

# 「リモートサポート(A)」サービス利用規約

平成 29 年 2 月 15 日版

株式会社 U-NEXT

## 第1章 総則

### (規約の適用)

**第1条** 「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。)は、株式会社U-NEXT(以下「当社」といいます。)が本ソフトにより提供する「リモートサポート」サービス(以下「本サービス」といいます。)の利用に適用されるものとします。

2 本サービスに関し、本規約に定める内容と当社が別途個別規定に定める内容が異なる場合には、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。

### (本規約の変更)

**第2条** 当社は、当社所定の方法で会員に通知または公表することにより、本規約を変更できるものとします。この場合、変更後の規約が適用されるものとします。

### (用語の定義)

**第3条** 本規約において用いられる次の用語は、それぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
1 ISPサービス	当社が提供するインターネット接続サービス ・U-NEXT光01(spaaqs光)
2 IP電話サービス	当社が提供する、以下のIP電話サービス ・GATE CALL050(M) ・GATE CALL050(F) ・GATE CALL ・UCOM光電話
3 ISP契約	当社が定めるISPサービスの提供を受けるための契約
4 会員	当社とISP契約を締結している者
5 本契約	当社から本サービスの提供を受けるための本規約に基づく契約
6 契約者	当社と本契約を締結している者
7 本サービス取扱所	(1) 本サービスに関する業務を行う当社の事業所 (2) 当社の委託により本サービスに関する契約事務を行う者の事業所
8 専用受付番号	契約者が本サービスを利用するために当社が指定した本サービス専用受付窓口の電話番号。
9 本ソフト	契約者のパソコンにインストールすることにより、契約者の承諾のもと、当社オペレーターによる当該パソコンの遠隔操作を可能にする性能、機能を有する当社指定のソフトウェア。
10 リモートサポート	本ソフトがインストールされた契約者のパソコンを、契約者の要請に基づき当社オペレーターが遠隔操作して行う課題解決等
11 電気通信設備	電気通信を行うための機械、器具、線路その他の電氣的設備

#### (本サービス)

**第4条** 当社は、契約者から請求があったときは、本サービスとして、別紙1(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)に定める機器、ソフトウェアおよびサポートサービスを提供します。

#### (サービスの対象)

**第5条** 本サービスの対象は、会員に限るものとします。

#### (契約の単位)

**第6条** 当社は、1のISP契約につき、1の本契約を締結します。

2 契約者は、ISP契約の当事者である会員と同一の者に限ります。

#### (契約申込の方法)

**第7条** 本サービスを利用しようとする会員は、本規約に同意の上、当社所定の方法により本サービスの申し込みを行うものとします。

2 当社は、当社の定める基準に基づき、本サービスの申し込みを承諾するものとします。

#### (契約申込の承諾)

**第8条** 当社は、本サービスの申し込みがあった場合には、受け付けた順序に従って承諾します。

2 当社は、前項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、申込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) 会員が本サービスの料金又は当社が提供する其他サービスの料金若しくは工事に関する費用の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがあるとき。
- (3) 申込みの際に虚偽の事項を申告したとき。
- (4) 会員がISP契約の規定に違反している場合。
- (5) その他当社の業務遂行上著しく支障があるとき。

3 会員が過去に本サービスの提供を受けたことがあり、解除後、再度本サービスへの申込みを行う場合、別紙の2(料金表)に定める一時金の支払いを要します。

#### (営業活動の禁止)

**第9条** 契約者は、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。

#### (著作権等)

**第10条** 本サービスにおいて当社が契約者に提供する一切の物品・サービス(本規約、各種ソフトウェア等を含み、以下「本提供物」といいます。)に関する著作権および特許権、商標権、並びにノウハウ等の一切の知的財産権は、当社および当社の指定する本ソフト提供事業者に帰属するものとします。

2 契約者は、本提供物につき、以下の内容を遵守していただきます。

- (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、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) 営利目的有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。
- (4) その他別途当社が定める事項。

