

# ミタスト安心サポート契約約款

## (約款の適用)

第1条 株式会社ケーブルテレビ富山（以下「当社」といいます）は、このミタスト安心サポート契約約款（以下「約款」といいます）を定め、これによりミタスト安心サポート（以下「本サービス」といいます）を提供します。

## (約款の変更)

第2条 当社は、この約款を変更することがあります。この場合には、料金その他提供条件は、変更後の約款によります。

## (用語の定義)

第3条 約款では、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
本契約者	当社と本サービスの契約を締結している者
遠隔サポート	本契約者のパソコン等に遠隔で接続し、設定、操作案内等を実施するサポート、および電話にて設定、操作案内等を実施するサポート
訪問サポート	本契約者の契約先住所に訪問して実施するサポート

## (提供するサービス)

第4条 当社は、当社のインターネットサービスの契約者に「遠隔サポート」を提供します。  
2 当社は、当社のインターネットまたはテレビ、電話サービスの契約者に「訪問サポート」を提供します。

## (契約の単位)

第5条 契約は、世帯引込線1回線毎に行います。ただし、引込線1回線により複数世帯が契約する場合には、各世帯ごとに契約を行うものとします。  
2 当社は、本サービスを個人に限り提供するものとし、法人、その他これに準じる団体への提供は行わないものとします。

## (契約申込の承諾)

第6条 契約は、申込者が予めこの約款を承認し当社の指定する方法により申込みをし、当社が次に定める条件を満たしていると判断する場合にこれを承諾することにより成立するものとします。  
(1) 遠隔サポートは、当社が提供するインターネットサービスの契約者であること、もしくは本契約の申込みと同時にインターネットサービスへ加入申込みをしていること  
(2) 訪問サポートは、当社が提供するインターネットまたはテレビ、電話サービスの契約者であること、もしくは本契約の申込みと同時にいずれかのサービスへ加入申込みをしていること  
2 当社は、前項の規定にかかわらず、次に該当する場合には、申込みを承諾しない事があります。  
(1) 当社サービスの提供が技術的な理由等により困難な場合  
(2) 申込者が自己に課せられた債務の履行を怠ったことがある等約款上要請される債務の履行を怠る恐れがあると認められる場合  
(3) 申込者が当社に通知した所要事項に虚偽および不備（書面等での名義、捺印、識別のための番号および符号情報等の相違・記入漏れ等を含む）がある場合  
(4) 料金等のお支払い方法について、当社が定める方法に従っていただけない場合  
(5) 申込者が約款に違反する恐れがあると認められる場合

(6) その他、当社の業務遂行上著しい支障がある場合

- 3 当社が、前2項の規定により申込みを承諾した後に、申込者が前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ます。

(最低利用期間)

第7条 本サービスは、本サービスの提供を開始した日から12ヶ月間の最低利用期間があり、最低利用期間中は、お客様都合による解約はできません。

(当社サービスの一時中断等に伴う本サービスの一時中断等)

- 第8条 遠隔サポートの契約は、当社インターネットサービスを一時中断した場合は自動的に一時中断となり、解約した場合は自動的に解約となります。
- 2 訪問サポートの契約は、当社サービス（インターネットまたはテレビ、電話）を、すべて一時中断した場合は自動的に一時中断となり、解約した場合は自動的に解約となります。
- 3 一時中断期間は、当社が第7条（最低利用期間）の規定により設定する最低利用期間との関係では、本契約者の利用期間に含めないものとします。

(本契約者が行う解約)

第9条 本契約者が当社所定の書面に押印または署名することにより本サービス提供の完了を当社が確認した時点で、終了するものとします。

(権利義務の譲渡の禁止)

第10条 本契約者は、約款に基づいて本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡することはできません。

(停止および解除)

- 第11条 当社は、本契約者において利用料または各種料金の支払を遅延した場合、支払を怠る恐れがある場合、またはこの約款に違反する行為があったと認められる場合およびその恐れがある場合は、本契約者に催告した上でサービスの提供を停止あるいは契約を解除することができるものとします。なお、解約の場合は第9条（本契約者が行う解約）の規定に準じて取り扱います。
- 2 前項の場合において、当社の業務の遂行上著しい支障がある場合には、催告をしないで、サービスの提供を停止すること、また、催告をしないで直ちに停止し、その契約を解除することがあります。
- 3 当社は、当社または本契約者の責めに帰すべからざる事由により、サービス提供にかかる当社施設の変更を余儀なくされ、かつ代替構築が困難でサービスを提供できなくなる場合、本契約を解除することがあります。この場合には、当社は、そのことを事前に本契約者に通知するものとします。
- 4 当社は、第14条（除外事項）の規定に基づき当社が本サービスの提供を行わないと判断する事実が解消されない、または解消の見込みが無いと判断した場合は、本契約者に対してその旨を通知し、契約を解除することがあります。

