

「U-リモートサポート」会員利用規約

平成 29 年 12 月 1 日版

「U-リモートサポート」会員利用規約

第1条（総則）

本利用規約は、株式会社USEN NETWORKS（以下「当社」といいます。）が提供する「U-リモートサポート」（以下「本サービス」といいます。）について、第5条に定める会員（以下「会員」といいます。）と当社との間で締結される利用契約（以下「本利用規約」といいます。）の内容となり、会員が本サービスを利用する際に一切に適用されます。

第2条（本利用規約の範囲）

当社がホームページ等を通じ、随時会員に対して発表する本サービスの利用上のルールも、名目の如何を問わず本利用規約の一部を構成するものとし、会員はこれを承諾します。

第3条（本利用規約の変更）

- 1 当社は、次に掲げる場合、当社の裁量にて、本利用規約を変更する場合があります。
 - (1) 本利用規約の変更が、会員の一般の利益に適合するとき。
 - (2) 本利用規約の変更が、本利用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、変更の内容その他変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。
- 2 本利用規約を変更する場合、当社はその変更後の内容と効力発生日を当社のホームページに掲載して周知します。変更後の本利用規約は、当社が別途定める場合を除いて、当該効力発生日より、効力を生じるものとします。
- 3 本利用規約の変更の効力発生日以降に会員が本サービスを利用した場合、会員は本利用規約の変更同意したものとみなされます。

第4条（再委託）

当社は、本サービスを提供するにあたり、その業務の全部又は一部を当社の責任で第三者に委託できるものとし、会員はこれをあらかじめ承諾するものとします。

第5条（会員）

会員とは、当社に本サービスの利用を申し込み、当社がこれを承諾した者をいいます。

第6条（利用申込の方法）

- 1 本サービスの利用申込は、当社所定の書類の提出その他当所定の手続き等に従って行うものとします。なお、本サービスの利用を申込んだ者（以下「申込者」といいます。）は、本利用規約に同意したものとみなされます。
- 2 本サービスの利用申込において、申込内容の確認のための資料を提出していただくことがあります。

第7条（利用契約の成立）

- 1 本利用契約は、本サービスの利用申込を当社が承諾した時点で成立したものとします。
- 2 当社は、本利用契約が成立した旨を会員に対し、口頭、電話連絡、文書又は電子メールの送付等の手段にて通知するものとします。

- 3 本利用契約は、前項に基づく通知日（以下「サービス開始日」という）から有効となります。
- 4 次の各号に該当する場合は、当社は本利用申込を承諾せず、また承諾を取り消すことがあります。なお、当社は、申込みを承諾しない理由及び承諾を取り消す理由を開示する義務を負わないものとします。
 - (1) 当社が、申込みを受けた本サービスの提供・保守が困難と判断したとき。
 - (2) 申込者が利用料金等又は当社が提供するその他サービスの料金もしくは工事に関する費用の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがあるとき。
 - (3) 申込者が、20歳未満で、成人親権者又は成年後見人の書面による保証が提出できないとき。
 - (4) 申込者が存在しないとき。
 - (5) 申込者が本サービスの利用申込に際し、虚偽の届出をしたことが判明したとき。
 - (6) 申込者が指定クレジットカード会社より無効扱いの通知を受けたとき。
 - (7) 申込者が本利用契約を解除されたことのあるとき。
 - (8) 申込者が過去に本サービスの利用に際し、利用料金等の未納、滞納その他本利用規約に違反した事実もしくはそのおそれがあるとき。
 - (9) 申込者が日本国内に在住していないとき。
 - (10) 申込者が日本語の理解、対応が困難なとき。
 - (11) 申込者が当社の社会的信用を失墜させる態様で本サービスを利用するおそれがあるとき。
 - (12) 申込者が暴力団又は暴力団関係企業・団体その他反社会的勢力（以下、総称して「反社会的勢力」といいます。）に属する者と認められるとき。
 - (13) 申込者が当社の競合他社等、事業上の秘密を調査する目的で契約を行おうとしていることが判明したとき。
 - (14) その他、当社が申込みを承諾することが相当でないと認めるとき。
- 4 当社は、利用申込を承諾しない、もしくはその承諾の取消しを行う場合は、当該会員に郵送もしくは電話連絡又は文書、電子メールの手段により通知を行うものとします。

