

リモートヘルプサービスご利用規約

株式会社エネコム

第1条（本規約）

本規約は、株式会社エネコム（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	当社が別に定める IP 通信網サービス契約約款およびメガ・エッグコレクトサービス契約規約に規定する電気通信サービスの契約者であって、当社所定の手続きを経て、本規約の内容を承諾して、本サービスの利用契約を当社と締結した者
本ソフト	本サービス提供に必要なソフトウェアであって、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

第3条（本サービスの契約者）

契約者は、本サービス利用のための契約者資格もしくは本契約から生じる権利の全部または一部を第三者に譲渡、貸与、担保提供し、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（本規約の範囲および変更）

本規約は、契約者が本サービスを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、契約者の承諾を得ることなく本規約の内容を変更することがあります。この場合、本サービスの提供条件は変更後の内容によります。
6. 本規約の変更は、当社の Web サイトに掲載する方法により行われ、当該変更内容が掲載された日の翌日から7日間は経過した時にその効力を生じるものとします。
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した場合には、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します。

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) 本サービスの利用が個人の使用であること。ただし、個人契約、法人契約は問いません。
 - (3) 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。
 - (4) 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。
 - (5) 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 に定めるサポート対応範囲内であっても、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ソフト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（年中無休） ※メンテナンスにより休止する時間があります。

第 7 条（本サービスの料金）

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。

第 8 条（利用の単位）

本サービスは、1 回線契約単位での利用となります。

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、本サービスの利用申し込みがあったときは、受け付けた順序に従って承諾します。
3. 当社は前項の規定にかかわらず、次の場合には、利用申し込みを承諾しないことがあります。
 - (1) 本サービスの技術上または当社の業務の遂行上支障が発生すると当社が判断したとき。
 - (2) 申込者が当社への債務の履行を現に怠り、もしくは怠る恐れがあるとき。
 - (3) 申込時に虚偽の事項を通知したことが判明したとき。
 - (4) 申込者に係る他のサービスが利用停止の状態にあるとき。
 - (5) 申込者が過去本サービス他当社のサービスにおいて、当社の契約約款その他の規定に違反したことがあるとき。
 - (6) その他、やむをえない事情があるとき。
4. 当社は、契約者が利用申込の承諾後であっても、契約者が前項各号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。

第 10 条（本サービスの詳細）

本サービスの詳細は、別表 1 に定めるものとします。

2. 当社は契約者に対して、本サービスを一般公衆回線、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」といいます。）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。
4. 本サービスは日本語での提供となります。

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）

契約者は本サービスの利用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および解除）

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し、または本契約を解除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) 本サービス利用するため必要な当社が発行する会員情報を不正に使用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、本契約に係る IP 通信網サービス契約が終了したときまたは第 12 条に定めるときに該当する場合には、本契約を解除することがあります。

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、契約者に対する一定の目的達成および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はありません。

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する場合があります。
 - (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) パソコンおよび機器が正常に動作しない場合。
 - (4) パソコンおよび機器が改造されている場合。
 - (5) 機器およびソフトウェアでパスワードが働いており、契約者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、ベンダーおよ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、オペレーター説明に基づき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、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、不測事態を原因とした被害は、本規約外の事故であることから、本サービス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）

契約者は、当社に届け出た個人情報および本サービス利用にあたり当社が取得した契約者に関する情報（以下、「個人情報」といいます。）が、当社ウェブサイトに掲載する目的で使用されることにあらかじめ同意するものとします。

2. 当社の個人情報の取扱いについては、当社ウェブサイトの定めるところによります。

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、またはそのおそれ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（反社会的勢力の排除）

契約者は、当社に対して、契約申込み時において、契約者（契約者が法人の場合には、契約者の役職員および出資者（以下、「役職員等」といいます。））が以下の各号に定める者に該当しないことおよび将来にわたってもこれに該当しないことを保証するものとします。

