

らくらく遠隔サポートサービス利用規約

第1章 総則

(規約の適用)

第1条 株式会社アイ・シー・シー（以下、「当社」という）は、当社が定めるらくらく遠隔サポートサービス利用規約（以下「本規約」といいます）、およびらくらく遠隔サポートサービス別紙（以下「別紙」という）を定め、これによりらくらく遠隔サポートサービス（以下、「本サービス」という）を提供します。

(本規約の変更)

第2条 当社は、本規約(別紙を含みます)を変更することがあります。この場合の提供条件は、変更後の規約によります。

(用語の定義)

第3条 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
インターネット接続サービス契約	当社からインターネット接続サービスの提供を受けるための契約
インターネット接続サービス契約者	当社とインターネット接続サービス契約を締結している者
本契約	当社から本サービスの提供を受けるための契約
本契約者	当社と本契約を締結している者
本ソフト	本契約者の利用するパーソナルコンピューター等(以下「パソコン」といいます)にインストールし、本契約者の承諾に基づき当社オペレータ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有したソフトウェア。本ソフトの動作環境は別紙に定めるところに依ります

第2章 本サービスの提供

(本サービスの提供範囲)

第4条 本サービスは、別紙(提供時間)に定める利用可能時間において利用できます。

2 本サービスには、当社の提供する機器、サービスに関するお問合せのほか、当社提供外の機器、ソフト等(別紙 (サポート対象及びサポート範囲)に定めるもの(に限ります)に関するお問合せに、当社の可能な範囲で対応するものとします。

3 本サービスは、法人名義でのインターネット接続サービス契約者への提供は行いません。

(本サービスの提供条件)

第5条 当社は、以下の各項に定める条件をすべて満たす場合にのみ、本サービスを提供します。

- 本契約者本人がパソコン等の本サービスの対象機器を、本契約を申し込んだインターネット接続サービスに接続していること。
- 前項の規定によるインターネット接続サービス契約者回線が、本サービスに係る当社の設定作業等の実施以前に開通していること。
- 当社が提供するインターネット接続サービスメニュー等が、利用可能な状態になっていること。
- 当社が本サービスを提供する時点で、設定作業等に必要 ID 及びパスワード等の設定情報並びに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が用意されていること。
- 本サービスの対象機器等及び設定作業等に必要ソフトウェア等が、日本国内において市販又は配布されたものであり、かつそのマニュアル及び設定ソフトウェア等が日本語により記述されたものであること
- 当社が本サービスを提供する時点で、本契約者が、その本サービス対象者の機器等の正規のライセンス及びプロダクト ID を保有していること。
- 当社が本サービスを提供するの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、本サービスの対象機器等へのインストールを承諾すること。

(提供区域)

第6条 本サービスの提供区域は、本契約者が利用しているインターネット接続サービスの業務区域においてのみに提供します。

第3章 利用契約

(契約の単位)

第7条 当社は、1のインターネット接続サービス契約につき、1の本契約を締結するものとします。

2 本契約者は、本サービスに係るインターネット接続サービス契約者と同一の者に限ります。

(申込み方法)

第8条 本サービスの申込みをするときは、本規約の内容を承諾した上で、当社所定の手続きに従って契約事務を行う本サービス取扱所に申し出て頂くものとします。

(申込みの承諾)

第9条 当社は、本契約の申込みがあったときは、これを承諾します。ただし、次に掲げる事由に該当する場合には、当該申込みを承諾しないことがあります。

- 申込者が月額利用料金等、当社のその他の債務の支払いを現に怠り又は怠るおそれがあるとき。
- 申込者が、本規約に違反するおそれがあるとき。
- 申込者が、申込内容に虚偽の記載をしたとき。
- サービスの提供が著しく困難であるとき。
- その他、利用契約締結が不適当である場合。

(本サービスの利用開始日)

第10条 当社は、前条の規定に基づき当社が承諾した日を本サービスの利用開始日(以下「利用開始日」といいます。)とし、利用開始日から本サービスを提供します。ただし、インターネット接続サービス契約の申込みと同時に本契約の申込みがあった場合は、当該インターネット接続サービス契約に係るインターネット接続サービスの利用開始日から本サービスを提供します。

