エネトピア 遠隔サポート規約

本規約の適用

第1条 1.鳥取ガス株式会社及び鳥取ガス産業株式会社(以下「両社」という)は、遠隔サポート規約(以下「本規約」という)を定め、これにより遠隔サポートサービス(以下「本サービス」という)を提供します。
2.次条に定義する申込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.両社が、本規約の他に別途定める各サービスの利用規約及び「ご案内」または「サービスについて」等で規定する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.申込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に抵触する条項等が存する場合は、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。

用語の定義

第2条 1.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(遠隔サポートサービス)
両社が提供する、遠隔ヘルプサポートサービス
※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)申込者
両社が指定する方法にて本サービスへの申込を行い、両社がこれを承諾し、両社所定の手続きを完了した者。
(3)利用契約
本規約に基づき両社と申込者との間に締結される、本サービスの提供に関する契約。
(4)申込者設備
本サービスの提供を受けるため、申込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。
(5)本サービス用設備
両社が本サービスを提供するにあたり、両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。
(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(両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。)
(7)課金開始日
申込者へ、両社より発行された「サービス開始のお知らせ」に記載された日。
(8)アカウントID
PINコードと組み合わせて、申込者とその他の者を識別するために用いられる符号。
(9)PINコード
アカウントIDと組み合わせて、申込者とその他の者を識別するために用いられる符号。

通知

第3条 1.両社から申込者への通知は、通知内容を電子メールの送信または両社のホームページへの掲載等、両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、両社から申込者への通知を電子メールの送信または両社のホームページへの掲載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。

規約の変更

第4条 1.両社は、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、申込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.変更後の規約については、両社が別途定める場合を除いて、両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。

合意管轄

第5条 1.申込者と両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管轄裁判所とします。

準拠法

第6条 1.本規約に関する準拠法は、日本国法とします。

協議

第7条 1.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、申込者と両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。

利用の申込み

第8条 1.本サービス利用の申込みは、本規約に同意のうえ、両社所定の方法により行うものとします。
2. 両社が本サービス申込みを承諾したときを以って、契約締結とします。

申込者の登録情報等の変更

第9条 1.申込者は、両社へ届け出ている自身の住所、電話番号等に変更があるときは、事前に両社所定の変更手続きを行うものとします。
2.本条第１項の変更手続がなかったこともしくは変更手続の遅滞により、申込者が通信不能等の不利益を被ったとしても、両社は一切責任を負わないものとします。

申込者からの解約

第10条 1.本サービスの申込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、申込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)申込者は、利用契約を解約しようとするときは、両社ホームページ記載の所定の方法により、その旨を両社に通知するものとします。
(2)申込者が利用契約を解約する場合、両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１６条、第１７条、第１８条に基づきなされるものとします。

両社からの解約

第11条 1.両社は、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申込者が両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、または両社からの通知が申込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.両社は、申込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)申込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)申込者が未成年者、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。
(4)申込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。
(5)申込者が、両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両社が判断した場合。
(6)その他、前各号に準じる場合で両社が適当ではないと判断した場合。
3.両社は、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、その申込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。

権利の譲渡制限

第12条 1.本規約に別段の定めがある場合を除き、申込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。

設備の設置・維持管理および接続

第13条 1.申込者は、本サービスを利用するにあたっては、本規約にて両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申込者設備を設置し、本サービスを利用可能な状態に置くものとします。
2.申込者は、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、申込者設備を両社のサービスに接続するものとします。
3.両社は、申込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。

本サービスの提供範囲

第14条 1.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。

本サービスの廃止

第15条 1.両社は、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.両社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、申込者に対し、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項により両社が本サービスを廃止した場合、両社は申込者に対し、何ら責任を負わないものとします。

本サービスの利用料金、算定方法等

第16条 1.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。

利用料金の支払義務

第17条 1.申込者は、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を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、申込者は、その期間中の利用料金を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、申込者は、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。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.両社の責に帰さない事由により、申込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。

利用料金の支払方法

第18条 1.申込者は、本サービスの利用料金を次の各号のいずれかの方法で支払うものとします。
(1)口座振替
(2)その他、両社が指定する方法
2.両社は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両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。

アカウントID

第19条 1.申込者は、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.申込者は、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.申込者は、申込者のアカウント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、申込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、当該利用行為が申込者自身の行為であるか否かを問わず、申込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、両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.申込者のアカウントＩＤ およびＰＩＮ コードを利用して、申込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、両社は一切の責任を負わないものとします。
5.申込者は、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、両社は、当該申込者のアカウント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申込者が被る損害については、当該申込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。

