

## パソコン定額電話サポートサービス 利用規約

株式会社ナカヨ（以下、「当社」といいます）は、当社が提供する「パソコン定額電話サポートサービス」（以下、「本サービス」といいます）に関して、当社所定の申込み手続きを完了し利用する者（以下、「契約者」といいます）に対し、以下のとおり利用規約（以下、「本規約」といいます）を定めるものとします。

2. 本規約は本サービスの利用に関し適用されるものとし、契約者は本サービス利用にあたり、本規約を遵守するものとします。

### 第1条（規約の適用）

1. 本規約は、当社が提供する本サービスを契約者が利用する際の一切に適用します。尚、本利用規約は、オフィスNYCサポートの契約約款の内容に準拠します。
2. 当社の指定する手続きに基づき、本規約を承諾のうえ、契約者申込を行い、当社が承認した者を契約者とします。
3. 本規約でいう「本サービス」とは以下のサービスの総称をいいます。
  - 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、契約者の所有する第2条に定める対象となるものに対し、設置、接続、トラブル等の解消、およびそれらに付随する業務を行う事をいう。
  - 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、契約者の所有する第3条に定める対象となるものに対し、遠隔で操作・確認し、それらの設置、接続、トラブル等の解消、およびそれらに付随する業務を行う事をいう。

### 第2条（本規約の変更）

契約者に対して当社は、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、本サービスの契約者の了承を得ることなく、本規約を変更することがあります。この場合、本サービスの提供条件は変更後の本規約によります。

### 第3条（対象）

当社は、契約者に対して、以下の条件を満たすパーソナルコンピュータ（以下、「パソコン」とします。）をサービス対象とします。

- ① 指定のオペレーションシステム（以下、「OS」とします。）がプリインストールされている完成品として市販され、メーカーが現在もサポートしていること。
  - ② 付属のマニュアルおよびリカバリー用メディアが用意されていること。
  - ③ OSには正規のライセンスおよびプロダクトIDが用意されていること。
  - ④ パソコンの増設機器&周辺機器が接続するパソコンのOSで稼働が確認されている完成品として市販され、製品メーカーが現在もサポートしていること。
  - ⑤ 付属のマニュアルおよびOSに適応したドライバーが用意されている ソフトウェア（一般的なアプリケーションソフト）がインストールされていること。
  - ⑥ 広く一般に知られ、多くの個人ユーザが日常的に使用していること。
  - ⑦ インターネット接続（以下、「接続」とします。）は、プロバイダとの契約が完了、あるいはオンラインでの契約が可能であること。
  - ⑧ 接続に必要な通信環境および機器一式が揃っていること。
  - ⑨ 接続後の利用に支障のない機器およびソフトウェアが揃っていること。
2. 本サービスは、1 契約単位でパソコン5 台までを対象とします。

### 第4条（申込および利用料金）

1. 本サービスは、当社のインターネットサービス又は、ホスティングサービスの契約者（以下、「申込者」といいます）を対象としたサービスですが、単体でのご利用も可能です。
2. 本サービスへの契約者申込は、当社が指定する手続きに従って行われます。
3. 本サービスの契約者は、当社が契約者申込を承諾した旨を申込者に対し通知した時点で成立します。
4. 契約者は、当社が前項の申込承諾を通知した日（以下、サービス開始日とします。）から、その申込書に記載する月額料金料金を、当社が指定する支払方法にて、毎月27日までに支払うものとします。
5. 当社は、月額料金の日割は行わないものとします。
6. 本サービスの利用料金は、別表 定額電話サポート料金表に定めるとおりとします。

#### 第5条（遅延損害金）

当社は、契約者が、料金その他の債務（延滞利息は除く）について支払期日を経過しても尚支払がない場合、契約者は支払期の翌日から支払い日の前日までの日数について、遅延日数一日につき、年14.5%の割合で計算して得た額を、延損害金として当社が指定する期日までに、請求することができます。

#### 第6条（契約者申込の承諾及び承諾の取消）

1. 本規約第3条に定める申込について、以下のいずれかに該当することを当社が確認した場合、当社はその申込を承諾しないまたは承諾の取消を行う場合があります、当該申込者または契約者は予めこれを了承するものとします。
  - ① 契約者申込に当たり、虚偽に記載、誤記があった場合
  - ② 契約者申込にあたり、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場
  - ③ 過去に、本サービスの契約者の加入資格の停止又は失効を受けた場合
  - ④ 過去に、本サービスの利用に際し、料金の未納、滞納をした場合
  - ⑤ 加入申込者が未成年者、成年被後見人、被保佐人の何れかであり、法定代理人、保佐人の同意等を得ていない場合
  - ⑥ その他、当社が契約者とすることを不相当と判断する場合
2. 当社は、契約者の申込を承諾しないまたは承諾の取消を行う場合は、当該申込者または契約者に対し当社が指定する方法にて通知を行うものとします。

#### 第7条（利用期間）

本サービスの利用期間は、第3条（申込および利用料金）第2項により利用契約が締結となり、当月の末日までとします。但し、お客様から当社所定の本サービスの解約手続が行なわれない場合は、利用契約は期間満了日の翌日からさらに1ヶ月間自動的に更新されるものとし、以後もまた同様とします。

#### 第8条（最低利用期間）

本サービスの最低利用期間は、お客様に本サービスの提供を開始した月から起算して1ヶ月とします。

#### 第9条（お客様からの利用契約の解約）

お客様は、毎月20日（20日が当社の休業日の場合は翌営業日とします。）までに、当社所定の解約申請の手続を完了させることにより、利用契約を解約することができるものとします。

