

おまかせサポート利用規約

第 12 版

2021 年 4 月 1 日

UQコミュニケーションズ株式会社

第1章 総則

（規約の適用）

第1条 当社は、このおまかせサポート利用規約（以下「本規約」といいます。）により本サービスを提供します。

（規約の変更）

第2条 当社は、合理的と認められる範囲で本規約その他本規約に付随して当社が別に定める事項（以下「本規約等」といいます。）を変更することがあります。この場合の提供条件は、変更後の本規約等によります。

2 当社は、本規約を変更する場合は、変更後の本規約の内容及びその効力発生時期について、当社のホームページに掲示する方法又はその他相当の方法により周知します。なお、変更後の本規約は、当該効力発生時期が到来した時点で効力を生じるものとします。

（規約の掲示）

第3条 当社は、本規約（変更があった場合は変更後の規約）を当社の指定するホームページに掲示します。

（用語の定義）

第4条 本規約で使用する用語の意味は、本規約に別段の定めがない限り、当社が別に定めるUQ通信サービス契約約款で定義する用語の意味に従うものとします。

2 本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使います。

用 語	用 語 の 意 味
1 本サービス	UQ通信サービスの付随サービスであって、当社が「おまかせサポート」の名称で提供するもの
2 サポート契約	本規約等に基づき当社から本サービスの提供を受けるための契約
3 契約者	当社とサポート契約を締結しているUQ契約者
4 サポート要員	当社又は当社が業務を委託した者の使用人であって、本サービスの提供に係る業務に従事する者

第2章 サポート契約の締結等

（サポート契約の単位）

第5条 当社は、1の会員契約ごとに1のサポート契約を締結します。

（申込者の条件）

第6条 サポート契約の申込みをすることができる者は、現に通常料金契約を締結しているUQ契約者としてします。

（サポート契約申込みの方法）

第7条 サポート契約の申込みは、当社所定の方法により行っていただきます。ただし、令和2年10月1日以降、新たにサポート契約の申込みを行うことはできません。

（サポート契約申込みの承諾）

第8条 当社は、サポート契約の申込みがあったときは、受け付けた順序に従って承諾します。

2 前項の規定にかかわらず、当社は、業務上の都合により、その申込みの承諾を延期することがあります。

3 前2項の規定にかかわらず、当社は、次の場合には、その申込みを承諾しないことがあります。

（1）サポート契約の申込みをした者が、本規約等に定める料金その他の債務の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがあるとき。

（2）サポート契約の申込みをした者が、UQ通信サービス契約約款に定める利用停止の要件に該当し、電気通信サービスの利用を停止されたことがある又はその会員契約の解除を受けたことがあるとき。

（3）サポート契約の申込みをした者が本規約等の規定に違反するおそれがあるとき。

(4) その他当社の業務の遂行上支障があるとき。

(サポート契約に基づく権利の譲渡の禁止)

第9条 契約者がサポート契約に基づいて本サービスの提供を受ける権利は、譲渡することができません。

(契約者の地位の承継)

第10条 相続又は法人の合併若しくは分割により契約者の地位の承継があったときは、サポート契約は終了するものとします。

(契約者が行うサポート契約の解除)

第11条 契約者は、サポート契約を解除しようとするときは、当社所定の方法により、そのことをあらかじめその契約事務を行うサービス取扱所に通知していただきます。

(当社が行うサポート契約の解除)

第12条 当社は、契約者が次の各号のいずれかに該当した場合は、契約者に対し何らの催告等を要せず、サポート契約を解除できるものとします。

- (1) 本サービスに係る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。
- (2) 契約者連絡先の変更の届け出を怠る等、契約者の責めに帰すべき事由により契約者の居所が不明となり、又は当社が契約者への通知・連絡が客観的に不能と判断したとき。
- (3) その他本規約等又はUQ通信サービス契約約款のいずれかの規定に違反したとき。

(サポート契約の終了)

第13条 サポート契約は、その会員契約が次の各号のいずれかに該当した場合は、その事象の発生と同時に終了するものとします。

- (1) 契約の解除があったとき。
- (2) 月末時点において全ての通常料金契約が解除されていたとき。

第3章 本サービス

(本サービスの提供範囲)

