

有償サポートサービス規約

株式会社エディオンコミュニケーションズ

株式会社エディオンコミュニケーションズ(以下「当社」といいます。)は、以下に定める有償サポートサービス規約(以下「本規約」といいます。)に従い、有償サポートサービスを提供します。

第1条(本規約の取り扱い)

本規約に定める規定は全てサービス約款(第2条にて定義します。)に準じるものとし、本規約に記載されていない内容で特段の規定がないものについてはサービス約款に記載されている内容によるものとします。また、サービス約款と本規約の内容が異なる場合は、有償サポートサービスに限り本規約の内容が優先して適用されるものとします。

2. 当社は、事前の予告なく本規約の内容を変更することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は変更後の内容によります。
3. 変更後の本規約は、当社ホームページにおいて掲示された時点より、効力を生じるものとします。
4. 本規約において使用する用語で特段の規定がないものについては、サービス約款の用語の定義によるものとします。

第2条(用語の定義)

本規約において用いられる次の用語は、それぞれ右に記載する意味で使用します。

用語	用語の意味
サービス約款	当社が別に定めるエディモバ契約約款(電話)
契約者	当社とサービス約款に基づくサービスの利用契約を締結している者
本契約	当社から有償サポートサービスの提供を受けるための本規約に基づく契約
利用契約者	当社と本契約を締結している者
本ソフト	当社が利用契約者に提供する、遠隔サポートを可能とする機能を有した有償サポートサービス専用のソフトウェア
遠隔サポート	本ソフトがインストールされた利用契約者のパソコンに対し、利用契約者の要請に基づき当社が遠隔操作して行う課題解決等
有償サポートサービス	利用契約者からの要請に基づき、サポート範囲に応じて利用契約者の利用する機器等の問診を行い、電話や遠隔サポートにより課題解決または課題解決方法の説明を行うサービス
サービス取扱所	(1)有償サポートサービスおよびエディモバに関する業務を行う当社の事業所 (2)当社の委託により有償サポートサービスおよびエディモバに関する契約事務等を行う当社の事業所

第3条(有償サポートサービスの種類)

有償サポートサービスには、次の種類があります。

EM ワイドサポート	利用契約者からの要請に基づき、利用契約者の利用する、パソコンおよび周辺機器、スマートフォン、タブレット端末、アプリケーション、WEB サービス、マルチメディアなどに関する問診を行い、電話や遠隔サポートにより課題解決または課題解決方法の説明を行うサービス
遠隔サポートサービス	利用契約者からの要請に基づき、利用契約者のパソコン等の状況に関する問診、遠隔サポート、電話による課題解決方法の説明を行うサービス エディモバ契約約款(電話)に基づく契約の場合には提供しません

第4条(有償サポートサービスの提供範囲)

当社は、利用契約者から要請があったときは、別紙に定めるサポート範囲についてエディモバに接続または関連して利用される場合に限り、有償サポートサービスを提供します。ただし、サポート対象機器に機密情報または機密情報に準ずる重要な情報が保存されていた場合、有償サポートサービスの提供前に利用契約者が自らの責任においてそれらの情報の防護措置(複製等)または消去を実施するものとし、当社はそれらの情報に対して一切の責任を負いません。

第5条(提供区域)

有償サポートサービスは、本契約の申込みをする利用契約者が利用しているエディモバの提供区域において提供します。

第6条(契約の単位)

当社は、1 のエディモバ契約につき、1 の本契約を締結します。

2. 利用契約者は、その有償サポートサービスに係るエディモバの契約者と同一の者に限ります。

第7条(契約申込の方法)

有償サポートサービスは、本規約の内容を承諾した上で当社所定の手続きにより申込みものとします。

第8条(契約申込の承諾)

当社は、有償サポートサービスの申込みがあった場合には、受け付けた順序に従って審査し承諾します。

2. 当社は、前項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、申込みを承諾しないことがあります。

- (1) 遠隔サポートサービスの契約申込であって、その契約申込がサービス約款に基づくサービスの利用契約の申込みと同時にされていないとき。
- (2) 有償サポートサービスを提供することが実務上著しく困難なとき。
- (3) 本契約の申込みをした者が有償サポート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。

- (4) 申込みの際に虚偽の事項を申告したとき。
 - (5) その他当社の業務遂行上著しく支障があるとき。
3. 当社が、第1項の規定により申込みを承諾した後に、その申込者が前項各号のいずれかの場合に該当することが判明した場合には、当社はその承諾を取り消すことができます。

