

## オフィス PC サポートパック利用規約

### 第1条（総則）

本利用規約は、株式会社アイズネクスト（以下「当社」といいます。）が提供する「オフィス PC サポートパック」（以下「本サービス」といい、本サービスの内容は第14条に規定します。）を第5条に定める契約者（以下「契約者」といいます。）が利用する際の一切に適用されます。

### 第2条（本利用規約の範囲）

当社がオンライン等を通じ、随時契約者に対して通知する本サービスの利用上のルールも、名目の如何を問わず本利用規約の一部を構成するものとし、契約者はこれを承諾します。

### 第3条（本利用規約の変更）

当社は、契約者の承諾を得ることなく本利用規約を随時改定することがあります。なお、この場合の本サービスに関わる利用条件等は、変更後の利用規約を適用するものとします。

### 第4条（業務委託）

当社は、本サービスを提供するにあたり、本サービスの提供に関わる業務の全部または一部を当社の責任で第三者に委託できるものとし、契約者はこれをあらかじめ承諾するものとします。

### 第5条（契約者）

契約者とは、当社に本サービスの利用を申し込み、当社がこれを承諾し、当社との間で本サービスの利用契約が成立した者をいいます。

### 第6条（利用申込の方法）

1. 本サービスの利用を申込む者（以下「申込者」といいます。）は、本利用規約を承諾した上で、当社所定の方法に従って本サービスの利用申込を行うものとします。
2. 本サービスの利用申込において、当社は申込者に対し、申込者を確認するための資料の提出を要請できるものとし、申込者は当該要請に応じるものとします。
3. 申込者は、本サービスの利用の申込みにあたっては、事前もしくは同時に、当社の提供する光回線サービス「RAKUNET 光」（以下「RAKUNET 光」といいます。）の利用契約を当社所定の方法により当社と締結しなければならないものとします。

### 第7条（利用契約の成立）

1. 本サービスの利用契約（以下「本利用契約」といいます。）は、当社が申込者による本サービスの利用申込を承諾した時点で成立します。
2. 当社は、本利用契約が成立した旨を契約者に対し、書面または電子メールにて通知するものとします。

3. 次の各号の一に該当する場合は、当社は申込者の本サービスの利用申込を承諾しないことがあります。なお、当社は、申込みを承諾しない理由を開示する義務を負わないものとします。
  - 1) 当社が本サービスの提供・保守が困難と判断したとき。
  - 2) 申込者が本サービスの利用料金の支払いを怠る恐れがあるとき。
  - 3) 申込者が本サービスの利用申込に際し、虚偽の届出をしたことが判明したとき。
  - 4) 申込者が本利用契約に違反するおそれがあるとき。
  - 5) 申込者が過去に本サービスの利用に際し、利用料金の未納、滞納、その他本利用契約に違反したとき。
  - 6) 申込者が日本国内に所在していないとき、又は日本語での対応が困難なとき。
  - 7) 申込者が当社の社会的信用を失墜させる態様で本サービスを利用するおそれがあるとき。
  - 8) 申込者が第8条第1項に定義する反社会的勢力等と認められるとき。
  - 9) 当社の競合他社等、事業上の秘密を調査する目的で本サービスを利用しようとしていることが判明したとき。
  - 10) その他当社が申込者の利用申込を承諾することが相当でないとするとき。
4. 当社は、申込者の本サービスの利用申込を承諾しない、もしくは取消しを行う場合は、当該申込者に書面または電子メールにより通知を行うものとします。

