

らくらくリモートサポート・らくらくリモートサポートプラス

重要事項説明書（※特定商取引法にもとづく表示）

ご利用にあたっては、本紙に記載の事項およびサービスの解除に関する事項をよくお読みください。

■ サービス名

らくらくリモートサポート・らくらくリモートサポートプラス

■ サービス提供事業者の名称、住所および代表者

名 称：北海道電力株式会社

住 所：札幌市中央区大通東一丁目2番地

代表者氏名：代表取締役 社長執行役員 齋藤 晋

■ サービスの種類

らくらくリモートサポートおよびらくらくリモートサポートプラス（以下「本サービス」といいます。）は、お客さま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、遠隔地にあるお客さま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、お客さま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。

■ 月額ご利用料金

らくらくリモートサポート：550円（税込）

らくらくリモートサポートプラス：990円（税込）

■ ご利用料金のお支払の時期および方法

ほくでん光 ハイスピードプランまたは ほくでん光 スタンダードプランの料金の取扱いに準じて扱います。

■ サービスの提供開始時期

ほくでん光 ハイスピードプランまたは ほくでん光 スタンダードプランの提供開始前にお申込みいただいた場合は、ほくでん光 ハイスピードプランまたは ほくでん光 スタンダードプランの提供が開始された日から、ほくでん光 ハイスピードプランまたは ほくでん光 スタンダードプランの提供中にお申込みいただいた場合は、北海道電力株式会社（以下「当社」といいます。）がお申込みを承諾し手続きが完了した日からご利用いただけます。

■ ご注意事項

- ・本サービスのご利用には、当社の提供するほくでん光 ハイスピードプランまたは ほくでん光 スタンダードプランの契約が必要です。
- ・本サービスにおける遠隔システム動作環境は次のとおりです。
 - ① OS：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）
※ 日本語版に限り、サポートが終了しているOSは対象外となります。
 - 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
※ 日本語版に限り、サポートが終了しているOSは対象外となります。
- ・本サービスにおけるプランごとのサポート対象およびサポート範囲は次のとおりです。
 - らくらくリモートサポート：インターネットや無線LANの設定、メディアプレーヤー操作方法、プリンタ設定等
 - らくらくリモートサポートプラス：上記に加え、Microsoft Office系ソフトや年賀状作成ソフト等の設定方法等
 - ※ サポート対象およびサポート範囲の詳細は、「らくらくリモートサポート・らくらくリモートサポートプラスに関する利用規約」をご確認ください。
- ・お客さまは、本サービスのサポート窓口の受付時間内に本サービスの提供を受けることができます。ただし、受付時間内であっても、過度に頻繁に問合せを行ない、または本サービスの提供時間を故意に延伸する等、当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと当社が判断した場合には、上記サービスの提供を中止する場合がありますのでご注意ください。
- ・本サービスのご利用にあたっては、お客さま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していただきます。その際に、個人情報の保護に関する法律にもとづき、お客さま本人であることの証明をお願いする場合があります。
- ・本サービスのご利用契約は、お客さまが、当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、当社がそれを承諾し解約手続きが完了した日をもって解約されるものとします。本サービスの解約月の利用料金は、基本月額料金をお支払いいただくものとし、日割計算は行なわないものといたします。

■ 当社の責任について

本サービスの提供に関し、当社が負う損害賠償責任は、お客さまから受領する月額利用料1か月分を上限といたします。ただし、当社の故意または重大な過失により利用者に損害が生じた場合には、この限りではありません。

なお、当社の責めとならない理由により生じた損害については、当社は損害賠償義務を負わないものといたします。

■ 免責事項等

- ・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保証するものではありません。
- ・当社は、本サービスの提供をもって、お客さまの問題・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、それぞれに対してお客さま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。
- ・当社は、オペレータの説明にもとづいてお客さま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。

■ 個人情報の取扱いについて

当社は、本サービスの提供に不可欠な提携事業者から請求があった場合、お客さまの氏名および住所等を、その提携事業者へ通知することがあります。

■ クーリング・オフについて

以下の「クーリング・オフ（お申込みの撤回または契約の解除）について」の記載をご確認ください。

なお、クーリング・オフに関する書面は、以下に記載の「クーリング・オフに関する書面の送付先」にご提出願います。

※ クーリング・オフに関するご連絡に際しては、書面等に、「らくらくリモートサポートの契約解除」または「らくらくリモートサポートプラスの契約解除」と記載いただき、ほくでん光 ハイスピードプラン または ほくでん光 スタンダードプランのご契約成立後に交付いたします「開通のご案内」（以下「契約締結後書面」といいます。）の受領日、住所、電話番号および契約者氏名（いずれも本サービスの利用申込み時に当社に登録いただいた情報）ならびに事業者ユーザーコード（契約締結後書面に記載されています）を明記ください。

＜クーリング・オフに関する書面の送付先＞

北海道電力株式会社 ほくでん光サービス受付担当

〒060-8677 札幌市中央区大通東1丁目2番地 北海道電力株式会社内

※ 上記住所における書面の受付は、郵便に限ります。

＜電磁的記録によるクーリング・オフの連絡先＞

当社ホームページにおける「ほくでん光」解約のお申込みフォームよりご連絡ください。

【クーリング・オフ（お申込みの撤回または契約の解除）について】

1. 特定商取引に関する法律（以下「法」といいます。）という訪問販売または電話勧誘販売でお申込み（またはご契約）された場合、契約書面を受領した日（契約書面より前に法に定める申込みの内容を記載した書面を受領した場合は、当該書面を受領した日）を含む8日間は、書面または電磁的記録により、お申込みの撤回（契約成立後は契約の解除）をすることができ、その効力は書面または電磁的記録を発信したときに生じます。
2. 上記1に記載した事項にかかわらず、お客さまが、当社または当社の代行店がお申込みの撤回または契約の解除に関する事項につき不実のことを告げたことにより誤認をし、または、威迫したことにより困惑し、これらによってお申込みの撤回または契約の解除を行なわなかった場合には、クーリング・オフ妨害の解消のための法に定める書面を受領し、その内容について説明を受けた日を含む8日間は、書面または電磁的記録により、お申込みの撤回（契約成立後は契約の解除）をすることができ、その効力は書面または電磁的記録を発信したときに生じます。
3. 上記1または2のお申込みの撤回または契約の解除があった場合、お客さまは損害賠償または違約金の負担はなく、役務の提供が既になされている場合においても、料金その他の金銭の支払いを請求いたしません。料金がご支払い済みのときは、速やかにその金額を返還いたします。
4. 上記1または2のお申込みの撤回または契約の解除があった場合、本契約にかかる役務の提供に伴い、お客さまの土地または建物その他の工作物の現状が変更されたときは、お客さまのご請求により、原状回復に必要な措置を無償で講じます。

■ 本サービスの利用契約の解約に関するご連絡先

ほくでん光サポートセンター

電話番号：0570-032-108 受付時間：10時～20時（年末年始は除く）

※ 解約は、「ほくでん光」解約のお申込みフォーム(https://req.qubo.jp/hepco_newplan/form/internetcancel)でも受付しております。後日お電話にて解約手続きをいたします。お電話が繋がらない場合、解約手続きは完了いたしません。

■ 新規申込み、解約手続等のお問い合わせ先

ほくでん光サポートセンターまでご連絡ください。

■ 本サービスのサポート窓口

らくらくリモートサポートセンター

電話番号：0120-032-082 受付時間：10時～18時（年末年始は除く）

（2024年7月16日現在）