

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

北海道電力株式会社

第1章 総則

第1条（規約の適用）

1. 北海道電力株式会社（以下「当社」といいます。）は、この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（以下「本規約」といいます。）を定め、これにより「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。）を提供いたします。
2. 本サービスについて、本規約に定めのない事項は、本規約に別途定める場合を除き、当社が別途定める「ほくでん光 ハイスピードプラン・ほくでん光 スタンダードプラン契約約款」（以下「ほくでん光約款」といいます。）が適用または準用され、本規約とほくでん光約款とが抵触する場合は、本サービスに関する限り、本規約が優先して適用されます。

第2条（規約の変更）

1. 当社は、民法第548条の4の規定により、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容相当性、その他の変更に係る事情に照らして合理的なものである場合は、本規約を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。
2. 当社は、前項の変更を行なう場合は、本規約を変更する旨および変更後の規約の内容ならびに効力発生時期を、当社から本サービスの提供を受けるための契約（以下「本契約」といいます。）を締結している者（以下「契約者」といいます。）に対し、インターネット上の当社所定のウェブサイトへの掲載その他の適切な方法で周知いたします。
3. 当社は、業務上必要な場合は、本規約の特約を定めることがあります。この場合、契約者は、本規約とともに特約も遵守していただきます。

第3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いたします。

用語	用語の意味
（1）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
（2）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
（3）本サービス用設備等	① 本サービス用設備 ② 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（当社が登録電気通信事業者等の電気通信事業者より借り受ける電気通信回線を含みます。）その他の機器およびソフトウェア
（4）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もと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もとづき課税される地方消費税の額

第4条（本サービスの提供範囲）

本サービスの提供範囲は、別紙に定めるところによります。

第5条（本サービスの変更または廃止）

当社は、当社の都合により、本サービスの変更または廃止をすることがあります。本サービスを変更または廃止する場合には、書面、その他の方法をもって契約者にそのことを周知いたします。

第2章 契約

第6条（契約申込の方法）

本契約の申込みをする場合は、本規約を遵守することを承諾のうえ、当社所定の様式によって申込みをしていただきます。ただし、軽易な内容のものについては、電磁的方法、口頭、電話等による申込みを受け付けることがあります。

第7条（契約申込の承諾）

1. 当社は、本契約の申込みがあった場合は、受け付けた順序に従って承諾いたします。
2. 当社は、前項にかかわらず、次の場合には、その申込みを承諾しないことがあります。この場合はその理由を通知いたします。
 - （1）本サービスを提供することが技術上著しく困難な場合
 - （2）ほくでん光約款にもとづく 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 の東日本電信電話株式会社（以下「NTT 東日本」といいます。）から提供を受ける「卸電気通信役務」を利用して提供する、光電気通信網を用いた FTTH アクセス回線提供サービスおよびインターネット接続サービス（附帯するサービスを含みます。）（以下「本インターネットサービス」といいます。）の提供が困難な場合
 - （3）本契約の申込者が本サービスの料金または当社とその他の契約にもとづく債務の支払いを現に怠り、または怠るおそれがある場合
 - （4）当社の業務の遂行上著しい支障がある場合
 - （5）本契約の申込者が未成年である場合
 - （6）その他当社が不適当と判断した場合

第8条（契約の成立等）

1. 本契約は、当社が申込みを承諾することにより成立いたします。
2. 本サービスの開始日は、次のとおりといたします。
 - （1）本インターネットサービスおよび本サービスの提供について同時に申込みがあった場合は、本インターネットサービスの提供開始日を、本サービスの開始日といたします。
 - （2）本インターネットサービスの提供開始以降、本サービスの提供について申込みがあった場合は、本サービスの提供開始日を、本サービスの開始日といたします。
3. 契約期間は、次によります。
 - （1）契約期間は、本契約が成立した日から、その日が属する月の末日までといたします。
 - （2）契約期間満了に先だって契約者または当社から別段の意思表示がない場合は、本契約は、契約期間満了後も1月ごとに同一条件で継続されるものといたします。