#### 第8条（反社会的勢力の排除）

1. 契約者は、当社に対し、次の各号の事項を確約するものとします。
  - 1) 自らが暴力団、暴力団関係企業、総会屋もしくはこれらに準ずるもの又はその構成員（以下、総称して「反社会的勢力」という）ではないこと。
  - 2) 自らの役員（取締役、執行役、業務を執行する社員、またはこれらに準ずる者をいう）及び従業員が反社会的勢力ではないこと。
  - 3) 反社会的勢力に自己の名義を利用させ、本利用契約を締結するものではないこと。
  - 4) 本利用契約の有効期間内に、自ら又は第三者を利用して、次の行為をしないこと。
    - ①相手方に対する脅迫的な言動又は暴力を用いる行為。
    - ②偽計または威力を用いて相手方の業務を妨害し、又は信用を毀損する行為。
2. 当社は、契約者が次の各号の何れかに該当した場合には、契約者に対して何らの催告を要せずして本利用契約を解除することができ、また、併せて損害賠償を請求することができるものとします。
  - 1) 前項第1号又は第2号の確約に反する申告をしたことが判明したとき。
  - 2) 前項第3号の確約に反し契約したことが判明したとき。
  - 3) 前項第4号の確約に反する行為をしたとき。
3. 前項により本利用契約が解除された場合には、契約者は、解除により生じる損害について、当社に対して一切の損害賠償請求を行わないものとします。

#### 第9条（解約）

1. 契約者が本利用契約を中途解約する場合は、当社所定の解約申込書にて当社に届け出るものとします。当社所定の解約申込書が不備なく暦日 10 日（10 日が当社休業日の場合は、前営業日とします。）までに当社に到着した場合には、到着した日の属する月の末日をもって本利用契約は中途解約されるものとします。当該解約申込書が暦日 10 日以後に当社に到着した場合には、到着した日の属する月の翌月末日をもってされるものとします。
2. 本条により本利用契約を中途解約した契約者の本サービス利用契約期間中に係る一切の債務は、本利用契約の中途解約後においても、当該債務が履行されるまでは消滅しません。

## 第 10 条（解除）

1. 契約者が次の各号の一に該当する場合は、当社は、契約者に対して何ら催告又は通知を要することなく、直ちに本利用契約の全部もしくは一部を解除することができるものとします。また、契約者は次の各号の一に該当した時点で、当社に対して本利用契約に基づき負担する一切の債務について期限の利益を喪失するものとします。
  - 1) 本サービスの提供を妨害したとき。
  - 2) 仮差押、差押もしくは競売の申請、破産、会社更生、もしくは民事再生の申し立てがあったとき、又は清算に入ったとき。
  - 3) 租税公課を滞納して保全差押を受けたとき。
  - 4) 金融機関等により、契約者が指定した支払口座の利用が停止させられたとき。
  - 5) 手形交換所の取引停止処分の原因となる不渡りを 1 回でも出したとき。
  - 6) 資産、信用、又は営業の譲渡、合併等事業に重大な変化が生じ、本利用契約に基づく債務の履行が困難になるおそれがあると当社が判断したとき。
  - 7) 本サービスの利用申込時に虚偽の申請をしたとき。
  - 8) 本サービスにより利用しうる情報の改ざんを行なったとき。
  - 9) 利用料金の支払いを遅延し、又は拒否・停止したとき。
  - 10) 本サービスの利用契約の全部又は一部に違反したとき。
    - 11) 当社の名誉もしくは信用を毀損したとき。
    - 12) 第 29 条（営業活動の禁止）、及び第 30 条（商標等）の規定に違反したとき。
    - 13) 契約者が過度に頻繁に問い合わせを実施し、または本サービスの提供に係る時間を故意に延伸し、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。
    - 14) 当社に損害を与えたとき。
    - 15) 当社と契約者との間の RAKUNET 光の利用契約が事由の如何を問わず終了したとき。
    - 16) その他契約者として不適切もしくは不適當又は本サービスの提供に支障があると当社が判断したとき。
2. 当社は、前項により本利用契約の全部もしくは一部を解除した場合でも、契約者に対して利用料金の返金を行わないものとします。
3. 当社は、契約者が第 1 項の各号の一に該当したことより損害を被った場合、本利用契約の解除の有無に関わらず契約者に対して当社が被った損害の賠償を請求できるものとし、契約者は損害を賠償する義務を負い直ちに履行するものとします。

