

IT サポートサービス利用規約

第 1 章 総則

第 1 条 (サービス運営等)

1. 株式会社テレ・マーカー（以下、「当社」といいます。）は、当社が提供するネットワーク機器向け遠隔サポートサービスである「IT サポートサービス」（以下、「本サービス」といいます。）の利用規約（以下、「本規約」といいます。）に従って、本サービスを運営・提供します。
2. 次条に定義する利用者に対して発する第 3 条に規定する通知は、本規約の一部を構成するものとします。
3. 当社が、本規約の他に別途当社の指定する方法にて定める、次条に定義する各サービスのみの利用規約を定める場合のその利用規約および各サービスの「ご案内」または「サービスについて」等で規定する各サービス利用上の注意事項および利用条件等の告知も、名称の如何にかかわらず、本規約の一部を構成するものとします。
4. 利用者が本サービスを利用するには、本規約のほか、各サービスの利用規約、利用条件等に同意するものとします。本規約と各サービスの利用規約との間で抵触する条項等が存在する場合は各サービスの利用規約における定めが優先的に適用されるものとします。
5. 当社は、本サービスの一部または全部に追加してオプションサービスを提供する場合があります、この場合、本規約はオプションサービスにも適用されるものとします。ただし、そのオプションサービスに別の利用規約その他の特約等がある場合はその特約等も適用されるものとし、その特約等と本規約の定めが異なる場合には、その特約等が優先するものとします。

第 2 条 (用語の定義)

本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

(1) 本サービス (IT サポートサービス)

第 17 条にて定める当社が提供するサービス。

(2) 各サービス

本サービスを構成する、第 17 条各号に定める個別のサービス。

(3) 利用者

当社が指定する方法にて本サービスへの申込を行い、当社がこれを承諾し、当社所定の手続を完了した者。

(4) 利用契約

本規約に基づき当社と利用者との間に締結される、本サービスの提供に関する契約。

(5) 利用者機器

本サービスを提供するにあたり、利用者が保有する電気通信端末その他の機器およびそれに組み込まれた、あるいはインストールされたソフトウェア。

(6) 本サービス用設備

当社が本サービスを提供するにあたり、当社が設置する電気通信設備その他の機器およびソフトウェア。

(7) 本サービス用設備等

本サービス用設備のほか、本サービスを提供するために必要なその他の電気通信設備その他の機器およびソフトウェア（当社が登録電気通事業者の電気通信事業者より借り受ける電気通信回線を含みます。）

(8) 課金開始日

利用者へ、当社より発行された「サービス開始のお知らせ」に記載された日。

(9) 消費税相当額

消費税法（昭和 63 年法律第 108 号）および同法に関する法令の規定に基づき課税される消費税の額ならびに地方税法（昭和 25 年法律第 226 号）および同法に関する法令の規定に基づき課税される地方税の額。

(10) アカウント ID

利用者その他の者を識別するために用いられる符号。

第 3 条 （通知）

1. 当社から利用者への通知は、通知内容を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法等、当社が適当と判断する方法により行います。
2. 前項の規定に基づき、当社から利用者への通知を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法により行う場合には、当該通知は、その内容が本サービス用設備に入力され、インターネットによって発信された時点に行われたものとします。
3. 第 1 項の通知について、当社ホームページへの掲載以外の方法で行う場合において、利用者が第 11 条（利用者の登録情報等の変更）による変更の届出等を行っていない場合には、当社は、従前の届出先に宛てて通知を行うことで足りるものとします。

第 4 条 （本規約・本サービスの変更）

1. 当社は、相当の事由があると判断した場合には、本規約（本規約に基づき本規約に含まれる各サービスの利用規約等の規約・特約等を含みます。以下同じ。）を変更することがあります。この場合、本サービスの料金その他本サービスの提供条件については、変更後の本規約によるものとします。
- 2 当社は、前項の変更を行う場合には、本規約を変更する旨および変更後の本規約の内容ならびに本規約の変更に係る効力発生時期を、利用者に対して、当社ホームページへの掲載、利用者に対する電子メールの送信その他の適切な方法により周知するものとします。
なお、その周知を行う場合、本規約の変更に係る効力発生時期までに相当な予告期間を設けるものとします。
- 3 前項の周知が行われた場合には、利用者は、変更後の本規約の内容に同意したものとみなします。

