

## I.C.T あんしん遠隔リモートサービス利用規約

伊賀上野ケーブルテレビ株式会社

制定日 平成26年10月1日

改定日 令和6年5月1日

### 第1条(本規約)

本規約は、伊賀上野ケーブルテレビ株式会社(以下「当社」といいます。)が提供する「電話または遠隔によりパソコンまたはインターネットの基本操作、接続設定、活用方法等のサポートを提供するサービス(以下「本サービス」といいます。)の利用に関する条件等について定めます。

### 第2条(用語の定義)

契約者	当社から本サービスの提供を受けるため、本規約に則り、別表1に規定する当社電気通信サービスの契約を締結している者、および別表1に記載する電気通信サービスにおいてオプション利用申込を行った者。
-----	--

### 第3条(本サービスの契約者)

- 1 当社所定の手続きを経た上で、本規約の内容を承諾し、当社に申し込みをした者をいいます。
- 2 契約者は、本サービスの利用のための契約者資格を第三者に譲渡もしくは貸与し、または、第三者に本サービスを利用させることはできません。

### 第4条(契約単位)

当社は1契約ごとに1の本サービス利用を許可します。この場合、本サービス利用者は1の契約につき1人に限ります。

### 第5条(本サービスの利用申込)

- 1 契約者は、当社所定の手続きを経た上で本規約の内容を承諾し、別表1に規定する電気通信サービスの契約を当社に申し込み、または別表1に記載するオプション利用申込するものとします。
- 2 当社は、契約者が利用申込の承諾後であっても、契約者が次のいずれかに該当することが判明した場合、当社はその利用を取り消すことがあります。
  - ① 申込時に虚偽の事項を申告したことが判明した場合。
  - ② 利用契約の申し込みをした方が、料金の支払いを現に怠り、または怠る恐れがあると当社が判断した場合。

- ③ 過去に不正使用等により利用規約の解除または当社サービスの利用停止を受けていることが判明した場合。
- ④ 契約者が実在しないとき、またはその恐れがあるとき。
- ⑤ 申込に係る内容が、本サービス範囲外の時。
- ⑥ 契約者が、過去および現在において反社会的勢力と関係があると判明したとき。
- ⑦ 当社の業務運営上、その申込を承諾することが著しく困難なとき。
- ⑧ その他、契約者が本サービスを利用することについて不相当と当社が判断したとき。

#### **第6条(登録情報の管理)**

- 1 契約者は本サービスを利用するにあたり付与されるリモートヘルプ専用電話番号を管理する責任を負うものとします。
- 2 契約者は本サービスを利用して行う自らの行為について、一切の責任を負わなければなりません。
- 3 契約者はみだりに第三者へリモートヘルプ専用電話番号を通知してはなりません。

#### **第7条(業務委託)**

当社は本サービスの全部または一部の業務を外部委託できるものとします。

#### **第8条(本規約の範囲、変更)**

- 1 本規約は、当社が提供する本サービスを第2条、第3条に規定する契約者が、利用する場合に適用されます。
- 2 契約者は、本規約に従い本サービスを利用するものとします。
- 3 契約者は、本サービスを利用することにより、本規約のすべての記載事項について同意したものとみなされます。
- 4 当社は、必要に応じて契約者に対して、本サービスの利用に関する情報をウェブサイト上に通知いたします。また、ウェブサイト上に通知しない場合は、メールや書面等の他の手段で通知します。
- 5 当社は、当社の判断により、いつでも任意の理由で本規約の内容を変更または廃止することができるものとします。
- 6 当社は、本規約を変更するときは、ウェブサイト上にて表示することにより、契約者に対して事前にその内容を通知します。
- 7 契約者が、本規約の変更の効力が生じた後に本サービスを利用する場合には、変更後の規約のすべての記載事項について同意したものとみなされます。

#### **第9条(本サービスの提供条件)**

- 1 当社が契約者に本サービスを提供するにあたり、次の条件を満たしていただきます。た

だし、契約者が次の条件を満たしている場合であっても、契約者のご利用状況によっては本サービスを提供できない場合があります。

- ① 契約者による本サービスの利用の要請であること。
- ② 本サービスの利用は、個人の使用に限ります。法人契約は対象外となります。
- ③ 本サービスは日本語での提供となります。
- ④ 本サービスの実施に必要な機器、ソフトウェア、ソフトウェアの正規ライセンス、プロダクト ID、サービスの利用 ID やパスワード等の設定情報が用意されていること。
- ⑤ 本サービスの実施に必要な当社または他の事業者が提供するドライバソフトウェアまた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、契約者のパソコンや機器へのインストールを承諾すること。

2 当社は、契約者が本サービスの利用を要請する場合には、前項に定める条件に加え、次の条件を満たしていただきます。ただし、当社が定めるサポート範囲内であっても、本サービスが提供できない場合があります。

