

エフエネ遠隔サポート規約

【本サービスの利用方法】 エフエネ遠隔サポート

【本サービスの月額料金】 550 円（消費税込み）

第一章 総則

第 1 条（サービス運営等）

1. 株式会社エフエネ（以下「当社」といいます）は、「エフエネ遠隔サポート利用規約」（以下「本規約」といいます）に従って、「エフエネ遠隔サポート」（以下「本サービス」といいます）を運営します。なお、本サービスの定義は第 2 条に定めるものとします。
2. 当社が、本規約の他に別途当社の指定する方法にて定める各サービスの利用規約および各サービスの「ご案内」または「サービスについて」等で規定する各サービス利用上の注意事項および利用条件等の告知も、名称の如何にかかわらず、本規約の一部を構成するものとします。

第 2 条（用語の定義）

本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

(1)本サービス

「エフエネ遠隔サポート」を指します。

(2)利用契約

本規約に基づき当社と申込者との間に締結される、本サービスの契約をいいます。

(3)申込者設備

本サービスの提供を受けるため、申込者が設置する電気通信設備その他の機器およびソフトウェアを指します。

(4)本サービス用設備

当社が本サービスを提供するにあたり、当社が設置する電気通信設備その他の機器およびソフトウェアを指します。

(5)本サービス用設備等

本サービス用設備のほか、本サービスを提供するために必要なその他の電気通信設備その他の機器およびソフトウェア（当社が登録電気通信事業者等の電気通信事業者より借り受ける電気通信回線を含みます。）を指します。

第 3 条（通知）

1. 当社から申込者への通知は、通知内容を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法等、当社が適当と判断する方法により行いいます。
2. 前項の規定に基づき、当社から申込者への通知を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法により行う場合には、当該通知は、その内容が本サービス用設備に入力され、インターネットによって発信された時点に行われたものとします。

第 4 条（本規約の変更）

1. 当社は、本規約（本規約に基づく利用契約等を含むものとします。以下、同じとします。）を随時変更することができるものとします。なお、本規約が変更された場合には、申込者の利用条件その他の利用契約の内容は、改定後の新規約を適用するものとします。
2. 変更後の規約については、当社が別途定める場合を除いて、当社のホームページに表示した時点より、効力を生じるものとします。

第 5 条（合意管轄）

申込者と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、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 6 条（準拠法）

本規約に関する準拠法は、日本法とします。

第 7 条（協議）

本規約に記載のない事項および記載された項目について疑義が生じた場合は、申込者と当社は誠意を持って協議のうえ、解決にあたることとします。

第 8 条（利用の申込み）

本サービス利用の申込みは、本規約に同意のうえ、当社所定の方法により行うものとします。

第 9 条（申込者の登録情報等の変更）

1. 申込者は、当社へ届け出ている自身の住所、電話番号または本サービスの利用料金の決済に用いるクレジットカードの番号もしくは有効期限に変更があるときは、事前に当社所定の変更手続きを行うものとします。
2. 本条第1項の変更手続きがなかったこともしくは変更手続の遅滞により、申込者が通信不能等の不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

第10条（申込者からの解約）

申込者は、本契約を解除しようとするときは、解除しようとする日の属する月の末日までに当社所定の方法により当社に通知していただきます。

第11条（当社からの解約）

1. 当社は、第25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申込者が当社の指定する期間内にその停止事由を解消または是正しない場合または当社からの通知が申込者に到達しないことを郵便の宛先不明等により確認した場合は、利用契約を解約できるものとします。
2. 当社は、申込者が利用契約を締結した後になって以下の各号のいずれか一つに該当することが明らかになった場合、前項の規定にかかわらず利用契約を即時解約できるものとします。
 - (1) 申込者が実在しない場合。
 - (2) 本サービスの利用申込みの際に、虚偽の届出をしたことが判明した場合。
 - (3) 申込者の利用料金の決済に用いるクレジットカードにつき、カード会社の承認が確認できない場合。
 - (4) 申込者が未成年者、成年被後見人、被保佐人または被補助人のいずれかであり、入会申込の手続が成年被後見人によって行われておらず、または入会申込の際に法定代理人、保佐人もしくは補助人の同意を得ていなかった場合。
 - (5) 申込者への本サービスの提供に関し、業務上または技術上の著しい困難が生じた場合。
 - (6) 申込者が、当社または本サービスの信用を毀損するおそれがある方法で本サービスを利用、またそのおそれがあると当社が判断した場合。
 - (7) その他、前各号に準じる場合で当社が適当ではないと判断した場合。
3. 当社は、前各項の規定により利用契約を解約しようとするときには、その申込者に解約の旨を通知もしくは催告をするものとします。ただし、やむを得ない場合にはこの限りではありません。