#### 第11条（本サービスの利用）

1. 契約者は、本サービスを、本利用規約の各条項に記載の条件に従い自ら利用し、又は自己の従業員及び労働者派遣契約に基づき自己の業務に従事する者（以下、併せて「従業員等」といいます。）に利用させることができるものとします。
2. 契約者は、従業員等に本利用規約を遵守させるものとします。
3. 契約者が他のネットワーク（国内外）を経由して通信を行う場合、経由するすべてのネットワークの規制及びそれらの国の法令に従わなければなりません。
4. 契約者は、自己の費用と責任において、本サービスを利用するために必要な通信機器、ソフトウェアその他これらに付随して必要となる全ての機器及びサービスを準備し、本サービスを利用するものとします。
5. 当社は、本サービスの提供のために必要な、または、適したソフトウェアの使用を契約者に対して要請することができるものとし、契約者は当該要請に応じるものとします。なお、契約者が当社の指定したソフトウェアと異なるソフトウェアを用いたことにより、本サービスを受けられなかった場合、当社は一切の責任を負わないものとします。

#### 第12条（契約者情報の取扱い）

1. 契約者は、本利用規約の諸手続きにおいて、当社からの要請に応じて、正確な契約者情報を当社に提供するものとします。
2. 契約者が既に当社に届出ている契約者情報に変更が生じた場合、契約者は、当社が別途指示する方法により、速やかに当社に対して当該変更の内容を届け出るものとします。
3. 当社は、契約者情報に個人情報保護関連法令に定める個人情報が含まれる場合には、当社の定める個人情報保護方針に則り個人情報を管理します。
4. 契約者は、当社が契約者情報を、本サービスを提供する目的の他に次の各号に定める目的に利用し、または第三者に提供することがあることに同意するものとします。
  - 1) 当社が契約者に対し、本サービスの追加または変更の案内、または緊急連絡の目的で、通知する場合。
  - 2) 当社、当社の提携先等及び第三者の提供するサービスや商品に関する広告宣伝またはその他の案内を契約者に通知する場合。
  - 3) 当社が、本サービスに関する利用動向を把握する目的で、契約者情報の統計分析を行い、個人を識別できない形式に加工して、利用又は提供する場合。
  - 4) 司法機関、行政機関等から法令に基づく正当な手続に従い照会又は開示請求がなされた場合
  - 5) 契約者から事前に同意を得た場合。
  - 6) その他、当社が真にやむを得ないと判断した場合。
5. 前項第1号の規定に関わらず、契約者は、契約者情報を利用しての当社からの情報提供や問い合わせの受領を希望しない場合には、当社に対してその旨請求できるものとし、当社は当該請求に応えるように努めるものとします。ただし、かかる当社からの情報の提供や問い合わせが、契約者に対する本サービスの提供に関連して必要な場合には、この限りではないものとします。

6. 契約者は、契約者情報を照会または変更することを希望する場合には、別途当社が定める手続きに従って照会または変更を請求できるものとします。
7. 当社は、サポートの一環として新サービスの紹介、手続方法の変更、及び契約者にとって有益と判断した情報を記載した電子メール及び郵便物等を契約者に送付することができるものとします。ただし、契約者は当社が定める手続きに従って申し出ることにより、当該電子メール及び郵便物等の配信を停止することができるものとします。

#### 第13条（本サービスの対象機器等）

1. 本サービスの対象機器は以下の通りとします。
  - 1) パソコン本体。
  - 2) パソコンの増設機器、周辺機器でメーカーが現在もサポートしているもの。
  - 3) スマートフォン、タブレット端末。
2. 本サービスの対象ソフトウェアは以下の通りとします。
  - 1) 広く一般に知られ、多くのユーザーが使用している正規ソフトウェア。
  - 2) PCメーカープリインストール版ソフト。
3. 本サービス提供に必要な環境は以下の通りとします。
  - 1) インターネット接続に必要な通信環境及び機器一式。
  - 2) 付属のマニュアル及びリカバリー用メディアが用意されていること。
4. 前各項各号の詳細については、別途当社から契約者に対して通知するものとします。

