

どこよりもお困りサポート 利用規約

第1章 総則

第1条(本規約の目的)

株式会社どこよりも(以下「当社」といいます。)は、このどこよりもお困りサポートサービス利用規約(以下「本規約」といいます。)を定め、これによりどこよりもお困りサポートサービス及び、どこよりもお困りサポートBizライトサービス(以下「本サービス」といいます。)を提供します。

第2条(本規約の変更)

当社は、本規約(別紙を含みます。)を、契約者の承諾を得ることなく変更することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の規約によります。

第3条(用語の定義)

本規約(別紙を含みます。)において用いられる次の用語は、それぞれ次の意味で使用します。

| 用語 | 用語の意味 |
|--------|--|
| 本契約 | 当社から本サービスの提供を受けるための契約。 |
| 契約者 | 当社と本契約を締結している者。 |
| 専用受付番号 | 契約者が本サービスを利用するために当社が指定した電話番号。 受付時間は別紙1(提供時間)に定めるところによります。 利用条件及び対象となるパソコン等については、別紙2(本サービスの利用条件)に定めるところによります。 |

第2章 禁止行為

第4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5条(著作権等)

- 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。)に関する著作権及び特許権、商標権、並びにノウハウ等、一切の知的所有権は、当社に帰属するものとします。
- 契約者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱っていただきます。
 - 本サービスの利用目的以外に使用しないこと。
 - 営利目的の有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。

第3章 利用中止等

第6条(利用中止)

- 当社は、次の場合には、本サービスの利用を中止することがあります。
 - 当社の電気通信設備及び委託会社の電気通信設備の保守上又は工事やむを得ないとき。
 - 第8条(利用の制限)の規定により、本サービスの利用を中止するとき。
 - 当社が設置する電気通信設備又は本ソフトの障害、その他やむを得ない事由が生じたとき。
 - その他当社が本サービスの運用を中止することが望ましいと判断したとき。
- 当社は、前項の規定により本サービスの利用を中止するときは、当社が指定するホームページ等により、その旨周知を行います。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第7条(利用停止)

- 当社は、契約者が次のいずれかに該当するときには本サービスの利用を停止することがあります。
 - 料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
 - 当社の名誉若しくは信用を毀損したとき。
 - 第4条(営業活動の禁止)、第5条(著作権等)及び第20条(利用に係る契約者の義務)の規定に違反したとき。
 - 契約者が過度に頻繁に問い合わせを実施し又はサポートサービス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。
 - 本規約に反する行為であって、本サービス等に関する当社の業務の遂行に支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがある行為をしたとき。
 - 当社に損害を与えたとき。
- 当社は、前項の規定により本サービスの利用停止をするときは、当社からあらかじめその理由、利用停止をする日及び期間を契約者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第8条(利用の制限)

当社は、本サービスの制限(天災、事変その他の非常事態が発生し、又は発生する恐れがあるときには災害の予防若しくは救援、交通、通信若しくは電力

の供給の確保又は秩序の維持のために必要な事項を内容とする通信、又は公共の利益のために緊急を要する通信を優先的に取り扱うため、本サービスの利用を制限することをいいます。)を行なうことがあります。

第9条(本サービス提供の終了)

1. 当社は、本サービスを継続的かつ安定的に提供することが著しく困難な場合は、本サービスの提供を終了することがあります。
2. 前項の規定により、当社が本サービスの提供を終了し、本サービスの提供の終了に伴いその本契約を解除する場合は、当社が指定するホームページ等によりその旨周知を行います。また、あらかじめその理由、本サービスの提供を終了する日を契約者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第10条(当社による契約解除)

当社は、次のいずれかに該当する場合は、あらかじめ契約者に通知した後、本契約を解除することがあります。

1. 第7条(利用停止)の規定により本サービスの利用を停止された契約者が、なおその事実を解消しないとき。但し、当社は、第7条(利用停止)第1項のいずれかに該当する場合に、その事実が当社の業務に著しい支障を及ぼすと判断したときは、本サービスの利用停止をしないで本契約を解除できるものとします。
2. 第9条(本サービス提供の終了)第1項に定めるとき。
3. 契約者に次に定める事由のいずれかが発生したとき。
 - (1) 支払停止状態に陥った場合その他財産状態が悪化し又はそのおそれがあると認められる相当の理由がある場合
 - (2) 手形交換所の取引停止処分を受けた場合
 - (3) 差押、仮差押、仮処分、競売、租税滞納処分の申立を受けた場合
 - (4) 破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、会社整理開始若しくは特別清算開始の申立を受け、又は自ら申立をした場合

