

遠隔案内サービス利用規約

株式会社長崎ケーブルメディア

目次

第1条（総則）	2
第2条（サービスの内容）	2
第3条（サービスの注意事項）	2
第4条（サービスの提供範囲）	3
第5条（サービスの利用時間）	3
第6条（サービスの提供条件）	3
第7条（サービスの中止・停止）	3
第8条（サービスの終了）	3
第9条（免責）	4
第10条（協議）	4
附 則	4

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及びながさきスマートネットの加入者を対象に提供する「遠隔案内サービス」（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、以下のとおり遠隔案内サービス利用規約（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、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）

本サービスは、RSUPPORT 株式会社が提供する「Remote Call」を用いて、当社オペレーターが、当社へお問合せいただいた利用者のパソコン又はスマートフォン（以下「利用者の端末機器」といいます。）の画面に表示されている内容を共有しながら操作案内や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。

2 利用者は、本サービスを利用するにあたり、利用者のパソコンに「Remote Call」をダウンロード及びインストールする必要があります。また、スマートフォンをご利用される場合は、事前に AppStore 又は GooglePlay ストアからアプリケーションのインストールを行う必要があります。

3 本サービスは、暗号化技術により接続中の信号は、全て暗号化され保護されます。

第3条（サービスの注意事項）

本サービスは、当社のインターネットサービス及びながさきスマートネットの加入者へ提供します。

2 本サービスは、当社のインターネットサービス及びながさきスマートネット以外のインターネット接続環境からは利用できないものとします。

3 お問合せいただいた内容によっては、利用できない場合があります。

4 利用者端末は、当社が別途記載する動作環境に適合している必要があります。

5 利用者は、本サービスを利用するにあたり、当社オペレーターが、利用者の端末機器の情報及び利用者の操作状況等についての情報を取得し、問題解決のためにこれらの情報を利用することを許諾するものとします。

6 利用者は、本サービスを利用するにあたり、事前に利用者の端末機器内の機密情報を非表示にする必要があります。

7 当社は、本サービスにおいて参照・閲覧した利用者の端末機器内の情報について、本サービス以外の目的で利用することはありません。

8 当社は、利用者の本サービス利用履歴について、本サービスの品質向上等の目的のために利用する場合があります。

第4条（サービスの提供範囲）

当社は、本サービスにて提供可能なサポート範囲を次の各号のとおり規定します。

- （1）当社が発行したメールアドレスによるメールソフト設定
- （2）当社が提供する会員専用ページ（マイページ・webメール等）の操作案内
- （3）ブラウザの設定確認

第5条（サービスの利用時間）

本サービスの利用時間は、当社が別途記載するサポート対応時間内とします。

第6条（サービスの提供条件）

当社は、利用者が次の各号に規定する条件を全て満たす場合のみ、本サービスを提供するものとします。

- （1）本サービスの開始前に本規約に同意すること。
- （2）当社オペレータと電話対応中であること。
- （3）利用者の端末機器が本人のものであること。
- （4）利用者の端末機器が本サービスの推奨環境であること。
- （5）利用者の端末機器が当社のインターネットサービス及びながさきスマートネットが利用できる状態であること。
- （6）利用者の端末機器に「Remote Call」がダウンロード及びインストールされていること。

第7条（サービスの中止・停止）

当社は、次の各号の事由により、利用者に事前に通知することなく本サービスを中止することがあります。

- （1）天災、地変、気象状況、火災、事故等やむを得ない事由が発生した場合
- （2）当社のサーバ、ソフトウェア、及び「Remote Call」の点検、修理、補修、改良等を行う場合
- （3）通信回線等の障害が発生した場合
- （4）前各号のほか、当社がやむを得ないと判断した場合

2 当社は、利用者が本規約に違反した場合又は当社が不適切と判断する行為がなされた場合は、本サービスの提供を停止する場合があります。

第8条（サービスの終了）

本サービスは、当社の判断により事前の通知なく終了する場合があります。

第9条（免責）

本サービスは、全ての問題を解決すること、及び利用者の要望を全て満足すること、並びにその他本サービスの正確性・完全性・有用性・信頼性等に関して何らの保証をするものではありません。

2 利用者が、本サービスを利用することにより第三者に対し損害を与えた場合は、利用者は、自己の責任でこれを解決するものとし、当社はいかなる責任も負わないものとします。

3 本サービスの利用にあたり、利用者の端末機器に発生した異常やこれらに格納された各種データの損害・損失等が発生した場合、当社はいかなる責任も負わないものとします。

4 本サービスの利用にあたり、直接的、間接的に生じる結果又は本規約に従って行った行為の結果について、当社はいかなる責任も負わないものとします。

5 本サービスの中止・停止により生じた利用者の損害について、当社はいかなる責任も負わないものとします。

第10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、2017年8月1日より改訂の上、実施します。

本規約は、2020年7月6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。