

ネット相談窓口 利用約款

第1章 総則

第1条 (サービス運営等)

1. 株式会社ナイル(以下「当社」といいます。)は、「ネット相談窓口利用約款」(以下「本約款」といいます。)に従って、「ネット相談窓口」(以下「本サービス」といいます。)を運営します。なお、本サービスの詳細は第2条に定めるものとします。
2. 次条に定義する申込者に対して発する第3条に規定する通知は、本約款の一部を構成するものとします。
3. 当社が、本約款の他に別途当社の指定する方法にて定める本サービスの利用規約および本サービスの「ご案内」または「サービスについて」等で規定する本サービス利用上の注意事項および利用条件等の告知も、名称の如何にかかわらず、本約款の一部を構成するものとします。
4. 申込者が本サービスを利用するには、本約款に同意するものとします。

第2条 (用語の定義)

本約款においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

(1) 本サービス

当社が提供する、ネット相談窓口およびこれに関連するオプションサービス。

(2) 申込者

当社が指定する方法にて本サービスへの申込を行い、当社がこれを承諾し、当社所定の手続きを完了した者。

(3) 利用契約

本約款に基づき当社と申込者との間に締結される、本サービスにおける各種サービスの提供に関する契約。

(4) 契約成立日

当社が契約者の申込みを承諾した日。

(5) 課金開始日

申込者へ、当社より発行された「サービス開始のお知らせ」に記載された日。

第3条 (通知)

1. 当社から申込者への通知は、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、当社から申込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4条 (契約約款の変更)

- 1.当社は、本約款(本約款に基づく利用契約等を含むものとします。以下、同じとします。)を隨時変更することができるものとします。なお、本約款が変更された場合には、申込者の利用条件その他の利用契約の内容は、改定後の新約款を適用するものとします。
- 2.変更後の契約約款については、当社が別途定める場合を除いて、当社のホームページに表示した時点より、効力を生じるものとします。
- 3.当社は、本約款を当社のホームページ (URL: <https://www.net-soudan.jp/>) に掲載するものとします。

第5条 (合意管轄)

申込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管轄裁判所とします。

第6条 (準拠法)

本約款に関する準拠法は、日本法とします。

第7条 (協議)

本約款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、申込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。

第2章 本サービスの利用契約の締結等

第8条 (利用の申込み)

本サービス利用の申込みは、本約款に同意のうえ、当社所定の方法により行うものとします。

第9条 (申込者の登録情報等の変更)

- 1.申込者は、その住所、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、引き落とし口座等の当社への届出内容を変更するときは、可能な場合は事前に、不可能な場合は事後直ち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項の届出がなかったこともしくは届出の遅滞により、申込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10条 (契約申込みの承諾)

- 1.前条の定めにかかわらず、当社は、次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、申込みを承諾しません。

(1)本サービスの利用を希望する者が個人である場合(契約者が事業用として利用すると判

断できる場合は除く)

- (2)過去に当社が提供する他のサービスの利用料金等の支払いを遅延し、または支払いをしなかった場合。
- (3)申込みの際に虚偽の事項を申告したとき。
- (4)契約者が、月額料金その他の債務の決済手段として、当社が指定するクレジットカード発行会社その他代金回収業者から本サービスを利用することの承諾が得られない場合。
- (5)過去6か月以内に、本契約を解約または解除されている場合。
- (6)その他当社の業務遂行上著しく支障がある場合。

第11条 (申込者からの解約)

本サービスの申込者が利用契約を解約しようとするときは、次の事項に従うものとします。

- (1)申込者は、利用契約を解約しようとするときは、当社所定の方法によりその旨を当社に通知するものとします。
- (2)申込者より利用契約の解約の申請がない場合は、利用契約を自動的に更新するものとします。
- (3)申込者は解約の際に過去に遡ったお支払い済のご利用料金について一切返金に応じないものとします。
- (4)本条による解約の場合、当該時点において発生している利用料金その他の債務の履行は第4章に基づきなされるものとします。

第12条 (当社からの解約)

- 1.当社は、第25条(利用の停止)の規定により、本サービスの利用を停止された申込者が当社の指定する期間内にその停止事由を解消または是正しない場合、利用契約を解約できるものとします。
- 2.当社は、申込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一つに該当することが明らかになった場合、前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)申込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)申込者の利用料金の決済に用いる利用者の指定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)申込者が未成年者、成年被後見人、被保佐人または被補助人のいずれかであり、入会申込の手続が成年後見人によって行われておらず、または入会申込の際に法定代理人、後見人、保佐人もしくは補助人の同意を得ていなかった場合。
 - (5)申込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)申込者が、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當ではないと判断した場合。
- 3.当社は、全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、その申込者に解約の旨の通知もしくは催告をするものとします。ただし、やむを得ない場合にはこの限りではありません。

