

あんしんリモートサポート利用規約

【目次】

| | |
|--------------------|---|
| 第1章 総則 | 1 |
| 第1条 (目的) | 1 |
| 第2条 (本規約の内容変更) | 1 |
| 第3条 (用語の定義) | 1 |
| 第2章 本サービスの提供 | 1 |
| 第4条 (本サービスの提供範囲) | 1 |
| 第5条 (契約の単位) | 1 |
| 第6条 (最低利用期間) | 1 |
| 第3章 契約 | 2 |
| 第7条 (契約申込み) | 2 |
| 第8条 (契約申込みの承諾) | 2 |
| 第9条 (利用の停止) | 2 |
| 第10条 (契約者が行う契約の解除) | 2 |
| 第4章 料金 | 3 |
| 第11条 (料金) | 3 |
| 第12条 (料金等の支払) | 3 |
| 第13条 (利用料金の支払義務) | 3 |
| 第14条 (割増金) | 3 |
| 第15条 (延滞利息) | 4 |
| 第16条 (端数処理) | 4 |
| 第5章 個人情報 | 4 |
| 第17条 (個人情報の取扱) | 4 |
| 第6章 損害賠償 | 4 |
| 第18条 (損害賠償額) | 4 |
| 第7章 利用中止等 | 5 |
| 第19条 (本サービスの中止) | 5 |
| 第20条 (当社が行う契約解除) | 5 |
| 第21条 (本サービスの終了) | 6 |
| 第8章 義務等 | 6 |
| 第22条 (禁止事項) | 6 |
| 第23条 (著作権等) | 7 |
| 第24条 (権利の譲渡禁止) | 7 |
| 第9章 雑則 | 7 |
| 第25条 (営業活動の禁止) | 7 |
| 第26条 (設備等の準備) | 8 |
| 第27条 (残存条項) | 8 |
| 第28条 (準拠法) | 8 |
| 第29条 (協議) | 8 |
| 第30条 (専属的合意管轄裁判所) | 8 |

| | |
|---|----|
| 【別紙1】 | 10 |
| 1. サポート対象及びサポート内容..... エラー! ブックマークが定義されていません。 | |
| 【別紙2】 | 12 |
| 1. 料金表..... | 12 |
| 附則 | 9 |

あんしんリモートサポート利用規約

第1章 総則

第1条 (目的)

フェニックスコミュニケーションズ株式会社（以下「当社」といいます。）は、このあんしんリモートサポート利用規約（以下「本規約」といいます。）を定め、これによりあんしんリモートサポート（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

第2条 (本規約の内容変更)

当社は、次に掲げる場合、当社が適当と判断する方法により予め契約者にその旨を周知又は通知することにより、本規約（本規約に基づき当社が別に定める条件等を含みます。以下同じとします。）の内容を変更できるものとします。この場合、当社所定の効力発生日をもって、変更後の本規約が適用されます。

- (1) 本規約の変更が、遠隔サポート契約者の一般の利益に適合するとき。
- (2) 本規約の変更が、本契約をした目的に反せず、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なものであるとき。

第3条 (用語の定義)

- (1) 「契約者」とは、当社と利用契約を締結したものを指します。
- (2) 「本サービス取扱所」とは、本サービスに関する業務を行う当社の事務所、支店、及び営業所等。
- (3) 「あんしんリモートサポート」とは当社がインターネット接続サービス契約約款に定めるインターネット接続サービス（以下、本規定において同じとします。）の契約者かつ、本契約者が受けられるサポート。インターネット接続サービスを通して遠隔からサポートする。

第2章 本サービスの提供

第4条 (本サービスの提供範囲)

本サービスの提供範囲は、【別紙1】に記載のとおりとします。

第5条 (契約の単位)

当社は、一のインターネット接続サービス契約につき、一の本規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せん。

第6条 (最低利用期間)

本サービスの最低利用期間はありません。

第3章 契約

第7条 (契約申込み)

お客様は、本利用規約の他、当社が定める各種の規約（以下「個別規程」といいます。）に同意いただき、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いただくものとします。本利用規約と個別規程の定めが異なる場合には、個別規程の定めが優先するものとします。

第8条 (契約申込みの承諾)

当社は、契約の申込みがあったときは、受け付けた順序に従って審査し承諾します。ただし、当社は、当社の業務の遂行上支障があるときは、その順序を変更することがあります。この場合、当社は、申込みを行った者に対してその理由と共に通知します。