第4章 料金

第11条(料金)

当社が提供する本サービスの料金は、別紙2(料金表)に定めるところによります。

第12条(利用料金の支払義務)

1. 契約者は、その契約に基づいて、当社が本サービスの提供を開始した日から起算して、契約の解除があった日の前日までの期間(提供を開始した日と解除又は廃止のあった日が同一の日である場合は、1日間とします。)について、別紙2(料金表)に規定する月額料金の支払を要します。契約の解除が25日を過ぎた場合は、翌月の利用料金の支払を要します。
2. 前項の期間において、利用停止等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の利用料金の支払は次によります。利用停止があったときは、契約者は、その期間中の月額料金の支払を要します。

第13条(割増金)

契約者は、料金の支払を不法に免れた場合は、その免れた額のほか、その免れた額(消費税相当額を加算しない額とします。)の2倍に相当する額に消費税相当額を加算した額(別紙2(料金表)の規定により消費税相当額を加算しないこととされている料金にあっては、その免れた額の2倍に相当する額)を割増金として支払っていただきます。

第14条(延滞利息)

1. 契約者は、料金その他の債務(延滞利息を除きます。)について支払期日を経過してもなおお支払いがない場合には、支払期日の翌日から起算して支払の日の前日までの期間について年14.6%の割合で計算して得た額を延滞利息として支払っていただきます。ただし、支払期日の翌日から起算して15日以内に支払があった場合は、この限りではありません。
2. 当社が別に定める場合に限り、本条に規定する年当たりの割合は、閏年の日を含む期間についても、365日当たりの割合とします。

第15条(料金等の支払)

1. 契約者は、料金について、会員規約に基づき、選択した支払方法により支払っていただきます。
2. 契約者は、料金について支払期日の到来する順序に従って支払っていただきます。

第16条(料金の一括後払)

当社は、当社に特別の事情がある場合は、2月以上の料金を、当社が指定する期日までに、まとめて支払っていただくことがあります。

第17条(消費税相当額の加算)

第12条(利用料金の支払義務)の規定その他本規約の規定により別紙2(料金表)に定める料金の支払を要するものとされている額は、この料金表に定める額に消費税相当額を加算した額とします。

(注) 本条において、別紙2(料金表)に定める額とされているものは、税込価格によるものとします。

第5章 免責事項

第18条(免責事項)

1. 当社は、契約者からの問い合わ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。
2. 当社は、本サービスの提供をもって、契約者の問題・課題等の特定及び解決を保証するものではありません。
3. 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、問い合わせることを依頼するに留まる場合があります。
4. 当社は、本サービスの提供をもって、契約者の完全な理解を保証するものではありません。
5. 当社は、本サービス及び本サービスに基づいて契約者が実施した行為の結果について保証するものではありません。
6. 当社は、本サービスに関連して生じた契約者の損害について、一切の責任を負いません。

7. 契約者が本サービスの利用により第三者(他の契約者を含みます。)に対し損害を与えた場合、契約者は、自己の責任でこれを解決し、当社にいかなる責任も負担させないものとします。
8. 当社は、本サービスの利用中止、利用停止、利用の制限並びに本サービス提供の終了に伴い生じる契約者の被害について、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被害については、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、当社は一切の責任を負いません。
(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。)

第6章 個人情報の取扱

第19条(個人情報の取扱)

1. 契約者は、本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者から請求があったときは、当社がその契約者の氏名及び住所等を、その事業者に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. 契約者は、当社が、本サービスの提供のため、本サービスの提供の過程において契約者の個人情報を知り得てしまう場合があることについて、同意していただきます。

第7章 雑則

第20条(利用に係る契約者の義務)

1. 契約者は、本サービスの利用を要請するにあたり、次の各号に定める条件を満たしていただきます。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本サービスが提供できない場合があります。
 - (1) 契約者自身による本サービスの利用の要請であること。
 - (2) サポート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。
 - (4) 契約者が必要に応じてオペレータの指示に基づき操作を実施すること。
2. 第1項の規定のほか、契約者は次のことを順守していただきます。
 - (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) 本サービスを違法な目的で利用しないこと。
 - (3) 本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本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) 本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) 本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恐れのある行為又はこれに類する行為を行わないこと。