- ① 本サービスの提供を受ける契約者のパソコン等が使用可能な状態になっていること。
- ② 契約者は、本サービスの提供を受けるパソコン等に本サービスの提供に必要なソフトウェア等（契約者のパソコンにインストールし、契約者の承諾により、当社が業務委託するオペレーター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持ったソフトウェア（以下「本ソフト」といいます。））のインストールを承諾すること。
- ③ 契約者は、本ソフトをインストール後、オペレーターの遠隔操作を承諾すること。
- ④ 契約者に必要に応じてオペレーターの指示に基づき操作を実施すること。

#### **第10条(利用環境整備)**

契約者は本サービスを利用するために必要な機器、ソフトウェアを自らの責任と費用において整備するものとします。

#### **第11条(本サービスの提供時間等)**

- 1 営業時間 9：00～21：00 ※メンテナンスにより休止する時間があります。
- 2 営業日 365日（年間） ※メンテナンスその他の事由により休止する場合があります。

#### **第12条(本サービスの料金)**

本サービスの料金は別表2に定める通りとします。

なお、本サービスの提供条件に合致しない場合であっても本サービス料金の減免はいたしません。

#### **第13条(本サービスの詳細)**

- 1 本サービスのサポート範囲は、当社が定める範囲といたします。
- 2 当社は契約者に対して、当社が定める本サービスのサポート範囲を 0120 番号のフリーダイヤルにて提供するものとします。
- 3 本サービスの提供地域は日本国内に限るものとします。
- 4 本サービスは訪問サポートを含みません。

#### **第 1 4 条 (知的財産権の帰属)**

- 1 本サービスにかかるすべての知的財産権その他一切の権利は、当社または当社への情報提供者もしくは製品製造元等に帰属します。
- 2 提供者は、前項の権利を侵害することなく、本サービスを利用することを保証するものとします。

#### **第 1 5 条 (本サービスの提供終了)**

当社は、本サービスを安定的に提供することが著しく困難な場合、通知のうえ、本サービスの提供を終了することがあります。

#### **第 1 6 条 (本サービスの利用解除)**

- 1 契約者は本契約を解除しようとするときは、そのことを解約希望月に当社所定の方法により申し出るものとします。
- 2 当社が前提による申し出を承諾した場合は、契約者が申し出た解約希望日を当該利用契約の解約日として取り扱います。また、当該契約解約日を本サービスの利用終了日と定めます。

#### **第 1 7 条 (本サービスの中断)**

- 1 当社は、次のいずれかの事由に該当する場合、契約者に事前に通知することなく、本サービスの一部または全部を中断することがあります。
  - ① システムの保守を定期的に、または緊急に行う場合。
  - ② 火災、停電、地震、噴火、洪水、津波等の天災、あるいは戦争、動乱、騒乱、労働争議等の不可効力によりサービスの提供が困難な場合。
  - ③ 運用上、あるいは技術上当社が本サービスの中断が必要であるか、または不測の自他により当社が本サービスの提供が困難と判断した場合。
- 2 当社は、前項各号の場合以外の当社の責めに帰すべからざる事由により、本サービス提供の遅延または中断等が発生した場合でも、これに起因する契約者または第三者が被った損害について、一切の責任を負わないものとします。

#### **第 1 8 条 (本サービス提供の停止)**

当社は、契約者が次のいずれかの事由に該当する場合、事前の通知または催告をすることなく本サービス提供を停止することができるものとします。

- ① 第5条第2項に定めるいずれかの事由に該当することが判明した場合、及び当社が定めるインターネット接続サービス契約約款に抵触する行為が認められた場合。
- ② 本サービスを利用するために必要な当社が発行する会員情報を不正に使用し、または使用させた場合。
- ③ 当社が提供する情報を当社の承諾なく改変した場合。
- ④ 手段を問わず、本サービスの運営を妨害した場合。
- ⑤ 本規約のいずれかの条項に違反した場合。
- ⑥ 本サービスの利用にあたり、不適切であると当社が判断した場合。

#### **第19条(当社が行う本サービスの利用解除)**

当社は、次のいずれかに該当する場合には、本契約を解除することがあります。

- ① 当社は、第18条の規定により本サービスの利用を停止された契約者が、なおその事実について解消をしないとき次のいずれかの事由に該当する場合、事前の通知または催告をすることなく本サービス提供を停止することができるものとします。
- ② 本契約に係るインターネット接続サービスの解除があったとき。
- ③ 第15条(本サービスの提供終了)に定めるとき。
- ④ 当社が定めるインターネット接続サービス契約約款に抵触する行為が認められたとき。

