

CLOUD LINE サポートレスキュー規約

第1章 総則

第1条 (サービス運営等)

1. 株式会社ホワイトサポート (以下「当社」といいます。)は、「CLOUD LINE サポートレスキュー規約」(以下「本規約」といいます。)に従って、「CLOUD LINE サポートレスキュー」を運営します。
2. 次条に定義する契約者に対して発する第3条に規定する通知は、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
(CLOUD LINE サポートレスキュー)当社が提供する、遠隔ヘルプサービス、Web フィルタリングサービス、データ復旧サービスおよびアンチウイルスサービスの総称。
※各サービスの詳細は、別紙1の「本サービスの詳細」記載のとおりです。
- (2) NTT東西
NTT東西東日本電信電話株式会社と西日本電信電話株式会社のいずれかまたは両方をいいます。
- (3) 契約者
当社が指定する方法にて本サービスへの申込を行い、当社がこれを承諾し、当社所定の手続きを完了した者。
- (4) 利用契約
本規約に基づき当社と契約者との間に締結される、本サービスにおける各種サービスの提供に関する契約。
- (5) 契約者設備
本サービスの提供を受けるため、契約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。
- (6) 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。
- (7) 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。)
- (8) 課金開始日
契約者へ、当社より発行された「サービス開始のお知らせ」に記載された日。
- (9) 消費税相当額
消費税法(昭和63年法律第108号)および同法に関する法令の規定に基づき課税される消費税の額ならびに地方税法(昭和25年法律第226号)および同法に関する法令の規定に基づき課税される地方消費税の額。
- (10) アカウントID
PINコードと組み合わせて、契約者その他の者を識別するために用いられる符号。
- (11) PINコード
アカウントIDと組み合わせて、契約者その他の者を識別するために用いられる符号。

第3条 (通知)

1. 当社から契約者への通知は、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ます。
2. 前項の規定に基づき、当社から契約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 (契約約款の変更)

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、契約者の利用条件その他の利用契約の内容は、改定後の新約款を適用するものとします。
2. 変更後の契約約款については、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。
3. 当社の、本サービスに関する本規約を表示するURLは、<http://cloud-line.jp/rule/>です。

第5条 (合意管轄)

契約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、契約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2章 本サービスの利用契約の締結等

第8条 (利用の申し込み)

本サービス利用の申し込みは、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 (契約者の登録情報等の変更)

1. 契約者は、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きの遅滞により、契約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 (契約者からの解約)

本サービスの契約者が利用契約を解約しようとするときは、次の事項に従うものとします。

なお、契約者より利用契約の解約の申請がない場合は、利用契約を自動的に更新するものとします。

- (1) 契約者は、利用契約を解約しようとするときは、当社ホームページ記載の当社所定の方法によりその旨を当社に通知するものとします。この場合、毎月の初日から末日までに当社に通知があったものについては当該通知のあった月の末日に、本契約の解約があったものとします。
- (2) 契約者が利用契約を解約する場合、当社は解約月の末日をもってアカウントIDの利用停止の処置をとるものとします。
- (3) 本条による解約の場合、当該時点において発生している利用料金その他の債務の履行は第4章に基づきなされるものとします。

第11条 (当社からの解約)

1. 当社は、第27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契約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契約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、契約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) 契約者が実在しない場合。
 - (2) 本サービスの利用申し込みの際に、虚偽の届出をしたことが判明した場合。
 - (3) 契約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) 契約者が未成年者、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) 契約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) 契約者が、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、前各号の規定により利用契約を解約しようとするときには、その契約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、契約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. 契約者は、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契約者設備を設置し、本サービスを利用可能な状態に置くものとします。
2. 契約者は、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、契約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、契約者が前各号の規定に従い設置、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3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1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、契約者に対し、本サービスを廃止する日の30日前までに通知します。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、当社は契約者に対し、何ら責任を負わないものとします。

第4章 利用料金

第16条 (本サービスの利用料金、算定方法等)

本サービスの利用料金は、別紙2の「料金表」に定めるとおりとします。

第17条 (利用料金の支払義務)

1. 契約者は、課金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26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、契約者は、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27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、契約者は、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、課金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契約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、利用料金の減額等は行わないものとします。

第18条 (利用料金の支払方法)

