

ライバーパック利用規約

第1条 (目的)

株式会社ハイホー（以下「当社」といいます。）は、以下に定める「ライバーパック利用規約」（以下「本規約」といいます。）に基づき、「ライバーパック」（以下「本サービス」といいます。）を提供するものとします。

第2条 (本サービス)

利用者は、本サービスとして、「リモートテクニカルサポート」と「セールスコンシェルジュ」のサービスを利用できるものとします。

第3条 (本規約の承諾及び利用契約の締結)

利用者は、本規約に同意し、当社が指定する方法にて、本サービスを申し込むものとし、当社が承諾した場合に限り、本サービスに関する契約（以下「利用契約」といいます。）が成立するものとします。

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1の「本サービスの詳細」に記載のとおりとします。

第5条 (アカウント ID)

1. 利用者は、アカウント ID を第三者（国内外を問わないものとします。）に貸与、譲渡、または共有しないものとします。
2. 利用者は、アカウント ID に対応する PIN コードを第三者に開示しないとともに、漏洩することのないよう管理するものとします。
3. 利用者は、利用者のアカウント ID および PIN コードにより本サービスが利用されたとき（機器またはネットワークの接続・設定により、利用者自身が関与しなくともアカウント ID および PIN コードの自動認証がなされ、第三者による利用が可能となっている場合を含みます。）には、当該利用行為が利用者自身の行為であるか否かを問わず、利用者自身の利用とみなされることに同意するものとします。ただし、当社の責に帰する事由によりアカウント ID または PIN コードが第三者に利用された場合にはこの限りではありません。
4. 利用者のアカウント ID および PIN コードを利用して利用者と第三者により同時に、または第三者のみによりなされた本サービスの利用については、当社は一切の責任を負わないものとします。
5. 利用者は、自己のアカウント ID、PIN コード等の管理について一切の責任を負うものとします。なお、当社は、当該利用者のアカウント ID および PIN コードが第三者に利用されたことによって当該利用者が被る損害については、当該利用者の故意過失の有無にかかわらず一切責任を負いません。

第6条 (利用者の登録情報等の変更)

1. 利用者は、当社へ届け出ている自身の住所、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の番号もしくは有効期限に変更があるときは、事前に当社所定の変更手続きを行うものとします。
2. 本条第1項の変更手続きがなかったこともしくは変更手続きの遅滞により、利用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ます。

第7条 (本料金)

利用者は、本サービスの利用料として月額金3,000円（税抜）（以下「本料金」といいます。）を、当社が指定する方法にて、当社が指定する期日までに支払うものとします。なお、利用料は、本規約第10条にて定める本サービスの利用開始日が属する月の翌月1日より発生するものとし、利用期間が1ヶ月に満たない場合でも日割り計算はされないものとします。

第8条 (通知)

1. 当社から利用者への通知は、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、当社から利用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ます。

第9条（変更・廃止）

1. 当社は、本規約（本規約に基づく利用契約を含むものとします。以下、同じとします。）を民法第548条の4の規定に従い、変更することができるものとします。なお、本規約が変更された場合には、利用者の利用条件その他の利用契約の内容は、当社が指定する効力発生時期より、改定後の新規約が適用されるものとします。
2. 当社は、当社の判断により、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変更または廃止することがあります。
3. 当社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、利用者に対し、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。
4. 本条により当社が本規約の変更または本サービスの変更もしくは廃止をした場合、当社は利用者に対して、何ら責任を負わないものとします。

第10条（利用期間等）

1. 当社にて、利用者の本サービスに関する支払方法の登録が完了し、当社が利用者に対して、当該完了に関する通知を発送した日又は別途当社が指定する日（以下「利用開始日」といいます。）より、利用者は、本サービスの利用が可能となります。
2. 本サービスの利用期間は、前項に定める利用開始日から、終了原因を問わず本サービスの利用契約が終了するまでとします。

第11条（本サービスの解約）

1. 利用者は、当社が指定する方法により、本サービスを解約することができるものとします。
2. 利用者は、前項に定める方法により、各月の1日から当該月の末日までに解約手続きを行った場合、当該月の末日をもって本サービスの解約が成立するものとします。

第12条（解約後の措置）

1. 利用者は、理由の如何を問わず利用契約が終了した場合、利用者が当社に対して既に支払った本料金を含む一切の料金は返還されないことに合意するものとします。
2. 利用者は、理由の如何を問わず利用契約が終了した場合、当社に対する一切の債務を、利用者の資格を喪失した日の属する月の翌月末日までに当社に対し弁済するものとします。

