

# Master 光契約約款

2 版 2025.7.21

## 【第 1 章 総則】

### 第 1 条 (適用範囲)

本約款は、有限会社マスター（以下「当社」という）が提供する光回線サービス（以下「本サービス」という）の提供条件および利用に関する事項を定めるものです。

### 第 2 条 (定義)

- (1) 「ユーザー」とは、本サービスを契約し利用する個人または法人をいいます。
- (2) 「光回線」とは、NTT 東日本または NTT 西日本が提供する光アクセス回線を指します。
- (3) 「オプションサービス」とは、光電話、光テレビ、リモートサポートその他本サービスに付随する追加サービスをいいます。
- (4) その他の用語は、電気通信事業法および関連法令の定義に従います。

### 第 3 条 (サービス概要)

- (1) 本サービスは、光回線を利用したインターネット接続サービスおよびオプションサービスを提供するものです。
- (2) 本サービスはベストエフォート型であり、表示する通信速度は技術規格上の最大値であって、実際の利用環境により通信速度・品質は変動します。当社は特定の通信速度または品質を保証するものではありません。
- (3) 本サービスの詳細な内容、提供プラン、オプションサービスについては当社ウェブサイトまたは料金表にて提示します。

### 第 4 条 (契約単位)

- (1) 本サービスの契約は、光回線 1 回線ごとに 1 契約単位として締結されるものとします。
- (2) ユーザーが複数の光回線について本サービスを利用する場合、それぞれの回線ごとに独立した契約が成立し、利用料金、工事費用、解約手続き等もそれぞれの契約単位で適用されます。
- (3) 当社が特別に認めた場合に限り、複数回線をまとめて請求することができます。ただし、請求単位が一括であっても契約単位は回線ごとに独立しているものとします。
- (4) 光電話、光テレビ、リモートサポート等のオプションサービスは、基本となる光回線契約に付随するものであり、光回線契約が終了した場合には自動的に終了します。

### 第 5 条 (当社と NTT の役割分担)

- (1) 本サービスの提供にあたり、当社は光コラボレーション事業者として NTT 東日本または NTT 西日本の回線設備を利用し、ユーザーに対して光回線サービスを提供します。
- (2) NTT が提供する光回線設備の設置、保守、管理に関する責任は NTT が負うものとし、当社はその設備の維持管理責任を負いません。ただし、当社はユーザーからの問い合わせや障害受付を取り次ぐものとします。
- (3) ユーザー宅内の回線終端装置 (ONU・ホームゲートウェイ等) は、当社または NTT が貸与するものであり、その所有権は当社または NTT に帰属します。貸与機器の設置・回収は当社または NTT、または当社指定の業者又は NTT の指定工事業者が行います。
- (4) NTT が提供するサービス内容、設備仕様、工事基準等に変更があった場合、当社はこれに準拠し、必要に応

じてユーザーへ通知します。なお、通知方法は書面または電子メールのほか、当社ウェブサイトへの掲載をもって行う場合があります。

(5) NTT の責に帰すべき事由により本サービスの提供が困難となった場合、当社は NTT の責任範囲内で対応を依頼するものとし、当社は NTT の責任を超える範囲について責任を負いません。

#### 第 6 条（提供区域および提供条件）

(1) 本サービスの提供区域は、NTT 東日本および NTT 西日本の光回線提供エリアに準じます。

(2) 建物の構造、設備状況、周辺環境等により、本サービスが提供できない場合や、提供開始までに通常より長期間を要する場合があります。

(3) 提供区域や提供条件は、NTT の設備状況や技術的要因により変更される場合があります。

### 【第 2 章 契約の申込・変更・承継】

#### 第 7 条（契約の申込）

(1) 本サービスの契約申込は、当社所定の申込書または当社ウェブサイト上の申込フォームに必要事項を記入のうえ提出する方法により行います。

(2) 当社は、申込内容を審査し、承諾した場合に契約を成立させます。

(3) 契約申込時に虚偽の内容を申告した場合、当社は契約を取り消すことができます。

#### 第 8 条（契約の成立）

(1) 契約は、当社が申込を承諾した時点で成立します。

(2) ホームページから申込を行う場合、本約款・重要事項説明書・料金表をリンク先からダウンロードし、同意しないと申込が完了しない仕組みとなっており、契約成立後に別途書面での通知は行いません。