1. 契約者は、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) 預金口座振替
 - (3) NTT東西による料金回収代行サービス
 - (4) 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契約者指定の口座から引落されるものとします。
 3. 利用料金の支払が本条第1項第2号に定める預金口座振替による場合、利用料金は本サービスを利用した月の翌月27日(当日が金融機関の休業日のときは翌営業日)に契約者指定の口座から引落されるものとします。
 4. 利用料金の支払が本条第1項第3号に定めるNTT東西による利用料金回収代行サービスによる場合、利用料金の支払方法はNTT東西の料金支払規定に準ずるものとします。
 5. 前二項の規定にかかわらず、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5章 契約者の義務等

第19条 (アカウントID)

1. 契約者は、アカウントIDを第三者(国内外を問わないものとします。)に貸与、譲渡、または共有しないものとします。
2. 契約者は、アカウントIDに対応するPINコードを第三者に開示しないとともに、漏洩することのないよう管理するものとします。
3. 契約者は、契約者のアカウントIDおよびPINコードにより本サービスが利用されたとき(機器またはネットワークの接続・設定により、契約者自身が関与しなくともアカウントIDおよびPINコードの自動認証がなされ、第三者による利用が可能となっている場合を含みます。)には、当該利用行為が契約者自身の行為であるか否かを問わず、契約者自身の利用とみなされることに同意するものとします。ただし、当社の責に帰する事由によりアカウントID またはPINコードが第三者に利用された場合にはこの限りではありません。
4. 契約者のアカウントIDおよびPINコードを利用して契約者と第三者により同時に、または第三者のみによりなされた本サービスの利用については、当社は一切の責任を負わないものとします。
5. 契約者は、自己のアカウントID、PINコード等の管理について一切の責任を負うものとします。なお、当社は、当該契約者のアカウントIDおよびPINコードが第三者に利用されたことによって当該契約者が被る損害については、当該契約者の故意過失の有無にかかわらず一切責任を負いません。

第20条 (自己責任の原則)

1. 契約者は、契約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. 契約者は、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。契約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. 契約者は、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、契約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、契約者に当該損害の賠償を請求することができるものとし、契約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21条 (禁止事項)

契約者は、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、当社が不適当と認める行為。

第22条 (著作権)

1. 本サービスにおいて当社が契約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. 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6章 当社の義務等

第23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24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契約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25条（個人情報の取扱）

1. 契約者は、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、当社がその契約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3の「本サービスのすべて、または一部で取得する情報」およびその他契約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るプライバシーポリシー（個人情報保護方針<http://cloud-line.jp/sitepolicy/index.html>）に従うものとします。

第7章 利用の制限、中止および停止

第26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) 契約者に対して、電話、FAX、電子メール等による連絡がとれない場合、または契約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契約者に通知します。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、当該契約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27条（利用の停止）

1. 当社は、契約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契約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契約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来た場合。
 - (4) 契約者に対する破産の申立があった場合、または契約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。
 - (5) 本サービスの利用が第21条（禁止事項）の各号のいずれかに該当する場合。
 - (6) 契約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。
 - (7) 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契約者に通知します。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、契約者の希望により、契約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、契約者が、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、契約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、契約者の負担とします。
5. 本条の定めは当社が契約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8章 損害賠償等

第28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、契約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、契約者が当社に支払う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、契約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、契約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、契約者の問題・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、それぞれに対して契約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契約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契約者が実施した作業の実施に伴い、生じる契約者の損害について、一切の責任を負いません。
8. 当社は、第15条（本サービスの廃止）、第26条（保守等による本サービスの中止）、第27条（利用の停止）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契約者の損害について、一切の責任を負いません。
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、改ざんする等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契約者

に通知します。

以上

付則：平成23年6月1日制定

改訂：平成28年2月17日

別紙1 本サービスの詳細

1. 本サービスの利用方法

本サービスの、利用方法は以下のとおりとなります。

- 1) 本サービスの利用ご相談は、当社が運営する「CLOUD LINE サポートレスキュー受付センター」に、直接電話でご連絡ください。

(受付先) CLOUD LINE サポートレスキュー受付センター

TEL 0120-201-324 (無料)

受付時間 10:00~20:00 年中無休 (年末年始除きます。)

- 2) 本サービスの利用の際、契約者自身が本サービスに加入されていることを申込書もしくは口頭にて申告することとします。また、本サービスをご利用いただく際に、個人情報保護法に基づき、ご依頼者様がご契約者本人であることの証明をお願いする場合があります。

