

# リモートサポートサービス利用規約

2023年4月1日 3版

2020年4月1日 2版

平成27年3月2日初版

## 第1条（規約の提供）

1. 株式会社ナカヨ（以下、「当社」といいます。）は、この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。）に基づき、リモートサポートサービス（以下、「本サービス」といいます。）を契約者に提供します。

本サービスの利用については、規約およびその他の個別規定ならびに追加規定（以下、「個別規定等」といいます。）が適用されます。なお、本規約と個別規定等との間に齟齬が生じた場合、個別規定等が本規約に優先して適用されるものとします。尚、本契約は、ナカヨ光契約約款に準拠します。

2. 当社は、変更が本契約の目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、その他の変更に係る事情に照らして合理的である場合に、契約者の了承を得ることなく、この利用規約を随時変更することがあります。なお、この場合には、契約者の利用条件その他利用規約の内容は、改定後の新規約を適用するものとします。

3. 変更後の利用規約については、当社が別途定める場合を除いて、当社ホームページ等に表示した時点より、効力を生じるものとします。

## 第2条（用語の定義）

本規約においては、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. 利用契約	本サービスを利用するために申込者と当社の間で、本規約に基づき締結される契約
2. 申込者	本サービスへ申し込みを行った者
3. 契約者	申込者のうち当社との利用契約が成立した本サービスの契約者
4. ナカヨ光	当社が別途定めるナカヨ光契約約款に基づき提供する電気通信サービスの総称
5. ナカヨ光回線	ナカヨ光に係る契約者回線
6. ナカヨ光契約	当社からナカヨ光の提供受けるための契約
7. ナカヨ光契約者	当社とナカヨ光の契約を締結している者をいう
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電話番号をいう。受付時間は別途定めるところによる。
9. 本ソフト	契約者のパソコン等にインストールし、契約者の承諾に基づきオペレータがそのパソコン等を遠隔操作することを可能とする機能等を有したソフトウェアを

	いいです。本ソフトの利用条件及び対象となるパソコン等については、別途定めるところによる。
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等を、契約者の要請に基づきオペレータがそのパソコン等を遠隔操作して行う課題解決等をいう。
11. オンラインパソコン教室	専用受付番号への要請に基づき、1回30分程度でインターネットの活用方法等を解説するサービスをいう。カリキュラムは別途定めるところによる。
12. 本サービス	専用受付番号への要請に基づき、契約者のパソコン等の状況に関する問診、リモートサポート、電話での課題解決方法の説明及びオンラインパソコン教室等を行うサービスをいう。
13. IPv6通信	ナカヨ光において、インターネットプロトコルバージョン6によって行う通信をいう。

### 第3条（本サービスの提供範囲）

当社は、契約者から請求があったときは、本サービスを提供します。

### 第4条（提供区域）

本サービスは、契約者が利用しているナカヨ光の提供区域において提供します。

### 第5条（契約の単位）

1. 当社は、1のナカヨ光契約につき、1の本契約を締結します。
2. 本サービスの契約者は、ナカヨ光契約者と同一の者に限ります。

### 第6条（契約申込の方法）

1. 本サービスを申し込むときは、本規約の内容を承諾した上で、当社所定の手続に従って利用契約の申込みを行うものとします。
2. 申込者は、前項に定める申込みに際して申込者自身に関する情報を正確に登録するものとし、登録内容に不備があったことで契約者が不利益を被ったとしても、当社は、一切その責任を負いません。

### 1. 第7条（契約申込の承諾）本サービスの契約は、以下の場合に成立するものとします。

- (1) ナカヨ光の契約成立後に本サービスを申し込む場合、当社がその申込みを受諾した日を契約成立日とします。
- (2) ナカヨ光の契約成立前に本サービスを申し込む場合、ナカヨ光の利用契約が成立した日または本サービスの利用を開始した日のいずれか早い日を契約成立日とします。