#### 第 9 条（契約の変更）

(1) 契約者は、契約住所や請求先住所、支払方法（引き落とし銀行口座の変更）など契約内容に変更が生じた場合、遅滞なく当社に届け出るものとします。

(2) ユーザーが希望する場合、当社が認める範囲内でサービスプランや付加サービスやオプションサービスの変更ができます。ただし、変更に伴い事務手数料や工事費が発生する場合があります。

#### 第 10 条（転用および事業者変更）

(1) 転用とは、NTT 東日本・西日本が提供するフレッツ光回線から本サービスへの契約変更をいいます。

(2) 事業者変更とは、他の光コラボレーション事業者から本サービスへの契約変更をいいます。

(3) 転用および事業者変更の申込は、当社所定の手続に従うものとし、NTT が発行する承諾番号等の情報が必要です。

(4) 転用または事業者変更により契約した場合、工事費がかからない場合がありますが、当社が別途定める事務手数料が発生します。

#### 第 11 条（契約の承継）

(1) ユーザーが死亡または法人の合併等により契約主体が変更される場合、相続人または承継法人は、当社所定の手続を行うことで契約を承継することができます。

(2) 当社が承認しない場合、契約は終了するものとします。

## 第 12 条（利用開始）

- (1) 契約成立後、当社は本サービスの提供に必要な開通工事を手配し、工事完了後に利用を開始できるものとします。
- (2) サービス提供に必要な開通工事は、当社又は当社指定の工事業者（NTT 指定工事会社を含む）が行います。

## 【第 3 章 料金および支払】

## 第 13 条（料金の種類および支払方法）

- (1) 本サービスに係る料金は、以下のとおりとします。
  - (a) 月額利用料（光回線、光電話、光テレビ、リモートサポート等）
  - (b) 工事費用（開通工事、移転工事、撤去工事、追加工事等）
  - (c) オプションサービス利用料および通話料、有料チャンネル視聴料等の従量課金料金
  - (d) 契約解除に伴い必要となる費用（必要な場合のみ）
- (2) 月額利用料は、サービス提供開始日から起算し、日割計算が適用される場合を除き、1 か月単位で計算します。
- (3) 料金の支払いは、原則として口座振替により行うものとします。ただし、申込サービスの内容によってはクレジットカード払いが可能な場合があります。また、当社が認める場合は、銀行振込や当社店頭での現金支払いなどその他の方法によることができます。
- (4) ユーザーは、当社が指定する期日までに料金を支払わなければなりません。
- (5) 支払期日を過ぎても料金が支払われない場合、当社は法定利率に基づく遅延損害金を請求できるものとし、未払金がある間は本サービスの提供を停止することがあります。
- (6) 料金の詳細は、当社ウェブサイトおよび料金表にて提示します。

## 第 14 条（日割計算の取扱い）

- (1) プロバイダーサービス以外の月額利用料については、サービスの提供開始日または解約日が月途中となる場合、当該月の利用料は日割計算とします。
- (2) 日割計算は暦日割（当該月の日数を基準とする）で算出します。
- (3) 前項にかかわらず、開通日が月初または解約日が月末の場合には、1 か月分の利用料とする場合があります。
- (4) プロバイダーサービスについては、日割計算を行わず、1 日でも利用があった場合は当月 1 か月分の利用料を請求します。