#### 第14条（本サービスの内容）

1. 本サービスの内容は、下表に定める通りとします。

サービス名	サービス内容
電話サポート	契約者が利用するパソコン・スマートフォン・タブレットの設置、接続、使用方法、トラブル等に関する契約者からの電話による問い合わせに対し、当社が電話で回答、及び、助言を提供します。
リモートサポート	契約者が利用するパソコン・スマートフォン・タブレットの設置、接続、使用方法、トラブル等に関する契約者からの電話による問い合わせに対し、当社の提供するソフトウェアを利用して、遠隔操作で問題を確認し、その解消に必要な措置を提供します。
電話＋リモートサポート	電話サポートとリモートサポートの両方のサービスを提供します。

2. 本サービスの提供時間は、平日、休日問わず、午前9時から午後7時までとします。

#### 第15条（契約者の当社に対する協力事項）

契約者は、当社が本サービスの提供に必要な協力を求めたときは、当社に対して以下に定める協力を行うものとします。

- 1) 当社の求めに応じたIDやパスワード等の入力。

- 2) 当社の求めに応じた本サービス提供のために必要な情報（第13条に規定する本サービスの対象機器等の操作説明書等を含みます）の提供。
- 3) 第13条に規定する本サービスの対象機器等に重要な情報がある場合に本サービスの提供前の契約者の責任による当該重要情報の複製の実施。
- 4) 本サービスの対象機器等に機密情報がある場合に本サービスの提供前の契約者の責任による機密情報の防護措置又は消去の実施。
- 5) その他本サービスの提供又は対象機器等の設定作業等のために当社が契約者に要請する事項の実施。

#### 第16条（サービス除外事項）

1. 当社は、契約者が次の各号の一に該当すると当社が判断する場合には、本サービスの提供を行わないことがあります。
  - 1) 本サービスを提供することが技術上著しく困難なとき。
  - 2) 契約者が第15条（契約者の当社に対する協力事項）のいずれかの項目の協力を行わず、当社の設定作業等の実施が困難となる場合。
  - 3) 不正アクセス行為又はソフトウェアの違法コピー等、違法行為又は違法行為の幫助となる作業を当社に要求する場合。
  - 4) その他契約者の責により本サービスの提供が困難となる場合。
2. 当社は、別紙2（総合的にサポートできかねる事項）に記載された事項については、本サービスの提供を行わないものとします。
3. 契約者は、第1項の規定により当社が本サービスの提供を行わない場合についても、利用料金をお支払いいただきます。

#### 第17条（権利の譲渡等の制限）

契約者は、本利用契約に基づいて本サービスを利用する権利を第三者に使用、譲渡、再貸与、法人の合併・分割による契約者の地位の承継、質権の設定、その他の担保に供する等はいかなるものもできません。

#### 第18条（変更の届出）

1. 契約者は、本サービスの利用申込の際に当社へ届け出た事項に変更があった場合には、速やかに当社所定の書式で変更の届出をするものとします。なお、契約者が第1項の届出を怠ったことで契約者が不利益を被ったとしても、当社は一切その責任を負わないものとします。
2. 前項の届出があったときは、当社は、契約者に対しその届出があった事実を証明する書類を提出していただくことがあります。
3. 本利用契約に関して当社から契約者の届出住所宛に発せられた郵便物が理由の如何を問わず契約者に到達しないとき、または、契約者が第1項に規定する変更の届出を怠ったときは、本利用契約に関して当社から契約者の届出住所宛に発せられた郵便物は、すべて通常その到達すべき時に到達したものとします。