(本サービスの提供条件)

- 第12条 当社は、本契約の申込みを行う者または本契約者が以下の各号に定める条件を全て満たす場合にのみ、本サービスを提供します。
- (1) 第6条（契約申込の承諾）に定める当社サービス（インターネットまたはテレビ、電話）が、約款に基づく本サービス提供の実施より前もしくは同時に提供を開始されていること
- (2) 当社が本契約者を訪問した際に、当社貸与品以外の録画機器やパソコン周辺機器等（以下「サービス対象機器等」という）の設置場所まで案内し、その設定

- 作業またはその他設定作業（以下「設定作業等」という）に立ち会うこと
- (3) 当社の設定作業等の実施の時点で、設定作業等を実施する場所にサービス対象機器等が用意されており、設定作業等に必要なIDやパスワード等の設定情報および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
  - (4) サービス対象機器等および設定作業等に必要なソフトウェア等の操作説明書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
  - (5) 当社の設定作業等の実施の時点で、本契約者が、そのサービス対象機器等の正規のライセンスおよびシリアルナンバーを保有していること
  - (6) 当社の設定作業等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もしく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、サービス対象機器等へのインストールを承諾すること
  - (7) 当社の設定作業等の実施の際に、本契約者が、当社が要求する電力、照明、乾電池等の消耗品およびその他の便宜（通信回線等の使用を含みます）を、当社に対して無償で提供すること
  - (8) インターネットに接続するサービス対象機器等においては、当社が別途定めた推奨動作環境以上であること
  - (9) 遠隔サポートは、サポート担当者との電話中にのみご利用いただくことができます。

（当社に対する協力事項）

第13条 本契約者は、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って頂きます。

- (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重要な情報がある場合における、本サービスの提供前の本契約者の責任におけるそれらの情報の複製の実施
- (4) サービス対象機器等に機密情報がある場合について、本サービスの提供前の本契約者の責任におけるそれらの情報の防護措置または消去の実施
- (5) その他、本サービスの提供または設定作業等のために当社が必要と認める事項の実施

（除外事項）

第14条 当社は、本契約者が以下に定める事項のいずれかの場合に該当すると当社が判断する場合には、本サービスの提供を行わないことがあります。

- (1) 第12条（本サービスの提供条件）のいずれかの項目を満たさない場合
- (2) 本契約者が、前条（本契約者の当社に対する協力事項）のいずれかの項目の協力を行わず、当社の設定作業等の実施が困難となる場合
- (3) 不正アクセス行為またはソフトウェアの違法コピー等、違法行為または違法行為の幫助となる作業や、当社が別に定める約款等に禁止している行為を当社に要求する場合
- (4) 本契約者が、当社に作業の代行（データの入力作業やテレビ番組の録画予約作業等）を依頼した場合
- (5) その他、本契約者の責によりサービスの提供が困難となる場合

2 本契約者は、前項の規定により当社が本サービスの提供を行わない場合についても、別紙1に定める費用の支払いを要します。

（免責事項）

第15条 本契約は、本契約者からの問い合わせを遅滞なく受け付けることを保証するものでは

ございません。

- 2 当社は、本サービスの提供をもって、インターネットへの接続、メールの送受信、パソコン周辺機器の利用、ウイルスの完全な発見およびその駆除、ソフトウェア（ドライバソフトウェアおよびファームウェア等を含みます）の完全なインストール、アップグレード、アンインストールまたは本契約者のデータの完全なバックアップおよびその移行等を保証するものではありません。また、本サービスの提供をもって、本契約者の問題・課題等の解決方法の提示または解決を保証するものではありません。
- 3 当社は、本契約者が当社所定の書面に押印または署名することにより本サービス提供の完了を当社が確認した後は、当社の設定した内容等を保証しません。
- 4 当社は、本サービスの提供中にサービス対象機器、データ、プログラム等が故障した場合、当社の責めに帰すべき理由がある場合を除いて、その機器等の補償は行ないません。

#### （責任の制限）

- 第16条 当社は、本サービスの提供により本契約者に損害が生じた場合、当該損害発生の直接の原因である本サービスに係る料金を上限として、本契約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、以下の各号に該当する損害については、いかなる場合においても当社は一切責任を負いません。
- (1) 本契約者が本サービスの利用により第三者に対して与えた損害
  - (2) 当社の責に帰することのできない事由から生じた損害
  - (3) 当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害
  - (4) 逸失利益および第三者からの損害賠償請求に基づいて発生した本契約者の損害

