

丹南ケーブルテレビ株式会社 らくらく遠隔サポートサービス利用規約

第1章総則

第1条（本規約の目的）

丹南ケーブルテレビ株式会社（以下「当社」といいます。）、このらくらく遠隔サポートサービス利用規約（以下「本規約」といいます。）を定め、これによりらくらく遠隔サポートサービス（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

第2条（本規約の変更）

当社は、本規約（別紙を含みます。）、を本契約者の承諾を得ることなく変更することがあります。この場合には、本サービスの提供条件は、変更後の規約となります。

第3条（用語の定義）

本規約（別紙を含みます。）においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
インターネット接続サービス	インターネット接続サービス当社が別に定めるインターネット接続サービス契約約款（丹南CATVインターネット接続サービス契約約款）に定める、次のインターネット接続サービス、又はインターネット契約 (1) エコノミーコース (2) スタンダードコース (3) スーパーコース (4) 光ハイブリッド120 (5) 光インターネット（越前町越前地区のみ） (6) nextr 2G (7) nextr 120M (8) nextr 30M (9) nextr マンションタイプ
インターネット接続サービス契約	当社からインターネット接続サービスの提供を受けるための契約
インターネット接続サービス契約者	契約者当社とインターネット接続サービス契約を締結している者
本契約	当社と本契約を締結している者
本ソフト	本契約者の利用するパーソナルコンピュータ等（以下「パソコン」といいます）にインストールし、本契約者の承諾に基づき当社オペレータがそのパソコンを遠隔操作することを可能とする機能を有したソフトウェア。本ソフトの動作環境は、別紙（本ソフトの動作環境）に定めるところによります
らくらく遠隔サポート	本ソフトがあらかじめインストールされた本契約者のパソコンを、本契約者の要請に基づき当社オペレータがそのパソコンを遠隔操作して行う課題解決等を行うサービス
本サービス取扱所	本サービスに関する業務を行う当社の事務所

第2章本サービスの提供

第4条（本サービスの提供範囲）

1 本サービスは、別紙（利用可能時間に定める利用可能時間において利用できます。
2 本サービスは、当社の提供する機器、サービスに関するお問合せのほか、当社提供外の機器、ソフト等（別紙（サポート対象及びサポート内容）に定めるものに限ります。）に関するお問合せに、当社の可能な範囲で対応するものとします。

第5条（本サービスの提供条件）

当社は、以下の各項に定める条件をすべて満たす場合にのみ、本サービスを提供します。
1 本契約者本人がパソコン等の本サービスの対象機器を、本契約を申し込んだインターネット接続サービスに接続していること。
2 前項の規定によるインターネット接続サービス契約者回線が、本サービスに係る当社の設定作業等の実施以前に開通していること。
3 当社及びインターネット接続サービス事業者が提供するインターネット接続サービスメニュー等が、利用可能な状態となっていること。
4 当社が本サービスを提供する時点で、設定作業等に必要ID及びパスワード等の設定情報並びにドライバソフトウェア又はアプリケーションソフトウェア等が用意されていること。
5 本サービスの対象機器等及び設定作業等に必要ソフトウェア等が、日本国内において市販又は配布されたものであり、かつそのマニュアル及び設定ソフトウェア等が日本語により記述されたものであること。
6 当社が本サービスを提供する時点で、本契約者が、その本サービス対象の機器等の正規のライセンス及びプロダクトIDを保有していること。
7 当社が本サービスを提供するのに必要な当社又は他の事業者が提供するドライバソフトウェア又はアプリケーションソフトウェア等のソフトウェアライセンスに同意し、本サービスの対象機器等へのインストールを承諾すること。

第6条（提供区域）

本サービスの提供区域は、本契約者が利用しているインターネット接続サービスの業務区域においてのみ提供します。

第3章契約

第7条（契約の単位）

1 当社は、一のインターネット接続サービス契約につき、一の本契約を締結するものとします。
2 本契約者は、本サービスに係るインターネット接続サービス契約者と同一の者に限ります。

第8条（契約申込みの方法）

本サービスの申込みをすることは、本規約の内容を承諾した上で、次に掲げる事項を当社所定の手続きに従って契約事務を行う本サービス取扱所に申し出いただくものとします。
1 本サービスに係るインターネット接続サービスの本契約者番号。
2 その他本サービスの内容を特定するために必要な事項。

