No.1 通信端末サポート利用約款

第１条（規約の適用）

1. 株式会社 No.1（以下「当社」といいます。）は、当社が提供するサービス「No.1 ビジネスサポート」の「IT 支援」を構成する No.1 通信端末サポート（以下「本サービス」といいます。）を提供させていただくに当り、No.1 通信端末サポート利用約款（以下「本約款」といいます。）を定めます。なお、本約款は「No.1 ビジネスサポート利用約款」の個別約款として位置づけられます。
2. 本サービスの利用者は、本約款、別紙 1、別紙 2、別紙 3 に予め同意の上、その定めに従うものとします。

第２条（用語の定義）

本約款において次の各号に掲げる用語の定義は、以下に定めるものを意味します。

(1) 「基本契約」
当社が提供しているサービスで、本サービスを構成要素の一つとする「No.1 ビジネスサポート利用契約」のことをいいます。

(2) 「お客様」
基本契約を締結することによって、本サービスを利用できる利用者をいいます。

(3) 「共通約款」
当社サービスを利用する全てのお客様に適用されるもので「No.1 サービス共通利用約款」をいいます。

(4) 「基本約款」
基本契約にて適用される「No.1 ビジネスサポート利用約款」をいいます。

(5) 「通信端末」
社用携帯電話、モバイルルーター、パソコン端末、周辺機器など、ネットワーク通信が可能なお客様の保有している機器で、本サービスの対象となるものをいいます。

第３条（本約款の適用範囲）

１．本約款は、当社とお客様との間の本サービスの利用に関わる一切の関係に適用されます。

２．本サービスの利用にあたっては、本約款のほか、共通約款及び基本約款が適用され、本約款を補充するものとします。また、当社が本約款のほか本サービスの提供に関して個別規定及び追加規定（以下「個別約款」という。）がある場合、これらも本約款の一部を構成するものとします。なお、これらの約款を総称して「各約款」といいます。

３．各約款の内容が異なる場合、矛盾抵触がある範囲では、①個別約款、②本約款、③基本約款、④共通約款の順位で優先的に適用されるものとます。

第４条（本サービスの変更）

1. 当社は、本サービスの内容の全部または一部を、自由に変更、追加または廃止することができるものとします。
2. 当社は、本サービスの内容を変更した場合、変更後の本サービスの内容を当社が適切と判断する方法により本サービスのお客様に通知するものとし、本サービスの内容が変更された場合、変更後の本サービスの内容が適用されるものとします。

第５条（本サービスの内容）

当社は、本約款に基づき、次の各号及び別紙に詳細を定める本サービスを提供します。

(1) 訪問サポート

お客様の所在地にて、通信端末の設置、設定、使用説明等のサポート作業を提供する内容をいいます。なお、利用条件等の詳細は別紙１にて定めます。

(2) リモート IT サポート

通信端末の使用方法、ネットワークトラブルに関するお客様の質問その他問い合わせに対して、当社担当者がパソコン遠隔操作（リモートサポート）、または電話サポートにて、解決策について助言・支援するサービスをいいます。なお、利用条件等の詳細は別紙２にて定めます。

第６条（利用方法）

１．本サービスは、基本契約を締結しているお客様が利用できます。なお、法人または個人事業主等の本サービスを自己の営業のため又は営業として利用される方以外は本サービスの利用者となることができません。

２．本サービス利用を希望するお客様は、本約款（別紙に記載する注意事項等を含みます。）に同意の上、当社の定める方法により本サービスを利用するための申込みを行うものとし、当社がこれに承諾した時点でお客様は本サービスを利用できるものとします。

３．当社は、お客様について次の各号に掲げるいずれかの事由がある場合は、本サービスの利用申込みに対して承諾を行わないことがあり、お客様は異議を述べないものとします。

① 解約・期間満了等の終了原因の如何を問わず、基本契約が終了している場合

② お客様が各約款または法令もしくは公序良俗に違背して本サービスを利用することが明らかに予想される場合

③ お客様が、当社や本サービス（No.1 ビジネスサポートも含む。）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する可能性があると当社が判断した場合

第７条（利用料金）

1. 本サービスの利用料金（以下「本料金」といいます。）は、基本契約の利用料金に含まれるものとします。
2. お客様が、月の途中で本サービスに申込む場合、及び、月の途中で利用が終了した場合でも、当該月の本料金の日割り計算は行われないものとします。

第８条（本サービスの利用開始）

当社にて、本サービスを利用するお客様の本サービスに関するユーザー情報の登録が完了し、当社がお客様に対して、当該完了に関する通知を行った日又は別途当社が指定する日より、お客様は、本サービスの利用が可能となります。

第９条（解約）

本サービスは基本契約に基づいて提供される内容となりお客様は、当社が認める場合を除き、本サービスを解約することができません。

第 10 条（禁止事項）

お客様は、本サービスの利用にあたり、以下の行為を行ってはならないものとします。

(1) 共通約款第４条第２項によって禁止する行為。
(2) 基本約款第 14 条によって禁止する行為。
(3) 本サービスの利用権の転売および貸与、その他不正の目的をもって本サービスを利用する行為。
(4) 本サービスの利用に関する権利義務の全部または一部について、譲渡、貸与または質入等の担保設定、その他の処分を行う行為。
(5) 本サービスに関連して使用される当社または第三者の著作権、商標権その他一切の権利を侵害する行為、またはそのおそれのある行為。
(6) 本サービスを通じて入手した情報の改変、翻案、編纂、修正、データベース化、商用利用等の行為。
(7) 本サービスの運営を妨げる行為およびそのおそれのある行為。
(8) 本約款のいずれかの条項に反する行為。
(9) その他、当社が不適切・不相当と判断する行為。

