

# あんしん遠隔サポート利用規約

## 第1条 (目的)

株式会社Y. U-mobile(以下「当社」といいます)は、以下のとおり、あんしん遠隔サポート利用規約(以下「本規約」といいます)を定め、これに基づきあんしん遠隔サポート(以下「本サービス」といいます)を提供します。

2. 本サービスは、対象通信サービス(第2条にて定義されます)のいずれかのプランを契約している者のみ申し込むことが出来るものとします。
3. 契約者(第2条にて定義されます)は、本規約を誠実に遵守しなければならないものとします。
4. 当社が、本サービスを円滑に運営するために必要に応じて契約者に通知した本サービスの利用にかかわる諸規定は、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、次の各号の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

- (1) 「対象通信サービス」とは、当社が別途定める「ヤマダニューモバイル利用規約」に基づき提供する通信サービス「ヤマダニューモバイル」をいいます。
- (2) 「申込者」とは、本サービスの利用を希望する者をいいます。
- (3) 「本契約」とは、当社と申込者との間に成立する本サービスの利用契約をいい、第6条に定める申し込みを当社が承諾することにより成立します。
- (4) 「契約者」とは、当社との間に本契約が成立している者をいいます。
- (5) 「利用開始月」とは利用開始日が属する月をいいます。
- (6) 「本サービス」とは、当社が本規約に基づき提供する、パーソナルコンピュータその他当社が定める通信機器(以下、総称して「PC等」といいます)に関するお問合せに、オペレータが電話、またはネットワーク経由で対応するトラブルシューティングサービスをいいます。
- (7) 「契約者設備」とは、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いいます。

## 第3条 (規約の変更)

当社は、本規約を変更する場合があります。この場合、料金その他の提供条件は、変更後の本規約によるものとします。

2. 本規約の変更、本サービスに関する事項その他の重要事項等の契約者に対する通知は、当社の判断により以下のいずれかの方法で行うものとします。
  - (1) 本サービスの画面上または当社ホームページ上に掲載することにより行います。この場合、掲載されたときをもって、全ての契約者に対し通知が完了したものとみなします。
  - (2) 本契約申し込みの際、またはその後に当社に届け出た契約者の電子メールアドレス宛への電子メールの送信により行います。この場合、当社が契約者へ電子メールを送信したときをもって、契約者に対する通知が完了したものとみなします。
  - (3) 本契約申し込みの際、またはその後に当社に届け出た契約者の住所宛への郵送により行います。この場合、郵便物を契約者の住所に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。

- (4) その他、当社が適切と判断する方法で行います。この場合、当該通知の中で当社が指定したときをもって、当該通知が完了したものとみなします。

#### 第4条（本サービスの内容）

本サービスの内容は、別紙に定めるとおりとします。

2. 本サービスを利用するために必要となる通信費等（電話料金を含みます。）は、契約者の負担となります。

#### 第5条（本サービスの利用について）

契約者は、本サービスを利用するにあたり、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り、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、契約者設備を当社指定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6条（本契約の申込み）

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。

2. 本契約は、前項の申込みに対し、当社がこれを審査のうえ承諾したときに成立します。

#### 第7条（委託）

当社は、本サービスの提供にかかわる業務の全部または一部を、自己の責任において第三者に委託することがあります。

#### 第8条（知的所有権）

契約者は、全ての知的所有権を含め、本サービスにかかわる全ての権利、権限および利益を当社またはその他権利を保持する第三者が所有することに同意するものとします。本契約等で付与されるライセンスを除き、当社およびそのライセンサーは本サービスの全ての権利を留保しており、いかなる黙示ライセンスも契約者に付与されることはありません。

#### 第9条（禁止事項）

契約者は、本サービスの利用に関して、以下の事項を行ってはならないものとします。

- (1) 本サービスのいずれかの部分に関するサブライセンス付与、貸出、レンタル、貸付、譲渡または配布
- (2) 本サービスにおいて当社が契約者に提供する物品の変更、改作、変換または二次的著作物の作成。逆コンパイル、リバースエンジニアリング、または分解またはソースコードの引出し行為
- (3) ソフトウェアまたはサイト上に表示されている商標、著作権、またはその他の所

- 有権通知の取外し、隠蔽または変更
- (4) 関連する法律または本契約等への違反
  - (5) 第三者の知的所有権またはその他の権利の侵害
  - (6) 公序良俗に反するまたはその恐れのある行為
  - (7) 犯罪行為または犯罪行為に結びつく行為

#### 第10条（本契約の終了）

契約者が対象通信サービスの契約解除を行った場合は、本契約も同時に終了します。

2. 前項に基づく本契約の終了により契約者に損害等が生じても、当社は一切責任を負いません。

#### 第11条（本サービスの停止）

当社は、契約者に通知することなく、いつでも本サービスの全部または一部の提供を停止することができます。

2. 当社は、前項に基づく停止により契約者に損害等が生じても一切責任を負いません。

#### 第12条（本サービスの廃止）

当社は、一定の予告期間をもって当社所定の方法により契約者に通知することにより、本サービスを廃止することができます。

2. 当社は、前項に基づく廃止により契約者に損害等が生じても一切責任を負いません。

#### 第13条（免責等）

契約者は、自己の判断および責任において、本サービスを利用しなければならないものとします。当社は、本サービスに関して、正確性、正当性、完全性、有用性に関する保証を含め、いかなる保証も行いません。当社は、本サービスまたはその利用に関連して生じたいかなる損害に対しても、当社の故意または重大な過失による場合を除き、何らの責任も負わないものとします。

