

# 花巻ケーブルテレビ あんしん遠隔サポート[有料]利用約款

## 第1節 総則

### 第1条(約款の適用)

1. 花巻ケーブルテレビ あんしん遠隔サポート[有料]利用約款(以下「遠隔サポート約款」といいます。)は、花巻ケーブルテレビインターネット加入契約約款(以下「基本約款」といいます。)の追加約款であり、基本約款と一体となって適用されます。
2. 基本約款と遠隔サポート約款が抵触する場合、遠隔サポート約款が優先して適用されます。

### 第2条(約款の変更)

1. 当社は、加入者と個別の協議をすることなく本約款を変更することができ、加入者は約款の変更をあらかじめ異議なく承諾するものとします。
2. 当社は、変更後の約款を速やかに加入者に通知します。
3. 約款が変更された場合、料金その他の提供条件、利用内容は変更後の約款によります。

### 第3条(用語の定義)

遠隔サポート約款においては、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
花巻ケーブル インターネット	基本約款に定める、花巻ケーブルテレビ インターネット接続サービス
花巻ケーブル インターネット契約	当社から花巻ケーブル インターネットの提供を受けるための契約
加入者	当社と花巻ケーブル インターネット契約を締結している者
本契約	当社からあんしん遠隔サポート[有料]の提供を受けるための契約
契約者	当社と本契約を締結している者
本ソフト	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、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、別表3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契約者のパソコンを、契約者の要請に基づき当社オペレータが遠隔操作して課題解決等を行うサービス。

### 第4条(サービスの内容・料金)

1. あんしん遠隔サポート[有料]サービス(以下「本サービス」といいます。)の料金は、別表1に記載のとおりとします。
2. 本サービスは花巻ケーブル インターネットのオプションサービスとして提供されるものであり、本サービスのみの利用はできません。

### 第5条(サービスの申込と解除)

1. 申込者は、当社所定の方法による申込をなし、当社による契約者登録を受けることによって、当社が指定するサービス開始日より本サービスを利用することができます。
2. 契約者は、当社に対し、解除日等の当社指定の事項を解除日から30日前までに当社所定の方法で通知することにより、契約者登録を解除することができます。

### 第6条(料金の計算方法)

1. 当社は、利用料金を暦月単位で計算して請求するものとし、加入者が暦月の途中に契約者登録を受けた場合は、翌月1日より課金するものとします。ただし、契約者登録を受けた日の属する月のうちに登録を解除する場合は、当該契約者は1月分の利用料金を支払うものとします。
2. 契約者は、暦月の途中に登録を解除する場合であっても、当月末日までの料金を支払うものとします。

## 第2節 本サービスの提供

### 第7条(本サービスの提供範囲)

1. 本サービスは、別表2に定める受付時間において利用できます。
2. 本サービスは、当社の提供するネットワーク機器、サービスに関するお問い合わせのほか、当社提供外の機器、ソフト等(別表4に定めるものに限ります。)に関するお問い合わせに、当社の可能な範囲で対応するものとします。

### 第8条(本サービスの提供条件)

1. 当社は、次の各号に定める条件をすべて満たす場合にのみ、本サービスを提供します。
  - (1) 契約者自身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花巻ケーブル インターネット回線に接続していること。
  - (2) 前号の規定による花巻ケーブル インターネット回線が、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) 当社およ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およびパスワード等の設定情報ならびに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が用意されていること。
  - (5) 本サービスの対象機器等およ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または配布されたものであり、かつそのマニュアルおよ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、契約者が、その本サービスの対象機器等の正規のライセンスおよびプロダクト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、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。
2. 当社は、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、本ソフトがインストールされた契約者のパソコン、通信機器等について、次の各号の情報を取得します。なお、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(コンピューター名)
    - (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) 既定のブラウザの種類、バージョン
    - (8) 既定のメールソフトの種類、バージョン
    - (9) CPUの種類、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およびログインパスワード

### 第9条(提供区域)

本サービスは、契約者が利用している花巻ケーブル インターネットの業務区域においてのみ提供します。

## 第3節 禁止行為

### 第10条(営業活動の禁止)

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また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11条(著作権等)

1. 本サービスにおいて当社が契約者に提供する一切の物品(遠隔サポート約款、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。)に関する著作権および特許権、商標権、並びにノウハウ等の一切の知的所有権は、当社および本ソフト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. 契約者は、前項の提供物について次の各号に該当する行為をしてはなりません。
  - (1) 本サービスの利用目的以外に使用する行為。
  - (2) 複製・改変・編集等を行う行為、またリバースエンジニアリング、逆コンパイルまたは逆アセンブルする行為。
  - (3) 営利目的の有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等を行う行為。

## 第4節 利用中止等

### 第12条(利用中止)

1. 当社は、次の場合には、本サービスの利用を中止することがあります。
  - (1) 当社の電気通信設備および業務委託会社の電気通信設備の保守上また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) 当社および業務委託会社が設置する電気通信設備または本ソフトの障害、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利用を中止するときは、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13条(利用停止)