第8条（会員からの解約）

- 1 会員は、本利用契約を解約する場合、当社所定の書類の提出その他当社所定の方法にて当社に届け出るものとします。当該届出が不備なく当社に到着した場合には、到着した日の属する月の翌月末日をもって本利用契約は解約されるものとします。ただし、当該届出に不備がある場合はこの限りではなく、不備が訂正された日の属する月の翌月末日をもって解約されるものとします。
- 2 当社は、前項に定める届出が当社に到着した日以前に会員が支払った利用料金その他の金銭の払い戻しを一切行いません。
- 3 本条により解約した会員の利用中に係る一切の債務は、解約後においても、その債務が履行されるまでは消滅しません。

第9条（本利用契約の解除、提供停止）

- 1 会員が次の各号のいずれかひとつにでも該当する場合は、当社は、事前に通知することなく、直ちに該当する会員との本利用契約の全部もしくは一部を解除することができるものとします。また、会員は該当した時点で、当社に対して本利用規約に基づき負担する一切の債務について期限の利益を喪失するものとします。

- (1) 本サービスの運用を妨害したとき。
 - (2) 仮差押、差押もしくは競売の申請、破産手続開始、特別清算手続開始、会社更生手続開始もしくは民事再生手続開始の申し立てがあったとき。
 - (3) 租税公課を滞納して保全処分を受けたとき。
 - (4) 収納代行会社又は金融機関等により、会員が指定した支払口座の利用が停止させられたとき
 - (5) 手形交換所の取引停止処分の原因となる不渡りを1回でも出したとき。
 - (6) 資産、信用又は営業の譲渡、合併等事業に重大な変化が生じ、本利用契約に基づく債務の履行が困難になるおそれがあると当社が判断したとき。
 - (7) 本サービスの利用申込時に虚偽の申請をしたとき。
 - (8) 本サービスにより利用しうる情報の改ざんを行なったとき。
 - (9) 利用料金等の支払いを遅延し、又は拒否・停止したとき。
 - (10) 本利用規約の全部又は一部に違反したとき(第10条に定める利用者が違反したときを含みません。)
 - (11) 住所、電話番号に変更がない場合でも連絡用にお知らせいただいているメールアドレスが不通となり、変更のご連絡を頂いていないとき。
 - (12) 当社の名誉もしくは信用を毀損したとき。
 - (13) 第28条(営業活動の禁止)、及び第29条(商標等)の規定に違反したとき。
 - (14) 会員が過度に頻繁に問い合わせを実施し、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。
 - (15) 会員が死亡されたとき、その他会員が権利能力を失ったとき。
 - (16) 当社に損害を与えたとき。
 - (17) その他、会員もしくは利用者が本利用規約に違反したとき、会員として不適切又は本サービスの提供に支障があると当社が判断したとき。
- 2 本条第1項による本利用契約の解除を行った場合、当社は会員に対し支払済みの利用料金等を返金する義務を負わないものとします。
 - 3 会員が本条第1項各号のいずれかに該当することにより当社が損害を被った場合、当社は本利用契約の解除の有無にかかわらず、会員に対し被った損害の賠償を請求できるものとし、会員は損害を賠償する義務を負い直ちに履行するものとします。

第10条(本サービスの利用)

- 1 会員は、本サービスを、本利用規約の各条項に記載の条件に従い自ら利用し、又は自己の従業員及び労働者派遣契約に基づき自己の業務に従事する者(以下、併せて「利用者」といいます。)に利用させることができるものとします。
- 2 会員は、利用者にも本利用規約を遵守させるものとします。
- 3 会員が他のネットワーク(国内外)を経由して通信を行う場合、経由するすべてのネットワークの規制及びそれらの国の法令に従わなければなりません。
- 4 会員は、自己の費用と責任において、各サービスを利用するために必要な通信機器、ソフトウェアその他これらに付随して必要となる全ての機器及びサービスを準備し、本サービスを利用するものとします。