第9条（契約者の登録情報等の変更）

1. 契約者が、住所、電話番号等の変更を希望される場合は、第6条（契約申込の方法）に準じて申込みをしていただきます。
2. 当社は、前項の申込みがあった場合は、第7条（契約申込の承諾）に準じて取り扱います。

第10条（契約者が行なう本契約の解除）

1. 契約者が本契約を解除しようとする場合は、当社に通知していただきます。
2. 前項に定める解除にもとづく本契約の終了日は、解除手続きが完了した日といたします。

第11条（当社が行なう本契約の解除）

1. 当社は、次の場合には、本契約を解除することがあります。
 - （1）料金その他の債務または当社と他の契約にもとづく債務について、支払期日を経過してもなお支払わない場合（支払期日を経過した後支払われた場合であって、当社がその支払いの事実を確認できないときを含みます。）
 - （2）契約者の手形または小切手の不渡りが発生した場合
 - （3）契約者に仮差押、差押、競売、破産、仮処分その他の強制執行の申し立てがされた場合
 - （4）契約成立後、本サービスの提供が業務上または技術上著しく困難なことが判明した場合
 - （5）第5条（本サービスの変更または廃止）にもとづき、当社が、本サービスを廃止する場合
 - （6）契約者が第15条（禁止行為）第1項各号のいずれかに該当する場合
 - （7）その他、当社の業務遂行に著しい支障を及ぼすと当社が認めた場合
2. 当社は、前項により、本契約を解除しようとする場合は、あらかじめ契約者に通知いたします。
3. 当社は、明らかに本サービスを利用していない場合で、かつ、契約者へ連絡が取れないときは、本契約を解除することがあります。
4. 第1項または第3項に定める解除にもとづく本契約の終了日は、解除手続きが完了した日といたします。

第3章 利用中止

第12条（利用中止）

1. 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。
 - （1）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
 - （2）当社が本インターネットサービスの利用を中止した場合
2. 当社は、前項によりサービスの利用を中止する場合は、あらかじめそのことを契約者へ通知またはインターネット上の当社所定のウェブサイトへの掲載その他の適切な方法で周知いたします。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4章 契約者の義務等

第13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行為とその結果について責任を負っていただきます。
2. 契約者は、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、または他者からクレームが通知された場合は、自己の責任と費用をもって処理解決するものとし、当社の故意または重大な過失に起因する場合を除き、当社に対し、責任も負担させないものといたします。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いたします。

3. 契約者は、他者の行為に対する要望、疑問また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していただきます。
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していただきます。

第 14 条（設備の設置・維持管理）

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な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、本サービスの利用が可能な状態を維持管理していただきます。
2. 当社は、契約者が前項に定める設置および維持管理を行わない場合、本サービスの提供義務を負いません。

第 15 条（禁止行為）

1. 契約者は、本サービスの利用にあたり、次の行為を行わないでいただきます。
 - （1）他者になりすまして本サービスを利用する行為
 - （2）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
 - （3）その他、公序良俗に違反し、または他者の権利を侵害すると当社が判断した行為
2. 契約者が前項で定める禁止行為に該当する行為を行っていると当社で判断した場合、当社は、契約者の違反行為に対しての苦情対応に要した稼働等の費用、および当社が契約者の違反行為により被る損害費用等を契約者に請求することがあります。

第 16 条（著作権等）

1. 本サービスにおいて当社が契約者に提供する各種ソフトウェアおよび取扱マニュアル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、アクセリア株式会社に帰属するものといたします。
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・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 5 章 料金

第 17 条（本サービスの利用料金）

本サービスの利用料金は、別紙に定めるところによります。

第 18 条（利用料金の支払義務）

1. 契約者は、当社が本サービスの提供を開始した日から起算して、本契約の解除があった日の属する月の末日までの期間について、別紙に定める利用料金を支払っていただきます。