第21条(本契約上の地位等)

1. 本規約に基づいて発生する権利義務は、契約者に一身専属的に帰属するものとします。契約者は、当社の書面による事前の承諾なく、本規約に基づく契約者の法律上の地位、権利または義務を、第三者に譲渡、貸与、名義変更、担保権設定、その他の処分をし、又は相続等をさせることはできないものとします。
2. 当社が本サービスに係る事業を第三者に譲渡する場合(事業譲渡、会社分割その他本サービスに係る権利及び義務が移転する一切の場合を含む。)、当社は、当該事業の譲渡に伴い、契約者の本規約に基づく契約上の地位、権利及び義務ならびにアカウント登録に伴い登録された情報その他の情報を、当該事業の譲受人に譲渡することができるものとし、契約者は、かかる譲渡につき、予め承諾するものとします。
3. 契約者は、当社が、別途当社の指定する第三者に対し、本規約に基づき発生する金銭債権を譲渡することについて予め承諾するものとします。

第22条(法令に規定する事項)

本サービスの提供又は利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところによります。

(附則)

制定 2023年7月1日

改定 2024年2月1日 / 2024年6月1日 / 2026年2月5日

どこよりもお困りサポート

【提供時間】

当社は、専用受付番号及びLINE公式アカウントにて9:00～18:00の間、本サービスを提供します。
(年末年始を除く年中無休)

【提供内容】

- ・PC、ネット、回線周りの設定対応
- ・訪問サポート費用を10%割引にて利用可能

【本サービスの利用条件】

オペレーションシステム

CPU

メモリ

HDD

パソコン

LAN

スマートフォン・タブレット端末

通信環境

【注意事項】

本サービスの主なサポート対象及びサポート範囲は以下のとおりです。また、サポート対象及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。個人情報収集や、クレカ登録が必要な予約代行、購入代行は実施しません。

1. 機器

(1) 主なサポート対象

- ルータ、IP セットトップボックス
- パソコン本体、モニター、キーボード、マウス
- ルータ、無線LAN ポイント、LAN カード・ボード、HUB
- IP セットトップボックス
- スマートフォン、タブレット端末

(2) サポート内容

- インターネット接続、初期設定、付属マニュアルに記載された基本的操作方法
- ※スマートフォン及びタブレット端末についてはWi-Fiの接続設定

2. ソフトウェア

(1) 主なサポート対象

- インターネット設定
- オペレーションシステム (Windows、MacOS)
- ブラウザ・メール
- メディアプレーヤ
- ウイルス対策

● パソコン

- OS Windows 8 (32ビット/64ビット)
- Windows 7 (32ビット/64ビット)
- Windows Vista (32ビット/64ビット)
- Windows XP (SP2以上、32ビットのみ)
- ※日本語版のみ
- Mac OS X 10.8
- Mac OS X 10.7
- Mac OS X 10.6
- Mac OS X 10.5
- ※日本語版のみ

● CPU

- 32ビット版
- (Windows 8) 1GHz 以上
- (Windows 7) 800MHz 以上
- (Windows Vista) 800MHz 以上
- (Windows XP) 500MHz 以上
- 64ビット版
- (Windows 8) 1GHz 以上
- (Windows 7) 1GHz 以上
- (Windows Vista) 1GHz 以上 (Mac OS X 10.8) ※1
- (Mac OS X 10.7) Intel CPU Core2 Duo
- (Mac OS X 10.6) Intel CPU
- (Mac OS X 10.5) Intel CPU

※1 Mac OS X 10.8の最低スペックと同じです。なお、Mac OS X 10.8については、CPUの最低スペックは規定されていません。代わりにMac OS X