第9条(契約内容の変更)

利用契約者は、契約内容の変更を請求することができます。

2. 当社は、前項の請求があったときは、第8条(契約申込の承諾)の規定に準じて取り扱います。

第10条(本契約の承継)

有償サポートサービスに係るエディモバの利用契約の承継が行われたときは、本契約は承継人に承継されるものとします。ただし、承継人から本契約の承継を希望しない旨の申し出があった場合は、本契約の承継が認められた日をもって本契約は解約されるものとします。

第11条(営業活動の禁止)

利用契約者は、有償サポート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。

第12条(知的財産権等)

有償サポートサービスにおいて当社が利用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、ホームページ等を含みます。)に関する著作権および特許権、商標権、並びにノウハウ等の一切の知的財産権は、当社に帰属するものとします。

2. 契約者は、前項の提供物を次のとおり取り扱っていただきます。

- (1) 有償サポート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。
- (3) 営利目的の有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。

第13条(利用中止)

当社は、次の場合には、有償サポート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および委託会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) 第15条(利用の制限)の規定により、有償サポートサービスの利用を中止するとき。
 - (3) 当社が設置する電気通信設備または本ソフトの障害、その他やむを得ない事由が生じたとき。
 - (4) その他当社が有償サポート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、前項の規定により有償サポートサービスの利用を中止するときは、当社が指定するホームページ等により、その旨周知を行います。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14条(利用停止)

当社は、利用契約者が次のいずれかに該当する場合には、6ヶ月以内で当社が定める期間、有償サポートサービスの利用を停止することがあります。

- (1) 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いとき。
- (2) 利用契約者が当社と契約を締結しているまたは締結していた他のエディモバ等に係る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いとき。
- (3) 当社の名誉もしくは信用を毀損したとき。
- (4) 第11条(営業活動の禁止)、第12条(知的財産権等)および第25条(利用に係る契約者の義務)の規定に違反したとき。
- (5) 利用契約者が過度に頻繁に問合せを実施しまたは有償サポートサービスの提供に係る時間を故意に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。
- (6) 本規約に反する行為であって、有償サポートサービスまたはエディモバ等に関する当社の業務の遂行または当社の電気通信設備に支障を及ぼし、または及ぼすおそれがある行為をしたとき
- (7) 当社に損害を与えたとき。

2. 当社は、前項の規定により有償サポートサービスの利用停止をするときは、当社から予めその理由、利用停止をする日および期間を利用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15条(利用の制限)

当社は、サービス約款に規定する通信利用の制限等があったときは、有償サポートサービスの制限(天災、事変その他の非常事態が発生し、または発生する恐れがあるときには、災害の予防もしくは救援、交通、通信もしくは電力の供給の確保または秩序の維持のために必要な事項を内容とする通信、または公共の利益のために緊急を要する通信を優先的に取り扱うため、有償サポートサービスの利用を制限することをいいます。)を行うことがあります。

第16条(有償サポートサービス提供の終了)

当社は、有償サポートサービスを継続的かつ安定的に提供することが著しく困難な場合は、有償サポートサービスの全部または一部の提供を終了することがあります。

2. 前項の規定により、当社が有償サポートサービスの提供を終了し、有償サポートサービスの提供の終了に伴いその本契約を解除する場合は、当社が指定するホームページ等によりその旨周知を行います。また、予めその理由、有償サポートサービスの提供を終了する日を利用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17条(契約解除)

利用契約者が本契約の解除を希望する場合は、有償サポートサービス取扱所に当社所定の方法により申し出ることとし、当社はその手続きが完了した時点で本契約の解除を承諾するものとします。

2. 当社は、次のいずれかに該当する場合は、予め利用契約者に通知した後、本契約を解除することがあります。

(1) 第14条(利用停止)の規定により有償サポートサービスの利用を停止された利用契約者が、なおその事実を解消しないとき。ただし、当社は、第14条(利用停止)第1項のいずれかに該当する場合に、その事実が当社の業務に著しい支障を及ぼすと判断したときは、有償サポートサービスの利用停止をしないで本契約を解除できるものとします。