第 11 条（損害賠償）

1. お客様が、本サービスの利用に関して、お客様の責に帰すべき事由により当社に損害を与えた場合、お客様は、当社が被った一切の損害を賠償するものとします。
2. お客様が本サービスの利用に関して第三者に損害を与えた場合、または第三者との間で紛争が生じた場合、お客様は、自己の責任と費用負担でこれを解決し、当社に一切迷惑をかけ

ないものとします。万一、当社が他のお客様や第三者から責任を追及された場合は、お客様はその責任と費用負担において当該紛争を解決するものとし、当社を一切免責するものとします。また、当社が当該第三者からの責任追及への対応に要した一切の費用について、当社はお客様に求償することができるものとします。

3. 当社が提供するサービスは本サービスに限定されるため、本サービスに関連する部分を超えて、当社は別紙 1 に規定するサポートサービスについて一切責任を負うものではありません。

第 12 条（本サービスの中止・停止）

1. 当社は、以下の何れかの事態が発生した場合には、当社が適当と判断する方法でお客様に告知することにより、本サービスの全部もしくは一部を中止または停止できるものとします。但し、緊急やむを得ない場合には、当社は、事前に告知を行うことなく本サービスの全部または一部を中止または停止できるものとします。
   (1) 本サービスを提供するために必要なシステムの保守点検・更新を定期的または緊急に行う場合。
   (2) 火災、停電、天災、労働争議、戦争、テロ、暴動その他不可抗力または第三者による妨害等その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがあり本サービスの提供が困難な場合。
   (3) その他、本サービスの運用上または技術上の理由により、本サービスの中止または停止が必要または適切と当社が判断した場合。
2. 前項に従い、当社が本サービスの中止または停止を行った場合、当社はお客様およびその他の第三者に対して、いかなる責任も負担しないものとします。

第 13 条（本サービスの提供に関する免責事項）

1. 当社は、本サービスの利用によりお客様が何らかの損害を被った場合、その損害が当社の故意または重過失により発生したものでない限り、当該損害を賠償する責任を負わないものとします。
2. 前項の定めにかかわらず、予見可能性の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益および間接損害について、当社は、一切の責任を負わないものとします。また、いかなる場合においても、当社は、天災地変、原因不明のネットワーク障害等の不可抗力により生じた損害について一切責任を負わないものとします。
3. 当社は、本約款に別段の定めのある場合を除き、本サービスの提供の遅滞、変更、中断、中止、停止および廃止に関連してお客様が被ったいかなる損害についても、一切の責任を負わないものとします。
4. お客様は、本サービスの利用およびその結果につき自ら一切の責任を負うものとします。万一、本サービスの利用に関連し他のお客様やその他の第三者に対して損害を与えた場合、当

社に対して当該お客様やその他の第三者から何らかの請求または訴訟が提起された場合、お客様は、自らの責任と費用負担において当該請求または訴訟を解決し、当社を一切免責するものとします。

第 14 条（本サービスの終了）

当社は、本サービスの利用に関して、お客様が次のいずれかに該当した場合には、何らの事前の通知または催告なしに、本サービスの提供を終了できるものとします。

(1) 解約・期間満了等の終了原因の如何を問わず、基本契約が終了した場合。
(2) 各約款の一に違反する行為を行った場合。
(3) 当社への申告、届出内容に虚偽が判明した場合。
(4) 基本契約の料金の支払債務の履行遅延または不履行があった場合。
(5) 第 10 条の各号にて禁止する行為を行ったとき。
(6) 支払を停止し、または手形小切手を不渡りにしたとき
(7) 保全処分、強制執行、滞納処分を受け、または破産、会社更生、特別清算、民事再生手続き、その他これに類する手続きの申し立てがあったとき
(8) 営業を休廃止し、または解散したとき
(9) 営業が引き続き不振であり、または営業の継続が困難であると客観的な事実に基づき判断されるとき
(10) その他当社がお客様として不適切と判断した場合。

第 15 条（告知・通知・連絡等）

当社は、書面による郵送、ホームページへの掲載、その他当社が適当と判断する方法により、お客様に随時必要な事項の告知・通知・連絡等を行うものとします。

第 16 条（第三者への委託等）

1. 当社は、本サービスに関する当社の業務の全部または一部を当社が指定する第三者に委託して行わせることができるものとします。
2. なお、当社は本サービスついて、再委託ではなく当該第三者に媒介・取次することができるものとし、この場合、お客様が別途当該第三者と契約を締結することで、当該第三者が本サービスを提供する主体となります。当該第三者は「訪問サポートサービス、電話サポート・リモートサポートサービス」という名称でお客様にサービスを提供するものとし、当社は、当該第三者の提供する当該サービスについて、本サービスの範囲を超えて、お客様に対し一切の責任を負うものではありません。
3. 前項の場合、本サービスの利用において必要となる訪問サポートサービス、電話サポート・リモートサポートサービスに関する契約の締結およびサービスに関する各種手続は、お客様と当該第三者間にて行っていただきます。