#### （料金ならびにその支払義務および支払方法）

- 第17条 本契約者は、その契約に基づいて当社がサービスの提供を開始した日の属する翌月から起算して、契約の解除があった日の属する月までの期間について、別紙1に定める利用料金を暦月の1ヶ月毎に当社に支払うものとします。
- 2 本契約者は、その本契約に基づいて提供を受けた設定作業等について、その成否を問わず、該当する料金の支払いを要します。
  - 3 本契約者は、当社より請求された請求金額を、当社が定める期日までに、当社が指定する金融機関等への支払いを要します。
  - 4 本契約者は、請求金額について支払期日を経過してもなお支払いがない場合には、支払期日の翌日から起算して支払いの日の前日までの期間について、該当料金に対して年14.5%の割合で計算して得た額を延滞利息として支払って頂きます。ただし、支払期日の翌日から起算して10日以内に支払いがあった場合には、この限りではありません。

#### （営業活動の禁止）

- 第18条 本契約者は、有償、無償を問わず、営業活動もしくは営利を目的とした利用、第三者への付加価値サービスの提供またはその準備を目的として本サービスの利用を行うことはできません。

#### （著作権等）

- 第19条 本サービスを構成する全てのシステム、プログラムおよびソフトウェア、または本サービスに含まれる全てのコンテンツ、広告、その他本サービスに関連して提供される素材（以下、「著作物」といいます）の著作権、著作人格権、著作隣接権、工業所有権（商標権、特許権、実用新案権、およびこれらを出願する権利）、不正競争防止法上の営業秘密、商標権、意匠権、特許権その他の知的財産権（以下、「著作権等」といいます）は、当社または当社にその使用を許諾している権利者に帰属するものと

します。

- 2 本契約者は、前項に定める著作物を以下のとおり取り扱って頂きます。
  - (1) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと
  - (2) 当社または権利者の事前の書面（電子媒体のものを含みます）による許諾なくして、著作物を方法の如何を問わず私的使用の範囲を超えて使用したり、複製もしくは改変したり、または解析（リバースエンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブル等）をしないこと
  - (3) 著作権表示等を削除または変更しないこと

（個人情報の取り扱い）

- 第20条 当社は、本サービスの利用に当たって、本契約者であることの確認を行なうために、個人情報の確認を求めます。
- 2 本サービスの提供における個人情報の取り扱いは、当社が別に定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。
  - 3 なお、当社が設定作業等の過程で取得したID、パスワード、メールアドレスおよびその他のデータ等の情報については、設定作業等終了の時点で直ちに廃棄もしくは本契約者へ返却するものとします。

（法令に規定する事項）

- 第21条 本サービスの提供または利用にあたり、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。

<付則>

- (1) 当社は特に必要がある場合は、この約款に特約を付すことができるものとします。
- (2) この約款は、平成26年10月1日より施行します。

## ミタスト安心サポート料金表

※料金はすべて税抜きです。( ) 内の料金は、8%税込料金です。

## 1. 遠隔サポート

## (1) 遠隔サポートの契約内容

- ① 月額利用料 500円 (540円)
- ② 加入条件 当社インターネット契約者のみ
- ③ サポート方法 遠隔サポートを希望する本契約者が、遠隔サポートの専用番号に連絡した場合、遠隔サポート員が、電話もしくは本契約者のパソコン等に遠隔接続し、設定、操作案内等で対応します。
- ④ 回数・受付日時 回数制限無し。年中無休 9時～21時
- ⑤ サポート条件 サポート機器が当社管理のIPアドレスからアクセスされている事
- ⑥ 推奨動作環境 サポート機器には、推奨動作環境があります。詳しくは当社のHP (<http://ctt.ne.jp/support/mitast/>) をご確認ください。
- ⑦ サポート詳細 サポート内容詳細は、下記のサポート項目に従います。

## (2) 遠隔サポート項目

No.	項目	補足
1	インターネットへの接続	パソコンをインターネットに接続する際に必要なルーター設定や電子メール設定を行います。
2	Wi-Fiの接続(スマホ等)	スマートフォンやタブレット PC を Wi-Fi で接続するための設定を行います。
3	ウイルス対策ソフト	コンピューターウイルス対策ソフトのインストールや初期設定を行います。※ソフトはお客様にてご用意ください。
4	eメールの送受信	メールソフトのダウンロードから、アカウント設定、写真等を添付したメールの送信方法などをお知らせします。
5	デジカメ写真の保管・共有	デジカメで撮影したデータのバックアップ方法や、家族や友達とデータを共有する方法などをお知らせします。
6	無線 LAN による接続	パソコンをインターネット回線へ接続するための無線 LAN の設定を行います。
7	ゲーム機のネットワーク接続	お客様がお手持ちのゲーム機をネットワークに接続する設定を行います。
8	プリンターの接続	お客様が購入されたプリンターの設定を行います。また、無線 LAN プリンタのネットワーク設定なども行います。
9	音楽のダウンロード・再生方法	音楽を専用プレーヤーなどにダウンロードして楽しむための方法や、再生ソフトなどについてアドバイスいたします。
10	動画の視聴方法	ブロードバンド対応機器で、動画を視聴する方法をご案内いたします。
11	機器の買替相談	お客様がパソコンで実現したいことなどをお聞きして、最新情報を交えながら最適の機器をアドバイスいたします。