第12条（権利の譲渡制限）

本規約に別段の定めがある場合を除き、申込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ません。

第13条（設備の設置・維持管理および接続）

1. 申込者は、本サービスを利用するにあたっては、本規約にて当社が行うものと定めている場合を除き、自らの費用と責任により申込者設備を設置し、本サービスを利用可能な状態に置くものとします。
2. 申込者は、本サービスを利用するにあたっては、自己の費用と責任にて、登録電気通信事業者等の任意の電気通信サービスを利用して、申込者設備を当社のサービスに接続するものとします。
3. 当社は、申込者が前各項の規定に従い設置、維持および接続を行わない場合、本サービス提供の義務を負わないものとします。

第二章 本サービス

第14条（本サービスの提供範囲）

本サービスの提供範囲は、別紙の「本サービスの詳細」に記載のとおりとします。

第15条（本サービスの廃止）

1. 当社は、都合により本サービスの全部または一部を一時的にまた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、申込者に対し、本サービスを廃止する日までに予め通知します。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を廃止した場合、当社は申込者に対し、何ら責任を負わないものとします。

第16条（利用料金の支払義務）

1. 申込者は、利用開始日から起算して利用契約の解約日までの期間について、料金表に定める利用料金およびこれにかかる消費税相当額の支払うものとします。
2. 前項の期間において、第24条（保守等による本サービスの中止）に定める本サービスの提供の中止その他の事由により本サービスを利用することができない状態が生じたときであっても、申込者は、その期間中の利用料金およびこれにかかる消

費税相当額の支払うものとします。

3. 第25条（利用の停止）の規定に基づく利用の停止があったときは、申込者は、その期間中の利用料金およびこれにかかる消費税相当額の支払うものとします。
4. 本サービスの利用料金の日割は行わないものとします。なお、利用開始日より利用料金が発生するものとします。
5. 当社の責に帰さない事由により申込者がインターネット接続サービスを利用できない場合であっても、利用料金の減額等を行わないものとします。

第三章 本サービスの利用契約の締結等

第17条（利用料金の支払方法）

1. 申込者は、本サービスの利用料金およびこれにかかる消費税相当額を、次の各号のいずれかの方法で支払うものとします。
 - (1) クレジットカード。
 - (2) その他、当社が別途定める方法。
2. 利用料金の支払が前項第1号に定めるクレジットカードによる場合、利用料金は当該クレジットカード会社のクレジットカード利用規約において定められた振替日に申込者指定の口座から引落されるものとします。
3. 本サービスの利用料金について、その全部または一部の支払時期を当社ホームページへ通知することにより変更することがあります。

第四章 申込者の義務等

第18条（自己責任の原則）

1. 申込者は、申込者による本サービスの利用とその利用によりなされた一切の行為とその結果について一切の責任を負うものとします。
2. 申込者は、①本サービスの利用に伴い、第三者に対して損害を与えた場合、または②第三者からクレームが通知された場合、自己の責任と費用をもって処理解決するものとし、当社に対しいかなる責任も負担させないものとします。申込者が本サービスの利用に伴い、第三者から損害を受けた場合または第三者に対しクレームを通知する場合においても同様とします。
3. 申込者は、第三者の行為に対する要望、疑問もしくはクレームがある場合は、当該第三者に対し、直接その旨を通知するものとし、その結果については、自己の責任と費用をもって処理解決するものとします。
4. 当社は、申込者がその故意または過失により当社に損害を被らせたときは、申込者に当該損害の賠償を請求することができるものとし、申込者は当社の請求に基づき、直ちに当該損害を賠償するものとします。

第19条（禁止事項）

申込者は、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) 当社が特に認めた行為以外の、営業活動、営利を目的とした利用およびその準備を目的とした利用。
- (2) 当社もしくは第三者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
- (3) 当社もしくは第三者の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
- (4) 当社もしくは第三者を差別もしくは誹謗中傷し、またはその名誉もしくは信用を毀損する行為
- (5) 詐欺等の犯罪に結びつく、または結びつくおそれのある行為。
- (6) 本サービスにより利用しうる情報を改ざんまたは消去する行為。
- (7) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為。
- (8) ウイルス等の有害なコンピュータプログラム、ファイル交換ソフトウェア等を送信し、または第三者が受信もしくは受信可能な状態におく行為。
- (9) 第三者の設備等または本サービス用設備等の利用もしくは運営に支障を与える行為、または与えるおそれのある行為。
- (10) 本人の同意を得ることなく、また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。
- (11) その他、社会的状況を勘案のうえ、当社が不相当と認める行為。