第 17 条（債権の譲渡等）

お客様は、本サービスに関して当社がお客様に対して有する債権がある場合、その全部または一部を当社が指定する譲渡先に譲渡する場合があることを予め承諾するものとします。

第 18 条（個人情報）

当社の個人情報の取り扱いについては、個人情報保護法及びこれに伴う関連法令並びにガイドライン、当社が別に定めるプライバシーポリシーに定めるとおりとします。なお、お客様は、本サービスの提供にあたり、お客様の個人情報を当社が業務委託先に提供すること、および業務委託先が当該個人情報を、業務委託先が定める規約その他業務委託先が別に定めるプライバシーポリシーに基づき利用することに同意するものとします。

第 19 条（反社会的勢力の排除）

1. お客様は、次の各号に定める事項を表明し、保証します。
   (1) 自らが暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会的運動等標榜ゴロまたは特殊知能暴力集団等その他暴力、威力、詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団または個人（以下、「反社会的勢力」といいます。）ではないこと、および、過去 5 年以内に反社会的勢力でなかったこと。
   (2) 反社会的勢力に対して資金等の提供ないし便宜の供与等をしていないこと。
   (3) 反社会的勢力を利用しないこと。
2. お客様は、自らまたは第三者をして次の各号に定める行為をしないことを表明し、保証します。
   (1) 当社または第三者に対する「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」第 9 条各号に定める暴力的要求行為。
   (2) 当社または第三者に対する法的な責任を超えた不当な要求行為。
   (3) 当社に対し、脅迫的な言動または暴力を用いる行為。
   (4) 偽計または威力を用いて相手方の業務を妨害し、または信用を毀損する行為。
   (5) 前各号に準ずる行為。
3. お客様は、お客様が反社会的勢力から不当要求または業務妨害等の不当介入を受けた場合は、これを拒否し、不当介入があった時点で、速やかに不当介入の事実を当社に報告し、当社の捜査機関への通報および当社の報告に必要な協力を行うものとします。
4. 当社は、お客様に前三項のいずれかの規定に違反している事実が発覚（報道されたことを含みます。）したときは、何らの催告なしに、かつ、損害賠償・損失補償その他何らの義務も負うことなく、本約款に基づく契約等その他お客様と当社との間で締結したすべての契約の全部または一部を解除することができるものとします。なお、本項による解除が行われた場合であっても、お客様は当社に対し、何らの請求、主張、異議申立ても行わないものとし、

かつ、当社は、本項による解除によっても、お客様に対する損害賠償請求は妨げられないものとします。

第 20 条（本約款の変更）

１．当社は、民法 548 条の 4 の規定より本約款の内容を変更できるものとします。その場合、当社は、効力発生日を定め、かつ変更する旨及び変更後の本利用約款の内容並びにその効力発生日をウェブサイトへの掲載その他適切な方法によりお客様に周知するものとし、お客様は、本サービスの利用に当たって、自らの責任で本約款の最新の内容を確認するものとします。

２．前項の改定内容は、前項の効力発生日から、改定された内容に従って変更されるものとし、料金その他の本サービス提供条件は、変更後の約款によるものとします。

３．当社が変更後の本約款を閲覧可能とした後にお客様が本サービスを利用した場合は、お客様は、変更後の本約款に同意したものとみなします。

第 21 条（分離可能性）

本約款のいずれかの条項またはその一部が、法令等により無効と判断された場合であっても、本約款の残りの条項は有効に存続するものとします。

第 22 条（信義誠実の原則）

本約款に定めのない事項または本約款の定めについて疑義が生じた場合は、基本約款及び共通約款に従い、解決を図るものとします。

以上

附則

第１条（本サービスの特典付与）

当社は、本サービスの提供が継続する限り、お客様に対して別紙に定める通信端末修理費用保険特典を付与するものとします。

（特典）通信端末修理費用保険特典

① お客様が所有し、利用する通信機器（スマートフォン、フィーチャーフォン（ガラホ含む）、タブレット端末、ノートパソコン（タブレット PC 含む）、デスクトップパソコン、セキュリティカメラ（屋内・専有部分内に設置されているもの）、モバイルルーターをいい、以下「対象端末」といいます。）の破損等によりお客様に生じた損害に関して、次号に定める引受保険会社から一定額を上限とする保険金が支払われるサービスをいいます。

② 引受保険会社は、さくら損害保険株式会社（以下「引受保険会社」といいます。）であり、引受保険会社と当社の提携先である匠ワランティアンドプロテクション株式会社が通信端末修理費用保険契約を締結し、被保険者をお客様とすることで、本特典が付与されるものとします。

③ お客様は、前号の保険契約の被保険者となることにつき、予め同意するものとします。

④ 引受保険会社に対する保険料の支払いは、当社の連携先が行います。

2023 年 9 月 25 日制定、実施

別紙１

訪問サポート利用条件

当社は、通信端末の訪問サポート(以下「本サポート①」といいます)を提供させていただくに当り、利用条件を定めます。本サポート①をご利用される場合は、本条件に同意してお申込みください。なお、本条件等は予告なく変更することがありますのであらかじめご了承ください。

