

らくらくリモートサポート 利用規約

第1章 総則

第1条（サービス提供等）

1. 東北電力フロンティア株式会社（以下「当社」といいます。）は、「らくらくリモートサポート利用規約」（以下「本規約」といいます。）に従って、「らくらくリモートサポート」（以下「本サービス」といいます。）を提供します。なお、本サービスの詳細は、別紙1の「本サービスの詳細」に定めるものとします。
2. 次条に定義する契約者に対して発する第3条に規定する通知は、本規約の一部を構成するものとします。
3. 当社が、本規約の他に別途当社の指定する方法にて定める各サービスの利用規約および各サービスの「ご案内」等で規定する各サービス利用上の注意事項および利用条件等の告知も、名称の如何にかかわらず、本規約の一部を構成するものとします。
4. 契約者が本サービスを利用するには、本規約のほか、各サービスの利用規約、利用条件等に同意するものとします。本規約と各サービスの利用規約と抵触する条項等が存する場合は各サービスの利用規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条（用語の定義）

本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

- (1)本サービス（らくらくリモートサポート）：当社が提供するリモートによるサポートサービス
※本サービスの詳細は、別紙1「本サービスの詳細」に記載します。
- (2)契約者：当社が指定する方法にて本サービスへの申込を行い、当社がこれを承諾し、当社所定の手続きを完了した者
- (3)利用契約：本規約に基づき当社と契約者との間に締結される、本サービスにおける各種サービスの提供に関する契約
- (4)契約者設備：本サービスの提供を受けるため、契約者が設置する電気通信設備その他の機器およびソフトウェア
- (5)本サービス用設備：当社が本サービスを提供するにあたり、当社が設置する電気通信設備その他の機器およびソフトウェア
- (6)本サービス用設備等：本サービス用設備のほか、本サービスを提供するために必要なその他の電気通信設備その他の機器およびソフトウェア（当社が登録電気通信事業者等より借り受ける電気通信回線を含みます。）
- (7)契約開始月：サービスの申込みを実施した日またはサービスの利用開始日として指定した日（以下「契約開始日」といいます。）の属する月
- (8)消費税相当額：消費税法（昭和63年法律第108号）および同法に関する法令の規定に基づき課税される消費税の額ならびに地方税法（昭和25年法律第226号）および同法に関する法令の規定に基づき課税される地方消費税の額

第3条（通知）

1. 当社から契約者への通知は、通知内容を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法等、当社が適当と判断する方法により行います。
2. 前項の規定に基づき、当社から契約者への通知を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法により行う場合には、当該通知は、その内容が本サービス用設備に入力され、インターネットによって発信された時点に行われたものとしします。

第4条（規約の変更）

1. 当社は、本規約（本規約に基づく利用契約等を含むものとしします。以下、同じとしします。）を随時変更することができるものとしします。なお、本規約が変更された場合には、契約者の利用条件その他の利用契約の内容は、改定後の新規約を適用するものとしします。
2. 変更後の規約については、当社が別途定める場合を除いて、お客さまマイページに表示した時点より、効力を生じるものとしします。

第5条（合意管轄）

契約者と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、仙台地方裁判所もしくは仙台簡易裁判所を第一審の専属管轄裁判所としします。

第6条（準拠法）

本規約に関する準拠法は、日本法としします。

第7条（協議）

本規約に記載のない事項および記載された項目について疑義が生じた場合は、契約者と当社は誠意を持って協議のうえ、解決にあたることとしします。

第2章 本サービスの利用契約の締結等

第8条（利用の申込み）

本サービス利用の申込みは、本規約に同意のうえ、当社所定の方法により行うものとしします。

第9条（契約者の登録情報等の変更）

1. 契約者は、その住所、電話番号または本サービスの利用料金の決済に用いるクレジットカードや銀行口座の番号など、その他、当社への届出内容を変更するときは、可能な場合は事前に、不可能な場合は事後直ちに当社所定の変更手続きを行うものとしします。
2. 本条第1項の届出がなかったこともしくは届出の遅滞により、契約者が通信不能等の不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとしします。

第10条（契約者からの解約）

本サービスの契約者が利用契約を解約しようとするときは、次の事項に従うものとします。

- (1) 契約者が、利用契約を解約しようとする場合は、当社所定の方法によりその旨を当社に通知するものとします。この場合、毎月15日までに当社に通知があったものについては当該通知のあった月の末日に、毎月16日から末日までに当社に通知があったものについては当該通知のあった月の翌月末日に、本契約の解約が成立するものとします。
- (2) 契約者より利用契約の解約の申請がない場合は、利用契約を自動的に更新するものとします。
- (3) 契約者が利用契約を解約する場合、当社は解約月の末日をもってサービスの利用停止の処置をとるものとします。
- (4) 本条による解約の場合、当該時点において発生している利用料金その他の債務の履行は第4章に基づきなされるものとします。
- (5) 当社は契約者に対し、特定商取引法に基づく書面並びに重要事項説明書を送付いたします。同書面到着日から起算して8日間のうちにクーリングオフを当社に申し出ること、契約の取り消しを行うことができるものとします。契約開始日ならびに利用規約は、利用開始日以降から加入サービスのマイページより確認できるものとします。