第9条（契約申込みの承諾）

1 当社は、契約の申込みがあったときは、受け付けた順序に従って審査し承諾します。ただし、当社は、当社の業務の遂行上支障があるときは、その順序を変更することがあります。この場合、当社は、申込みを行った者に対してその理由と共に通知します。
2 当社は、前項の規定にかかわらず、本サービスの取扱い上余裕のないときは、その承諾を延期することがあります。
3 当社は、第1項の規定にかかわらず、次の場合には、契約の申込みを承諾しないことがあります。
① 本サービスを提供することが技術上著しく困難なとき。
② 本契約者が本サービスの料金その他の債務の支払を現に怠り、又は怠るおそれがあると認められる相当の理由があるとき。
③ 申込みの際に虚偽の事項を申告したとき。
④ その他当社の業務の遂行上著しい支障があるとき。

第10条（本サービスの利用開始日）

当社は、前条の規定に基づき当社が承諾した日を本サービスの利用開始日（以下「利用開始日」といいます。）とし、利用開始日から本サービスを提供します。ただし、インターネット接続サービス契約の申込みと同時に本契約の申込みがあった場合は、インターネット接続サービスの開始と同時に本サービスを提供します。

第11条（契約内容の変更）

1 本契約者は、契約内容の変更を請求することができます。
2 前項の請求の方法及びその承諾については、第9条（契約申込みの承諾）の規定に準じて取り扱います。

第12条（権利譲渡の禁止）

本サービスを受ける権利は、譲渡することができません。

第13条（本契約者の地位の承継）

1 相続又は法人の合併もしくは分割により本契約者の地位の承継があったときは、相続人又は合併後存続する法人、合併もしくは分割により設立された法人もしくは分割により営業を承継する法人は、当社所定の書面にこれを証明する書類を添えて本サービス取扱所に届け出いただくものとします。
2 前項の場合に、地位を承継した者が2人以上あるときは、そのうちの1人を当社に対する代表者と定め、これを届け出いただきます。これを変更したときも同様とします。
3 当社は、前項の規定による代表者の届出があるまでの間、その地位を承継した者のうちの1人を代表者として取り扱います。
4 前3項の規定にかかわらず、本契約者の地位の承継において第1項の届出がないときは、当社は、その本サービスに係るインターネット接続サービスの地位の承継の届出をもって、本契約者の地位の承継があったものとみなします。

第14条（本契約者の氏名等の変更の届出）

1 本契約者は、その氏名、名称、住所もしくは居所又は請求書の送付先に変更があったときは、そのことを速やかに本サービス取扱所に届け出いただきます。
2 前項の規定による変更があったにもかかわらず本サービス取扱所に届出がないときは、当社に届出を受けている氏名、名称、住所もしくは居所又は請求書送付先への郵送等の通知をもって、当社からの通知を行ったものとみなします。
3 第1項の規定による届出があったときは、当社は、その届出があった事実を証明する書類を提示していただくことがあります。

第4章禁止行為

第15条（営業活動の禁止）

本契約者は、本サービスを使用して、有償、無償を問わず、営業活動、営利を目的とした利用、付加価値サービスの提供又はその準備を目的とした利用をすることができません。

第16条（著作権等）

1 本サービスにおいて当社が本契約者に提供する一切の物品（本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ、メールマガジン等を含みます。）に関する著作権及び特許権、商標権、並びにノウハウ等の一切の知的所有権は、当社及び本製品を製作する上で必要となるソフトウェアの使用を当社に対して許可する者に帰属するものとします。
2 本契約者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱っていただきます。
① 本サービスの利用目的以外に使用しないこと。
② 複製・改変・編集等を行わず、また、リバースエンジニアリング、逆コンパイル又は逆アセンブルを行わないこと。
③ 営利目的の有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。

第5章利用中止等

第17条（利用中止）

1 当社は、次の場合には、本サービスの利用を中止することができます。
① 当社の電気通信設備及び委託会社の電気通信設備の保守上又は工上やむを得ないとき。
② 自然災害、テロ行為、その他の非常事態が発生したとき。
③ 当社が設置する電気通信設備又は本ソフトの障害、その他やむを得ない事由が生じたとき。
④ その他当社が本サービスの運用を中止することが望ましいと判断したとき。
2 当社は、前項の規定により本サービスの利用を中止するときは、当社が指定するホームページ等により、その旨周知を行います。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第18条（利用停止）