- 5 会員は、本サービスを利用するために任意の通信事業者並びにインターネット接続業者と契約するものとし、当社は通信事業者もしくはインターネット接続事業者の責任に帰すべき事由で本サービスの提供が妨げられたとしても、一切その責任を負わないものとします。
- 6 当社は、本サービスの利用のために必要又は適したソフトウェアを指定することがあります。この場合、当社が指定したものと異なるソフトウェアを用いたときは、本サービスを受けられないことがあります。

第11条（会員情報の取扱い）

1. 会員は、第6条に定める利用申込の諸手続きにおいて、当社からの会員情報の提供の要請に応じて、正確な会員情報を当社に提供するものとします。
2. 当社は、会員情報及び履歴情報を、善良なる管理者としての注意を払って管理いたします。
3. 会員は、当社及び第4条に定める再委託先が会員情報及び履歴情報を、本サービスを提供する目的の他に以下の各号に定める目的に利用し、又は第三者に提供することがあることに同意するものとします。
 - (1) 当社が会員又は利用者に対し、本サービスの追加又は変更の案内、又は緊急連絡の目的で、電子メールや郵便等で通知する場合、又は電話等により連絡する場合。
 - (2) 当社、当社の提携先等又は第三者の提供するサービスや商品に関する広告宣伝又はその他の案内を、電子メールもしくは郵便等で通知する場合、又は電話等により連絡を行う場合、もしくは会員がアクセスした当社のホームページ上その他会員の情報端末機器の画面上に表示する場合。
 - (3) 会員が第13条に定める訪問設定サービスの利用を申込した場合。
 - (4) 当社が、本サービスに関する利用動向を把握する目的で、会員情報の統計分析を行い、個人を識別できない形式に加工して、利用又は提供する場合。
 - (5) 法的な義務を伴う開示要求へ対応する場合。
 - (6) 会員又は利用者から事前に同意を得た場合。
 - (7) その他、当社が真にやむを得ないと判断した場合。
5. 前項第1号の規定にもかかわらず、会員は、会員情報及び履歴情報を利用しての当社からの情報の提供や問い合わせの受領を希望しない場合には、当社に対してその旨請求できるものとし、当社はかかる会員の請求に応えるように努めるものとします。ただし、かかる当社からの情報の提供や問い合わせが、会員に対する本サービスの提供に関連して必要な場合には、この限りではないものとします。
6. 会員は、利用者に関する情報を当社に登録又は提供する場合、事前に当社による当該情報の利用、開示もしくは提供につき該当する利用者から同意を得るものとします。当該情報の利用、開示、提供に関連して、かかる同意を得ていない場合、あるいは利用者に損害が発生した場合又は利用者との間で紛争が生じた場合、該当する会員は、自己の費用と責任において、かかる損害を賠償又はかかる紛争を解決するものとし、当社に何等の迷惑をかけない、又は損害を与えないものとします。
7. 会員は、別途当社が定める手続きに従って会員情報を照会できるものとします。
8. 当社は、サポートの一環として新サービスの紹介、手続方法の変更、及び会員にとって有益と判断した情報を記載した電子メール又は郵便物等を会員もしくは利用者へ送付することができるも

のとします。ただし、会員は当社が定める手続きに従って申し出ることにより、電子メール及び郵便物等の送付を停止することができるものとします。

第 12 条（本サービスの対象）

本サービスの対象（以下「本サービス対象機器等」といいます。）は、別紙 1 に定める通りとします。

第 13 条（本サービスの内容）

1. 本サービスの内容は、下記の通りとします。

サービス名	サービス内容
(1) 電話サポート	当社のスタッフが当社の電話回線を利用して、会員の所有する本サービス対象機器等の説明を受け、状況を確認し、それらの接続、トラブル等の解消及びそれらに付随する業務を行います。
(2) リモートサポート	当社のスタッフが当社の提供するソフトウェアを利用して、会員の所有する本サービス対象機器等を遠隔で操作・確認し、それらの接続、トラブル等の解消及びそれらに付随する業務を行います。

