

リモートサポート(S)、リモートサポート(L)利用規約

平成 27 年 10 月 21 日版

株式会社 U-NEXT（以下、「当社」といいます）は、このリモートサポート(S)、リモートサポート(L)利用規約（以下、「本規約」といいます）に基づき、当社の「リモートサポート(S)、リモートサポート(L)」サービスを提供します。

第1条（適用範囲・本規約への同意）

1. 当社は、本規約に基づき、インターネット利用等に関するヘルプデスクサービスである「リモートサポート(S)」「リモートサポート(L)」(以下総称して「本サービス」といいます。)を提供するものとします。本サービスを利用するお客様(以下「会員」といいます。)は、本規約に同意し、本サービスへの申し込みを行うものとします。
2. 本規約は、別途の合意のない限り、当社と会員とのすべての関係に適用されます。
3. 当社は、個別規程等を別途定め、会員に通知することがあります。この場合、個別規程等は 本規約の一部を構成するものとします。
4. 本規約と個別規程等との間に矛盾が生じた場合、個別規程等が本規約に優先して適用されます。

第2条（規約の変更）

1. 当社は、本規約を予告なく変更する場合があります。この場合、料金その他の提供条件は、変更後の本規約によるものとします。
2. 変更後の本規約については、当社が別途定める場合を除いて、当社のホームページに表示した時点より、効力を生じるものとします。

第3条（本サービスの内容）

1. 本サービスの内容は、インターネット利用等に関するヘルプデスクサービスとし、その詳細は本規約別紙に定めるとおりとします。
2. 前項の各種サポートは、当社が定める伝達手段でのみ行われるものとします。当社は、会員からの依頼が同手段以外の手段によりなされた場合、前項に該当する内容であった場合でも同依頼を拒否することができるものとします。
3. 当社は、会員からの相談、依頼等が第1項各号に該当する場合であっても、同相談等の内容により、回答又は対応を拒否することができるものとします。会員は、その場合であっても、当社に対して本サービス利用契約違反を主張することができないものとします。
4. 当社は、本サービスの内容等を会員に対して事前に通知することなく変更、追加、削除等を行うことができるものとします。

第4条（本サービスの利用料金の支払い）

1. 利用者は、本サービスの利用の対価として、本規約別紙に定める本サービスの利用料金を当社に支払わなければなりません。
2. 本サービスの月額利用料の課金開始日は、本サービスの利用開始日が属する月の翌月1日とします。
3. 利用者は、本サービス利用料金の支払いを不法に免れた場合は、当社の請求に従い、その免れた額を当社規定の期日までに支払うものとします。
4. 利用者は、料金その他の債務（延滞利息を除きます）について支払期日を経過して

もなお支払いがない場合には、支払期日の翌日から支払いの日の前日までの日数について、年 14.5%の割合で計算して得た額を延滞利息として支払うものとします。ただし、支払期日の翌日から起算して 15 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。

第 5 条（登録情報の変更・中途解約手続き）

1. 会員は、婚姻、転居等の事由により本サービスへの登録情報（以下「登録情報」という）に変更の必要性が生じた場合又は本契約を中途にて解約する場合、当社所定の専用ページにて手続き等を行うものとします。
2. 前項の登録情報の変更又は中途解約の手続きは、会員本人が行わなければなりません。

第 6 条（利用条件・免責）

1. 本サービスは、会員本人のみ利用することができます。
2. 会員は、本サービスの利用をすべて自己の責任において行うものとします。
3. 当社は、会員が本サービスを利用した場合でも、会員の PC、インターネット接続等に関する問題の解決の成否について、一切保証しないものとします。会員は、本サービスの利用によっても同問題が解決しない場合があることに留意し、本サービスを利用しなければなりません。
4. 当社は、本サービスを介して提供された情報等により会員が損害を被った場合でも一切責任を負わないものとします。