- 2 当社は、前項の規定にかかわらず、本サービスの取扱い上余裕のないときは、その承諾を延期することがあります。
- 3 当社は、第1項の規定にかかわらず、次の場合には、契約の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) 本契約者が本サービスの料金その他の債務の支払を現に怠り、又は怠るおそれがあると認められる相当の理由があるとき。
 - (3) 申込みの際に虚偽の事項を申告したとき。
 - (4) その他当社の業務の遂行上著しい支障があるとき。

第9条 (利用の停止)

当社は、本契約者が次のいずれかに該当するときには、6ヶ月以内で当社が定める期間、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) 本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インターネット接続サービス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) 当社名誉、若しくは信用を毀損したとき。
- (4) 第23条（著作権等）、及び第22条（禁止事項）の規定に違反したとき。
- (5) 本契約者が過度に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。
- (7) 当社に損害を与えたとき。

第10条 (契約者が行う契約の解除)

本契約者は、本契約を解除しようとする場合には、当社所定の手続きに従って解約事務を行う本サービス取扱所に申し出るものとします。

第4章 料金

第11条 (料金)

当社が提供する本サービスの料金は、【別紙2】「1料金表」に定めるところによります。

第12条 (料金等の支払)

本契約者は、料金について、当社が定める期日までに、当社が指定する方法にて支払っていただきます。

2 本契約者は、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いただきます。

3 【別紙2】「1料金表」に定める料金の支払を要するものとされている額は、この料金表に定める額に消費税相当額を加算した額とします。

2 本契約者は、【別紙2】「1料金表」に定める月額利用料金（以下「利用料等」といいます。以下この条において同じとします。）の支払を要します。なお、利用料等は、利用開始日の属する月より発生するものとします。

3 本契約が月の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ヶ月分の月額利用料金の支払を要します。

第13条 (利用料金の支払義務)

本本契約者は、【別紙2】「1料金表」に定める月額利用料金（以下「利用料等」といいます。以下この条において同じとします。）の支払を要します。なお、利用料等は、利用開始日の属する月より発生するものとします。

2 本契約が月の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ヶ月分の月額利用料金の支払を要します。

3 利用停止等により本サービスの利用ができない状態が生じたときの利用料等の支払は、次によります。

(1) 利用の一時休止をしたときは、本契約者は、その期間中の利用料等の支払は要しません。

(2) 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。

第14条 (割増金)

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。

第15条 (延滞利息)

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日の前日までの日数について、年14.5%の割合で計算して得た額を延滞利息として支払っていただきます。ただし、支払期日の翌日から起算して10日以内に支払があった場合は、この限りではありません。

第16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5章 個人情報

第17条 (個人情報の取扱)

本契約者は、本サービスの提供に不可欠な個人情報について当社の契約事業者から請求があったときは、当社がその本契約者の氏名及び住所等を、その事業者に通知する場合があることについて、同意していただきます。

- 2 本契約者は、当社及び当社の提携事業者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等を知り得てしまう場合があることについて、同意するものとします。
- 3 当社は、本サービスの提供に当たって、契約者から取得した個人情報の取り扱いについては、当社が別に定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。

第6章 損害賠償

第18条 (損害賠償額)

当社は、本規約で特に定める場合を除き、契約者が本サービスの利用に関して被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の責任を問わず、契約者が当社に支払う1ヶ月分の利用料金を超えて賠償の責任を負わないものとします。

- 2 当社は、本サービスによってアクセスが可能な情報、ソフトウェア等について、その完全性、真偽、正確性、最新性、信頼性、有用性、又は第三者の権利を侵害していないこと等を一切保証しないものとします。
- 3 当社は、本契約者からの問い合わ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。
- 4 当社は、本サービスの提供をもって、契約者の問題・課題等の設定、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。
- 5 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウス、及びサービスの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い合わせることを依頼するに留まる場合があります。
- 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の内容について保証するものではありません。

- 7 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の実施に伴い、生じる契約者の損害について、一切の責任を負いません。
- 8 (本サービスの終了)の規定により本サービスの保守等によるサービスの中止、利用の停止ならびに本サービスの終了に伴い生じる契約者の損害について、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損害については、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、又は社会のコンピュータ・システム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7章 利用中止等

第19条 (本サービスの中止)

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスの全部又は一部の提供を一時的に中止することができるものとします。

