

## 宅内サポートプラス利用規約

### 第1条（総則）

株式会社御前崎ケーブルテレビ（以下「当社」といいます。）は、「宅内サポートプラス利用規約」（以下「本規約」といいます。）により「宅内サポートプラス」（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

### 第2条（本規約の範囲、変更および通知）

本規約は、本サービス加入者（以下「加入者」といいます。）と当社との間の本サービスに関する一切の關係に適用します。

- 2.当社は、本規約を変更することができるものとします。
- 3.当社は前項による本規約の変更にあたり、変更後の本規約の効力発生の1カ月前までに、本規約を変更する旨および変更後の本規約の内容とその効力発生日を当社ホームページ上での掲載等、当社の定める方法により告知します。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。
- 4.変更後の本規約の効力発生日以降に加入者が本サービスの利用を継続したときは、加入者は、本規約の変更に同意したものとみなします。

### 第3条（提供するサービス）

本サービスは、「別紙（標準メニュー表）」（以下「標準メニュー表」といいます。）に定める範囲において、毎月2回まで訪問して実施するサポートの提供を受けることができるサービスです。

- 2.本サービスの1回の対応時間は最大1時間とし、これを超える場合は、当日の延長対応または後日再訪問を行うものとします。なお、延長対応および再訪問については、新たな訪問とみなして取り扱います。
- 3.「標準メニュー表」の項目に無い作業および3回目以降の訪問については、本サービス外の有料作業として取り扱います。
- 4.本サービスに係る各種作業は、本サービスの契約先住所の敷地内のサービス対象機器に限り実施します。

### 第4条（本サービスの申込み）

本サービスは、当社の提供する「放送サービス」または「インターネット接続サービス」の契約者に限り、申込みいただけます。

- 2.申込み者は、本規約を承諾の上、所定の申込書を当社に提出するものとします。
- 3.本サービスの契約は、加入者の契約単位ごとに1つの契約を締結します。
- 4.本サービスの申込みは、個人に限るものとします。店舗または事業所等では、本サービスの申込みはできません。

#### 第5条（有効期間）

- 1.本サービスの最低利用期間は課金開始月（加入した翌月）以降の3カ月とします。最低利用期間内に解約された場合は、契約解除料として残余期間分の「別紙（料金表）に定める月額料金」（以下「月額料金」と言います。）を一括して支払いいただきます。
- 2.最低利用期間満了までに加入者からの解約の申し出がない場合には、以後1カ月ごとに契約期間を自動で更新するものとします。

#### 第6条（本サービスの契約の成立）

本サービスの契約は、当社が申込書を受領し、申込みを承諾した時に成立するものとします。

- 2.当社は次の各号のいずれかに該当すると判断した場合には、本サービスの申込みを承諾しない場合があります。
  - (1) 申込み者が本規約に違反するおそれがある場合
  - (2) 本サービスの申込み内容に、虚偽の記載がある場合
  - (3) 本サービスの提供が著しく困難であると当社が判断した場合
  - (4) 当社が提供するサービス等の利用料金および工事に関する費用の支払いを現に怠り、または怠る恐れがある場合
  - (5) その他、本サービスの契約が不相当であると当社が判断した場合
- 3.当社が本サービスの申込みを承諾した後に、加入者が第2項各号のいずれかの場合に該当することが判明した場合には、当社はその承諾を取り消すことができるものとします。

#### 第7条（加入者の義務）

加入者は、本サービスの利用を請求するにあたり、次の各号に定める条件を満たすこととします。ただし加入者が次の条件を満たしている場合であっても、加入者のご利用状況によっては本サービスの提供ができない場合があります。

- (1) 本サービス実施の時点で、作業を実施する場所に必要な機器等が用意されており、作業に必要なIDやパスワード等の設定情報および、その機器等の正規ライセンス、シリアルナンバーを所有していること
  - (2) 本サービス実施に必要なドライバソフトウェア、またはアプリケーションなどのソフトウェアライセンスに同意し、加入者のパソコンなどへのインストールを許諾すること
  - (3) 加入者のサービス対象機器が使用可能な状態となっていること
  - (4) 加入者が必要に応じて当社の指示に基づき操作を実施すること
  - (5) 当社作業員による遠隔または訪問サービス対象機器の操作、作業を許諾すること
- 2.前項の規定のほか、加入者は次のことを守ることとします。
    - (1) 当社または他者の財産権（知的財産権を含む）、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使用しないこと

(3) 本サービスおよ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

#### 第8条（加入者の当社に対する協力義務）

加入者は、当社が本サービスの提供に必要な協力を求めたときは、当社に対して以下に定める協力を行うものとしします。

- (1) 当社の求めに応じたIDやパスワード等の入力
- (2) 当社の求めに応じた本サービス提供のために必要な情報（操作説明書等を含む）の提供
- (3) サービス対象機器等に機密情報がある場合について、本サービス提供前の加入者の責任におけるこれらの情報の防護措置または消去の実施
- (4) その他、本サービス提供または設定作業のために当社が必要と認める事項の実施