2. 各サービスの内容

(1) 遠隔ヘルプサービス:

「遠隔ヘルプサービス」とは、契約者のパソコン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、遠隔地にある契約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、契約者のパソコン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 (日本語版に限ります。)	Windows Vista以上 (Vista, 2008 Server R1およびR2, 2012 Server R1およびR2, 7, 8, 8.1, 10) ※ ただし、Windows RT、Windows Embeddedはサポート対象外
ブラウザ	Internet Explorer 9.0 ~ 11.0
CPU	Pentium 42.0GHz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>

遠隔ヘルプサービスの主なサポート対象およびサポート範囲は以下のとおりです。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、対応できない場合があります。

機器	<ul style="list-style-type: none"> ・サポート対象 パソコン本体、モニター、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、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、初期設定、マニュアルに記載された基本的な操作。
OS (日本語版に限ります。)	<ul style="list-style-type: none"> ・サポート対象 Windows Vista以上 (Vista, 2008 Server R1およびR2, 2012 Server R1およびR2, 7, 8, 8.1, 10) ※ ただし、Windows RT、Windows Embeddedはサポート対象外・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。

(2) Webフィルタリングサービス:

- 1) 「Webフィルタリングサービス」とは、インターネット経由の有害サイト (アダルト、自殺、掲示板等) へのアクセスを防止するクライアントPC導入型のフィルタリングソフトを提供するサービスです。
- 2) Webフィルタリングサービスをご利用の際には、ソフトウェアのダウンロードおよびソフトウェアの導入が必要です。ソフトウェアのダウンロードについては、当社よりの「サービス開始のお知らせ」案内を、ソフトウェアの導入については本サービスのホームページ等を必ず、ご確認ください。なお、ソフトウェアの導入が可能なパソコンは1台に限定されます。
- 3) セキュリティソフトとの同時利用につきましては正常に動作しない場合があります。
- 4) Webフィルタリングサービスによって全ての有害サイトが必ずフィルタリングできることを保証しておりません。
- 5) ウイルス対策ソフトウェアをご利用の場合、パーソナルファイアウォールでWebフィルタリングサービスの通信がブロックされていると、正しくWebページを表示できません。ご利用のウイルス対策ソフトウェアでブロックされないように設定してください。
- 6) Webフィルタリングサービスは予告なく内容を変更することがあります。
- 7) Webフィルタリングサービスのご利用およびそれに関連して生じた契約者または第三者の損害に対して、当社はいかなる責任も負わず、また一切の補償・賠償も行いません。
- 8) WebフィルタリングサービスはAOSテクノロジーズ株式会社のNet Nanny製品を利用しております。

- 9) 当社は、AOSテクノロジーズ株式会社より許諾を受けて、Webフィルタリングサービスを契約者に提供しております、Webフィルタリングサービスに関して、契約者に生じた一切の不具合等に関しましては、当社は一切の責任を負いません。

<システム動作環境>

OS (日本語版に限ります。)	<ul style="list-style-type: none"> •Windows 2000 •Windows XP(32bit) •Windows Vista(32bit) •Windows 7(32bit) •Windows 8 (64bit 版OS には対応していません。)
ブラウザ	ブラウザの制限はありません。
CPU	Intel Pentium III 700MHz 以上 またはその互換のプロセッサ
メモリ	128MB 以上 (Vista は1GB 以上) または先述のOS が正常に操作するRAM
HDD	130MB以上の空き容量
その他	<ul style="list-style-type: none"> •インターネット接続した状態でインストールを行なってください。 •一時的にファイアウォール、アンチウイルス、アンチスパイソフトウェアを無効にしてから、インストールを行なってください。

(3) データ復旧サービス:

- 1) データ復旧サービスをご利用いただけるパソコンは、本サービス申込時に製造番号を登録したパソコン(以下「登録パソコン」といいます。)となりますので、登録をお願いします。なお、登録が可能なパソコンは1台に限定されます。
- 2) データ復旧サービスとは、PCのハードディスク(ハードディスクはPC内臓型に限ります。USBメモリや外付けハードディスクはサービス対象外となります。)トラブル等の論理障害によるデータ破損や消失の際、データが修復できるサービスです。物理障害の場合は、データ復旧サービスの対象外となり、別途料金をいただきます。
- 3) データ復旧サービスは、データの復旧を保証するものではありません。データは、修復箇所の状態により復旧できない場合があります。また、当社は、データ復旧サービスに関して、契約者に生じた不利益・損害等に関して一切責任を負いません。
- 4) データ復旧サービスをご利用いただく際の手順は以下となりますので、この手順に従ってご利用ください。
 - (1 CLOUD LINE サポートレスキュー受付センター (電話:0120-201-324(無料))にご連絡いただき、データ復旧サービスをご利用しい旨ご連絡ください。(2 CLOUD LINE サポートレスキュー受付センターより、AOS テクノロジーズ株式会社の日本データ復旧サービスセンターに連絡をとり、同サービスセンターより契約者に連絡をいたします。(3 データ復旧サービスをご利用の際には、日本データ復旧サービスセンター宛に、「不具合状況診断票」と「データ復旧作業依頼同意書」をFAX 等で送付をお願いいたします。
- 5) データ復旧サービスをご利用いただく際に、ご依頼者が契約者本人であることを証明をお願いする場合があります
- 6) データ復旧サービスを受ける際には、ハードディスクを取り出すためにパソコンを解体する場合がありますが、その場合メーカーによる保証を受けられなくなることがあります。またハードディスク・ケースの開封を行う場合があります、その場合もメーカーによる保証を受けられなくなることがあります
- 7) データ復旧サービスのご利用にあたっては、本規約に加え、別紙4の「データ復旧サービスご利用規約」が適用されます

(4) アンチウイルスサービス:

- 1) 「アンチウイルスサービス」とは、申込者のパソコン上のウイルスの検出・駆除およびを外部からの不正アクセスを防ぐソフトウェアを提供するサービスです。
- 2) アンチウイルスサービスをご利用の際には、ソフトウェアのダウンロードおよびソフトウェアの導入が必要です。ソフトウェアのダウンロードについては、当社よりの「サービス開始のお知らせ」案内を、ソフトウェアの導入については本サービスのホームページ等を必ず、ご確認ください。なお、ソフトウェアの導入が可能なパソコンは1台に限定されます。
- 3) 他のウイルス対策ソフト(ファイアウォール製品含みます。)をご利用の場合、アンチウイルスサービスが正常に動作しません。必ず他のウイルス対策ソフトをアンインストールしてご利用ください。
- 4) アンチウイルスサービスは、申込者の環境下に存在する全てのセキュリティ上の問題が検出されること、全てのセキュリティホールが修復・改善されること、全てのウイルスやスパイウェアを検知・駆除できること、または全ての不正アクセスやフィッシングを検知・遮断することを保証するものではなく、その他申込者の全ての要求を満たすことを保証するものではありません。
- 5) Windowsファイアウォールを無効(停止)にしてご利用ください。
- 6) アンチウイルスサービスは予告なく内容を変更することがあります。
- 7) アンチウイルスサービスのご利用およびそれに関連して生じた申込者または第三者の損害に対して、当社はいかなる責任も負わず、また一切の補償・賠償も行いません。
- 8) アンチウイルスサービスはキングソフト株式会社のInternet Security U SP1製品を利用しております。
- 9) 当社は、キングソフト株式会社より許諾を受けて、アンチウイルスサービスを申込者に提供しております、アンチウイルスサービスに関して、申込者に生じた一切の不具合等に関しましては、当社は一切の責任を負いません。

<システム動作環境>

OS (日本語版に限ります。)	<ul style="list-style-type: none"> •Windows 2000 •Windows XP(32bit) •Windows Vista(32bit) •Windows 7(32bit) •Windows 8(32bit) (64bit版OSには対応していません。)
CPU	00MHz 以上 (Windows Vista/Windows 7は1GHz以上)
メモリ	256MB 以上 (Windows Vista/Windows 7 は1GB 以上)
HDD	190MB 以上の空き領域
その他	自動アップデートにはインターネット接続環境が必要。ブロードバンド推奨。 ネットブックでも動作することを確認しています。

別紙2 料金表

<月額ご利用料金>

◎CLOUD LINEサポートレスキューマックス： 850円 (税抜)

- ・遠隔ヘルプサービス
- ・Webフィルタリングサービス
- ・データ復旧サービス
- ・アンチウイルスサービス

◎CLOUD LINEサポートレスキューリモート： 496円 (税抜)