第14条 当社は、契約者からの請求に応じて、別紙1に定めるサポート範囲に基づき、下表の遠隔サポート及び出張サポートを提供します。

本サービスの区分	内 容
遠隔サポート	サポート要員が電話又は遠隔ツール（遠隔地のパソコンにアクセスして操作等を行うことができるソフトウェア等をいいます。以下同じとします。）により契約者の指定するサポート対象機器等（別紙1に定めるサポート範囲に含まれる機器又はソフトウェア等をいいます。以下同じとします。）に係る設定又は操作方法の説明等（以下「設定作業等」といいます。）を行うもの
出張サポート	サポート要員が契約者の指定する場所を訪問し、契約者の指定するサポート対象機器等に係る設定作業等を行うもの

- 2 当社は、遠隔ツールによる遠隔サポートについては、技術上及び業務の遂行上支障がない場合であって、当社が必要と判断したときに限り提供します。

(提供区域等)

第15条 本サービスは、下表に定める対応時間内に限り、日本国内において提供します。

ただし、山間部・離島その他当社が別に定める区域においては、出張サポートを提供できません。

本サービスの区分	本サービスの対応時間
遠隔サポート	午前10時から午後8時までの間
出張サポート	午前10時から午後8時までの間

- 2 日本語以外の言語により本サービスを利用することはできません。

(利用停止措置)

第16条 契約者は、UQ通信サービス契約約款の規定に基づき、その会員契約に係るUQ通信サービスの利用が停止されているときは、本サービスを利用することができません。

(利用条件)

第17条 契約者は、本サービスの利用の請求に先立って、次の各号に定める事項に同意していただきます。

- (1) 出張サポートにおいてサポート要員が契約者の指定場所を訪問した際、契約者がサポート対象機器等の設置場所まで案内し、且つ設定作業等へ立ち会うこと。
- (2) そのサポート対象機器等及びその設定作業等に必要なソフトウェア等が日本国内において市販又は配布されたものであり、且つそのマニュアル及び設定ソフトウェア等が日本語により記述されていること。
- (3) 当社が設定作業等を実施する時までに、そのサポート対象機器等並びにその設定作業等に必要なID又はパスワード等の設定情報及びソフトウェア等を用意していること。
- (4) 当社が設定作業等を実施する時までに、そのサポート対象機器等の正規のライセンス及びプロダクトIDを契約者が保有していること。
- (5) 当社が設定作業等を実施する際に、当社が必要と判断するソフトウェア等のライセンスに同意し、サポート対象機器等へのインストールを承諾すること。
- (6) 当社が設定作業等を実施する際に、当社が要求する電力、照明、消耗品およびその他の便宜（電話又は通信回線等の使用を含みます。）を当社に無償で提供すること。

(本サービス提供の終了)

第18条 当社は、原則として事前に当社のホームページに掲示する方法又はその他相当の方法でお客様に通知することにより本サービスの提供を終了することがあります。

第4章 料金

(月額サポート料の支払義務)

第19条 契約者は、本サービスの提供を開始した日を含む料金月から起算して本サービスの提供を終了した日を含む料金月までの期間について、別紙2に定める月額サポート料を支払っていただきます。

ただし、その会員契約において初めてサポート契約を締結した場合にあっては、本サービスの提供を開始した日を含む料金月及びその翌料金月の月額サポート料の支払いを要しません。

(出張サポート料の支払義務)

第20条 契約者は、出張サポートの利用を請求し、その承諾を受けた場合は、別紙2に定める出張サポート料を支払っていただきます。

ただし、その設定作業等を予定している日の前日の午後3時以降にサポート契約の解除又はその請求の取消しがあったときは、その出張サポート基本料及び交通費実費を負担していただきます。

(月額サポート料の支払い)

第21条 当社は、月額サポート料について、UQ通信サービス契約約款に基づく料金等（通常料金契約に係るものに限ります。）とみなして取り扱うものとし、UQ通信サービス契約約款の定めに基づき当社又は料金回収会社が当該料金等に合算して請求するものとします。

(出張サポート料の支払い)

第22条 契約者は、出張サポート料について、当社が別に定める方法により直接サポート要員に支払っていただきます。

ただし、訪問前の取消し等によりサポート要員が受け取れない場合には、当社が別途指示する方法により支払っていただきます。

第5章 免責等

(除外事項)

第23条 当社は、次の各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合には、別紙1の定めにかかわらず、本サービスの全部又は一部の提供を行わないものとし、それが当社の責めに帰すべき事由による場合を除き、その一切の責任を負わないものとします。