#### 第19条（ソフトウェアの使用条件の遵守）

契約者は、本サービスの利用に関して、当社が提供するソフトウェアを利用する場合には、当該ソフトウェアに関して別途定める使用条件を遵守するものとします。

#### 第20条（禁止事項）

契約者は、本サービスを利用するにあたり、次の行為を行ってはならないものとします。

- 1) 本利用規約の内容に反する行為。
- 2) 当社もしくは第三者（個人を含み国内外を問いません。以下同様とします。）の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。
- 3) 他者の財産、プライバシー又は肖像権を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。
- 4) 他者を差別又は誹謗中傷し、又はその名誉もしくは信用を毀損する行為。
- 5) 他者になりすまして本サービスを利用する行為。
- 6) サーバー又は他者の設備等の利用又は運営に支障を与える、又は与えるおそれのある行為。
- 7) TELNET のように UNIX コマンドへのアクセスを可能にするプログラムを設置する行為。
- 8) UNIX コマンドのバイナリファイルをアップロードする行為。
- 9) 公序良俗に反する行為及びそのおそれのある行為。
- 10) その他法令に違反し、又は他者に不利益を与える行為。
- 11) 前各号のいずれかに該当する行為が見られるデータ、情報等へリンクを張る行為。
- 12) その他、当社が本サービスの契約者として相応しくないと判断する行為。

#### 第21条（本サービスの中断）

当社は、次の各号のいずれかが起こった場合は、契約者に対して何ら責任を負うことなく、一時的に本サービスの全部、又は一部の提供を中断することができるものとします。

- 1) 本サービスのシステムの保守を定期的に又は緊急に行うとき。
- 2) 火災、停電等により本サービスの提供ができなくなったとき。
- 3) 地震、噴火、洪水、津波等の天災地変により本サービスの提供ができなくなったとき。
- 4) 戦争、動乱、暴動、騒乱、労働争議等により本サービスの提供ができなくなったとき。
- 5) 契約者が第20条（禁止事項）の行為を行ったことに起因して第三者から当社に対して請求又は訴訟の提起がなされたとき。
- 6) 当社に対し、契約者に係わるクレーム、請求等がなされ当社の業務に支障を来すと当社が判断したとき。
- 7) 当社の電気通信設備に支障を及ぼし、またはそのおそれがある等、本サービスの運用に支障を来すと当社が判断したとき。
- 8) その他運用上或は技術上、当社が本サービスの一時的な中断が必要と判断したとき。

#### 第22条（免責）

1. 本サービスは、当社が契約者からの問い合わ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。
2. 当社は、本サービスの提供をもって、契約者の問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決又は解決方法の説明を保証するものではありません。
3. 当社は、本サービスに関連して発生した契約者のいかなる損害（逸失利益及び第三者から契約者に対して為されたクレーム、損害賠償請求等に基づく損害を含む。）についても、一切責任を負わないものとします。
4. 当社は、本サービスの内容、並びに契約者が本サービスを通じて得る情報等について、その完全性、正確性、適用性、有用性等について、いかなる保証も負わないものとします。
5. 当社は、本サービスの提供に遅延又は中断（前条の中断を含みますが、これに限りません。）等が発生して責任を一切負わないものとし、これらに起因して契約者が被った損害（逸失利益を含む。）に関し、何らの責任も負わないものとします。
6. 本サービスは、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。問い合わせの内容によっては、問い合わ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等を紹介することや、それぞれに対して契約者自身で直接問い合わせすることを依頼するに留まる場合がございます。
7. 当社の本サービスが原因で各種メーカーの無償サポートが受けられなくなった場合、契約者のデータが消失した場合、当社の責に帰することのできない事由から生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益および第三者からの損害賠償請求に基づく契約者の損害が発生した場合、作業時間の大幅な遅延が原因で契約者に何らかの損害が生じた場合も、当社は一切責任を負わないものとします。
8. 当社は、第9条（利用資格の停止及び失効）、第21条（本サービスの中断）、第27条（本サービスの廃止）の規定により、本サービスの利用停止、本サービスの中断並びに本サービスの廃止に伴い生じる契約者の被害または損害について、一切の責任を負わないものとします。
9. サイバーテロ、天災地変、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した被害については、当社は一切責任を負わないものとします。（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、治安等を初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又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、本サービスを提供する上で、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できるものとし、変更した場合は、遅滞なく契約者に通知するものとします。
11. 当社は、本サービスの提供をもってインターネットへの接続、電子メールの送受信、パソコンの周辺機器の利用、ウィルスの完全な発見及びその駆除、ソフトウェア（ドライバソフトウェア及びファームウェア等を含む）の完全なインストール、アップグレード、アンインストール又は契約者のデータの完全なバックアップ及びその移行等を保証するものではありません。
12. 当社は、契約者が当社所定の書面に本サービスの提供の完了を押印又は署名をもって確認