(契約内容の変更)

第11条 契約者は、本サービスにおける契約内容の変更の請求をすることができます。

2 前項の請求の承諾については、第9条(申込みの承諾)の規定に準じて取り扱います。

(権利譲渡の禁止)

第12条 本サービスを受ける権利は、譲渡することができません。

(本契約者の地位の承継)

第13条 相続により本契約者の地位の承継があったときは、相続人は、当社所定の書面にこれを証明する書類を添えて本サービス取扱所に届け出てください。

2 前項の届出がないときは、当社はインターネット接続サービスの地位承継の届出をもって、本契約者の地位の承継があったものとみなします。

(本契約者の氏名等の変更の届出)

第14条 本契約者は、その氏名、名称、住所も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本サービス取扱所に届け出てください。

2 前項の規定による変更があったにもかかわらず本サービス取扱所に届出がないときは、当社に届出を受けている氏名、名称、住所もしくは居所又は請求書送付先への郵送等の通知をもって、当社からの通知を行ったものとみなす。

第4章 禁止行為

(営業活動の禁止)

第15条 本契約者は、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を禁止します。

(著作権等)

第16条 本サービスにおいて当社が本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、当社及び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当社に対して許可する者に帰属するものとします。

2 本契約者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱っていただきます。

- 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) 営利目的有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。

第5章 利用中止等

(利用中止等)

第17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) 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) 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。

(3) 自然災害、テロ行為、その他の非常事態が発生したとき。

(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した場合であっても、当社は本契約者及び第三者に対しても、一切の責任を負いません。

(利用停止)

第18条 当社は、本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支払いがないとき。

(2) 当社と契約を締結している又は締結していた、その他の債務について、支払期日を経過しても支払いがないとき。

(3) 当社の名誉もしくは信用を毀損したとき。

(4) 本契約者が過度頻繁にお問合せを実施し又は本サービスの提供に係る時間を故意に延ば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。

(5) 本規約に反する行為がで、本サービス又はインターネット接続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。

(6) 当社に損害を与えたとき。また与える恐れがあると、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を停止した場合であっても、当社は本契約者及び第三者に対しても、一切の責任を負いません。

(本サービス提供の終了)

第19条 当社は、本契約者に対し事前に通知のうえ、本サービス提供を終了することができるものとします。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。

(本契約者が行う契約解除)

第20条 本契約者は、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当社所定の方法により通知していただきます。

(当社が行う契約解除)

第21条 当社は、次のいずれかに該当する場合は、本契約を解除することがあります。

(1) 本規約に違反する行為を行った場合。

(2) 債務の支払いを怠った場合。

(3) 当社に損害を与えたとき。また与える恐れがあると、当社が判断した場合。

(4) 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。

(5) 暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなったときから5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者に該当することが判明した場合。

第6章 料金

(料金)

第22条 当社が提供する本サービスの料金は、別紙(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23条 本契約者は、別紙(料金表)に定める月額利用料(以下「利用料等」といいます)の支払を要します。

2 本契約が月の途中で終了した場合であっても、利用料等は日割りしないものとします。なお、利用開始日の属する月と、本サービスの契約が終了した日の属する月が同一の月の場合、本契約者は、1ヶ月分の利用料等の支払を要します。

3 利用停止があったときは、本契約者は、その期間中の利用料等の支払を要します。

4 当社は、本規約等で別段の規定がある場合を除き、受領した請求金額について返金しないものとします。

(割増金)

第24条 本契約者は、料金の支払を不法に免れた場合は、その免れた額その他、その免れた額(消費税相当額を加算しない額とします。)の2倍に相当する額に消費税相当額を加算した額を割増金として支払っていただきます。

(延滞利息)

第25条 本契約者は、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がない場合には、支払期日の翌日から支払の前日までの日数について、年14.6%の割合で計算して得た額を延滞利息として当社が別に定める方法により支払っていただきます。

(端数処理)

第26条 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7章 損害賠償

(免責事項)