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、申込み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) 本契約の申込みをした者が本サービスの料金または当社が提供するその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、また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、また誤記、記載漏れがあったとき。
- (4) 申込者が未成年、成年被後見人、被保佐人または被補助人のいずれかであり、申込みの手続が成年後見人によって行われておらず、または申込みの際に法定代理人、保佐人もしくは補助人の同意を得ていなかったとき。
- (5) 申込者が当社の提供する他のサービスの料金等の支払いをなさず、または遅延したとき。
- (6) 過去に不正使用などにより利用契約を解除されていることまたは本サービスもしくは当社が提供する他のサービスの利用を停止されていることが判明したとき。
- (7) その他当社の業務遂行上著しく支障があるとき。
- (8) その他当社が契約者とすることを不相当と判断する合理的な事由があるとき。

#### 第8条（契約者の氏名等の変更の届出）

1. 契約者は、その氏名、名称、住所若しくは居所又は請求書の送付先に変更があったときは、そのことを速やかに当社に届け出て頂きます。
2. 第1項の届出があったときは、当社は、その届出があった事実を証明する書類を提示していただくことがあります。

#### 第9条（営業活動の禁止）

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。

#### 第10条（著作権等）

1. 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（本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ、メールマガジン等を含みます。）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所有権は、当社、東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社（以下総称して「NTT東西」といいます。）及び株式会社オプティム（以下「オプティム」といいます。）または本製品を製作する上で必要となるソフトウェアの使用をNTT東西およびオプティムに対して許可する者に帰属するものとします。
2. 契約者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱って頂きます。
  - (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、また、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) 営利目的の有無を問わず第三者に使用させたり、貸与・譲渡・担保設定等しないこと。

#### 第11条（利用中止）

1. 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) 当社の電気通信設備及び委託会社の電気通信設備の保守上又は工事上やむを得ないとき。
  - (2) 第13条（利用の制限）の規定により、本サービスの利用を中止するとき。
  - (3) 当社が設置する電気通信設備又は本ソフトの障害、その他やむを得ない事由が生じたとき。
  - (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。

#### 第12条（利用停止）

1. 当社は、契約者が次のいずれかに該当するときには、当社が定める期間、契約者に通知することなく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わないとき。
  - (2) 契約者が当社と契約を締結している又は締結していた他のナカヨ光等に係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わないとき。
  - (3) 当社の名誉若しくは信用を毀損したとき。
  - (4) 第9条（営業活動の禁止）、第10条（著作権等）及び第33条（利用に係る契約者の義務）の規定に違反したとき。
  - (5) 契約者が過度に頻繁に問合せを実施し又はサポートサービス及びオンラインパソコン教室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。
  - (6) 本規約に反する行為であって、本サービス又はナカヨ光等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
  - (7) 当社に損害を与えたとき。
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。
  - (8) 第8条（契約者の氏名等の変更の届出）がないとき。
3. 本条に基づき本サービスの利用が停止された場合であっても、利用契約が解除されるまでの期間については、契約者はサービス利用料金の支払い義務を免れないものとします。また、当社は、本条に基づく本サービスの利用停止により契約者に発生した損害について、一切責任を負わないものとします。

#### 第13条（利用の制限）

当社は、ナカヨ光契約約款第21条（通信利用の制限等）に規定する通信利用の制限等があったときは、本サービスの制限（天災、事変その他の非常事態が発生し、又は発生する恐れがあるときには、災害の予防若しくは救援、交通、通信若しくは電力の供給の確保又は秩序の維持のために必要な事項を内容とする通信、又は公共の利益のために緊急を要する通信を優先的に取り扱うため、本サービスの利用を制限することをいいます。）を行うことがあります。

#### 第14条（本サービス提供の終了）

1. 当社は、本サービスを継続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。

#### 第15条（契約者による契約解除）

1. 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当社所定の方法により当社へ通知して頂きます。
2. 契約者が、当社の定める方法で当社に対し解約を申し出た場合、解約の申出日の属する月の末日（以下「解約成立日」といいます）をもって本サービスの利用契約を解約できます。
3. 契約者は、解約成立日が属する月の基本料金を支払うものとします。
4. 契約者は、解約の申出日より解約成立日までの間は、本サービスの利用ができるものとします。