4 当社は、相当の事由があると判断した場合、個別に利用者の個別の承諾または同意を得ることなく、当社が提供する本サービスの内容を、当社の判断により、変更することができるものとします。この場合の変更に係る手続およびその効力発生は、前三項の規定に準じるものとします。また、この場合、当社は、本サービスの内容の変更に起因して利用者または第三者が被った如何なる損害、不利益についても、一切の責任を負いません。

第5条 （合意管轄）

利用者と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、札幌地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第6条 （準拠法）

本規約に関する準拠法は、日本法とします。

第7条 （協議）

本規約に記載のない事項および記載された項目について疑義が生じた場合は、利用者と当社は誠意を持って協議のうえ、解決にあたることとします。

第2章 本サービスの利用契約の締結等

第8条 （利用契約の申込み・成立）

1. 本サービス利用の申込みは、申込みを行う者が本規約に同意のうえ、当社所定の方法により行うものとします。この場合、申込者は、当社の所定の方法に従い、住所または所在地、電話番号、メールアドレス、氏名および屋号（個人の場合）、名称ならびに代表者名および担当者名（法人の場合）、その他当社が必要と定める事項を届け出るものとします。この届出事項に誤りまたは不備があったことにより、申込者（利用者）が不利益を被った場合でも、当社は一切の責任を負いません。
2. 利用契約は、前項の申込みに対し当社がこれを承諾することにより、成立するものとします。なお、利用者は当社が当該申込みを承諾しない場合があることをあらかじめ了承するものとします。
3. 本サービスの利用者は、日本国内に本店もしくは主たる事務所の所在地がある法人または個人（事業を営む者に限ります。）に限るものとします。

第9条 （利用目的の制限）

利用者は、本サービスを自己の事業の目的のためにのみ利用できるものとします。

第10条 （契約期間）

1. 本サービスに係る利用契約の有効期間は、当社が定める課金開始日から2年を経過した日の属する月の末日までとします。ただし、期間満了にあたり契約更新を希望しない場合、①利用者においては

期間満了日の属する月の25日までに当社に対して、②当社においては期間満了日の1カ月前までに利用者に対してそれぞれ当社所定の方法により通知をするものとし、かかる更新拒絶の意思表示がないときは、期間満了日の翌日から1年間自動的に更新されるものとし、以後も同様とします。

2. 利用契約が期間満了により終了した場合は終了日を解約日として第12条（利用者からの解約）第2号及び第3号を適用します。

第11条（利用者の登録情報等の変更）

1. 利用者は、当社へ届け出ている自身の氏名、名称、所在地、住所、担当者、メールアドレス、電話番号または本サービスの利用料金の決済に用いる口座情報やクレジットカードの番号もしくは有効期限等その他の一切の届出情報に変更があるときは、事前に当社所定の変更手続を行うものとします。

2. 前項の変更手続が無かったこと、もしくは変更手続の遅滞により、利用者が通信不能等の不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

第12条（利用者からの解約）

本サービスの利用者が利用契約を解約しようとするときは、次の事項に従うものとします。利用者

(1) 利用者は、利用契約を解約しようとするときは、当社ホームページ記載の当社所定の方法によりその旨を当社に通知するものとします。この場合、毎月の初日から25日までに当社に通知の到着があったものについては当該通知のあった月の末日に、また、毎月の26日から末日までに通知があったものについては当該通知のあった月の翌月の末日に、利用契約の解約があったものとします（以下、利用契約の解約があったものとされる日を「解約日」といいます。）。

(2) 利用者が利用契約を解約する場合、当社は解約日をもってアカウントIDの利用停止の処置をとるものとします。

(3) 本条による解約の場合、解約日において発生している利用料金その他の債務の履行は第4章に基づきなされるものとします。

第13条（当社からの解除）

1. 当社は、第32条（利用の停止）の規定により、本サービスの利用を停止された利用者が当社の指定する期間内にその停止理由を解消または是正しない場合、または当社からの通知が利用者に到達しない事を郵便の宛先不明等により確認した場合は、利用契約を解除できるものとします。

2. 当社は、利用者が利用契約を締結した後になって、以下の各号のいずれかに該当することが明らかになった場合、前項の規定にかかわらず何らの催告を要することなく利用契約を即時解除できるものとします。

