

# オトクナ遠隔サポート規約

2022年1月1日版

## 第1章 総則

### 第1条 (サービス運営等)

1. 株式会社クレド（以下「弊社」といいます。）は、「オトクナ遠隔サポート規約」（以下「本規約」といいます。）に従って、「オトクナ遠隔サポート」（以下「本サービス」といいます。）を運営します。なお、本サービスの詳細は第2条に定めるものとします。
2. 弊社が、本規約の他に別途弊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。

用語	用語の意味
(1)本サービス	「オトクナ遠隔サポート」を指します
(2)利用契約	本規約に基づき弊社と申込者との間に締結される、本サービスの契約
(3)申込者	弊社が指定する方法にて本サービスへの申込を行い、弊社がこれを承諾し、弊社所定の手続を完了した者
(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	弊社が本サービスを提供するにあたり、弊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（弊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）

### 第3条 (通知)

1. 弊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弊社のホームページへの掲載の方法等、弊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、弊社から申込者への通知を電子メールの送信または弊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ます。

#### **第4条（本規約の変更）**

1. 弊社は、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、改定後の本規約を適用するものとします。
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、弊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弊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、全ての申込者に対し通知が完了したものとみなします。
  - (2) 本サービス利用契約申し込みの際、またはその後に弊社に届け出た申込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、弊社が申込者へ電子メールを送信したときをもって、申込者に対する通知が完了したものとみなします。
  - (3) 本サービス利用契約申し込みの際、またはその後に弊社に届け出た申込者の住所宛への郵送により行います。この場合、郵便物を申込者の住所に発送したときをもって、申込者に対する通知が完了したものとみなします。
  - (4) その他、弊社が適切と判断する方法で行います。この場合、当該通知の中で弊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5条（合意管轄）**

申込者と弊社の間で訴訟の必要が生じた場合には、大阪地方裁判所または大阪簡易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、申込者と弊

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。

## 第 2 章 本サービスの利用契約の締結等

### 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、弊社所定の方法により行うものとします。

### 第 9 条 (申込者の登録情報等の変更)

1. 申込者は、弊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クレジットカードの番号もしくは有効期限に変更があるときは、事前に弊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、申込者が通信不能等の不利益を被ったとしても、弊社は一切責任を負わないものとします。

### 第 10 条 (申込者からの解約)

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、弊社ホームページ記載の弊社所定の方法によりその旨を弊社に通知するものとします。この場合、毎月の初日から 20 日（該当日が弊社休業日の場合は、直近営業日）までに弊社に通知があったものについては当該通知のあった月の末日に、また、毎月の 21 日から末日までに通知があったものについては当該通知のあった月の翌月の末日に、本契約の解約があったものとします。
- (2) 申込者が利用契約を解約する場合、弊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 4 章に基づきなされるものとします。

### 第 11 条 (弊社からの解約)

1. 弊社は、第 26 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

が弊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弊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. 弊社は、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

(4) 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、入会申込の手續が成年被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

(5) 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

(6) 申込者が、弊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弊社が判断した場合

(7) その他、前各号に準じる場合で弊社が適当ではないと判断した場合

3. 弊社は、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。

## 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、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。

## 第 13 条（設備の設置・維持管理および接続）

1. 申込者は、本サービスを利用するにあたっては、本規約にて弊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、申込者設備を弊社のサービスに接続す

るものとします。

3. 弊社は、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、本サービスの提供の義務を負わないものとします。

## 第3章 本サービス

### 第14条（本サービスの提供範囲）

本サービスの提供範囲は、別紙の「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）

1. 弊社は、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. 弊社は、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はこの限りではありません。
3. 本条第1項により弊社が本サービスを廃止した場合、弊社は申込者に対し、何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）

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。
2. 前項の期間において、第25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26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、利用開始月の翌月1日より利用料金が発生するものとします。
5. 弊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。

## 第 17 条 (利用料金の支払方法)

1. 申込者は、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) クレジットカード
  - (2) その他、弊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。
3. 第 1 項 1 号に定めるクレジットカードによる請求がかなわなかった場合のみ、払込用紙での請求となり、申込者は払込用紙記載の支払い期限内に支払いをおこなうものとします。

## 第 5 章 申込者の義務等

### 第 18 条 (アカウント ID)

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、弊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、弊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、弊社は、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。

#### 第 19 条（自己責任の原則）

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、弊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. 弊社は、申込者がその故意または過失により弊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、申込者は弊社の請求に基づき、直ちに当該損害を賠償するものとします。

