

リモート Biz 利用規約

第1条 (サービス運営等)

1. 株式会社ハイホー（以下「当社」といいます。）は、「リモート Biz 利用規約」（以下「本規約」といいます。）に従い「リモート Biz」（以下「本サービス」といいます。）を提供します。なお、本サービスの詳細は別紙1に定めるものとします。
2. 次条に定義する利用者に対して発する第3条に規定する通知は、本規約の一部を構成するものとします。
3. 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、次条に定義する各サービスのみ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。
4. 利用者が本サービスを利用するには、本規約のほか、各サービスの利用規約、利用条件等に同意するものとします。本規約と各サービスの利用規約との間で抵触する条項等が存在する場合は各サービスの利用規約における定めが優先的に適用されるものとします。

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 (リモート Biz)
当社が提供する、「リモート Biz (問い合わせサポート、遠隔サポート)」サービスの総称。
※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 各サービス
本サービスを構成する、第14条各号に定める個別のサービス。
- ③ 利用者
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、当社所定の手続を完了した者。
- ④ 利用契約
本規約に基づき当社と利用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 電気通信サービス
利用者が当社とのインターネット回線に係る契約の締結により提供を受けるインターネット回線サービス及びインターネット接続サービス (Wi-Fi を含むものとし、以下、総称して「ISP 等」といいます。)
- ⑥ 利用者機器
本サービスを提供するにあたり、利用者が保有する電気通信端末その他の機器およびそれに組み込まれた、あるいはインストールされたソフトウェア。
- ⑦ 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。
- ⑧ 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。)
- ⑨ 課金開始日
利用者へ、当社より発行された「開始通知書」に記載された本サービスの利用開始日の属する月の翌月1日。
- ⑩ アカウント ID
利用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. 当社から利用者への通知は、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、当社から利用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します。

第4条 (本規約の変更)

1. 当社は、本規約（各サービスの利用規約等の、本規約に基づく利用規約等を含むものとしします。以下、同じとしします。）を随時変更することができるものとしします。なお、本規約が変更された場合には、利用者の利用条件その他の内容は、改定後の新規約を適用するものとしします。
2. 変更後の本規約については、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します。

第5条 (合意管轄)

利用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、利用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します。

第8条 (利用契約の申込み・成立・期間)

1. 本サービス利用の申込みは、利用者が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します。
2. 利用契約は、前項の申込みに対し当社がこれを承諾することにより、成立するものとしします。なお、利用者は当社が当該申込みを承諾しない場合があることをあらかじめ了承するものとしします。

第9条 (利用者の登録情報等の変更)

1. 利用者は、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口座情報やクレジットカードの番号もしくは有効期限等に変更があるときは、事前に当社所定の変更手続を行うものとしします。
2. 前項の変更手続が無かったこと、もしくは変更手続の遅滞により、利用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します。

第10条 (利用者からの解約)

1. 本サービスの利用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します。
 - ① 利用者は、利用契約を解約しようとするときは、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します。この場合、当該通知のあった月の末日に、利用契約の解約があったものとしします（以下、利用契約の解約があったものとされる日を「解約日」といいます。）。
 - ② 本条による解約の場合、解約日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18条に基づきなされるものとしします。
2. 前項により利用者が利用契約を解約した場合、利用契約の解約後、利用者は新たに本サービスを申し込むことができないものとしします。

第11条 (当社からの解約)

1. 当社は、利用者が次の各号の一に該当し、当社の指定する期間内に解消または是正しない場合、または当社からの通知が利用者に到達しない事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。
 - 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利用者の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利用者の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 利用者に対する破産の申立があった場合、または利用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 22 条（禁止行為）の各号のいずれかに該当する場合。
 - ⑥ 利用者が過度に頻繁に問い合わせを実施し、または本サービスの提供に係る時間を延伸する等、当社の業務遂行に支障を及ぼしたと当社が判断したとき。
 - ⑦ 前各号のほかに本規約に違反した場合。
2. 当社は、利用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 当社と利用者との間の電気通信サービスにかかる契約が終了した場合。
 - ② 利用者が実在しない場合。
 - ③ 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。
 - ④ 利用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。
 - ⑤ 利用者が、成年被後見人、未成年者、被保佐人または被補助人のいずれかであり、本サービス利用の申込の手続が成年後見人によって行われず、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。
 - ⑥ 利用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。
 - ⑦ 利用者が、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、またはそのおそれがあると当社が判断した場合。
 - ⑧ 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、その利用者に解約の旨を通知もしくは催告するものとします。ただし、やむを得ない場合にはこの限りではありません。
4. 本条に基づき当社から利用契約を解約する場合には、当社が定める日を解約日として、前条第 1 項第 2 号の定めを適用するものとします。
5. 当社は、前各項に基づき、利用者との利用契約が解約に至った場合、解約理由を解消または是正した場合であっても本サービスの復旧または再申込みを受付けないことができるものとします。