1 当社は、本契約者が次のいずれかに該当するときは、6ヶ月以内で当社が定める期間、本サービスの利用を中止することができます。
① 料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
② 本契約者が当社と契約を締結している又は締結していたインターネット接続サービスに係る料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
③ 当社の名誉もしくは信用を毀損したとき。
④ 第15条（営業活動の禁止）、第16条（著作権等）及び第31条（利用に係る本契約者の義務）の規定に違反したとき。
⑤ 本契約者が過度に頻繁にお問合せを実施し又は本サービスの提供に係る時間を故意に延伸し当社の業務の遂行に支障を及ぼしたとき、当社が判断したとき。
⑥ 本規約に反する行為であって、本サービス又はインターネット接続サービスに関する当社の業務の遂行又は当社の電気通信設備に支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがある行為をしたとき。
⑦ 当社の損害を与えたとき。

2 当社は、前項の規定により本サービスの利用停止をするときは、当社からあらかじめその理由、利用停止をする日及び期間を本契約者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第19条（本サービス提供の終了）

1 当社は、本サービスを継続かつ安定的に提供することが著しく困難な場合は、本サービスの提供を終了することができます。
2 前項の規定により、当社が本サービスの提供を終了し、本サービスの提供の終了に伴いその本サービスを解除する場合は、当社が指定するホームページ等によりその旨周知を行います。また、あらかじめその理由、本サービスの提供を終了する日を本契約者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第20条（本契約者が行う契約解除）

本契約者は、本契約を解除しようとするときは、そのことをあらかじめ本サービス取扱所に当社所定の方法により通知していただきます。

第21条（当社が行う契約解除）

当社は、次のいずれかに該当する場合は、あらかじめ本契約者に通知した後、本契約を解除することができます。
1 第18条（利用停止）の規定により本サービスの利用を停止された本契約者が、なおその事実を解消しないとき。ただし、当社は、第18条（利用停止）第1項のいずれかに該当する場合に、その事実が当社の業務に著しい支障を及ぼすと判断したときは、本サービスの利用停止をしないで本契約を解除できるものとします。
2 第8条（契約申込みの方法）第1項に基づき当社に届け出た本契約者番号に係るインターネット契約が解除された場合又は、当該インターネット接続サービス契約において提供される電気通信サービスがインターネット接続サービス契約以外の電気通信サービスに変更されたとき。
3 第19条（本サービス提供の終了）第1項に定めるとき。
4 本契約者に次に定める事由のいずれかが発生したとき。

① 支払停止状態に陥った場合、その他財産状態が悪化し、又はそのおそれがあると認められる相当の理由がある場合。
② 手形交換所の取引停止処分を受けた場合。
③ 差押、仮差押、仮処分、親先、租税滞納処分等の申立を受けた場合。
④ 破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、会社整理開始もしくは特別清算開始の申立を受け、又は自ら申立をした場合。
⑤ 暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなったときから5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等種ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者に該当することが判明したとき。
⑥ 自ら又は第三者を利用して、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為、風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為その他これらに準ずる行為を行ったとき。

第6章料金

第22条（料金）

当社が提供する本サービスの料金は、別紙（料金表）に定めるところによります。

第23条（利用料金の支払義務）

1 本契約者は、別紙（料金表）に定める月額利用料金（以下「利用料等」といいます。以下この条において同じとします。）の支払を要します。なお、利用料等は、利用開始日の属する月より発生するものとします。
2 本契約が月中で終了した場合であっても、利用料等は日割りしないものとします。
なお、利用開始日の属する月と、本サービスの契約が終了した日の属する月が同一の月の場合、本契約者は、1ヶ月分の月額利用料金の支払を要します。
3 利用停止等により本サービスの利用ができない状態が生じたときの利用料等の支払は、次によります。
① 利用の一時的停止をしたときは、本契約者は、その期間中の利用料等の支払は要しません。
② 利用停止があったときは、本契約者は、その期間中の利用料等の支払を要します。

4 当社は、本規約等で別段の規定がある場合を除き、受領した請求金額について返金しないものとします。

第24条（割増金）

本契約者は、料金の支払を不法に免れた場合は、その免れた額その他、その免れた額（消費税相当額を加算しない額とします。）の2倍に相当する額に消費税相当額を加算した額を加算して支払っていただきます。

第25条（延滞利息）

本契約者は、料金その他の債務（延滞利息を除きます。）について支払期日を経過してもなお支払がない場合には、支払期日の翌日から支払の前日までの日数について、年14.5%の割合で計算して得た延滞利息として支払っていただきます。ただし、支払期日の翌日から起算して10日以内に支払があった場合は、この限りではありません。

