

リモートヘルプサービスご利用規約

株式会社エネルギア・コミュニケーションズ

第 1 条(本規約)

本規約は、株式会社エネルギア・コミュニケーションズ(以下「当社」といいます。)が提供する「電話、遠隔によるパソコンまたはインターネットの基本操作、接続設定、活用方法等のサポートを提供するサービス(以下「本サービス」といいます。)の利用に関する条件等について定めます。

第 2 条(用語の定義)

用語	意味
契約者	当社から本サービスの提供を受けるため、本規約に則り、次に規定する電気通信サービスの契約者 当社が別に定めるIP通信網サービス契約約款に規定するコース 1・5・6 のカテゴリ-3(ファミリーコースプラス)及びコース 1・5 のカテゴリ-1・2(スタンダードコース・ファミリーコース)及びコース 6 のカテゴリ-2 への付加機能提供
契約単位	当社は1契約ごとに1の本サービス契約を許可します
本サービス提供に必要なソフトウェア	契約者のパソコンにインストールし、契約者の承諾により、当社オペレーターがそのパソコンを遠隔操作することを可能とする機能を持ったソフトウェア。ソフトウェアの動作環境は別表1(遠隔サポートソフトの動作環境)のとおり。

第 3 条(本サービスの契約者)

本サービスの契約者とは、当社所定の手続きを経た上で、本規約の内容を承諾し、当社に申し込みをした者をいいます。

2.契約者は、本サービスの利用のための契約者資格を第三者に譲渡もしくは貸与し、または、第三者に本サービスを利用させることはできません。

第 4 条(本規約の範囲、変更)

本規約は、当社が提供する本サービスを前条に規定する契約者が、利用する場合に適用されます。

2.契約者は、本規約に従い本サービスを利用するものとします。

3.契約者は、本サービスを利用することにより、本規約のすべての記載事項について同意したものとみなされます。

4.当社は、必要に応じて契約者に対して、本サービスの利用に関する情報をウェブサイト上に通知いた

します。また、ウェブサイト上に通知しない場合は、メールや書面等の他の手段で通知します。

- 5.当社は、当社の判断により、いつでも任意の理由で本規約の内容を変更または廃止することができるものとします。
- 6.当社は、本規約を変更するときは、ウェブサイト上にて表示することにより、契約者に対して事前にその内容を通知します。
- 7.契約者が、本規約の変更の効力が生じた後に本サービスを利用する場合には、変更後の規約のすべての記載事項について同意したものとみなされます。

第5条(本サービスの提供条件)

当社が契約者に本サービスを提供するにあたり、次の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本サービスの利用は、個人の使用に限ります。法人は対象外となります。
 - ③本サービスは日本語での提供となります。
 - ④本サービスの実施に必要な機器、ソフトウェア、ソフトウェアの正規ライセンス、プロダクト ID、サービスの利用 ID やパスワード等の設定情報が用意されていること。
 - ⑤本サービスの実施に必要な当社または他の事業者が提供するドライバソフトウェアまた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、契約者のパソコンや機器へのインストールを承諾すること。
 - ⑥本サービスの利用の際には、契約者の了承を得ることなく、本サービスの品質向上や通話内容確認を目的として、通話を録音する場合がありますが、これに承諾すること。
- 2.当社は、契約者が本サービスの利用を要請する場合には、前項に定める条件に加え、次の条件を満たしていただきます。

ただし、別表1に定めるサポート範囲内であっても、本サービスが提供できない場合があります。

- 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になっていること。
- ②契約者は、本サービスの提供を受けるパソコン等に本サービスの提供に必要なソフトウェア等(以下「本ソフト」といいます。)のインストールを承諾すること。
- ③契約者は、本ソフトをインストール後、オペレーターの遠隔操作を承諾すること。
- ④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。

第6条(本サービスの提供時間等)

営業時間 9:00~21:00 ※メンテナンスにより休止する時間があります

営業日 365日

第7条(本サービスの料金)

