

リモートサポートプラス利用規約

株式会社ケイ・オプティコム

平成 20 年 11 月 28 日制定

第1章 総則

(本規約の適用)

第1条 本規約は、株式会社ケイ・オプティコム（以下「当社」といいます。）が提供するリモートサポートプラス（以下「本サービス」といいます。）の利用について定めます。

2 本サービスの利用を受ける者（以下「契約者」といいます。）は、本規約を誠実に遵守するものとし、

(本規約の範囲、変更および通知)

第2条 本規約は、契約者と当社との間の本サービスに関する一切の關係に適用します。

2 当社が本サービスの円滑な運用を図るため必要に応じて契約者に対し通知（当社ホームページでの掲載を含みます。以下同じとします。）する本サービスの利用に関する諸規定は、本規約の一部を構成するものとし、

3 当社は、本規約を契約者の承諾を得ることなく必要に応じて変更することがあります。本規約を変更した場合、当社はホームページなどにて、契約者に通知します。本規約の変更は、契約者に通知された時点で効力が生じるものとし、それ以前の規約はその時点で効力を失います。

4 当社から契約者への通知は、本規約に別段の定めのある場合を除き、ホームページなどに掲載するほか、登録された電子メールまたはその他当社が適当と認める方法により行われるものとし、

(用語の定義)

第3条 本規約において、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
1 リモートサポートプラス	契約者からの請求に基づき、当社オペレーターが契約者のパソコンなどを遠隔操作して行う課題解決など、および電話での課題解決方法の説明
2 契約者	本規約に則り、次に規定する電気通信サービスの契約者 当社の光ファイバーアクセスサービス契約約款で規定される電気通信サービス（プラン1（eo 光ネット【ホームタイプ】）またはプラン5（eo 光ネット【メゾンタイプ】）を利用する者に限ります。）およびeo 光ネット【マンションタイプ】利用規約で規

	定される電気通信サービス
3 eo 光ネット	eo 光ネット【ホームタイプ】、eo 光ネット【メゾンタイプ】およびeo 光ネット【マンションタイプ】の名称

第2章 本サービスの提供

(本サービスの提供範囲)

第4条 当社は、契約者から本サービスの利用の請求があったときは、別紙1（提供範囲）に定める範囲において本サービスを提供します。

(本サービスの提供条件)

第5条 当社は、別紙2（動作環境）に定める条件に限り本サービスを提供します。

(本サービスの提供時間)

第6条 本サービスの提供時間は、当社の「eo サポートダイヤル」の受付時間内（毎日午前9時から午後21時まで）とします。

第3章 契約

(契約の単位)

第7条 当社は、eo 光ネット1回線ごとに1の本サービスの利用契約を締結します。

(利用申込をすることができる者の条件)

第8条 本サービスの利用申込をすることができる者は、eo 光ネットの契約者に限ります。

(利用申込の方法)

第9条 本サービスを利用する場合は、当社所定の方法により利用申込を行っていただきます。

(利用申込の承諾)

第10条 当社は、前条による利用申込に対し、当社が承諾し、その旨を通知した時点で利用契約が成立するものとします。

2 当社は、前項の規定にかかわらず、以下の項目に該当する場合は、利用申込を承諾しない場合があります。

(1) 申込内容に虚偽、誤記または記入漏れがあったとき。

(2) 第8条（利用申込をすることができる者の条件）に規定する条件に満たさないとき。

- (3) 本サービスを提供することが技術上、または当社の業務の遂行上著しく困難であると当社が判断したとき。
- (4) 本サービスの料金また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、または怠るおそれがあるとき。
- (5) その他、当社が不適切と判断したとき。

(権利の譲渡)

第 11 条 契約者は、本サービスに係る eo 光ネットの契約に関する権利の譲渡があったときは、本規約に基づいて本サービスの提供を受ける権利を譲渡することができます。

