

「電話リモートサポート」会員利用規約

第1条(総則)

本利用規約は、日本PCサービス株式会社(以下「当社」といいます。)が提供する「電話リモートサポート」(以下「本サービス」といいます。)を、会員(本サービスの利用を申し込み、当社がこれを承諾した者及び、以下「承諾」といいます。)が利用する際の一利用を申し渡すこととする。なお、本サービスは、株式会社ワイヤレスゲートの提供するワイヤレス・ブロードバンドサービスの別のサービスであり、株式会社ワイヤレスゲートは、本サービスの提供に関し、会員に対して何らの義務及び責任を負うものではありません。本サービスに関するお問い合わせ等は当社宛にお願いたします。

第2条(本利用規約の範囲)

当社がオンライン等を通じ、随時会員に対して発表する本サービスの利用上のルールも、名目如何を問わず本利用規約の一部を構成するものとし、会員はこれを承諾します。

第3条(本利用規約の変更)

当社は、会員の承諾を得ることなく本利用規約を随時改定することがあります。なお、この場合の本サービスに関わる利用条件等は、変更後の利用規約を適用するものとします。

第4条(再委託)

当社は、本サービスを提供するにあたり、その業務の全部または一部を他社に委託できるものとし、会員はこれをあらかじめ承諾するものとします。

第5条(利用申込の方法)

本サービスの利用申込は、申込者による本利用規約を承諾いただいた上で、当社における必要審査、手続き等に従って行われます。

第6条(料金および支払方法)

- 1.会員は、本サービス利用の対価として、当社が別途定める利用料金を負担するものとします。また、会員は、利用開始日、本契約終了の日月の途中であっても、それぞれその日が属する月の月額基本料金を支払うものとします。
- 2.利用料金は毎月月末締めで計算し、会員は利用料金、およびこれにかかる消費税(地方消費税を含みます)相当額を当社が指定する日までに株式会社ワイヤレスゲートを通じてクレジットカード決済の方式にて当社に支払うものとします。
- 3.会員の前項の支払を遅延した場合、会員は年14.6%の割合による損害遅延金を当社に支払うものとします。

第7条(本サービスの提供方法および有効期間)

- 1.会員は、本サービスを利用するときは、専用電話窓口へ電話し、申込情報を伝えます。当社は、会員から伝えられた申込情報により、会員の認証を行い、その認証が有効であった場合は、本サービスを提供します。
- 2.本サービスの提供期間は、利用開始日から有効に会員として登録されている期間内となります。
- 3.次の各号に該当する場合は、当社は本サービスを提供しないことがあります。尚、当社は、本サービス提供を拒絶した理由を開示する義務を負わないものとします。
 - (1)当社が、会員に対する本サービスの提供・保守が困難と判断したとき
 - 2本サービスの申込みをした者が当社が提供する他のサービスの料金若しくは工事に係る費用の支払いを現に怠り、または怠る恐れがあるとき
 - (3)申込者が、20歳未満で、成人親権者または成年後見人の書面による保証が提出できないとき
 - (4)申込者が存在しない、あるいは偽名を使っているとき
 - (5)申込者が本サービスの利用申込に際し、虚偽の届出をしたことが判明したとき
 - (6)申込者が本サービスを解約され、又は当社の規約に違反した事実があるとき、及び当社の規約に違反するおそれがあるとき
 - (7)申込者が不正クレジットカード会社より無効扱いの通知を受けたとき
 - (8)申込者が過去に当社のサービスの利用に際し、利用料金等の未納、滞納を行ったとき
 - (9)申込者が日本国内に在住していないとき
 - (10)申込者が日本語の理解、対応が困難なとき
 - (11)申込者が当社の社会的信用を失墜させる態様で本サービスを利用するおそれがあるとき
 - (12)申込者が暴力団関係者その他反社会的団体に属する者と認められるとき
 - (13)当社の競合他業、事業上の秘密を調査する目的で契約を行うおそれがあることが判明したとき
 - (14)その他、当社が申込みを承諾することが相当でないとき
- 4.当社は、会員の申込みを承諾しない、もしくは取消しを行う場合は、当該会員に郵送もしくは電話連絡または電子メールの手段により通知を行うものとします。