#### **第20条(免責事項)**

- 1 本サービスは、第14条に定めるサポートをおこなうものであり、契約者に対し一定の目的を達することを保証するものではなく、また当該サポートの正確性、利便性、有用性、完全性等を保証するものでもありません。
- 2 本サービスの提供、遅滞、変更、中止もしくは廃止、本サービスを通じて登録、提供もしくは収集された契約者および利用者の情報の消失、その他本サービスに関連して発生した契約者の損害について、当社は本規約にて明示的に定める以外一切責任を負わないものとします。
- 3 当社は、本サービスの利用または本規約に関連して不可抗力または当社の責めに帰すべからざる事由により発生した契約者の損害に対し、いかなる責任も負わないものとし、一切の損害賠償をする義務はないものとします。
- 4 当社は、本サービスの提供にあたり、契約者のパソコンまたは周辺機器等に保存されているデータの喪失・棄損・改変等について保証いたしません。契約者は、本サービスの提供を受けるにあたりパソコン等に保存されているデータ等のバックアップを予め作成するものとします。

- 5 次の内容が本サービス対応中に判明した場合対応を行わず作業を終了させていただく場合があります。
- ① 対象以外の機器が対応に含まれる場合。
  - ② 違法コピーなど、違法行為となる作業を要求された場合。
  - ③ パソコン及び機器が致命的な不具合により正常に動作しない場合。
  - ④ パソコン及び周辺機器が改造されている場合。
  - ⑤ 機器及びソフトウェアでパスワードが働いており、お客様によりパスワード解除出来ない場合。
- 6 本サービスは、メーカー、ベンダー及びサービス提供事業者が提供する正規の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、ベンダー、サービス提供事業者のホームページを紹介することや、それぞれに対して契約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。
- 7 当社は、契約者がオペレーターの説明に基づいて契約者が実施したリモートヘルプの内容について保証するものではありません。
- 8 当社は、契約者がオペレーターの説明に基づいて契約者が実施したリモートヘルプに伴い生じる契約者の被害について、一切の責任を負いません。
- 9 契約者が本サービスの利用により第三者（他の加入者を含みます。）に対し損害を与えた場合、契約者は、自己の責任でこれを解決し、当社にいかなる責任も負担させないものとします。
- 10 当社は、第17条（本サービスの中断）、第18条（本サービス提供の停止）により本サービスの利用中断、利用停止並びに本サービス提供の終了に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任を負いません。
- 11 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。
- ※サイバーテロとは、インターネットなどのコンピューターネットワーク上で行われる大規模な破壊活動。政治的な示威行為として行われるもので、人に危害を加えたり、社会機能に打撃を与えるような、深刻かつ悪質なものを呼ぶ。直接的な物理的破壊活動は伴わず、情報の破壊や改竄、漏洩、機器や回線の停止などによって被害をもたらす行為をも指す。
- 12 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契約者に通知します。

## 第21条(権利譲渡等の禁止)

契約者は、本規約から生ずる一切の権利を第三者に譲渡、売買、名義変更、その他の担保

に供する等の行為はできないものとします。

## 第22条（個人情報の取扱い）

- 1 当社は、本サービスに関する契約者の個人情報の取り扱いについて、関係法令等および当社のプライバシーポリシーに基づき適切に取り扱います。
- 2 当社は、本サービスにおける契約者の個人情報を次の目的のために利用させていただく場合があります。
  - ① 契約者に合った当社サービスの提供
  - ② 契約者に有益と思われる当社の業務提携先商品、サービスのご案内
  - ③ なお、上記の目的の実施にあたり、必要な範囲で個人情報を業務提携先、業務委託先に預託することがあります。
- 3 当社は、本サービスにおける多数の契約者情報の集計、分析を行い、個人が特定できないように加工した資料を作成し、新規サービスの開発の業務の遂行のために利用、処理することがあります。また、本サービスの資料を業務提携先等に提供することがあります。
- 4 当社は、契約者の個人情報を提供または開示する業務提携先、業務委託先に対し、適切な取扱い及び保護を行わせ、第三者への開示・提供の利用を禁止します。

## 第23条（契約者の責任）

- 1 契約社は、当社が提供する本サービスに関して、当社または第三者の著作権、商標権その他の権利を侵害する行為、またはその虞のある行為を行ってはならないものとします。
- 2 契約者の故意もしくは過失、法令または公序良俗に反する行為、または契約者が本規約を守らないことにより、当社が損害を被った場合、当社は契約者に対し、損害賠償を請求することがあります。

## 第24条（紛争の解決）

本規約に定めない事項および本規約に関し生じた疑義については、契約者および当社双方が誠意をもって協議し、その解決にあたるものとします。

## 第25条（準拠法）

本規約に関する準拠法は、すべて日本国の法令が適用されるものとします。

## 第26条（合意管轄）

本規約に関連して生じた紛争については第一審の裁判所は津地方裁判所とします。

## **第27条(実施期日)**

本規約は、平成26年10月1日から実施します。

本改訂規約は、令和元年10月1日から実施します。

本改訂規約は、令和6年5月1日から実施します。

**別紙1：本サービスの対象コース**

(ICT光インターネットプラン)

ICT光5M、ICT光30M、ICT光100M、ICT光1G、ICT光10G、ICT光マンション

※ICT光5M、ICT光30Mプランの新規受付は終了しております。

**別紙2：月額利用料金**

月額利用料金500円(税抜)(税込550円)