1. 本サポート①の内容
お客様の所在地にお伺いして、パソコン及び周辺機器･インターネット対応機器の設置･設定･使用説明等、スマートフォン･タブレットの設定･使用説明等のサポート作業を提供します。

2. サポート対象者
個人事業主、または法務省法務局に登記している法人

3. サポート対象機器
(1)　日本国内でご購入されたパソコン及び周辺機器･スマートフォン･タブレット･インターネット対応機器
(2)　現在もハードウェア及びソフトウェアメーカーがサポートしている範囲内

4. 対象 OS
日本語版の OS で、マイクロソフト、アップルまたはグーグルがサポートしている範囲内とする。

5. サポート実施者
当社または当社が再委託もしくは媒介・取次する第三者（以下、「指定第三者」といいます。）がサポートいたします。

6. 本サポート①のエリア（媒介・取次の場合）
詳細は下記にてご確認ください。
https://www.gog.co.jp/pc-support-area.php

7. 受付時間
電話受付　10 時～20 時(土日祝日も営業)　※年末年始は休み(12 月 31 日～1 月 3 日)
お電話の際は No. 1 通信端末サポートに加入している旨をお伝えください。

8. サポート提供時間

8 時～23 時(土日祝日も営業)　※年末年始は休み（12 月 31 日～1 月 3 日）

9.本サポート①の遂行までにお客様が準備するもの

(1)　インターネット回線は、開通工事が完了し接続環境が整っていることを前提とする。本サポート①に必要な(機器類、部材、ソフトウェア等)は予めお客様の元に届いていることを前提とする。

(2)　本サポート①に必要な(機器類、部材、ソフトウェア等)は予めお客様の元に届いていることを前提とする。

(3)　メールアドレス、パスワード等設定に必要な情報は、予めお客様が用意するものとする。

(4)　プロバイダーが動作保証したモデムを対象とする。

(5)　本サポート①で設定を行うホームページ閲覧ソフト(WWW ブラウザー)、電子メールソフトは OS 標準搭載のソフトとする。OS 標準搭載以外のホームページ閲覧ソフト(WWW ブラウザー)、電子メールソフト設定を希望の場合、お客様が希望するソフトウェアに対応できない場合がある。

10. お申込み時の注意

(1)　対象機器購入時に搭載している(OS の正規ライセンス、プロダクト ID、パスワード)が必要になります。

(2)　対象機器の購入時に付属している(ドライバー、マニュアル、ケーブル等)の付属品が必要になります。

(3)　インターネットに関する作業を行う場合、インターネット接続環境が整っている必要があります。

(4)　Wi-Fi に関する作業を行う場合、Wi-Fi 接続環境が整っている必要があります。

(5)　表記されている本サポート①料金は、同建物内でサポートを行うことが前提になります。

11. 契約の成立

(1)　本サポート①は基本契約が成立した時点から、利用できるものとします。

(2)　媒介・取次の場合、お客様が本条件等の全てに同意され、電話または Web より指定第三者へ本サポート①のお申込みをした時点で指定第三者との契約が成立します。なお、代理人によるお申込みでも、法的な対象機器所有者の意思として同様に扱うものとし、代理人は当該所有者から本契約等の全てに同意を得るものとします。

(3)　電話によるお申込みの場合は、契約成立の証として、通話記録を半年間保存します。

(4)　本サポート①の利用契約は、本サポート①の終了時点において、お客様より作業明細書にサインをいただくことにより終了するものとします。

12. 本サポート①の委託（媒介・取次の場合）

媒介・取次の場合、本サポート①の全てまたは一部を、指定第三者の指定代理店(以下「代理店」といいます)に委託する場合があります。なお、代理店に委託する場合は、当社または指定第三者はお客様情報を必要な範囲内で開示いたしますが、本サポート①を提供する目的以外には使用いたしません。

13、本サポート①の利用料金（媒介・取次の場合）

媒介・取次の場合、指定第三者が定める利用料金を支払う必要があります。お客様はサポート料金定価の 10%割引となります。(訪問料金、通常時間外料金、キャンセル料金は対象外)

各種料金に関しては下記となります。

https://www.gog.co.jp/office.php

14. 本サポート①の中止

お客様が次のいずれかに該当する場合は、当社の判断で（媒介・取次の場合、指定第三者の判断で）本サポート①を中止します。

(1) お申込み内容が本サポート①の対象外である場合
(2) お申込み内容に虚偽の事項が確認された場合
(3) 本サポート①に必要な情報等を開示いただけない場合
(4) 本サポート①に必要な機器や環境が整っていない場合
(5) 対象機器に致命的障害があり、本サポート①を行えない場合
(6) 本サポート①の過程で、お申込み内容以外の追加作業が必要になり、追加料金のお支払いに承諾を得られない場合
(7) 指定暴力団、非指定暴力団、総会屋、反社会的組織に属する可能性があるものと当社で判断した場合
(8) 暴力的な言動があり、本サポート①をご利用されることに不適当であるものと当社で判断した場合
(9) 違法コピー等、日本国の法令に違反するサポートを要求された場合
(10) 火災、停電、地震、噴火、洪水、津波等の天災、戦争、動乱、騒乱、労働争議等の不可抗力により、本サポート①の提供が困難な場合
(11) 運用上、技術上の問題、不測の事態等により、本サポート①の提供が困難な場合

