

テクニカル&リモートサポートサービス利用規約

第1章 総則

(テクニカル&リモートサポートサービス)

第1条 松阪ケーブルテレビ・ステーション株式会社(以下、「当社」といいます。)と別表(契約事業者)に記載する当社の契約事業者である株式会社アイテム(以下、「アイテム」といいます。)はテクニカル&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、これによりテクニカル&リモートサポートサービス(以下、「本サービス」といいます。)を提供します。

(本規約の変更)

第2条 当社は、本規約(別表を含みます。以下、同じとします。)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。変更後の規約は当社ホームページ(<https://www.mctv.jp/>)において公表します。この場合には、本サービスの提供条件は、変更後の規約によります。

(用語の定義)

第3条 本規約においては、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
本契約	当社から本サービスの提供を受けるための契約
本契約者	当社と本契約を締結している者
携帯端末	通信機能を備えた携帯機器
リモートソフト	本契約者の利用する携帯端末等にインストールし、本契約者の承諾に基づき、アイテムのオペレータがその携帯端末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
リモートサポート	リモートソフトがあらかじめインストールされた本契約者の携帯端末を、本契約者の要請に基づきアイテムのオペレータがその携帯端末を遠隔操作して課題解決等を行うサービス
SIMカード	利用者識別番号その他の情報を記憶する事ができるカードであって、ケーブルスマホサービスの提供のために当社が加入者に貸与するもの

第2章 本サービスの提供

(本サービスの提供範囲)

第4条 本サービスは、別表(提供時間)に定める提供時間において利用できます。

2 本サービスは、別表(サービス内容)に定める本契約者からのお問合せに、当社の可能な範囲で対応するものとします。

(本サービスの提供条件)

第5条 当社は、以下の各号に定める条件をすべて満たす場合にのみ、本サービスを本契約者に提供します。

- 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
- 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
- 当社が本サービスを提供する時点で、本契約者が、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
- 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、テクニカル&リモートサポートの対象機器等へのインストールを承諾すること

(提供区域)

第6条 本サービスの提供区域は、日本国内外の音声通話が利用可能な区域において日本語により提供します。

第3章 契約

(契約の単位)

第7条 当社は、SIMカード一枚につき、一の本契約を締結するものとします。

(契約の方法)

第8条 本サービスの申込みをするときは、本規約の内容を承諾した上で、申込書に掲げる事項を当社所定の手続きにしたがって申し出るものとします。

(契約の成立)

第9条 加入契約は、加入申込者が当社所定の加入契約申込書、並びに次の各号を提出し当社が承諾したときに成立するものとします。

- 本契約の加入申込者の本人確認(携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用防止に関する法律(平成17年4月15日法律第31号)第9条の規定に基づくものであって、氏名、住所、生年月日等の加入者を特定する情報の確認を行うことをいいます。以下、同じとします。)のために当社が定める書類
- 加入手続きを代理人に行わせる場合、その代理人が加入申込者から委任されていることを証する書類及び、加入申込者の家族である事を証する書類、並びに代理人の本人確認のために前号に定める書類
- その他、申込みの内容を特定するために必要な事項の書類

2 当社は、前項にかかわらず、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。

- 本サービスを提供することが著しく困難なとき
- 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
- 申込みの際に虚偽の事項を申告したとき
- その他当社の業務の遂行上著しい支障があるとき

(本サービスの利用開始日)

第10条 当社は本サービスの利用開始日(以下、「利用開始日」といいます。)を次のとおり定めるものとし、利用開始日から本サービスを提供します。

- ケーブルスマホサービス新規申込の場合で、SIMカードを店頭で受渡す場合は、その受渡し日とし、郵送等にて受渡す場合は当社から本契約者にSIMカードを発送した日とする
- ケーブルスマホサービス既加入者の場合は、変更申込書に加入者が指定する日とする

(契約内容の変更)

第11条 本契約者は、第8条(契約の方法)による申込書記入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(契約の成立)に準じて取り扱います。

(権利譲渡の禁止)

第12条 本サービスを受ける権利は、譲渡することはできません。

(本契約者の地位の承継)

第13条 相続又は法人の合併若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、合併若しくは分割により設立された法人若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当社に届け出るものとします。

テクニカル&リモートサポートサービス利用規約

- 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、これを届け出るものとします。これを変更したときも同様とします。
- 3 当社は、前項による代表者の届け出があるまでの間、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項の届け出がないときは、当社は、本サービスに係る地位の承継の届け出をもって、本契約者の地位の承継があったものとみなします。

(本契約者の氏名等の変更の届け出)

- 第14条 本契約者は、その商号、氏名、所在地、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当社に届け出るものとします。
- 2 前項による変更があったにもかかわらず当社に届け出がないときは、当社に届け出を受けている商号、氏名、所在地又は請求書の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項による届け出があったときは、当社は、その届け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 料金 (料金)

- 第15条 当社が提供する本サービスの料金は、別表(料金表)に定めるところによります。

(利用料の支払義務)

- 第16条 本契約者は、別表(料金表)に定める本サービスの料金(以下、「利用料」といいます。)の支払を要します。なお、利用料は、利用開始日の属する月から発生するものとします。
- 2 本契約が月の途中で終了した場合であっても、利用料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ヶ月分の利用料の支払を要します。
 - 3 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。

(遅延損害金)

- 第17条 本契約者は、利用料、その他約款に基づく支払いを遅延した場合は、その遅延金額に対し年14.5%(年365日の日割り計算による)の割合による遅延損害金を支払い期日の翌日より完済にいたるまで当社に支払うものとします。

(端数処理)

- 第18条 当社は、利用料その他の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。

(利用料の支払)