第 1 2 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、利用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 1 3 条（設備の設置・維持管理および接続）

1. 利用者は、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利用者機器を取得し、本サービスを利用可能な状態に置くものとします。
2. 当社は、利用者が前各項の規定に従い取得、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 1 4 条（本サービスの内容）

本サービスとは、以下の各サービスからなるサービスの総称または各サービスをいい、その詳細は別紙 1 「本サービスの詳細」に記載します。

- ① 問い合わせサポート

② 遠隔サポート

第15条（再委託）

当社は、本サービスに関する業務の一部又は全部を、利用者の事前の承諾、又は利用者への通知を行うことなく、任意の第三者に委託できるものとします。

第16条（本サービスの制限・廃止）

1. 当社は、利用者または第三者による本サービス用設備等のシステムに過大な負荷を生じさせる行為その他その使用または運営に支障を与える行為があった場合、本サービスの利用を制限することがあります。
2. 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。
3. 当社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、利用者に対し、該当の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。
4. 本条第2項により当社が本サービスを廃止した場合、当社は利用者に対し、何らの責任を負わないものとします。

第17条（本サービスの利用料金、算出方法等）

本サービスの利用料金（以下「利用料金」といいます。）は、別紙2「料金表」に定めるとおりとします。

第18条（利用料金の支払義務等）

1. 利用者は、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を支払うものとします。
2. 前項の期間において、本サービスにおける修理サービス・交換品提供サービスの提供を受けた場合、その結果によらず、利用者は、その期間中の利用料金を支払うものとします。
3. 第1項の期間において、第16条（本サービスの制限・廃止）、又は第25条（本サービス用設備等の障害等）により本サービスを一時利用することができない状態が生じたときであっても、利用者は、その期間中の利用料金を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。
5. 利用者は、理由の如何を問わず利用契約が終了した場合、当社に対する一切の債務を、利用契約が終了した日の属する月の翌月末日までに当社に対し弁済するものとします。

第19条（利用料金の支払方法等）

1. 利用者は、利用料金を、当社の指定する金融機関口座に対する振込み、又は、クレジットカード決済、代金引換等当社が定める方法にて、当社が指定する期日までに支払うものとします。なお、利用料金支払いに関連して発生する手数料等の費用は、利用者の負担とします。
2. 当社は、利用者が利用契約に基づく債務の支払を遅延したときは、利用者に対し支払期日の翌日から完済に至るまで、年率14.6%の割合による遅延損害金を請求することができるものとします。
3. 当社の責めに帰すべき事由によらず、本サービスを使用することができなくなった場合であっても、本料金の減額・返還、損害賠償を含め、当社は一切の責任を負わないものとします。なお、本サービスを使用することができなくなった場合には、当社は、本サービスの復旧に努めるものとします。
4. 当社は、利用料金その他の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合には、その端数を切り捨てるものとします。

第20条（アカウントID）

1. 利用者は、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. 利用者は、アカウントIDを漏洩することのないよう管理するものとします。
3. 利用者は、利用者のアカウントIDにより本サービスが利用されたときには、当該利用行為が利用者自身の行為であるか否かを問わず、利用者自身の利用とみなされることに同意

するものとし、ただし、当社の責に帰する事由によりアカウント ID が第三者に利用された場合はこの限りではありません。

4. 利用者のアカウント ID を利用して利用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、
5. 利用者は、自己のアカウント ID の管理については一切の責任を負うものとし、なお、当社は、当該利用者のアカウント ID が第三者に利用されたことによって当該利用者が被る損害については、当該利用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 2 1 条（自己責任の原則）