15. 免責事項

(1) 本サポート①は、情報の制限及び技術的な制限等を受けることから、(正確性、利便性、有用性、完全性等)を保証するものではありません。
(2) 当社及び指定第三者またはその代理店（総称して「当社等」といいます。以下同じ。）の責めに帰すべき事由(対象機器の破損、故障、データの消滅、その他の事故、本サポート①

の中止、延期等）により、お客様に精神的苦痛または損害（逸失利益、事業の中断、事業情報の喪失、その他の金銭的損害等）が発生した場合は、本サポート①料金を上限とした範囲内で賠償責任を負うものとします。ただし、個人のお客様の場合、当社等及び代理店の故意もしくは重大な過失に基づく損害についてはこの限りではありません。

(3) 本サポート①の過程で、対象機器に付いている（シール、塗装、刻印等）が傷付いたり、剥がれたりする場合であっても当社は一切の責任を負いません。

(4) 本サポート①の過程で、データ保護を目的にバックアップを行うことがありますが、一時的に保護されているデータは、本サポート①終了後に消去します。なお、本サポート①の過程で、万が一データが消滅した場合でも一切の責任を負いません。

(5) 本サポート①の過程で、（OS のアップグレード、対象機器の再セットアップ、再起動等）を行うことがありますが、この作業により対象機器メーカーの工場出荷時の状態に戻り、既存で使用している（機器、ソフトウェア、サービス）のご利用ができない場合であっても当社は一切の責任を負いません。

(6) 本サポート①の過程で、対象機器メーカーの工場出荷時にインストールされていたソフトウェア以外は消去されることがあります。必要なソフトウェアのインストール作業は、本サポート①前にお申込みいただくか、本サポート①終了後に追加サポートのご依頼を行ってください。またはお客様ご自身で行ってください。

(7) 本サポート①をご利用されることにより、対象機器メーカー等の保証が受けられなくなる場合であっても当社は一切の責任を負いません。

(8) 交通事情等の不可抗力により、本サポート①を中止または延期する場合があります。

(9) 対象機器等の環境により、本サポート①終了時間の保証はできません。

(10) 作業環境及びお客様の事由により、本サポート①終了時間が予定より長引いたり、終了できない可能性がある場合は、本サポート①を中止または延期することがあります。

16. 個人情報の取扱い

個人情報の取扱いはこちらをご確認ください。

https://www.number-1.co.jp/company/39-privacy

https://www.gog.co.jp/privacypolicy.php （媒介・取次の場合、こちらも確認ください）

17.備考

(1) 本サポート①の予約は作業料金 2,700 円(消費税は別)以上のパックからとします。

(2) 本サポート①に掛かる交通費は、当社等の負担とします。ただし、当社等が定める対象エリア外または島嶼部等長距離の移動を伴って本サポート①を行う場合には、当社等が定めるエリア外訪問費を当社等はお客様に請求するものとします。

(3) 対象機器購入時に搭載している(OS の正規ライセンス、プロダクト ID、パスワード)がない場合、本サポート①が遂行できないことがあります。

(4)　対象機器購入時の付属品がない場合、本サポート①を遂行できないことがあります。(パソコンの場合：ドライバー、マニュアル、ケーブル等)

(5)　当社等は、製品付属のマニュアルやお客様から提供を受けたマニュアルを確認しながら本サポート①を遂行する場合があります。

(6)　トラブルの原因調査はパソコンのみ対象とします。

(7)　トラブルの原因が、機械類、プロバイダー、インターネット回線の不具合だった場合は、修復できない場合がある。その場合でも、作業料金が掛かるものとします。

(8)　日本語での提供とします。

(9)　廃材回収は行わないものとします。

(10)　室内の配線工事は対象外とします。

(11)　モール敷設等を希望する場合は、別途見積もりとします。

(12)　自作機については、ハードウェアの構成によっては対応できないことがあります。

(13)　当社等が行う本サポート①の過程で、対象機器に付いている液晶保護シート、シール、塗装、刻印等が傷付く場合もしくは剥がれる場合があるが、当社等を免責とします。

(14)　当社等は本サポート①の過程で、(OS のアップグレード、対象機器の再セットアップ、再起動等)を行うことがあります。この作業により対象機器メーカーの工場出荷時の状態に戻り、以前から使用している機器、ソフトウェア、サービスの利用ができなくなる場合がありますが、甲を免責とします。

(15)　当社等が行う本サポート①の過程で、対象機器メーカーの工場出荷時にインストールされているソフトウェア以外は消去されることがあるが、当社等を免責とします。必要なソフトウェアのインストール作業は、本サポート①前に申込みをするか、本サポート①終了後にお客様自身が行うものとします。

(16)　お客様が本サポート①を利用することにより、対象機器メーカー等の保証が受けられなくなる場合がありますが、甲を免責とします。

(17)　当社等は、お客様のハードウェア、ソフトウェアの障害による稼動不完全の場合の損失(逸失利益、事業の中断、事業情報の喪失またはその他の金銭的損害を含むが、これに限定されないものとします)に関して免責とします。

(18)　データに関してはお客様の責任において、事前にお客様がバックアップを行うものとします。万が一、データが消失した場合でも当社等は一切の請求を負わないものとします。