## 第 15 条（割引・キャンペーンの適用および途中解約時の取扱い）

- (1) 当社が実施する割引、キャッシュバック、その他のキャンペーン（以下「キャンペーン等」という）の適用条件、内容、期間は、当社が別途定めるものとし、ユーザーは申込時にこれを確認し同意するものとします。
- (2) キャンペーン等の適用は、当社が定める利用期間の継続、支払方法、契約条件などを満たしている場合に限り適用されます。
- (3) キャンペーン等の適用期間中に、ユーザーの都合により解約、休止、または料金の支払い遅延などが発生した場合、当社が定める割引・特典は終了し、既に提供した特典の全部または一部の返還を求めることがあります。
- (4) キャンペーン等の内容は予告なく変更、終了する場合があります。変更または終了の場合は、当社ウェブサイトへの掲載をもって通知とします。
- (5) キャンペーン等により提供される特典は、現金への換金や他サービスへの振替はできません。

#### 第 16 条（料金表および工事費一覧の位置付け）

- (1) 本サービスの月額利用料、工事費、オプションサービス料、通話料、有料チャンネル視聴料、解約費用その他の料金の詳細は、当社が別途定める料金表および工事費一覧によるものとします。
- (2) 前項の料金表および工事費一覧は、本約款の一部を構成するものとし、当社ウェブサイトに掲載することによりユーザーに対して提示したものとみなします。
- (3) 当社は、法令に定める場合を除き、料金表および工事費一覧の内容を予告なく変更することがあります。料金の変更がある場合、当社ウェブサイトへの掲載をもってユーザーへの通知とします。
- (4) 料金表に記載のない事項については、当社が個別に提示する見積書または契約時の合意内容が優先されるものとします。

#### 第 17 条（工事費用および追加工事）

- (1) 本サービスの提供に必要な開通工事は、当社または当社指定の工事業者（NTT 指定工事会社を含む）が行います。
- (2) 開通工事費用は、建物の種類、工事方式、利用するサービス内容に応じて当社が別途定める額とします。
- (3) ユーザー宅内の配管・配線が老朽化している場合や、隠蔽配線・埋設管路等の特殊工事が必要な場合は、追加工事費用が発生することがあります。
- (4) 建物内にアスベスト含有建材が使われている、または使われている疑いがある場合、追加の安全対策工事や調査費用が発生することがあり、ユーザーはこれを負担するものとします。
- (5) ユーザーが工事予定日に不在であった場合やユーザーの都合で工事が延期・中止となった場合、当社は所定のキャンセル料を請求することができます。
- (6) 開通後に移転、増設、撤去などの工事を行う場合も、当社が別途定める工事費用が発生します。

#### 第 18 条（工事費の分割支払いと解約時の残債請求）

- (1) 本サービスの開通工事、移転工事、その他追加工事費用の支払方法については、当社が一括払いまたは分割払いのいずれかを指定し、ユーザーは当社が指定する支払方法に従うものとします。
- (2) 分割払いの場合、当社指定の回数および方法に従い、毎月の利用料と併せて支払います。
- (3) ユーザーが分割払い期間中に解約または本約款に基づく解除をした場合、未払残額は解約月の翌月に一括請求します。
- (4) その際、当社は分割残債に対して遅延損害金を請求できる場合があります。
- (5) 分割回数・条件・金額は、料金表または申込時に提示します。

#### 第 19 条（支払遅延時のサービス停止および再開）

- (1) ユーザーが本サービスの料金その他の支払義務を履行しない場合、当社は相当の期間を定めて催告し、なお支払がないときは、本サービスの全部または一部の提供を停止することができます。
- (2) 前項の停止期間中も、ユーザーは停止対象のサービスに係る料金を支払う義務を負います。
- (3) 支払遅延によりサービスが停止された場合、未払料金および必要に応じて発生する再開手数料を支払ったときに限り、サービスを再開します。ただし、再開までに一定の期間を要する場合があります。
- (4) 支払遅延が継続し、当社が相当と認める場合、当社は第 26 条に基づき契約を解除することができます。

