

ネットサポート利用規約

第1条（総則）

本利用規約は、株式会社サポートライン（以下「当社」といいます。）が提供する「ネットサポート」（以下「本サービス」といいます。）を、当社と契約した会員（以下「会員」といいます。）が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）

当社がオンライン等を通じて会員に対して随時発表する利用ルールも、本利用規約の一部を構成するものとし、会員はこれを承諾するものとします。

第3条（本利用規約の変更）

当社は、会員の承諾を得ることなく、本利用規約や利用料金等を随時改定することがあります。改定の際は、当社ホームページにて15日以上前に通知します。

第4条（再委託）

当社は、本サービスの提供にあたり、その業務の全部または一部を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します。

第5条（会員）

会員とは、当社に本サービスの利用申込みを行い、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）

利用申込は、本規約の承諾と所定の手続に従って行われます。必要に応じて本人確認資料の提出を求めることがあります。

第7条（利用申込の成立）

当社の承諾をもって契約が成立します。

契約は、当社が承諾を通知した日を「サービス開始日」とし、以後は自動更新されます（別段の申し出がない限り）。

2年契約、3年契約などの最低利用期間を設ける場合があります。

第8条（退会）

会員は退会申込書により退会できます。退会にあたって、既に支払った料金は返金しません。

第9条（利用資格の停止及び失効）

利用料金の未納、不正利用などがあった場合は、通知なしに利用停止・契約解除されることがあります。

第10条（本サービスの利用）

会員は、当社の指示に従い、本サービスを利用するものとします。

本サービス利用に必要な通信機器・接続環境は会員の負担とします。

第 11 条（会員情報の取扱い）

会員情報は、当社が善良なる管理者の注意をもって取り扱います。

第 12 条（本サービスの対象）

本サービスは、以下の対象機器・環境に対して提供されます：

- (1) インターネット回線（光回線、CATV 等）
- (2) 無線・有線ルーター
- (3) パソコン（Windows/Mac）
- (4) メールソフトの設定
- (5) 一般家庭・小規模オフィスのネット接続環境

第 13 条（サポート範囲）

サポート範囲	サービス内容
電話サポート	当社のスタッフが電話にて、会員の申告内容に基づきインターネット接続設定、Wi-Fi 設定、メール設定等の案内を行います。リモートサポートは提供いたしません。

第 14 条（会員の協力事項）

当社が必要と判断した場合、会員は以下に協力するものとします。

- (1) 必要な設定情報（ID・パスワード等）の提供
- (2) 機器情報の事前確認とバックアップ
- (3) 作業に支障がない環境の準備

第 15 条（除外事項）

当社は、以下に該当する場合は本サービスの提供を行いません。

- (1) 技術的に著しく困難な場合
- (2) 会員が第 14 条の協力を行わず、適切な案内が困難な場合
- (3) 不正アクセス、違法コピーなど法令違反につながる内容の依頼
- (4) その他、当社の業務遂行に著しい支障を及ぼすと判断される場合

当社は、本書末尾に記載する【別紙：対応できない事項一覧】についても本サービスの対象外とします。上記理由による提供不可の場合も、料金の支払い義務は生じます。

第 16 条（権利の譲渡等の制限）

会員は、契約上の地位またはサービスの利用権を第三者に譲渡、再使用、質権の設定等をしてはなりません。

第 17 条（変更の届出）

会員は、住所、連絡先、支払方法等に変更が生じた場合は、速やかに所定の手続きで当社へ届け出るものとします。

第 18 条 (ソフトウェアの使用条件の遵守)

当社が案内に使用するソフトウェアがある場合、その使用にあたっては別途定める条件に従っていただきます。

第 19 条 (会員の責任)

会員は以下の行為を行ってはなりません。

本規約違反

他人の知的財産・プライバシー・名誉等の侵害

なりすまし、システム妨害、迷惑行為

その他、社会通念上不適切と当社が判断する行為

第 20 条 (本サービスの中断)