2. 本サービスの利用に関連して、契約者と第三者との間で何らの紛争が発生した場合には、契約者が自己の費用と責任において解決しなければならず、当社は、当社の故意または重大な過失による場合を除き、一切の責任を負いません。

#### 第14条（個人情報の取り扱いについて）

本サービスの提供にあたり、当社が知り得た個人情報の取り扱いについては、当社が別に定める個人情報保護方針（<https://yumobile.co.jp/privacy/>）を適用します。

#### 第15条（契約の解除）

当社は、契約者が、以下の各号に該当する場合、何ら催告なく、契約者の本契約を解除できるものとします。

- (1) 本サービスの利用料金の支払いの遅延または不履行があった場合
- (2) 差押、仮差押、仮処分、租税滞納処分、強制執行、競売等の申立てを受けた場合またはそれらのおそれがあると認められる場合
- (3) 破産、民事再生、特別清算、または会社更生等の申立てを行い、あるいは申立てを受けた場合、またはそれらのおそれがあると認められる場合

- (4) 手形、小切手が不渡りとなり、その他支払停止状態に至った場合
- (5) 営業を廃止・休止・変更し、または第三者に管理される等営業内容に変更があった場合、またはそのおそれがあると認められる場合
- (6) 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場合
- (7) 反社会的勢力の構成員もしくは関係者であることが判明した場合
- (8) その他上記各号の一に準ずる事由があった場合
- (9) 後見・保佐・補助開始の審判を受けた場合
- (10) 死亡した場合

#### 第16条（契約者による解約）

契約者は、当社が指定する方法により、本契約を解約することができるものとします。

2. 前項に定める方法により、各月の末日までに解約手続きが完了した場合、当該月の末日をもって本契約の解約が成立するものとします。

#### 第17条（準拠法および裁判管轄）

本規約は、日本の国内法に準拠し、日本の法律に従って解釈されるものとし、本規約もしくは本サービスに関する紛争または本サービスに基づいて生じる一切の権利義務に関する紛争は、その訴額に応じ、東京簡易裁判所または東京地方裁判所のみを第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

2. 本サービスに関する訴訟は、当該訴訟の原因が生じてから一年以内に提起されなければならないものとします。
3. 契約者は、当社の文書による事前の同意なく、本契約に基づく権利または義務を第三者に譲渡または移転できないものとします。
4. 当社は、本契約における当社の地位を予めお客様に通知することにより、自由に譲渡できるものとします。

#### 第18条（料金）

契約者は、本規約に基づき発生する本サービスの利用料金と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) 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申込者指定の口座から引落されるものとします。

種別	月額利用料（税抜）
あんしん遠隔サポート	月額利用料 500 円 ※

※利用開始月の月額利用料は発生しません。

※月の途中で本サービスを終了する場合、当該月の月額利用料は日割りされず満額で請求されるものとします。

3. 本サービスの利用料金は、契約者が、本サービスを実際に利用したかに関わりなく、前項に定める利用料金が発生するものとします。

#### 附則

本規約は平成 29 年 7 月 7 日より効力を有するものとします。

平成 31 年 1 月 21 日 一部改定

別紙

<システム動作環境>

OS	<ul style="list-style-type: none"><li>・パソコン</li><li>32 ビット版<ul style="list-style-type: none"><li>Windows2000 Professional (ServicePack4)</li><li>Windows XP Home Edition (ServicePack3)</li><li>Windows XP Professional (ServicePack3)</li><li>Windows Vista HomeBasic</li><li>Windows Vista Home Premium</li><li>Windows Vista Business</li><li>Windows Vista Enterprise</li><li>Windows Vista Ultimate (ServicePack1)</li><li>Windows7</li><li>Windows7 Starter</li><li>Windows8</li><li>Windows8 Pro</li></ul></li><li>64 ビット版<ul style="list-style-type: none"><li>Windows2000 Professional (ServicePack4)</li><li>Windows XP Professional (ServicePack3)</li><li>Windows Vista HomeBasic</li><li>Windows Vista Home Premium</li><li>Windows Vista Business</li><li>Windows Vista Enterprise</li><li>Windows Vista Ultimate (ServicePack1)</li><li>Windows7</li><li>Windows8</li><li>Windows8 Pro</li></ul></li><li>・Macintosh<ul style="list-style-type: none"><li>MacOS X 10.5 (Leopard) 以降で (但し、Intel 製基盤のパソコン)</li></ul></li><li>・スマートフォン、スマートパッド<ul style="list-style-type: none"><li>Android2.1 以降</li><li>iOS 4 以降</li></ul></li></ul>
ブラウザ	<ul style="list-style-type: none"><li>・パソコン</li><li>Windows<ul style="list-style-type: none"><li>Internet Explorer 6.0 以上</li><li>Firefox 3.0 以上</li><li>Safari 3.0 以上</li><li>Opera 9.0 以上</li><li>Chrome10 以上</li></ul></li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Macintosh FireFox 3.0 以上 Safari 3.2 以上 Intel 基盤の Macintosh パソコン</li> <li>・ スマートフォン、スマートパッド Android ブラウザ Safari</li> </ul>
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

**<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>**

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。

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。

※サポート対象およびサポート範囲内であっても、問題解決をお約束するものではありません。

機器	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ サポート対象 パソコン本体、スマートフォン本体、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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
OS (日本語版に限ります。)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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)</li> <li>・ 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</li> </ul>
ソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> </ul>

接続サービス	<ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li><li>・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。</li></ul>
--------	--