第13条（本サービスの提供の停止及び解約）

1. 当社は、利用者が以下の各号のいずれかに該当する場合には、利用者に対し事前に通知することなく、利用者に対する本サービスの提供を停止することができるものとします。
 - ① 申し込みにあたって虚偽の申告を行ったことが判明したとき、若しくはそれらのおそれがあるとき。
 - ② 本規約の規定に違反すると当社が判断したとき。
 - ③ 仮差押、差押等の処分を受けたとき、若しくはそれらのおそれがあるとき。
 - ④ 民事再生手続、破産、会社更生等の申立てをし、又は第三者により申立てられたとき、若しくはそれらのおそれがあるとき。
 - ⑤ 法令に反する行為を行ったとき、過去に同様の行為を行っていたことが判明したとき、若しくはそれらのおそれがあるとき。
 - ⑥ 第三者に対して迷惑行為を行ったとき、第三者から利用者に対して抗議があったとき、若しくはそれらのおそれがあるとき。
 - ⑦ 解散決議したとき、又は死亡したとき。
 - ⑧ 反社会的勢力の構成員若しくは関係者であると判明したとき。
 - ⑨ 法人格、代表者、役員又は幹部社員が民事訴訟及び刑事訴訟の対象（捜査報道がされた場合を含む。）となったとき。
 - ⑩ 資産、信用、支払能力等に重大な変更を生じたとき当社が認めたとき。
 - ⑪ 当社の業務の遂行又は当社の電気通信設備等に支障を及ぼし、又は及ぼすおそれのある行為をしたとき。
 - ⑫ 前各号に掲げる事項の他、本サービスの提供を受けることを、当社が不相当と判断したとき。
2. 当社は、利用者が、当社が利用者に対して請求する本料金を含む一切の料金の支払いを怠った場合には、利用者に対し事前に通知することなく、利用契約を解約することができる

- ものとします。
3. 当社は、利用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に該当することが明らかになった場合、前各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 利用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 利用者の本料金を含む一切の費用の決済に用いるクレジットカードにつき、カード会社の承認が確認できない場合。
 - ④ 利用者が、成年被後見人、未成年者、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被後見人によって行われず、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 利用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 利用者が、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、または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。
 4. 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、その利用者に解約の旨を通知もしくは催告するものとします。ただし、やむを得ない場合にはこの限りではありません。
 5. 当社は、前各項に基づき、利用者との利用契約が解約に至った場合、解約理由を解消または是正した場合であってもサービスの復旧または再申込みを受付けないことができるものとします。

第14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、利用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15条（自己責任の原則）

1. 利用者は、利用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ます。
2. 利用者は、①本サービスの利用に伴い、第三者に対して損害を与えた場合、または②第三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ます。利用者が本サービスの利用に伴い、第三者から損害を受けた場合または第三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. 利用者は、第三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、当該第三者に対し、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ます。
4. 当社は、利用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、利用者に当該損害の賠償を請求することができるものとし、利用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ます。

第16条（禁止事項）

利用者は、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. 当社もしくは第三者の著作権、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. 当社もしくは第三者の財産、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. 当社もしくは第三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. 第三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、または第三者が受信もしくは受信可能な状態におく行為。
9. 第三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第三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17条（著作権）

1. 本サービスにおいて当社が利用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。
2. 利用者は、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18条（当社の維持責任）

当社は、当社の本サービスの提供に必要な設備（以下「本サービス用設備」といいます。）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19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、可能な限りすみやかに利用者にその旨を通知するものとします。
2. 当社は、当社が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、すみ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電気通信事業者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20条（個人情報の取扱）

1. 利用者は、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、当社がその利用者の氏名および住所等をその事業者へ、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、同意していただきます。
2. 当社は、本サービスの提供に当たって、別紙に定めるサポート対象第3項のソフトウェアなどを含めて本サービスのすべて、またはその一部で取得する情報およびその他利用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ものとします。
3. 当社は、利用者による本サービスの利用状況、支払履歴・状況等に関する情報を当社の親会社及び当該親会社の子会社に提供することができるものとし、当社等は当社等が提供する商品・サービス等の申し込みの審査及びその他事業運営上必要となる事項に関し、当該情報を利用することができるものとします。