#### (利用中止)

**第11条** 当社は、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) 本サービスの提供に用いるサーバー等のシステムについての故障やメンテナンスその他工事等を行う為やむを得ないとき。
- (2) 当社および本ソフト提供事業者の電気通信設備の事情により、インターネット接続環境が利用できないとき。
- (3) 天災・戦争・動乱などによるサービス設備障害、および輻輳などによる回線障害が生じたとき。
- (4) その他当社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 当社は、前項の規定により本サービスの利用を中止するときは、当社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。

#### (利用停止)

**第12条** 当社は、契約者が次のいずれかに該当するときは、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いがないとき。
- (2) 料金その他の債務の決済に使用するクレジットカードまたは会員が指定する預貯金口座の利用が認められないとき。
- (3) ISP契約に定め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いがないとき。
- (4) ISP契約の解除、ISPサービスの制限、停止がなされたとき。
- (5) 本契約に関連して虚偽の事項を通知したことが判明したとき。
- (6) 第9条(営業活動の禁止)、第10条(著作権等)および第23条(利用に係る契約者の義務)の規定に違反する行為を行ったと当社が認めたとき。
- (7) 当社の名誉若しくは信用を毀損したとき。
- (8) 契約者が過度に頻繁に問合せを実施し、本サービスに係る時間を故意に延伸し、当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと、当社が判断したとき。
- (9) その他本規約に反する行為であって、本サービスに関する当社の業務の遂行、又は当社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。
- (10) その他当社に損害を与える行為を行ったとき。

2 当社は、前項の規定により本サービスの利用停止をするときは、当社からあらかじめその理由、利用停止をする日および期間を契約者に通知します。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。

#### (本サービス提供の終了)

**第13条** 当社は、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、当社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本契約を解除する場合は、当社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契約者に通知します。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。

#### (契約者による契約解除)

**第14条** 契約者は、本契約の解除を行おうとするときは、当社所定の方法により当社に通知していただきます。

2 前項の通知があった場合、本契約は当該通知を受領した日に解除されるものとします。

#### (当社による契約解除)

**第15条** 当社は、第12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契約者が、なおその事実を解消しないとき、本契約を解除することがあります。なお、第12条(利用停止)第1項のいずれかに該当する場合に、その事実が当社の業務に著しい支障を及ぼすと判断したときは、何ら催告なく本サービスの利用停止をしないで本契約を解除できるものとします。

2 当社は、契約者に係るISPサービスについて、ISP契約の解除があったとき、本契約を解除するものとします。

3 当社は、契約者が第23条(利用に係る契約者の義務)に違反する行為を行った場合、とくに当該行為の解消にかかる催告を要せず、直ちに、本契約を解除することがあります。

4 当社は、契約者に次に定める事由のいずれかが発生したとき、何ら催告なく本契約を解除できるものとします。

- (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、暴力団構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、特殊知能暴力団またはこれらに準ずる反社会的な集団または個人(以下、暴力団等)、公共の福祉に反する活動を行う団体、およびその行為者である場合、または、反社会的勢力であったと判明した場合。

#### (料金)

**第16条** 当社が提供する本サービスの料金は、別紙2(料金表)に定めるところによります。

#### (利用料金の支払義務)

**第17条** 契約者は、当社が本サービスの提供を開始した日の属する月の翌月初日から起算して、本契約の解除があった日の属する月の末日までの期間について、別紙2(料金表)に規定する月額料金の支払いを要します。

2 前項の期間において、利用停止等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場合においても、契約者は、その期間中の月額料金の支払いを要します。

#### (料金計算方法等)

**第18条** 当社は、契約者がその契約に基づき支払う利用料金については月割とし、本サービスの提供開始日(本サービスの利用が可能となった日とします。)の属する月の翌月から起算して、本サービスの解除があった日が属する月までの期間について適用します。ただし、提供を開始した月と解除があった月が同一の月である場合は、当該月について利用料を適用するものとします。

2 当社は、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。

#### (料金等の支払)

**第19条** 契約者は、本契約に定める料金その他債務に関する費用について、当社が定める支払期日までに、当社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っていただきます。この場合において、支払いに要する振込み手数料等は契約者の負担とします。