第 7 条（禁止事項）

1. 会員は、本サービスの利用に際し、以下の行為を行ってはなりません。
 - (1) 本サービスの運営を妨害する行為。
 - (2) 無料期間を複数回利用することを目的として本サービスへの申込、解約を繰り返す行為。
 - (3) 本サービスを介して得た情報等を第三者に配信、再販、提供する行為。
 - (4) 本サービスを不正の目的又は営利目的で利用する行為。
 - (5) 第三者に本サービスを利用させる行為。
 - (6) 当社又は第三者の財産権（知的財産権を含む）を侵害する行為。
 - (7) なりすまし等、サービスの不正使用行為又はその行為に協力する行為。
 - (8) 当社に損害を与える行為。
 - (9) 法令等に違反する行為又はその恐れのある行為。
 - (10) 公序良俗等に違反する行為又はその恐れのある行為。
 - (11) その他当社が不適切と判断する行為。
2. 会員は、本サービスの利用に際し、当社に対して、法令等に違反する行為、公序良俗に反する行為、第三者の権利等を侵害する行為又は第三者に損害を与える行為等を強要してはなりません。
3. 会員は、本条に違反する行為に起因して当社又は第三者に損害が生じた場合、本契約が解除された後であっても、すべての法的責任を負うものとし、いかなる場合も当社を免責するものとします。

第 8 条（当社が行う契約の解除）

1. 当社は、会員が利用料金を支払期日までに支払わない場合、相当期間を定めて催告したうえ、本サービスを停止して利用契約を解除できるものとします。
2. 会員が第 7 条（禁止事項）第 1 項各号の事由に該当し、その事由が重大であると当社が判断したときは、当社は本サービスを停止して利用契約を解除できるものとします。
3. 当社が本サービスを提供することが、当社の責めによらず客観的な不可能な事由が生じた場合、当社は本サービスを停止して利用契約を終了することができるものとします。なお、この場合、会員がそれまでに支払った利用料金の返金はいたしません。

第 9 条（損害賠償）

1. 会員は、本サービスの利用に際して、自身の故意又は過失に起因して当社若しくは第三者に損害を及ぼした場合、当該損害のすべてを賠償する義務を負うものとします。
2. 会員は、本規約に定める義務の履行を遅滞又は怠ったことに起因して自身、当社又は第三者に損害が生じた場合、当該損害のすべてを賠償する義務を負うものとします。
3. 当社の責に帰すべき事由により会員に損害が発生した場合の会員に対する損害賠償の金額は、利用料金を超えないものとします。
4. 当社は、本契約に明示された事由による場合を除き、当社の責に帰すべからざる事由に起因して会員に損害が生じた場合、当該損害に対しての責任を免れるものとします。

第 10 条（本サービス終了に伴う解除）

1. 当社は、会員に対して何ら通知を行うことなく本サービスを終了することができるものとします。なおこの場合、会員と当社との間の本サービス利用契約は、本サービスの終了の日をもって解除されるものとします。
2. 当社は、本サービスの終了によって直接又は間接に生じる会員の損失又は損害に対して、一切の責任を負わないものとします。

第 11 条（不可抗力免責）

1. 当社は、次のいずれかの事由が生じた場合には、会員に事前に通知することなく、一時的に本サービスを中断することがあります。
 - (1) 本サービス用設備機器（通信機器）等の保守を緊急に行う場合。
 - (2) 火災、停電等により本サービスの提供ができなくなった場合。
 - (3) 地震、噴火、洪水、津波等の天災により本サービスの提供ができなくなった場合。
 - (4) 戦争、動乱、暴動、騒乱、労働争議等により本サービスの提供ができなくなった場合。
 - (5) 電気通信事業者等が自社のシステム保守を緊急に行う場合、または電気通信事業者の設備等に障害が生じた場合。
 - (6) その他当社が運用上または技術上の理由から本サービスの一時的な中断が必要と判断した場合。
2. 当社は、本サービスに関するメンテナンスを行うため、事前に会員に通知した上で、本サービスの全部または一部を一時的に停止することがあります。
3. 第 1 項各号もしくは前項のいずれか、またはその他の理由により本サービスの提供