(1) 利用者が実在しない場合。

(2) 利用者の住所または所在地が日本国外にあることが判明した場合。

(3) 利用者たる個人が事業を営む者ではないことが判明した場合。

(4) 本サービスの利用申込みの際に、虚偽の届出をしたことが判明した場合。

(5) 利用者が、成年被後見人、未成年者、被保佐人または被補助人のいずれかであり、申込の手続が成年被後見人その他の法定代理人によって行われず、または申込の際に法定代理人、保佐人もしくは補助人の同意を得ていなかった場合。

(6) 利用者への本サービスの提供に関し、業務上または技術上の著しい困難が生じた場合。

(7) 利用者が、当社または本サービスの信用を毀損するおそれがある方法で本サービスを利用、またはそのおそれがあると当社が判断した場合。

(8) 利用者が、第 25 条（禁止行為）の禁止行為を行った場合。

(9) 利用者が本サービス以外に当社の提供するサービスを利用している場合において、当該サービスに係る利用契約を解除され、またはその契約の解除事由に該当する場合。

(10) 利用者につき支払停止または支払不能に該当した場合。

(11) 利用者が自ら振り出しもしくは裏書した手形または小切手について不渡り処分を受け、または、銀行取引停止処分を受けた場合

(12) 利用者が仮差押え、仮処分、差押・競売その他の強制執行の申立てまたは滞納処分を受けた場合。

(13) 利用者が破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算手続開始もしくはこれらに類する倒産手続の申立てを受け、または、自ら申し立てた場合。

(14) 法人である利用者が解散した場合または個人である利用者につき相続が開始した場合。

(15) その他、前各号に準じる場合で当社が利用契約の継続が適当ではないと判断した場合。

3. 当社は、前各項の規定により利用契約を解除しようとするときには、その利用者に解除の旨を通知もしくは催告するものとします。ただし、利用者が住所・所在地その他の連絡先の変更の届出を行っていないなど利用者の責めに帰すべき事由により当社が通知を行うことが困難なときは、当社に届出がされている住所・所在地その他の連絡先への通知を発送した時点で利用者に通知が到達されたものとみなします。

4. 本条に基づき当社から利用契約を解除する場合には、当社が定める日を解約日として、前条第 2 号および第 3 号の定めを適用するものとします。

第 14 条 （権利の譲渡制限）

本規約に別段の定めがある場合を除き、利用者が本サービスの提供を受ける権利は、譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等一切の処分をすることはできません。

第 15 条 （設備の設置・維持管理および接続）

1. 利用者は、本サービスを利用するにあたっては、本規約にて当社が行うものと定めている場合を除き、自らの費用と責任により利用者機器を取得し、本サービスを利用可能な状態に置くものとします。

2. 利用者は、本サービスを利用するにあたっては、自己の費用と責任にて、登録電気通信事業者等の任意の電気通信サービスを利用して、利用者機器を本サービスに接続するものとします。

3. 当社は、利用者が前各項の規定に従い取得、維持および接続を行わない場合、本サービス提供の

義務を負わないものとします。

第 16 条（一般承継）

1. 利用者が法人である場合において、合併等の事由により利用者の権利義務の一般承継が発生した場合には、利用者の地位も承継されることとします。この場合、合併等の後存続する法人または合併等により設立された法人は、当該事由の発生を証明する書類を添えて、当社所定の手続にしたがい当社に届け出るものとします。

2. 利用者が個人である場合において、当該利用者が死亡した場合、本契約は終了または承継されるものとし、相続人は、そのいずれかを選択することができるものとします。

ただし、承継を選択できる相続人は、被相続人である個人が営んでいた事業を承継した者に限るものとします。

3 前項の場合において、相続人が利用者の地位を承継するときは、正当な相続人であることおよび被相続人である個人が営んでいた事業を承継したことを証明する書類を添えて、速やかに当社所定の手続にしたがって当社に届け出るものとします。

4 第 2 項の場合において、相続人が本契約の終了を選択した場合の手続およびその効力発生時期等は、終了の選択を当社に通知した日を解約の通知をした日として第 12 条（利用者からの解約）の規定を準用するものとします。

第 3 章 本サービス

第 17 条 （本サービスの内容）

本サービスとは、電話サポートサービスおよび遠隔ヘルプサービスの各サービスからなるサービスの総称または各サービスをいい、そのサービス内容、対象、サポート範囲等の詳細は別紙「IT サポートサービスの詳細」に記載のとおりです。

