

IT 何でも相談し放題利用規約

株式会社ワイヤレスゲート

第1条（規約の適用）

株式会社ワイヤレスゲート（以下、「当社」といいます）は、この「IT 何でも相談し放題利用規約」（以下、「本規約」といいます）を定め、本規約により IT 何でも相談し放題を提供します。

第2条（用語の定義）

当社は、本規約（別紙、別ウィンドウで表示する内容を含み、以下同じとします）において用いられる次の用語を、それぞれ次の意味で使用します。

「IT 何でも相談し放題」（以下、「本サービス」といいます）とは、会員が専用受付番号へかける電話を通じて行なう、オペレーターによる会員のコンピュータなどの状況に関する問診・リモートサポート・課題解決方法の説明の3つのサービスを総称します。なお、本サービスのサポート範囲や受付時間、各コースの制限などの詳細につきましては、本規約第16条（免責事項）と併せて IT 何でも相談し放題サービスサイトにてご確認ください。

「会員」とは、当社と本サービスの会員契約を締結しているお客様をいいます。

「会員契約」とは、会員が当社から本サービスの提供を受けるにあたり、本規約を承諾し、本サービス料金月額 550 円（税込）を支払うことにより、当社が運営する IT 何でも相談し放題の会員となる契約をいいます。

「専用受付番号」とは、会員が本サービスの利用を申し出るために電話をかける、当社が設置する電話番号をいいます。

「リモートサポート（遠隔操作）」とは、適切な回線を介して当社から会員のコンピュータなどに接続することにより、オペレーターが行なう会員が抱える課題解決のための直接操作をいいます。

「コンピュータなど」とは、会員が所有するコンピュータ、及び当該コンピュータと USB ケーブルや LAN ケーブルなどによる有線接続又は Wi-Fi などによる無線接続にて接続されたプリンタ・スキャナやルータなどの周辺機器を総称したものをいいます。詳しくは、IT 何でも相談し放題サービスサイトにてご確認ください。

「適切な回線」とは、当社が会員に対して本サービスを提供する際に、当社オペレーターが遠隔ツールを支障なく操作できるインターネット回線、及び当該回線による通信状態をいいます。速度に関する明確な定義はありませんが、一般的には会員が使用されている光ファイバー（FTTH）やケーブルテレビ回線、5G（第5世代移動通信システム）などがこれに該当します。但し、会員が適切な回線を利用中であっても、本サービスを受けられる際の状況（テザリングによる通信や著しく回線状況が悪い、或いは移動中など）によっては、本サービスの提供に制限又はお断りさせていただくことがありますことを、あらかじめご了承ください。

「遠隔ツール」とは、会員のコンピュータにインストールし、会員の承諾を得ることで、オペレーターがリモートサポートすることを可能とする機能を有したソフトウェアをいいます。

遠隔ツールの動作環境や仕様などは、IT 何でも相談し放題サービスサイトに定めるとおりです。

第3条（本規約の承諾）

当社は、お客様が当社の本サービスの販売を所定の申込手続きを行なった時点で、お客様が本規約に同意し承諾されたものとみなします。

第4条（本規約の変更）

当社は、本規約を会員の承諾を得ることなく変更することがあります。この場合、料金・その他の提供条件などは変更後の規約の定めるところによります。

変更後の規約は、IT 何でも相談し放題サービスサイトに掲示することによって会員に通知します。この場合、Web ページに掲載された日をもって変更後の規約を有効とします。

当社は、会員に事前の通知を行なうことなく、「本サービスの内容」を変更することができるとします。

第5条（提供区域）

本サービスは、日本国内で電気通信事業者が適切な回線を開通させている地域において提供します。但し、本サービスを提供することが技術上著しく困難と当社が判断した場合には、この限りではありません。

第6条（ユーザー登録番号）

ユーザー登録番号とは、当社がサポートやサービスを利用するお客様に発行するお客様識別番号です。お客様は本サービスを申し込みした際に使用したユーザー登録番号を、本サービス利用開始の際に当社に通知していただきます。

ユーザー登録番号は、本サービスの提供を受けるにあたり、会員であることの証明になります。

ユーザー登録番号は、会員ご自身で厳重に管理し、みだりに第三者に教えたりしないようにしてください。

ユーザー登録番号が第三者（他の会員を含みます）に漏えいし、又は使用されたことにより当該会員に何らかの損害が生じた場合でも、当社は当該会員の故意過失にかかわらず一切責任を負わないものとします。