した後は、当社が設定した内容等を保証しません。

#### 第23条（利用料金の支払い）

1. 契約者は、別紙1記載の利用料金を当社に支払うものとする。
2. 契約者は、当社が定める方法により利用料金を支払うものとします。利用料金の支払いに関する条件の詳細は契約者と収納代行会社又は金融機関等との契約または当社が指定する期日及び方法によるものとします。また、契約者と当該収納代行会社又は金融機関等の間で紛争が発生した場合は、当該当事者双方で解決するものとし、当社は一切の責任を負わないものとします。

#### 第24条（債権譲渡）

契約者は、当社が契約者に対して有する本サービスの利用料金請求権を当社の指定する者に譲渡することを、あらかじめ承諾するものとします。

#### 第25条（遅延損害金）

1. 契約者が利用料金その他の債務を支払期日を過ぎてもなお履行しない場合、契約者は支払期日の翌日から支払の日の前日までの日数に、年14.6%の割合で計算される金額を遅延損害金として、利用料金その他債務と一括して、当社が指定した日までに指定する方法で支払うものとします。
2. 前項の支払いに必要な振り込み手数料その他の費用は、全て契約者の負担とします。

#### 第26条（消費税）

契約者は、当社に対し本サービスの利用料金を支払う場合は、当該利用料金の額に消費税及び地方消費税相当額を加算した額を支払うものとします。

#### 第27条（本サービスの変更、追加又は廃止）

1. 当社は、本サービスの全部又は一部をいつでも変更、追加もしくは廃止することができるものとします。なお、本サービスを廃止する場合は、当社は本利用契約を解約することができるものとします。
2. 当社は、前項による本サービスの全部又は一部の変更、追加もしくは廃止及び廃止に伴う本利用契約の解約について、契約者に対して何ら責任を負わないものとします。

#### 第28条（秘密の保持）

1. 当社は、刑事訴訟法、少年法、弁護士法、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律等、法律上の照会権限を有する者からの照会があった場合には、契約者情報を開示できるものとします。
2. 契約者は、本サービスを利用することにより知り得た当社の業務上又は技術上の秘密情報を当社の事前の書面による承諾を得ることなく第三者に開示、漏洩しないものとし、本サービスを利用する目的以外に使用しないものとします。

3. 当社は、契約者が本利用規約に基づく義務に違反しその他本サービスの提供を妨害する行為を行った場合、本サービスの円滑な提供を確保するために必要な範囲でのみ、本サービスのために契約者に関する情報を使用または提供することができます。

#### 第29条（営業活動の禁止）

契約者は、本サービスを使用して、有償、無償を問わず、営業活動、営利を目的とした利用、付加価値サービスの提供又はその準備を目的とした利用をすることができません。

#### 第30条（商標等）

1. 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（本利用規約、各種ソフトウェア、取扱いマニュアル、ホームページ等を含む）に関する著作権及び特許権、商標権、並びにノウハウ等の一切の知的所有権（以下、「商標権等」という）は、当社又は本サービスの提供に関わる業務の委託先に帰属するものとします。
2. 契約者は、商標等について、当社及び本サービスの提供に関わる業務の委託先の権利を損なうような行為を一切行ってはならないものとします。
3. 本利用規約は、商標等についていかなるライセンスをも明示黙示を問わず承諾するものではありません。

#### 第31条（専属的合意管轄裁判所）

契約者と当社との間で本サービスの利用に関して紛争が生じた場合は、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32条（特約との関係）

第2条（本利用規約の範囲）に基づき当社が通知する本サービスの利用上のルールと本利用規約の定めが抵触する場合は、当社が通知する本サービスの利用上のルールの内容が優先して適用されるものとします。

