

## eひかり リモート利用規約

「eひかり リモート」（以下「本サービス」といいます）は、株式会社エコア（以下「弊社」といいます）が運営するサービスであり、別途弊社が定める条件を満たすeひかりサービスご契約者さまご利用いただけます。「eひかり サービス利用規約」「eひかり サービス規約本則」を必ずお読みのうえ、ご同意ください。

本サービスをご利用いただく方（以下「利用者」といいます）は、「eひかり リモート利用規約」（以下「本規約」といいます）を必ずお読みのうえ、ご同意ください。

### 第1条（定義）

本規約における用語を以下の通り定義します。

1. 「本ソフトウェア」とは、弊社が株式会社インターコムから提供を受ける「LAPLINKヘルプデスク」および株式会社オプティムから提供を受ける「Optimal Remote」と称するソフトウェアをいいます。
2. 「本サーバー」とは、本ソフトウェアが格納されているG・O・G株式会社の記憶装置をいいます。
3. 「本件機器等」とは、利用者が所有または占有するインターネット接続が可能な機器等（パソコン、携帯端末、テレビまたはゲーム機器等を含みますがこれらに限られません）をいいます。
4. 「利用者端末」とは、利用者のパーソナルコンピューター等をいいます。
5. 「コールサポートサービス」とは、利用者からの電話による、利用者端末に関する問い合わせまたは利用者端末と利用者端末に接続可能なレコーダー機器、ゲーム機器等の家電機器との連携等に関する問い合わせ、その他のインターネット全般に関する問い合わせ等に対して、障害の復旧方法または設定の方法等を提供するサービスをいいます。
5. 「リモートサポートサービス」とは、本ソフトウェアを用いて、利用者の利用者端末に表示されている内容を弊社のオペレーターのパersonalコンピューター等に表示した上で利用者端末を遠隔操作し、利用者端末の障害復旧または設定等を支援するサービスをいいます。
6. 「オンサイトサポートサービス」とは、本件機器等のインターネットへの接続設定もしくは本件機器等のセットアップ等にかかる作業、または本件機器等に関する問い合わせもしくは本件機器等と本件機器等に接続可能な家電機器（本件機器等も含みます）との連携等に関する問い合わせ、その他のインターネット全般に関する問い合わせ等への対応を利用者の指定する場所に訪問したうえで提供するサービスをいいます。

なお、「オンサイトサポートサービス」をご利用の場合は、別途弊社が定めた料金及び利用規約への同意が必要になります。

7. リモートサポートツールとは、リモートサポートサービスの提供のために利用者がインストールすることが必要なツールをいいます。

### 第2条（本サービス）

1. 本サービスは、利用者に対して、本サービス用の電話番号を通知することにより、コールサポートサービスおよびリモートサポートサービスを日本語にて提供する、弊社が別途定める営業時間内において利用できる日本国内におけるサービスです。
2. 本サービスの利用契約は、本サービスの利用を希望するeひかり契約者が本規約に同意のうえ、弊社が別途定める手続に従って本サービスへ申込を行い、弊社が当該申込みを承諾した時点（当該申込み処理手続きを完了した時点）をもって成立するものとします。
3. 本サービスの利用契約は、利用者が、弊社が別途定める手続に従い本サービスの利用の終了を申し入れたときに、当暦月の末日をもって解約されるものとします。
4. 本サービスの内容、本サービスを利用するために必要なシステムの動作条件、その他必要な条件については、別途弊社が定める本サービスに関する諸規定により、利用者提示されるものとし、利用者は、本規約および当該諸規定に従い本サービスを利用するものとします。
5. 弊社は、弊社が適当と判断する方法で利用者へ通知することにより、本規約を変更できるものとします。ただし、本規約の変更内容については、弊社が本サービスのWebサイト上に掲示することにより、利用者への通知に代えることができるものとします。本規約の変更に関する通知日から起算して8日以内に、利用者が本サービスの利用の終了を申し入れない場合には、利用者により本規約の変更が承認されたものとみなします。

### 第3条（利用料金）

1. 利用者は、本サービスの月額の基本利用料金（以下「月額基本料金」といいます）として、弊社が別途定める金額を弊社が別途定める方法にて支払うものとします。なお、オンサイトサポートサービスについては、ご利用いただくたびに、ご利用状況によって、月額基本料金とは別に、弊社が別途定める利用料金が発生することをあらかじめ承諾するものとします。

2. 月額基本料金は、月毎に定められるものとし、本サービスの利用契約が成立した日の属する暦月の翌月から発生するものとします。なお、本サービスの利用契約が成立した日が、当該月の中途であった場合でも、当該月における月額基本料金の日割計算は行わないものとします。