第7条（本サービスの提供及びサポートの範囲外）

当社は、会員から専用受付番号を通じて申し出があった場合、当該会員が所有するコンピュータなど及びソフトウェアについて、別途サポート範囲に定める範囲内で本サービスを提供します。但し、本サービスの提供にあたり次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスを提供することができない場合もございますので、あらかじめご了承ください。

マニュアルやセットアップ画面などが日本語に対応していないもの。

コンピュータなどに使用するドライバやソフトウェアを会員が保持しておらず、且つ本サービス提供時にメーカーから当該コンピュータの OS に適合する正規のドライバやソフトウェアをダウンロードにて入手することができないとき。

会員が日本国内に在住しておらず、又は日本語にて会話ができない方。

コンピュータなどやソフトウェアが、メーカー又は正規代理店のサポート対象外のと
き。

メーカーやソフトウェア会社などがサポートしていない設定方法・利用方法、メーカー独自の特殊機能・設定方法などに関するお問い合わせ。

ハードウェアの故障、修理手配、代替品の提供、ソフトウェアの不具合などに関するお問い合わせ。

ショッピングやオークション或いは株取引や FX (Foreign Exchange、外国為替取引や外国為替証拠金取引を指します) など、対価を得ることを目的とする或いはビジネス利用を想定した操作方法の問い合わせ又は説明や操作を求められたとき (但し、会員であるお客様本人にご了解いただいた場合においてのみ、リモートサポートを使用しない形で可能な範囲でサポートします)

VPN 接続・プロキシ設定・ポート開放など特殊なネットワーク設定やその環境下にあるコンピュータなどに対するサポートを求められたとき。

OS のクリーンインストールや修復インストール又は入れ換え、ファームウェアや BIOS のアップデートなど、オペレーターが進捗状況を確認できない作業を伴うサポートを求められたとき。

電話番号・生年月日・マイナンバーなど個人の情報を特定できる入力代行或いはお手伝いを求められたとき。

コンピュータにクロックアップなどの改造やデュアルブートのようなメーカー市販品では行なわれていない高度な設定を施しているとき。

データ作成などの作業代行や一連の作業補助を求められたとき。

ネットワーク障害からの復旧を求められたとき (インターネット接続設定は本サービス可能な範囲内でサポートを行ないますが、回線障害・サーバー障害の対応は、専用窓口にご案内するまでとなります)

著作権法その他の法令に違反する又は法令に違反することを助長と思われる行為に関するお問い合わせ。

評価、評判、口コミに関するお問い合わせ。

法令、本サービスの利用規約若しくは公序良俗に反する行為、第三者の信用を毀損する行為、又は当社若しくは第三者に不利益を与える行為に関するお問い合わせ。

その他、当社が本サービスの対象にならないと判断するお問い合わせ又は行為。

第8条（利用にかかる会員の義務）

会員は、本サービスを利用するにあたり、次の各号に定める条件を満たしていただきます。但し、次の条件を満たしている場合であっても、会員のご利用状況によっては本サービスが提供できない場合があります。

お問い合わせ時の通話料及びリモートサポート時の回線利用料は、お客様負担となることを承諾すること。

会員ご自身による本サービスの利用申し出であること。

初めて本サービスを利用される際に、オペレーターが案内する当社が設置する会員登録サイトに、ユーザー登録番号・氏名・生年月日・性別などの必要事項を登録すること
本サービスを利用するたびに、ユーザー登録番号・氏名・生年月日・性別などお客様が会員であることを証明できる情報をオペレーターに伝えること。

コンピュータなどが、別途サポート範囲に定めるOSに対応していること。

会員のコンピュータなどが使用可能な状態になっていること。

サポートの提供に伴い必要な当社又は他の事業者が提供するドライバ又はソフトウェアなどのソフトウェアライセンスに同意し、会員のコンピュータなどへのインストールを承諾すること。