2. 本サービスの後、会員が希望した場合、当社は訪問設定サービスを紹介することがあります。なお訪問設定サービスは当社提携先によるサービスであり、月額利用料とは別途利用料が必要となります。

第 14 条（会員の当社に対する協力事項）

会員は、当社又は第 4 条に定める再委託先が本サービスの提供に必要な、以下に掲げる協力を求めたときは、これに応じるものとします。

- (1) 本サービス対象機器等への ID やパスワード等の入力。
- (2) 本サービス提供のために必要な情報（操作説明書等を含みます）の提供。
- (3) 本サービス対象機器等に重要な情報がある場合における、本サービスの提供前の会員の責任におけるそれらの情報のバックアップの実施。
- (4) 本サービス対象機器等に機密情報がある場合における、本サービスの提供前の会員の責任におけるそれらの情報の防護措置又は消去の実施。
- (5) その他、本サービスの提供のために当社が必要と認める事項の実施。

第 15 条（除外事項）

1 当社は、会員が以下に定める事項のいずれかの場合に該当すると当社及び第 4 条に定める再委託先が判断する場合には、本サービスの提供を行わ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場合。
- (2) 会員が、第 14 条（会員の当社に対する協力事項）に定める協力に応じない場合。
- (3) 不正アクセス行為又はソフトウェアの違法コピー等、違法行為又は違法行為の幫助となる作業を当社に要求する場合。
- (4) その他、会員の責により本サービスの提供が困難となる場合。

2 当社は、別紙 2（総合的にサポートできかねる事項）に記載された事項については、本サービスの提供を行いません。

- 3 会員は、本条第1項の規定により当社及び第4条に定める再委託先が本サービスの提供を行わない場合についても、利用料金等の支払義務を免れないものとします。

第16条（権利の譲渡等の制限）

会員は、本利用契約に基づいて本サービスを利用する権利を第三者に使用させ、譲渡し、再貸与し、相続し、又は法人の合併・分割により会員の地位を承継し、質権を設定し、その他の担保に供する等できないものとします。

第17条（変更の届出）

- 1 会員は、本サービスの利用申込の際に当社へ届け出た事項に変更があった場合には、速やかに当社所定の書式で変更の届け出をするものとします。なお、婚姻その他法令により氏名の変更が認められている場合を除き、会員が、当社に登録した自らの氏名を変更することはできないものとします。
- 2 前項の届出があったときは、当社は、会員に対しその届出があった事実を証明する書類を提出していただくことがあります。
- 3 届け出た事項に変更があったにもかかわらず、当社への届け出がなかったことで会員が不利益を被ったとしても、当社は一切その責任を負わないものとし、同届け出が遅れたこと及び同届け出を怠ったことにより当社からの通知が不着・延着した場合でも通常到達すべき時期に到着したとみなします。

第18条（ソフトウェアの使用条件の遵守）

会員は、本サービスの利用に際して、当社が提供するソフトウェアを利用する場合には、そのソフトウェアに関して別途定める使用条件を遵守するものとします。

第19条（禁止行為）

会員は、本サービスを利用して次の行為を行わないものとします。

- (1) 本利用規約の内容に反する行為。
- (2) 当社もしくは第三者（個人を含み国内外を問いません。以下同様とします。）の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。
- (3) 他者の財産、プライバシー又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) 他者を差別又は誹謗中傷し、又はその名誉もしくは信用を毀損する行為。
- (5) 他者になりすまして本サービスを利用する行為。
- (6) 当社又は他者の設備等もしくはその利用に支障を与える、もしくはそのおそれのある行為。
- (7) 公序良俗に反する行為及びそのおそれのある行為。
- (8) その他法令に違反し、又は他者に不利益を与える行為。
- (9) 前各号のいずれかに該当する行為が見られるデータ、情報等へリンクを張る行為。
- (10) その他、当社が本サービスの会員として相応しくないと判断する行為

