

# ncmリモートサポートサービス利用規約

## 第1条 (総則)

株式会社長崎ケーブルメディア (以下「当社」といいます。)は、当社のインターネットサービス、ncmスマートBOXサービス、ながさきスマートネットの加入者を対象に提供する「ncmリモートサポートサービス」(以下「本サービス」といいます。)に関して、当社所定の申込手続を完了し利用する者(以下「利用者」といいます。)に対し、以下のとおりncmリモートサポートサービス利用規約(以下「本規約」といいます。)を定めるものとします。

2 利用者は、本規約のほか、定めのない事項については、長崎ケーブルメディア 総合契約約款、インターネットサービス利用規約、ncmスマートBOXサービス利用規約、ながさきスマートネットサービス約款が適用されることを確認するものとします。

3 当社は、本規約を変更することがあります。なお、この場合には、変更後の新規約を適用するものとします。

## 第2条 (サービスの内容等)

本サービスは、電話によるサポート及びリモートサポートツール(以下「本ソフト」といいます。)を用いたリモートサポートです。

2 本サービスは、別記1に規定する提供時間において利用できます。

3 本サービスのサポート対象及び内容は、別記2に規定するところによります。

4 本サービスによるリモートサポートは、当社のリモートサポートセンターが本ソフトを用いて、利用者が所有するパーソナルコンピュータ等(以下「パソコン等」といいます。)に表示されている内容を共有しながら操作説明を行い、状況により遠隔操作を行うことで利用者の問題解決の手助けを行うものです。

5 本サービスによるリモートサポートの利用には、オペレータの指示に従いパソコン等に本ソフトをインストールする必要があります。なお、本ソフトの動作環境は、当社ホームページに記載するところによります。

6 本サービスは、利用者が法人業務等で使用する場合は対象外となります。

7 本サービスは、利用者からの問合せを遅滞なく受け付けることを保証するものではありません。

8 本サービスは、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。

9 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。問合せの内容によっては、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、それぞれに対して利用者自身で直接問合せすることを依頼するに留まる場合があります。

10 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受付番号を変更することがあります。この場合、当社は、予めその旨を当社所定の方法にて利用者へ通知します。

## 第3条 (利用申込)

本サービスの利用を希望する者(以下「申込者」といいます。)は、本規約に同意の上、当社所定の手続に従って利用申込を行うものとします。

2 当社は、前項の規定にかかわらず、申込者が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合には、その利用申込を承認しないことがあります。また、当社は承認後においても次の各号のいずれかに該当する事実が判明した場合には、違約の責を負うことなく、その承認を取消すことができるものとします。

- (1) 申込内容に虚偽、誤記又は記入漏れがあった場合
- (2) 申込者が、当社のインターネットサービス、ncmスマートBOXサービス、ながさきスマートネットの加入者でない場合
- (3) 申込者が、当社が提供するサービスの料金の支払を怠っている場合、又は怠るおそれがあると当社が判断した場合
- (4) 当社が、申込者を利用者とするのが技術上著しく困難である、又は業務の遂行上著しい支障があると判断した場合
- (5) その他、当社が申込者を利用者とするのを不適当と判断した場合

3 本サービスの利用開始日は、当社が申込を承認した日とします。

## 第4条 (料金の支払等)

利用者は、当社が別途定めるインターネットサービス料金表、ncmスマートBOXサービス料金表、ながさきスマートネットサービス料金表に規定する本サービスの利用料金を当社に支払うものとします。

2 利用者は、当社が本サービスの提供を開始した日の属する月の翌月から起算して、本サービスの解約があった日の属する月までの期間(提供を開始した日の属する月と解約又は廃止があった日の属する月が同一の月である場合は1ヶ月間とします。)については、本サービスの利用料金を当社に支払うものとします。なお、本サービスが月の途中で解約された場合、理由の如何を問わず当該月に係る利用料金は減額されないものとします。

## 第5条 (サービスの提供条件)

当社は、次の各号に規定する条件を全て満たす場合のみ、本サービスを提供します。

- (1) 本サービスの利用は利用者自身により要請すること。
- (2) 当社が提供するインターネットサービスが利用可能な状態となっていること。
- (3) 利用者のパソコン等が使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、パスワード等の設定情報及びドライバソフトウェア、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、利用者が本サービスの対象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) 利用者は、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。
- (8) 利用者のルータ、セキュリティソフト等により、本ソフトがインストールされた利用者のパソコン等とオペレータの間の通信を遮断しないこと。
- (9) 利用者は、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。
- (10) 利用者は、オペレータの操作の妨げを行わないこと。
- (11) 利用者は、当社のリモートサポートセンターにより本サービス提供中の内容を録画・録音することに承諾すること。

## 第6条 (知的財産権)

本サービスの提供に関する知的財産権は、当社に帰属するものとします。

2 利用者は、本サービスの利用にあたり、次の各号に規定する知的財産権を侵害する行為を行ってはならないものとします。

- (1) 本規約に規定する目的の範囲を超えて本サービスを利用しないこと。
- (2) 複製、改変、編集、解析等を行わず、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7条（設備等の管理）**