第8条(退会)

- 1.会員が本サービスの会員を退会する場合は、当社所定の退会方法にて申込みものとします。当社所定の退会方法が不備ないことを当社が確認した場合には、その確認した日の属する月の末日をもって退会されるものとします。
- 2.既に受領した利用料金等その他の金銭の払い戻しは一切行いません。
- 3.本条により退会した会員の利用中に係る一切の債務は、その退会の後においても、その債務が履行されるまでは消滅しません。

第9条(利用資格の停止及び失効)

- 1.会員が次のいずれかについても該当する場合は、当社は、事前に通知することなく、直ちに該当する会員の本サービスにおける利用資格の全部もしくは一部を停止または失効させるとできるものとします。また、会員は該当した時点で、当社に対して本利用規約に基づき負担する一切の債務について期限の利益を喪失するものとします。
 - (1)本サービスの運用を妨害したとき
 - (2)不潔なり1回でも出たとき、仮差押、差押もしくは競売の申請、破産、会社更生、もしくは民事再生の申し立てがあったとき、又は租税公課を滞納して保全差押を受けたとき、並びに清算に入ったとき
 - (3)本サービスの利用申込時に虚偽の申請をしたとき
 - (4)本サービスにより利用しうる情報の改ざんを行なったとき
 - (5)利用料金等の支払いを遅延し、又は拒否・停止したとき
 - (6)本利用規約の全部又は一部に違反したとき(利用者が違反したときを含みます。)
 - (7)住所、電話番号に変更が無い場合でも連絡用にお知らせいただいているメールアドレスが不週ちなり、変更のご連絡を頂けないとき
 - (8)当社の名義若しくは信用を毀損したとき
 - (9)第21条(営業活動の禁止)、及び第22条(商標等)の規定に違反したとき
 - (10)会員が過度に頻繁にお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
 - (11)会員が死亡された場合、その他会員が権利能力を失ったとき
 - (12)当社に損害を与えたとき
 - (13)その他、会員もしくは利用者が本利用規約に違反した場合、会員として不適切又は本サービスの提供に支障があると当社が判断したとき
- 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、利用停止をする日及び期間を会員に通知します。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。
- 3.当社が、本条第1項各号の規定により損害を被った場合、本利用規約の解約の有無にかかわらず会員に対し被った損害の賠償を請求できるものとし、会員は損害を賠償する義務を負い直ちに履行するものとします。

第10条(会員情報の取扱い)

- 1.会員は、入会の諸手続きにおいて、正確な会員情報を株式会社ワイヤレスゲートを通じて当社に提供するものとします。
- 2.会員が既に当社に届出している会員情報に変更が生じた場合、会員は、当社が別途指示する方法により、速やかに当社に対してかかる変更を届出するものとします。
- 3.会員は、当社が会員情報及び履歴情報を、本サービスを提供する目的の他に以下の各号に定める目的に利用し、または第三者に提供することがあることに同意するものとします。
 - ①当社が会員または利用者に対し、本サービスの追加または変更の案内、または緊急連絡の目的で、電子メールや郵便等で通知する場合、または電話等により連絡する場合
 - ②当社または当社の提携先若しくは、第三者の提供するサービスや商品に関する広告宣伝またはその他の案内を、電子メールもしくは郵便等で通知する場合、または電話等により連絡を行う場合、もしくは会員がアクセスした当社のホームページ上その他会員の情報端末機器の画面上に表示する場合
 - ③当社が、本サービスに関する利用動向を把握する目的で、会員情報の統計分析を行い、個人を識別できない形式に加工して、利用又は提供するものとします。

④法的な義務を伴う開示要求へ対応する場合

- ⑤会員または利用者から事前に同意を得た場合
 - ⑥その他、当社が真にやむを得ないとして判断した場合
- 5.前項第①号の規定にもかかわらず、会員は、会員情報および履歴情報を申し渡した当社の情報の提供や問い合わせの受領を希望しない場合には、当社に対してその旨請求できるものとし、当社にかかる会員の請求に応えるように努めるものとします。ただし、かかる当社からの情報の提供や問い合わせが、会員に対する本サービスの提供に關し、必要ない場合には、この限りではないものとします。
 - 6.会員は、利用者に関する情報を当社に登録または提供する場合、事前に当社による当該情報の利用、開示もしくは提供に該当する利用者から同意を得るものとします。当該情報の利用、開示に関連して、かかる同意を得ていない場合、あるいは利用者に損害生じた場合または利用者との間で紛争が生じた場合、該当する会員は、自己の費用と責任において、かかる損害を賠償またはかかる紛争を解決するものとし、当社に何等の迷惑をかけない、または損害を与えないものとします。