第26条（増徴処理）

当社は、料金その他の計算において、その計算結果に1円未満の増徴が生じた場合は、その増徴を切り捨てます。

第27条（料金等の支払）

1 本契約者は、料金について、当社が定める期日までに、当社が指定する金融機関において口座振替またはクレジットカードにて支払っていただきます。
2 本契約者は、料金について支払期日の到来する順序に従って支払っていただきます。
3 第23条（利用料金の支払義務）の規定その他本規約の規定により別紙（料金表）に定める料金の支払を要するものとされている額は、この料金表に定める額に消費税相当額を加算した額とします。

第28条（料金の一括後払）

当社は、当社に特別の事情がある場合は、2月以上の料金を、当社が指定する期日までに、まとめて支払っていただくことがあります。

第7章損害賠償

第29条(免責事項)

- 1 当社は、本契約者からのお問合せを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。
- 2 当社は、本サービスの提供をもって、本契約者の問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決又は解決方法の説明を保証するものではありません。
- 3 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウス及びサービス提供事業者が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。お問合せの内容によっては、お問合せの対象となる機器、ソフトウェア、サービスをそれぞれ提供するメーカー、ソフトウェアハウス、サービス提供事業者のホームページを紹介することや、それぞれに対して本契約者自身で直接お問合せすることを依頼するに留まる場合があります。
- 4 当社は、オペレータの説明に基づいて本契約者が実施した作業、本サービスについて保証するものではありません。
- 5 当社は、オペレータの説明に基づいて本契約者が実施した作業、本サービスの実施に伴い生じる本契約者に支払義務が発生する通信料金等の債務、並びに本契約者の被害について、一切の責任を負いません。
- 6 本契約者が本サービスの利用により第三者(他の契約者を含みます。)に対し損害を与えた場合、本契約者は、自己の責任でこれを解決し、当社にかなる責任も負担させないものとします。
- 7 当社は、第17条(利用中止)、第18条(利用停止)、第19条(本サービス提供の終了)の規定により本サービスの利用中止、利用停止、利用の制限並びに本サービス提供の終了に伴い生じる本契約者の被害について、一切の責任を負いません。
- 8 サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した被害については、本規約の規定外の事故であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は一切責任を負いません。(サイバースペースとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピュータシステムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家又は社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいいます。)
- 9 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは専用電話番号を変更することがあります。この場合、当社は、あらかじめそのことを本契約者に通知します。

第8章個人情報の取扱

第30条(個人情報の取扱)

- 1 本契約者は、本サービスの提供に不可欠な個人情報について当社の契約事業者から請求があったときは、当社がその本契約者の氏名及び住所等を、その事業者に通知する場合があることについて、同意していただきます。
- 2 本契約者は、当社が、本サービスの提供のため、本サービスの提供の過程において本契約者の個人情報を知り得てしまう場合があることについて、同意していただきます。
- 3 当社は、前項の規定により本契約者から知り得た個人情報及び別紙(本ソフトが取得する情報)に定める個人情報については、当社が別に定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。

第9章雑則

第31条(利用に係る本契約者の義務)

- 1 本契約者は、本サービスの利用を要請するにあたり、次の各号に定める条件を満たしていただきます。ただし、本契約者が次の条件を満たしている場合であっても、本契約者のご利用状況によっては本サービスが提供できない場合があります。
 - ①本契約者自身による本サービスの利用の要請であること。
 - ②リモートサポートの提供を受ける本契約者のパソコン等が使用可能な状態となっていること。
 - ③サポートサービスの提供を受ける本契約者のパソコンに予め本ソフトがインストールされていること。
 - ④本契約者は当社が発行する電子証明書を受領を承諾し、オペレータの遠隔操作を承諾すること。
 - ⑤本契約者のルータ、セキュリティソフト等がオペレータと、本ソフトがインストールされた本サービスの提供を受ける本契約者のパソコンの間の通信を遮断しないこと。
 - ⑥本契約者が必要に応じてオペレータの指示に基づき操作を実施すること。
- 2 前項の規定の他、本契約者は次のことを守っていただきます。
 - ①当社又は第三者の財産権(知的財産権を含みます。)、プライバシー、名誉、その他の権利を侵害しないこと。
 - ②本サービスを違法な目的で利用しないこと。
 - ③本サービスによりアクセス可能な当社又は第三者の情報を改ざん、消去する行為をしないこと。
 - ④第三者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと。
 - ⑤意図的に有害なコンピュータプログラム等を送信しないこと。
 - ⑥当社の設備に無権限でアクセスし、又はその利用もしくは運営に支障を与える行為をしないこと。
 - ⑦本人の同意を得ることなく、又は詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為をしないこと。
 - ⑧本サービス及びその他当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為をしないこと。
 - ⑨法令、本規約もしくは公序良俗に反する行為、当社もしくは第三者の信用を毀損する行為、又は当社もしくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。
 - ⑩本サービスの専用受付番号の適正な管理に努めること。
 - ①その他前各号に該当する恐れのある行為又はこれに類する行為を行わないこと。
- 3 本契約者は、前項の規定に違反して当社の設備等を損壊したときには、当社が指定する期日までにその修繕その他の工事に必要な費用を支払っていただきます。