2. 第 12 条（利用中止）により、本サービス利用の中止があった場合でも、契約者は、その期間中の利用料金を支払っていただきます。
3. 本サービスの利用料金の日割りは行なわないものといたします。
なお、利用料金は、本サービスの提供を開始した日より発生するものといたします。

第 19 条（利用料金の支払い）

1. 契約者は、本サービスの利用料金について、当社が定める支払期日までに、当社が指定する金融機関等を通じて支払っていただきます。
2. 契約者は、本サービスの利用料金について、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。
3. 当社に特別の事情がある場合、契約者は、2 月分以上の料金を、当社が定める支払期日までに、まとめて支払っていただくことがあります。

第 20 条（料金その他の債務の存続）

当社が契約者に対して有する、本規約により支払いを要することとなった料金その他の債務は、本契約が終了した場合でも消滅いたしません。

第 6 章 損害賠償等

第 21 条（損害賠償の制限）

本サービスに関連して発生した契約者の損害について、当社が賠償責任を負う場合の賠償の範囲は、本サービスの利用料金の 1 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起因する場合は、この限りではありません。

第 22 条（免責事項等）

1. 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。
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。
3. 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もと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。

第 7 章 契約者情報の通知

第 23 条（契約者の氏名等の通知）

契約者は、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、当社がその契約者の氏名および住所等を、その提携事業者に通知することについて、あらかじめ承諾していただきます。

第8章 雑則

第24条（当社の設備維持基準）

当社は、本サービスを正常な状態に維持するよう善良なる管理者の注意義務をもって当社の設備を維持いたします。

第25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場合は、可能な限りすみやかに契約者にその旨を通知するものといたします。
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場合は、すみやかに本サービス用設備を修理または復旧いたします。
3. 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場合があります。

第26条（契約者情報の保護）

1. 当社は、本契約に関連し、知り得た契約者の情報（以下「お客さま情報」といいます。）を、当社が別に定め公表する「個人情報保護方針」に記載された利用目的のほか契約者に同意を得た範囲内でのみ利用いたします。
2. 当社は、お客さま情報を、当社が別に定め公表する「個人情報保護方針」にもとづく安全管理措置を講じて保護いたします。
3. 当社は、お客さま情報を、本規約に明示された場合または法律開示が認められる場合（正当防衛、緊急避難等を含みます。）を除き、第三者に開示、提供いたしません。

第27条（管轄裁判所）

本サービスに関連して、契約者と当社との間で紛争が生じた場合は、札幌簡易裁判所または札幌地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所といたします。

第28条（準拠法）

本契約の成立、効力、履行および解釈に関しては、日本国法を準拠法といたします。

附則

本規約は、2024年7月16日より実施いたします。

本規約は、予告なく内容を変更する場合があります。

別紙 本サービスの詳細

1. 本サービスの内容

- (1) 本サービスは、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。
- (2) 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といたします。

① OS

- Windows 8
- Windows 8.1
- Windows 10 (21H1)
- Windows 11
- macOS 10.14 (Mojave) ～ 12 (Monterey)

(Apple M1 チップは動作保証外)

※ 日本語版に限ります。

※ 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

※ 日本語版に限ります。

※ サポートが終了している OS は対象外となります。

- (3) 本サービスのサポート対象およびサポート範囲は、次のとおりといたします。

プラン	サポート対象		サポート範囲
らくらく リモート サポート	機器	① パソコン系	パソコン本体、モニタ、キーボード、マウス、ハブ、ネットワーク接続可能なゲーム機器、スマートフォンなどの接続設定、ドライバのインストールなど基本操作およびその設定方法
		② ルーター系	NTT東日本提供機器 (ONU、ひかり電話対応ルーター)、無線LANルーター、無線LANアクセスポイント、LANカード等のネットワーク機器の配線、インターネット接続設定、家庭内ネットワークとの接続設定、初期設定等の基本設定 (提供サービスのWEBページまたはマニュアルに記載している項目に限ります。)