第11条（当社からの解約）

1. 当社は、契約者が利用契約を締結した後になって以下の各号のいずれか一つに該当することが明らかになった場合、前項の規定にかかわらず利用契約を即時解約できるものとします。

- (1) 契約者が実在しない場合
- (2) 本サービスの利用申込みの際に、虚偽の届出をしたことが判明した場合
- (3) 契約者の利用料金の決済に用いるクレジットカードや銀行口座につき、カード会社や金融機関の承認が確認できない場合
- (4) 契約者が未成年者、成年被後見人、被保佐人または被補助人のいずれかであり、入会申込の手續が成年後見人によって行われておらず、または入会申込の際に法定代理人、保佐人もしくは補助人の同意を得ていなかった場合
- (5) 契約者への本サービスの提供に関し、業務上または技術上の著しい困難が生じた場合
- (6) 契約者が、当社または本サービスの信用を毀損するおそれがある方法で本サービスを利用、またそのおそれがあると当社が判断した場合
- (7) その他、前各号に準じる場合で当社が適当ではないと判断した場合

2. 当社は、前各項の規定により利用契約を解約しようとするときには、その契約者に解約の旨を通知もしくは催告をするものとします。ただし、やむを得ない場合にはこの限りではありません。

第12条（権利の譲渡制限）

本規約に別段の定めがある場合を除き、契約者が本サービスの提供を受ける権利は、譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等一切の処分をすることはできません。

第13条（設備の設置・維持管理および接続）

1. 契約者は、本サービスを利用するにあたっては、本規約にて当社が行うものと定めている場合を除き、自らの費用と責任により契約者設備を設置し、本サービスを利用可能な状態に置くものとします。
2. 契約者は、本サービスを利用するにあたっては、自己の費用と責任にて、本サービスの対象となる登録電気通信事業者等の電気通信サービスを利用して、契約者設備を当社のサービスに接続するものとします。
3. 当社は、契約者が前各項の規定に従い設置、維持および接続を行わない場合、本サービス提供の義務を負わないものとします。

第3章 本サービス

第14条（本サービスの提供範囲）

本サービスの提供範囲は、別紙1の「本サービスの詳細」に記載のとおりとします。

第15条（本サービスの廃止）

1. 当社は、都合により本サービスの全部または一部を一時的にまたは永続的に廃止することがあります。
2. 当社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、契約者に対し、本サービスを廃止する日の30日前までに通知します。ただし、やむを得ない場合については、この限りではありません。
3. 本条第1項により当社が本サービスを廃止した場合、当社は契約者に対し、何ら責任を負わないものとします。

第4章 利用料金

第16条（本サービスの利用料金、算定方法等）

本サービスの利用料金は、別紙1内の「3.料金等について」に定めるとおりとします。

第17条（利用料金の支払義務）

1. 契約者は、契約開始月から起算して利用契約の解約月までの期間について、料金表に定める利用料金およびこれにかかる消費税相当額を支払うものとします。
2. 前項の期間において、第25条（保守等による本サービスの中止）に定める本サービスの提供の中止その他の事由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であっても、契約者は、その期間中の利用料金およびこれにかかる消費税相当額を支払うものとします。
3. 本サービスの利用料金の日割は行わないものとします。なお、契約開始日より利用料金が発生するものとします。
4. 当社の責に帰さない事由により契約者が本サービスを利用できない場合であっても、利用料金の減額等は行わないものとします。

第18条（利用料金の支払方法）

1. 契約者は、本サービスの利用料金およびこれにかかる消費税相当額を、当社指定の方法で支払うものとしてします。
2. 前項の規定にかかわらず、本サービスの利用料金について、その全部または一部の支払時期を当社ホームページへ通知することにより変更することがあります。