10.8に対応したハードウェアが公表されています。CPUの最低スペックはMac OS X 10.8対応ハードウェアに依存します。

●メモリ

32ビット版

(Windows 8) 1GB 以上

(Windows 7) 1GB 以上

(Windows Vista) 512MB 以上

(Windows XP) 128MB 以上

64ビット版

(Windows 8) 2GB 以上

(Windows 7) 2GB 以上

(Windows Vista) 1GB 以上 (Mac OS X 10.8) 2GB以上

(Mac OS X 10.7) 2GB以上

(Mac OS X 10.6) 1GB 以上

(Mac OS X 10.5) 512MB 以上

HDD 500MB以上の空き容量 500MB以上の空き容量

LAN 100Base-TX 全二重以上、IPv6

対応ネットワークアダプタ 100/1000BASE-T 以上のEthernet アダプタ

(2)サポート内容

- インストール、初期設定、個人での利用を想定した基本的な操作方法
- プロバイダサービス(インターネット接続、メール)の設定
- その他インターネット上の各種サービス(Web メール、映像配信・交換、音楽ダウンロード等)

どこよりもお困りサポートライト

【提供時間】

当社は、専用受付番号にて9:00～17:00の間、本サービスを提供します。

(年末年始を除く年中無休)

【提供内容】

- PC、ネット、回線周りの設定対応

※ライトでは訪問サポートの10%割引が利用できません。

【本サービスの利用条件及び注意事項】

- 上記の「どこよりもお困りサポート」と同様の利用条件及び注意事項でサービスが利用可能となります。

どこよりもお困りサポート Bizライト

【提供時間】

当社は、専用受付番号にて9:00～17:00の間、本サービスを提供します。

(年末年始を除く年中無休)

【利用可能者】

サービス契約をしている法人の役員、または従業員であること

【提供内容】

- 上記の「どこよりもお困りサポート」と同様の利用条件・サポート内容のサービスが利用可能となります。
- 電話機、TA・レンタル機器(防犯カメラ・無線機・SDカード)を無料でプレゼントします。
- 訪問によるサポートが必要となった場合、通常料金の10%割引にて利用可能となります。

【注意事項】

- 設定サポートは月3回まで、合計1時間までとなります。
- 無料プレゼントは、2年に1度のみ利用可能です。(月額無料期間中はご利用になれません。)
- ご相談の内容によっては、お断りさせて頂く場合や対応できない場合があります。

どこよりもお困りかけつけサポート

【提供内容】

- どこよりもお困りサポートのサービス内容に加えて、お客様のお困り事に対して、無料の訪問サポートで対応いたします。

【注意事項】

- 無料の訪問サポートは月1回まで、最大年間6回までとなります。
- 月2回目以降若しくは、年間6回目以降の訪問はお客様負担となりますので、ご注意ください。
- また無料の訪問サポートの対象に関しては、訪問基本料金と1時間の作業代金となります。サポート対応する内容によっては有償となる場合もありますので、あらかじめご了承ください。
- 有償となる場合、金額に関しては、事前にお客様にお伝えいたします。

どこよりもお困りサポート Bizプラン1

【サポート内容】

- どこよりもお困りサポートのサービス内容に加えて、お客様のお困り事に対して、無料の訪問サポートで対応いたします。ただし、下記注意事項記載の通り有償となる場合もあります。
- クラウドバックアップサービスがご利用可能です。

【注意事項】

- 無料の訪問サポートは半年に1回までご利用可能となります。
- 上記上限回数を超えての訪問はお客様負担となりますので、ご注意ください。
- また無料の訪問サポートの対象に関しては、訪問基本料金と1時間の作業代金となります。サポート対応する内容によっては有償となる場合もありますので、あらかじめご了承ください。
- 有償となる場合、金額に関しては、事前にお客様にお伝えいたします。
- クラウドバックアップサービスのご利用をご希望の場合、別途ご連絡をお願いいたします。なお、ご連絡から●営業日以内からのご利用となりますのでご了承ください。
- クラウドバックアップサービスは、弊社の「どこよりもAIクラウドバックアップ」と同条件でご提供いたします。詳しくは、「どこよりもAIクラウドバックアップ利用規約」(URL: https://dokoyorimo.net/clause/pdf/dokoyorimoai_cloudbackup.pdf)を参照ください。

どこよりもお困りサポート Bizプラン2

【サポート内容】

- どこよりもお困りサポートのサービス内容に加えて、お客様のお困り事に対して、無料の訪問サポートで対応いたします。
- クラウドバックアップサービスが利用可能となります。