	ソフトウェア	③ OS 系	Windows8 、 Windows8.1 、 Windows10 (21H1)、Windows11、macOS 10.14 (Mojave) ~ 12 (Monterey) (Apple M1チップは動作保証外)、Windows Update (SP 適用は除きます。)の基本的なOS操作設定方法、簡易診断等 ※ 日本語版に限ります。 ※ サポートが終了している OS は対象外となります。
		④ メール系	Outlook系、thunderbird、Windowsメールアプリ、Macメール / Mailの基本的操作および設定方法 ※ バージョンが最新版ではない場合、対応ができない場合がございます。
		⑤ Web ブラウザ系	Google Chrome、Microsoft Edge 、mozilla Firefox、Safariの基本的操作および設定方法 ※ バージョンが最新版ではない場合、対応ができない場合がございます。
		⑥ セキュリティ系	セキュリティソフトの基本設定、基本操作説明など(提供サービスのヘルプページに存在する項目に限ります。)
		⑦ 音楽・動画再生ソフト	再生方法、CD からの音楽取り込み方法(個人利用目的に限ります。)、音声ファイルの形式変換方法等
	サービス・その他	⑧ その他設定	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フリーアカウント(オンラインゲーム、SNS 含みます。)の作成
らくらくリモートサポートプラス	上記①～⑧		
	ソフトウェア	⑨ ホームページ作成ソフト系	基本設定、基本操作説明等(提供サービスのヘルプページに存在する項目に限ります。) ※ 作成代行は行ないません。
		⑩ OFFICE 系	Word 系、Excel 系、PowerPoint 系、OneNote 系、Access 系、Publisher 系、OneDrive 系ソフトの基本的操作およびその設定方法

		⑪ ペイント・ フォトタッチ系	基本設定、基本操作説明、画像編集方法など(提供サービスのヘルプページに存在する項目に限ります。) ※ 作成代行は行ないません。
		⑫ 年賀状作成ソフト系	はがき作成ソフト(筆まめ)「筆王」「筆ぐるめ」「はがきデザインキット」「楽々はがき」のデザイン作成方法、宛先の書き方、住所録のバックアップ方法等
		⑬ PC ユーティリティ系	基本設定、基本操作説明等(提供サービスのヘルプページに存在する項目に限ります。)
		⑭ 動画編集系	基本設定、基本操作説明等(提供サービスのヘルプページに存在する項目のみ)
		⑮ Google 社が提供する サービス	日本語入力、マップ、ドライブ、ドキュメント、スプレッドシート、スライド、フォーム、カレンダー、翻訳、フォト、YouTube、Earth、トレンド、ショッピング、Keep、AdSense、アナリティクス、マイビジネス、Play、Classroom、Meet (旧称: Hangouts Meet) の基本的な操作設定方法等
	サービス ・その他	⑯ その他設定	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を含みます。)の基本的操作、設定方法、ユーザー登録代行、メッセージャー設定、印刷設定方法、デジタルカメラ画像データ保存方法等

(4) 次の場合は、本サービスのサポート範囲外となります。

- ① レジストリを含む、ソフトウェア標準設定画面以外から設定を変更する場合
- ② 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場合
- ③ データの復元・復旧等のデータサルベージを行なう場合
- ④ その他、当社にてサポート不可と判断した場合

(5) 契約者は、本サービスの利用前に、必要なデータのバックアップを自ら行なうとともに、利用環境、機器状態等によっては、遠隔サポートが接続および利用できない場合があることについて、あらかじめ承諾していただきます。

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、下記の受付窓口までご連絡ください。

【連絡先】 らくらくリモートサポートセンター

【TEL】 0120-032-082

【受付時間】 10:00～18:00（年末年始を除く）

(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書面または口頭により申し出ていただき、個人情報の保護に関する法律にもとづき、依頼者が契約者本人であることの証明を依頼することがあります。

3. 利用料金等

(1) 利用料金（月額）

プラン	利用料金（税込）
らくらくリモートサポート	550 円
らくらくリモートサポートプラス	990 円

(2) 契約解除料

契約解除時の契約解除料は発生いたしません。