### 【第 4 章 サービス提供と利用義務】

#### 第 19 条（サービスの品質および免責）

- (1) 本サービスはベストエフォート型で提供され、表示される通信速度は技術規格上の最大値であり、実際の利用環境、回線の混雑状況、ユーザーの利用機器・設定等により変動します。当社は特定の通信速度または品質を保証するものではありません。
- (2) 天災地変、火災、停電、戦争、暴動、感染症流行その他不可抗力により本サービスの提供が困難または不可能となった場合、当社はその責任を負いません。
- (3) 回線設備のメンテナンスまたは障害により本サービスが一時的に利用できない場合があります。当社は可能な限り迅速に復旧対応を行います。これによりユーザーに発生した損害については責任を負いません。
- (4) メンテナンスの通知は、当社ウェブサイトへの掲載をもって行う場合があります。

#### 第 20 条（回線設備および責任分界点）

- (1) 当社または NTT が設置・保守する光回線設備（局内設備・電柱・宅内引込まで）、および当社または NTT がユーザーに直接貸与する回線終端装置（ONU、ホームゲートウェイ等）は、当社または NTT が管理責任を負います。
- (2) 前項の責任分界点を越えたユーザー宅内の機器、配線、ネットワーク環境については、ユーザーの責任とします。
- (3) ユーザー宅内設備の不具合に起因する故障や障害は、当社および NTT は責任を負いません。

#### 第 21 条（サービス提供の停止・終了）

- (1) 当社は、以下の場合、本サービスの全部または一部の提供を停止または終了することができます。
  - (a) NTT の回線設備仕様変更、提供終了、保守工事等により、本サービスの継続提供が困難となった場合
  - (b) 法令の制定・改正、行政指導その他やむを得ない事情が生じた場合
  - (c) 当社の事業運営上、サービスの提供継続が著しく困難と判断した場合
- (2) 前項に基づくサービスの停止または終了を行う場合、当社は可能な限り事前に当社ウェブサイトにて告知します。ただし、緊急の場合は事後告知となることがあります。
- (3) サービス終了に伴いユーザーに損害が発生した場合でも、当社は第 28 条（損害賠償および責任制限）の範囲を超えて責任を負いません。

#### 第 22 条（ユーザーの義務および禁止事項）

- (1) ユーザーは、当社の提供する機器・設備を善良な管理者の注意をもって使用し、滅失、毀損、盗難が発生した場合には速やかに当社に通知するものとします。
- (2) ユーザーは、本サービスを利用するにあたり、法令、本約款、当社の指示に従うものとします。
- (3) ユーザーは、以下の行為をしてはなりません。
  - (a) 本サービスを事前に当社へ書面で許可を得ずに第三者に転貸・再販する行為
  - (b) 回線設備または当社が提供する機器の改造、解析、分解その他不正な利用
  - (c) 他のユーザーまたは第三者の利用を妨げる行為
  - (d) 公序良俗、法令に違反する行為
  - (e) 当社のネットワーク設備に過度の負荷を与える行為
- (4) ユーザーが前項に違反した場合、当社はユーザーへの事前通知なく本サービスの利用を一時停止または解約できるものとします。

#### 【第 5 章 オプションサービス特則】

### 第 23 条（光電話サービス特則）

- (1) 光電話サービスは、光回線を利用した IP 電話サービスであり、一般加入電話と同様の通話が可能です。
- (2) 光電話サービスの提供条件、通話料金、付加サービス内容は、当社が別途定めるものに従います。
- (3) 光電話サービスには FAX 送信・受信機能も利用可能です。ただし、通信環境や機器構成により正常に動作しない場合があります。
- (4) 光電話番号の新規取得、番号ポータビリティ、利用停止条件等は NTT 東日本・西日本の提供条件に準じます。

### 第 24 条（光テレビサービス特則）

- (1) 光テレビサービスは、光回線を利用して地上デジタル放送・BS 放送・CS 放送等を視聴できるサービスです。
- (2) 光テレビサービスの視聴には、当社または NTT が貸与する専用端末（STB）が必要な場合があります。
- (3) 有料チャンネル、オプション番組等の視聴料金は別途発生します。
- (4) 光テレビサービスは、建物設備や周辺環境等により提供できない場合があります。