第27条 当社は、本契約者からのお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、本契約者の問題・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。お問合せの内容によっては、お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、それぞれに対して本契約者自身で直接お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、オペレータの説明に基づいて本契約者が実施した作業、本サービスについて保証するものではありません。

5 当社は、オペレータの説明に基づいて本契約者が実施した作業、本サービスの実施に伴い生じる本契約者に支払義務が発生する通信料金等の債務、並びに本契約者の被害について、一切の責任を負いません。

6 本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、本契約者は、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 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)

8 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本契約者に通知します

第8章 個人情報の取扱い

(個人情報に対する当社の基本的姿勢)

第28条 当社は、加入者から取得した個人情報について、個人情報保護に関する法律および国が定める指針その他の規範等に基づくほか、当社が定める「個人情報保護方針」および「加入者個人情報の取り扱い」の規定に基づき、保護し、適切な取り扱いを行います。

2 当社は、「個人情報保護方針」を公表し、当規約はこれに準ずるものとします。

<個人情報に関する苦情・問い合わせ先>

株式会社アイ・シー・シー

PMS管理委員会 PMS管理者 宛

電話 0120-993-138、0586-26-2761 FAX 0586-26-2762

第9章 雑則

(利用に係る本契約者の義務)

第29条 本契約者は、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、本契約者が次の条件を満たしている場合であっても、本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) 本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) 本サービスの提供を受ける本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。

(3) 本契約者のルータ、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

れた本サービスの提供を受ける本契約者のパソコンの間の通信を遮断しないこと。

(4) 本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。

2 前項の規定の他、本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、又はその利用も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、本規約もしくは公序良俗に反する行為、当社もしくは第三者の信用を毀損する行為、又は当社も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。

3 本契約者は、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の費用を支払っていただきます。

(設備等の準備)

第 30 条 本契約者は、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、インターネット接続サービスその他の設備を保持し管理するものとします。

(法令に定める事項)

第 31 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。

(国内法への準拠)

第 32 条 本規約は日本国の国内法に準拠するものとし、本規約により生じる一切の紛争等については名古屋地方裁判所を管轄裁判所とします。

(協議事項)

第33条 本規約に定めのない事項または本規約の解釈に疑義が生じた場合には、当社と本契約者は誠意をもって協議の上、その解決にあたるものとします。

規約の施行日および改正日

(1) 2017年 7月 1日施行

(2) 2021年 4月 1日改定

らくらく遠隔サポートサービス

別紙

(提供時間)

当社は、専用受付番号にて 9:00~21:00 (年中無休) の間、本サービスを提供します。

(本ソフトの動作環境)

最新の動作環境は、当社ホームページでご確認下さい。

<https://www.icc-media.co.jp/>

(サポート対象の機器、ソフトウェア及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及びサポート範囲は以下のとおりです。なお、サポート対象及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. 機器

(1) 主なサポート対象

・当社提供機器

・パソコン本体、モニター、キーボード、マウス

・モバイル端末

・ルータ、無線 LAN ポイント、LAN カード、ボード、HUB

(2) サポート内容

・インターネット・パソコン・テレビ及び家庭内ネットワークとの接続、初期設定、付属マニュアルに記載された基本的操作方法等

・スマートフォン及びタブレット端末については、インターネットとの Wi-Fi 接続設定

2. ソフトウェア

(1) 主なサポート対象

・オペレーションシステム (Windows、Mac) 等

・ブラウザ

・メーラ

・メディアプレーヤ

・ウイルス対策ソフトの設定

(2) サポート内容

・インストール、初期設定、個人で使用を想定した基本的な操作方法

3. サービス

(1) 主なサポート対象

・当社提携サービス (通信サービス、メールサービス等)

・その他インターネット上の各種サービス (WEB メール、映像配信、音楽ダウンロード等)

(2) サポート内容

・インターネット接続サービスのサービス概要、申込み、契約方法、利用方法概要、活用方法概要

(料金表)

月額利用料 550 円 (税込価格)

(本ソフトが取得する情報)

当社は、本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、以下に定める本ソフトがインストールされた本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、本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は何ら制限はありません。当社は、本契約者から取得した以下の情報については、本規約第 28 条 (個人情報に対する当社の基本的姿勢) 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