以上

別紙２

リモート IT サポート利用条件

当社は、リモート IT サポート(以下「本サポート②」といいます)を提供させていただくに当り、リモート IT サポート利用条件を定めます。 本サポート②をご利用になる場合は、本条件に同意したうえでお申込みください。なお、本条件等は予告なく変更することがありますのであらかじめご了承ください。

1.本サポート②の内容

以下の問い合わせにつき、電話または遠隔操作にてサポートいたします。

・オフィスのパソコン、スマホ、タブレット、ICT 機器･IoT 家電の初期設定･各種設定
・データ移行
・OS、ソフトウェア、その他アプリのインストール
・故障トラブル診断
・ウイルス診断駆除、セキュリティ対策
・レッスンサポート、メンテナンスなどのその他お困りごと

2. サポート対象者

個人事業主、または法務省法人局に登記している法人

3. サポート対象機器

(1) 日本国内でご購入されたパソコン及び周辺機器･スマートフォン･タブレット･インターネット対応機器
(2) 現在もハードウェア及びソフトウェアメーカーがサポートしている範囲内

4. 対象 OS

日本語版の OS で、マイクロソフト、アップルまたはグーグルがサポートしている範囲内とする。

5. サポート実施者

当社または指定第三者がサポートいたします。

6. 受付時間

10 時～20 時(土日祝日も営業) ※年末年始は休み（12 月 31 日～1 月 3 日）

お電話の際は No.1 通信端末サポートに加入している旨をお伝えください。

7.サポート提供時間

10時～20時(土日祝日も営業)　※年末年始は休み（12月31日～1月3日）

8. 本サポート②の遂行までにお客様が準備するもの

(1)　リモートサポートにおいて、インターネット回線は、開通工事が完了し接続環境が整っていることを前提とする。

(2)　リモートサポートにおいて、ブラウザー等を用いて当社または指定第三者が指定するWebサイトへアクセスし、ActiveXやexeファイル、dmgファイル等を実行できることを前提とする。

9. 契約の成立

(1)　本サポート②は基本契約が成立した時点から、利用できるものとします。

(2)　媒介・取次の場合、本サポート②は、お客様が本条件に同意したうえでお申込みを行うものとし、指定第三者がお申込みを承諾した時点(前払いの場合は本サポート②利用料金の決済確認をした時点、後払いの場合は指定第三者が受付をした時点)からご利用いただけます。

(3)　本契約の成立の証として、通話記録を半年間保存いたします。

(4)　本サポート②は、次の時点で終了とします。

・前払いの場合は、決済確認をしたご利用料金に達した時点。

・後払いの場合は、本サポート②を終了した時点。

10.ご利用上の注意

(1)　リモートサポートをご利用になる場合は、当社または指定第三者が指定のリモートサポートツールを使用し、お客様の対象機器の遠隔操作を当社または指定第三者が代行して行うことにご同意いただきます。

(2)　リモートサポートをご利用になる場合は、対象機器がインターネットに接続している環境において、ブラウザー等を利用したうえで当社または指定第三者が指定するWebサイトへアクセスし、ActiveX･exeファイル･dmgファイル等を実行することが必要です。

(3)　本サポート②でも解決できない場合は、訪問サポートサービスをご案内することがあります。

(4)　お客様が希望するサービス内容において、本サポート②を円滑に進めるために事前調査にお時間をいただくことがあります。

(5)　お客様が希望するサービス内容により、メーカーやプロバイダー等のサービス窓口をご案内することがあります。

11. 本サポート②の利用料金（媒介・取次の場合）

・媒介・取次の場合、指定第三者が定める利用料金を支払う必要があります。本サポート②を利用するお客様はサポート料金定価の 10%割引となります。

・各料金に関してはこちらをご確認ください。

https://www.gog.co.jp/office_telremote.php

12. 本サポート②の中止

次のいずれかに該当する場合は、事前に通知することなく本サポート②を中止いたします。

(1) お申込み内容が本サポート②の対象外である場合

(2) お申込み内容に虚偽の事項が確認された場合

(3) 本サポート②に必要な情報等を開示いただけない場合

(4) 本サポート②に必要な機器や環境が整っていない場合

(5) 対象機器に致命的障害があり、本サポート②を提供できない場合

(6) 本サポート②の過程で、お申込みの内容以外に追加のサービスが必要となり、追加料金のお支払いにご承諾いただけない場合

(7) 指定暴力団･非指定暴力団･総会屋･反社会的組織などに属する可能性があるものと当社で判断した場合

(8) 暴力的な言動などがあり、本サポート②を通常どおり提供することが困難だと当社で判断した場合

(9) 日本国の法令に違反する違法コピー等のサービスを要求された場合

※本サポート②の中止に該当し、当社の判断で本サポート②を中止する場合でも、本サポート②料金の返金はいたしません。

13. 免責事項

(1) 本サポート②は、OS のアップグレード･対象機器の再セットアップ･再起動等を行う場合がありますが、この影響で対象機器がメーカーの工場出荷時の状態に戻ることがあります。

(2) 本サポート②の影響で、対象機器メーカーの工場出荷時にインストールされていたソフトウェア以外のソフトは消去されることがありますので、必要な場合は本サポート②のご利用前に当社または指定第三者にご相談ください。