#### 第16条（当社による契約解除）

当社は、次のいずれかに該当する場合は、契約者に通知することなく、本契約を解除することがあります。

1. 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。ただし、当社は、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、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. 本契約に係るナカヨ光契約について、ナカヨ光契約の解除があったとき。
3. 第14条（本サービス提供の終了）第1項に定めるとき。
4. 契約者に次に定める事由のいずれかが発生したとき。
  - (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、会社更生手続開始また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. 利用契約が解除された場合、契約者は、利用契約に基づく一切の債務につき当然に期限の利益を喪失し、未払い債務の全額を直ちに当社に支払うものとします。

#### 第17条（利用契約終了後の処置）

事由の如何を問わず、利用契約が終了した場合における本サービス利用中に係る契約者の一切の責務は、利用契約の終了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18条（料金）

1. 本サービスの課金開始日は、以下の各号に定めるとおりとします。

(1) ナカヨ光の契約成立後に本サービスを申し込む場合は、本サービスの契約成立日を課金開始日とします。

(2) ナカヨ光の契約成立前に本サービスを申し込む場合は、ナカヨ光の課金開始日または本サービスの利用を開始した日のいずれか早い日を課金開始日とします。

2. 当社が提供する本サービスの料金は、別途定めるところによります。

## 第19条（利用料金の支払義務）

1. 契約者は、利用契約に基づいて、当社が本サービスの提供を開始した日から起算して、契約の解除があった日までの期間について、当社が別途定める月額料金の支払いを要します。また、契約者は、オンラインパソコン教室を利用したときは、当社が別途定めるオンラインパソコン教室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ときの利用料金の支払いは次によります。

(1) 利用停止があったときは、契約者は、その期間中の月額料金の支払いを要します。

(2) 前号の規定によるほか、契約者は、本サービスを利用できなかった期間中の月額料金の支払いを要します。

## 第20条（延滞利息）

当社は、契約者が、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起算して支払いの日の前日までの期間について年14.5%の割合で計算して得た額を延滞利息として請求することができます。

## 第21条（料金計算方法等）

1. 当社は、契約者がその契約に基づき支払う料金のうち、利用料金は料金月に従って計算します。ただし、当社が必要と認めるときは、料金月によらず随時に計算します。

2. 当社は、次の場合が生じたときは、月額料金をその利用日数に応じて日割します。

(1) 料金月の初日以外の日の本サービスの提供の開始があったとき。ただし、本サービスの解約日が課金開始日と同月にあった場合は日割せず、1ヶ月分の利用料金の支払いを要します。

3. 前項の規定による利用料金の日割は、暦日数により行います。

4. 当社は、当社の業務の遂行上やむを得ない場合は、第1項に規定する料金月の起算日を変更することがあります。

## 第22条（端数処理）

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。

#### 第23条（料金等の支払）

1. 契約者は、料金について、当社が定める期日までに、当社が指定する支払方法において支払って頂きます。
2. 契約者は、料金について支払期日の到来する順序に従って支払って頂きます。
3. 当社は、料金等その他利用契約に基づき当社が契約者に対して有する債権の請求および受領行為を第三者へ委託できるものとします。

#### 第24条（料金の一括後払）

当社は、当社に特別の事情がある場合は、2月以上の料金を、当社が指定する期日までに、まとめて支払っていただくことがあります。

#### 第25条（消費税相当額の加算）

第19条（利用料金の支払義務）の規定その他本規約の規定により別途定める料金の支払いを要するものとされている額は、当社が別途定める額に消費税相当額を加算した額とします。

#### 第26条（通知・連絡等）

1. 当社は、書面による郵送、ホームページへの掲載、その他当社が適当であると判断する方法により、契約者に随時必要な事項の通知・連絡等を行うものとします。
2. 当社が、ホームページへの掲載により契約者に通知・連絡等を行う場合は、当該通知・連絡等を掲載してから24時間を経過した時に、その他の手段による通知・連絡等の場合は、当社が契約者に当該通知・連絡等を発信した時に、効力を生じるものとします。