- 2 前項に規定する譲渡があったときは、譲受人は、契約者の有していた利用契約に係る一切の権利および義務を承継します。

(利用契約の解除)

第 12 条 利用契約の解除を希望する場合には、当社所定の手続きに従うものとします。

(当社が行う利用契約の抹消)

第 13 条 当社は、以下の各号に該当する場合には、その利用契約を抹消することがあります。

- (1) 本サービスの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かった場合
 - (2) 契約者が、本規約の内容または趣旨に違反した場合
 - (3) 契約者が、第 9 条（利用申込の方法）に規定する利用申込において、虚偽の申告を行ったことが判明した場合
 - (4) 契約者が、eo 光ネットの利用契約を解約された場合
 - (5) 契約者が、当社が別に提供する eo セキュリティーパックまたは eo スマートリンクプレミアムパックの利用契約を解約された場合
 - (6) その他、契約者として不適切と当社が判断した場合
- 2 当社は、前項の規定により利用契約を抹消しようとする場合は、あらかじめその旨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 4 章 利用中止

(利用中止)

第 14 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の保守上また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またはソフトウェアなどの事故、障害、その他やむを得ない事由が生じたとき。

- (3) 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するときは、あらかじめその旨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5章 料金

(利用料金)

- 第15条 契約者は、別紙3（利用料金）の（1）に定める基本料金について、毎月支払うものとします。
- 2 契約者は、別紙1（提供範囲）の（2）に定めるオプションメニューを利用した場合は、それに係る料金として、別紙3（利用料金）の（2）に定めるオプション料金を支払うものとします。
- 3 利用料金の課金開始日は、第10条（利用申込の承諾）に規定する利用契約の成立日が属する月（eo 光ネットと同時申込の場合は、eo 光ネットの開通日が属する月）の翌月1日とします。
- 4 終了月の利用料金は、月額料金をお支払いいただくものとし、日割課金は行いません。

(料金の支払い)

- 第16条 契約者は、前条の料金について、当社が指定する期日までに当社所定の方法により支払っていただきます。

(延滞利息)

- 第17条 契約者は、本規約に定める料金（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お支払いがない場合には、支払期日の翌日から支払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。

第6章 禁止行為

(営業活動の禁止)

- 第18条 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またはその準備を目的とした利用をすることができません。

(著作権など)

- 第19条 本サービスの利用において、当社が契約者に提供する一切の物品（本規約、インターフェイス条件資料、各種ソフトウェア、取扱いマニュアルなどを含みます。）に関する著作権、特許権、商標権、ノウハウなどの一切の知的所有権は、当社または当社が指定する者に帰属するもの

とします。

2 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・編集などを行わず、また、リバースエンジニアリング、逆コンパイルまたは逆アSEMB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・担保設定などしないこと。

第7章 免責事項など

(免責事項)

第20条 当社は、本サービスの提供をもって、契約者の問題・課題などの特定、解決方法の策定、解決または解決方法の説明を保証するものではありません。

- 2 当社は、オペレーターの説明に基づいて契約者が実施した作業、および本サービスの内容について保証するものではありません。
- 3 当社は、オペレーターの説明に基づいて契約者が実施した作業、および本サービス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。
- 4 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。
- 5 当社は、第14条（利用中止）、第29条（本サービス提供の終了）の規定による措置を講じたこと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。
- 6 当社は、天災、事変、原因不明のネットワーク障害その他の不可抗力により生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益および間接損害などのあらゆる損害について、一切の賠償責任を負いません。
- 7 第三者による不正アクセスによりお客様に生じた損害について、当社はその責任を負いません。
- 8 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは「eo サポートダイヤル」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。

(許諾事項)

第21条 契約者は、本サービスの提供にあたり、オペレーターが契約者の利用環境（パソコン環境、設定環境など）、作業（操作状況、挙動など）についての情報を取得し、契約者の課題解決のために利用することを許諾するものとします。