- ・遠隔ヘルプサービス
- ※CLOUD LINEサポートレスキューリモートには、「アンチウイルスサービス」「Webフィルタリングサービス」および「データ復旧サービス」は含まれておりません。

◎CLOUD LINEサポーレスキューセーフティ： 300円 (税抜)

- ・Webフィルタリングサービス
- ・データ復旧サービス
- ※CLOUDLINEサポートレスキューセーフティには、「遠隔ヘルプサービス」および「アンチウイルスサービス」は含まれておりません。

別紙3 本サービスのすべて、または一部で取得する情報

1. 当社は、契約者の同意を得て、当社が本サービスを提供するための情報として、契約者のコンピュータ端末、通信機器等の情報を取得します。なお、契約者が情報提供に同意しない場合、本サービスを受けられなくなる場合があります。また、契約者が、以下の情報を自ら提供したときは、契約者は同意したものとみなします。
2. 当社は、契約者から取得した以下の情報については、本規約第25条（個人情報の取扱い）に準じて取り扱います。

<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

別紙4 データ復旧サービスご利用規約

第1条 (本利用規約の適用)

本利用規約は、契約者の申し込まれたCLOUD LINE サポートレスキューのサービス (以下「本サービス」といいます。) の一つのサービスである「データ復旧サービス」について、「CLOUD LINE サポートレスキュー規約」に加えて適用されます。

第2条 (対象パソコン)

データ復旧サービスの対象パソコンはハードディスク内蔵型 (USBメモリや外付けハードディスクの場合、本サービスの対象外になります。) で、以下対象商品のメーカー (以下「メーカー」といいます。) が製造し、マイクロソフト社が提供するWindows ®OS (OSは日本語版に限ります。) を搭載しているパソコンとします。

- (1) NEC
- (2) 富士通

- (3) ソニー
- (4) 東芝
- (5) シャープ
- (6) 松下
- (7) レノボ (lenovo)
- (8) デル (DELL)
- (9) ヒューレット・パッカード (HP)
- (10) EPSON
- (11) マウスコンピューター
- (12) その他 当社が認める機種 (アップル社およびメーカー保証がないパソコンを除きます。)

第3条 (登録パソコン)

データ復旧サービスをご利用いただけるパソコンは、本サービス申込時に製造番号を登録したパソコン (以下「登録パソコン」といいます。) となります。登録パソコンは、データ復旧サービスの利用期間中 (以下「サービス期間中」といいます。) に変更することはできません。ただし、データ復旧サービス申し込み後、契約者が新規購入したパソコンに限りサービス期間中に登録パソコンを変更することが可能です。また、登録パソコンが初期故障で交換となった場合、もしくは登録パソコンの内蔵ハードディスクをメーカーにおいて修理交換した場合は、本サービスの対象となります。ただし、お客様自身が内蔵ハードディスクを交換された場合は、原則、本サービスの対象外とさせていただきます。

第4条 (障害の種類)

1. 論理障害

論理障害とは、データ障害のうち、ハードディスクは故障していないが、記憶媒体等に電磁的記録障害が発生したことをいいます。

2. 物理障害

物理障害とは、ハードディスクの磁気ヘッドに問題がある場合や機械的・電気的故障のことをいいます。

第5条 (データ復旧サービスの内容)

データ復旧サービスは、本利用規約の第3条に定める登録パソコンにおいて、論理障害時においてデータを復旧するサービスです。

- (1) データ復旧サービスの対象障害は、論理障害のみとします。物理障害の場合は、データ復旧サービスの対象外となり、別途料金をいただきます。
- (2) データ復旧サービスご利用の際には、当社が運営する「CLOUD LINE サポートレスキュー受付センター」に事前に障害状況のご説明が必要となります。
- (3) データ復旧サービスは、サービス期間中であれば、何度でもご利用いただけます。
- (4) データ復旧サービスをご利用の際に発生する送料については、送り主側の負担となります。
- (5) 物理障害の復旧費用については、データ復旧サービスの対象外となりますので、契約者にご負担をいただくこととなります。別途障害の内容を調査して、お見積もり金額をお知らせします。データ復旧サービスご利用者向けの優遇価格をご提示します。なお、お支払いは現金 (事前)、お振込み (事前) または代引きサービス (現金、クレジット、デビットカード) でお支払いいただきます。現金またはお振込みの場合は、お支払いの確認後に、本利用規約の第3条に定める登録パソコン・復旧したデータをご返却させていただきます。