(1) 当社は、以下の場合に事前通知なくサービスを一時的に中断できるものとします：

(2) システム保守、災害、停電、トラブル対応などの緊急時

(3) 会員からの過度なクレームや違反行為が確認された場合

(4) その他、運用上やむを得ないと当社が判断した場合

第 21 条 (免責)

当社は以下の点について一切の責任を負いません。

(1) 問題解決の完全な保証

(2) 逸失利益、間接損害

(3) 正確性・有用性の保証

(4) サービス中断による損害

(5) サポートにより無償保証が無効となる場合

(6) 第三者に起因する損害

(7) サイバーテロ・自然災害など不可抗力

第 22 条 (料金の支払い)

会員は、別表で定める料金を当社の指定方法で毎月支払うものとします。

サポートの成否に関わらず、設定対応を行った場合には料金が発生します。

月額制の場合は、日割り計算は行いません。

第 23 条 (契約解除に伴う清算)

最低利用期間内で解約する場合は、残期間に対応する解約違約金を一括でお支払いいただきます。

第 24 条 (割増金)

不正に利用料の支払いを免れた場合、免れた額の 2 倍を割増金として支払うものとします。

第 25 条 (遅延損害金)

支払いが遅延した場合、年 14.5%の割合で遅延損害金を支払うものとします。

第 26 条 (消費税)

利用料金には消費税および地方消費税が加算されます。

第 27 条（本サービスの廃止）

当社は、事前の通知をもってサービスを終了することがあり、会員への損害賠償責任は負いません。

第 28 条（秘密保持）

会員・当社は、業務上知り得た秘密情報を第三者に開示してはなりません。

第 29 条（営業活動の禁止）

会員は、本サービスを通じて営業・営利目的の利用を行うことはできません。

第 30 条（商標等）

当社が提供する資料・サービスに関する著作権・商標権等は全て当社に帰属します。

第 31 条（専属的合意管轄裁判所）

本サービスに関する紛争は、当社所在地（三重県四日市市）を管轄する裁判所を第一審の専属的合意管轄とします。

第 32 条（特約との関係）

本規約と個別の利用条件に抵触がある場合は、個別条件が優先されます。

第 33 条（協議事項）

規約に定めのない事項は、当社と会員が誠意をもって協議し、解決するものとします。

第 34 条（準拠法）

本規約は日本法に準拠し、日本法に基づいて解釈されるものとします。

令和 6 年 6 月 1 日制定

別紙1：対応できない事項（ネットサポート）

当社が提供する「ネットサポート」は、電話によるインターネット設定等の基本的な操作支援を対象としたサービスです。以下に該当する事項については、サポート対象外となります。

1. 技術的または作業的に対応困難な事項

- (1) 訪問による現地作業、機器の物理的設置・移動・交換など
- (2) リモート操作による設定支援（遠隔ソフトウェアの利用を含む）
- (3) 電話口での物理的配線や電源周りの作業指示が困難なケース

2. 専門的・高度な IT 設定

- (1) 法人内ネットワーク（VLAN・VPN・NAS 等）の構築や再設定
- (2) 固定 IP アドレスを前提とするネットワーク構成の調整
- (3) セキュリティ機器（UTM・Firewall 等）の設定支援
- (4) 企業向けグループウェアやクラウドシステムとの連携設定

3. ソフトウェア・端末関連

- (1) 各種ソフトウェアの不具合対応、再インストール、ライセンス管理
- (2) サポート対象外の OS（Linux 系、古い Windows バージョンなど）
- (3) プリンタ・スキャナ等の周辺機器設定（複数台・複雑な構成）
- (4) タブレット・スマートフォンのアプリ設定・初期化等

4. 以下のような操作依頼や問い合わせ

- (1) 違法・不正行為の助長につながる設定（海賊版ソフト、改造行為等）
- (2) インターネットトラブル以外の PC 修理、部品交換、障害復旧
- (3) プログラミング、データベース設計、開発支援
- (4) 企業向け特殊ソフト（会計ソフト、業務システム等）の使用方法指導
- (5) 他社プロバイダ契約に起因する問題（当社以外で解決すべき内容）