第20条（本サービスの中断）

当社及び第4条に定める再委託先は、以下のいずれかが起こった場合は、会員に事前に通知すること

なく、一時的に本サービス全部又は一部を中断することができるものとします。

- (1) 本サービスのシステムの保守を定期的に又は緊急に行うとき。
- (2) 火災、停電等により本サービスの提供ができなくなったとき。
- (3) 地震、噴火、洪水、津波等の天災により本サービスの提供ができなくなったとき。
- (4) 戦争、動乱、暴動、騒乱、労働争議等により本サービスの提供ができなくなったとき。
- (5) 当社に対し、会員が第 19 条（会員の責任）に定める行為を行ったことにより第三者より請求又は訴訟の提起がなされたとき。
- (6) 当社に対し、会員に係わるクレーム、請求等がなされ当社の業務に支障を来たと当社が判断したとき。
- (7) 当社の電気通信設備に支障を及ぼし、又はそのおそれがある等、本サービスの運用に支障を来たと当社が判断したとき。
- (8) その他運用上又は技術上、当社が本サービスの一時的な中断が必要と判断したとき。

第 21 条（免責）

- 1 当社は、会員からの問い合わせを遅滞なく受け付け、又は回答す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、会員の所有する本サービス対象機器等の問題・課題等の特定、その解決方法の策定及び説明並びにその解決を保証するものではありません。
- 3 当社は、本サービスの内容、並びに会員及び利用者が本サービスを通じて得る情報等について、その完全性、正確性、適用性、有用性等いかなる保証も負わないものとします。
- 4 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又は取次ぐ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等を紹介することや、それぞれに対して会員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ございます。
- 5 当社は、以下に掲げる事由に起因して会員又は利用者に生じたいかなる損害について、一切責任を負わないものとします。
 - (1) 本サービスの提供の遅延又は中断（前条に定める中断を含みますがこれに限りません。）
 - (2) 当社が行った作業が原因で各種メーカーの無償サポートが受けられなくなった場合。
 - (3) 会員又は利用者のデータが消失した場合。
 - (4) 作業時間の大幅な遅延が生じた場合。
- 6 当社は、第 9 条（本利用契約の解除、提供停止）、第 20 条（本サービスの中断）、第 26 条（本サービスの廃止）の規定により、本サービスの中断並びに本サービスの廃止に伴い生じる会員の被害又は損害について、一切の責任を負いません。
- 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、当社は一切責任を負いません。なおサイバーテロとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を初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、専用電話番号を変更することがあります。この場合、当社は遅滞なくそのことを会員に通知します。

- 9 当社は、本サービスの提供をもってインターネットへの接続、メールの送受信、パソコンの周辺機器の利用、ウィルスの完全な発見及びその駆除、ソフトウェア（ドライバソフトウェア及びファームウェア等を含む）の完全なインストール、アップグレード、アンインストール又は会員のデータの完全なバックアップ及びその移行等を保証するものではありません。
- 10 当社は、会員が当社所定の書面に本サービスの提供の完了を押印又は署名をもって確認した後は、当社が設定した内容等を保証しません。

第 22 条（料金の支払い）

- 1 利用者は、本サービスの利用の対価として、本規約別紙に定める本サービスの月額料金を当社に支払うものとします。
- 2 本サービスの月額料金の課金開始日は、本サービスの利用開始日が属する月の翌月 1 日とします。
- 3 月額料金の支払方法は、クレジットカード、口座振替又は請求書によるものとします。

第 23 条（割増金）

利用料金等の支払を不法に免れた会員は、その免れた額に加え、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 倍に相当する額を割増金として当社が指定した日までに指定する方法で支払うものとします。

第 24 条（遅延損害金）

- 1 会員が利用料金等その他の債務を支払期日を過ぎてもなお履行しない場合、会員は支払期日の翌日から支払の日の前日までの日数に、年 14.5%の割合で計算される金額を遅延損害金として、利用料金等その他債務と一括して、当社が指定した日までに指定する方法で支払うものとします。
- 2 前項の支払いに必要な振り込み手数料その他の費用は、全て会員の負担とします。