利用者は、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等、通信機器、その他の設備を保持し、管理するものとします。

#### **第8条（サービスの解約）**

利用者は、本サービスを解約しようとするときは、当社所定の方法にてその旨を通知するものとします。

#### **第9条（サービスの利用休止）**

利用者は、本サービスの利用休止を申出することはできません。

2 利用者は、インターネットサービス利用規約に規定するインターネットサービスの利用休止の間も本サービスの利用料金を当社に支払うものとします。

#### **第10条（サービスの終了等）**

当社のインターネットサービス、n c mスマートBOXサービス、ながさきスマートネットの加入者でなくなった場合は、本サービスも終了します。

2 当社は、事前に通知をした上で、本サービスの全部又は一部の提供を中止することができるものとします。

#### **第11条（免責）**

当社は、オペレータの説明に基づいて利用者が実施した作業について、いかなる保証もいたしません。

2 当社は、次の各号のほか、利用者の故意又は過失により生じた損害に対して、いかなる責任も負わないものとします。

(1) 利用者が実施した作業、オペレータが実施した作業又はその他本サービスの実施に伴い、利用者へ支払義務が発生する通信料金等の債務及び損害が生じた場合

(2) 本サービスの利用により、利用者と第三者との間に損害が生じた場合

(3) 本サービスの提供、遅滞、変更、中止、中断、停止、解除、終了又は廃止に伴い、利用者へ損害が生じた場合

(4) 天災、地変、サイバーテロ、第三者による妨害等で利用者へ損害が生じた場合

(5) その他、当社の責に帰することのできない事由

#### **第12条（禁止事項）**

利用者は、故意又は過失を問わず、本サービスを利用して、次の各号に規定する事項を行ってはならないものとします。

(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する行為

(2) 本サービスを違法な目的で利用する行為

(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

(4) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為

(5) 意図的に有害なコンピュータプログラム等を送信する行為

(6) 当社設備に無権限でアクセスし、又はその利用若しくは運営に支障を与える行為

(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

(8) 当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為

(9) 本規約、法令又は公序良俗に反する行為

(10) 当社又は第三者の信用を毀損する行為

(11) 当社又は第三者に不利益を与える行為

(12) 本サービスの専用受付番号の適正な管理を怠る行為

(13) 前各号に該当するおそれのある行為又はこれに類する行為

2 利用者は、前項の規定に違反して当社設備等を毀損したときには、当社が指定する期日までにその修繕その他の工事等に必要な費用を支払うものとします。

#### **第13条（個人情報の取扱い）**

利用者は、当社が本サービス提供の過程において利用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、同意するものとします。

2 前項の規定により、利用者から知り得た個人情報及び別記3に規定する個人情報の取扱いについては、当社が別に定めるところによります。

#### **第14条（協議）**

利用者及び当社は、本規約に定めのない事項又は本規約の各条項に疑義が生じた場合、誠意をもって協議の上、解決するものとします。

#### **附 則**

（実施期日）

本規約は、平成29年8月1日より改訂の上、実施します。

本規約は、平成30年（2018年）4月1日より改訂の上、実施します。

本規約は、2019年7月1日より改訂の上、実施します。

本規約は、2020年11月1日より改訂の上、実施します。

### 別記1（提供時間）

本サービスの提供時間は以下のとおりとなります。

提供時間	9：00～21：00（年中無休）
------	------------------

※提供時間内であっても対応できない場合があります。

### 別記2（サポート対象及び内容）

本サービスの主なサポート対象及びサポート内容は以下のとおりです。なお、本別記に規定するサポート以外のサポート対象及び詳細は、当社ホームページに記載するところによります。なお、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

- ・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な操作方法等

※スマートフォン及びタブレット端末については、当社が提供するインターネットサービスへのWi-Fiの接続設定に限ります。

#### 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
- ・メールソフト
- ・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については対象外となります。

#### 3 サービス

##### （1）主なサポート対象

- ・当社が提供するインターネットサービス
- ・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

- ・当社が提供するインターネットサービスの利用方法及び活用方法の概要
- ・電話によるサポートと本ソフトを用いたリモートサポート

##### 〔注意事項〕

本サービスの実施には、本ソフトの動作環境を満たし、本ソフトがパソコン等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、リモートサポートは利用できません。なお、モバイル端末（スマートフォン等）向けにリモートサポートを実施する場合には、本ソフトがインストールされたパソコン等に、モバイル端末をUSB等で接続する必要がありますが、直接モバイル端末に本ソフトをインストールし、USB等の接続は、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。

※USB等の接続は、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。

### 別記3（情報の取得）

当社は、利用者の承諾を得て、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、本ソフトがインストールされた利用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、利用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。

- 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の種類、動作周波数
- 10 メインメモリ容量
- 11 ルータの機種、ログインアカウント及びログインパスワード
- 12 メールアドレス、メールパスワード
- 13 その他、本サービスをより効果的に提供する上で有用と判断した情報