

リモートサポートサービス利用規約

第1章 総則

第1条 (本規約の目的)

株式会社日本ネットワークサービス(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 (本規約の変更)

当社は、本規約を、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3条 (用語の定義)

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
CCNet	当社が定める「インターネット接続サービス契約約款」及び「LTE無線通信サービス契約約款」に基づいて提供するインターネット接続サービス
CCNet契約	CCNetを利用するための契約
CCNet契約者	当社とCCNet契約を締結している者
本契約者	当社と本契約を締結している者
本ソフト	本契約者の利用するパーソナルコンピューター等(以下「パソコン」といいます)にインストールし、本契約者の承諾に基づき当社オペレータ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有したソフトウェア。本ソフトの動作環境は、附則【本ソフトの動作環境】に定めるところによります
リモートサポート	本ソフトがあらかじめインストールされた本契約者のパソコンを、本契約者の要請に基づき当社オペレータがそのパソコンを遠隔操作して行う課題解決等を行うサービス
本サービス取扱所	本サービスに関する業務を行う当社の事務所

第2章 本サービスの提供

第4条 (本サービスの提供範囲)

- 1 本サービスは、附則【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、附則【サポート対象の機器、ソフトウェア及びサポート範囲】に定めるお問合せに対し、当社の可能な範囲で対応するものとします。

第5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CCNetに接続していること。
- 2 前項の規定によるCCNet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6条 (提供区域)

本サービスは、本契約者が利用しているCCNetの業務区域においてのみ提供します。

第3章 契約

第7条 (契約の単位)

- 1 当社は、一のCCNet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CCNet契約者と同一の者に限りません。

第8条 (契約申込みの方法)

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、次に掲げる事項を当社所定の手続きに従って、契約事務を行う本サービス取扱所に申し出ていただくものとします。

- 1 本サービスに係るCCNetの契約者名
- 2 その他本サービスの内容を特定するために必要な事項

第9条 (契約申込みの承諾)

- 1 当社は、契約の申込みがあったときは、受け付けた順序に従って審査し承諾します。ただし、当社は、当社の業務の遂行上支障があるときは、その順序を変更することがあります。この場合、当社には、申込みを行った者に対してその理由と共に通知します。
- 2 当社は、前項の規定にかかわらず、本サービスの取扱い上余裕のないときは、その承諾を延期することがあります。
- 3 当社は、第1項の規定にかかわらず、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。
 - ① 本サービスを提供することが技術上著しく困難なとき。
 - ② 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。
 - ③ 申込みの際に虚偽の事項を申告したとき。
 - ④ その他当社の業務の遂行上著しい支障があるとき。

第10条 (本サービスの利用開始日)

当社は、前条の規定に基づき当社が承諾した日を本サービスの利用開始日(以下「利用開始日」といいます。)とし、利用開始日から本サービスを提供します。ただし、CCNet契約の申込み(CCNet契約の変更を含む。)と同時に本契約の申込みがあった場合は、当該CCNet契約に係る工事完了日から本サービスを提供します。

第11条 (契約内容の変更)

- 1 本契約者は、第8条2項の規定による契約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(契約申込みの承諾)の規定に準じて取り扱います。

第12条 (権利譲渡の禁止)

本サービスを受ける権利は、譲渡することができません。

第13条 (本契約者の地位の承継)

- 1 相続又は法人の合併も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、合併もしくは分割により設立された法人又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本サービス取扱所に届け出ていただくものとします。
- 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、これを届け出ていただきます。これを変更したときも同様とします。
- 3 当社は、前項の規定による代表者の届出があるまでの間、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項の規定にかかわらず、本契約者の地位の承継において第1項の届出がないときは、当社は、その本サービスに係るCCNetの地位の承継の届出をもって、本契約者の地位の承継があったものとみな

します。

第14条(本契約者の氏名等の変更の届出)

- 1 本契約者は、その氏名、名称、住所もしくは居所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本サービス取扱所に届け出ていただきます。
- 2 前項の規定による変更があったにもかかわらず本サービス取扱所に届出がないときは、当社に届出を受けている氏名、名称、住所もしくは居所又は請求書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項の規定による届出があったときは、当社は、その届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 禁止行為

第15条(営業活動の禁止)

本契約者は、有償、無償を問わず本サービスを使用した営業活動のほか、本サービスの営利を目的とした利用もしくは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16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5章 提供中止等

第17条(提供中止)

- 1 当社は、次の場合には、本サービスの提供を中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本ソフトの障害、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の運用を中止することが望ましいと判断したとき。
- 2 当社は、前項の規定により本サービスの提供を中止するときは、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。

第18条(提供停止)

- 1 当社は、本契約者が次のいずれかに該当するときは、当社が定める期間、本サービスの提供を停止することがあります。
 - ①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。
 - 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CCNet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当社の名誉もしくは信用を毀損したとき。
 - ④第15条(営業活動の禁止)、第16条(著作権等)及び第30条(利用に係る本契約者の義務)の規定に違反したとき。
 - 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CCNetに関する

当社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当社に損害を与えたとき。

- 2 当社は、前項の規定により本サービスの提供を停止するときは、当社からあらかじめその理由、提供を停止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。

第19条(本サービス提供の終了)

- 1 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 前項の規定により、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その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。

第20条(本契約者が行う契約解除)