第 25 条（消費税）

会員が、当社に対し利用料金等を支払う場合において支払いを要する額は、当該料金の額に消費税及び地方消費税相当額を加算した額とします。

第 26 条（本サービスの廃止）

- 1 当社は、本サービスの提供を終了するときは、その 1 ヶ月本サービスのホームページ上に会員に対し事前に通知するものとします。但し、緊急の場合はこの限りではありません。
- 2 前項の通知は、本サービスのホームページ上で表示することにより行うものとし、表示後 1 ヶ月経過した時点で全ての会員に通知したものとみなされるものとします。
- 3 当社は理由の如何を問わず、第 2 項の通知を行うことにより、本サービスの終了により会員が被った損害についての責を一切負わないものとします。

第 27 条（秘密の保持）

- 1 当社は、刑事訴訟法第 218 条その他同法の定めに基づく強制の処分が行われた場合には、当該法令及び令状に定める範囲で守秘義務を負わないものとします。
- 2 会員は、本サービスの利用により知り得た当社の業務上又は技術上の秘密情報を当社の書面による

承諾なしに第三者に開示、漏洩しないものとし、本サービスを利用するために必要な範囲を超えて使用しないものとします。

- 3 当社は、会員が本利用規約に基づく義務に違反した場合その他本サービスの提供を妨害する行為をなした場合、本サービスの円滑な提供を確保するために必要な範囲で会員に関する情報を使用又は提供することができます。

第 28 条（営業活動の禁止）

会員は、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て本サービスを利用することはできません。

第 29 条（商標等）

- 1 本サービスにおいて当社が会員に提供する一切の物品（本利用規約、各種ソフトウェア、取扱いマニュアル、ホームページ等を含む）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（以下、「当社の商標権等」という）は、当社に帰属するものとします。
- 2 会員は、当社の商標権等について、当社の権利を損なうような行為を一切行ってはならないものとします。
- 3 本利用規約は、当社の商標権等についていかなるライセンスをも明示黙示を問わず会員に許諾するものではありません。

第 30 条（専属的合意管轄裁判所）

本サービスに関する訴訟については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第 31 条（特約との関係）

第 2 条（本利用規約の範囲）に基づき当社が発表する本サービスの利用上のルールと本利用規約の定めが抵触する場合は、当該ルールの内容が優先して適用されるものとします。

第 32 条（協議事項）

本利用規約に定めのない事項、又は本利用規約の各条項につき疑義が生じた場合には、当社と会員は誠意をもって協議の上、解決するものとします。

第 33 条（反社会的勢力に対する表明保証）

- 1 契約者は、本利用契約の締結時及び締結後において、自らが反社会的勢力ではないこと、反社会的勢力の支配・影響を受けていないことを表明し、保証するものとします。
- 2 契約者が次の各号のいずれかに該当することが合理的に認められた場合、当社はなんら催告することなく本利用契約を解除することができるものとします。
 - (1) 反社会的勢力に属していること。
 - (2) 反社会的勢力が経営に実質的に関与していること。
 - (3) 反社会的勢力を利用していること。
 - (4) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていること。
 - (5) 反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していること。

- (6) 自ら又は第三者を利用して関係者に対し、詐術、暴力的行為、又は脅迫的言辞を用いたこと。
- 3 前項各号のいずれかに該当した契約者は、当社が前項に基づく解除により被った損害を賠償する責任を負うものとし、自らに生じた損害の賠償を当社に求めることはできないものとします。

第34条（準拠法）

本利用規約は、日本法に準拠し、日本法に従って解釈されるものとします。

附則

本利用規約は、平成29年12月1日より効力を発するものとします。

別紙1（本サービス利用料金等一覧）

1. 本サービスの月額料金

U-リモートサポート：800円（税抜）

※訪問設定サービスには別途料金が掛かります。詳しくはお問い合わせください。

2. 本サービスの内容

「U-リモートサポート」とは、本サービス利用者の通信機器やインターネット接続に関するお問い合わせにオペレータが電話でお答えすること及び、遠隔地にある本サービスの利用者のパソコンにネットワーク経由でアクセスし、直接支援、操作することで本サービス利用者の通信機器に関するトラブルシューティング、ソフトウェアインストール、ウイルスチェック等「3. 対応範囲」の「サポート範囲」に記載の作業を支援するサービスです。