第11条(本サービスの対象)

- 当社は会員に対して、以下のものを本サービスの対象とします。
- 1パーソナルコンピュータ
 - (1)オペレーションシステム(以下、「OS」とい)がプリインストールされている完成品として出荷された、メーカーが完成品としてサポートしている。
 - (2)付属のマニュアルおよびリカバリー用メディアが用意されている。
 - (3)OSには正規のライセンスおよびプロダクトIDが用意されている電子メールアドレス。
 - (4)パソコンの増設機器や周辺機器が接続するパソコンのOSで稼働が確認されている完成品として市販された、製品メーカーが現在もサポートしている。
 - (5)付属のマニュアルおよびOSに適用したドライバが用意されているソフトウェア(一般的なアプリケーションソフト)。
 - (6)広く一般に知られ、多くの個人ユーザーが日常的に使用している。
 - (7)インターネット接続(以下、「接続」とします。)、ブラウザとこの契約が完了、あるいはオンライン上で契約が可能です。
 - (8)接続に必要な通信環境および機器一式が揃っている。
 - (9)接続後の利用に支障のない機器およびソフトウェアが揃っている。
 - 2スマートフォン・スマートタブレット
 - (1)対応OSがiOSおよびAndroid2.X以降である端末
 - 3デジタル家電
 - (1)ゲーム機(Wi-Fi設定を行うもの)
 - (2)DVD/Blu-rayレコーダ 薄型テレビ
 - (3)デジタルカメラ デジタールビデオカメラ
 - (4)デジタルオーディオプレーヤー

第12条(本サービスの内容)

- 1.本サービスの内容は、下記の通りとなります。

サービス名	サービス内容
電話サポート	当社のスタッフが当社の電話回線を利用して、会員の所有する第12条に定める対象となるものに対し説明・確認し、それらの接続、トラブル等の解消、およびそれらに付随する業務を行います。
リモートサポート	当社のスタッフが当社の提供するソフトウェアを利用して、会員の所有する第12条に定める対象となるものに対し、遠隔で操作・確認し、それらの接続、トラブル等の解消、及びそれらに付随する業務を行います。

2. 前項における詳細内容は、本体操作・設定、アプリ操作・設定、クラウドサービス活用の相談、Wi-Fi設定、その他当社が定めるものとします。

第13条(会員の当社に対する協力事項)

- 会員は、当社が本サービスの提供に必要な協力を求めたときは、当社に対して以下に定める協力を行っていただきます。
- (1)当社の求めに応じたIDやパスワード等の入力
 - (2)当社の求めに応じた本サービス提供のために必要な情報(操作説明書等を含みます)の提供。
 - (3)本サービス対象機器等に重要な情報がある場合における、本サービスの提供前の会員の責任におけるそれらの情報の複製の実施。
 - (4)本サービス対象機器等に機密情報がある場合における、本サービスの提供前の会員の責任におけるそれらの情報の防護措置又は消去の実施。
 - (5)その他、本サービスの提供又は設定作業等のために当社が必要と認める事項の実施。

第14条(除外事項)