第5章 契約者の義務等

第19条（自己責任の原則）

1. 契約者は、契約者による本サービスの利用とその利用によりなされた一切の行為とその結果について一切の責任を負うものとしてします。
2. 契約者は、①本サービスの利用に伴い、他者に対して損害を与えた場合、または②他者からクレームが通知された場合、自己の責任と費用をもって処理解決するものとし、当社に対しいかなる責任も負担させないものとしてします。契約者が本サービスの利用に伴い、他者から損害を受けた場合または他者に対しクレームを通知する場合においても同様とします。
3. 契約者は、他者の行為に対する要望、疑問もしくはクレームがある場合は、当該他者に対し、直接その旨を通知するものとし、その結果については、自己の責任と費用をもって処理解決するものとしてします。
4. 当社は、契約者がその故意または過失により当社に損害を被らせたときは、契約者に当該損害の賠償を請求することができるものとし、契約者は当社の請求に基づき、直ちに当該損害を賠償するものとしてします。

第20条（禁止事項）

契約者は、本サービスを利用して、次の行為を行わないものとしてします。

- (1)当社が特に認めた行為以外の、営業活動、営利を目的とした利用およびその準備を目的とした利用。
- (2)当社もしくは他者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
- (3)当社もしくは他者の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
- (4)当社もしくは他者を差別もしくは誹謗中傷し、またはその名誉もしくは信用を毀損する行為。
- (5)詐欺等の犯罪に結びつく、または結びつくおそれのある行為。
- (6)本サービスにより利用しうる情報を改ざんまたは消去する行為。
- (7)他者になりすまして本サービスを利用する行為。
- (8)ウイルス等の有害なコンピュータプログラム、ファイル交換ソフトウェア等を送信し、または他者が受信もしくは受信可能な状態におく行為。
- (9)他者の設備等または本サービス用設備等の利用もしくは運営に支障を与える行為、または与えるおそれのある行為。

(10)本人の同意を得ることなく、または詐欺的な手段により他者の個人情報を収集する行為。

(11)その他、社会的状況を勘案のうえ、当社が不相当と認める行為。

第21条（著作権）

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。）に関する著作権および特許権、商標権、ならびにノウハウ等の一切の知的所有権は、当社また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。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。

(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・編集等を行わず、また、リバースエンジニアリング、逆コンパイルまたは逆アセンブルを行わないこと。

第6章 当社の義務等

第22条（当社の維持責任）

当社は、当社の本サービス用設備を本サービスの円滑な提供を目的として善良なる管理者の注意をもって維持します。

第23条（本サービス用設備等の障害等）

1. 当社は、本サービスの提供または利用について障害があることを知ったときは、可能な限り速やかに契約者にその旨を通知するものとします。
2. 当社は、当社の設置した本サービス用設備に障害が生じたことを知ったときは、速やかに本サービス用設備を修理または復旧します。
3. 当社は、本サービス用設備等のうち、本サービス用設備に接続する当社が借り受けた電気通信回線について障害があることを知ったときは、当該電気通信回線を提供する登録電気通信事業者等に修理または復旧を指示するものとします。
4. 当社は、本サービス用設備等の設置、維持および運用に係る作業の全部または一部（修理または復旧を含みます。）を当社の指定する第三者に委託することができるものとします。

第24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提携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および住所等をその事業者に、秘密保持と厳重管理を確認のうえ、通知する場合があることについて、同意いただきます。
2. 当社は、本サービスの提供に当たって、本サービスのすべて、または一部で取得する情報およびその他契約者から取得した個人情報の取扱については、当社がホームページ上に定める「プライバシーポリシー」に従うものとします。

第7章 利用の制限、中止および停止

第25条（保守等による本サービスの中止）

当社は、次の場合には、本サービスの提供を中止することがあります。

- (1) 当社の別途定める、本サービス用設備保守指定時間の場合。
- (2) 当社の本サービス用設備の保守上または工事上やむを得ない場合。
- (3) 登録電気通信事業者等が電気通信サービスを中止した場合。
- (4) 契約者に対して、電話、電子メール等による連絡がとれない場合、または契約者宛に発送した郵便物が宛先不明で当社に返送された場合。
- (5) 当社は、前項の規定により本サービスの提供を中止するときは、あらかじめその旨を契約者に通知します。ただし、やむを得ない場合はこの限りではありません。また、前項の措置をとったことで、当該契約者が本サービスを利用できず、これにより損害が発生しても、当社は一切の責任を負わないものとします。