第8章 個人情報取り扱い

(個人情報の取り扱い)

第 22 条 当社は、本サービスの提供にあたって、前条およびその他契約者から取得した個人情報については、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9章 雑則

(契約者の義務)

第 23 条 契約者は、本サービスの利用を請求するにあたり、次の各号に定める条件を満たしていただきます。ただし、契約者が次の条件を満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は本サービスの提供が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の請求であること。
- (2) 本サービスの実施に必要な当社または他の事業者が提供するドライバソフトウェア、またはアプリケーションソフトウェアなどのソフトウェアライセンスに同意し、契約者のパソコンなどへのインストールを許諾すること。
- (3) 本サービスを受ける契約者のパソコンなどが使用可能な状態となっていること。
- (4) 契約者が必要に応じてオペレーターの指示に基づき操作を実施すること。

2 前項の規定のほか、契約者は次のことを守っていただきます。

- (1) 当社または第三者の財産権（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) 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。
- (4) 本サービスおよ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。

(設備などの準備)

第 24 条 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、eo 光ネットその他の設備を保持し管理するものとします。

(分離性)

第 25 条 本規約のいずれかの条項が無効とされた場合であっても、本規約の他の条項は、継続して完全な効力を有するものとします。

(準拠法)

第 26 条 本規約の成立、効力、解釈および履行は日本国法に準拠するものとします。

(特約条項)

第 27 条 契約者は、本サービスについて別途書面などにより特約した場合は、その特約は本サービスと一体となり、本サービスを補完および修正することに同意するものとします。

(紛争の解決)

第 28 条 本規約の条項または本規約に定めのない事項について紛議などが生じた場合、双方誠意をもって協議し、できる限り円満に解決するものとします。

2 本規約に関する紛争は大阪地方裁判所または大阪簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

(本サービス提供の終了)

第 29 条 当社は、次の場合には、本サービスの提供を終了することがあります。

(1) 経営上、技術上などの理由により本サービスが適正かつ正常な提供ができなくなり本サービスの運営が事実上不可能になったとき。

(2) その他の理由で本サービスが提供できなくなったとき。

2 この場合、当社は契約者に事前に通知を行うものとします。

以上

【別紙1（提供範囲）】

本サービスの提供範囲は次のとおりとします。ただし、提供範囲として定める作業内容であっても、対応できない場合があります。

(1) 基本メニュー（無料サービス）

作業項目	作業内容
メールソフトの設定	eoのメールアドレスの初期設定、メール送受信に関する問題の解決（Outlook Express、Outlook、Windows Mail）
WEBメールの使い方説明	eoのWEBメールの設定と利用方法の説明
メールセキュリティー設定	迷惑メールチェック、メール受信拒否、メールウイルスチェック、メール盗聴防止の設定
その他のメール設定	メール必着機能、メール転送機能、メールアドレス変更・追加、SMTP認証、APOPなどの設定
ブラウザプラグイン設定	プラグイン（Adobe Flash、Adobe Reader、Java）のインストールおよび設定
「ウイルスバスター マルチデバイス 月額版 for eo」の設定	「ウイルスバスター マルチデバイス 月額版 for eo」のインストールおよび初期設定（※1）
マカフィー®マルチアクセスの設定	マカフィー®マルチアクセスのインストールおよび初期設定
True Keyの設定	True Keyのインストールおよび初期設定
インターネットサギウォール for eoの設定	インターネットサギウォール for eoのインストールおよび初期設定
ウイルススキャンと駆除	ウイルススキャンの実行とウイルスの駆除（ウイルスバスター マルチデバイス 月額版 for eoのみ）
「有害 Web フィルター for eo」の設定	「有害 Web フィルター for eo」の設定
eo スマートリンクタブレットの各種設定	初期設定ウィザードの実行、ブラウザ・メール設定（メールアドレスの変更を含む）、取得済み Google アカウントの設定
ユーザーサポートサイトの使い方	ご請求明細、ご利用状況、契約状況確認、オプションサービスの申し込み、解約など
eo 光電話通話明細・契約状況確認	eo 光電話の通話明細、通話料金、オプションサービスの契約状況の確認、契約変更
MY ホームページの使い方	<ul style="list-style-type: none"> ・eoのMY ホームページの管理ログイン、残容量確認、コンテンツのアップロード ・MY ダイアリー、MY アルバムの設定など