1. 当社は、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、本サービスの利用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) 契約者が当社と契約を締結しているまたは締結していた他の花巻ケーブル インターネット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10条、第11条および第18条の規定に違反したとき。
  - (5) 契約者が過度に頻繁に問い合わせを実施し、また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) 本約款に反する行為であって、本サービスまたは花巻ケーブル インターネットに関する当社の業務の遂行または当社の電気通信設備に支障を及ぼし、また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利用停止をするときは、当社からあらかじめその理由、利用停止をする日および期間を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14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15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、あらかじめ契約者に催告した上で、本契約を解除することがあります。

- (1)第13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、なおその事実を解消しないとき。ただし、当社は、第13条第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、本サービスの利用停止をしないで本契約を解除できるものとします。
- (2)花巻ケーブル インターネット契約が解除された場合、または花巻ケーブル インターネット以外の電気通信サービスに変更されたとき。
- (3)第14条第1項に定めるとき。

#### 第5節 雑則

#### 第16条(個人情報の取扱)

1. 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業務委託先から請求があったときは、当社がその契約者の氏名および住所等を、その事業者に通知することについて、同意するものとします。
2. 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、同意するものとします。
3. 当社は、前項の規定により契約者から知り得た個人情報および第8条第2項に定める情報については、当社が別に定める「個人情報の保護に関する宣言」に基づき取り扱うものとします。

#### 第17条(免責事項)

1. 当社は、契約者からの問い合わ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、契約者の問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決また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。問い合わせの内容によっては、問い合わ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、それぞれに対して契約者自身で直接問い合わ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契約者が実施した作業など本サービスの実施に伴い契約者に支払義務が発生する通信料金等の債務および契約者に生じた損害について、一切の責任を負いません。
6. 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、契約者は、自己の責任と費用でこれを解決するものとし、当社は責任を追いません。
7. 当社は、第12条、第13条、第14条の規定により本サービスの利用中止、利用停止、利用の制限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。
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、本約款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、データ破壊、改ざんなどの手段で国家また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契約者に通知します。

#### 第18条(利用に係る契約者の義務)

1. 契約者は、本サービスを利用するにあたり、次の各号に定める条件を満たすものとします。ただし、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が提供できない場合があります。
  - (1)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)リモートサポートの提供を受ける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)契約者は当社が発行する電子証明書の受領を承諾し、オペレータの遠隔操作を承諾すること。
  - (5)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契約者のパソコンの間の通信を遮断しないこと。
  - (6)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、契約者は次のことを遵守するものとします。
  - (1)当社または第三者の財産権(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また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、また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、また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。
  - (9)法令、本約款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、また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またはこれに類する行為を行わないこと。
3. 契約者は、前項の規定に違反して当社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な費用を支払うものとし、

#### 第19条(設備等の準備)

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、花巻ケーブル インターネットその他の設備を保持し管理するものとします。

#### 付則

本約款は2019年10月1日より改定実施します。  
本約款の変更前に発生した債務については変更前の約款が適用されます。

#### 別表1. 料金表

項目	金額
あんしん遠隔サポート[有料]	500円/月(税込 550円/月)

#### 別表2. 受付窓口・受付時間

受付窓口	受付時間
専用受付番号	9:00~21:00(年中無休)

#### 別表3. 本ソフトの動作環境

動作環境	
オペレーションシステム/ CPU/メモリ/ ハードディスクドライブ/LAN/ その他	最新の動作環境は、 花巻ケーブルテレビ ホームページで ご確認ください。 <a href="http://www.hanamaki.ne.jp/">http://www.hanamaki.ne.jp/</a>

- 注1. 本サービスの実施には、本ソフトの動作環境を満たし、本ソフト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ない状態では遠隔サポートができません。
2. モバイル端末(スマートフォン等)向けの遠隔サポート実施には、上記の本ソフト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。  
なお、USB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。

#### 別表4. 主なサポート対象の機器、ソフトウェアおよびサービスとサポート範囲

	主なサポート対象	サポート内容
機器	・当社提供ネットワーク機器 ・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アクセスポ イント、LANカード/ボード、 HUB	花巻ケーブル インターネットについて、パソコン・テレビおよ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  ※スマートフォンおよびタブレット端末については、花巻ケーブル インターネットのWi-Fi接続設定。
ソフト ウェア	・オペレーションシステム (Windows, Mac) ・ブラウザ ・メールソフト ・メディアプレイヤー ・セキュリティ対策ソフトの設定	インストール、初期設定、個人での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。
サービス	・当社提供サービス(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)	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

注. 上記に定める主なサポート対象以外のサポート対象およびサポート内容詳細は、当社が別に定めるところによります。また、サポート対象およ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。