- (1) あんしんリモートサポートシステムの保守上又は工事上やむを得ない場合。
 - (2) あんしんリモートサポートシステムの障害、本サービスの提供に利用する電気通信サービスの停止その他やむを得ない事由が生じた場合。
 - (3) その他当社が合理的に必要と認める場合。
- 2 当社は、前項の規定に基づき本サービスの全部又は一部の提供を一時的に中止する場合には、当社が別に定める方法により予めあんしんリモートサポート契約者にその旨を通知又は周知します。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20条 (当社が行う契約解除)

当社は、次のいずれかに該当する場合は、あらかじめ本契約者に通知した後、本契約を解除することがあります。

- 2 第9条 (利用の停止)の規定により本サービスの利用を停止された本契約者が、なおその事実を解消しないとき。ただし、当社は、第9条 (利用の停止)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。
- 3 第7条 (契約申込み)第1項に基づき当社に届け出た本契約者番号に係るインターネット契約が解除された場合又は、当該インターネット接続サービス契約において提供される電気通信サービスがインターネット接続サービス契約以外の電気通信サービスに変更されたとき。
- 4 (本サービスの終了)第1項に定めるとき。
- 5 本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、会社整理開始、若しく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) 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とき。
- (6) 自ら又は第三者を利用して、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為、風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為その他これらに準ずる行為を行ったとき。

第21条 (本サービスの終了)

当社は、都合により本サービスの全部、又は一部を一時的に又は永続的に廃止することがあります。

- 2 当社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、契約者に対し、本サービスを廃止する日の30日前までに通知します。ただし、やむを得ない場合については、この限りではありません。
- 3 本条第1項により当社が本サービスの全部、又は一部を廃止した場合、当社は契約者に対し、何ら責任を負わないものとします。

第8章 義務等

第22条 (禁止事項)

契約者は、本サービスを利用して、次の各号のいずれかに該当する行為を行わないものとします。

- (1) あんしんリモートサポート契約者が自ら所有し、かつ利用している端末以外の端末（転売目的で所有している端末を含みます。）について本サービスを利用する行為又は営利目的で本サービスを利用する行為。
- (2) 当社若しくは他のあんしんリモートサポート契約者その他の第三者の著作権、商標権等の知的財産権その他の権利を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。
- (3) 当社若しくは他のあんしんリモートサポート契約者その他の第三者の財産、プライバシー若しく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) 当社又は他のあんしんリモートサポート契約者その他の第三者を差別若しくは誹謗中傷し又はその名誉若しくは信用をき損する行為。
- (5) 詐欺等の犯罪に結びつく行為若しくは結びつくおそれのある行為、又はこれらを誘発する行為。
- (6) 本サービスアプリ、本サイトを本サービスの利用以外の目的で利用する行為、又は第三者に貸与・譲渡・担保設定等する行為。
- (7) 第三者になりすまして、本サービスを利用する行為。

- (8) 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。
- (9) 本サービスアプリ、及びあんしんリモートサポート対象端末に含まれるソフトウェア（OS及びアプリケーション等）又は資料を、複製・改変・編集・頒布等する行為、又はリバースエンジニアリング、逆コンパイル若しくは逆アセンブルする行為。
- (10) 当社の設備に無権限でアクセスするなど、本サービスの運営を妨げる行為、又はそのおそれのある行為。
- (11) 本サービスアプリ及び使用許諾契約書及び使用条件に違反する行為。
- (12) あんしんリモートサポート機能の利用中に以下のいずれかに該当する画像、映像又は文字をあんしんリモートサポート対象端末の画面に表示する又は当社オペレータに表示させる行為。
 - ①人の身体の全部又は一部が露出した画像又は映像その他性的表現が含まれるもの。
 - ②人や動物の殺害又は虐待現場や死体等の残虐なもの。
 - ③その他社会通念上他者に嫌悪感を抱かせるもの。
- (13) その他法令又は公序良俗に反する行為。
- (14) その他前各号に準ずる行為。

第23条 （著作権等）

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、ホームページ等を含みます。）に関する著作権及び特許権、商標権、なら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。

- (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24条 （権利の譲渡禁止）

本規約に別段の定めがある場合を除き、契約者が本サービスの提供を受ける権利は、譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等一切の処分をすることはできないものとします。

第9章 雑則

第25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することができないものとします。

第26条 (設備等の準備)

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。

第27条 (残存条項)

本規約が終了した後も、第2条、第9条、第10条、第16条、第22条 第24乃至第27条の定めは、なお効力を有するものとします。

第28条 (準拠法)