- (1) 第17条（利用条件）のいずれかの項目を満たさないとき。
- (2) 第17条（利用条件）に規定する契約者の協力が得られず、当社の設定作業等の実施が困難となるとき。
- (3) 他人の財産、プライバシー、著作権若しくは肖像権その他の権利を侵害する行為又はそのおそれのある行為を要求されたとき。
- (4) 不正アクセスに該当する行為、犯罪行為又はそれを誘発若しくは扇動する行為、又は公序良俗に反する行為その他当社が不適切と判断する行為を要求されたとき。
- (5) 企業内に構築されているネットワーク及びそれに付属する通信機器並びに企業内で使用されているプリンターその他の業務用機器の設定作業等を要求されたとき。
- (6) 契約者から要求された作業の遂行に必要な第三者の同意が得られていないとき。
- (7) クレジットカード番号又は銀行口座番号等の顧客情報の入力を伴う作業を要求されたとき。
- (8) 天災、災害又は事故等の非常事態により本サービスの遂行が著しく遅延又は不能となったとき。
- (9) 本サービスの用に供する建物、電気、通信回線又はサーバその他の設備の保守又は工事その他やむを得ない事由があるとき。
- (10) 本サービスの提供に必要な機器又はソフトウェアが不具合等により停止したとき。
- (11) 本サービスの提供に利用している電気通信サービスが中断又は中止されたとき。
- (12) その他契約者の責めに帰すべき事由により本サービスの提供が困難となるとき。

（免責事項）

第24条 当社は、本サービスの提供をもって、契約者の問題・課題の完全な解決を保証するものではありません。

- 2 当社は、問合せの内容又はサポート対象機器等の種類によっては、別紙1に定めるサポート範囲であっても対応できない場合があります。
- 3 当社は、問合せの内容又はサポート対象機器等の種類によっては、サポート対象機器等を提供する事業者のホームページを紹介することや契約者自身で当該事業者と直接問い合わせるよう要請することに留める場合があります。
- 4 サポート対象機器等に契約者の機密情報を含む一切の情報が保存されていた場合、本サービスの提供前に契約者が自らの責任において、それらの情報の複製その他の保護措置又は消去を実施するものとし、当社は、それらの情報の取扱いに関して一切の責任を負いません。
- 5 当社は、契約者からの問合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。
- 6 当社は、本サービスの提供を完了した後は、当社の設定した内容等を保証しません。

（責任の制限）

第25条 当社は、サポート契約の履行に関し、当社の責めに帰すべき事由により契約者に損害が生じた場合、その請求原因の如何にかかわらず、その契約者に対して、当該損害発生の直接の原因となった本サービスに係る12ヵ月分の月額サポート料を上限として賠償するものとします。

ただし、その損害が当社の故意又は重大な過失により生じたものである場合は、この限りではありません。

第6章 その他

（営業活動の禁止）

第26条 契約者は、本サービスについて、有償、無償を問わず、営業活動若しくは営利を目的とした利用又はその準備を目的とした利用を行ってはならないものとします。

（知的財産権等）

第27条 当社が、本サービスの提供に際して、当社が契約者に提供する一切の物品（本規約等、各種ソフトウェア及び取扱マニュアル等を含みます。）に関する著作権、特許権、商標権及び

ノウハウ等の一切の知的財産権その他の権利は、特段の合意が無い限り、当社又は当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 契約者は、前項の提供物を次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、改変又は編集等を行わないこと。
- (3) ソフトウェアの全部又は一部に対し、リバースエンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブル、修正又は二次的著作物の創作を行わないこと。

(承諾の限界)

第28条 当社は、契約者から本サービスに関する各種請求があった場合に、当社に対する金銭債務の支払いを現に怠り若しくは怠るおそれがあるとき又はその請求を承諾することが技術的に困難であると当社が判断したときその他当社の業務の遂行上支障があるときは、その請求を承諾しないことがあります。

(個人情報等の取扱い)

第29条 当社は、本サービスの提供に当たって、契約者から取得した個人情報については、当社が別に定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。

2 当社は、本サービスにおける設定作業等の過程で取得したID、パスワード及びメールアドレス等の情報については、契約者の同意を得たものを除き、設定作業等が終了した時点で直ちに廃棄するものとします。

(合意管轄裁判所)

第30条 本規約等に関する訴訟については、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。

(準拠法)

第31条 本規約等の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

附 則（11-UQ 事企-007 号）

（実施時期）

- 1 本規約は、平成 23 年 12 月 1 日から実施します。

（経過措置）

- 2 平成 23 年 12 月 1 日から平成 24 年 1 月 31 日までの間に初めてサポート契約を締結したときは、本サービスの提供を開始した日（その日において W i M A X 回線に係る提供開始日が到来していない場合は、その提供開始日とします。）を含む料金月の翌料金月の月額サポート料の支払いを要しません。