第21条（保守等による本サービスの中止）

1. 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 利用者に対して、電話、FAX、電子メール等による連絡がとれない場合、または利用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。
2. 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利用者に通知します。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、当該利用者が本サービスを利用できず、これにより損害が発生したとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。

第22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、利用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、利用者が当

社に支払う12ヶ月分の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、利用者が本サービスの利用に関して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。
3. 当社は、利用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。
4. 当社は、本サービスの提供をもって、利用者の問題・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。
5. 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、それぞれに対して利用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。
6. 当社は、オペレータの説明に基づいて利用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。
7. 当社は、オペレータの説明に基づいて利用者が実施した作業の実施に伴い、生じる利用者の損害について、一切の責任を負いません。
8. 当社は、本規約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、利用の停止ならびに本サービスの廃止に伴い生じる利用者の損害について、一切の責任を負いません。
9. 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、改ざんするなど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。）。
10. 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利用者に通知します。

第23条（合意管轄）

利用者と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第24条（準拠法）

本規約に関する準拠法は、日本法とします。

第25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、利用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ます。

以上

2023年4月1日制定

別紙1 本サービスの詳細

(i) リモートテクニカルサポート

【本サービスの利用方法】

リモートテクニカルサポート：

「リモートテクニカルサポート」とは、利用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、遠隔地にある利用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、利用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支援するサービスです。

<システム動作環境> 【OS】（日本語版に限ります。）

パソコン 32 ビット版 ・Windows XP（SP3のみ）

- Windows Vista
- Windows 7
- Windows 8
- Windows 8.1
- Windows 10

64 ビット版 ・Windows XP（SP3のみ）

- Windows Vista
- Windows 7
- Windows 8
- Windows 8.1
- Windows 10

Macintosh

- MacOS 10.6～10.11（intelチップ搭載機器に限る）

スマートフォン・スマートパッド ・Android 2.3以降

- iOS6.0以降

【ブラウザ】

- Internet Explorer 6.0以上
- FireFox 3.0以上
- Safari 3.0以上
- Opera 9.0以上
- Chrome10以上

【接続回線】

ブロードバンド回線

【パソコンのCPU】

Intel Pentium III 800MHz以上 またはその互換のプロセッサ

【ソケット通信】

Winsock1.0以上

【ネットワーク環境】

LAN、FTTH、ADSL、ワイヤレス対応

<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>

リモートサポートの主なサポート対象およびサポート範囲は以下の通りです。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、問題の解決をお約束するサービスではありません。

1. 機器

1. サポート対象

パソコン本体、モニター、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。

2. 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、マニュアルに記載された基本的操作。

2. OS

1. サポート対象
Windows 98 Second Edition、Windows Millennium Edition (Me)、Windows 2000 Professional、Windows XP、Windows Vista、Windows 7、Windows RT、Windows 8、Windows 8.1、Windows 10、Android 2.3 以降、iOS6.0 以降、MacOS 10.6 ~10.11
2. サポート範囲
インストール方法、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
 1. サポート対象
ブラウザ、メーラー、メディアプレーヤー、ウイルス対策、文書作成、接続ツール。
 2. 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、診断。
4. 接続サービス
 1. サポート対象
FTTH サービス、DSL サービス、データ通信カード、プロバイダサービス、インターネット上の各種サービス。
 2. サポート範囲
インターネット接続設定、初期設定、個人利用を想定した基本的な操作方法。

以上

(ii) セールスコンシェルジュ

【本サービスの利用方法】

セールスコンシェルジュ：

「セールスコンシェルジュ」とは、利用者が利用者の視聴者等に対して紹介をする、当社が取り扱うサービスについてのお問合せに、オペレータがお電話でお応えするサービスです。

本サービスの利用方法は以下となります。

- ① 本サービスの利用ご相談は、当社が運営する「セールスコンシェルジュ受付窓口」に、直接電話でご連絡下さい。

【受付先】

セールスコンシェルジュ受付窓口

TEL 別途当社から利用者に対して通知するものとします。

受付時間 10：00～18：00（年末年始を除きます。）

- ② 本サービスご利用の際、利用者自身が本サービスに加入されていることを申告していただくこととします。また、本サービスをご利用頂く際に、個人情報保護法に基づき、ご依頼者がご利用者（利用者）ご本人であることの証明をお願いする場合があります。
- ③ 本サービスの運営及び提供に関する業務の全部または一部を、当社の責任において、提携先企業その他の第三者に委託することがあります。
- ④ 本サービスは、日本語により日本国内でのみ提供いたします。

以上