- 第19条 本契約者は、ケーブルスマホ基本利用料と合わせて本サービスの利用料を支払うものとします。

第5章 禁止行為 (著作権等)

- 第20条 本サービスにおいて当社及びアイテム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財産権は、当社及びアイテム若しくは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及びアイテム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うものとします。

- (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6章 停止等 (サービスの一時停止)

- 第21条 当社は、次の場合には、本サービスを一時停止することがあります。
- (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事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リモートソフトの障害、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を一時停止することが望ましいと判断したとき
- 2 当社は、前項の規約により本サービスの一時停止をするときは、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。

(サービスの停止)

- 第22条 当社は、本契約者が次のいずれかに該当するときは、本サービスを停止することがあります。
- (1) 利用料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他のサービス等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) 当社及びアイテムの名誉若しくは信用を毀損したとき
 - (4) 第20条(著作権等)の規約に違反したとき
 - (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及びアイテムの業務の遂行に支障を及ぼしたと、当社が判断したとき
 - (6) 本規約に反する行為であって、本サービス又は他のサービス等に関する当社及びアイテム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) 当社又はアイテムに損害を与えたとき
- 2 当社は、前項の規約により本サービスの停止をするときは、当社からあらかじめその理由、サービスの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。

(本サービス提供の終了)

- 第23条 当社は、本サービスを継続的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あります。
- 2 前項の規約により、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本契約を解除する場合は、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。

(本契約者が行う契約解除)

- 第24条 本契約者は、本契約を解除しようとするときは、解除希望の一ヶ月前までに当社所定の方法により届け出るものとします。

(当社が行う契約解除)

- 第25条 当社は、ケーブルスマホサービスの加入契約が解除された場合、本契約を解除するものとします。

テクニカル&リモートサポートサービス利用規約

第7章 損害賠償

(免責事項)

- 第26条 当社及びアイテムは、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 当社及びアイテムは、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 当社及びアイテムは、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 当社及びアイテムは、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、当社及びアイテムにいかなる責任も負担させないものとします。
- 7 当社及びアイテムは、第21条（サービスの一時停止）、第22条（サービスの停止）、第23条（本サービス提供の終了）の規約により本サービスの一時停止、本サービスの停止、本サービスの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、本規約の規約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、当社及びアイテムは一切の責任を負いません。（サイバーテロとは、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。
- 10 当社及びアイテムは、オペレータの説明に基づいて本契約者が実施した作業、リモートサポートの実施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。

第8章 個人情報の取扱

(個人情報の取扱)

- 第27条 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アイテムから請求があったときは、当社が本契約者の氏名及び住所等を、アイテムに通知する場合がありますことについて、同意するものとします。
- 2 本契約者は、アイテムが、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りますことについて、同意するものとします。
- 3 当社及びアイテムは、前項により本契約者から知り得た個人情報については、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。
- 4 当社及びアイテムは、本サービスの提供及び本サービスに付随するサービス向上のために個人情報を利用します。本契約者は上記利用目的に同意するものとします。

第9章 雑則

(利用に係る本契約者の義務)

- 第28条 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すものとします。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場合、本契約者の携帯端末等が使用可能な状態となっていること
- (3) リモートサポートの提供を受ける場合、本契約者の携帯端末に予めリモートソフトがインストールされていること
- (4) リモートサポートの提供を受ける場合、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) リモートサポートの提供を受ける場合、本契約者のセキュリティソフト等がオペレータと、リモート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携帯端末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
- (7) 本サービスの専用受付番号の適正な管理に努めること
- 2 本契約者は、前項の規定に違反して当社及びアイテムの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の費用を支払うものとします。

(設備等の準備)

- 第29条 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携帯端末、通信機器等、その他の設備を保持し管理するものとします。

(法令に定める事項)

- 第30条 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。

(紛争の解決)

- 第31条 本規約の条項又は本規約に定めのない事項について紛議等が生じた場合、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 本契約者は、本規約に関して訴訟の必要が生じた場合、当社及びアイテム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)

- 第32条 本規約は、平成28年7月4日から実施します。

テクニカル&リモートサポートサービス利用規約

別表

(契約事業者)

社名：株式会社アイテム

所在地：大阪府大阪市西区新町1丁目33番23号

URL：https://ns.i-tem.co.jp/

(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。

(サービス内容)

リモートサポートサービスの対象：Android 4.4以降の搭載端末

※iOS はリモートサポートの対象外です

※音声通話によるテクニカルサポートは上記 OS の種別を問わず利用可能です

サービス内容		
技術問合せ	端末の取扱い/操作に関する 問合せ対応	Gmail などのメール設定支援
		APN 設定支援
		各種アプリケーションのインストール 支援
		Wi-Fi 接続支援
		端末基本操作支援
		SIM カードのセットアップ支援
セキュリティ 問合せ (注1)	スマートフォンセキュリティに関する 問合せ対応	インストール支援
		基本機能操作支援
		①ウイルス検査
		②Web セキュリティ
		③紛失・盗難対策
④アプリ管理		
保証に関する 問合せ (注2)	保証の内容に関する問合せ対応	保証内容
		保証期間
		免責
	保証の手配に関する問合せ	保証手配の受付
		保証の手配

(注1)：セキュリティサービスのご契約がある場合

(注2)：延長保証サービスのご契約がある場合

(料金表) 表示価格は税込です

品目	料金	備考
テクニカル&リモートサポート	440 円/月	

(リモートソフトが取得する情報)

アイテムは、本契約者の承諾を得て、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、以下に定めるリモートソフトがインストールされた本契約者の携帯端末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 27 条 (個人情報の取扱) にしたがって取り扱います。

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. ルータの機種、ログインアカウント及びログインパスワードなど