第8章 損害賠償等

第26条（損害賠償の制限）

1. 当社は、本規約で特に定める場合を除き、契約者が本サービスの利用に関して被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の責任を問わず、契約者が当社に支払う利用料金を超えて賠償の責任を負わないものとします。ただし、契約者が本サービスの利用に関し当社の故意または重大な過失により損害を被った場合については、この限りではありません。
2. 当社は、本サービスによってアクセスが可能な情報、ソフトウェア等について、その完全性、真偽、正確性、最新性、信頼性、有用性または第三者の権利を侵害していないこと等を一切保証しないものとします。当社は、契約者からの問合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。
3. 当社は、本サービスの提供をもって、契約者の問題・課題等の設定、解決方法の策定、解決または解決方法の説明を保証するものではありません。本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよびサービスの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合せすることを依頼するに留まる場合があります。
4. 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業の内容について保証するものではありません。当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業の実施に伴い、生じる契約者の損害について、一切の責任を負いません。
5. 当社は、第15条（本サービスの廃止）、第25条（保守等による本サービスの中止）の規定により本サービスの保守等によるサービスの中止、ならびに本サービスの廃止に伴い生じる契約者の損害について、一切の責任を負いません。
6. 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損害については、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、改ざんする等の手段で国家また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。)

7. 当社は、業務の遂行上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あります。この場合、当社は、あらかじめそのことを契約者に通知します。

以上

附則

- ・本利用規約は 2023 年 11 月 1 日より実施します。
- ・当社は、本利用規約およびそれに付随する書面、提供サービス内容を契約者へ予告なく変更する場合があります。この場合、本サービスの利用条件は、変更後の内容が適用されます。
- ・当該変更内容は、当社が別途定める場合を除いて、オンライン上に表示した時点より効力を生じるものとします。

別紙1：本サービスの詳細

1.本サービスの内容

<定義>

「らくらくリモートサポート」は、契約者のパソコンに関するお問合せにオペレータ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、直接支援、操作することで、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サポートするサービスです。

<遠隔システム動作環境>

(1)OS

※日本語版に限ります。

- ・ Windows 8、8.1
- ・ Windows 10 (~21H1)
- ・ Windows 11
- ・ macOS 10.14(Mojave) ~ 12(Monterey)
(Apple M1チップは動作保証外)

(2)ブラウザ

- ・ Google Chrome (最新版を推奨)
- ・ Microsoft Edge (最新Chromium版を推奨)
- ・ mozilla Firefox (最新版を推奨)
- ・ Safari 10.0 以上

<サポート対象およびサポート範囲>

本サービスの主なサポート対象機器、ソフトウェアおよびサービスとサポート範囲は以下のとおりです。なお、本別紙により規定するサポート対象と範囲以外は本サービスの対象外となります。また、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りますので、予めご了承ください。なお、サポート範囲はすべて個人利用を想定したものに限りします。

(1)機器

- ・ サポート対象
パソコン本体、モニタ、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
- ・ 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、初期設定、マニュアルに記載された基本的操作

(2)OS

※日本語版に限ります。

- ・ サポート対象
Windows 8、8.1、Windows 10 (~21H1)、Windows 11
macOS 10.14(Mojave) ~ 12(Monterey) (Apple M1チップは動作保証外)
- ・ サポート範囲
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

- ・ 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
※その他広く一般に使用されているソフトウェアについて、ベストエフォートにてサポートします。
※有償ソフトについては、お客さまにて事前のライセンス購入が必要です。
- ・ 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、簡易診断

(4)接続サービス

- ・ サポート対象
初期設定 (配線、PPPoE接続設定)、個人利用を想定した基本的な操作方法

(5)各種フリーアカウントの作成サポート

- ・サポート対象

Gmail、Yahooメール等のフリーメールアドレス各種インターネットサービスのアカウント（オンラインゲーム、SNS含む）

<サポート範囲外>

- ・レジストリを含む、ソフトウェア標準設定画面以外からの設定変更サポート。
- ・ライティングソフトを利用したメディア複製等、著作権を侵害する可能性があるサポート。
- ・データの復元・復旧等のデータサルベージサポート。
- ・その他、当社にてサポート不可と判断した内容。

<免責事項>

- ・ご利用の環境、機器状態等により遠隔サポートが接続・利用できない場合があります。
- ・遠隔サポートの実施にあたっては、お客さまのご了承のもと操作を実施いたします。
- ・必要なデータのバックアップは、お客さまにて事前に実施をお願いします。
- ・遠隔サポートの結果生じるいかなる責任や保証を当社は負いかねます。

2.本サービスの利用方法

- (1) 本サービスの利用およびご相談は、当社が運営する下記の受付窓口までご連絡ください。

らくらくリモートサポートセンター

窓口電話番号 0120-032-082

受付時間 10:00～18:00(当社指定日を除く)

- (2) 本サービス利用時は、契約者本人が本サービスに加入されていることを申込書もしくは口頭にて申告することとします。その際に、個人情報の保護に関する法律に基づき、依頼者が契約者本人であることの証明をお願いする場合があります。

3.料金等について

- (1)月額利用料金

らくらくリモートサポート

: 550円（税込）/月額

- (2)無料期間

利用開始月は初月無料

- (3)解約違約金

解約時の違約金は発生しません。

以上