本契約者は、本契約を解除しようとするときは、そのことをあらかじめ本サービス取扱所に当社所定の方法により通知していただきます。

第21条(当社が行う契約解除)

当社は、次のいずれかに該当する場合は、あらかじめ本契約者に通知した後、本契約を解除することがあります。

- 1 第18条(提供停止)の規定により本サービスの提供を停止された本契約者が、なおその事実を解消しないとき。ただし、当社は、第18条(提供停止)第1項のいずれかに該当する場合に、その事実が当社の業務に著しい支障を及ぼすと判断したときは、本サービスの提供停止をしないで本契約を解除できるものとします。
- 2 第8条(契約申込みの方法)に基づき当社に届け出た契約者名に係るインターネット契約が解除された場合又は、当該CCNet契約において提供される電気通信サービスがCCNet契約以外の電気通信サービスに変更されたとき。
- 3 第19条(本サービス提供の終了)第1項に定めるとき。
- 4 本契約者に次に定める事由のいずれかが発生したとき。
 - ①支払停止状態に陥った場合、その他財産状態が悪化し、又はそのおそれがあると認められる相当の理由がある場合。
 - ②手形交換所の取引停止処分を受けた場合。
 - ③差押、仮差押、仮処分、競売、租税滞納処分の申立を受けた場合。
 - ④破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、会社整理開始もしくは特別清算開始の申立を受け、又は自ら申立をした場合。
 - ⑤暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなったときから5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者に該当することが判明したとき。
 - ⑥自ら又は第三者を利用して、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為、風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為その他これらに準ずる行為を行ったとき。

第6章 料金

第22条(料金)

当社が提供する本サービスの料金は、附則【料金】に定めた額とします。

第23条(利用料金の支払義務)

- 1 本契約者は、第22条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。

- 3 提供停止等により本サービスの利用ができない状態が生じたときの利用料等の支払は、次によります。
 - ① 利用の休止をしたときは、本契約者は、その期間中の利用料等の支払は要しません。
 - ② 提供停止があったときは、本契約者は、その期間中の利用料等の支払を要します。
- 4 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。

第24条(割増金)

本契約者は、料金の支払を不法に免れた場合は、その免れた額の他、その免れた額(消費税相当額を加算しない額とします。)の2倍に相当する額に消費税相当額を加算した額を割増金として支払っていただきます。

第25条(延滞利息)

本契約者は、料金その他の債務(延滞利息を除きます。)について支払期日を経過してもなお支払がない場合には、支払期日の翌日から支払の日の前日までの日数について、年14.6%の割合で計算して得た額を延滞利息として支払っていただきます。ただし、支払期日の翌日から起算して10営業日以内に支払があった場合は、この限りではありません。

第26条(端数処理)

当社の料金計算においては、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数は切り捨てます。

第27条(料金等の支払)

- 1 本契約者は、料金について当社が指定する期日、方法により支払うものとします。
- 2 本契約者は、料金について支払期日の到来する順序に従って支払っていただきます。
- 3 第23条(利用料金の支払義務)の規定その他本規約の規定により附則【料金】に定める料金の支払を要するものとされている額は、この料金表に定める額に消費税相当額を加算した額とします。

第7章 損害賠償

第28条(免責事項)

- 1 当社は、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、一切の責任は負いません。
- 6 本契約者が本サービスの利用により第三者(他の契約者を含みます。)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、当社にいかなる責任も負担させないものとします。
- 7 当社は、第17条(提供中止)、第18条(提供停止)、第19条(本サービス提供の終了)の規定により本サービスの提供中止、提供停止、提供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

害について、一切の責任は負いません。

- 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、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。

第8章 個人情報の取扱

第29条(個人情報の取扱)

- 1 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当社の契約事業者から請求があったときは、当社がその本契約者の氏名及び住所等を、その事業者に通知する場合があることについて、同意していただきます。
- 2 本契約者は、当社が、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ることについて、同意していただきます。
- 3 当社は、前項の規定により本契約者から知り得た個人情報及び附則【本ソフトが取得する情報】に定める個人情報については、当社が別に定める「個人情報保護方針」に基づき取り扱うものとします。

第9章 雑則

第30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31条(設備等の準備)

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パソコン、通信機器、CCNetその他の設備を保持し管理するものとします。

第32条(法令に定める事項)

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。

第33条(準拠法)

本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

第34条(紛争の解決)

- 1 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 甲及び乙は、本契約に関して訴訟の必要が生じた場合には、被告の本店所在地を管轄する簡易裁判所または地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

附則(実施期日)

- 1 本規約は、令和2年10月1日から実施します。

【利用可能時間】

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。

【本ソフトの動作環境】

オペレーションシステム	最新の動作環境は、 NNSH日本ネットワークサービス公式ホームページでご確認下さい。 https://www.nns-catv.co.jp/
CPU	
メモリ	
HDD	
LAN	
その他	

【注意事項】

リモートサポートの実施には、「リモートサポートツール」の動作環境を満たし、「リモートサポートツール」がパソコン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ができません。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、上記の「リモートサポートツール」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。
※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。

【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。なお、本項により定める主なサポート対象以外のサポート対象及び詳細は、当社が別に定める規定によります。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.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

- ・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、CCNet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

- ・CCNet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

【料金】

月額550円(税抜価格500円)

【本ソフトが取得する情報】

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の上で有用な情報として、以下に定める本ソフト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。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29条(個人情報の取扱)に従って取り扱います。

- 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