コンピュータなどは、すべて日本語に対応できる製品であること。

本サービスを提供するにあたり、当社が必要と判断したデータや情報を当社に提供すること。

特定のオペレーターを指名、又は忌避しないこと。

過度に頻繁に問い合わせを行ない、又は本サービス実施にかかる時間を不当に延伸するなど、業務の円滑な遂行を妨げるような利用をしないこと。

オペレーターに対し威嚇的、脅迫的、又は侮辱的な言動をとらないこと。

前各号のほか、本サービス提供に必要と判断するオペレーターの案内に協力すること。

当社がリモートサポートを行なう際には、前項に定める条件に加え、以下の条件を満たしていただきます。

リモートサポートを行なう会員のコンピュータが適切な回線に接続され、同回線による通信が可能になっていること。

会員が自ら遠隔ツールのダウンロード・インストールを行ない、またオペレーターがコンピュータなどを操作することを承諾すること。

会員のコンピュータなど又はセキュリティソフトなどがオペレーターと遠隔ツールがインストールされた会員のコンピュータとの間の通信を遮断しないこと。

コンピュータなどに会員が見られては困ると判断するデータなどがある場合、あらかじめ会員自身で当該データをオペレーターが閲覧できない外部記憶装置などに移動させるか、パスワードをかけるなどの何らかの制限を行なうこと。

会員が、オペレーターの要請に応じて操作を行なうこと。

前2項の規定のほか、会員は次のことを守っていただきます。

当社又は第三者の財産権（知的財産権を含みます）・プライバシー・名誉・その他の権利を侵害しないこと。

本サービスを違法な目的で利用しないこと。

本サービスによりアクセス可能な当社又は第三者の情報を改ざん・消去する行為をしないこと。

第三者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと。

意図的に有害なコンピュータプログラムなどを送信しないこと。

第三者に本サービスを利用させないこと。

本人の同意を得ることなく、又は詐欺的な手段により当社又は第三者の個人情報を収集する行為をしないこと。

本サービス及びその他当社の事業の運営に支障をきたす恐れのある行為をしないこと。
法令、本規約若しくは公序良俗に反する行為、当社若しくは第三者の信用を損なう行為、又は当社若しくは第三者に不利益を与える行為を自ら行ない又はオペレーターに求めないこと。

専用受付番号及びユーザー登録番号の適正な管理に努めること。

その他、前各号に該当する恐れのある行為又はこれに類する行為をしないこと。

第9条（本サービスの提供中止）

当社は、次の場合に、本サービスの提供を中止することがあります。

当社及び本サービスの提供に必要な会社の電気通信設備の保守上又は工事上やむを得ないとき。

第11条（利用の制限）の定めにより、本サービスの提供を中止するとき

当社が設置する電気通信設備又は遠隔ツールの障害・その他やむを得ない事由が生じたとき

その他、当社が本サービスの提供を中止することが望ましいと判断したとき。

当社は、前項の定めにより本サービスの提供を中止するときは、その旨をIT何でも相談し放題サービスサイトにて周知します。但し、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第10条（本サービスの利用停止）

当社は、会員が次のいずれかに該当したとき、当社が必要と判断する期間中、当該会員による本サービスの利用申し出を受け付けないことがあります。

本サービス料金を支払期日経過後もなお支払わないとき。

当社の名誉又は信用を毀損したとき。

第8条（利用にかかる会員の義務）の定めに違反したとき。

当社に損害を与えたとき。

暴力団、暴力集団、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋など、社会運動など標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団など、その他これらに準ずるものに該当することが判明したとき。

自ら又は第三者を利用して暴力的な要求行為、法的な責任行為を超えた不当な要求行為、本サービスの利用の際に威嚇的・脅迫的又は侮辱的な言動又は暴力を用いる行為、風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて当社の信用を毀損し、又は当社の業務を妨害する行為、その他これらに準ずる行為をしたと当社が判断したとき。

頻繁に本サービスに無関係な内容の問い合わせを行なったとき。

当社は、前項の定めにより本サービスの利用停止を行なうときは、当社からあらかじめ当該会員に対してその理由・利用停止開始日及び期間を当社所定の方法で通知します。但し、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第11条（利用の制限）

当社は、当社の責によらぬ原因によって、適切な回線が使用できない、又は本サービスの提供を行なうことに必要にして十分な回線速度が得られないと当社が判断したときは、本サービスの利用に対して制限若しくは中止を行なうことがあります。

第12条（会員契約の終了）

当社は、本サービスを継続的且つ安定的に提供することが著しく困難な場合、現存するすべての会員契約を終了することがあります。

前項の定めにより、当社が会員契約を解除する場合、IT 何でも相談し放題サービスサイトに理由・会員契約を終了する日とともにその旨を掲載します。但し、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

第13条（当社による会員契約解除）

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合は、あらかじめ会員に通知した後、会員契約を解除することがあります。