(1) 暴力団。

(2) 暴力団の構成員（準構成員を含む。以下、同様とします。）、もしくは暴力団の構成員でなくなった日から 5 年を経過しない者。

(3) 暴力団関係企業または本条各号に定める者が役職員等の地位にある団体もしくはこれら団体の構成員。

(4) 総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団またはこれら団体の構成員。

(5) 前各号に準じるもの。

2. 契約者は自ら、または第三者をして以下の各号の何れかに該当する行為、または該当するおそれのある行為を行わないことを誓約するものとします。

(1) 暴力的な要求行為。

(2) 法的な責任を超えた不当な要求行為。

(3) 取引に関して、脅迫的な言動を行い、または暴力を用いる行為。

(4) 風説の流布、偽計もしくは威力を用いて当社の信用を毀損し、または当社業務を妨害する行為。

(5) 前各号に準じる行為。

3. 当社は、契約者において第 1 項各号に定める保証事項が虚偽もしくは不正確となる事由が判明もしくは発生、または発生すると合理的に見込まれる場合、また契約者が前項に定める誓約に違反する事由が判明もしくは発生した場合には、催告・通知その他の手続を要することなく、直ちに契約者の負担する一切の債務の期限の利益を喪失させることおよび本サービスの利用契約を解除することができるものとします。

4. 前項の規定が適用される場合であっても、当社の契約者に対する損害賠償請求は何ら妨げられないものとします。

5. 本条による期限の利益の喪失または解除によって契約者に生じた損害、不利益、その他一切の結果について、当社は、何ら責任を負わないものとします。

第 22 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 23 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 24 条（合意管轄）

本規約に関連して生じた紛争については、広島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（2019年9月27日 コ企サ 19-063号）

（実施期日）

本規約は、2019年10月1日から実施します。

附則（2021年1月22日 コ企サ 20-151号）

1. この改正規約は、2021年2月1日から実施します。

附則（2021年10月28日 コ企サ 21-079号）

1. この改正規約は、2021年11月5日から実施します。

別表1 サポート可能な周辺機器、ソフトウェア等要件および対応範囲

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
※パソコン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. 本ソフトの動作環境

クライアント OS	Windows11/10/8.1/8/7 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
その他	Microsoft Office (Word、Excel、Powerpoint)、メールソフト、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およびアプリケーション等

※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たソフトウェアにおいて、お問い合わせ内容によってはお答えできない場合があります。その場合、各製造元または、ご購入店へのお問い合わせを契約者へ依頼する場合があります。

※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

- ・パソコン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 含む）
- ・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）の再インストールおよび 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（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および周辺機器と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

5. サポート対象機器およびソフトに関する要件

- ・ブラウザ
 - Microsoft Edge、Internet Explorer (6.0 以降)
 - Safari
 - Firefox
 - Google Chrome

- ・メールクライアント
 - 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)
 - Windows11/10/8.1/8/7 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 搭載機種および 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.を対象とします。
 - 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。

・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します。

-Facebook

-Twitter

-Instagram

-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

※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使用方法のサポートをします。

・機器

※サポート内容により製造元または購入店への問い合わせを契約者へ依頼する場合があります。

-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（パソコンとの接続のみ対応）

-デジタルカメラ（パソコンとの接続のみ対応）

-PDA（パソコンとの接続のみ対応）

-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
- 任天堂 Nintendo Switch
- 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
- ソニー・コンピュータエンタテインメント PLAYSTATION4
- ソニー・コンピュータエンタテインメント PLAYSTATION5
- Microsoft Xbox 360
- Android（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）

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

- ・パソコンが起動しない、モニタに何も表示されない等、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
※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。
- ・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

F. 一般的とはいえない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
- ・パソコン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 アドレス使用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&ドロップ以外のデータバックアップ方法およ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
- ・本サービス提供中における契約者の操作により滅失したデータ復旧に関するご案内 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での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案内 等