(2) 本契約に係るエディモバ契約について、エディモバの利用契約の解除があったとき。

(3) 第16条(有償サポートサービス提供の終了)第1項に定めるとき。

(4) 利用契約者に次に定める事由のいずれかが発生したとき。

(ア) 支払停止状態に陥った場合その他財産状態が悪化しまたはそのおそれがあると認められる相当の理由がある場合

(イ) 手形交換所の取引停止処分を受けた場合

(ウ) 差押、仮差押、仮処分、競売、租税滞納処分の申立を受けた場合

(エ) 破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始もしくは特別清算開始の申立を受け、または自ら申立をした場合

第18条(料金)

当社が提供する有償サポートサービスの料金は、別紙に定めるところによります。

第19条(利用料金の支払義務)

利用契約者は、本契約に基づいて、当社が有償サポートサービスの提供を開始した日から起算(EM ワイドサポートについて、エディモバ契約と同一の月の申込み、または遠隔サポートサービスの解除と同時の申込みの場合は、EM ワイドサポートの提供を開始した日の属する月の翌月の初日から起算するものとします。)して、契約の解除があった日の前日までの期間について、別紙に規定する利用料金の支払いを要します。当社は、利用料金を、サービス約款に基づくエディモバの利用契約により利用契約者が支払う料金等に合算して請求します。

2. 前項の期間において、利用停止等により有償サポートサービスを利用することができない状態が生じたときの利用料金の支払いは次によります。

(1) 利用停止があったときは、利用契約者は、その期間中の利用料金の支払いを要します。

(2) 前号の規定によるほか、利用契約者は、次の場合を除き、有償サポートサービスを利用できなかった期間中の利用料金の支払いを要します。

(ア) 利用契約者の責めによらない理由により、有償サポートサービスを全く利用できない状態(本契約に係る電気通信設備による全ての通信に著しい支障が生じ、全く利用できない状態と同程度の状態となる場合を含みます。)が生じた場合にそのことを当社が知った時刻から起算して、24 時間以上その状態が連続したときには、その時刻以後の利用できなかった時間(24 時間の倍数である部分に限ります。)について、24 時間ごとに日数を計算し、その日数に対応する有償サポートサービスの料金についての支払いを要しません。

(イ) 当社の故意または重大な過失により有償サポートサービスを全く利用できない状態が生じたときには、そのことを当社が知った時刻以後の利用できなかった時間について、その時間に対応する有償サポートサービスの料金についての支払いを要しません。

3. 利用契約者は、当社より請求された請求金額を、当社が定める期日までに、当社または当社が指定する金融機関等においてお支払いいただきます。
4. 当社は、本規約等で別段の規定がある場合を除き、受領した請求金額について返金しないものとします。
5. 利用契約者は、請求金額について支払期日を経過してもなお支払いがない場合には、支払期日の翌日から起算して支払いの日の前日までの期間について、該当料金に対して年14.5%の割合（年当たりの割合は、閏年の日を含む期間についても、365日当たりの割合とします。）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。
6. 利用契約者は、料金の支払いを不法に免れた場合は、その免れた額のほか、その免れた額（消費税相当額を加算しない額とします）の2倍に相当する額に消費税相当額を加算した額を割増金としてお支払いいただく場合があります。
7. 当社は、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は、その端数を切り捨てます。

第20条（料金計算方法等）

当社は、利用契約者が本契約に基づき支払う料金のうち、利用料金は料金月に従って計算します。ただし、当社が必要と認めるときは、料金月によらず随時に計算します。

2. 当社は、第19条（利用料金の支払義務）第2項第2号の規定に該当するときに限り、利用料金を日割します。
3. 前項の規定による利用料金の日割は、暦日数により行います。この場合、第19条（利用料金の支払義務）第2項第2号に規定する料金の算定に当たっては、その日数計算の単位となる24時間をその開始時刻が属する暦日とみなします。
4. 当社は、当社の業務の遂行上やむを得ない場合は、第1項に規定する料金月の起算日を変更することがあります。
5. 当社は、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は、その端数を切り捨てます。

第21条（消費税相当額の加算）

利用契約者が支払う金額は、消費税相当額（消費税法に基づき課税される消費税の額をいいます。）を加算した額とします。

第22条（責任の制限）

当社は、有償サポートサービスを提供すべき場合において、当社の責めに帰すべき理由によりその提供をしなかったときは、有償サポートサービスが全く利用できない状態（その契約に係る電気通信設備による全