第32条(設備等の準備)

本契約者は、自己の責任において、本サービスを利用するために必要なパソコン、通信機器、インターネット接続サービスその他の設備を保持し管理するものとします。

第33条(法令に定める事項)

本サービスの提供又は利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところによります。

第34条(準拠法)

本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

第35条(紛争の解決)

- 1 本規約の条項又は本規約に定めのない事項について紛争が生じた場合、双方誠意をもって協議し、できる限り円満に解決するものとします。
- 2 本契約者及び当社は、本規約に関して訴訟の必要が生じた場合、当社が定める裁判所を第一審の裁判所とすることに合意するものとします。

附則(実施期日)

- 1 本規約は、平成26年9月1日から実施します。

【別紙(提供時間)】

当社は、専用受付番号にて9:00~21:00(年中無休)の間、本サービスを提供します。

【別紙(本ソフトの動作環境)】

最新の動作環境は、
丹南ケーブルテレビ株式会社公式ホームページでご確認ください。
https://www.t-catv.co.jp/customer_support/rs/

【注意事項】

リモートサポートの実施には、「リモートサポートツール」の動作環境を満たし、「リモートサポートツール」がパソコンにインストールされている必要があります。インターネットに接続できていない状態ではリモートサポートができません。なお、モバイル端末(スマートフォン等)向けのリモートサポート実施には、上記の「リモートサポートツール」がインストールされたパソコンにモバイル端末がUSB等で接続された状態(※)である必要があります。
※接続には、モバイル端末専用のドライバのインストールが必要な場合があります。

【別紙(サポート対象の機器、ソフトウェア及びサービスとサポート範囲)】

本サービスの主なサポート対象及びサポート範囲は以下のとおりです。なお、本別紙により定める主なサポート対象以外のサポート対象及び詳細は、当社が別に定める規定によります。
また、サポート対象及びサポート範囲内であっても、対応できない場合があります。

1. 機器

(1) 主なサポート対象

- ・当社提供機器
- ・パソコン本体、モニター、キーボード、マウス
- ・モバイル端末
- ・ルータ、無線LANポイント、LANカード、ボード、HUB

(2) サポート内容

・インターネット接続サービス・パソコン・テレビ及び家庭内ネットワークとの接続、初期設定、付属マニュアルに記載された基本的操作方法等
※スマートフォン及びタブレット端末については、インターネット接続サービスとのWi-Fi接続設定

2. ソフトウェア

(1) 主なサポート対象

- ・オペレーションシステム (Windows、Mac)

・ブラウザ・メーラ

・メディアプレーヤ

・ウイルス対策ソフトの設定

(2) サポート内容

・インストール、初期設定、個人で使用を想定した基本的な操作方法※

※モバイル端末向けのアプリケーションは対象外になります。

3. サービス

(1) 主なサポート対象

- ・当社提供サービス(通信サービス、メールサービス等)
- ・その他インターネット上の各種サービス(WEBメール、映像配信、音楽ダウンロード等)

(2) サポート内容

- ・インターネット接続サービスのサービス概要、申込み、契約方法、利用方法概要、活用方法概要

【別紙(料金表)】

1. 月額料金 500円(税抜き)

【別紙(本ソフトが取得する情報)】

当社は、本契約者の承諾を得て、当社が本サービスをより効果的に提供する上で有用な情報として、以下に定める本ソフトがインストールされた本契約者のコンピュータ端末、通信機器等の情報を取得します。なお、本契約者が承諾しない場合であっても、本サービスの利用には何ら制限はありません。当社は、本契約者から取得した以下の情報については、本規約第30条(個人情報の取扱)に従って取り扱います。

1. オペレーションシステムの種類、バージョン
2. クライアント証明書ID
3. マシン名
4. MACアドレス
5. ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号
6. ハードディスクドライブの空き容量
7. デフォルトブラウザの種類、バージョン
8. デフォルトメールソフトの種類、バージョン
9. CPU種類、動作周波数
10. メモリ容量
11. ルータの種類、ログインアカウント及びログインパスワード