

リモートサポートサービスに関わる個別規定

この個別規定（以下「本個別規定」といいます。）は、スターキャット株式会社（以下、「当社」といいます。）が、スターキャット インターネットサービスのオプションサービスとして、加入者に提供するリモートサポートサービス（以下「本サービス」といいます。）に関する個別規定です。

1. 定義

1-1. スターキャット インターネットサービス契約約款（以下、「契約約款」という。）において定義される用語は、本個別規定において別途定めがある場合を除き、本個別規定においても契約約款と同義に用いるものとします。

1-2. 本個別規定においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

(1) 「利用契約」とは、当社から本サービスの提供を受けるための契約をいいます。

(2) 「利用契約者」とは、加入者のうち、当社と利用契約を締結している方をいいます。

1-3. 本サービスは、利用契約者の要請に基づき当社オペレーターが、そのコンピュータ画面を共有しながら、操作説明を行い、又は遠隔操作により、問題解決等のサポート（以下「本サポート」といいます。）を提供するものです。

2. 本個別規定及び契約約款の適用

2-1. 本サービスの利用に関しては、本個別規定及び契約約款が適用されるものとします。

2-2. 本サービスに関し、本個別規定と契約約款に定める内容が異なる場合には、本個別規定に定める内容が優先して適用されるものとします。

3. 本個別規定の変更

当社は、事前の通知を行うことなく本個別規定を変更することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は変更後の個別規定によります。

4. 利用申込及び承諾等

4-1. 本サービスの利用を希望する加入者は、本個別規定を承認したうえで、当社が別に定める手続きに従い、利用申込を行うものとします。

4-2. 当社は1の加入契約につき、1の利用契約を締結します。

4-3. 当社は、利用申込があったときは、次のいずれかに該当する場合を除き、これを承諾するものとします。

(1) 当社の業務の遂行上又は技術上著しく支障があると判断したとき。

(2) 加入者が、本サービスの利用料金等、契約上の債務の支払いを怠る恐れがあるとき。

(3) 虚偽の事実をもって利用申込をしたとき。

4-4. 利用契約者は、前項の申込み内容に変更があるときは、当社所定の方法により直ちに当社へ通知するものとします。

4-5. 当社は本サービスの提供を開始している場合であっても、当社が本サービスの提供に支障があると判断したときは、いつでも本サービスの提供を中止することができるものとします。

4-6. 本サービスの提供にあたり、サポート内容の検証を目的として、サポートの過程で共有したコンピュータの画面を録画する場合があります。なお、当該録画に同意いただけない場合には、利用契約者は本サービスの提供を受けることができないものとします。

5. 本サービスの提供

5-1. 本サービスのサポート範囲は、次の通りとなります。なお、サポート範囲は予告なく変更する場合があります。

(1)セルフページでのメールアカウント等取得のサポート

(2)メールソフト設定内容の確認とアドバイス

(3)Web ブラウザソフト設定内容確認とアドバイス

(4)ホームページコンテンツのサーバへのアップロードのサポート

(5)セルフページでのオプション等申込みのサポート

(6)スターキャット提供オプションサービスの設定内容確認とアドバイス

(7)インターネット活用支援

(8)以下サポート範囲以外の市販ソフト、プリンター等の問題についてはサポートの対象外とする。

5-2. やむを得ない事由（天災等）や回線の状況、システムメンテナンス等により、本サービスの提供が著しく困難、又は不可能と当社が認めた場合は、当社はいつでも本サービスの提供を中止できるものとします。

5-3. 当社は、本サービスを継続して安定的に提供する事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。

6. 本サービスの利用

6-1. 本サービスは、利用契約者本人のみが利用できるものとします。

6-2. 本サービスの利用条件の詳細に関しては、当社が別に定めます。

6-3. 本サービスに関しては、次の禁止行為があります。

(1) 利用契約者は、本サービスの一部又は全部に関して、第三者に対する使用許諾、賃貸、移転、頒布その他一切の権利移転、権利許諾はできないものとします。

(2) 利用契約者は、本サービスを他の電気通信事業者が提供するサービスに組み込み、又は付属させることはできないものとします。また、本サービスを付加価値サービスとして第三者に提供することはできないものとします。

- (3)本サービスの対象範囲を逸脱したサポートの強要。
- (4)本サービスの遂行を阻害する行為。
- (5)不適切な画像（壁紙等を含む）や動画の表示。
- (6)不適切なプログラムの起動。
- (7)スターキャット インターネットサービス契約約款に規定された禁止行為のサポート。

7. 利用料金等

7-1. 本サービスは利用契約者に対し、無料で提供するものとします。

8. 個人情報の保護

当社は、本サービスにより知り得た個人情報については別途定める「個人情報保護方針」及び「個人情報の取扱いについて」に基づき保護し、適切に取り扱うものとします。

9. 知的財産権

本サービスに関する特許権、商標権、ノウハウ、トレードネーム、ロゴなど知的財産権は、当社又は当社にこれを許諾した第三者に独占的に帰属します。

10. 保証・責任の制限

10-1. 当社は、本サービスが利用契約者の問題を解決すること、特定の目的に適合すること、期待する機能を有すること、商品的価値を有すること、不具合が生じないことを含め、本サービスに関して明示的にも黙示的にも一切の保証を行いません。また、当社は本サービスが完全な機能を果たすことを保証するものではありません。

10-2. 利用契約者による本サービスの使用又は管理に起因して発生したいかなる損害についても、当社は何人に対しても責任を負わず、利用契約者がその責任においてこれを処理、解決するものとします。

10-3. 当社は、本サービスの提供により問題の解決を保証するものではありません。

10-4. 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等が提供する正規のサポートを代行するものではありません。従って問合せ内容によっては、正規サポートへ直接問合せを依頼するに留まることがあります。

10-5. 利用契約者が本サービスの利用により第三者に対し損害を与えた場合、利用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わせないものとします。

10-6. 当社オペレーターから案内される数字を利用契約者がリモート開始画面で入力された時点で、本規約に同意されたものといたします。

附則 本個別規定は、2018年10月1日から実施します。

附則 この改正規定は、2024年8月1日から実施します。