。

< STBについての確認事項 >

①宅内配線について

お客様宅の宅内配線状況によっては、STBを取り付けた場合に一部、あるいは全部のチャンネルが映らない場合があります。この場合、宅内配線等をデジタル対応品（分配器や配線の交換、ブースターの取付けなどに交換する必要があります（実費）。

②STBの取り扱い

弊社が採用するSTBにつきましては、メーカー、機種、機能、仕様等は予告なく変更される場合があります。また、新機種への変更をご希望の場合は、変更手数料5,500円（税込）を申し受けます。

③コース変更について

STB設置後にご加入コースを変更される場合は、変更手数料3,300円（税込）が必要です。

④STBとの接続ケーブルについて

- ・テレビがHDMI端子付きのものでしたら、HDMIケーブル（別売）で接続することにより、ハイビジョンの鮮明画像をご覧頂けます。
- ・STBを録画機器に接続する場合、別途AVコードが1本必要です。

⑤STBの故障時について

自然故障の場合は、無償にて良品に交換いたします。お客様の故意または過失等により、破損、故障した場合には修理費をご請求させていただきます。

⑥STBのリモコンについて

STBのリモコンは消耗品扱いとなります。破損、紛失、耐用年数経過によりご使用いただけなくなった場合、2,200円（税込）にて新たにお買い上げいただきます。

⑦B-CAS・C-CASカードについて

カードは弊社からの貸与となります。

⑧ハイビジョン放送について

ハイビジョン放送をご視聴される場合は、デジタルテレビ（HDMI端子付）が必要です。これ以外の従来のテレビでは、標準画質でのご視聴になります。また、STBから録画器へのハイビジョン画質での番組録画は出来ません（通常画質での録画となります）。

■地上デジタル放送の視聴について

①お客様ご自身で地上デジタル放送を視聴する場合（主に戸建にお住まいの方）、**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その限りではありません）。併せて、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。

②弊社に加入して地上デジタル放送を視聴する場合

弊社からレンタルまたはご購入の **STB**（専用デジタル受信機）を接続したテレビでは、地上デジタル放送に加え、**BS** デジタル放送、**CS** 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。

お客様から信頼される企業を目指して

～玉島テレビ放送株における消費者保護への取り組み～

日頃より玉島テレビ放送株をご愛顧いただきまして、誠にありがとうございます。

弊社は、「地域密着」をモットーに、テレビサービスをはじめとするさまざまなサービスをご提供し、ご満足いただくことを目指しております。

しかし、時として、営業等における説明不十分、心遣いの欠如等からお問い合わせの苦情を受けており、今後さらに消費者保護に努めていく必要があると認識しております。

そこで、以下の取り組みを推進し、お客さまのより一層の信頼をいただけるよう努力してまいり所存です。何卒よろしくごお願い申し上げます。

1. 営業活動における自主基準に関する取り組み

日本ケーブルテレビ連盟制定「有線テレビジョン放送事業の営業活動における消費者保護に関する自主基準及びガイドライン」に基づき、以下の事項を徹底します。

- ①営業時には、まず社名、営業員の氏名をお客様に明示し、商品説明の了承いただいたうえでご説明をさせていただきます。
- ②地上デジタル放送の視聴方法、料金等について、過不足ないご説明をいたします。
- ③ご高齢の方々には、特に配慮いたします。
- ④その他、契約時には、重要事項の説明を十分にいたします。

2. 広告表示における自主基準に関する取り組み

日本ケーブルテレビ連盟制定「有線テレビジョン放送サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」に基づき、以下の事項を徹底します。

- ①正確で分かり易い表示に努めます。特に、料金プラン名称、チャンネルラインナップ、料金、工事費についてお客さまに誤解を生じることのないよう明確かつ適正に表示します。
- ②サービス内容や料金等について、虚偽・誇大な表現をせず、誤認されないよう努めます。
- ③無料または割引キャンペーンの広告は、対象期間、料金、適用条件等を分かり易く表示することに努め、将来の料金等と比較する場合には、十分な根拠ある料金を使用します。

※玉島テレビ放送株式会社の説明や広告に疑問があれば

お問合せ先

玉島テレビ放送株式会社
お客様相談窓口 TEL:086-526-7075
9時30分～18時30分／年中無休

日本ケーブルテレビ連盟にもケーブルテレビに関する「お客さま相談窓口」を開設し、お客さまのご相談を承っております。ご活用ください。

TEL:03-3490-3830 9時30分～17時00分／毎週月曜日から金曜日（祝祭日を除く）