

リモートサポートサービス利用特約

第1条 (本特約の目的)

1. 株式会社エネクスライフサービス（以下「当社」といいます。）は、「エネクス光サービス利用規約」（以下「エネクス光規約」といいます。）に定めるサービスのうち、リモートサポートサービスについて、エネクス光規約の特約として、このリモートサポートサービス利用特約（以下「本特約」といいます。）を定めます。
2. 当社は、本特約に関する条項の追加、削除、追加特約等の条件（以下「追加特約条件」といいます。）を別途定めることがあります。この場合、追加特約条件は本特約の一部を構成するものとします。本特約と追加特約条件との間に齟齬が生じた場合、追加特約条件が本特約に優先して適用されるものとします。
3. 当社は、当社所定の方法により契約者に通知することにより本特約を変更することがあります。その場合には、料金その他の本サービス提供条件は変更後の特約によります。
4. 本特約に定めのない事項については、エネクス光規約の規定が適用されます。本特約とエネクス光規約の規定が矛盾する場合、本サービスの提供に関する限り、本特約が優先されます。

第2条 (定義)

本特約（別紙を含みます。）において用いられる以下の用語は、それぞれ以下に記載する意味を有します。

- (1) 「契約者」とは、当社に対し本サービスの利用の申込みをし、当社との間で本サービスの利用にかかる契約が成立した本サービスの利用者をいいます。
- (2) 「エネクス光」とは、当社が別途定めるエネクス光規約に基づき提供する電気通信サービスの総称をいいます。
- (3) 「エネクス光回線」とは、エネクス光に係る契約者の回線をいいます。
- (4) 「エネクス光契約」とは、当社からエネクス光の提供受けるための契約をいいます。
- (5) 「専用受付番号」とは、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います。受付時間は別紙1に定めるところによります。
- (6) 「本ソフト」とは、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ます。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、別紙2に定めるところによります。
- (7) 「リモートサポート」とは、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

をいいます。

- (8) 「オンラインパソコン教室」とは、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います。カリキュラムは別紙3に定めるところによります。
- (9) 「本サービス」とは、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います。
- (10) 「IPv6通信」とはエネクス光において、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います。

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、別紙3（オンラインパソコン教室のカリキュラム）に定めるカリキュラム及び別紙4（サポート対象機器、ソフトウェア及びサービスとサポート範囲）に定める機器、ソフトウェア及びサービスについて、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エネクス光回線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のエネクス光契約につき、1の本特約を締結します。
2. 本特約の契約者は、その本サービスに係るエネクス光契約の契約者と同一の者に限ります。

第6条 （契約申込・承諾の方法）

1. 本サービスの利用（転用を含むものとし、以下本特約において同様です。）の申込は、エネクス光規約に定める方法により行います。
2. 当社は、本サービスの利用の申込があった場合には、エネクス光規約に定める方法により承諾します。

第7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8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（本特約、各種ソフトウェア、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、並びにノウハウ等の一切の知的所有権は、東日本電信電話株式会社（以下「NTT 東日本」といいます。）、西日本電信電話株式会社（以下「NTT 西日本」といいます。）、株式会社オプティム（以下「オプティム」といいます。）又は当該物品の使用をNTT 東日本、NTT 西日本及びオプティムに対して許諾する者に帰属するものとします。
2. 契約者は、前項の物品を以下の定めに従い取り扱うものとします。
 - (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、第三者に貸与・譲渡・担保設定等をしないこと

第9条 (利用中止等)

当社は、エネクス光規約の定めに従い本サービスの利用を中止、制限又は本サービスの提供を終了することがあります。

第10条 (利用停止)

1. 当社は、エネクス光規約に定めるほか、契約者が次のいずれかに該当する場合には、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) 本特約の規定に違反したとき
 - (2) 契約者が過度に頻繁に問合せを実施し、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
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場合、エネクス光規約に定めるに従うものとします。

第11条 (利用停止)

1. 当社は、本サービスを継続的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12条 (料金)

本サービスの料金は、別紙5に定めるものとします。

第13条 (免責事項)

1. 当社は、契約者からの問合せを遅滞な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ものではありません。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、サービスを提供するメーカー、ソフトウェアハウス及びサービス提供事業者のホームページを紹介し、または契約者自身で直接問合せを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補償を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、エネクス光規約又は本特約の定めに従い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を終了した場合、これに伴い生じる契約者の損害について、一切の責任はおりません。
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、本特約の規定外の自己であることから、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。
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14条 (個人情報保護)

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次項に規定する個人情報については、その契約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「個人情報保護ポリシー」に従い適切に実施します。
4. 当社、NTT 東日本及び NTT 西日本は、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。
 - (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

第15条 （本サービス利用に係る契約者の義務）

1. 契約者は、本サービスを利用するにあたり、次の各号に定める条件を充たすものとします。但し、契約者が、次の各号の条件を充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ライセンス又はプロダクト ID、並びにサービスの利用 ID、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、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を要請する場合には、前項に定める条件に加え、以下の条件を充たすものとします。
 - (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あらかじ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) 契約者はオペレータの遠隔操作時に、オペレータが以下の情報を閲覧することに承諾すること
 - 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
 - ⑫ その他、本サービスの提供の過程において知り得てしまう情報
 - (5) 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間の IPv6 通信を遮断しないこと
 - (6) 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
 - (7) 契約者、ないし第三者が、本ソフトの一部機能が有効化された契約者のパソコンと同一 LAN 上に、第三者が所有する機器を接続する場合、契約者は第三者に対して、本ソフトにて、接続された機器の情報が取得されることについて注意喚起を行い、契約者の責任において第三者から同意を得ること。なお、本ソフトにて取得する情報は、第 14 条 4 項に定めるものとします。
3. 前 2 項の規定のほか、契約者は次のことを守るものとします。
- (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使用しないこと
 - (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しないこと
 - (9) 法令、エネクス光規約、本特約若しくは公序良俗に反す行為、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
4. 契約者は、前項の規定に違反して当社の設備等を毀損したときは、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うものとします。

第16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、エネクス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エネクス光の利用料金は、本サービスの利用料金にはふくまれません。

第17条 (第三者への委託)

当社は、本特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18条 (エネクス光規約、法令に定める事項)

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。

付則

本利用特約は、2016年11月1日から実施します。

2016年11月1日制定

別紙1（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。

別紙2（利用条件）

本サービスの利用条件は、NTT 東日本及びNTT 西日本の公式ホームページをご確認ください。

NTT 東日本 : https://flets.com/osa/remote/s_offer.html

NTT 西日本 : http://flets-w.com/remote_support/tool/remote_ss_kiyaku.pdf

別紙3（オンラインパソコン教室のカリキュラム）

本サービスで提供するオンラインパソコン教室のカリキュラム（1カリキュラム概ね30分程度）は、NTT 東日本及びNTT 西日本の公式ホームページをご確認ください。

NTT 東日本 : https://flets.com/osa/remote/online_sch/lec.html

NTT 西日本 : https://flets-w.com/remote_support/lesson/

別紙4（サポート対象機器、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、NTT 東日本及びNTT 西日本のホームページをご確認ください。

NTT 東日本 : https://flets.com/osa/remote/s_range.html

NTT 西日本 : https://flets-w.com/remote_support/tokuchou/

なお、サポート対象及びサポート範囲内であっても、対応出来ない場合があります。

別紙5（料金表）

1. リモートサポートサービス月額料金 : 500円（税別）
2. オンラインパソコン教室料金 : 1,800円（税別）／1カリキュラムにつき