契約者は、別表2(利用料金)に定める定額利用料について、IP通信網サービス及び付加機能提供を開始した日から起算して、IP通信網サービス及び付加機能提供の解除があった日までの期間について

支払うものとします。

第 8 条(利用の単位)

当社は、メガ・エッグ 光ネット 1 回線契約ごとに 1 の本サービスの利用を許可します。

第 9 条(本サービスの利用申込)

契約者は、当社所定の手続きを経たうえで、本規約の内容を承諾し、当社に申し込むものとします。

2.当社は、契約者が利用申込の承諾後であっても、契約者が次のいずれかに該当することが判明した場合、その利用を取り消すことがあります。

- ①契約者が実在しないとき、またはその恐れがあるとき。
- ②申込時に虚偽の事項を申告したとき。
- ③申込に係る内容が、本サービス範囲外の時。
- ④契約者が、過去および現在において反社会的勢力と関係があると判明したとき。
- ⑤当社の業務運営上、その申込を承諾することが著しく困難なとき。
- ⑥その他、契約者が本サービスを利用することについて不相当と当社が判断したとき。

第 10 条(本サービスの詳細)

本サービスのサポート範囲は、別表 1 に定めるものとします。

2.当社は契約者に対して、別表 1 に定める本サービスのサポート範囲を、一般公衆回線、0120 および 0570 等のインテリジェントナンバーサービス、または IP 電話等(以下「電話回線」という。)で提供するものとし、契約者は電話回線の利用に必要な通話料金等の費用を負担するものとします。

3.本サービスの提供地域は日本国内に限るものとします。

第 11 条(知的財産権の帰属)

本サービスにかかるすべての知的財産権その他一切の権利は、当社または当社への情報提供者もしくは製品製造元等に帰属します。

2.契約者は、前項の権利を侵害することなく、本サービスを利用することを保証するものとします。

第 12 条(本サービスの提供終了)

当社は、本サービスを安定的に提供することが著しく困難な場合、通知のうえ、本サービスの提供を終了することがあります。

第 13 条(本サービスの利用解除)

契約者は本契約を解除しようとするときは、そのことをあらかじめ本サービス取扱所に所定の方法により通知していただきます。

第 14 条(本サービスの中断)

当社は、次のいずれかの事由に該当する場合、契約者に事前に通知することなく、本サービスの一部

または全部を中断することがあります。

- ①システムの保守を定期的に、または緊急に行う場合。
 - ②火災、停電、地震、噴火、洪水、津波等の天災、あるいは戦争、動乱、騒乱、労働争議等の不可抗力によりサービスの提供が困難な場合。
 - ③運用上、あるいは技術上当社が本サービスの中断が必要であるか、または不測の事態により当社が本サービスの提供が困難と判断した場合。
- 2.当社は、前項各号の場合以外の当社の責めに帰すべからざる事由により、本サービス提供の遅延または中断等が発生した場合でも、これに起因する契約者または第三者が被った損害について、一切の責任を負わないものとします。

第 15 条(本サービス提供の停止)

当社は、契約者が次のいずれかの事由に該当する場合、事前の通知または催告をすることなく本サービス提供を停止することができるものとします。

- ①第 5 条第 2 項に定めるいずれかの事由に該当することが判明した場合。
- ②本サービスを利用するために必要な当社が発行する会員情報を不正に使用し、または使用させた場合。
- ③当社が提供する情報を当社の承諾なく改変した場合。
- ④手段を問わず、本サービスの運営を妨害した場合。
- ⑤本規約のいずれかの条項に違反した場合。
- ⑥本サービスの利用にあたり、不適切であると当社が判断した場合。

第 16 条(当社が行う本サービスの利用解除)