#### (消費税相当額の加算)

**第20条** 本契約に基づき料金の支払いを要するものとされている金額は、料金表に定めるものとし、消費税相当額を加算した額を請求するものとします。なお、消費税の税率に変動があった場合には変動後の税率を適用し加算します。

#### (責任の制限)

**第21条** 当社は、本サービスを提供すべき場合において、当社または本ソフト提供事業者の責めに帰すべき理由により、本サービスの提供をしなかったときは、本サービスが全く利用できない状態(本サービスの利用に関し著しい支障が生じ、全く利用できない状態と同程度となる場合を含みます。)にあることを当社が知った時刻から起算して、24時間以上その状態が連続したときに限り、その契約者の損害を賠償します。

2 前項の場合において、当社は、本サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時刻以後その状態が連続した時間(24時間の倍数である部分に限ります。)について、24時間ごとに日数を計算し、その日数に対応する次の料金額の合計額を発生した損害とみなし、その額を上限として賠償するものとします。なお、当該賠償については、次の料金からの減額にて応じます。

##### (1) 基本利用料

3 第1項の場合において、当社の故意または重大な過失により本サービスを提供しなかったときは、前2項の規定は適用しません。

4 天災、事変その他の不可抗力により、当社が本サービスを提供できなかったときは、当社は、その損害について一切の責任を負わないものとします。

5 前4項の規定にかかわらず、損害賠償の取り扱いについて、料金表および当社が別途定める個別規定に特段の定めがある場合は、その定めるところによります。

6 前5項の規定に基づき行う賠償は、本サービスの復旧から3ヶ月以内に契約者からの請求があった場合に限り行います。

#### (免責事項)

**第22条** 当社は、本サービスにおいて、契約者からの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 当社は、本サービスの提供をもって、契約者の問題・課題等の特定、解決方法の策定又は説明につき、その内容および結果、解決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およ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。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、それぞれに対して契約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。

4 当社は、オペレーターの説明に基づいて契約者が実施した作業、リモートサポートの内容について保証するものではありません。

5 当社は、オペレーターの説明に基づいて契約者が実施した作業、リモートサポートの実施に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任を負いません。

6 契約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、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担させないものとします。

7 当社は、第11条(利用中止)、第12条(利用停止)、第13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、並びに本サービス提供の終了に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任を負いません。

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、当社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 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは専用受付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契約者に通知します。但し、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

10 契約者は、契約者のお問い合わせ、または行為等が以下の各号に該当すると当社が判断した場合、本サービスにおける専用窓口受付でのサービス対象とならない場合があること、または本サービスの提供中であっても、提供をお断りし、もしくは本サービスの提供が停止、解除される場合があることに、契約者はあらかじめ了承するものとします。なお、かかる場合であっても、本サービスの提供がなされたとき当社が判断した場合には、本サービスをご利用いただいたものとして、本規約に定める料金が発生することにも契約者はあらかじめ了承するものとします。

(1) お問い合わせに対する作業が、連続的かつ長時間にわたる場合

(2) 電話相談サービスが、不可能または不適切と当社が判断した場合

11 当社は、本サービスを利用することにより得た情報、本提供物等につき、その完全性、正確性、有用性または適法性を保証しません。また、本ソフトその他の本提供物につき、当社はその機能性、汎用性、安全性等につき、何ら保証するものでなく、これらにより契約者その他の第三者に対して生じた事象、事故等につき、一切の責任を負いません。

#### (利用に係る契約者の義務)

**第23条** 契約者は、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、契約者が次の条件を満たしている場合であっても、契約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) 契約者自身による本サービスの利用の要請であること。

(2) 本サービスの実施に必要な機器、ソフトウェア、並びにサービスの利用IDやパスワード等の設定情報等が用意されていること。

(3) 本サービスの実施に必要な当社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、契約者のパソコン等へのインストールを承諾すること。

2 契約者が、本サービスの利用の要請をする場合には、前項に定める条件に加え、以下の条件を満たしていただきます。

- (1) 本サービスの提供を受ける契約者のパソコン等が使用可能な状態となっていること。
- (2) 本サービスの提供を受ける契約者がインターネットに接続し利用できる状況にあること。
- (3) 本サービスの提供を受ける契約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) 契約者はオペレーターの遠隔操作を承諾すること。
- (5) 契約者が必要に応じてオペレーターの指示に基づき操作を実施すること。

