

# NCTインターネット・リモートサポートサービス利用規約

## 目次

### 第1章 総則

- 第1条 (本規約の目的)
- 第2条 (本規約の変更)
- 第3条 (用語の定義)

### 第2章 本サービスの提供

- 第4条 (本サービスの提供範囲)
- 第5条 (本サービスの提供条件)
- 第6条 (提供区域)

### 第3章 契約

- 第7条 (契約の単位)
- 第8条 (契約申込みの方法)
- 第9条 (契約申込みの承諾)
- 第10条 (本サービスの利用開始日)
- 第11条 (契約内容の変更)
- 第12条 (権利譲渡の禁止)
- 第13条 (加入者の地位の承継)
- 第14条 (加入者の氏名等の変更の届出)

### 第4章 禁止行為

- 第15条 (営業活動の禁止)
- 第16条 (著作権等)

### 第5章 利用中止等

- 第17条 (利用中止)
- 第18条 (利用停止)
- 第19条 (本サービス提供の終了)
- 第20条 (加入者が行う契約解除)
- 第21条 (NCTが行う契約解除)

### 第6章 料金

- 第22条 (料金)
- 第23条 (利用料金の支払義務)
- 第24条 (割増金)
- 第25条 (延滞利息)
- 第26条 (端数処理)
- 第27条 (料金等の支払い)
- 第28条 (料金の一括後払い)

### 第7章 損害賠償

- 第29条 (免責事項)

## 第8章 個人情報の取扱い

第30条 (個人情報の取扱い)

## 第9章 雑則

第31条 (設備等の準備)

第32条 (法令に定める事項)

第33条 (利用に係る加入者の義務)

第34条 (準拠法)

第35条 (紛争の解決)

附則(実施期日)

## 第1章 総則

第1条 (本規約の目的)

株式会社エヌ・シー・ティ(以下「NCT」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。)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。)を提供するものとします。

第2条 (本規約の変更)

NCTは、以下の場合に、NCTの裁量で民法548条の4の規定により本規約を変更することができます。

- (1) 本規約の変更が、加入者の一般の利益に適合するとき。
- (2) 本規約の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。
- 2 NCTは前項による本規約変更にあたり、変更後の本規約の効力発生日の一月前までに、本規約を変更する旨及び変更後の本規約の内容とその効力発生日をNCTウェブページ (<https://www.nct9.co.jp/>) に広告します。
- 3 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を利用したときは、加入者は、本規約の変更同意したものとみなします。なお、料金その他の提供条件は、変更後の本規約によります。

第3条 (用語の定義)

本規約(別紙を含みます。)においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用するものとします。

用語	用語の意味
NCTインターネット	NCTが別に定めるインターネット接続契約規約(NCTインターネット接続サービス契約約款)に定める、次のインターネット接続サービス、又はインターネット契約 <ol style="list-style-type: none"><li>(1) 光10ギガ、光10ギガあんしん自転車プラン</li><li>(2) 光1ギガ、光1ギガあんしん自転車プラン</li><li>(3) 光300メガ、光300メガあんしん自転車プラン</li><li>(4) 光100メガ、光100メガあんしん自転車プラン</li><li>(5) 光なっとく15</li><li>(6) 光おてがる</li><li>(7) MEGA160、MEGA160 あんしん自転車プラン</li><li>(8) ばわふる30、ばわふる30 あんしん自転車プラン</li><li>(9) なっとく15</li><li>(10) おてがるライト</li></ol>
NCTインターネット契約	NCTからNCTインターネットの提供を受けるための契約
NCTインターネット契約者	NCTとNCTインターネット契約を締結している者
加入契約	NCTから本サービスの提供を受けるための加入契約

加入者	NCTと加入契約を締結している者
本ソフト	加入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、加入者の承諾に基づきNCT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、別紙2(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加入者のパソコンを、加入者の要請に基づきNCT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NCT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、別紙1(提供時間)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、NCTの提供する機器、サービスに関するお問合せのほか、NCT提供外の機器、ソフト等(別紙3(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)に定めるもの)に限ります。NCTの可能な範囲で対応するものとします。
- 3 法人スタンダード及び法人エコノミーの加入者は、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、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5条 (本サービスの提供条件)

NCTは、以下の各項に定める条件をすべて満たす場合にのみ、本サービスを提供するものとします。

- 1 加入者が、パソコン等の本サービスの対象機器を、加入契約を申し込んだNCTインターネットに接続していること。
- 2 前項に定めるNCTインターネット契約者回線が、本サービスに係るNCTの設定作業等の実施以前に開通していること。
- 3 NCT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 NCT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 NCTが本サービスを提供する時点で、加入者が、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 NCTが本サービスを提供するのに必要なNCT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)