#### 第10条（解約）

1. 契約者が本サービスの契約者を解約する場合は、解約希望の当月20日までに当社が指定する手続に従い解約申込書を当社の指定する住所に届け出るものとし、当社は毎月末日付けにて解約を行うものとしま

す。ただし、当該解約申込書の記載内容に不備がある場合はこの限りでなく、不備が訂正された日が当月20日を過ぎた場合は翌月末日をもって解約されるものとします。

2. 既に受領した料金その他の金銭の払戻は一切行いません。
3. 本条により解約した契約者の利用中に係る一切の債務は、その解約の後においても、その債務が履行されるまでは、消滅しません。

#### 第11条（利用資格の停止および失効）

1. 以下の各号の一に該当する場合、当社は、事前に通知することなく、直ちに該当する契約者の本サービス利用資格の全部もしくは一部を停止または失効させることができますものとします。
  - ① 契約者により、本サービスに関する料金等の支払債務の履行遅延または不履行があった場合。
  - ② 契約者が死亡された場合。
  - ③ その他、契約者が本規約に違反した場合、契約者として不適切または本サービスの提供に支障があると当社が判断した場合。
2. 前項の規定に従い何れかの本サービスの利用資格が停止または失効した場合、該当する契約者は、期限の利益を失い、かかる利用資格の停止または失効の日までに発生した本サービスに関連する当社に対する債務の全額を、当社の指示する方法で一括して支払うものとします。
3. 既に受領した料金その他の金銭の払戻は一切行いません。
4. 本条により解約した契約者の利用中に係る一切の債務は、その解約の後においても、その債務が履行されるまでは、消滅しません。
5. 第12条（契約者情報の取扱い）に定める届け出が無いとき

#### 第12条（契約者情報の取扱い）

1. 契約者は、入会の諸手続きにおいて、当社からの契約者情報の提供の要請に応じて、正確な契約者情報を当社に提供するものとします。
2. 契約者が既に当社に届出ている契約者情報に変更が生じた場合、契約者は、当社が別途指示する方法により、速やかに当社に対してかかる変更を届出るものとします。
3. 当社は、契約者情報および履歴情報を、善良なる管理者としての注意を払って管理いたします。
4. 本サービスの保証範囲、当社の保証能力を超える機密情報がある場合は、遠隔操作に関わる作業を実施する前にお客様の責任においてデータの消去または防護措置を実施ください。
5. 契約者は、当社が契約者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、また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 当社が契約者に対し、本サービスの追加または変更のご案内、また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、または電話等により連絡する場合。
  - ② 当社または当社の提携先等第三者の提供するサービスや商品に関する広告宣伝またはその他の案内を、電子メールもしくは郵便等で通知する場合、または電話等により連絡する場合、もしくは契約者がアクセスした当社のホームページ上その他契約者の情報端末機器の画面上に表示する場合。
  - ③ 当社が、本サービスに関する利用動向を把握する目的で、契約者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。
  - ④ 法的な義務を伴う開示要求へ対応する場合。
  - ⑤ 契約者から事前に同意を得た場合。
  - ⑥ その他、当社が真にやむを得ないと判断した場合。
6. 前項第①号の規定にもかかわらず、契約者は、契約者情報およ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、当社はかかる契約者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、契約者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。

7. 契約者は、契約者情報を照会または変更することを希望する場合には、別途当社が定める手続きに従ってかかる照会または変更を請求できるものとします。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、契約者が、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。

#### 第13条（免責）

1. 当社は、本サービスの内容および契約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、確実性、有用性等につき、いかなる保証も行わないものとします。
2. 本サービスの提供、遅滞、変更、中止もしくは廃止、本サービスを通じて登録、提供もしくは収集された契約者の情報の消失、その他本サービスに関連して発生した契約者の損害について、当社は本規約にて明示的に定める以外一切責任を負わないものとします。
3. 契約者または当社以外の第三者の責に帰すべき事由によって、契約者が本サービスの全部または一部を利用できないことにつき、当社は一切の責任を負いません。
4. 当社の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、お客様のデータが消失した場合、当社の責に帰することのできない事由から生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益および第三者からの損害賠償請求に基づくお客様の損害が発生した場合、作業時間の大幅な遅延が原因でお客様に何らかの損害が生じた場合も、当社は一切責任を負いません。
5. 契約者のパソコン内にあるデータの保証は出来ません。万一に備え、必要なデータは作業前にお客様にてバックアップを取って下さい。
6. 以下の内容が本サービス対応中に判明した場合対応を行わず作業を終了させていただく場合があります。
  - ① 契約者より第2条に定める対象以外の機器の対応を要求された場合。
  - ② 契約者より違法コピーなど、違法行為となる作業を要求された場合。
  - ③ パソコン及び関連機器が致命的な不具合により正常に作動しない場合。
  - ④ パソコン及び関連機器が違法な改造をなされている場合。
  - ⑤ パソコン及び関連機器またはソフトウェアのパスワードを契約者が解除出来ない場合。

#### 第14条（譲渡禁止）

契約者は、契約者たる地位ならびに本規約上契約者が有する権利および義務を当社の事前の同意を得ることなく第三者に譲渡してはならないものとします。

#### 第15条（準拠法）

本規約およびこれに基づく契約者と当社との関係については、電気通信事業法その他すべての日本法に基づき解釈されるものとします。

#### 第16条（合意管轄）

本規約に関する紛争は、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

本規約は、年 2023 年 4 月 1 日より適用します。

本規約は、平成 29 年 11 月 1 日よりサービス名を「定額電話サポートサービス」から「パソコン定額電話サポートサービス」へ改めました。但し、「定額電話サポートサービス」も残ります。