※Windows は、米国 Microsoft Corporation の、米国、日本およびその他の国における登録商標または商標です。

Mac および iOS は、米国およびその他の国で登録されている Apple Inc.の登録商標または商標です。

Android は、Google Inc.の登録商標または商標です。

(2) オプションメニュー (有料サービス)

作業項目	作業内容	作業単位・条件
ブラウザ各種設定	インターネットオプション全般設定	パソコン1台毎
Windows / Mac / Android 各種設定	壁紙、スクリーンセーバー、マウスポインタ、ユーザー追加などの設定	30分毎
Windows / Mac / Android アップデート	アップデートの実施	30分毎
Windows / Mac / Android 使い方レクチャー	使い方の簡単なレクチャー	30分毎

【別紙2 (動作環境)】

対応OS※	Windows				Mac
	Windows®10	Windows®8/ Windows®8.1	Windows®7 (32bit/64bit)	Windows Vista® (32bit/64bit)	Mac OS X 10.5-10.12
ブラウザ	Microsoft Edge /Internet Explorer 11	Internet Explorer 7.0 以降			Safari 3.0.4 以上
CPU	1GHz 以上	800MHz 以上	800MHz 以上	800MHz 以上	Intel 製 CPU 搭載
メモリー	・32bit の場合 1GB 以上 ・64bit の場合 2GB 以上	・32bit の場合 1GB 以上 ・64bit の場合 2GB 以上	512MB 以上	512MB 以上	-
ハードディスク	100MB 以上の空き容量				

※上記対応 OS は全て日本語版となります。

○eo スマートリンクタブレットはリモートサポートプラスの対象となります。

○Android 端末の対象については e o ユーザーサポートサイト <http://support.eonet.jp/>にてご確認ください。

【別紙3（利用料金）】

（1）基本料金

月額

区分	単位	料金額
(a) 契約者が eo セキュリティパックまたは eo スマートリンクプレミアムパックを契約中である場合	1の利用契約ごとに	無料
(b) (a) 以外の場合	1の利用契約ごとに	200 円 (税込額 216 円)

（2）オプション料金

単位	料金額
1の作業単位・条件ごとに	1,429 円 (税込額 1,543 円)

附 則

(実施期日)

1 この利用規約は、平成 20 年 12 月 1 日から実施します。

(経過措置)

2 平成 20 年 12 月 1 日から平成 21 年 2 月 1 日までの間に本サービスの利用申込があり、当社がその申し込みを承諾した場合は、別紙 3 (利用料金) の (1) に定める基本料金を課金開始月から 2 カ月間無料とします。

附 則

(実施期日)

1 この改正規定は、平成 21 年 2 月 2 日から実施します。

(経過措置)

2 平成 20 年 12 月 1 日制定規定の附則中「平成 21 年 2 月 1 日まで」を「平成 21 年 3 月 1 日まで」に改めます。

附 則

(実施期日)

1 この改正規定は、平成 21 年 3 月 2 日から実施します。

(経過措置)

2 平成 21 年 2 月 2 日改正規定の附則中「平成 21 年 3 月 1 日まで」を「平成 21 年 3 月 31 日まで」に改めます。

附 則

(実施期日)

1 この改正規定は、平成 21 年 4 月 1 日から実施します。

(経過措置)