### 第 25 条（リモートサポートサービス特則）

- (1) リモートサポートサービスは、パソコンや周辺機器の基本操作説明、インターネット接続設定、メール設定などの支援を電話およびリモート接続により行うサービスです。
- (2) リモートサポートサービスは NTT または NTT 指定業者が提供します。提供内容や対応時間は NTT 東日本・西日本のリモートサポートサービスの規定に準じます。
- (3) リモートサポートサービスは光回線サービスに付随するオプションであり、光回線サービスの契約が終了した場合には自動的に終了します。
- (4) リモートサポートサービスは機器や環境により対応できない場合があります。

## 【第 6 章 契約の終了】

### 第 26 条（解約の申請および解約日）

- (1) ユーザーが本サービスを解約する場合、当社所定の方法により解約申請を行うものとします。
- (2) 解約申請は、原則当社が受領した月の翌月末日をもって解約日とします。ただし、月の途中で解約できる場合もあり、その際の利用料は日割計算とします。
- (3) オプションサービスのみ解約はできない場合があります。光回線契約が終了する場合、付随するオプションサービスは自動的に終了します。

### 第 27 条（当社による契約解除）

- (1) ユーザーが以下のいずれかに該当する場合、当社は催告なく本サービス契約の全部または一部を解除することができます。
  - (a) 料金その他の債務の支払を正当な理由なく怠ったとき
  - (b) 申込内容に虚偽があったことが判明したとき
  - (c) 第 22 条（ユーザーの義務および禁止事項）に違反したとき
  - (d) その他、本サービスの提供継続が著しく困難と当社が判断したとき
- (2) 前項の規定により契約解除された場合、ユーザーは未払料金、分割残債、違約金等を一括して支払うものとします。

## 第 28 条（契約終了後の措置）

- (1) 契約終了後、ユーザーは当社または NTT から貸与された機器を速やかに返却しなければなりません。
- (2) ユーザーが機器を返却しない場合、または滅失・毀損した場合、当社は所定の損害金を請求することができます。
- (3) 契約終了後、ユーザーが本サービスに関連して保存していたデータ、設定情報、履歴等は利用できなくなり、当社はこれらのデータを保管する義務を負いません。

## 第 29 条（権利義務の譲渡禁止）

- (1) ユーザーは、本サービスに関する契約上の地位または権利義務を第三者に譲渡、承継、担保提供することはできません。
- (2) 当社が事業譲渡、会社分割その他の事由により本サービスを第三者に承継させる場合、ユーザーの承諾なく本契約上の地位および権利義務を承継させることができます。

## 【第 7 章 責任およびその他】

### 第 30 条（損害賠償および責任制限）

- (1) 本サービスの提供に関して当社がユーザーに損害を与えた場合、当社の故意または重大な過失による場合を除き、その責任はユーザーが本サービスの利用に対して支払った直近 1 か月分の利用料金を上限とします。
- (2) 当社は、以下の事由によりユーザーに損害が発生しても、責任を負いません。
  - (a) 天災地変、火災、停電その他不可抗力によるサービス停止
  - (b) 回線設備やインターネット網の障害、混雑、第三者による不正行為
  - (c) ユーザーの機器、ソフトウェア、ネットワーク設定等の不備
  - (d) 通信内容の消失、漏洩、改ざん等、当社の管理外で発生した事象
- (3) 当社は、本サービスの利用または利用不能により発生した逸失利益、間接損害、二次的損害、データ喪失などについては、一切の責任を負いません。
- (4) 当社が利用する NTT 等の回線設備事業者の責に帰すべき事由により発生した損害については、当該事業者の約款に基づく賠償の範囲内でのみ責任を負うものとします。