当社は、次のいずれかに該当する場合には、本契約を解除することがあります。

- ①当社は、第 15 条の規定により本サービスの利用を停止された契約者が、なおその事実について解消をしないとき。
- ②本契約に係る IP 通信網サービス契約の解除又は第 2 条(用語定義)の契約者定義に定める規定コース以外のコース等への変更があったとき。
- ③第 12 条(本サービスの提供終了)に定めるとき。

第 17 条(免責事項)

本サービスは、第 10 条に定めるサポートを行うものであり、契約者に対し一定の目的を達することを保証するものではなく、また当該サポートの正確性、利便性、有用性、完全性等を保証するものでもありません。

- 2.本サービスの提供、遅滞、変更、中止もしくは廃止、本サービスを通じて登録、提供もしくは収集された契約者および利用者の情報の消失、その他本サービスに関連して発生した契約者の損害について、当社は本規約にて明示的に定める以外一切責任を負わないものとします。
- 3.当社は、本サービスの利用または本規約に関連して不可抗力または当社の責めに帰すべからざる事由により発生した契約者の損害に対し、いかなる責任も負わないものとし、一切の損害賠償をす

る義務はないものとします。

- 4.当社は、本サービスの提供にあたり、契約者のパソコンまたは機器等に保存されているデータの喪失・棄損・改変等について保証いたしません。契約者は、本サービスの提供を受けるにあたりパソコン等に保存されているデータ等のバックアップを予め作成するものとします。
- 5.次の内容が本サービス対応中に判明した場合対応を行わず作業を終了させていただく場合があります。
 - ①対象以外の機器が対応に含まれる場合。
 - ②違法コピーなど、違法行為となる作業を要求された場合。
 - ③パソコン及び機器が致命的な不具合により正常に動作しない場合。
 - ④パソコン及び機器が改造されている場合。
 - ⑤機器及びソフトウェアでパスワードが働いており、お客さまによりパスワード解除できない場合。
- 6.本サービスは、メーカー、ベンダー及びサービス提供事業者が提供する正規の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、サービスをそれぞれ提供するメーカー、ベンダー、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い合わせすることを依頼するに留まる場合があります。
- 7.当社は、契約者がオペレーターの説明に基づいて契約者が実施したりリモートヘルプの内容について保証するものではありません。
- 8.当社は、契約者がオペレーターの説明に基づいて契約者が実施したりリモートヘルプ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。
- 9.契約者が本サービスの利用により第三者(他の会員を含みます。)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。
- 10.当社は、第 14 条(本サービスの中断)、第 15 条(本サービス提供の停止)により本サービスの利用中断、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。
- 11.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言います。
- 12.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契約者に通知します。

第 18 条(権利譲渡等の禁止)

契約者は、本規約から生ずる一切の権利を第三者に譲渡、売買、名義変更、その他の担保に供する等の行為はできないものとします。

第 19 条(個人情報の取扱い)

当社は、本サービスに関する契約者の個人情報の取り扱いについて、関係法令等および当社のプライバシーポリシーに基づき適切に取り扱います。

2.当社は、本サービスにおける契約者の個人情報を次の目的のために利用させていただく場合があります。

①契約者に合った当社サービスの提供

②契約者に有益と思われる当社の業務提携先商品、サービスのご案内

なお、上記の目的の実施にあたり、必要な範囲で個人情報を業務提携先、業務委託先に預託することがあります。

3.当社は、本サービスにおける多数の契約者情報の集計、分析を行い、個人が特定できないように加工した資料を作成し、新規サービスの開発の業務の遂行のために利用、処理することがあります。また、本サービスの、資料を業務提携先等に提供することがあります。

4.当社は、契約者の個人情報を提供または開示するや業務提携先、業務委託先に対し、適切な取扱い及び保護を行わせ、第三者への開示・提供の利用を禁止します。

第 20 条(契約者の責任)