3 前2項の規定のほか、契約者は次のことを守っていただきます。

- (1) 当社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当社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) 当社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) 本サービスおよびその他当社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、当社若しくは第三者の信用を毀損する行為、又は当社若しくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。
- (10) 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。

4 契約者は、前項の規定に違反して当社の設備等を毀損したときには、当社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っていただきます。

#### (設備等の準備)

**第24条** 契約者は、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、その他の設備を保持し管理するものとします。

2 契約者が本サービスを利用するために必要なISPサービスの利用料金は、本サービスの利用料金には含まれません。

#### (個人情報の取り扱い)

**第25条** 契約者は、本サービスの提供に不可欠な当社の委託事業者等から請求があったときに、当社が契約者の氏名および住所等を、当該事業者に通知する場合があることにつき、予め同意していただきます。

2 契約者は、当社が、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契約者の個人情報を取得する場合があることについて、同意していただきます。

3 当社は、本サービスにおいて取得した個人情報および別紙5(本ソフトが取得する情報)に規定する各種の情報については、当社別に定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。

#### (法令に規定する事項)

**第26条** 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。

#### (定めなき事項)

**第27条** 本規約に定めのない事項については、ISP契約の規定を準用するものとします。



**(合意管轄)**

**第28条** 当社は、利用者と当社の間で本規約に関して訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

附則

(実施期日)

本規約は、平成24年10月1日から実施します。

平成28年3月8日 一部変更

平成29年2月15日 一部変更

## 【別紙】

### 1 (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)

本サービスの主なサポート対象およ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および詳細については、当社が別に定める規定によります。

また、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. サポート対象サービス

当社が指定するISPサービスならびにIP電話サービス

#### 2. サポート範囲

ソフトウェア	ブラウザ	Internet explorer 6.0以降	基本設定 (TOP画面設定、ブラウザの初期化、等) 設定内容確認
		Safari 4.0以降	
	メール	Windows mail	送受信設定 (アカウント取得、メーラー設定、WEBメール利用設定、等) 設定内容確認
		Windows Live mail 2009以降	
		Outlook Express 5.5以降	
		Outlook 2007以降	
		Mac mail 1.x以降	
	FTP	FFFTP	接続設定 (FTPアカウント情報確認、FTPソフトの設定、等) 設定内容確認
		ホームページビルダーV15以降	
	セキュリティ対策ソフト	セキュリティ360°	初期設定 (ダウンロード、インストール、アクティブ化、等) 設定内容確認
		安心 Kidsフィルター	
		セキュリティオンライン	
		セキュリティベーシック	
ハードウェア	IP電話サービス 専用機器	Aterm BR500V	初期設定
		WH822N	設定内容確認

### 2 (料金表)

料金種別	単位	料金額 (税別)
月額料金	1契約者ごとに	500円

料金種別	単位	料金額 (税別)
一時金	1契約者ごとに	3,000円

#### 備考

本契約解除後、再度本サービスへの申し込みに要する事務手数料。

### 3 (提供時間)

当社は、専用受付窓口(アルテリア・ネットワークス株式会社運営)にて本サービスを提供します。

■提供時間:9:00～21:00(年中無休)

■専用受付番号:契約者に別途通知いたします。

#### 4 (本ソフトの動作環境)

OS	最新の動作環境は、以下ホームページでご確認ください。 リモートサポート(A) : <a href="http://bb01.unext.co.jp/sp_help/options/#option7">http://bb01.unext.co.jp/sp_help/options/#option7</a>
ブラウザ	
マシンスペック	
ソケット通信	
ネットワーク環境	

#### 5(本ソフトが取得する情報)

当社は、契約者の承諾を得て、当社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契約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、契約者が承諾しない場合であっても、本サービスの利用に何ら制限はありません。

当社は、契約者から取得した以下の情報については、本規約第 25 条(個人情報の取扱)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)マシン名
- (3)MAC アドレス
- (4)ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号
- (5)ハードディスクドライブの空き容量
- (6)デフォルトブラウザの種類、バージョン
- (7)デフォルトメールソフトの種類、バージョン
- (8)CPU 種類、動作周波数
- (9)メモリ容量
- (10)関連機器のログインアカウントおよびパスワード