

<リモートサポートサービス特約（コンテンツ個別特約）>

【第1章 リモートサポートサービスの提供】

第1条 特約の目的および特約の適用

当社は、リモートサポートサービス特約（以下「本特約」といいます。）を定め、これにより、契約者から請求があったときはサポート対象機器、サポート対象ソフトウェア、サポート対象サービス、サポート範囲に定める機器について、リモートサポートサービス（以下「当サービス」といいます。）を提供します。契約者は、本特約に同意の上、当サービスに申し込んだものとみなされ、本特約に従って当サービスを利用するものとします。契約者が当サービスを申込および利用する場合、本特約のほか、基本規約およびコンテンツ基本特約にも同意したものとします。本特約と基本規約およびコンテンツ基本特約との間に抵触する条項等が存する場合は、本特約における定めが優先的に適用されるものとします。

【第2章 当サービスの利用料金・内容等】

第2条 月額料金

当社が提供する当サービスの料金は、月額 600 円(税別)と定めます。ただしキャンペーン等により、一定期間又は永続的に料金等が変更となる場合があります。

第3条 サービス内容

契約者のパソコンに関するお問合せにオペレーター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て直接支援や操作をすること（以下、「操作サービス」という。）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。

第4条 リモートサポートの提供範囲

当サービスの提供範囲は下記に定めます。ただし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ることや、サービスの提供範囲が変更となる場合があることを契約者は承諾するものとします。最新の本サービスの提供範囲は WEB ページ上 (<https://broad-networks.jp/kiyaku>) よりご確認ください。

【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】

1. 機器：

(1)サポート対象

パソコン本体、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。

(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、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 RT、Windows 8、Windows 8.1、Windows 10、Android 2.3以降、iOS6.0以降、MacOS 10.6～10.9 (intel チップ搭載機器に限る) なお、OS は日本語版のみとする。

(2)サポート範囲

インストール方法、個人利用を想定した基本的な操作方法、簡易診断。

3. ソフトウェア：

(1)サポート対象

ブラウザ、メール、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。

第5条 （操作サービスの提供範囲）

当サービスにおける操作サービスを利用するにあたって、契約者は事前に下記の環境を用意するものとします。ただし下記の環境の準備がなされた場合でも、操作サービスを利用できない場合があることを契約者は承諾するものとします。

【遠隔システム動作環境】

(1)OS(日本語版に限ります。):

Windows XP (SP3のみ)、Windows Vista、Windows 7、Windows 8、Windows 8.1、Windows 10、MacOS 10.6～10.7 (intel チップ搭載機器に限る)

(2)ブラウザ

Internet Explorer 6.0 以上、FireFox 3.0 以上、Safari 3.0 以上、Opera 9.0、Chrome10 以上

(3)CPU

Intel Pentium III 800MHz 以上またはその互換のプロセッサ

(4)ソケット通信

Winsock1.0 以上

(5)ネットワーク環境

LAN、FTTH、ADSL、ワイヤレス 対応

【第3章 損害賠償】

第6条 免責事項

1. 当サービスは、メーカー、ソフトウェアハウス及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、それぞれに対して契約者自身で直接問い合わせをすることを依頼するに留まる場合があります。

2. 当社は、当サービスの提供をもって、サポートを希望する事項に対する契約者の完全な理解を保証するものではありません。
3. 当社は、オペレーターの説明に基づいて契約者が実施した作業、操作サービスの内容について保証するものではありません。
4. 当社は、オペレーターの説明によって契約者が実施した作業、操作サービスの実施に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任は負いません。

【第4章 個人情報の取扱】

第7条 個人情報の取扱

契約者は、当サービスの実施に伴い、提供の過程において契約者およびその他の個人情報を知り得てしまう場合があることについて、同意します。当社は、知り得た個人情報を、基本規約第 32 条に従い取り扱います。当社は個人情報を知り得たことにより生じる被害について一切の責任を負いません。

【第5章 雑則】

第8条 利用に係る契約者の義務

1. 契約者は、当サービスの利用にあたり、自己の責任及び費用において次の各号に定める条件を満たすことを必要とします。ただし、契約者が次の条件を満たしている場合であっても、契約者のご利用状況によっては当サービスが提供できない場合があります。

- (1) 契約者自身による当サービスの利用の要請であること。
- (2) 当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又はプロダクト 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) サポートサービスの実施に必要な当社又は他の事業者が提供するドライバソフトウェア又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、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. 契約者が、操作サービスの利用の要請をする場合には、前項に定める条件に加え、自己の責任及び費用において以下の条件を満たすことが必要です。

- (1) 操作サービスの提供を受ける契約者のパソコン等が使用可能な状態となっていること。
- (2) 操作サービスの提供を受ける契約者のパソコン等に予め当社が定めるソフトがインストールされていること。
- (3) 契約者は当社が発行する電子証明書を受領を承諾し、オペレーターの遠隔操作を承諾すること。
- (4) 契約者のルータ、セキュリティソフト等がオペレーターと本ソフトが操作するパソコンと契約者のパソコンの間の IPv6 通信を遮断しないこと。
- (5) 契約者が必要に応じてオペレーターの指示に基づき操作を実施すること。

3. 前 2 項の規定のほか、契約者は次のことを守って頂きます。

- (1) 当社又は第三者の財産権(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) 当サービスを違法な目的で利用しないこと。
- (3) 当サービスによりアクセス可能な当社又は第三者の情報を改ざん、消去する行為をしないこと。
- (4) 第三者になりすまして当サービスを利用する行為をしないこと。
- (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、又はその利用若しくは運営に支障を与える行為をしないこと。
- (7) 本人の同意を得ることなく、又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をしないこと。
- (8) 当サービス及びその他当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為をしないこと。
- (9) 法令、本規約若しくは公序良俗に反する行為、当社若しくは第三者の信用を毀損する行為、又は当社若しくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。
- (10) 当サービスの専用受付番号の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又はこれに類する行為を行わないこと。

4. 契約者は、前項の規定に違反して当社の設備等を毀損したときには、当社が指定する期日までにその修繕その他の工事等に必要な費用を支払って頂きます。