### 第 31 条（個人情報の取扱い）

- (1) 当社は、ユーザーから取得した個人情報を以下の目的のために利用します。
  - (a) 本サービスの契約申込受付、本人確認、提供、開通工事、保守、利用停止・解約手続きのため
  - (b) 本サービスの料金請求、収納、返金および問い合わせ対応のため
  - (c) 障害・メンテナンス情報、重要なお知らせの通知のため
  - (d) 本サービスに関連するアンケート、サービス改善およびユーザー満足度向上のため
  - (e) 法令に基づく対応および必要な連絡のため
- (2) 当社は、法令に基づく場合またはサービス提供に必要な範囲で業務委託先（NTT 等）に提供する場合を除き、ユーザーの個人情報を第三者に提供しません。
- (3) 当社は、料金請求業務、工事、リモートサポートなどを業務委託先に委託することがあります。この場合、当社は委託先との間で個人情報保護に関する契約を締結し、適切な管理を行います。
- (4) ユーザーは、当社が保有する自身の個人情報の利用目的の通知、開示、訂正、追加、削除、利用停止、第三者提供停止を求めることができます。請求方法は、当社ウェブサイトに掲載する「個人情報に関するお問い合わせ

せ窓口」にて案内します。

(5) 個人情報の取扱いに関する苦情・相談は、当社の苦情相談窓口で受け付けます。連絡先は第 32 条に定めま  
す。

(6) 当社の個人情報保護方針の詳細は、プライバシーマーク制度に基づき策定したプライバシーポリシーに従い  
ます。

#### 第 32 条（苦情および問い合わせ窓口）

(1) 本サービスに関する苦情、相談、問い合わせは、当社が設置する以下の窓口で受け付けます。

有限会社マスター

住所：東京都世田谷区赤堤三丁目 12 番 22 号

電話番号：03-3322-3211

受付時間：毎日 10:30～19:00

※年中無休ですが、年末年始は時短営業となります。

(2) 当社の対応により解決できない場合、ユーザーは総務省が指定する電気通信紛争処理委員会などの外部機関  
にあっせん・調停を申し立てることができます。

#### 第 33 条（サービス仕様の変更）

(1) 当社は、設備構成、回線仕様、提供条件、提供プランその他のサービス仕様を、法令遵守および NTT の仕  
様変更等に基づき、ユーザーの同意なく変更することができます。

(2) サービス仕様の変更がある場合、当社は変更内容を当社ウェブサイトに掲載するものとし、これをもってユ  
ーザーへの通知とします。

(3) サービス仕様の変更によりユーザーに損害が発生した場合でも、当社は第 30 条（損害賠償および責任制限）  
の範囲を超えて責任を負いません。

#### 第 34 条（本約款の変更）

(1) 当社は、本サービスの提供内容、料金、その他必要事項の変更に伴い、本約款を変更することがあります。

(2) 約款を変更する場合、当社は変更内容、効力発生日を当社ウェブサイトへの掲載その他当社が適当と判断す  
る方法で周知します。

(3) 約款の変更は、法令に従いユーザーに著しく不利益を及ぼさない範囲で行うものとし、効力発生日以降にユ  
ーザーが本サービスを利用した場合、変更後の約款に同意したものとみなします。

(4) 法令によりユーザーの個別同意が必要な場合は、当社所定の方法により同意手続きを行うものとします。

#### 第 35 条（個別契約との関係）

(1) 本サービスの詳細な提供条件、手続方法、工事内容その他の事項は、当社が別途定める申込書記載事項、料  
金表等に準じるものとします。

(2) 本約款と料金表、申込書、その他個別契約の内容が異なる場合は、個別契約や申込書等に特段の定めがある  
事項を優先します。

(3) 料金表および申込書等は本約款の一部を構成するものとし、当社ウェブサイトに掲載することにより提示し  
たものとみなします。

#### 第 36 条（準拠法および管轄裁判所）

(1) 本約款および本サービスに関する契約の成立、効力、履行および解釈には、日本法を適用します。

(2) 本サービスに関して当社とユーザーとの間で訴訟の必要が生じた場合、当社本店所在地を管轄する東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。