の遅延または中断が発生したとしても、それに基づく損害に対して、本規約で別段に定める場合を除き、当社は責任を負いません。

第 12 条（反社会的勢力に対する表明保証）

1. 契約者は、サービス利用契約締結時および締結後において、自らが暴力団または暴力団関係企業・団体その他反社会的勢力（以下、総称して「反社会的勢力」という）ではないこと、反社会的勢力の支配・影響を受けていないことを表明し、保証するものとします。
2. 契約者が次の各号のいずれかに該当することが合理的に認められた場合、当社はなんら催告することなくサービス利用契約を解除することができるものとします。
 - (1) 反社会的勢力に属していること
 - (2) 反社会的勢力が経営に実質的に関与していること
 - (3) 反社会的勢力を利用していること
 - (4) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていること
 - (5) 反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していること
 - (6) 自らまたは第三者を利用して関係者に対し、詐術、暴力的行為、または脅迫的言辞を用いたこと
3. 前項各号のいずれかに該当した契約者は、当社が当該解除により被った損害を賠償する責任を負うものとし、自らに生じた損害の賠償を当社に求めることはできないものとします。

第 13 条（準拠法・合意管轄）

1. 当社及び会員は、本契約に定めのない事項又は本契約の条項の解釈に関して疑義が生じた場合、誠意を持って協議の上、これを決定するものとします。
2. 当社及び会員は、前項により協議をしても解決しない場合、東京地方裁判所において第一審の裁判を行うことに予め同意するものとします。
3. 本契約は、日本国法に準拠し、同法に基づき解釈されるものとします。

附則

（実施期日）

本規約は平成 27 年 10 月 21 日から実施します。

以上

別紙 本サービスの詳細

【本サービスの月額料金】

リモートサポート(S)：500円 (税抜) 電話+遠隔サポート(訪問サポート無し)

リモートサポート(L)：940円 (税抜) 電話+遠隔サポート+訪問サポート

※訪問サポートには別途費用が掛かります。詳しくはお問い合わせください。

【本サービスの内容】

「リモートサポート(S)」「リモートサポート(L)」とは、本サービス利用者の通信機器やインターネット接続に関するお問い合わせにオペレータが電話でお答えすること及び、遠隔地にある本サービスの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、操作することで本サービス利用者の通信機器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、ウィルスチェック等を支援するサービスです。

【サポート対象機器、ソフトウェア及びサービスとサポート範囲】

カテゴリ	対象
機器	パソコン、PC周辺機器、ネットワーク周辺機器、ネットワーク家電、スマートフォン、タブレット端末、内臓機器
OS	WINDOWS XP、WINDOWS VISTA、WINDOWS 7、WINDOWS 8、MAC 10.4、MAC 10.5、MAC 10.6、MAC 10.7、Android 2.1以降、iOS 4.0以降
メールソフト	Out Look Express、Microsoft Out Look、Windows メール、Windows LIVEメール、Thunderbird、Becky! Internet Mail、MACMAIL、Shuriken
WEBブラウザ	Internet Explorer、Lunaspape、Firefox、Google Chrome、Safari、Sleipnir、Opera
セキュリティソフト	ノートン インターネットセキュリティ、カスペルスキー インターネット セキュリティ、ウイルスバスター、G DATA インターネットセキュリティ、マカフィー・インターネットセキュリティ、BitDefender インターネットセキュリティ、F-Secure インターネットセキュリティ、ウイルスセキュリティ ゼロ、AVG インターネット セキュリティ、キングソフト インターネットセキュリティ
ホームページ作成	IBM ホームページ・ビルダー、ソースネクスト ホームページ ZERO
OFFICE	Microsoft Word、Microsoft Excel、Microsoft PowerPoint、Kingsoft Office Writer (ライター)、Kingsoft Office SpreadSheet (スプレッドシート)、Kingsoft Office Presentation (プレゼンテーション)、JUST Suite 一太郎、JUST Suite 三四郎、JUST Suite Agree
ペイント・フォトレタッチ	Adobe Photoshop Elements、Corel Painter、JUST Suite 花子
PDF	Adobe Acrobat、Adobe Creative Suite
年賀状	筆まめ、筆王、筆ぐるめ、楽々はがき

カテゴリ	対象
PC ユーティリティ	Acronis True Image、ファイナルデータ、HD 革命/BackUp
動画編集	Adobe Photoshop Elements & Premiere 、Elements、TMPGEnc 4.0 Xpress、 PowerDirector
ライティングソフト	Roxio Creator、B's Recorder Windows、 Nero Burning Rom、WinCDR
音楽・動画再生ソフト	WindowsMediaPlayer、RealPlayer、QuickTimePlayer、itunes

以上