契約者は、当社が提供する本サービスに関して、当社または第三者の著作権、商標権その他の権利を侵害する行為、またはその虞のある行為を行ってはならないものとします。

2.契約者の故意もしくは過失、法令または公序良俗に反する行為、または契約者が本規約を守らないことにより、当社が損害を被った場合、当社は契約者に対し、損害賠償を請求することがあります。

第 21 条(紛争の解決)

本規約に定めない事項および本規約に関し生じた疑義については、契約者および当社双方が誠意をもって協議し、その解決にあたるものとします。

第 22 条(準拠法)

本規約に関する準拠法は、すべて日本国の法令が適用されるものとします。

第 23 条(合意管轄)

本規約に関連して生じた紛争については、当社の本社所在地を管轄する裁判所を第一審の管轄裁判所とします。

(実施期日)

1.本規約は、平成 30 年 4 月 1 日から実施します。

■別表 1

1. サポート範囲

本サービスにてサポート可能な周辺機器、ソフトウェア等の要件、及び対応範囲について以下に記載致します。

2. 1 パソコンのOSに関する要件

- ・購入時にインストールされている OS であること。
(PC メーカーの提供するアップグレードプログラムからアップグレードした OS は除く)
- ・完成品として市販され、メーカーが現在もサポートしている OS であること
- ・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こと
- ・OS には正規のライセンスおよびプロダクト ID が用意されていること

2. 2 遠隔サポートソフトの動作環境

・クライアント OS	Windows10、Windows8.1、Windows8、Windows7、WindowsVista の各エディション。 MacOS10.8、10.9、10.10、10.11。Android。
・WEB ブラウザ	Microsoft Edge、Microsoft InternetExplorer、Mozilla Firefox、Google Chrome 等、メールソフト等
・その他	Microsoft Office (Word、Excel、Powerpoint)、メディアプレーヤー、ウイルス対策ソフト、葉書作成ソフト、スマートフォン、タブレット端末の標準的な機能及びアプリケーション

●上記のうち、Microsoft 社をはじめとするソフトウェアメーカー等でサポートが終了しておりますソフトウェアにおいて、出来る限りサポートさせていただきますが、お問い合わせ内容によってはお答えできない場合がございます。その場合、各製造元または、ご購入店へのお問い合わせをお客さまへ依頼する場合がございます。

●本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよび各種サービス提供事業者の正規サポートを代行するサービスではありません。また、お問い合わせへの対応内容およびその結果を保証するものではありません。

3. パソコンの増設および周辺機器に関する要件

- ・増設および接続するパソコンの OS で稼動が確認されていること
- ・完成品として市販され、製品メーカーが現在もサポートしていること
- ・付属のマニュアルおよび OS に適応したドライバが用意されていること

4. サポート対応範囲

本サービスでエンドユーザが問い合わせ可能な内容は以下の通りです。

- ・PC ご購入時に標準搭載している機能の基本操作
- ・インターネット環境への接続設定
- ・ネットワーク設定(有線・無線 LAN 含)

- ・Eメール設定に関するご案内
- ・オペレーティングシステム(OS)の再インストール及び Windows Update
- ・Microsoft Office 製品をはじめとした各種アプリケーションソフトの操作
- ・セキュリティ対策ソフトの操作や活用方法
- ・セキュリティ対策ソフトを使用したウイルス・スパイウェア感染診断、駆除
- ・パソコン本体の基本操作
- ・パソコン本体と周辺機器の基本的な接続方法
- ・ドライバ設定を含む周辺機器の基本的な設定方法

※ただし、サポート対象は「5. 対象機器、及びソフトに関する要件」に記載あるソフトとします。

5. 対象機器、及びソフトに関する要件

サポート対象となる機器およびソフトは以下の通りです。

・ブラウザ

- Microsoft Edge、Internet Explorer(6.0以降)
- Safari
- Firefox
- Google Chrome

・メーラー

- Microsoft Outlook Express(6.0以降)
- Microsoft Outlook (2003以降)
- Windows mail
- Windows Live mail
- Windows Live mail 2011