2 平成 21 年 3 月 2 日改正規定の附則中「平成 21 年 3 月 31 日まで」を「平成 21 年 5 月 17 日まで」に改めます。

附 則

(実施期日)

この改正規定は、平成 21 年 10 月 1 日から実施します。

附 則

(実施期日)

この改正規定は、平成 22 年 1 月 28 日から実施します。

附 則

(実施期日)

この改正規定は、平成 22 年 7 月 1 日から実施します。

附 則

(実施期日)

この改正規定は、平成 22 年 10 月 1 日から実施します。

附 則

(実施期日)

この改正規定は、平成 23 年 7 月 13 日から実施します。

附 則

(実施期日)

この改正規定は、平成 24 年 7 月 1 日から実施します。

附 則

(実施期日)

この改正規定は、平成 24 年 12 月 3 日から実施します。

附 則

(実施期日)

1 この改正規定は、平成 25 年 2 月 1 日から実施します。

2 平成 25 年 2 月 1 日から平成 25 年 3 月 31 日までの間に本サービスの利用申込があり、当社がその申し込みを承諾した場合は、別紙 3 (利用料金) の (1) に定める基本料金を課金開始月から 2 カ月間無料とします。なお、e o 光ネットの申し込みと同時に本サービスの利用申込をされた場合、当該 e o 光ネットの利用を平成 25 年 9 月 30 日までに開始する事が当該割引適用の条件となります。

(注 1) 割引適用期間中に契約の解除があった場合、利用料金は第 15 条の規定に準じて取り扱います。

(注 2) 平成 25 年 2 月 1 日から平成 25 年 3 月 31 日の間に本サービスの契約を解除し、かつ、新たに本サービスの利用申込があり、当社がその申し込みを承諾した場合であっても、この附則 2 に規定する割引の適用はされないものとします。

附 則

(実施期日)

- 1 この改正規定は、平成 25 年 4 月 1 日から実施します。
- 2 平成 25 年 4 月 1 日から平成 25 年 6 月 30 日までの間に本サービスの利用申込があり、当社がその申し込みを承諾した場合は、別紙 3（利用料金）の（1）に定める基本料金を課金開始月から 2 カ月間無料とします。なお、e o 光ネットの申し込みと同時に本サービスの利用申込をされた場合、当該 e o 光ネットの利用を平成 25 年 12 月 31 日までに開始する事が当該割引適用の条件となります。

（注 1）割引適用期間中に契約の解除があった場合、利用料金は第 15 条の規定に準じて取り扱います。

（注 2）平成 25 年 4 月 1 日から平成 25 年 6 月 30 日の間に本サービスの契約を解除し、かつ、新たに本サービスの利用申込があり、当社がその申し込みを承諾した場合であっても、この附則 2 に規定する割引の適用はされないものとします。

また、平成 25 年 3 月 31 日までに、別紙 3（利用料金）の（1）に定める基本料金を課金開始月から 2 カ月間無料の適用を受けた場合も、この附則 2 に規定する適用はされないものとします。

附 則

（実施期日）

この改正規定は、平成 25 年 10 月 15 日から実施します。

附 則

（実施期日）

この改正規定は、平成 25 年 12 月 16 日から実施します。

附 則

（実施期日）

この改正規定は、平成 26 年 2 月 25 日から実施します。

附 則

（実施期日）

この改正規定は、平成 26 年 4 月 1 日から実施します。

附 則

（実施期日）

この改正規定は、平成 26 年 7 月 1 日から実施します。

附 則

(実施期日)

この改正規定は、平成 27 年 2 月 2 日から実施します。

附 則

(実施期日)

この改正規定は、平成 27 年 9 月 1 日から実施します。

附 則

(実施期日)

この改正規定は、平成 28 年 12 月 1 日から実施します。

附 則

(実施期日)

この改正規定は、平成 29 年 4 月 1 日から実施します。

附 則

(実施期日)

この改正規定は、平成 29 年 7 月 1 日から実施します。