3. 対応範囲

(1) パソコン

サポート対象	サポート範囲
パソコン本体	周辺機器の接続設定、ドライバーのインストール(マニュアル掲載の通常手順のみ)
OS系	基本設定、操作方法、言語バ－設定、単語登録、ユーザーアカウント追加設定、壁紙設定、スクリーンセーバー設定、省エネルギー設定方法、パスワード設定など
メール系	アカウント設定、メールフィルタ設定、メールアドレス取得代行(Webメール)、メール作成、送信方法案内、メール署名の設定方法、メッセージの形式の設定、迷惑メール振り分け方法
Webブラウザ系	ブラウザスタートページの表示設定、一時ファイル・閲覧履歴削除設定、お気に入り登録設定・エクスポート方法・インポート方法、Webページの言語の変更・フォントの変更・文字サイズの変更・エンコード変更
セキュリティ系	ウイルス+スパイウェア検索、ウイルス・スパイウェア駆除(セキュリティソフトで駆除できるもの、または簡易的操作で駆除できるスパイウェア)、簡易ファイアウォール設定、例外設定設定、アップデートなど
ホームページ作成ソフト系	基本設定、基本操作説明。(ヘルプページに存在する項目のみ) ※作成代行は行いません。
Office系	文章作成系：文字入力方法、ページ・書式設定方法など 表作成系：フィルター設定方法、並び替え方法、書式設定方法など(マクロ・関数は対応外) PowerPoint系：文字入力方法、スライドの作成方法、マスターの挿入方法など ※作成代行は行いません。
ペイント・フォトレタッチ系	基本設定、基本操作説明(ヘルプページに存在する項目のみ) ※作成代行は行いません。
年賀状作成ソフト系	デザインの作成方法、宛先の書き方、住所録のバックアップ方法など ※作成代行は行いません。
PCユーティリティ系	基本設定、基本操作説明。(メーカーヘルプページに存在する項目のみ)
動画編集系	基本設定、基本操作説明。(メーカーヘルプページに存在する項目のみ)
ライティングソフト	CD、DVDへのディスク作成操作案内(著作権保護のあるデータは対応不可) ※フリーソフトは対応不可
音楽・動画再生ソフト	再生方法、CDからの音楽取り込み方法(個人利用目的に限る)、音声ファイルの形式変換方法など ※フリーソフトは対応不可
サービス・その他	ユーザー登録補助、メッセージャー設定、印刷設定方法、デジタルカメラ画像データ保存方法など
ネット・ルータ系	有線無線共に基本設定(Webで設定方法が記載している項目のみ) *ポケットWiFiなどの接続設定含む(マニュアルあり)

(2) ソフト関連

カテゴリ	ソフト名	カテゴリ	ソフト名
os	Windows VISTA	セキュリティソフト	ノートン インターネットセキュリティ
	Windows 7		カスペルスキー インターネット セキュリティー
	Windows 8(RT 8.1含む)		ウイルスバスター
	Windows 10		G DATA インターネットセキュリティ
	Mac 10.5~		マカフィー・インターネットセキュリティ
メールソフト	Outlook Express		Microsoft Security Essentials(Defender)
	Microsoft Outlook(2003~2013)		キングソフト インターネットセキュリティ
	Windows メール		ウイルスセキュリティ ゼロ
	Windows Liveメール		AVG インターネット セキュリティー
	Windowsメールアプリ		Office
	Thunderbird	Kingsoft Office Writer/SpreadSheet/Presentation	
	MacMail	JUST Suite 一太郎	
Webブラウザ	Internet Explorer	フォトレタッチ	Adobe Photoshop Elements
	Firefox	PDF	Adobe Acrobat
	Google Chrome	年賀状	筆まめ
	Safari		筆王
ホームページ作成	ホームページ・ビルダー	筆ぐるめ	
PCユーティリティ	Acronis True Image	宛名職人	
	HD革命/BackUp	楽々はがき	