【注意事項】

- 無料の訪問サポートは半年に2回までご利用可能となります。
- 上記上限回数以上の訪問はお客様負担となりますので、ご注意ください。
- また無料の訪問サポートの対象に関しては、訪問基本料金と1時間の作業代金となります。サポート対応する内容によっては有償となる場合もありますので、あらかじめご了承ください。
- 有償となる場合、金額に関しては、事前にお客様にお伝えいたします。
- クラウドバックアップサービスは、別途お問合せ頂き次第ご利用が可能となります。
- クラウドバックアップサービスは、弊社の「どこよりもAIクラウドバックアップ」と同条件でご提供いたします。詳しくは、「どこよりもAIクラウドバックアップ利用規約」(URL: https://dokoyorimo.net/clause/pdf/dokoyorimoai_cloudbackup.pdf)を参照ください。

どこよりもお困りサポート Bizプラン3

【サポート内容】

- どこよりもお困りサポートのサービス内容に加えて、お客様のお困り事に対して、無料の訪問サポートで対応いたします。
- クラウドバックアップサービスが利用可能となります。

【注意事項】

- 無料の訪問サポートは半年に3回までご利用可能となります。
- 上記上限回数以上の訪問はお客様負担となりますので、ご注意ください。
- また無料の訪問サポートの対象に関しては、訪問基本料金と1時間の作業代金となります。サポート対応する内容によっては有償となる場合もありますので、あらかじめご了承ください。
- 有償となる場合、金額に関しては、事前にお客様にお伝えいたします。
- クラウドバックアップサービスは、別途お問合せ頂き次第ご利用が可能となります。
- クラウドバックアップサービスは、弊社の「どこよりもAIクラウドバックアップ」と同条件でご提供いたします。詳しくは、「どこよりもAIクラウドバックアップ利用規約」(URL: https://dokoyorimo.net/clause/pdf/dokoyorimoai_cloudbackup.pdf)を参照ください。

どこよりもお困りサポート Bizプラン4

【サポート内容】

- どこよりもお困りサポートのサービス内容に加えて、お客様のお困り事に対して、無料の訪問サポートで対応いたします。
- 株式会社Personal Health Techの提供する「けんさぼForPersonal」が利用可能となります。

【注意事項】

- 無料の訪問サポートは半年に3回までご利用可能となります。
- 上記上限回数以上の訪問はお客様負担となりますので、ご注意ください。
- また無料の訪問サポートの対象に関しては、訪問基本料金と1時間の作業代金となります。サポート対応する内容によっては有償となる場合もありますので、あらかじめご了承ください。
- 有償となる場合、金額に関しては、事前にお客様にお伝えいたします。
- 本プランをお申込みいただいたお客様は「けんさぼForPersonal」が無料でご利用可能です。

- 「けんさぽForPersonal」は、別途お問合せ頂き次第ご利用が可能となります。
- 「けんさぽForPersonal」は、株式会社Personal Health Techの提供するサービスとなります。サービス利用に対する利用規約は株式会社Personal Health Techが定めるものに準じます。

別紙2(料金表)

| プラン名 | 月額料金(税込) |
|---------------------|----------|
| どこよりもお困りサポート | 1,078円 |
| どこよりもお困りサポートライト | 495円 |
| どこよりもお困りサポートBizライト | 1,078円 |
| どこよりもお困りかけつけサポート | 1,518円 |
| どこよりもお困りサポートBizプラン1 | 2,178円 |
| どこよりもお困りサポートBizプラン2 | 3,278円 |
| どこよりもお困りサポートBizプラン3 | 4,378円 |
| どこよりもお困りサポートBizプラン4 | 5,478円 |

当社は、契約者の承諾を得て、当社が本サービスをより効果的に提供する上で有用な情報として、以下に規定する契約者のコンピュータ端末、通信機器等の情報を取得します。なお、契約者が承諾しない場合であっても本サービスの利用には何ら制限はありません。当社は、契約者から取得した以下の情報については、本規約第28条(個人情報の取扱)に従って取り扱います。

1. お客様情報
2. オペレーションシステムの種類、バージョン
3. クライアント証明書ID
4. マシン名
5. MAC アドレス
6. ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号
7. ハードディスクドライブの空き容量
8. デフォルトブラウザの種類、バージョン
9. デフォルトメールソフトの種類、バージョン
10. CPU 種類、動作周波数
11. メモリ容量
12. ルータの機種、ログインアカウント及びログインパスワード