第6条 (データ復旧にかかる期間)

1. 契約者が登録パソコンを、当社業務委託先 (AOSテクノロジーズ株式会社が運営する日本データ復旧サービスセンター) に引き渡してから、データ復旧完了後の登録パソコンの納品まで、原則として10営業日に対応します。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、10営業日以上の日数を要する場合がありますので、あらかじめご了承ください。
 - (1) 論理障害において、障害の程度が重い場合。
 - (2) 物理障害において、障害の程度が重い場合 (別途、物理障害を依頼された場合です)。
 - (3) 契約者の都合により、データ復旧完了後の登録パソコンの返却日の日程変更等が生じた場合。
 - (4) 天災地変、戦争、暴動、内乱、輸送機関の事故、労働争議その他不可抗力の事由が生じた場合。
2. データ復旧作業が完了した登録パソコンは、申込書に契約者が記載いただいた契約者の連絡先までお届けします。

第7条 (データ復旧サービスを受ける際の注意点)

データ復旧サービスをご利用いただくには、次に掲げるサービスの制限事項、確認事項を事前によくお読みの上、お申し込みください。

- (1) データ復旧サービスは、データの復旧を保証するものではありません。データは、修復21箇所の状態により復旧できない場合があります。その場合、当社は一切の責任を負いません。
- (2) データ復旧サービスを受ける際には、ハードディスクを取り出すためにパソコンを解体する場合がありますが、その場合メーカーによる保証を受けられなくなることがあります。
- (3) ハードディスクに物理的な障害がある場合は、ハードディスク・ケースの開封を行う場合がありますが、その場合メーカーによる保証を受けられなくなることがあります。
- (4) 復旧データは、CD-ROMまたは、DVD-ROMで提供いたします。ただし、復旧データが4GBを超えた場合は、外付けハードディスクで提供いたしますが、外付けハードディスクの代金として、契約者には、別途実費約20,000円 (税抜) をお支払いいただきます。
- (5) 物理障害のデータ復旧作業は「概算お見積もり」を口頭でご連絡し、契約者にご了承いただいた場合に実施します。ただし、「調査結果報告書・お見積もり書」の提出後にデータ復旧作業をキャンセルされる場合、作業費として20,000円 (税抜) をお支払いいただきます。

第8条 (適用除外サービス)

次に掲げるサービスについては、データ復旧サービスの対象外といたします。

- (1) 不具合原因の調査・解析、パソコンの修理およびOSの復旧。
- (2) 登録パソコンの原状回復。
- (3) 破損しているデータの回復。
- (4) 日本語および英語以外の使用言語のデータの回復。
- (5) その他、特殊なデータ復旧サービスで当社が復旧サービス提供が困難と判断したもの。
- (6) 第3条の登録パソコン以外のデータ復旧サービスの依頼。

第9条(免責事項)

データ復旧サービス提供における当社の責任範囲は以下の通りといたします。

- (1) 当社は、データ復旧サービスの提供に起因して発生したデータの喪失、データの機能性の喪失、ソフトウェアの喪失、使用不能、それらから引き起こされる間接的損害、特別損害、偶発的損害、および逸失利益についての責任を負いません。また、対象機器内の全てのソフトウェアとデータファイルのバックアップは契約者の責任で行うものとします。
- (2) データ復旧サービス提供に伴う当社の責任範囲内で契約者が損害を被った場合は、契約者は直接かつ現実生じた損害につき当社に対して賠償を請求できるものとします。ただし、当社は契約者が当社に支払う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。

第10条(サービス利用の停止)

当社は、契約者が以下のいずれかに該当すると判断した場合は、事前に契約者に連絡することなく直ちに契約者のデータ復旧サービスの利用を停止できるものとします。

- (1) 契約者の本サービスの申し込み時に登録した、登録パソコンと異なるパソコンの場合。
- (2) 契約者が登録パソコンを第三者に譲渡した場合。
- (3) 契約者もしくは第三者が登録パソコンに不当な改造を施した場合。

以上

制定：平成23年9月5日

改訂：平成26年4月1日

改訂：平成29年3月6日