1. 利用者は、利用者による本サービスの利用およびその利用によりなされた一切の行為並びにその結果について一切の責任を負うものとし、
2. 利用者は、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を受けた場合、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、利用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する場合においても同様とします。
3. 利用者は、第三者に対する要望、疑問もしくはクレームがある場合は、自己の責任と費用をもって当該第三者に対し直接その旨を通知するものとし、その結果の処理解決についても同様とします。
4. 当社は、利用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、利用者に当該損害の賠償を請求することができるものとし、利用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、

第 2 2 条（禁止行為）

利用者は、本サービスを利用して、次の行為を行わないものとし、

- 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、特許権、商標権、ノウハウ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 関係法令もしくは公序良俗に反する行為もしくはそのおそれのある行為。
- ⑥ 犯罪行為またはそれを誘発もしくは扇動する行為。
- ⑦ 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。
- ⑧ 本サービスの申込に当たって虚偽の事項を記載する行為。
- ⑨ 受信者の同意を得ることなく、広告宣伝または勧誘のメールを送信する行為。
- ⑩ 受信者の同意を得ることなく、受信者が嫌悪感を抱く、またはそのおそれのあるメールを送信する行為。
- ⑪ 第三者になりすまして本サービスを利用する行為。
- ⑫ ウィ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。
- ⑬ 猥褻、虐待等、児童及び青少年に悪影響を及ぼす情報、画像、音声、文字、文書等を送信、記載または掲載する行為。
- ⑭ 無限連鎖講（ネズミ講）もしくはマルチまがい商法を開設し、またはこれを勧誘する行為。
- ⑮ 連鎖販売取引（マルチ商法）に関して特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号）に違反する行為。
- ⑯ 売春、暴力、残虐等、公序良俗に違反し、または他人に不利益を与える行為。
- ⑰ 当社もしくは第三者の設備の利用もしくは運営、または他の契約者の平均的な利用の範囲に支障を与える行為または与えるおそれがある行為。
- ⑱ 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。

- ⑰ 前各号に該当するおそれがあると当社が判断する行為。
- ⑱ その他、社会的状況を勘案のうえ、当社が不適當・不適切と認める行為。

第23条（知的財産権）

1. 本サービスにおいて当社が利用者に提供する一切の提供物（本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ等を含みます。）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します。
2. 利用者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱うものとします。
 - 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サンプルを行わないこと。
 - ③ その他、当社が不適當と認める態様にて利用しないこと。

第24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25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利用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等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使用している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26条（秘密保持）

利用者は、本サービスの利用に関連して知り得た当社の業務上、技術上、販売上の秘密情報を第三者に一切開示、漏洩しないものとします。

第27条（個人情報の取扱等）

1. 利用者は、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、当社がその利用者の氏名および住所等をその事業者へ、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するものとします。
2. 当社は、本サービスの提供に当たって、利用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/privacypolicy/>）に従い取り扱います。
3. 当社は、利用者に対して当社および本サービスの提供に不可欠な当社の提供事業者から本サービスに係るキャンペーン等に関するご案内のメールを配信する場合があります。利用者は、利用契約の成立をもって当該メールの配信に同意したものとされます。当該メール配信を希望しない場合は、利用者はその旨を当社に通知するものとします。

第28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等の保守上または工事上やむを得ない場合。
 - ③ 登録電気通信業者等が電気通信サービスを中止した場合。
 - ④ 利用者に対して、電話、FAX、電子メール等による連絡が取れない場合、または利用者宛てに発送した郵便物が宛先不明で当社に返送された場合。
 - ⑤ その他当社がやむをえないと判断した場合。

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、その旨を利用者に通知します。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、当該利用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29条（損害賠償の制限・免責等）

1. 当社は、本規約で特に定める場合を除き、利用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、利用者が当社に支払う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。
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、利用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、利用者の問題・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等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のホームページを紹介することや、それぞれに対して利用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利用者が実施した手続・作業等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利用者が実施した手続・作業等の実施に伴い、生じる利用者の損害について、一切の責任を負いません。
8. 利用者が本規約等に違反したことによって生じた損害については、当社は一切責任を負いません。
9. 当社は、第16条（本サービスの制限・廃止）、又は第25条（本サービス用設備等の障害等）の規定による本サービスの一時中止、利用の停止ならびに本サービスの廃止に伴い生じる利用者の損害について、一切の責任を負いません。
10. ISP等、利用者機器及び本サービス設備等の障害等による本サービスの中断・遅滞・中止により生じた損害、その他本サービスに関して本サービス利用者に生じた損害について、当社は一切責任を負わないものとします。
11. 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。）
12. 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは本サービスの受付先の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利用者に通知します。
13. 当社は本サービスに係る対象端末内の情報等の保管、保存、バックアップ、同一性の維持に関し、本規約に定める事項以外に何らの保証も行わず、当該情報等の変質、毀損、障害、滅失等について、何らの責任も負わないものとします。