第20条（知的財産権）

1. 本サービスにおいて当社が申込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、メールマガジン等を含みます。）に関する著作権および特許権、商標権、ならびにノウハウ等の一切の知的財産権は、当社または当社に使用を許諾した原権利者に帰属するものとします。
2. 申込者は、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、逆コンパイルまたは逆アセンブルを行わないこと。

第五章 当社の義務等

第21条（当社の維持責任）

当社は、当社の本サービス用設備を本サービスの円滑な提供を目的として善良なる管理者の注意をもって維持します。

第22条（本サービス用設備等の障害等）

1. 当社は、本サービスの提供または利用について障害があることを知ったときは、可能な限りすみやかに申込者にその旨を通知するものとします。
2. 当社は、当社の設置した本サービス用設備に障害が生じたことを知ったときは、すみやかに本サービス用設備を修理または復旧します。
3. 当社は、本サービス用設備等のうち、本サービス用設備に接続する当社が借り受けた電気通信回線について障害があることを知ったときは、当該電気通信回線を提供する電気通信事業者に修理または復旧を指示するものとします。
4. 当社は、本サービス用設備等の設置、維持および運用に係る作業の全部または一部（修理または復旧を含みます。）を当社の指定する第三者に委託することができるものとします。

第23条（個人情報の取扱）

1. 申込者は、本サービスの提供に不可欠な当社の提携事業者から請求があったときは、当社がその申込者の氏名および住所等をその事業者に、秘密保持と厳重管理を確認のうえ、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. 当社は、本サービスの提供に当たって、別紙の「本サービスのすべて、または一部で取得する情報」およびその他申込者から取得した個人情報の取扱については、当社がホームページ上に定めます。

第六章 利用の制限、中止および停止

第24条（保守等による本サービスの中止）

1. 当社は、次の場合には、本サービスの提供を中止することがあります。
 - (1) 当社の別途定める、本サービス用設備保守指定時間の場合。
 - (2) 当社の本サービス用設備の保守上または工事上やむを得ない場合。
 - (3) 登録電気通信事業者等が電気通信サービスを中止した場合。
 - (4) 申込者に対して、電話、FAX、電子メール等による連絡がとれない場合、または申込者宛に発送した郵便物が宛先不明で当社に返送された場合。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を中止するときは、あらかじめその旨を申込者に通知します。ただし、やむを得ない場合はこの限りではありません。また、前項の措置をとったことで、当該申込者が本サービスを利用できず、これにより損害が発生したとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。

第25条（利用の停止）

1. 当社は、申込者が次の各号のいずれかに該当する場合は、本サービスの利用を即時に停止することがあります。
 - (1) 支払期日を経過しても本サービスの利用料金を支払わない場合。
 - (2) 本サービスの利用料金の決済に用いる申込者の指定クレジットカードの利用が解約、更新その他の理由により確認できなくなった場合。
 - (3) 本サービスの利用料金の決済に用いる申込者の指定クレジットカードが紛失等の事由により利用不能となり、クレジットカード会社から緊急に停止すべき旨の連絡が当社にきた場合。
 - (4) 当社指定の「申込確認書兼支払方法登録申込書」が返送期限までに到着していない場合。
 - (5) 申込者に対する破産の申立があった場合、または申込者が成年後見開始の審判、保佐開始の審判もしくは補助開始の審判を受けた場合。
 - (6) 本サービスの利用が第19条（禁止事項）の各号のいずれかに該当する場合。
 - (7) 申込者が過度に頻繁に問合せを実施し、または本サービスの提供に係る時間を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。
 - (8) 前各号のほか本規約に違反した場合。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの利用を停止するときは、あらかじめ停止の理由を申込者に通知します。ただし、当社の責めに帰すべき事由に因らない理由により、通知することができない場合にはこの限りではありません。
3. 当社は、本条第1項第2号または第3号の事由による本サービスの利用停止の場合、申込者の希望により、申込者が一時的にクレジットカード以外の決済方法を用いて利用料金を支払い、さらに後日新たに別のクレジットカードを登録することを条件に、本サービスを継続して使用することを認めることがあります。ただし、本項の規定は当社の義務を定めるも

のではありません。

4. 前項の場合、申込者が、本サービスの利用料金その他の債務を所定の支払期日が過ぎてもなお履行しない場合、申込者は所定の支払期日の翌日から支払日の前日までの日数に、年14.6%の割合で計算した金額を延滞損害金として、本サービスの利用料金その他の債務と一括して、当社が指定する方法で指定した日までに支払うものとします。また、その支払いに必要な振込手数料その他の費用は、申込者の負担とします。
5. 本条の定めは当社が申込者に対して損害賠償を請求することを制限するものではありません。