1. 当社は、会員が以下に定める事項のいずれかの場合に該当すると当社が判断する場合には、本サービスの提供を行わ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、第14条(会員の当社に対する協力事項)のいずれかの項目の協力を行わず、当社の設定作業等の実施が困難となる場合。
 - (3)不正アクセス行為又はソフトウェアの違法コピー等、違法行為又は違法行為の補助となる作業を当社に要求する場合。
 - (4)その他の、会員の実行した本サービスの提供が困難となる場合。
2. 当社は、別紙1(総合的にサポートできかねる事項)に記載された事項については、本サービスの提供を行いません。
3. 第15条(権利の譲渡等の制限) 会員は、本利用規約に基づいて本サービスを利用する権利を第三者に使用、譲渡、再貸与、相続、法人の合併・分割による会員の地位の承継、権限の設定、その他の担保に供する等はできません。とします。
- 3.16条(会員の責任) 会員は、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)本利用規約の内容に反する行為
 - (2)当社は第三者(個人を含み国内外を問いません。以下同様とします。))の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為
 - (3)第三者の財産、プライバシー又は肖像権を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為
 - (4)他者を差別又は誹謗中傷し、又はその名誉もしくは信用を毀損する行為
 - (5)他者になりまして本サービスを利用する行為
 - (6)サーバー又は他者の設備等の利用又は運営に支障を与える、又は与えるおそれのある行為
 - (7)TELNETのようにUNIXコマンドへのアクセスを可能にするプログラムを設置する行為
 - (8)UNIXコマンドのバイナリファイルを実行コードとする行為
 - (9)公序良俗に反する行為及びそのおそれのある行為
 - (10)その他法令等に違反し、又は他者に不利益を与える行為
 - (11)前号のいずれかに該当する行為が現られるデータ情報等リンクを張る行為
 - (12)その他、当社が本サービスの技術として相応しくないと判断する行為

第17条(免責)

1. 当社は、会員からの問い合わせ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。2. 当社は、本サービスの提供をもって、会員の問題・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. 当社は、本サービスに関連して発生した会員又は利用者のかかる損害(逸失利益及び第三者から会員又は利用者に対して発生した会員又は利用者のかかる損害(逸失利益を含む。))についても、一切責任を負わないものとします。4. 第三者から会員又は利用者に対して発生した会員又は利用者のかかる損害(逸失利益を含む。))については、その完全性、正確性、適用性、有用性等いかなる保証も負わないものとします。5. 当社は、本サービスの利用に遅延又は中断(前条の中断を含みますが、これに限りません。))等が発生しても賠償の責任は一切負わないものとします。これに起因する会員及び利用者がかかった損害(逸失利益を含む。))に関し、何らの責任も負わないものとします。6. 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。問い合わせの内容によっては、問い合わせの対象となる機器、ソフトウェア、サービス等を提供するメーカー、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等を紹介することや、それそれぞれに対して会員自身で直接問い合わせることを依頼するに留まる場合がございます。7. 当社が行った作業が原因で各種メーカーの無償サポートが受けられなくなった場合、会員及び利用者のデータが消失した場合、当社の責に帰することのできない事由から生じた損害、当社の予見も無き間わず特別の事情から生じた損害、逸失利益および第三者からの損害賠償請求に基づく金銭及び利用者の損害が発生した場合、作業時間の大幅な遅延が原因で会員及び利用者何らかの損害が生じた場合も、当社は一切責任を負いません。8. 当社は、第9条(利用資格の停止及び失効)、第19条(本サービスの廃止)の規定により、本サービスの利用停止、本サービスの中断並びに本サービスの廃止に伴い生じる会員の被害または損害について、一切の責任を負いません。9. 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、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、治安等を初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。)
10. 当社は、本サービスの提供をもってインターネットへの接続、メールの送受信、パソコンの周辺機器の利用、ウイルスの完全な発見及びその駆除、ソフトウェア(ドライバソフトウェア及びファームウェア等を含む)の完全なインストール、アップグレード、アンインストール又は会員のデータの完全なバックアップ及びその移行等を保証するものではありません。

第18条(本サービスの廃止)

1. 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。(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、治安等を初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。)
2. 当社は理由の如何を問わず、第2項の通知を行うことにより、本サービスの終了により会員がかかった損害についての責は一切負わないものとします。

第19条(秘密の保持)

1. 会員は、本サービスの提供により知り得た当社の業務上又は技術上の秘密情報を当社の書面による承諾なしに利用者その他第三者に開示、漏洩しないものとし、本サービスを利用するために必要な範囲を超えて使用しないものとします。2. 当社は、刑事訴訟法第218条(令状による捜索)その他同法の定めに基づく強制の処分が行われた場合には、当該法令及び令状に定める範囲で前項の守秘義務を負わないものとします。3. 当社は、会員が本利用規約に基づき義務を違反しその他本サービスの提供を妨害する行為をした場合、本サービスの円滑な提供を確保するために必要な範囲のみ、本サービスのために会員に関する情報を使用または提供することができます。