なお、会員契約を解除されたお客様は、会員契約解除後も半年を経過しない限り、会員契約を締結することができません。

第10条（本サービスの利用停止）の定めにより本サービスの利用を停止された会員が、なおもその事実を解消しないとき。但し、当社は同条に該当する場合にその事実が当社の業務に著しい支障を及ぼすと判断したときは、本サービスの利用停止措置を行わずに会員契約を解除できるものとします。

第12条（会員契約の終了）に該当するとき。

第14条（著作権など）

本サービスにおいて当社が会員に提供する一切の物品（本規約・各種ソフトウェア・取り扱いマニュアル・ホームページ・メールマガジンなどを含みます）に関する著作権及び特許権・商標権・ならびにノウハウなどの一切の知的所有権は、当社ならびに当社と業務提携した企業若しくはそれぞれを開発した企業に帰属します。

会員は、前項の物品を以下のとおり取り扱っていただきます。

本サービスの利用目的以外に使用しないこと。

複製・改変・編集などを行わず、また、リバースエンジニアリング・逆コンパイル又は逆アセンブルを行わないこと。

営利目的の有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定などを行わないこと。

第15条（営業活動の禁止）

当社は、会員による、本サービスを使用して、有償・無償を問わず、営業活動・営利を目的とした利用・付加価値サービスの提供又はその準備を目的とした利用を禁止します。

第16条（免責事項）

当社は、本サービスの提供に伴い、会員の問題、課題などの特定、解決方法の策定、それらの説明に万全を期しますが、様々な条件などにより全面的に会員のご要望におこたえできない結果に終わる場合があります。特に、不具合の原因がハードウェアにあり、リモートサポートでは修復不可能とオペレーターが判断した場合には、やむを得ず作業を中断することがあります。

本サービスは、メーカー・ソフトハウス及びサービス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。問い合わせの内容によっては、問い合わせの対象となるコンピュータなど・ソフトウェア・サービスをそれぞれ提供するメーカー・ソフトハウス・サービス提供事業者の Web ページを紹介することや、それぞれに対して会員自身で直接問い合わせすることを依頼するにとどまる場合があります。

当社は、いかなる場合においても、データの移動やソフトウェアのアンインストール（削除）など、コンピュータ又は各種記録媒体に記録されている各種データやソフトウェアの移動・複写若しくは削除を伴う操作は行ないません。これらの操作についてはオペレーターの案内により会員ご自身で行なっていただきます。

本サービスは、オペレーターの説明に基づいて会員が実施した作業・リモートサポートの内容・オペレーターの説明内容に、会員が満足されることをお約束するものではありません。また、これに伴い会員に発生しました被害などにつきまして、補償・賠償などの義務を負わないことをあらかじめご了承ください。特に、不具合を修正することにより、潜在的な別の不具合が発生することがありますことをあらかじめご了承ください。

本サービスの利用によりデータの損失などや予期せぬ障害が発生すること考えられますが、当社では当該データの損失や障害による損害について何ら補償いたしません。会員が行なった操作については、オペレーターの案内のもとで行なった操作であっても、当社は一切責任を負いませんのであらかじめご了承ください。

当社は、本サービスの提供に伴い、新たに会員に支払い義務が発生する第三者のサービス料金や通信料金など或いは会員の被害について、一切責任を負いません。

当社は、ハードウェアやソフトウェアの動作状況又は様々な問題により、当初予定していた作業時間を延長することがあります。

会員が本サービスの利用により第三者（他の会員を含みます）に対し損害を与えた場合、会員は自己の責任でこれを解決していただきます。また、当社には一切の責任・義務を負わせないものとします。

当社は、第9条（本サービスの提供中止）から第13条（当社による会員契約解除）までの定めにより本サービスの提供中止・利用停止・利用の制限ならびに会員契約の終了及び解除に伴い生じる会員の損害について、一切責任を負いません。

サイバーテロ・自然災害・第三者による妨害など・不測の事態を原因として発生した被害については、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、治安など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、改ざんするなどの手段で国家又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）

第17条（補償）

第16条（免責事項）の定めは、当社に故意又は重過失がある場合には適用されないものとします。

本サービスの提供に伴い当社になされるすべての請求権に関する損害賠償の上限額は、当該会員が当社に対して支払われた本サービスの当該月の料金の総額を上限とします。

なお、当社は、当社・会員及び第三者の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害・逸失利益・第三者からの請求による損害などのその他の損害について、一切賠償責任を負わないものとします。