#### 第9条（加入者による事前準備）

加入者は、本サービスを受けるために当社が指示する準備を事前に行うものとしします。

#### 第10条（本サービスの受付時間ならびに提供時間）

本サービスの受付ならびに提供時間は平日（年末年始12月29～1月3日を除く）、8時30分～17時15分としします。

- 2.当社は加入者からの利用申込みに際し、加入者が要望する内容等をあらかじめ聞き取ります。訪問後の追加の設定等の申込みはできません。
- 3.当社は、要望内容に応じて電話でのサポートを行うことがあります。なお、電話にて解決した場合、第3条に定める月の訪問回数に含みません。

#### 第11条（所有機器等への対応）

本サービスでは、加入者の所有機器等の修理はいたしません。

#### 第12条（作業の完了）

加入者は、本サービスに係る作業の完了後、当社作業員の立ち合いのもと、速やかに当該作業内容について確認を行うものとしします。なお、加入者は、当該確認に際し、当社作業員による本サービスの提供上生じたとみられる損傷を発見した場合には、直ちに当社作業員に申告するものとしします。

- 2.加入者は、前項による確認終了後、当社所定の作業報告書に署名をするものとしします。
- 3.本サービスに係る作業の完了日は、前項に定める作業報告書に署名した日としします。

#### 第13条（本サービスに係る作業の中止）

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合は、本サービスに係る作業に着手したか否かにかかわらず、本サービスに係る作業の提供を中止するものができるものとしします。なお、訪問後に中止と判断した場合、第3条に定める月の訪問回数に含めるものとしします。

- (1) 第7条、第8条および9条に定める内容が満たされていない等、当社作業員が本サービスに着手できない、または作業を継続できないと認められる相当の事由がある場合（ただし、当社の責めによる事由による場合は除きます）
- (2) 加入者の契約先住所での作業において、物品に損傷を与える可能性が高い作業を行う必要が生じた場合
- (3) 当社以外の事業者が提供するサービスの保守に係る作業である場合

#### 第14条（本サービス提供の停止）

当社は、加入者が次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの提供を停止することがあります。

- (1) 第18条に規定する本サービス料金等の支払いを怠った場合
- (2) 第4条に定める条件を満たさない場合
- (3) その他、当社が本サービスの提供を不相当と判断した場合

#### 第15条（本サービス提供の中止）

当社は、本サービスの提供が困難であると判断した場合には、本サービスの提供を中止することがあります。

- 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には、事前に当社所定の方法により加入者に対しその理由および停止期間を通知します。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16条（本サービスの解約）

加入者は毎月月末日付にて、本サービスの契約を解約することができます。この場合、加入者は解約希望日の前日までに当社所定の方法により申し出るものとします。ただし、最低利用期間内に解約する場合、加入者は契約解除料として残余期間分の月額料金を一括して支払うものとします。

- 2.当社が前項による申し出を受領した場合は、加入者が申し出た解約希望日の月末を当該契約解約日として扱います。

#### 第17条（本サービスの解除）

当社は第14条第1項の規定により本サービスの利用を停止された加入者が、当該停止期間内にその原因となった事由を解消しない場合には、第5条第2項の規定にかかわらず、利用契約を解除できるものとします。

- 2.当社は、加入者が第14条第1項いずれかに該当する場合、ならびに加入者が本規約に違反する行為があったと認められる場合で、その原因となった事由が当社の業務遂行上支障を及ぼすと認められるときは、前項の規定にかかわらず、第14条に定める本サービス提供の停止をすることなくその契約を解除することができるものとします。

3.当社は次の各号のいずれかに該当する場合、第1項および第2項の規定に関わらず、第14条に定める本サービス提供の停止をすることなくその契約を解除することができるものとします。

- (1)加入者が不当もしくは過度な要求行為を行い、その行為が当社の業務上支障を及ぼすと判断した場合
- (2)加入者が反社会的勢力等の維持、運営もしくは経営に協力もしくは関与する等、反社会的勢力との何かしらの交流もしくは関与する行為を行った場合
- (3)第6条第2項各号に定める事由が判明した場合

4.当社は、第1項から第3項の規定により契約を解除しようとするときは、事前に当社所定の方法により加入者にその旨を通知します。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。

5.第1項から第3項の規定により契約を解除されたときは、契約が解除された日を本サービス利用終了日と定めます。

#### 第18条（本サービスの料金等）

加入者は月額料金を当社に支払うものとします。

2.当社は、加入者に対して請求書および領収書の発行は行わないものとします。

3.月額料金の計算開始は、本サービスを受け始めた月の翌月からとし、終了は契約の解約あるいは解除の日とし、1カ月に満たない場合でも1カ月とします。なお、日割り計算による清算は行わないものとします。