・オペレーティングシステム(OS)

- Windows10
- Windows8.1
- Windows8
- Windows7
- WindowsVista の各エディション。
- MacOS10.8、10.9、10.10、10.11
 - Android
- MacOS OS X(10.4以降)(※)

※一部インテル社製以外のCPUを搭載している機種および10.8はリモートサポートの対象外

となります。

・文章作成/資料作成ソフト

- Microsoft Word (2003 以降)
- Microsoft PowerPoint (2003 以降)
- Adobe Reader (6.0 以降)

・表計算/データベースソフト

- Microsoft Excel (for Office) (2003 以降)

・葉書作成ソフト

- 筆まめ
- 筆ぐるめ
- 筆王
- 宛名職人

・セキュリティ対策ソフト

サポート時、各セキュリティベンダーが正規のサポート窓口を提供している Ver.を対象といたしません。

- Norton Internet Security
- McAfee Security Center (McAfee Internet Security)
- Trend Micro Virus Buster
- Kaspersky Multi Platform Security

・その他ソフトウェア

※広く一般的に使用されているソフトウェアについて、ベストエフォートにてサポートします。

例外的にサポートを行えない事項については、6 項「サポート対象外となるもの」を参照ください。

・SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)

※使用方法についてサポートいたします。

- Facebook
- Twitter
- mixi
- Web メール
- ダウンロードサイト等

・オンラインストレージ

※使用方法についてサポートいたします。

※広く一般に使用されているソフトウェアについて、ベストエフォートにてサポートします。例外的にサポートを行えない事項については、別記「サポート範囲外事項」を参照ください。

・機器

- モニタ
- インクジェット/レーザープリンタ(有線・無線 LAN 接続を含む。業務用複合機は除く)
- スキャナ
- 補助記憶装置(HDD,DVD,CD-RW,MO,FDD)
- フラッシュメモリ
- メディアカードリーダー
- 無線 LAN アクセスポイント
- ブロードバンドルーター
- MP3 Player(PCとの接続のみ対応)
- デジタルカメラ(PCとの接続のみ対応)
- PDA(PCとの接続のみ対応)
- LAN カード
- モデム
- ハブ
- マウス
- キーボード
- キーパッド
- スピーカー
- プロジェクター
- 任天堂 Wii
- 任天堂 WiiU
- 任天堂 ニンテンドーDSi
- 任天堂 ニンテンドー3DS
- ソニー・コンピュータエンタテインメント PSP「プレイステーション・ポータブル」
- ソニー・コンピュータエンタテインメント PS Vita「プレイステーション・ヴィータ」
- ソニー・コンピュータエンタテインメント PLAYSTATION3
- Microsoft Xbox 360
- Android 端末(Wi-Fi 接続と基本的な操作のみ)
- iPhone(Wi-Fi 接続と基本的な操作のみ)
- iPad(Wi-Fi 接続と基本的な操作のみ)

※サポート内容により各製造元または、ご購入店へのお問い合わせをエンドユーザーへ
依頼する場合があります。

6. サポート対象外となるもの

A. メーカー、ベンダー、サービス提供事業者の正規サポートにおけるサポートが適切と当社または当社が 指定する者が判断したお問い合わせ

- PC が起動しない、モニタに何も表示されない等、何らかの理由でハードウェア故障と断定できる状態でのお問い合わせ
 - ・ハードウェアの修理、交換、保守パーツに関するお問い合わせ
- 付属マニュアルに記載のない応用的な操作・設定に関するお問い合わせ
- 周辺機器の相性問題のお問い合わせ
- ソフトウェア新バージョンの提供並びに更新作業に関するお問い合わせ
- 各メーカー、ベンダー、サービス提供事業者の提供する正規サポートの詳細に関するお問い合わせ
- 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詳細に関するお問い合わせ
- ソフトウェアのアップデートプログラムに起因する障害のお問い合わせ
- 各製品のご購入前相談、製品評価、仕様、新機種に関するお問い合わせ 等