本サービスの提供区域は、加入者が利用しているNCTインターネットの営業区域においてのみに提供するものとします。

## 第3章 契約

### 第7条 (契約の単位)

- 1 NCTは、1のNCTインターネット契約ごとに、1の加入契約を締結するものとします。この場合、加入者は1人に限ります。
- 2 加入者は、本サービスに係るNCTインターネット契約者と同一の者に限ります。

### 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、次に掲げる事項についてNCT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NCTインターネットの加入者番号
- 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 NCT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するものとします。ただし、NCTは、NCT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、NCTは、申込みを行った者に対してその理由とともに通知するものとします。
- 2 NCT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 NCT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) 加入者が本サービスの料金その他の債務の支払いを現に怠り、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NCT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)

NCTは、前条の規定に基づきNCT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するものとします。ただし、NCTインターネット契約の申込み(NCTインターネット契約の変更を含む。)と同時に加入契約の申込みがあった場合は、当該NCTインターネット契約に係るNCTインターネットの利用開始日から本サービスを提供するものとします。

第11条 (契約内容の変更)

- 1 加入者は、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)

加入者が本規約に基づいて本サービスを受ける権利は、譲渡することができないものとします。

第13条 (加入者の地位の承継)

- 1 相続又は法人の合併若しくは分割により加入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、合併若しくは分割により設立された法人若しくは分割により営業を承継する法人は、NCT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NCT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 NCT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、加入者の地位の承継において第1項の届出がないときは、NCTは、その本サービスに係るNCTインターネットの地位の承継の届出をもって、加入者の地位の承継があったものとみなします。

第14条 (加入者の氏名等の変更の届出)

- 1 加入者は、その氏名、名称、住所若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、NCTに届出を受けている氏名、名称、住所若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、NCT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、NCT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)

加入者は、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16条 (著作権等)

- 1 本サービスにおいてNCTが加入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、NCT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NCTに対して許可する者に帰属するものとします。
- 2 加入者は、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 利用中止等

### 第17条 (利用中止)

1 NCT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) NCT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用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) NCT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NCT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 NCT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、NCT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 (利用停止)

1 NCTは、加入者が次のいずれかに該当するときは、6ヶ月以内でNCT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) 加入者がNCTと契約を締結している又は締結していた他のNCT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) NCTの名誉若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31条(利用に係る加入者の義務)の規定に違反したとき。
- (5) 加入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NCTの業務の遂行に支障を及ぼしたと、NCT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NCTインターネットに関するNCTの業務の遂行又はNCT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) NCTが別に定めるNCTインターネット接続サービス契約約款の規定に違反し、NCTが当該通信サービスを停止したとき。
- (8) NCTに損害を与えたとき。

2 NCT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、NCTからあらかじめその理由、利用停止をする日及び期間を加入者に通知します。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 NCT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、NCT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加入契約を解除する場合は、NCT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加入者に通知します。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 (加入者が行う契約解除)

加入者は加入契約を解除しようとするときは、あらかじめそのことを本サービス取扱所にNCT所定の方法により通知していただくものとします。

### 第21条 (NCTが行う契約解除)

NCTは、次の場合には、加入契約を解除することがあります。

- 1 第18条(利用停止)の規定により本サービスの利用を停止された加入者が、なおその事実を解消しないとき。ただし、NCTは、第18条(利用停止)第1項のいずれかに該当する場合に、その事実がNCT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加入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)第1項に基づきNCTに届け出た加入者番号に係るNCTインターネット契約が解除された場合又は、当該NCTインターネット契約において提供される電気通信サービスがNCTインターネット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 加入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、会社整理開始若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、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等の反社会的勢力と判断される場合。
- (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)

NCTが提供する本サービスの料金は、別紙4(料金表)に定めるところによるものとします。

### 第23条 (利用料金の支払義務)

1 加入者は、別紙4(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。)の支払いを要するものとします。

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 加入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、加入者は、1ヶ月分の月額利用料金の支払いを要するものとします。

3 利用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いは、次によります。

- (1) 利用の一時休止をしたときは、加入者は、その期間中の利用料等の支払いは要しません。
- (2) 利用停止があったときは、加入者は、その期間中の利用料等の支払いを要します。

4 NCT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)

加入者は、料金の支払い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、NCTが別に定める方法により支払うものとします。

### 第25条 (延滞利息)

1 加入者は、料金その他の債務(遅延損害金を除きます。)について支払期日を経過してもなお支払いがない場合は、支払期日の翌日から支払いがあった日の前日までの日数について、年14.5%の割合(年当たりの割合は、閏年の日を含む期間についても、365日当たりの割合とします。)で計算して得た額を遅延損害金としてNCTが別に定める方法により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日以内に支払いがあった場合は、この限りではありません。

