

設定サポートサービス ご利用規約

「設定サポートサービス」（以下「本サービス」といいます）は、ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社（以下「弊社」といいます）が運営するサービスであり、別途弊社が定める条件を満たす NURO 会員の方々にご利用いただけます。本サービスをご利用いただく方（以下「利用者」といいます）は、「設定サポートサービスご利用規約」（以下「本規約」といいます）を必ずお読みのうえ、ご同意下さい。

第1条（定義）

本規約における用語を以下の通り定義します。

- (1) 「本件機器等」とは、利用者が所有または占有するインターネット接続が可能な機器等（パソコン、携帯端末、テレビまたはゲーム機器等を含みますがこれらに限られません）をいいます。
- (2) 「利用者端末」とは、本件機器等のうち、利用者のパソコンをいいます。
- (3) 「電話サポートサービス」とは、利用者からの電話による、本件機器等に関する問い合わせまたは本件機器等と本件機器等に接続可能な家電機器（本件機器等も含みます）との連携等に関する問い合わせ、その他のインターネット全般に関する問い合わせ等に対して、障害の復旧方法または設定の方法等を提供するサービスをいいます。
- (4) 「リモートサポートサービス」とは、利用者の利用者端末に表示されている内容を弊社のオペレーターのパーソナルコンピューターに表示した上で利用者端末を遠隔操作し、利用者端末の障害復旧または設定等を支援するサービスをいいます。
- (5) 「訪問サポートサービス」とは、本件機器等のインターネットへの接続設定もしくは本件機器等のセットアップ等にかかる作業、または本件機器等に関する問い合わせもしくは本件機器等と本件機器等に接続可能な家電機器（本件機器等も含みます）との連携等に関する問い合わせ、その他のインターネット全般に関する問い合わせ等への対応を利用者の指定する場所に訪問したうえで提供するサービスをいいます。
- (6) 「リモートサポートツール」とは、リモートサポートサービスの提供のために利用者がインストールすることが必要なツールをいいます。
- (7) 「委託業者」とは、本サービスの全部または一部の提供を委託する、弊社が別途指定する委託業者をいいます。

第2条（本サービス）

1. 本サービスは、利用者に対して、本サービス用の電話番号を通知することにより、電話サポートサービス、リモートサポートサービスおよび訪問サポートサービスを日本語にて提供する、弊社が別途定める営業時間内において利用できる日本国内におけるサービスです。なお、本サービスのサービス内容等の詳細については、別途弊社にて定めるものとします。
2. 本サービスの利用契約は、本サービスの利用を希望する NURO 会員が、本規約に同意のうえ、前項に定める電話番号にて本サービスへの申込を行い、弊社が当該申込みを承諾した時点（当該申込み処理手続きを完了した時点）をもって成立するものとします。
3. 本サービスの利用契約は、利用者が利用を希望した電話サポートサービス、リモートサポートサ

ービスおよび訪問サポートサービスの提供が完了した後に、弊社または委託業者の別途指定するシステムを本件機器等もしくは利用者が所有するインターネット接続が可能な機器等に表示し、利用者が、当該システムにそれらの提供結果を入力し、その提供結果の内容に同意した時点または弊社もしくは委託業者がそれらの提供結果を入力し、利用者がその提供結果の内容に同意した時点をもって終了するものとします。

4. 本サービスの内容、本サービスを利用するために必要なシステムの動作条件、その他必要な条件については、別途弊社が定める本サービスに関する諸規定により、利用者に提示されるものとし、利用者は、本規約に加え、NURO サービス会員規約本則および当該諸規定に従い本サービスを利用するものとします。

第3条（委託）

弊社は、本サービスの全部または一部を委託業者に委託するものとし、利用者は、これをあらかじめ承諾するものとします。

第4条（利用料金）

1. 利用者は、本サービスのうち弊社が別途有償と定めるサービスを利用する場合は、当該サービスについて弊社が別途定める利用料金を弊社が別途定める方法にて支払うものとします。
2. 訪問 サポートサービスにおいて、訪問場所が離島である場合、利用者は、前項に定める利用料金とは別に、訪問場所への訪問に要した交通費等を負担するものとします。