#### 第33条（協議事項）

本利用規約に定めのない事項、または本利用規約の各条項につき疑義が生じた場合には、当社と契約者は誠意をもって協議の上、解決するものとします。

#### 第34条（準拠法）

本利用規約は、日本法に準拠し、日本法に従って解釈されるものとします。

#### 附則

本利用規約は、令和5年6月1日より効力を有するものとします。

別紙 1

【1 本サービスの種類】

プラン名称	提供内容
オフィスPCサポート プラン3	PC・スマートフォン・タブレット端末3台まで
オフィスPCサポート プラン10	PC・スマートフォン・タブレット端末10台まで
オフィスPCサポート プラン15	PC・スマートフォン・タブレット端末15台まで
オフィスPCサポート プラン19	PC・スマートフォン・タブレット端末19台まで

【2 本サービスの利用料金】

	プラン名称	金額 (税抜)
月額利用料金	オフィスPCサポート プラン3	1,000 円
	オフィスPCサポート プラン10	3,000 円
	オフィスPCサポート プラン15	4,500 円
	オフィスPCサポート プラン19	5,500 円

【3 本サービスの利用料金の発生条件】

- (1) 本利用契約締結日の属する月については、月額利用料金が発生しないものとします。
- (2) 本利用契約が事由の如何を問わず終了した日の属する月については、月額利用料金の日割計算を行わず、1か月分を請求します。

以上

## 別紙 2

### 【本サービスで総合的にサポートできかねる事項】

1. 周辺機器の相性問題、ハードウェア故障と断定できる状態でのお問合せ
2. ハードウェアの改造、または助長と思われるお問合せ
3. デュアルブート状態のパソコンならびにその設定に関するお問合せ
4. OS 付属以外のゲームソフトに関するお問合せ
5. OS 以外のアドオンプログラム（プラグイン含）の導入、操作方法に関するお問合せ
6. 雑誌の付録 CD・DVD に関するお問合せ
7. 体験版、β 版ソフトウェアに関するお問合せ
8. プログラミング開発支援（HTML、マクロ、VBA、Access など）に関するお問合せ
9. スクリプティング、プログラミング、データベース、Web などの設計や開発に関するお問合せ
10. マクロ、財務関数、統計関数、検索/行列関数およびデータベース関数のお問合せ
11. 各種ソフトウェアのアップデートで提供される修正プログラムの詳細に関するお問合せ
12. ファイル交換ソフトウェアに関するお問合せ
13. ソフトウェアの設計または製造に関するお問合せおよび起因する障害に関するお問合せ
14. ソースコードの解析やシステムのパフォーマンス劣化による解析などのお問合せ
15. フリーウェア・シェアウェアに関するお問合せ
16. PC 本体以外へのソフトウェアのダウンロードならびにインストールのお問合せ
17. 企業向けソフトウェア、専用会計ソフトウェアに関するお問合せ
18. 日本語版以外の OS、アプリケーションおよびマニュアルに関するお問合せ
19. 付属マニュアルに記載のない応用的操作・設定、メーカーがサポートしていないお問合せ
20. メーカー起因のお問合せ、メーカー独自仕様のアプリケーションのお問合せ
21. 違法行為（不正コピーなど）、または助長と思われるお問合せ
22. データバックアップ支援および消失データの復旧に関するお問合せ
23. ウィルス、スパイウェア感染時におけるインストール済セキュリティソフトウェア以外での駆除操作
24. 3 台以上のパソコンでのファイル共有、プリンタ共有設定
25. IP アドレスを固定で使用されている環境でのネットワーク全般に関するお問合せ
26. 事業用ネットワーク環境の再設定作業、インストール作業、インプリメント作業などのお問合せ
27. 大型複合機など固定 IP アドレスを使用する機器が導入された環境でのネットワーク共有のお問合せ
28. TCP/IP 以外のネットワーク接続方法に関するお問合せ
29. ドメイン参加しているパソコンに関するお問合せ
30. 海外からのお問合せ
31. オンライングループ作業に関するお問合せ

以上