附 則（12-UQ 事企-006 号）

（実施時期）

- 1 この改正規定は、平成 24 年 3 月 1 日から実施します。

（月額サポート料の取扱い）

- 2 平成 24 年 3 月 1 日から平成 24 年 4 月 30 日までの間に初めてサポート契約を締結したときは、本サービスの提供を開始した日（その日において W i M A X 回線に係る提供開始日が到来していない場合は、その提供開始日とします。）を含む料金月の翌料金月の月額サポート料の支払いを要しません。

附 則（12-UQ 事企-012 号）

（実施時期）

- 1 この改正規定は、平成 24 年 6 月 1 日から実施します。

（月額サポート料の取扱い）

- 2 平成 24 年 6 月 1 日から平成 24 年 8 月 31 日までの間に初めてサポート契約を締結したときは、本サービスの提供を開始した日（その日において W i M A X 回線に係る提供開始日が到来していない場合は、その提供開始日とします。）を含む料金月の翌料金月の月額サポート料の支払いを要しません。

附 則（12-UQ 事企-018 号）

（実施時期）

- 1 この改正規定は、平成 24 年 10 月 1 日から実施します。

（月額サポート料の取扱い）

- 2 平成 24 年 10 月 1 日から平成 25 年 3 月 31 日までの間に初めてサポート契約を締結したときは、本サービスの提供を開始した日（その日において W i M A X 回線に係る提供開始日が到来していない場合は、その提供開始日とします。）を含む料金月の翌料金月の月額サポート料の支払いを要しません。

附 則（13-UQ 事企-004 号）

この改正規定は、平成 25 年 4 月 1 日から実施します。

附 則（13-UQ 事企-008 号）

（実施時期）

- 1 この改正規定は、平成 25 年 10 月 1 日から実施します。

（料金等の支払いに関する経過措置）

- 2 この改正規定実施前に支払い又は支払わなければならなかった本サービスの料金その他の債務については、なお従前のとおりとします。

附 則（14-UQ 事企-002 号）

この改正規定は、平成 26 年 4 月 1 日から実施します。

附 則（16-UQ 営推-003 号）

この改正規定は、平成 28 年 11 月 1 日から実施します。

附 則（20-UQ 営企-015 号）

この改正規定は、令和 2 年 3 月 18 日から実施します。

ただし、この改正規定中、本規約を変更した場合の周知に関する部分については、令和2年4月1日から実施します。

附 則（20-UQ 営企-018 号）

この改正規定は、令和2年10月1日から実施します。

附 則（21-K 保開-001 号）

この改正規定は、2021年2月1日から実施します。

附 則（22-K 保開-W3-001 号）

この改正規定は、2021年4月1日から実施します。

別紙 1 サポート範囲

1 遠隔サポートの範囲

サポートメニュー		サポート範囲
パソコン	パソコンの購入	○パソコンの購入に関する相談を行います。 ○メーカー・機種を選定は行いません。
	セキュリティソフトの購入	○セキュリティソフトの購入に関する相談を行います。 ○メーカー・ソフトウェアを選定は行いません。
	パソコンの設定	○パソコンの初期設定方法及び OS の各種設定方法を説明します。 ○OS のアップグレードについては説明しません。
	パソコンの初期化	○パソコン購入時の状態に初期化する場合のリスクの指摘及びパソコンメーカーの窓口の案内を行います。
スマートフォン・タブレット端末		○スマートフォン・タブレット端末の初期設定方法及び各種設定方法の説明を行います。 ○OS のアップグレードについては説明しません。
インターネット接続サービス		○インターネット接続サービスの利用開始にあたっての設定方法を説明します。
外部機器	プリンター・スキャナー・複合機	○有線又は無線によるパソコンとの接続方法及び設定方法を説明します。
	有線/無線 LAN ルーター・HUB	○接続方法及び設定方法を説明します。
	ゲーム機	○Wi-Fi の設定方法及び基本的な操作方法を説明します。 ○ソフトウェアの使用方法及び詳細な操作方法については説明しません。
	iPod touch	○Wi-Fi の設定方法及び基本的な操作方法を説明します。 ○ソフトウェアの使用方法及び詳細な操作方法については説明しません。
	スマートフォン・タブレット端末	○Wi-Fi 及びメールアドレスの設定方法並びにトラブルの解決方法を説明します。
	デジタルカメラ・Web カメラ	○パソコンとの接続方法、パソコンへの付属ソフトのインストール・アンインストールの方法及びドライバの設定方法を説明します。
	Wi-Fi 搭載機器	○Wi-Fi の接続方法及び設定方法を説明します。
	Bluetooth 搭載機器	○Bluetooth の接続方法及び設定方法を説明します。
パソコンアプリケーション	ウイルス対策	○ウイルス対策ソフトのインストール・アンインストールの方法及びウイルススキャンの方法を説明します。
	Microsoft Office Word・Excel	○基本的な操作方法を説明します。
	CD・DVD・ブルーレイ	○再生方法、記録方法（肖像権・著作権等他人の権利を侵害するコピー等を除きます）及び USB によるパソコンとの接続方法を説明します。
インターネットサービス	メール	○アカウントの登録方法及び複数アカウントの設定方法を説明します。
	メッセージャー・Twitter・Facebook	○アカウントの登録方法及びサービスの基本的な利用方法を説明します。 ○ファイル転送の操作方法については説明しません。
	オークション・ブログ・SNS・動画配信・ネットショッピング・地図情報・ナビ	○サービス紹介等を行います。