第20条(営業活動の禁止)

会員は、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21条(商標等)

1. 本サービスにおいて当社が会員に提供する一切の物品(本利用規約、各種ソフトウェア、取扱説明書、ホームページ等を含む)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財産権(以下、「当社の商標権等」とい)は、当社に帰属するものとします。2. 会員は、当社の商標等について、当社の権利を損なうような行為を一切行ってはならないものとします。3. 本利用規約は、当社の商標等についていかなるライセンスをも明示黙示を問わず承諾するものではありません。

第22条(専断的合意管轄裁判所)

本サービスに関する訴訟については、当社本店所在地を管轄する裁判所を第一審の専断的合意管轄裁判所とします。

第23条(特約との関係)

第2条(本利用規約の範囲)に基づき当社が発表する本サービスの利用上のルールと本利用規約の定めが抵触する場合は、当該ルールの内容が優先して適用されるものとします。

第24条(協議事項および準拠法)

本利用規約に定めのない事項、または本利用規約の各条項につき疑義が生じた場合には、当社は会員は誠意をもって協議の上、解決するものとします。また、本利用規約は、日本法に準拠し、日本法に従って解釈されるものとします。

附則

本利用規約は、平成25年6月1日より効力を発するものとします。

別紙1(総合的にサポートできかねる事項)

- 1.周辺機器の相性問題、ハードウェア故障と判定できる状態でのお問合せ
- 2.ハードウェアの改造、または助長等と思われるお問合せ
- 3.デュアルポート状態のパソコン並びにその設定に関するお問合せ
- 4.OS付属以外のゲームソフトに関するお問合せ
- 5.OS以外のアドオンプログラム(プラグイン)の導入、操作方法に関するお問合せ
- 6.雑誌の付録CD・DVDに関するお問合せ
- 7.体験版、β版ソフトウェアに関するお問合せ
- 8.プログラミング開発支援(HTML、マークUP、VBA、Accessなど)に関するお問合せ
- 9.スクリプティング、プログラミング、データベース、Webなどに関するお問い合わせ
- 10.マクロ、財務関数、統計関数、検索(行列関数およびデータベース関数)のお問合せ
- 11.各種ソフトウェアのアップデートで提供される修正プログラムの詳細に関するお問合せ
- 12.ファイル交換ソフトウェアに関するお問合せ
- 13.ソフトウェアの設計または製造に関するお問合せおよび起因する障害に関するお問合せ
- 14.ソースコードの解析やシステムのパフォーマンス劣化による解析などのお問合せ
- 15.フリーウェア・シェアウェアに関するお問合せ
- 16.PC本体以外のソフトウェアのダウンロードならびにインストールのお問合せ
- 17.企業向けソフトウェア、専用設計ソフトウェアに関するお問合せ
- 18.日本語版以外のOS、アプリケーションおよびマニュアルに関するお問合せ
- 19.付属マニュアルに記載のない応用的操作・設定、メーカーがサポートしていないお問合せ
- 20.メーカー起因のお問合せ、メーカー独自仕様アプリケーションのお問合せ
- 21.違法行為(不正コピーなど)、または助長等と思われるお問合せ
- 22.データバックアップ支援および消失データの復旧に関するお問合せ
- 23.ウイルス、スパイウェア感染時におけるインストール済セキュリティソフトウェア以外での駆除操作
- 24.3台以上のパソコンでファイル共有、プリンタ共有設定
- 25.インターネット上で使用されている環境でのネットワーク全般に関するお問合せ
- 26.事業用ネットワーク環境の再設定作業、インストール作業、インプリメント作業などのお問合せ
- 27.大型複合機など固定IPアドレスを使用する機器が導入された環境でのネットワーク共有のお問合せ
- 28.TCP/IP以外のネットワーク接続方法に関するお問合せ
- 29.ドメイン参加しているパソコンに関するお問合せ

30.海外からのお問合せ

31.オンライン顧客サービスに関するお問合せ