(3) 本サポート②の内容により、対象機器メーカー等の保証が受けられなくなることがあります。

(4) 本サポート②を利用するために必要な環境、理由及び事由により本サポート②が終了しないことがあります。また中止や延期をすることがあります。

14. 個人情報の取扱い

個人情報の取扱いはこちらをご確認ください。

https://www.number-1.co.jp/company/39-privacy
https://www.gog.co.jp/privacypolicy.php（媒介・取次の場合、こちらも確認ください）

15. 備考

(1) 日本語での提供とします。

(2) 当社及び指定第三者は作業環境もしくはお客様の事由により、電話サポート・リモートサポート終了時間が予定より長引き、終了できない可能性がある場合、電話サポート・リモートサポートを中止または延期することがありますが、当社及び指定第三者を免責とします。

(3) 当社及び指定第三者は、お客様の問合せ内容によっては、メーカーやプロバイダー等のサポート窓口を案内するものとします。

(4) 当社及び指定第三者は、お客様のハードウェア・ソフトウェアの障害による稼動不完全の場合の損失(逸失利益、事業の中断、事業情報の喪失またはその他の金銭的損害を含むが、これに限定されないものとする)に関して、免責とします。

(5) データに関してはお客様の責任において、事前にお客様がバックアップを行うものとします。万が一、データが消失した場合でも、当社及び指定第三者は一切の請求を負わないものとします。

別紙 3

特典　通信端末修理費用保険

１．概要

「No.1 通信端末サポート（以下「本サービス」といいます。)」に付随関連して、以下の表に記載された無線通信機能を内蔵した通信端末（以下「対象端末」といいます。）の破損・水濡れ・盗難等により生じた損害に関して、引受保険会社をさくら損害保険株式会社（以下「引受保険会社」といいます。)、保険契約者を匠ワランティアンドプロテクション株式会社、被保険者をお客様（サービス契約名義が個人・屋号の場合に限り、生計を同一にする同居の親族（2 親等以内）および別居の未婚の子を含みます。）とする通信端末修理費用保険契約に基づき、引受保険会社から保険金額を上限とする保険金が支払われる特典をいいます。

２．対象端末（保険の対象）

(1) 本サービスに付随した無線通信機器のうち、以下の表の種別、かつ、以下の条件を満たすものを、対象端末とします。

① 本サービス利用契約開始日を起算日としてメーカー発売日から 5 年以内の製品であるか、または、メーカー発売日から 5 年以上経過した製品であっても、本サービス利用契約開始日を起算日として 1 年前より後に購入されたことが証明できる端末とします。

② 本サービス利用契約時に、画面割れ、ケース割れ、水濡れ等がなく、正常に動作している端末。

③ 被保険者の所有する端末。

④ 日本国内で発売されたメーカーの正規品である端末。

⑤ 日本国内で修理可能なもの、かつ、日本国内で購入可能な端末。

(2) 対象端末は、以下の表に記載される種別に限られます。

(3) 以下のものは、対象端末から除かれます。

① 2(1)①の対象期間経過後の端末。

② 対象端末の周辺機器・付属品・消耗品（AC アダプタ・ケーブル・マウス・キーボード・コントローラー・外付けモニター・バッテリー・外部記録媒体等)。

③ 対象端末内のソフトウェア。

④ レンタル・リースなどの貸借の目的となっている端末。

⑤ 過去に当該対象端末のメーカー修理（メーカーが指定する正規の修理拠点で修理されたもの）以外で、加工・改造・過度な装飾がされた端末。

⑥ 第三者の紛失、盗難の被害対象品（違法な拾得物等）である端末。

⑦ 日本国外のみで販売されている端末。

⑧ 本サービス以外の保険、または保証サービス（延長保証サービス等を含みます）等を用いて修理費用のすべてが填補されたか又は交換が可能な端末。

３．補償期間

被保険者は、本サービスの利用契約開始日より本サービス契約期間中、通信端末修理費用保険を利用できるものとします。なお、本特典を利用できる期間の前日以前、または本サービスの提供終了日以降に対象端末に生じた損害に対しては本特典の適用はありません。

４．保険金額

引受保険会社は、被保険者に以下「５．補償の範囲」の記載に応じて、対象端末に損害（修理費用・交換費用をいいます。）が生じた場合に、１被保険者あたり１年（起算日は本サービスの利用契約開始日とします。）につき下記記載の金額を上限として、被保険者が被った実損金額を通信端末修理費用保険金としてお支払いします。但し、除外事項に該当する場合、保険金はお支払しないものとします。

対象端末の種別	
スマートフォン	フィーチャーフォン（ガラホを含む）
タブレット端末（タブレット PC 含む）	ノートパソコン
モバイルルーター	デスクトップパソコン
セキュリティカメラ	–

５．補償の範囲（保険金が支払われる場合と支払われない場合）

対象端末	保険金額（※1）	ご利用上限回数	免責金額
スマートフォン	修理可能：最大 30 万円（※2）　修理不能：最大 7 万 5 千円（※3）	制限なし（※4）	３千円（※5）
フィーチャーフォン（ガラホ含む）			
タブレット端末（タブレット PC 含む）			
ノートパソコン			
モバイルルーター			
デスクトップパソコン			
セキュリティカメラ			