での通信に著しい支障が生じ、全く利用できない状態と同程度の状態となる場合を含みます。以下、本条において同じとします。)にあることを当社が知った時刻から起算して、24 時間以上その状態が連続したときに限り、その利用契約者の損害を次項に定める範囲内で賠償します。

2. 前項の場合において、当社は、有償サポートサービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時刻以後のその状態が連続した時間(24 時間の倍数である部分に限ります。)について、24 時間ごとに日数を計算し、その日数に対応するその有償サポートサービスの利用料金を発生した損害とみなし、その額に限って賠償します。

3. 当社の故意または重大な過失により有償サポートサービスの提供をしなかったときには、前二項の規定は適用しません。

第23条(免責事項)

1. 当社は、利用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。
2. 当社は、有償サポートサービスの提供をもって、利用契約者の問題・課題等の特定、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。
3. 有償サポートサービスは、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、それぞれに対して利用契約者自身で直接問合せすることを案内するに留まる場合があります。
4. 当社は、有償サポートサービスに基づいて利用契約者が実施した作業、および遠隔サポートの結果について保証するものではありません。
5. 当社は、有償サポートサービスに基づいて利用契約者が実施した作業、および遠隔サポートに伴い生じる利用契約者の被害について、一切の責任を負いません。
6. 利用契約者が有償サポートサービスの利用により第三者(他の利用契約者を含みます。)に対し損害を与えた場合、利用契約者は、自己の責任でこれを解決し、当社は一切の責任を負いません。
7. 当社は、第13条(利用中止)、第14条(利用停止)、第15条(利用の制限)、第16条(有償サポートサービス提供の終了)の規定により有償サポートサービスの利用中止、利用停止、利用の制限並びに有償サポートサービス提供の終了に伴い生じる利用契約者の被害について、一切の責任を負いません。
8. 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被害については、本規約の規定外の事故となるため、有償サポート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。)
9. 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは、有償サポートサービスの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、予めそのことを利用契約者に通知します。

第24条(個人情報の取扱)

利用契約者は、有償サポートサービスの提供に不可欠な当社の契約事業者およびその他当社が必要と認めたと事業者から請求があったときは、当社がその利用契約者の氏名および住所等をその事業者に通ず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、有償サポートサービスの提供にあたり、別紙およびその他利用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25条(利用に係る利用契約者の義務)

利用契約者は、有償サポートサービスを利用するにあたり、次の条件を満たしていただきます。ただし、利用契約者が次の条件を満たしている場合であっても、利用契約者の利用状況によっては有償サポートサービスが提供できない場合があります。

- (1) 利用契約者自身による有償サポートサービスの利用であること。
 - (2) 有償サポートサービスの実施に必要な機器、ソフトウェア、ソフトウェアの正規のライセンスまたはプロダクトID、並びにサービスの利用IDやパスワード等の設定情報等が用意されていること。
 - (3) 有償サポート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もしくはアプリケーションソフトウェア等のソフトウェアライセンスに同意し、利用契約者のパソコン等へのインストールを承諾すること。
2. 利用契約者が、遠隔サポートの利用をする場合には、前項に定める条件に加え、以下の条件を満たしていただきます。
- (1) 遠隔サポートの提供を受ける利用契約者のパソコン等が使用可能な状態となっており、インターネットに接続された状態であること。
 - (2) 遠隔サポートの提供を受ける利用契約者のパソコンに本ソフトがインストールされていること。
 - (3) 利用契約者が当社の発行する電子証明書の受領を承諾し、当社による遠隔操作を承諾すること。
 - (4) 利用契約者のルータ、セキュリティソフト等が、オペレータと本ソフトがインストールされたサポートサービスの提供を受ける利用契約者のパソコンの間のIP通信を遮断しないこと。
 - (5) 利用契約者が必要に応じて当社の指示に基づき操作を実施すること。
3. 前二項の規定のほか、利用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) 有償サポートサービスを違法な目的で利用しないこと。
 - (3) 遠隔サポートによりアクセス可能な当社または第三者の情報を改ざん、消去する行為をしないこと。
 - (4) 他の利用契約者になりすまして有償サポートサービスを利用しないこと。
 - (5) 意図的に有害なコンピュータプログラム等を送信しないこと。
 - (6) 当社の設備に無権限でアクセスし、またはその利用もしくは運営に支障を来す行為をしないこと。
 - (7) 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しないこと。
 - (8) 有償サポートサービスおよびその他当社の事業の運営に支障を来すおそれのある行為をしないこと。
 - (9) 法令、本規約もしくは公序良俗に反する行為、当社もしくは第三者の信用を毀損する行為、または当社もしくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。