(3) 周辺機器

カテゴリ	ソフト名
ルーター/子機	Buffalo製・Corega製・NEC製 Planex製・Logitech製・I-O DATA製 fon/ルータ (Softbank)・Mobile Cube (au)・または上記のOEM製品
モバイル回線接続	Y!mobile/docomo /Softbank / au / UQ WiMAX
プリンタ・スキャナ	CANON製 / EPSON製 / brother製 / HP製
外部接続デバイス	外付けHDD、USBフラッシュメモリー、キーボード、マウス、マイク、個人向けウェブカメラ、デジタルカメラ写真取り込み設定

(4) スマートフォン/タブレット

サポート対象	サポート範囲
OS	Android4.2.0~ iOS4~
対応アプリ	一般的に使用されている主なアプリ。 一例：LINE・Facebook
メール系	アカウント設定、メールフィルタ設定、メールアドレス取得代行 (Webメール)、メール作成、送信方法案内、メール署名の設定方法、メッセージの形式の設定、迷惑メール振り分け方法
Webブラウザ系	ブラウザソフト トップページの表示設定、一次ファイル、閲覧履歴削除設定、お気に入り登録設定、お気に入りのエクスポート方法、お気に入りのインポート方法
セキュリティ系	セキュリティ対策ソフトのインストール及び設定
ネット・ルータ系	無線基本設定 (Webで設定方法が記載している項目のみ) *ポケットWiFiなどの接続設定含む(マニュアルあり)

別紙2 (総合的にサポートできかねる事項)

1. 周辺機器の相性問題、ハードウェア故障と断定できる状態でのお問合せ
2. ハードウェアの改造、又はそれを助長と思われるお問合せ
3. デュアルブート状態のパソコン及びその設定に関するお問合せ
4. 対象範囲外のソフト (OS 付属以外のゲームソフト、OS 以外のアドオンプログラム (プラグイン含)、雑誌の付録 CD・DVD、体験版、β 版ソフトウェア、フリーウェア・シェアウェア、ファイル交換ソフトウェアを含むがこれに限らない) の導入、操作方法に関するお問合せ
5. プログラミング開発支援 (HTML、マクロ、VBA、Access など) に関するお問合せ
6. スクリプティング、プログラミング、データベース、Web などの設計や開発に関するお問合せ
7. マクロ、財務関数、統計関数、検索/行列関数及びデータベース関数のお問合せ
8. 各種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の詳細に関するお問合せ
9. ソフトウェアの設計又は製造に関するお問合せ及びそれらに起因する障害に関するお問合せ
10. ソースコードの解析やシステムのパフォーマンス劣化に関する解析などのお問合せ
11. PC 本体以外へのソフトウェアのダウンロード並びにインストールのお問合せ
12. 企業向けソフトウェア、専用会計ソフトウェアに関するお問合せ
13. 日本語版以外の OS、アプリケーション及びマニュアルに関するお問合せ
14. 付属マニュアルに記載のない応用的操作・設定、メーカーがサポートしていない事柄に関するお問合せ
15. メーカー起因の障害に関するお問合せ、メーカー独自仕様のアプリケーションに関するお問合せ
16. 違法行為 (不正コピーなど)、又はそれを助長と思われる行為及びそれに関するお問合せ
17. データバックアップ支援及び消失データの復旧並びにそれに関するお問合せ
18. ウィルス、スパイウェア感染時におけるインストール済セキュリティソフトウェア以外での駆除操作及びそれに関するお問合せ
19. 3 台以上のパソコンでのファイル共有、プリンタ共有設定及びそれに関するお問合せ
20. 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合せ
21. 事業用ネットワーク環境の再設定作業、インストール作業、インプリメント作業及びそれに関するお問合せ
22. 大型複合機など固定 IP アドレスを使用する機器が導入された環境でのネットワーク共有及びそれに関するお問合せ
23. TCP/IP 以外のネットワーク接続及びその方法に関するお問合せ
24. ドメイン参加しているパソコンに関するお問合せ
25. 海外からのお問合せ
26. オンライングループ作業に関するお問合せ