第 18 条 （本サービスの制限・廃止）

1. 当社は、利用者または第三者による本サービス用設備等のシステムに過大な負荷を生じさせる行為その他その使用または運営に支障を与える行為があった場合、本サービスの利用を制限することがあります。

2. 当社は都合により本サービスの全部または一部を一時的にまたは永続的に廃止することがあります。

3. 当社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、利用者に対し、該当の本サービスを廃止する日の 30 日前までに通知します。ただし、やむを得ない場合については、この限りではありません。

4. 本条第 2 項により当社が本サービスを廃止した場合、当社は利用者に対し、何らの責任を負わないものとします。

第 19 条（再委託）

当社は、本サービスの提供に関する業務の一部または全部を第三者に再委託する場合がありますが利用者は、そのことにつき異議を述べません。この場合、当社は、当該再委託先を管理監督する義務を負うとともに、本サービスの提供に係る当該再委託先の所為につき責任を負うものとします。

第 4 章 利用料金

第 20 条 （本サービスの利用料金、適格請求書の発行）

1. 本サービスの利用料金（以下「利用料金」といいます。）は月額 2 0 0 0 円および消費税相当額とします。なお、当社がオプションサービスを提供する場合において、利用者がオプションサービスを利用するときは、別途オプションサービスごとに定める料金が発生します。
2. 当社は、利用者から請求があったときは、利用料金の請求額情報につき消費税法第 5 7 条の 4 の規定に基づく適格請求書を発行します。この場合、利用者は、適格請求書の発行を請求し、当社からその発行を受けたときは、1 発行請求ごとに 4 0 0 円（税込価格 4 4 0 円）および郵送料等の支払いを要するものとします。

第 21 条 （利用料金の支払義務）

1. 利用者は、課金開始日から起算して利用契約の終了日までの期間について、前条の利用料金を支払うものとします。
2. 前項の期間において、第 31 条（保守等による本サービスの中止）に定める本サービスの提供の中止その他の事由により本サービスを利用することができない状態が生じたときであっても、利用者は、その期間中の利用料金を支払うものとします。
3. 第 32 条（利用の停止）の規定に基づく利用の停止があったときといえども、利用者は、その期間中の利用料金を支払うものとします。
4. 本サービスの利用料金は、暦日に従って日割り計算を行います。課金開始日または利用契約終了日を含む月において、1 ヶ月に満たない期間がある場合は、当該期間の日数に応じて計算された利用料金が発生するものとします。
5. 当社の責に帰さない事由により利用者が本サービスを利用できない場合があっても、利用料金の減額等は行わないものとします。

第 22 条 （利用料金の支払方法）

1. 利用者は、本サービスの利用料金を、当社より発行された「サービス開始のお知らせ」に記載された当社指定の方法にて当社指定の期日に支払うものとします。
2. 前項の規定にかかわらず、本サービスの利用料金について、その全部または一部の支払期日を当

社ホームページにて通知することにより変更することがあります。

第 5 章 利用者の義務等

第 23 条 （アカウント ID）

1. 利用者は、アカウント ID を第三者（国内外を問わないものとします。）に貸与、譲渡、または共有しないものとします。
2. 利用者は、アカウント ID を漏洩することのないよう管理するものとします。
3. 利用者は、利用者のアカウント ID により本サービスが利用されたとき（機器またはネットワークの接続・設定により、利用者自身が関与しなくともアカウント ID の自動認証がなされ、第三者による利用が可能となっている場合を含みます。）には、当該利用行為が利用者自身の行為であるか否かを問わず、利用者自身の利用とみなされることに同意するものとします。ただし、当社の責に帰する事由によりアカウント ID が第三者に利用された場合はこの限りではありません。
4. 利用者のアカウント ID を利用して利用者と第三者により同時に、または第三者のみによりなされた本サービスの利用については、当社は一切の責任を負わないものとします。
5. 利用者は、自己のアカウント ID の管理については一切の責任を負うものとします。なお、当社は、当該利用者のアカウント ID が第三者に利用されたことによって当該利用者が被る損害については、当該利用者の故意過失の有無にかかわらず一切責任を負いません。