#### 第27条（責任の制限）

1. 当社は、本サービスを提供すべき場合において、当社の責めに帰すべき理由によりそ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にあることを当社が知った時刻から起算して、72時間を超えてその状態が継続したときに限り、契約者の損害を賠償に応じるものとします。
2. 前項の場合における損害賠償の範囲は、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の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、その日数に対応した本サービスに係る料金（当社が別途定める料金表に規定する利用料金）の合計額を発生した損害とみなし、その額に限って賠償します。
3. 本サービスをご利用中に当社がお客様に損害を与えた場合で、当社が当該損害の発生を事前予期できない場合、またはサービス提供上やむを得ない場合については、その責を負わないものとします。
4. 当社は本サービスの提供にあたり、契約者のパソコン等に保存されているデータの消失、毀損改変等については保証いたしませんので、契約者は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. 当社の故意または重大な過失により本サービスの提供をしなかったときには、第1項の規定は適用しません。

#### 第28条（本サービスの変更、追加）

当社は、理由の如何を問わず、また、何ら責任を負うことなく、本サービスの全部または一部の変更および追加ができるものとします。

#### 第29条（免責事項）

1. 当社は、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、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. 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、本サービスの提供をもって、オンラインパソコン教室で提供する講座内容に関する契約者の完全な理解を保証するものではありません。
5. 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業、リモートサポート及びオンラインパソコン教室の内容について保証するものではありません。
6. 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業、リモートサポート及びオンラインパソコン教室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。
7. 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。
8. 当社は、第11条（利用中止）、第12条（利用停止）、第13条（利用の制限）、第14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、利用の制限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。
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、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。）
10. 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30条（個人情報の取扱）

1. 契約者は、本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者から請求があったときは、当社がその契約者の氏名及び住所の情報等を、その事業者に通知する場合があることについて、同意して頂きます。
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知り



得てしまう場合があることについて、同意して頂きます。

3. 当社は、前項の規定により契約者から知り得た個人情報及び第37条（本ソフトが取得する情報）に規定する個人情報については、その契約者および申込者の個人情報の収集、利用、提供および公表等にあたり、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年5月30日法律第57号）、総務省の定める「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン」、および「個人情報保護マネジメントシステム - 要求事項」（JISQ15001）の遵守徹底を図り、当社の「個人情報保護のための行動指針」に従い適切に実施します。

#### 第31条（利用に係る契約者の義務）

1. 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頂きます。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) サポート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のライセンス又はプロダクトID、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) サポート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、リモートサポート又はオンラインパソコン教室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頂きます。

(1) リモートサポート及びオンラインパソコン教室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) サポートサービス及びオンラインパソコン教室の提供を受ける契約者のパソコン等に予め本ソフトがインストールされていること。

(3) 契約者は当社が発行する電子証明書の受領を承諾し、オペレータの遠隔操作を承諾すること。

(4) 契約者のルータ、セキュリティソフト等がオペレータと本ソフトがインストールされたサポートサービス及びオンラインパソコン教室の提供を受ける契約者のパソコンの間のIPv6通信を遮断しないこと。

(5) 契約者が必要に応じてオペレータ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頂きます。

(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) 本サービス及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) 本サービスの専用受付番号の適正な管理に努めること。
  - (11) 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き損したときには、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頂きます。

#### 第32条（設備等の準備）

1. 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、ナカヨ光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ナカヨ光の利用料金は、本サービスの利用料金には含まれません。

#### 第33条（第三者への委託）

当社は、本規約に基づく業務の全部または一部を第三者に委託して行わせることができるものとします。

#### 第34条（法令に規定する事項）

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。

#### 第35条（準拠法）

本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

#### 第36条（紛争の解決）

1. 本規約の条項又は本規約に定めのない事項について紛議等が生じた場合、双方誠意をもって協議し、できる限り円満に解決するものとします。
2. 本規約または本サービスに関する一切の訴訟については、東京地方裁判所または東京簡易裁判所をもって第一審の専属的管轄裁判所とします。

#### 第37条（本ソフトが取得する情報）

当社およびNTT東西は、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。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30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. クライアント証明書ID

3. マシン名
4. MACアドレス
5. ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号
6. ハードディスクドライブの空き容量
7. デフォルトブラウザの種類、バージョン
8. デフォルトメールソフトの種類、バージョン
9. CPU種類、動作周波数
10. メモリ容量
11. ルータの機種、ログインアカウント及びログインパスワード