

株式会社倉敷ケーブルテレビ

KCT-Net リモートサポートサービス 利用規約

第1条(本規約の目的)

株式会社倉敷ケーブルテレビ(以下「当社」といいます。)は、この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。

第2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)に関するお問合せに、当社の可能な範囲で、当社の定める方法(別紙(提供の方法))で対応するものとします。
- 3 KCT-Net 法人契約ダイヤルアップ IP 接続及びKCT-Net 法人契約 CATV インターネット接続の契約者は、本サービスの提供除外とし、本サービスは提供されません。ただし、当該法人の代表者が、KCT-Net の加入者として本サービスを利用することを妨げるものではありません。

第3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KCT-Net に接続していること。
- 2 前項の規定によるKCT-Net 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、設定作業等に必要な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なソフトウェア等が、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4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KCT-Net の業務区域においてのみ提供します。

第5条(契約の単位)

- 1 当社は、一のKCT-Net 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KCT-Net 契約者と同一の者に限ります。

第6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7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8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。
 - ⑪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き損したときには、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る費用を支払っていただきます。

第9条(利用料金の支払義務)

- 1 本契約者は、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の翌月の初日から発生するものとします。
- 2 本契約が月の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。

第10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、変更後の規約によります。

第11条(KCT-Net サービス会員規約の適用)

本規約に定めのない事項については、KCT-Net サービス会員規約によります。

附則(実施期日)

本規約は、平成26年3月25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（提供の方法）】

1. 電話によるサポート。
2. 「リモートサポートツール(以下、本ソフトウェアという)」によるリモートサポート。

【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。

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本サービスの利用要請が本契約者自身によるものではない場合
- ②本サービス契約者のパソコン等が使用不可能な場合
- ③本ソフトウェアがサービスの提供を受ける本サービス契約者のパソコンにインストールできない場合
- ④本サービス契約者が乙の発行する電子証明書の受領を承諾いただけない場合
- ⑤本サービス契約者がオペレータの遠隔操作を承諾いただけない場合
- ⑥本サービス契約者のルータ、セキュリティソフト等が本ソフトウェアの通信を遮断する場合
- ⑦本サービス契約者がオペレータの指示に基づき操作を実施していただけない場合

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

- ・KCT-Net・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、KCT-Net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

- ・ ウィ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
- ・ 当社提携サービス(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
- ・ KCT-Net 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 (本ソフトウェアの動作環境)】

オペレーションシステム	<p>最新の動作環境は、 株式会社倉敷ケーブルテレビ公式ホームページでご確認下さい。 http://www.kct.co.jp/</p>
CPU	
メモリ	
HDD	
LAN	
その他	

〔注意事項〕

本ソフトウェアによるリモートサポートの実施には、本ソフトウェアの動作環境を満たし、本ソフトウェアをパソコンにインストールする必要があります。インターネットに接続できていない状態ではリモートツールが利用できません。なお、モバイル端末(スマートフォン等)向けのリモートサポート実施には、本ソフトウェア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。(一部機種は除く。)

※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（本ソフトウェアが取得する情報）】

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ウェア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。

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