第13条 (権利の譲渡制限)

本約款に別段の定めがある場合を除き、申込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3章 本サービス

第14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15条 (本サービスの廃止)

- 1.当社は、都合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廃止することができます。
- 2.当社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、申込者に対し、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。
- 3.本条第1項により当社が本サービスを廃止した場合、当社は申込者に対し、何ら責任を負わないものとします。

第16条 (第三者への委託)

- 1.当社は、本規約に基づく当社の業務の全部または一部を第三者に委託して行わせができるものとします。
- 2.当社は、本サービスの提供に必要な範囲で、契約者の個人情報の取り扱いを第三者に委託することができます。この場合において、契約者は、委託先が本サービスの提供に必要な範囲で、契約者の個人情報を取り扱うことについて、あらかじめ同意するものとします。

第4章 利用料金

第17条 (利用料金の支払義務)

- 1.申込者は、課金開始日から起算して利用契約の解約日までの期間について、別紙2の料金表に定める利用料金を支払うものとします。
- 2.前項の期間において、第24条(保守等による本サービスの中止)に定める本サービスの提供の中止その他の事由により本サービスを利用することができない状態が生じたときであっても、申込者は、その期間中の利用料金を支払うものとします。
- 3.第25条(利用の停止)の規定に基づく利用の停止があったときは、申込者は、その期間中

の利用料金を支払うものとします。

4.本サービスの利用料金の日割は行わないものとします。なお、課金開始日より利用料金が発生するものとします。

5.当社の責に帰さない事由により申込者が本サービスを利用できない場合であっても、利用料金の減額等は行わないものとします。

6.当社は、本規約等で別段の規定がある場合を除き、いかなる理由があっても受領した月額料金を返金しないものとします。

第18条 (利用料金の支払方法)

1.本サービスの利用料金は、当社の定める方法のうち、申込時に申込者が選択した方法で支払うものとします。

第5章 申込者の義務等

第19条 (禁止事項)

申込者は、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)当社もしくは他者の著作権、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)当社もしくは他者の財産、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)当社もしくは他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)他者になりますして本サービスを利用する行為。

(8)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。

(9)違法または公序良俗に反する行為。

(10)その他、社会的状況を勘案のうえ、当社が不適当と認める行為。

第20条 (著作権)

1.本サービスにおいて当社が申込者に提供する一切の物品(本約款、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.申込者は、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6章 当社の義務等

第21条 (当社の維持責任)

当社は、当社の本サービス用設備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22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申込者にその旨を通知するものとします。
- 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23条 (個人情報の取扱)

- 1.申込者は、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、当社がその申込者の氏名および住所等をその事業者に、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、申込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プライバーポリシー(個人情報保護方針)(<https://www.officenile.co.jp/privacypolicy/>)に従うものとします。

第7章 利用の制限、中止および停止

第24条 (提供に関わる設備などの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)申込者に対して、電話、FAX、電子メール等による連絡がとれない場合、または申込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申込

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、当該申込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25条 (利用の停止)

1.当社は、申込者が次の各号のいずれかに該当する場合は、本サービスの利用を即時に停止することがあります。

(1)当社の定めるいずれの支払方法の場合でも支払期日を経過しても本サービスの利用料金を支払わない場合。

(2)本サービスの利用料金の決済に用いる申込者の指定クレジットカードの利用が解約、更新その他の理由により確認できなくなった場合。

(3)本サービスの利用料金の決済に用いる申込者の指定クレジットカードが紛失等の事由により利用不能となり、クレジットカード会社から緊急に停止すべき旨の連絡が当社に来た場合。

(4)申込者に対する破産の申立があった場合、または申込者が成年後見開始の審判、保佐開始の審判もしくは補助開始の審判を受けた場合。

(5)本サービスの利用が第19条(禁止事項)の各号のいずれかに該当する場合。

(6)申込者が過度に頻繁に問合せを実施し、または本サービスの提供に係る時間を延伸し当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと、当社が判断したとき。

(7)前各号のほか本約款に違反した場合。

2.当社は、前項の規定により本サービスの利用を停止するときは、あらかじめ停止の理由を申込者に通知します。ただし、当社の責めに帰すべき事由に因らない理由により、通知することができない場合にはこの限りではありません。