※サポート範囲となるパソコンは、Windows OS又はMac OSが搭載された機種であって、当該OSの正規ライセンスが付与されているものに限りします。

※サポート範囲となるスマートフォン及びタブレット端末は、Android OS又はiOSが搭載された機種とします。

2 出張サポートの範囲

サポートメニュー		サポート範囲
パソコン	基本設定	環境診断
		無線 LAN オプション
		インターネット設定
		インターネット接続追加設定
		メールアカウント追加設定
		アプリケーションインストール
	パソコン基本レッスン	
	パソコン基本レッスン延長	
	パソコン応用レッスン	
	パソコン応用レッスン延長	
周辺機器	周辺機器接続	
Wi-Fi 対応機器	Wi-Fi 対応機器接続	

※サポート範囲となるパソコンは、Windows OS又はMac OSが搭載された機種であって、当該OSの正規ライセンスが付与されているものに限りします。

別紙 2 料金表

第 1 月額サポート料

1 サポート契約ごとに月額

区 分	料金額
月額サポート料	385 円 (税込)

第 2 出張サポート料

1 適用

出張サポート料の適用については、第 20 条（出張サポート料の支払義務）の規定によるほか、次のとおりとします。

出張サポート料の適用	
(1) 出張サポート料の算出	出張サポート料は、2 (料金額) に定める出張サポート基本料及び出張サポート作業料に交通費実費を加算した額とします。
(2) 出張サポート基本料の取扱い	ア 出張サポート基本料には、パソコン 1 台の環境診断を含みます。 イ 契約者からの請求に応じてパソコンはじめてパック（パソコン 1 台の開梱、設置、OS の初期設定及びインターネット設定をパッケージ化して提供する出張サポートをいいます。以下同じとします。）を提供します。
(3) 無線 LAN オプションに係る出張サポート作業料の減額適用	パソコンはじめてパックを選択した場合は、無線 LAN オプションに係る出張サポート作業料について、2 (料金額) に定める額に代えて、機器 1 台ごとに 3,300 円 (税込) を適用します。

2 料金額

(1) 出張サポート基本料

区 分	料金額
ア イ以外のもの	8,800 円 (税込)
イ パソコンはじめてパックに係るもの	17,600 円 (税込)

(2) 出張サポート作業料

区 分	単 位	料金額
パソコン	環境診断	パソコン 1 台ごとに 3,300 円 (税込)
	無線 LAN オプション	機器 1 台ごとに 4,400 円 (税込)
	インターネット設定	パソコン 1 台ごとに 9,900 円 (税込)
	インターネット接続追加設定	パソコン 1 台ごとに 3,300 円 (税込)
	メールアカウント追加設定	アカウント 1 件ごとに 4,400 円 (税込)
	アプリケーションインストール	インストール 1 回ごとに 4,400 円 (税込)
	Wi-Fi 接続設定	接続 1 件ごとに 4,400 円 (税込)
	パソコン基本レッスン	レッスン 1 回ごとに 13,200 円 (税込)
	パソコン基本レッスン延長	延長 1 回ごとに 3,300 円 (税込)
	パソコン応用レッスン	レッスン 1 回ごとに 19,800 円 (税込)
	パソコン応用レッスン延長	延長 1 回ごとに 6,600 円 (税込)
周辺機器	周辺機器接続	機器 1 台ごとに 6,600 円 (税込)
Wi-Fi 対応機器	Wi-Fi 対応機器接続	機器 1 台ごとに 3,300 円 (税込)