

遠隔サポートサービスプラス 利用規約

【対象：2017年3月1日以降ご契約のお客様】

2021年1月31日版

第1条（サービス運営等）

株式会社 U-NEXT（以下、「当社」といいます）は、「遠隔サポートサービスプラス利用規約」（以下、「本規約」といいます）に従って、「遠隔サポートサービスプラス（以下、「本サービス」といいます）を運営します。

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

利用契約締結により利用可能となる、本規約別紙「本サービスの詳細」に定めるサービスの総称をいいます。

(2) 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、本サービスの契約をいいます。

(3) 契約者

本規約に基づき当社と本サービスの利用契約を締結したお客様をいいます。

(4) 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を指します。

(5) 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。

(6) 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）

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、書面による通知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契約者に対する通知が完了したものとみなします。また、書面による通知を行う場合には、当社に登録されている契

約者の住所宛へ発送したときをもって、契約者に対する通知が完了したものとみなします。

第4条（本規約の変更）

当社は、本規約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、改定後の新規約を適用するものとします。

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ます。

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もって協議のうえ、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。

2. 本サービス利用契約は、1名の自然人からの申し込みに限り受け付けるものとし、法人、その他社団、組合等からの申し込みは受け付けません。

第9条（契約者の登録情報等の変更）

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決済情報（クレジットカードの番号もしくは有効期限を含みますがこれらに限られません）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）

契約者は、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）

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. 当社と契約者が利用契約を締結した後に、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、当社は、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) 契約者の利用料金決済方法の有効性の確認がとれない場合

(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、入会申込の手續が成年後見人によって行われていない場合もしくは入会申込の際に法定代理人、保佐人また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し、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）

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14条（本サービスの提供範囲）

本サービスの提供範囲は、本規約別紙「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）

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までにあらかじめ通知します。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、当社は契約者に対し、なん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）

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を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、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、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、利用料金の減額等を行わないものとします。

第17条（利用料金の支払方法）

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) 当社が定めるクレジット会社のクレジットカードによる支払い

(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契約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18条（自己責任の原則）

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、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19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（著作権）

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、当社が発行するユーネクストサービスのプログラムガイド等を含みますがこれらに限られません）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所有権は、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、前項の提供物について以下の行為を行ってはならないものとします。
 - (1) 本サービスの利用目的以外に使用する行為
 - (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

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）

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、維持および運用にかか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）

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。

第24条（保守等による本サービスの中止）

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25条（利用の停止）

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クレジットカードまたはその他決済手段の有効性が当社にて確認できない場合
- (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19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かか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26条（損害賠償の制限）

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な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24条（保守等による本サービスの中止）、第25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契約者に通知します。

第27条（債権の譲渡および譲受）

契約者は、月額利用料等本サービスにかかわる債権を当社が指定する譲渡先に譲渡することをあらかじめ承認するものとします。この場合、当社は、契約者への個別の通知または譲渡承認の請求を省略するものとします。

2. 契約者は、本サービスを提供する当社以外の事業者(当社が別に定める者に限ります。以下この条において同じとします。)の規約等に定めるところにより当社に譲り渡すこととされた当該事業者の債権を譲り受け、当社が請求することをあらかじめ承認するものとします。この場合、本サービスを提供する事業者および当社は、契約者への個別の通知または譲渡承認の請求を省略するものとします。

3. 前項の場合において、当社は、譲り受けた債権を当社が提供する本サービスの料金とみなして取り扱います。

第28条（反社会的勢力に対する表明保証）

契約者は、サービス利用契約締結時および締結後において、自らが暴力団または暴力団関係企業・団体その他反社会的勢力（以下、総称して「反社会的勢力」という）ではないこと、反社会的勢力の支配・影響を受けていないことを表明し、保証するものとします。

2. 契約者が次の各号のいずれかに該当することが合理的に認められた場合、当社はなんら催告することなくサービス利用契約を解除することができるものとします。

- (1) 反社会的勢力に属していること
- (2) 反社会的勢力が経営に実質的に関与していること
- (3) 反社会的勢力を利用していること
- (4) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていること
- (5) 反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していること

(6) 自らまたは第三者を利用して関係者に対し、詐術、暴力的行為、または脅迫的言辞を用いたこと

3. 前項各号のいずれかに該当した契約者は、当社が当該解除により被った損害を賠償する責任を負うものとし、自らに生じた損害の賠償を当社に求めることはできないものとします。

附則

- ・ 本規約は 2017 年 3 月 1 日より効力を有するものとします。
- ・ 改定 2021 年 1 月 31 日

別紙 本サービスの詳細

【本サービスの月額料金】

500 円（税抜）

【本サービスの内容】

本サービスの契約者は以下に規定するサービスをご利用いただけます。

遠隔サポートサービス：

「遠隔サポートサービス」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。

<遠隔サポートサービスのシステム動作環境>

OS	パソコン 32 ビット版 ・ 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 64 ビット版 ・ Windows2000 Professional (ServicePack4) ・ Windows XP Professional (ServicePack3) ・ Windows Vista HomeBasic ・ Windows Vista Home Premium ・ Windows Vista Business ・ Windows Vista Enterprise ・ Windows Vista Ultimate (ServicePack1)
----	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Windows7 • Windows8 • Windows8 Pro <p>Macintosh</p> <ul style="list-style-type: none"> • MacOS X 10.5 (Leopard) 以降で (ただし、Intel 製基盤のパソコン) <p>スマートフォン・スマートパッド</p> <ul style="list-style-type: none"> • Android 2.1 以降
ブラウザ	<p>パソコン</p> <p>Windows</p> <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 <p>Macintosh</p> <ul style="list-style-type: none"> • FireFox 3.0 以上 • Safari 3.2 以上 • Intel 基盤の Macintosh パソコン <p>スマートフォン・スマートパッド</p> <ul style="list-style-type: none"> • Android ブラウザ • Safari
接続回線	ブロードバンド回線
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

<遠隔サポートサービスのサポート対象機器、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。

<p>機器</p>	<ul style="list-style-type: none"> • サポート対象 スマートフォン本体、パソコン本体、キーボード、マウス、ルーター、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操作。
<p>OS (日本語版に限ります。)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • サポート対象 Windows 2000 Professional(ServicePack4)、Windows XP Home Edition(ServicePack3)、Windows XP Professional (ServicePack3) 、Windows Vista、Windows Vista HomeBasic、Windows Vista Home Premium、Windows Vista Home Business、Windows Vista Enterprise、Windows Vista Ultimate (ServicePack1) 、Windows7、Windows8、Windows8 Pro、Android2.1以降、IOS4以降 • 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。
<p>ソフトウェア</p>	<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。
<p>接続サービス</p>	<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。

	<p>ユーネクストビデオ見放題サービス等。</p> <ul style="list-style-type: none">• サポート範囲 <p>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。</p> <p>ユーネクストビデオ見放題サービスの初期設定等。</p>
--	--