#### 第 20 条（禁止事項）

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) 弊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) 弊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) 弊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) 弊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、弊社が不相当と認める行為

## 第 21 条（著作権）

1. 本サービスにおいて弊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、弊社または弊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。

## 第 6 章 弊社の義務等

### 第 22 条（弊社の維持責任）

弊社は、弊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 23 条（本サービス用設備等の障害等）

1. 弊社は、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. 弊社は、弊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. 弊社は、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弊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. 弊社は、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。）を弊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 24 条（個人情報の取扱）**

1. 申込者は、本サービスの提供に不可欠な弊社の提携事業者から請求があったときは、弊社がその申込者の氏名および住所等をその事業者にも、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。
2. 弊社は、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は、弊社がホームページ上に定める。

### **第 7 章 利用の制限、中止および停止**

#### **第 25 条（保守等による本サービスの中止）**

1. 弊社は、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) 弊社の別途定める、本サービス用設備保守指定時間の場合。
  - (2) 弊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弊社に返送された場合。
2. 弊社は、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、弊社は一切の責任を負わないものとします。

#### **第 26 条（利用の停止）**

1. 弊社は、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) 本サービスの利用料金の決済に用いる申込者の指定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申込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弊社に来た場合
  - (4) 弊社指定の「申込確認書兼支払方法登録申込書」が返送期限までに到着していない場合
  - (5) 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
  - (6) 本サービスの利用が第 20 条（禁止事項）の各号のいずれかに該当する場合
  - (7) 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弊社の業務の遂行に支障を及ぼしたと、弊社が判断したとき
  - (8) 前各号のほか本規約に違反した場合
2. 弊社は、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、弊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. 弊社は、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、申込者の希望により、申込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、本項の規定は弊社の義務を定めるものではありません。
  4. 前項の場合、申込者が、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、申込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、弊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、申込者の負担とします。
  5. 本条の定めは弊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。

## 第 8 章 損害賠償等

## 第 27 条（損害賠償の制限）

1. 弊社は、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、申込者が弊社に支払う 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弊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. 弊社は、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. 弊社は、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. 弊社は、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に留まる場合があります。
6. 弊社は、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. 弊社は、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、一切の責任を負いません。
8. 弊社は、第 25 条（保守等による本サービスの中止）、第 26 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、一切の責任を負いません。
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、弊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. 弊社は、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、弊社は、あらかじめそのことを申込者に通知します。

以上

2022年1月1日制定

## 別紙 本サービスの詳細

### 【本サービスの利用方法】

オトクナ遠隔サポート：

「オトクナ遠隔サポート」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、ウイオトクナチェック等を支援するサービスです。

### 【受付先】

オトクナ遠隔サポート

TEL 0120-345-360

受付時間 10：00 ～ 18：00 年中無休（年末年始を除きます。）

<システム動作環境>

【 OS 】（日本語版に限ります。）

#### パソコン（32 ビット版）

- ・ Windows8.1
- ・ Windows8.1 Professional
- ・ Windows10 Home
- ・ Windows10 Professional

#### パソコン（64 ビット版）

- ・ Windows8.1
- ・ Windows8.1 Professional
- ・ Windows10
- ・ Windows10 Professional

#### Macintosh

- ・ MacOS X 10.8 以降（但し、intel チップ搭載機に限る）

#### スマートフォン・スマート패드

- ・ Android 5.0 以降
- ・ iOS 8.0 以降

#### 【ブラウザ】

##### パソコン

##### Windows

- ・ FireFox 3.0 以上
- ・ Safari 3.0 以上
- ・ Opera 9.0 以上
- ・ Chrome10 以上

##### Macintosh

- ・ FireFox 3.0 以上
- ・ Safari 3.2 以上
- ・ Intel 基盤の Macintosh パソコン

#### スマートフォン・スマート패드

- ・ Android ブラウザ
- ・ Safari

#### 【接続回線】

ブロードバンド回線

#### 【パソコンの 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 又はバーチャル 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>

リモート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。

## 1. 機器

### (1) 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。

### (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（日本版に限る）

Windows8.1、Windows8.1 Professional、Windows10、Windows10 Professional、Android5.0以降、iOS 8.0 以降 MacOS 10.8 以降（intel チップ搭載機に限る）

### (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、メディアプレイヤー、ウイオトクナ対策、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、プロバイダーサービス、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。

制定：2022年1月1日