#### 第19条（個人情報の取り扱い）

当社は加入者の個人情報について、当社が定める「プライバシーポリシー」に基づいて適正に取り扱います。

#### 第20条（免責事項）

第14条、第15条および第23条により、加入者が損害を被った場合、当社は一切の責任を負いません。

2.本サービスは、加入者からの問い合わせを遅延なく受け付けることを保障するものではありません。

3.加入者のご利用環境によっては、各推奨環境を満たしている場合であっても、本サービスを完了できない場合があります。

4.加入者が本サービスの利用により他者に対し損害を与えた場合、加入者は、自己責任でこれを解決するものとし、当社は一切の責任を負いません。

5.本サービスでの作業内容について、第12条3項の完了日以降に損害等が発生した場合、当社は一切の責任を負いません。

6.本サービスはメーカー、ソフトウェアハウスおよ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。お問い合わせ内容によっては、当社では対応できない場合があります。

## 第21条（責任の制限）

当社は、本サービスの提供により加入者に損害が生じた場合、本サービスの月額料金の4カ月分を上限として、加入者に損害賠償責任を負うものとします。ただし、当該損害が当社の故意または重過失による場合は、この限りではありません。また、当社は次の各号に該当する損害について、いかなる場合についても一切の責任を負わないものとします。

### (1)第14条、第15条および第23条による損害

(2)本サービス実施に伴い発生した、サービス対象機器に保存されているデータの消失、破損等の損害

(3)本サービスに係る作業を完了できなかったことにより生じた損害

(4)天災、事変、原因不明のネットワーク障害、その他不可抗力により生じた損害、当社の予見の有無を問わず、特別の事情から生じた損害などあらゆる損害

(5)不正アクセス、ウイルス感染等により生じた損害

## 第22条（許諾事項）

加入者は、本サービスの提供にあたり、当社が加入者の利用環境（パソコンの環境、設定環境など）、作業（操作状況、挙動など）についての情報を取得し、加入者の問題解決のために利用、記録（電子媒体への記録を含む）することを許諾するものとします。

## 第23条（本サービスの廃止）

当社は、業務上の都合により本サービスを廃止することがあります。この場合、本サービス廃止する日をもって契約は終了するものとし、この日を本サービス利用終了日と定めます。

2.前項の場合、当社は加入者に対し、事前に当社ホームページ上での掲載等、当社の定める方法によりその旨を通知します。

## 第24条（関連法令の遵守）

当社は、本規約に定める措置を講ずるに際しては、関連法令の定める範囲内で、適切な措置を講じます。

## 第25条（準拠法・合意管轄）

本規約は日本国内法に準拠するものとし、利用規約により生じる一切の紛争等については当社が定める裁判所を第一審の裁判所をすることに合意するものとします。

## 第26条（定め無き事項）

本規約の定め無き事項が生じた場合、当社および加入者は契約締結の趣旨に従い、誠意をもって協議の上、解決にあたるものとします。

## 附則（実施期日）

本規約は、2024年7月16日から実施します。

別紙（料金表）

1. 月額料金

500 円（税込 550 円）

別紙（標準メニュー表）

カテゴリ	サポート名	月間訪問 2 回目まで	サポート内容
共通	出張費	0 円	
テレビ系 ネット系	トラブル診断	0 円	トラブル原因調査 ※修繕費用は別途費用がかかります ※原因不明な場合は、メーカーへの相談をお願いする場合があります
テレビ系 ネット系	簡易トラブル	0 円	機器の電源抜け・配線抜けなどのトラブル対応
テレビ系	T V 初期設定	0 円	テレビの初期設定、配線工事 ※配線などの材料費は別途がかかります
テレビ系	リモコン設定	0 円	新しく購入したリモコンの初期設定
テレビ系	録画HDD取付	0 円	テレビ・S T B へのHDD接続 ※HDDはお客様にてご用意ください
テレビ系	S T B	0 円	S T B の設置位置移動・操作説明 ※配線などの材料費は別途がかかります
テレビ系	レコーダ接続	0 円	テレビ・S T B へのレコーダ接続 ※配線などの材料費は別途がかかります
ネット系	L A N 配線接続	0 円	テレビやゲーム機等へのL A N 配線接続 ※配線などの材料費は別途がかかります
ネット系	メール設定	0 円	当社にて発行したメールの設定 ※他社発行のメールについてはご相談ください
ネット系	セキュリティー	0 円	当社にて発行した（マカフィー）のインストール ※その他ソフトについてはご相談ください
ネット系	ルーター取付	0 円	ルーターの取付を行います ※配線などの材料費は別途がかかります
ネット系	無線設定	0 円	P C ・ゲーム機・スマートフォンなどの無線対応機器へのWi-Fi 設定
ネット系	プリンタ設定	0 円	プリンタの設定 ※P C 等にドライバーのインストールが必要な場合があります
ネット系	操作説明	0 円	P C ・インターネットなどの操作説明
その他	インクリボン	0 円	電話（F A X）のインクリボン交換 ※インクリボン代は別途がかかります ※当社にて取扱いのないインクリボンについては、お客さまにてご用意ください
その他	電話機交換	0 円	電話機の取付・交換 ※電話機の販売・処分は行いません

※ネット系サポートは当社「インターネット接続サービス」の契約者に限ります。

※その他のサポートは当社の提供する電話サービスに限ります。