※1 修理可能とは、対象端末をメーカー等で修理をした状況を指します。また、修理不能とは、対象端末のメーカー等での修理が不可能な状況（盗難を含む）を指します。なお、対象端末機器がメーカー保証、通信事業者による補償制度等により、本特典で保険金が支払われる場合と重複した場合には、他の補償制度による補償を優先することとします。

※2 対象端末のメーカー保証内の故障の場合は、有償修理に要した実費に対して、最大金額を上

限として保険金をお支払いします。なお、修理により同等品を本体交換した場合も修理可能扱いとなります。

※3 修理不能となった当該端末の購入価格の 25%の金額に対して、最大金額を上限として保険金をお支払いします。ただし、購入証明書（購入時の価格が記載されている書類）の提出ができず、同等品を再購入された場合は、再購入価格の 25%の金額に対して、最大金額を上限として保険金をお支払いします。

※4 一被保険者に対して支払われる保険金の上限額は、1 年間（起算日は本サービスの利用契約開始日）につき 30 万円です。また、支払回数は同一端末か異なる端末であるかを問わず、支払回数に制限は設けません。なお同一事故による求償は 1 度きりとします。

※5 保険の対象に生じた損害の額が 1 回の事故につき、免責金額（3 千円）を超過する場合に限り、その超過額に対してのみ、保険金をお支払いいます。ただし、1 回の事故によって生じた損害の額が、保険金額に相当する額以上となった場合は、保険金の支払額を算出するにあたって、免責金額を適用しません。

【提出必要書類】

区分	提出必要書類
「修理可能」の場合	① 引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書 ② 修理領収書、修理に関するメーカー・店舗等のレポート等故障を証明できるもの ③ 損害状況・損害品の写真 ④ メーカーの発行する保証書（メーカーの発行する保証書がない場合は、購入日の確認できる領収書や帳票などの証憑）
「修理不能」の場合	① 引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書 ② 修理に関するメーカーの発行するレポート等の対象端末が修理不能であることを証明できるもの ③ 修理不能となった対象端末の購入時の金額が確認できる領収証や帳票 ④ 新規購入した際の領収書等、新規購入したことが証明できるもの（※6） ⑤ 損害状況・損害品の写真 ⑥ 盗難届受理証明（盗難の場合のみ）

（※6）事故が起きた対象端末の購入証明書が提出できない場合には提出が必要となります。

なお、下記の除外事項に該当する場合は保険金の支払いを受けることができません。

■保険金が支払われない場合

「お支払要件」をすべて満たす場合でも、以下のいずれかに当たる場合には、保険金支払の対

象外とします。

(1) 被保険者の故意、重大な過失、法令違反に起因する場合

(2) 被保険者と同居するもの、被保険者の親族、被保険者の法定代理人、被保険者の役員・使用人の故意、重大な過失、法令違反に起因する場合

(3) 地震もしくは噴火またはこれらによる津波による損害

(4) 洪水・高潮・土砂崩れ・落石等の水災による損害

(5) 台風・旋風・暴風等の風災による損害

(6) 引受保険会社が指定した提出必要書類の提出がない場合

(7) 被保険者が本サービスの適用資格を有していないときに発生した場合

(8) 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変 または暴動に起因する場合（群集または多数の者の集団の行動によって、全国または一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事変と認められる状態をいいます。）

(9) 公的機関による差押え、没収等に起因する場合

(10) 原因等について虚偽の報告がなされたことが明らかになった場合

(11) 本サービス利用契約開始日前に被保険者に生じた、お支払要件に定める損害

(12) 本サービスの利用契約が終了した日の翌日以降に被保険者に生じた、お支払要件に定める損害

(13) 対象端末機器が、日本国内で販売されたメーカー（日本国外メーカーを含みます。）純正品以外の通信端末機器および技適マーク・PSE マークを取得していない通信端末機器の場合

(14) 対象端末を家族・知人等の個人から、またはオークション・フリーマーケット等から購入・譲受した場合

(15) 対象端末が、被保険者以外の者が購入した端末であった場合

(16) 対象端末が、被保険者以外の者が使用する端末であった場合

(17) 付属品・バッテリー等の消耗品、またはソフトウェア・周辺機器等の、故障、破損、または交換の場合

(18) ご購入から 1 年以内のメーカーの瑕疵による故障等の場合（初期不良を含む）

(19) 対象端末のメーカーまたは販売店が、自らの決定または行政庁の命令に基づいて、瑕疵の存在する（瑕疵の存在が推定される場合を含む）製品を対象として回収または修理を行った場合における、回収の原因または修理の対象となる事由

(20) すり傷、汚れ、しみ、腐敗、腐食、焦げ等、対象端末の本体機能に直接関係のない外形上の損傷

(21) 対象端末を、加工または改造した場合

(22) 対象端末の修理、清掃等の作業中における作業上の過失または技術の拙劣による場合

(23) 対象端末にかかった、修理費用以外の費用に関する請求（見積り取得に関する送料、端末機器の送料および費用支払時の事務費用等）

（24）詐欺、横領によって生じた損害
（25）自然の消耗、劣化、縮み、変色または変質による損害
（26）ソフトウェアの瑕疵または障害による損害
（27）紛失・置き忘れおよびその間に生じた損害
（28）日本国外で発生した事故による損害

以上