3.当社は、本条第1項第2号または第3号の事由による本サービスの利用停止の場合、申込者の希望により、申込者が一時的にクレジットカード以外の決済方法を用いて利用料金を支払い、さらに後日新たに別のクレジットカードを登録することを条件に、本サービスを継続して使用することを認めることができます。ただし、本項の規定は当社の義務を定めるものではありません。

4.前項の場合、申込者が、本サービスの利用料金その他の債務を所定の支払期日が過ぎてもなお履行しない場合、申込者は所定の支払期日の翌日から支払日の前日までの日数に、年14.6%の割合で計算した金額を延滞損害金として、本サービスの利用料金その他の債務と一括して、当社が指定する方法で指定した日までに支払うものとします。また、その支払いに必要な振込手数料その他の費用は、申込者の負担とします。

5.本条の定めは当社が申込者に対して損害賠償を請求することを制限するものではありません。

第8章 損害賠償等

第26条 (損害賠償の制限)

- 1.当社は、本約款で特に定める場合を除き、申込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、申込者が当社に支払う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、申込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、申込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。
- 3.当社は、本サービスの提供をもって、申込者の問題・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。
- 4.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、それぞれに対して申込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。
- 5.当社は、オペレータの説明に基づいて申込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。
- 6.当社は、オペレータの説明に基づいて申込者が実施した作業の実施に伴い、生じる申込者の損害について、一切の責任は負いません。
- 7.当社は、第15条(本サービスの廃止)、第24条(保守等による本サービスの中止)、第25条(利用の停止)、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申込者の損害について、一切の責任は負いません。
- 8.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、本約款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。)
- 9.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申込者に通知します。

以上

付則：2023年5月18日制定

別紙1 本サービスの詳細

【本サービスの利用方法】

本サービスの、利用方法は以下の通りとなります。

1.本サービスは「ネット相談窓口」へ、直接電話しサービス利用ができるものとします。

受付番号 0120-014-716(無料)

受付時間 10:00~17:00 (土日祝・年末年始・夏季休暇を除きます)

2.本サービスの利用の際、ご依頼者がご契約者本人であることの証明をお願いする場合があります。

【本サービスの内容】

1.ネット相談窓口

(1)「ネット相談窓口」とは、専門スタッフが、お客様からのお問い合わせ入電に対応しインターネットや電話の障害を復旧するために電話対応もしくは訪問対応するサービスです。

(2)「ネット相談窓口」は予告なく内容を変更することがあります。

(3)当社は、電話対応もしくは訪問業者に対してこのサービスを業務委託しています。このご利用および、それに関連して生じた申込者または第三者の損害に対して、当社はいかなる責任も負わず、また一切の補償・賠償も行いません。

(4)訪問サービスについては一部サービス提供ができないエリアもあります。

【本サービスのサポート範囲】

ネット相談窓口のサポート範囲は以下のとおりです。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、対応できない場合があります。

ネット相談窓口

(1)サポート対象

- ・①回線 (ONU) – ②ISP – ③ルーター – ④端末 – ⑤クライアントPC
- ・上記の①から⑤までの配線

(2)サポート内容

- ・電話・訪問対応 (障害原因を特定・機器修復サポート)

※端末機器のサポート & メンテナンス及び、消耗品の提供・依頼業務は有償対応となります。

①～⑤端末が他社導入の場合やメンテナンスが発生した場合は、導入会社に連絡・対応依頼させていただきます。

別紙2 料金表

ネット相談窓口

(1)サービス料

- 1.クライアントPC5台もしくはビジネスホンのいずれかが5台以下
・月額2,000円（税込2,200円）
- 2.クライアントPC6台もしくはビジネスホンのいずれかが6台以上の場合の加算額
・月額1,000円（税込1,100円）/5台毎

(1)訪問基本料金

- 1.お客様先へ訪問する場合
・20,000円/時間（税込22,000円）

(2)時間超過料

- 1.訪問後1時間以上の作業
・10,000円/時間（税込11,000円）

(3)実費

- 1.訪問に要する交通費
- 2.部品の交換等が発生した場合、当該かかった費用

【解約条件】

1.解約手続きはネット相談窓口にて承ります。解約月は1か月分の料金が発生します。また解約の締め日は25日となっており、26日以降月末に解約の場合は、翌月分の利用料金が発生します。

解約に伴い、過去に遡ったお支払い済のご利用料金の返金は、一切応じません。

2.契約後12カ月未満の解約については違約金として残月数*サービス料の金額を請求致します。

付則：2023年5月18日制定