- (10) 有償サポートサービスの専用電話番号が第三者に漏洩しないよう適正な管理に努めること。
- (11) その他前各号に該当するおそれのある行為またはこれに類する行為をしないこと。

第26条(合意管轄)

利用契約者と当社との間で本規約に関連して訴訟の必要が生じた場合、当社の本店所在地を管轄する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27条(準拠法)

本規約の成立、効力、解釈および履行については、日本国法に準拠するものとします。

附則

(実施期日)

この改正規約は、平成24年7月19日から実施します。

別 紙

【別紙1(本ソフトの動作環境)】

本ソフトの動作環境については、当社ホームページ等に掲載します。

【別紙2(サポート範囲)】

有償サポートサービスのサポート範囲は次のとおりです。なお、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。

種類	対象	内容
EMワイドサポート	パソコンおよび周辺機器、スマートフォン、タブレット端末	インターネット接続設定、ルータ設定、モバイル接続、メール設定、パソコンの一般的な操作方法、OSアップグレードまたはインストール、リカバリー、メール設定、迷惑メール対策、インターネット接続設定、ホームネットワーク設定、Wi-Fi接続設定、有線または無線LAN設定、スマートフォンやタブレット端末の一般的な操作・設定方法、プリンタ設定、CDまたはDVDドライブ接続、Bluetooth対応機器設定、スキャナまたは複合機設定、各種トラブルシューティング
	アプリケーション	パソコンにプリインストールされた各種アプリケーションの設定または利用方法、セキュリティソフト設定、ウイルス・セキュリティ相談、フィルタリング相談、DVD編集ソフト設定または利用方法、各種ソフトウェアのインストールまたは利用方法、各種メディアカードの利用方法、各種トラブルシューティング
	WEBサービス	ブラウザ一般設定、ブログ利用方法、SNS利用方法、ネットショッピング利用方法、ネットオークション利用方法、オンラインゲーム利用方法、動画閲覧設定、メッセージ利用方法、各種プラグインの設定、各種トラブルシューティング
	マルチメディア機器	携帯音楽プレーヤー設定、各種ゲーム機設定または利用方法、デジタルカメラ操作方法、各種デジタル家電設定または利用方法、各種トラブルシューティング
遠隔サポートサービス	パソコンおよび周辺機器	パソコン本体およびパソコンに予め内蔵された周辺機器(ウェブカメラなど)のEMOBILE通信サービスを利用したインターネット接続、初期設定、パソコンおよび家庭内ネットワークとの接続、その他付属マニュアル等に記載された基本操作
	各種ソフトウェア	EMOBILEデータ通信端末の接続ドライバおよびユーティリティ、オペレーションシステム(本ソフトの動作環境に準ずる)、ブラウザ(本ソフトの動作環境に準ずる)、メールソフト、セキュリティソフト、その他パソコンに関連したソフトウェア(家庭用として市販されているものに限ります)のインストールおよび初期設定、個人での利用を想定した基本操作、最適化、その他の簡易操作

【別紙3(料金表)】

有償サポートサービスに係る月額料金は次のとおりです。

種類	月額料金
EMワイドサポート	500円(税込525円)
遠隔サポートサービス	300円(税込315円)

【別紙4(本ソフトが取得する情報)】

当社は、利用契約者の承諾を得て、当社が有償サポートサービスをより効果的に提供する上で有用な情報として、次に規定する本ソフトがインストールされた利用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。当社は、契約者から取得したその情報については、本規約第24条(個人情報の取扱)に従って取り扱います。

1. マシン名、マシンモデル
2. オペレーションシステムの種類、バージョン
3. プライベート IP アドレス、グローバル IP アドレス
4. MAC アドレス
5. CPU、メモリ、BIOS
6. グラフィックボード、モニター、オーディオ
7. ネットワークプロトコル、ネットワーククライアント、ネットワークサービス、ネットワークアダプタ
8. 接続されたプリンター
9. バッテリーの状態 (APM)
10. スタートアップフォルダ、レジストリ、INIFiles、Browser Helper Objects
11. InternetExplorer 設定情報 (Download Directory、Start Page、Proxy 設定)
12. インストールされているソフトウェア
13. タイムゾーン設定
14. Windows アップデート情報
15. その他、各種設定情報等

以 上