以上

2017年9月1日 制定
2019年6月1日 改訂
2021年1月1日 改訂

別紙 1 本サービスの詳細

【問い合わせサポート】

- ①問い合わせサポートは、利用者のパソコンに関する質問に、当社が電話並びに当社の指定するチャットシステムを利用し、対応するサービスです。
- ②問い合わせサポートは、1利用契約につき、利用者のパソコン1台がサポート対象となります。本サービスのサポート対象が2台以上になる場合、1台毎に追加ライセンスの申込みが必要となります。

【遠隔サポート】

- ①遠隔サポートは、利用者のパソコンに関するお問合せに当社のオペレータが電話にて対応し、また遠隔地にある利用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、利用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。
- ②遠隔サポートは、1利用契約につき、利用者のパソコン1台がサポート対象となります。本サービスのサポート対象が2台以上になる場合、1台毎に追加ライセンスの申込みが必要となります。

<システム動作環境>

OS	<p>パソコン</p> <p>32ビット版</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Windows2000 Professional (ServicePack4) ・Windows XP Home Edition (ServicePack3) ・Windows XP Professional (ServicePack3) ・Windows Vista HomeBasic ・Windows Vista Home Premium ・Windows Vista Business ・Windows Vista Enterprise ・Windows Vista Ultimate (ServicePack1) ・Windows7 ・Windows7 Starter ・Windows8 ・Windows8 Pro ・Windows10 <p>64ビット版</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Windows2000 Professional (ServicePack4) ・Windows XP Professional (ServicePack3) ・Windows Vista HomeBasic ・Windows Vista Home Premium ・Windows Vista Business ・Windows Vista Enterprise ・Windows Vista Ultimate (ServicePack1) ・Windows7 ・Windows8 ・Windows8 Pro ・Windows10 <p>Macintosh</p> <ul style="list-style-type: none"> ・MacOS X 10.8以降 (但し、Intel製基盤のパソコン) <p>スマートフォン</p>
----	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Android5.0 以降 • iOS8.0 以降
ブラウザ	<ul style="list-style-type: none"> • Internet Explorer 6.0 以上 • FireFox 3.0 以上 • Safari 3.0 以上 • Opera 9.0 以上 • Chrome10 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 800MHz 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>

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	<ul style="list-style-type: none"> • 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、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。)	<ul style="list-style-type: none"> • 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、Android 4.1 以降、iOS7.0 以降、MacOS10.6~10.11 (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	<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。

【本サービスの利用方法】

本サービスの利用方法は以下となります。

- ① 本サービスの利用ご相談は、当社が運営する「リモート Biz サポートセンター」に、直接電話でご連絡頂くか、または当社の指定するチャットシステムにてご連絡下さい。

【受付先】

※電話番号は当社より通知する「開始通知書」に記載いたします。

受付時間 10：00 ～ 20：00 年中無休（年末年始を除きます。）

- ② 本サービスご利用の際、利用者自身が本サービスに加入されていることを申告していただくこととします。また、本サービスをご利用頂く際に、個人情報保護法に基づき、ご依頼者をご契約者（利用者）ご本人であることの証明をお願いする場合があります。
- ③ 本サービスの運営および提供に関する業務の全部または一部を、当社の責任において、提携先企業その他の第三者に委託することがあります。
- ④ 本サービスは、日本国内でのみ提供いたします。

※本サービスは、日本語・英語・中国語・韓国語・スペイン語での対応が可能です（但し、チャットシステムでのお問い合わせについては日本語・英語・中国語・韓国語のみでの対応となります）。

⑤ 別紙 2 料金表

本サービス	料金
リモート Biz	月額 980 円 (税込 1,078 円)
追加ライセンス(※)	月額 500 円 (税込 550 円)

※サポート対象が 1 台追加毎