本規約に関する準拠法は、日本国法とします。

第29条 (協議)

本規約に定めのない事項、及び利用契約に関してお客様と当社との間で問題が生じた場合には、お客様と当社で誠意をもって協議するものとします。

第30条 (専属的合意管轄裁判所)

本規約に関連して訴訟の必要が生じた場合、当社の本店所在地を管轄する地方裁判所又を管轄する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

(実施期日)

この約款は、2023年11月13日より適用します。

【別紙 1】

1. 本サービスについて

- ・このサービスはサポート担当者との電話対応中にご利用ができます。サポート担当者をご案内いたします専用番号のご入力をいただかない限り、ご利用いただけませんのでご了承ください。
- ・本サービスは、「株式会社リモシス」が提供する「RemoHelp」を用いてサポートを行います。
- ・本サービスでは、遠隔操作のために必要な認証を行う事で、「rhstarter.exe」がお客さまのパソコンに自動的にダウンロードされます。
- ・本サービスの利用時には必ずお客さまの許可が必要となるため、お客様の許可を得ていない場合には当社からの一方的な接続はできません。

最新の暗号化技術 (SSL 256bit) により、全ての接続中の信号は、完全に暗号化され保護されます。

- ・パソコン環境に変化をもたらす作業を行う場合は、当社からその都度作業内容を事前にお客様へご説明させていただきます。
- ・サポート担当者による遠隔操作中でも、常にお客さま自身により操作を終了させることが可能です。またサービス品質の保証及び技術向上の目的のため、サポート内容及び操作内容を記録する場合がございます。
- ・本サービスは、サポート中、ならびにサポート後に生じたパソコンのトラブルの解決を保証するものではありません。

2. サポート対象及びサポート内容

- ・本サービスは、本接続サービス以外のインターネット接続環境からは利用できないものとします。サポート対象と対象端末は以下の通りとなります。
- ・本サービスは Windows のみのサポートとなる為、Mac 製品全般、iOS 及び Android OS のスマートフォン及びタブレット端末についてはサポート対象外となります。またご利用のパソコンが動作環境に合致しない場合サポートをお断りさせていただきます。

| サポート対象 |
|-----------------------|
| メール設定※1 |
| セキュリティソフトのインストールと設定※2 |

※1 弊社提供メールアドレス及び弊社提供ホスティングサービスご利用の場合のみ対象となります。

※2 弊社提供のオプションサービスのみ対象となります。

またサポート対象に記載のない設定やトラブルに関してのリモートサポートをご希望の場合は、恐れ入りますが弊社サポートセンターまで一度お問い合わせください。

動作環境

| | |
|--------|--|
| OS | Micorsoft Windows 11 Micorsoft Windows 10 |
| ブラウザ | Chrome (最新版推奨) Firefox (最新版推奨) Edge (最新版推奨) |
| メールソフト | Outlook2021 Outlook2019 Microsoft office365 Microsoft office2021 Microsoft office2019 Microsoft office2016 Thanderbird |

※ 「Microsoft」、「Windows」は、米国 Microsoft Corporation の、米国及びその他の国における商標、又は登録商標です。

※ ビジネス向けに提供されているソフトウェア、体験版・β（ベータ）版のソフトウェア及び一部のフリーソフトは対象外です。

※ 「Microsoft Edge」、「Outlook」は、米国 Microsoft Corporation の、米国及びその他の国における商標、又は登録商標です。

※

「Google Chrome」は、Google Inc. の登録商標です。

※ 「Thanderbird」は、米国 Mozilla Corporation の登録商標です。

【別紙2】

1. 料金表

| サービスプラン名 | 初期費用 | 最低利用期間 | 料金表 |
|------------|------|--------|--|
| その時だけプラン | 無料 | なし | 500 円 (税込 550 円) /1 回 |
| いつもあんしんプラン | 無料 | 3 ヶ月 | 300 円 (税込 330 円) /月額 3,000 円 (税込 3,300 円) /年額 |

※いつもあんしんプランをお申込みの場合、利用開始月の月額基本料は無料となります
(ただし、利用開始月の申込/解約が複数回行われた際は、ご請求をさせていただく場合がございます)。また、解約月については、日割り計算は行わないため1ヶ月分のご利用料金のお支払が発生いたします。

その時だけプランをお申込みの場合、利用料金の翌月請求分のプロバイダー利用料金と合算にてご請求させていただきます。