## 2, 訪問サポート

### (1) 訪問サポートの契約内容

- ① 月額利用料 500円 (540円)
- ② 加入条件 当社のインターネットまたはテレビ、電話の契約者
- ③ サポート方法 サポートを希望する本契約者が、訪問サポートの専用番号に連絡した場合、必要に応じて当社がサポート員を本契約者宅に派遣し、当社契約サービスをサポートします。
- ④ サポート回数 月1回、1時間まで ※時間を超える場合は延長料金が必要です。
- ⑤ サポート時間 月～土曜日 (年末年始・日祝日を除く) 9時～18時
- ⑥ サポート詳細 サポート内容詳細は、下記のサポート項目に従います。項目の1項目を1回として数え、2項目同時作業の場合や月1回を超えるサポートは、別途有料です。

### (2) 訪問サポート項目

#### ※注意事項

- ① 機器移設など新たな配線等が必要なサポートは、別途有料です。
- ② 業務用機器を除きます。
- ③ テレビ・パソコン等の本体や梱包材など廃棄物の処理は除きます。
- ④ ID、パスワード等は事前にご用意ください。
- ⑤ サポート項目以外のサポートが必要となった場合は、別途ご相談ください。
- ⑥ 訪問先は契約先のご住所に限ります。

### I、テレビのサポート項目 ※サポート対象機器は原則1台です。

No.	項目	1回当たりの 利用料金	延長料金 (1時間毎)
1	テレビやレコーダーの配線接続 ※1	0円	3,500円 (3,780円)
2	テレビ等のホームネットワーク設定※2	0円	3,500円 (3,780円)
3	サウンドシステムの接続設定	0円	3,500円 (3,780円)
4	STBの設置場所変更	0円	3,500円 (3,780円)
5	テレビ裏の配線整理	0円	3,500円 (3,780円)

※1、重量が25kgを超える機器や壁掛けテレビの設置など特殊作業は別途有料です。

※2、機器4台以上は別途有料です。

II、インターネットのサポート項目 ※サポート対象機器は原則1台です。

No.	区分	項目	1回当たりの 利用料金	延長料金 (1時間毎)
1	パソコンの 初期設定等	パソコン開梱・セット アップ※1	0円	3,000円 (3,240円)
2		インターネット接続設 定※2	0円	3,000円 (3,240円)
3		メールソフト設定※2	0円	3,000円 (3,240円)
4		他社ISPメール設定※2	0円	3,000円 (3,240円)
5		WindowsのUpdate※3	0円	3,000円 (3,240円)
6		セキュリティソフト のインストール※2	0円	3,000円 (3,240円)
7	周辺機器の 接続・設定	スマホ・タブレット※2	0円	3,000円 (3,240円)
8		ゲーム機※2	0円	3,000円 (3,240円)
9		単機能プリンター・ス キャナ	0円	3,000円 (3,240円)
10		多機能・複合機プリン ター	2,000円 (2,160円)	5,000円 (5,400円)
11		外付けHDD※2	0円	3,000円 (3,240円)
12		WEBカメラ	0円	3,000円 (3,240円)
13		パソコンのテレビチュ ーナー※4	0円	3,000円 (3,240円)
14		インターネット対応家 電※2	0円	3,000円 (3,240円)
15	携帯音楽端末	0円	3,000円 (3,240円)	
16	操作説明	パソコン・メール・プリ ンター等	0円	3,000円 (3,240円)
17		デジタルカメラ※5	0円	3,000円 (3,240円)
18	トラブル対 応	Windowsのリカバリー	2,000円 (2,160円)	5,000円 (5,400円)
19		データ移行・バックア ップ	2,000円 (2,160円)	5,000円 (5,400円)
20		ウィルス駆除※6	2,000円 (2,160円)	5,000円 (5,400円)

※1、リカバリーディスク作成は、別途有料です。※2、機器4台以上は、別途有料です。※3、サービスパック(SP)のインストールは別途有料です。※4、パソコンにテレビ信号を受信するための配線追加工事等は別途有料です。※5、一眼レフは、除きます。※6、システムファイル感染や再インストールが必要な場合は、別途有料です。

III、電話のサポート項目

No.	項目	1回当たりの 利用料金	延長料金 (1時間毎)
1	電話サービスの付加サービス設定	0円	3,000円 (3,240円)
2	電話機買い替え時の再取り付け	0円	3,000円 (3,240円)

以上