第 24 条 （自己責任の原則）

1. 利用者は、利用者による本サービスの利用およびその利用によりなされた一切の行為並びにその結果について一切の責任を負うものとします。
2. 利用者は、①本サービスの利用に伴い、第三者に対して損害を与えた場合、または②第三者からクレームを受けた場合、自己の責任と費用をもって処理解決するものとし、当社に対しいかなる責任も負担させないものとします。利用者が本サービスの利用に伴い、第三者から損害を受けた場合または第三者に対しクレームをする場合においても同様とします。
3. 利用者は、第三者に対する要望、疑問もしくはクレームがある場合は、自己の責任と費用をもって当該第三者に対し直接その旨を通知するものとし、その結果の処理解決についても同様とします。
4. 当社は、利用者がその故意または過失により当社に損害を被らせたときは、利用者に対し当該損害の賠償を請求することができるものとし、利用者は当社の請求に基づき、直ちに当該損害を賠償するものとします。

第 25 条 （禁止行為）

利用者は、本サービスを利用して、次の行為を行わないものとします。

- （1）当社が特に認めた行為以外の、営業活動、営利を目的とした利用およびその準備を目的とした

利用。

(2) 当社もしくは第三者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。

(3) 当社もしくは第三者の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。

(4) 当社もしくは第三者を差別もしくは誹謗中傷し、またはその名誉もしくは信用を毀損する行為。

(5) 詐欺等の犯罪に結びつく、または結びつくおそれのある行為。

(6) 本サービスにより利用しうる情報を改ざんまたは消去する行為。

(7) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為。

(8) ウイルス等の有害なコンピュータプログラム、ファイル交換ソフトウェア、あるいはスパムメール等を送信し、または、これら有害プログラムにつき第三者が受信もしくは受信可能な状態におく行為。

(9) 第三者の設備等または本サービス用設備等の利用もしくは運営に支障を与える行為、または与えるおそれのある行為。

(10) 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。

(11) 暴力団、暴力団員、暴力団関係者、暴力団関係団体、その他反社会的勢力について協力・加担・助長する行為

(12) その他、社会的状況を勘案のうえ、当社が不相当と認める行為。

第 26 条 (著作権)

1. 本サービスにおいて当社が利用者に提供する一切の提供物（本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ等を含みます。）に関する著作権および特許権、商標権、ならびにノウハウ等の一切の知的財産権は、当社または当社に使用を許諾した原権利者に帰属します。

2. 利用者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱うものとします。

(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、逆コンパイルまたは逆アサンプルを行わないこと。

第 27 条 (表明保証)

1. 利用者は、以下の各号のいずれにも該当しないことを表明し、将来にわたって以下の各号のいずれにも該当しないことを確約します。

(1) 自らまたは自らの役員（取締役、執行役または監査役）が、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）第 2 条第 2 号）、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第 2 条第 6 号）、暴力団員でなくなった時から 5 年間を経過しないもの、もしくはこれらに準ずる者、または暴力団若しくは暴力団員と密接な関係を有する者（以下、これらを個別にまたは総称して「暴力団等」という）であること

(2) 自らの行う事業が、暴力団等の支配を受けていると認められること

(3) 自らの行う事業に関し、暴力団員等の威力を利用し、財産上の不当な利益を図る目的で暴力団員等を利用しまたは暴力団員等の威力を利用する目的で暴力団員等を従事させていると認められること

(4) 自らが暴力団員等に対して資金を提供し、便宜を供与し、または不当に優先的に扱うなどの関与をしていると認められること

(5) 本契約の履行が、暴力団員等の活動を助長しまたは暴力団の運営に資するものであること

2. 当社は、利用者が以下の各号のいずれかに該当するときは、何らの通知、催告を要せず、即時に本契約を解除することができます。

(1) 前項の表明保証に違反したとき

(2) 自らまたは第三者をして以下に掲げるいずれかの行為をしたとき

ア 当社または当社の再委託先に対する暴力的な要求行為

イ 当社または当社の再委託先に対する法的な責任を超えた不当な要求行為

ウ 当社または当社の再委託先に対する脅迫的言辞もしくは暴力的行為

エ 風説を流布しまたは偽計もしくは威力を用いて、当社または当社の再委託先の信用を毀損し、もしくはこれらの者の業務を妨害する行為

(3) その他前各号に準ずる行為

3. 本条に基づき当社から利用契約を解除する場合には、当社が定める日を解約日として、第 12 条（利用者からの解約）第 2 号および第 3 号の定めを適用するものとします。