第5条（承諾事項）

利用者は、本サービスの利用につき、次の各号に定める事項をあらかじめ承諾するものとします。

1. 弊社が必要と判断する利用者の情報等を弊社または委託業者に提供すること。
2. リモートサポートサービスの提供状況が電子データとして本サーバーに保存されることおよび弊社が指定する期間の経過後に当該電子データが削除されること。
3. 弊社が指定する期間の経過前の前号に定める電子データの削除義務を弊社が負わないことおよび利用者から削除を要求できないこと。
4. 委託業者が、本サービスの提供に必要な範囲で利用者の個人情報を取り扱うこと。
5. 本件機器等の種類、内容もしくは故障等または利用者の通信環境等によっては、本サービスを利用することができない場合があること。この場合において、本サービスの提供ができなかったときでも、利用者は別途弊社が定めるキャンセル料金等を支払うものとします。
6. 利用者からの問い合わせの内容によって本サービスを利用することができない場合があること。
7. 本サービスを利用する場合の通信費等（利用者端末から弊社のサーバー等へアクセスする場合の通信費も含むがこれに限られない）は利用者自らが負担すること。
8. 本サービスを利用するために必要な通信機器、通信回線、その他の環境が整備されていること。
9. 本件機器等の利用環境により、本サービスの提供内容に変更が生じることがあるため、当該提供完了までに要する時間の保証ができないこと。

10. 本サービスを利用しても本件機器等の障害や設定等の問題が解決しない場合があること。なお、この場合にも、利用者の責に帰すべき事由があるときは、利用者は、本サービスの利用料金を支払うものとします。
11. 利用者による本サービスの提供の完了確認後に発生した不具合については、保証できないこと。
12. 本件機器等に保存されている利用者のデータの消失、毀損等につき、弊社および委託業者が一切責任を負わないこと。
13. 利用者の責に帰すべき事由により、本サービスの利用が途中で中断または中止された場合であっても、当該本サービスに相応する利用料金等が発生すること。
14. 次に該当する場合は、本サービスの提供を中断または終了することがあること。この場合においても、第 13 号の定めが適用されるものとします。

(1) 利用者が利用を希望する本サービスの作業内容が本サービスの対象外である場合。

(2) 利用者が開示する本サービスの提供に必要な情報に虚偽の事項が確認された場合。

(3) 利用者が、本サービスの提供に必要な情報等を開示しない場合。

(4) 本サービスの過程で、利用者が利用を希望する本サービスの作業内容以外の追加作業が必要になり、利用者が追加利用料金の支払いを承諾しない場合。

(5) 利用者が、違法コピー等、違法行為となる作業を要求した場合。

(6) 利用者が、指定暴力団、非指定暴力団、総会屋、反社会的組織（以下「暴力団等」といいます）に属する可能性があるものと弊社または委託業者が判断した場合。

(7) 利用者が、自らまたは暴力団等を利用して、弊社および委託業者に対して、詐術もしくは暴力的行為または脅迫的言辞を用いた場合。

(8) その他本サービスを提供するうえで、弊社または委託業者が不適切と合理的に判断する行為があった場合。

第 6 条（利用者の責任）

1. 利用者は、本サービスの利用に関して一切の責任を負うものとします。
2. 利用者は、本規約、NURO サービス会員規約本則、その他別途弊社が定める本サービスに関する諸規定を遵守するものとします。
3. 利用者は、委託業者から本サービス以外のサービスの提供を受ける場合、利用者と委託業者の間で別途契約を締結し、委託業者の提示する約款等に基づき提受を受けるものとします。

第7条（個人情報保護の取組み）

1. 利用者は、利用者の個人情報について、次の各号に定める目的および NURO サービス会員規約本則第 25 条第 5 項に定める目的にて弊社および委託業者が使用することをあらかじめ承諾するものとします。

(1) 本サービスに関する各種ご連絡および訪問サポートサービスの提供を目的とした訪問。

(2) アンケートの発送および回収。

1. 弊社および委託業者は、弊社内における処理完了後、利用者の個人情報を速やかに削除するものとします。
2. 弊社は、利用者の個人情報について、弊社が別途掲げる「個人情報保護の取組み」に基づき適切に取り扱うものとします。なお、利用者は、弊社または委託業者に開示した個人情報の開示、訂正または削除を要求する権利を有するものとします。
3. 弊社の個人情報の取り扱いおよび弊社が別途掲げる「個人情報保護の取組み」に関するお問い合わせについては、NURO サポートデスクにご連絡ください。

第8条（免責）

本サービスに関して弊社および委託業者が負う損害賠償責任は、利用者から受領する本サービスの利用料金を上限とします。

ただし、弊社および委託業者の故意または重過失による場合は、この限りではありません（利用者が法人または個人事業主の場合を除く）。

なお、弊社の責に帰すべからざる事由から生じた損害については、弊社および委託業者は一切の損害賠償義務を負わないものとします。

附則

本規約は 2020 年 12 月 1 日から実施します。

2021 年 6 月 15 日 改訂