2 料金の支払遅延によりNCTが訪問集金した場合、加入者は、NCT規定の集金手数料を支払うものとします。

3 料金の支払遅延によりNCTが振込用紙を送付した場合、加入者は、NCT規定の手数料を支払うものとします。

### 第26条 (端数処理)

NCTは、料金その他の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。

### 第27条 (料金等の支払い)

1 加入者は、料金をNCTが定める期日までに、NCTが指定する本サービス取扱所又は金融機関等において支払うものとします。

2 加入者は、料金を支払期日の到来する順序に従って支払うものとします。

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別紙4(料金表)に定める料金の支払い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28条 (料金の一括後払い)

加入者は、NCTに特別の事情がある場合に、2月以上の料金を、NCTが指定する期日までに、まとめて支払うものとします。

## 第7章 損害賠償

### 第29条 (免責事項)

1 NCTは、加入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 NCTは、本サービスの提供をもって、加入者の問題・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つ

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、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、それぞれに対して加入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 NCTは、オペレータの説明に基づいて加入者が実施した作業、本サービスについて保証するものではありません。

5 NCTは、オペレータの説明に基づいて加入者が実施した作業、本サービスの実施に伴い生じる加入者に支払義務が発生する通信料金等の債務、並びに加入者の被害について、一切の責任は負いません。

6 加入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、加入者は、自己の責任でこれを解決し、NCTにいかなる責任も負担させないものとします。

7 NCTは、第 17 条(利用中止)、第 18 条(利用停止)、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加入者の被害について、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、NCT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 NCT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、NCTは、あらかじめそのことを加入者に通知します。

## 第 8 章 個人情報の取扱い

### 第 30 条 (個人情報の取扱い)

- 1 加入者は、本サービスの提供に不可欠な個人情報についてNCTの契約事業者から請求があったときは、NCTがその加入者の氏名及び住所等を、その事業者へ通知する必要があることについて、同意していただきます。
- 2 加入者は、NCT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加入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 NCTは、前項の規定により加入者から知り得た個人情報及び別紙 5 (本ソフトが取得する情報)に規定する個人情報については、別に定める「個人情報の取り扱いについて」に基づき適正に取り扱うものとします。

## 第 9 章 雑則

### 第 31 条 (利用に係る加入者の義務)

- 1 加入者は、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、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が提供できない場合があります。
  - (1) 加入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加入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加入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) 加入者はNCT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) 加入者のルータ、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加入者のパソコンの間の通信を遮断しないこと。
  - (6) 加入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、加入者は次のことを守っていただきます。
  - (1) NCT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NCT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) NCTの設備に無権限でアクセスし、又はその利用若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NCT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、本規約若しくは公序良俗に反する行為、NCT若しくは第三者の信用を毀損する行為、又はNCT若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 加入者は、前項の規定に違反してNCTの設備等をき損したときには、NCT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ます。

第 32 条 (設備等の準備)

加入者は、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、NCT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。

第 33 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 34 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 35 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は、NCT及び加入者は誠意をもって協議のうえ、解決にあたるものとします。
- 2 本規約に係る係争については、新潟地方裁判所長岡支部を第 1 審の直轄裁判所とします。

附則(実施期日)

1 本規約は、令和2年9月1日から施行します。

平成25年11月1日 施行

平成26年4月1日 改訂施行

平成27年10月1日 改訂施行

平成28年4月1日 改訂施行

令和2年4月1日 改訂施行

令和2年9月1日 改訂施行



## 【別紙1（提供時間）】

NCTは、専用受付番号にて9:00～20:00(休業日・年末年始を除く)の間、本サービスを提供するものとします。

## 【別紙2（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、 NCT公式ホームページでご確認下さい。 <a href="https://www.nct9.co.jp/">https://www.nct9.co.jp/</a>
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。

## 【別紙3（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、本別紙により規定する主なサポート対象以外のサポート対象及び詳細は、NCT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

- ・NCT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
- ・ルーター、無線LANポイント、LANカード、ボード、HUB

## (2) サポート内容

- ・NCTインターネット・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、NCTインターネットとの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・メール
- ・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

- ・NCT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

- ・NCTインターネットのサービス概要、申込み、契約方法、利用方法概要、活用方法概要

### 【別紙 4 (料金表)】

#### 1. 月額料金

500 円(税抜価格、消費税は別途精算させていただきます)

### 【別紙 5 (本ソフトが取得する情報)】

NCTは、加入者の承諾を得て、NCT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、以下に規定する本ソフトがインストールされた加入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、加入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。NCTは、加入者から取得した以下の情報については、本規約第 30 条(個人情報の取扱い)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

以上