第 6 章 当社の義務

第 28 条 （当社の維持責任）

当社は、当社の本サービス用設備を、本サービスの円滑な提供を目的として善良なる管理者の注意をもって維持します。

第 29 条 （本サービス用設備等の障害等）

1. 当社は、本サービスの提供または利用について障害があることを知ったときは、可能な限りすみやかに利用者にその旨を通知するものとします。

2. 当社は、当社の設置した本サービス用設備等に障害が生じたことを知ったときは、すみやかに本サービス用設備を修理または復旧します。

3. 当社は、本サービス用設備等のうち、本サービス用設備に接続する当社が借り受けた電気通信回線について障害があることを知ったときは、当該電気通信回線を提供する電気通信事業者に修理または復旧を指示するものとします。

4. 当社は、本サービス用設備等の設置、維持および運用に係る作業の全部または一部（修理または復旧を含みます。）を、当社の指定する第三者に委託することができるものとします。

第 30 条 （個人情報の取扱等）

1. 利用者は、本サービスの提供に不可欠な当社の提携事業者から請求があったときは、当社がその利用者の氏名および住所等をその事業者へ、秘密保持と厳重管理を確認のうえ、通知する場合があることについて同意するものとします。
2. 当社は、本サービスの提供に当たって、利用者から取得した個人情報の取扱については、当社がインターネットにて公開するプライバシーポリシー（個人情報保護方針）（<https://tele-marker.co.jp/policy>）に基づき取り扱うものとします。
3. 契約者が法人等の団体である場合における当該契約者の法人情報についても、前項の規定と同様に扱うこととします

第 7 章 利用の制限、中止および停止

第 31 条（保守等による本サービスの中止）

1. 当社は次の場合には、本サービスの提供を中止することがあります。
 - （1） 当社の別途定める、本サービス用設備保守指定時間の場合。
 - （2） 当社の本サービス用設備等の保守上または工事上やむを得ない場合。
 - （3） 登録電気通信業者等が電気通信サービスを中止した場合。
 - （4） 利用者に対して、電話、FAX、電子メール等による連絡が取れない場合、または利用者宛てに発送した郵便物が宛先不明で当社に返送された場合。
 - （5） その他当社がやむをえないと判断した場合。
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は、あらかじめその旨を利用者に通知します。ただし、やむを得ない場合はこの限りではありません。また、前項の措置をとったことで、当該利用者が本サービスを利用できず、これにより損害が発生したとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。

第 32 条 （利用の停止）

1. 当社は、利用者が次の各号のいずれかに該当する場合は、本サービスの利用を即時に停止することがあります。
 - （1） 支払期日を経過しても本サービスの利用料金を支払わない場合。
 - （2） 本サービスの利用料金の決済に用いる利用者の指定クレジットカードの利用が解約、更新その他の理由により確認できなくなった場合。
 - （3） 本サービスの利用料金の決済に用いる利用者の指定クレジットカードが紛失等の事由により利用不能となり、クレジットカード会社から緊急に停止すべき旨の連絡が当社に来た場合。
 - （4） 利用者に対する破産の申立があった場合、または利用者が成年後見開始の審判、保佐開始の審判もしくは補助開始の審判を受けた場合。
 - （5） 本サービスの利用が第 25 条（禁止行為）の各号のいずれかに該当する場合。

(6) 利用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延伸する等、当社の業務遂行に支障を及ぼしたと当社が判断したとき。

(7) 前各号のほかにも本規約に違反した場合。

2. 当社は、前項の規定により本サービスの利用を停止するときは、あらかじめ停止の理由を利用者に通知します。ただし、当社の責めに帰すべき事由に因らない理由により、通知することができない場合にはこの限りではありません。

3. 利用者が、本サービスの利用料金その他の金銭債務を所定の支払期日が過ぎてもなお支払わない場合、利用者は所定の支払期日の翌日から支払日の前日までの日数に、年 14.6%の割合で計算した金額を延滞損害金として、本サービスの利用料金その他の金銭債務に加えて一括して、当社が指定する方法で指定した日までに支払うものとします。また、その支払に必要な振込手数料その他の費用は、利用者の負担とします。

4. 本条の定めは当社が利用者に対して損害賠償を請求することを制限するものではありません。

第 8 章 損害賠償等

第 33 条 (損害賠償の制限・免責等)

1. 当社は、本規約で特に定める場合を除き、利用者が本サービスの利用に関して被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の責任を問わず、利用者が当社に支払う 12 ヶ月分の利用料金相当額を超えて賠償の責任を負わないものとします。ただし、利用者が本サービスの利用に関して当社の故意または重大な過失により損害を被った場合については、この限りではありません。