第18条（個人情報の取り扱い）

当社は、会員契約締結時に会員から取得した個人情報を、サポート提供パートナーと共有するものとします。

なお当社は、会員から取得した個人情報を、当社が別に定める「個人情報保護方針」に基づき取り扱うものとします。当社の「個人情報保護方針」の詳細につきましては、当社所定の Web ページ（URL:<https://www.wirelessgate.co.jp/terms/policy/>）にてご確認ください。本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者及び会員が別に契約するインターネット接続サービス事業者（IP通信網サービス契約約款に定める協定事業者であって、当社が指定するものに限りまゝ。）から請求があったときは、当社はその会員の氏名及び住所などをその事業者へ通知する場合があります。

当社は、本サービス提供により取得したヒアリング内容やコンピュータの OS に関する

情報・コンピュータにインストールされているソフトウェアやメーカー名などを、特定の個人を識別することおよび作成に用いる個人情報を復元することができないよう適切な保護措置を講じたうえで、匿名加工情報の作成と第三者への提供を、今後のマーケティング活用及びサービス提供元がその他の事業に活用する目的で、法令で認められた範囲で実施します。

第19条（本サービスに関する注意事項）

会員は、自己の責任と費用において、本サービスを利用するために必要なコンピュータなど・通信機器・インターネット回線その他の設備を保持し管理するものとします。
会員が専用受付電話番号にかけた通話を、当社は電話応対品質向上や本サービス向上のために録音させていただきます。

第20条（権利義務の譲渡）

会員は、あらかじめ当社の書面による同意を得ることなく、本規約に基づく権利又は義務を第三者に譲渡又は移転することはできません。

第21条（法令に規定する事項）

本サービスの提供又は利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところによります。

第22条（その他）

本規約に定めのない事項については、株式会社ワイヤレスゲートが定める規約に準拠するものとします。

本規約の条項又は本規約に定めのない事項について紛議などが生じた場合、当社及び当該会員双方が誠意をもって協議し、円満に解決するものとします。

前項による協議解決が困難となり本規約について紛争が生じた場合には、日本国法を準拠法とし、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

本規約の一部が正当な管轄権を有する裁判所により無効・取消又は違法と判断された場合であっても、その他の条項は有効に存続するものとします。

IT 何でも相談し放題 利用規約 別紙 1

当社は、会員の承諾を得たうえで、当社が本サービスをより効果的に提供するうえで有益と判断する情報として、次に定める内容を遠隔ツールがインストールされた会員のコンピュータなどから取得します。なお、会員が承諾されない場合には、本サービスを利用することができません。また、当社は、会員から取得した情報を、第 18 条（個人情報の取り扱い）の定めに従って取り扱います。

遠隔ツールが取得する情報

オペレーションシステムの種類、バージョン

クライアント証明書 I D

マシン名

コンピュータ名

コンピュータの製造元

IP アドレス

MAC アドレス

ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号

ハードディスクドライブの空き容量

デフォルトブラウザの種類、バージョン

デフォルトメールソフトの種類、バージョン

CPU 種類、動作周波数

メモリ容量

ルータの種類、ログインアカウント及びログインパスワード

実行中のプロセス情報

現在閲覧中のデスクトップ画面

その他、会員のコンピュータなどに関する情報（会員個人を特定する情報は含みません）

IT 何でも相談し放題利用規約 別紙 2

当社は、会員の承諾を得たうえで、当社が本サービスをより効果的に提供するうえで有益と判断する情報として、次に定める内容を遠隔ツールがインストールされた会員のスマートフォン、通信機器などから取得します。なお、会員が承諾されない場合には、本サービスを利用することができません。また、当社は、会員から取得した情報を、第 18 条（個人情報の取り扱い）の定めに従って取り扱います。

OS、ファームウェアバージョン、ベースバンドバージョン、カーネルバージョン、ビルド番号

モデル番号、モデル名、ボード

CPU プロセッサ、クロック周波数

内部ストレージの空き容量、SD カードなど外部ストレージの空き容量

Wi-Fi MAC アドレス

インストールされているアプリの一覧

動作しているプロセスの一覧

別紙 1 に定める内容

その他、各種設定など

以 上

<サポート提供会社 株式会社ウオンズ>

<https://www.wons.co.jp/>

令和 4 年 8 月 1 日 制定