B. サポートの提供に外国語が必要となるお問い合わせ

- 日本語版以外のソフトウェアに関するお問い合わせ
- 日本語以外で書かれたマニュアルに関するお問い合わせ
- 海外でのインターネット接続方法に関するお問い合わせ 等

C. 違法行為（不正コピー等）、またはそれを助長と思われるお問い合わせ

- CCCD 等のプロテクトされたメディアからの複製またはバックアップに関するお問い合わせ
- ファイル交換ソフトウェアに関するお問い合わせ
- ライセンス認証の代行手続き 等

D. プログラムの設計・開発に関するお問い合わせ

- プログラムの設計・開発(HTML・マクロ・VBA・Access 等を含む)に関するお問い合わせ
- 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い合わせ
- プログラムの開発により発生した障害に関するお問い合わせ
- ソースコード解析やシステムのパフォーマンス劣化による解析等のお問い合わせ 等

E. 広く一般に使用されているとは言えないソフトウェアに関する問い合わせ

- フリーウェア、シェアウェアソフトに関するお問い合わせ
- 体験版、β 版ソフトウェアに関するお問い合わせ

- 雑誌の付録 CD・DVD に関するご案内
- 企業向けソフトウェア、会計ソフトウェアに関するお問い合わせ
- 極端に古いバージョンのソフトウェアに関するお問い合わせ 等

※フリーウェア、シェアウェアは一般正規のサポート窓口として設けているソフトウェアであればその限りではありません。

F. 一般的とはいえ高度な使用方法に関するお問い合わせ

- TCP/IP 以外のネットワーク接続方法に関するお問い合わせ
- デュアルブート状態のパソコン並びにその設定に関するお問い合わせ
- ハードディスクのパーティション変更に関するお問い合わせ
- ハードウェアの改造、または助長と思われる質問に関するご案内
- PC 本体以外へのソフトウェアダウンロード並びにインストールに関するお問い合わせ
- オンライングループ作業に関するお問い合わせ
- OS 以外のアドオンプログラム(プラグイン含)の導入・操作方法に関するご案内 等

G. 大規模なネットワークに関するお問い合わせ

- IP アドレスを固定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い合わせ
- 大型複合機等の固定 IP アドレスを使用する機器が導入されている環境でのネットワーク共有についてのお問い合わせ
- 事業用ネットワーク環境の再設定、インストレーション、インプリメント作業等のお問い合わせ
- 3 台以上のパソコンでのファイル共有設定、プリンター共有設定
- ドメイン参加しているパソコンに関するお問い合わせ 等

H. 滅失データの復旧に関するお問い合わせ

- ドラック&ドロップ操作以外のデータバックアップ方法及び滅失データ復旧に関するお問い合わせ
- ダウンロードソフトウェアのデータ滅失時における再導入に関するお問い合わせ
- リモートヘルプサービス提供中におけるお客さま操作により滅失したデータに関するご案内 等

I. 本サービスでの案内により状況の悪化を招く可能性が高いお問い合わせ

- ウィルス、スパイウェア感染時におけるインストール済みセキュリティソフトウェア以外を使用した駆除操作案内 等

■別表2

1. 利用料金について

・料金額(月額):コース 1・5 のカテゴリ-3(ファミリーコースプラス)

コース 1:6,281 円 (税込み 6,783 円)・コース 5:4,781 円 (税込み 5,163 円)

・料金額(月額):コース 6 のカテゴリー3(ファミリーコースプラス)

コース 6:7,605 円 (税込み 8,213 円)

・料金額(月額):コース 1・5 のカテゴリー1・2(スタンダードコース・ファミリーコース)及びコース 6 のカテ

ゴリー2(ファミリーコース)への付加機能提供

500 円 (税込み 540 円)

※料金額についての規定、支払い方法等はIP通信網サービス契約約款に準じます。