2. 当社は、本サービスによってアクセスが可能な情報、ソフトウェア等について、その完全性、真偽、正確性、最新性、信頼性、有用性、または第三者の権利を侵害していないこと等を一切保証しないものとします。

3. 当社は、利用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。

4. 当社は、本サービスの提供をもって、利用者の問題・課題等の設定、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。

5. 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の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。問合せの内容によっては、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、それぞれに対して利用者自身で直接問合せすることを依頼するに留まる場合があります。

6. 当社は、オペレーターの説明に基づいて利用者が実施した作業の内容について保証するものではありません。

7. 当社は、オペレーターの説明に基づいて利用者が実施した作業の実施に伴い、生じる利用者の損害について、一切の責任は負いません。

8. 当社は、第 18 条（本サービスの制限・廃止）、第 31 条（保守等による本サービスの中止）、第 32 条（利用の停止）の規定により本サービスの制限・廃止に伴い生じる、あるいは保守等によるサービ

スの中止、利用の停止に伴い生じる利用者の損害について、一切の責任は負いません。

9. 自然災害、サイバーテロ、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した損害については、本規約の規定外の事項であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は一切の責任を負いません。（サイバーテロとは、コンピューター・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ー・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。）

付則：第1版：令和7年5月7日制定

別紙 ITサポートサービスの詳細

【サービスの内容】

電話サポートサービス：利用者のパソコンに関するお問合せにオペレータがお電話にてお応えするサービス。

遠隔ヘルプサービス：遠隔地にある利用者のパソコンにネットワーク経由でアクセスし、直接支援、操作することで、利用者のパソコンに関するトラブルシューティング、ソフトウェアインストール、ウイルスチェック等を支援するサービス。

【サポート対象機器、ソフトウェアおよびサービスとサポート範囲（電話サポートサービス・遠隔ヘルプサービス共通）】

以下のサポート対象として記載された機器、OS又はソフトウェアのうち、製造元（メーカー）のサポートが有効に行われているものに限り本サービスのサポート対象となります。その他、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。

1. 機器：

(1) サポート対象

パソコン本体、モニター、キーボード、マウス、ルーター、無線LAN アクセスポイント、ハブLANカード等のネットワーク機器、
ネットワーク接続可能なゲーム機器。

(2) サポート範囲

インターネット接続設定、家庭内ネットワークとの接続、マニュアルに記載された基本的操作。

2. OS：

(1) サポート対象

Windows 10、Windows 11、Android 8 以降、iOS166 以降、MacOS11以降（intelチップ搭載機器に限る）

なお、OSは日本語版のみ。

(2) サポート範囲

インストール方法、個人利用を想定した基本的な操作方法、簡易診断。

3. ソフトウェア：

(1) サポート対象

ブラウザ、メーラー、メディアプレーヤー、ウイルス対策、文書作成、接続ツール。

(2) サポート範囲

インストール方法、初期設定、個人利用を想定した基本的な操作方法、診断。

4. 接続サービス：

(1) サポート対象

FTTH サービス、DSL サービス、モバイルデータ通信、プロバイダサービス、インターネット上の各種サービス。

(2)サポート範囲

インターネット接続設定、初期設定、個人利用を想定した基本的な操作方法。

【遠隔ヘルプサポートのすべてまたは一部で取得する情報】

- ・オペレーション・システムの種類、バージョン
- ・マシン名(名称、型番、シリアル番号等)
- ・MAC アドレス
- ・ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号
- ・ハードディスクドライブの空き容量
- ・デフォルトブラウザの種類、バージョン
- ・デフォルトメールソフトの種類、バージョン
- ・CPU 種類、動作周波数
- ・その他、本サービス提供に必要とされる情報等

【サポート窓口電話番号】

0 1 2 0 - 6 6 5 - 6 0 6

- 1 利用者は、遠隔ヘルプサービス、電話サポートサービスの利用等に関し、上記サポート窓口電話番号（対応時間：土日祝日を除く平日午前 9 時～午後 6 時の間）に電話連絡することにより、当社に対して、相談、質問、サポートの依頼を行うことができるものとします。

なお、当社は、利用者からのこの要請等を遅滞なく受け付けることを保証するものではありません。

また、当社は、利用者からの要請等に係る問題解決等を必ず保証するものでもありません。

- 2 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは IT サポートサービスの提供にかかるサポート窓口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利用者に通知します。