第七章 損害賠償等

第26条（損害賠償の制限）

1. 当社は、本規約で特に定める場合を除き、申込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、申込者が当社に支払う12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。ただし、申込者が本サービスの利用に関して当社の故意または重大な過失により損害を被った場合については、この限りではありません。
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、有用性また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、申込者からの問合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、申込者の問題・課題等の設定、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。
5. 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよ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、それぞれに対して申込者自身で直接問合せす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申込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申込者が実施した作業の実施に伴い、生じる申込者の損害について、一切の責任は負いません。
8. 当社は、第24条（保守等による本サービスの中止）、第25条（利用の停止）、第15条（本サービスの廃止）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廃止に伴い生じる申込者の損害について、一切の責任は負いません。
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また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）
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申込者に通知します。

エフエネ遠隔サポートの詳細

【本サービスの連絡先】 0120-478-177

【本サービスの対応時間】 10時～18時

「エフエネ遠隔サポート」とは、申込者のパソコン、スマートフォン、タブレットに関するお問合せにオペレータがお電話でお応えすることおよび、遠隔地にある申込者のデバイス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、申込者のデバイス、ソフトウェア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を支援するサービスです。

＜システム動作環境＞

OS	パソコン
	Windows
	・ Windows7
	・ Windows7 Starter
	・ Windows8
	・ Windows8 Pro
	・ Windows8.1

	・ Windows10 ・ Windows11 ・ Windows2008 Server R1 R2 ・ Windows2012 Server R1 R2 ・ Windows2016 Server ・ Windows2019 Server Macintosh ・ MacOS X 10.14 以降（但し、Intel 製基盤のパソコン） スマートフォン・タブレット ・ Android5.0 以降 ・ iOS12.0 以降
ブラウザ	・ Internet Explorer 10.0 以上 ・ Microsoft Edge ・ FireFox 35 以上 ・ Safari 10.0 以上 ・ Chrome40 以上
接続回線	ブロードバンド回線・3G/LTE 回線・WiMAX 回線
CPU	Intel Pentium III 800MH z 以上 またはその互換のプロセッサ
ソケット通信	Winsock1.0 以上
ネットワーク環境	LAN、ADSL、電話線、ワイヤレスのグローバル IP またはバーチャル IP 対応

<サポート対象機器、ソフトウェアおよびサービスとサポート範囲>

エフエネ遠隔サポートの主なサポート対象およびサポート範囲は以下の通りです。なお、本別紙により規定するサポート対象と範囲以外は本サービスの対象外となります。また、サポート対象およびサポート範囲内であっても、問題の解決をお約束するサービスではありません。

機器	・ サポート対象 パソコン本体、モニタ、キーボード、マウス、ルータ、無線LAN アクセスポイント、ハブLANカード等のネットワーク機器、スマートフォン・タブレット、ネットワーク接続可能なゲーム機器。 ・ サポート範囲 インターネット接続設定、家庭内ネットワークとの接続、マニュアルに記載された基本的操作。
OS (日本語版に限ります。)	・ サポート対象 Windows 98 Second Edition、Windows Millennium Edition (Me)、Windows 2000 Professional、Windows XP、Windows Vista、Windows 7 、Windows RT、Windows 8、Windows 8.1、Windows 10、Windows11、Android 5.0以降、iOS8.0 以降、MacOS10.6以降（intelチップ搭載機器に限る） ・ サポート範囲 インストール方法、初期設定、個人利用を想定した基本的な操作方法、診断。
ソフトウェア	・ サポート対象 ブラウザ、メーラー、メディアプレーヤー、ウイルス対策、文書作成、接続ツール。 ・ サポート範囲 インストール方法、初期設定、個人利用を想定した基本的な操作方法、診断。
接続サービス	・ サポート対象 FTTH サービス、DSL サービス、データ通信カード、プロバイダサービス、インターネット上の各種サービス。 ・ サポート範囲 インターネット接続設定、初期設定、個人利用を想定した基本的な操作方法。

＜遠隔サポートのすべて、または一部で取得する情報＞

＜ご提供いただく情報の例＞

- ・オペレーション・システムの種類、バージョン
- ・マシン名(名称、型番、シリアル番号等)
- ・MAC アドレス
- ・ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号
- ・ハードディスクドライブの空き容量
- ・デフォルトブラウザの種類、バージョン
- ・デフォルトメールソフトの種類、バージョン
- ・CPU 種類、動作周波数
- ・その他、本サービス提供に必要とされる情報等

附則

（実施期日）

本規約は、令和 4 年 1 月 1 日から実施します。