自己責任の原則

第20条 1.申込者は、申込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.申込者は、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、両社に対しいかなる責任も負担させないものとします。申込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.申込者は、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.両社は、申込者がその故意または過失により両社に損害を被らせたときは、申込者に当該損害の賠償を請求することができるものとし、申込者は両社の請求に基づき、直ちに当該損害を賠償するものとします。

禁止事項

第21条 1.申込者は、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)両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)両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)両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)両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、両社が不適当と認める行為。

著作権

第22条 1.本サービスにおいて両社が申込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所有権は、両社または両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.申込者は、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。

両社の維持責任

第23条 1.両社は、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。

本サービス用設備等の障害等

第24条 1.両社は、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申込者にその旨を通知するものとします。
2.両社は、両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.両社は、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両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.両社は、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、両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。

個人情報の取扱

第25条 1.本サービスの提供に不可欠な両社の提携事業者から請求があったときは、両社がその申込者の氏名および住所等を、秘密保持と厳重管理を確認のうえ、その事業者に通知する場合があることについて、申込者は同意していただきます。
2.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」およびその他申込者から取得した個人情報の取扱について、両社はホームページ上に定める個人情報のお取り扱いについて(https://www.enetopia.co.jp/?page_id=13)に従うものとします。

保守等による本サービスの中止

第26条 1.両社は、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)両社の別途定める、本サービス用設備保守指定時間の場合。
(2)両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)申込者に対して、電話、ＦＡＸ、電子メール等による連絡がとれない場合、または申込者宛に発送した郵便物が宛先不明で両社に返送された場合。
2.両社は、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申込者に通知します。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、当該申込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、両社は一切の責任を負わないものとします。

利用の停止

第27条 1.両社は、申込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)申込者に対する破産の申立があった場合、または申込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。
(3)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。
(4)申込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、両社の業務の遂行に支障を及ぼしたと両社が判断したとき。
(5)前各号のほか本規約に違反した場合。
2.両社は、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申込者に通知します。ただし、両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はこの限りではありません。
3.本条の定めは、両社が申込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。

損害賠償の制限

第28条 1.本規約で特に定める場合を除き、申込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、両社は申込者が両社に支払う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、申込者が本サービスの利用に関して両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.両社は、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.両社は、申込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.両社は、本サービスの提供をもって、申込者の問題・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、それぞれに対して申込者自身で直接問合せすることを依頼することに留まる場合があります。
6.両社は、オペレータの説明に基づいて申込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.両社は、オペレータの説明に基づいて申込者が実施した作業の実施に伴い生じる申込者の損害について、一切の責任は負いません。
8.両社は、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)、第１５条(本サービスの廃止)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申込者の損害について、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、両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.両社は、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、両社はあらかじめそのことを申込者に通知します。

【附則】
本規約は2016年7月1日より実施するものとします。
本規約は2018年9月1日より実施するものとします。
本規約は2021年2月1日より実施するものとします。

別紙1　本サービスの詳細

本サービスの利用方法

本サービスの、利用方法は以下の通りとなります。
1.本サービスご利用の相談は、両社が運営するサポートセンターに、直接電話でご連絡ください。受付先0570-04-8877、受付時間10:00～19:00年中無休(年末年始除きます。)
2.本サービスの利用の際、申込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。

サービスの内容

「遠隔サポートサービス」とは、申込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申込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、申込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。):Windows98 Second Edition、Windows Millennium Edition(Me)、Windows 2000 Professional、Windows XP、Windows Vista、Windows 7、Windows 8
ブラウザ:Microsoft Internet Explorer 5.0以上
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

本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の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。
1.機器:
(1)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。
(2)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。
2.OS:
(1)サポート対象
Windows ９８ Second Edition、Windows Millennium Edition (Me)、Windows ２０００ Professional、Windows XP、Windows Vista、Windows ７、Windows ８。なお、OS は日本語版に限ります。
(2)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。
3.ソフトウェア:
(1)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。
(2)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。
4.接続サービス:
(1)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。
(2)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。

別紙2　料金表

月額ご利用料金	550円(税込)

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.両社は、本サービスを提供するための情報として、申込者のコンピュータ端末、通信機器等の情報を申込者の同意を得て取得します。なお、申込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、申込者が、以下の情報を自ら提供したときは、申込者は同意したものとみなします。
2.両社は、申込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)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)
・マシン購入日、購入金額等
・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

鳥取ガス株式会社　〒680-0932 鳥取市五反田町6番地　TEL 0857-28-8811
鳥取ガス産業株式会社　〒680-0932 鳥取市五反田町6番地　TEL 0857-28-8822
エネトピアひかりサポートセンター　0570-04-8877 平日・休日問わず 10:00～19:00