3. オンサイトサポートサービス利用料金

基本メニュー：インターネットの接続設定パック 60分 5,000円

延長メニュー：追加・延長設定 15分 1,500円  
キャンセルメニュー：予約の当日キャンセル他 1件 3,800円  
\*料金詳細は「eひかり リモート料金表」をご確認ください。

#### 第4条（承諾事項）

利用者は、本サービスの利用につき、以下の点をあらかじめ承諾するものとします。

1. コールサポートサービスにおける電話での会話が保存されることおよび弊社が指定する期間の経過後に保存された会話が削除されること。
2. リモートサポートサービスの提供状況が電子データとして本サーバーに保存されることおよび弊社が指定する期間の経過後に当該電子データが削除されること。
3. 弊社が指定する期間の経過前の第1号に定める会話記録および前号に定める電子データの削除義務を弊社が負わないことおよび利用者から削除を要求できないこと。
4. 弊社の本サービスに関する業務の委託先であるソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社およびG・O・G株式会社が、本サービスの提供に必要な範囲で利用者の個人情報を取り扱うこと。
5. 利用者の責に帰すべき事由により、オンサイトサポートサービスの利用が途中で中断または中止された場合であっても、オンサイトサポートサービスに相応する利用料金が発生すること。
6. 利用者からの問い合わせの内容によって本サービスを利用することができない場合があること。
7. 本サービスを利用する場合の通信費等（利用者端末から本サーバーへアクセスする場合の通信費も含むがこれに限られない）は利用者自らが負担すること。
8. 本サービスを利用するために必要な通信機器、通信回線、その他の環境が整備されていること。
9. 本サービスを利用しても利用者端末の障害や設定等の問題が解決しない場合があること。なお、オンサイトサポートサービスに相応する利用料金は発生するものとします。
10. 利用者端末に保存されている利用者のデータの消失、毀損等につき、弊社が一切責任を負わないこと。

#### 第5条（利用者の責任）

1. 利用者は、本サービスの利用に関して一切の責任を負うものとします。
2. 利用者は、本規約の他別途弊社が定める本サービスに関する諸規定を遵守するものとします。

#### 第6条（本サービスの中断または中止等）

1. 弊社は、次のいずれかに該当する場合、自らの判断により本サービスの全部または一部の提供を中断または中止することができるものとします。
  - ・火災、地震、洪水等の天災、戦争、動乱、騒乱等の事変、停電、労働争議、その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがある場合。
  - ・本サービスに関連する弊社の機器、本ソフトウェア、本サーバー、その他弊社または株式会社インターネットコムおよび株式会社オプティムが運用もしくは管理する設備等の保守を定期的または緊急に行う場合。
  - ・本サービスに関連する弊社の機器、本ソフトウェア、本サーバー、その他弊社または株式会社インターネットコムが自ら管理する設備等の異常、故障、障害、その他本サービスを提供できない事由が生じた場合。
2. 弊社は、理由の如何を問わず、本サービスの全部または一部の変更、追加または廃止ができるものとします。
3. 弊社は、前二項の規定により本サービスの全部または一部の提供を中断、中止または本サービスの変更、追加または廃止する場合、自らが適当と判断する方法で事前に利用者に対してその旨を書面もしくは電子メールにて通知または本サービスのホームページ上で告知するものとします。ただし、緊急の場合、弊社は、かかる通知または告知を行うことなく、本サービスの全部または一部の提供を中断、中止または本サービスの変更、追加、廃止することができるものとします。
4. 弊社は、本サービスの全部または一部の提供の中断、中止または本サービスの変更、追加または廃止によって生じた利用者および第三者の損害につき、一切責任を負わないものとします。

#### 第7条（解約）

月額基本料金は、本サービスの解約手続が完了した日の属する暦月まで発生するものとします。なお、本サービスの解約手続が成立した日が、当該月の中途であった場合でも、当該月における月額基本料金の日割計算は行わないものとします。

#### 第8条（免責）

いかなる場合においても、本サービスに関して弊社が負う損害賠償責任は、利用者から受領する月額基本料金を上限とします。なお、弊社の責に帰すべからざる事由から生じた損害については、弊社は一切の損害賠償義務を負わないものとします。

#### 附則

本規約は2017年4月1日から実施します。

【お問い合わせ】

株式会社エコア

eひかり サポートデスク

電話番号：0800-200-6400

受付時間：9:00～17:00 (年末年始および弊社指定のメンテナンス日を除く)