

PCトラブルサポートおよびその他サービス利用規約

令和6年4月1日
mai Works

第1条 適用範囲

本利用規約はmai Works（以下、「当社」といいます）が提供する「PCトラブルサポートサービス」、「動画および写真撮影編集」、「Webサイト作成」、「IT機器導入相談」、その他PCやITに関する各種サービス（以下「本サービス」といいます）を、次条に定める利用者が利用する場合に適用されるものとします。

第2条 利用者

本サービス利用者は、第4条第6項に定める利用料金の支払いに同意したうえで本サービスを利用される方（以下「利用者」といいます）を対象とします。

第3条 提供条件

当社は、以下の条件をすべて満たしている利用者に関し、本サービスを提供いたします。

- 本サービスの利用が可能な質問または相談を1つ以上お持ちであること
- インターネットへの接続契約をしており、解約等されていないこと
- 日本国内に居住しており、日本語を用いて本サービス提供を受けることができること

第4条 本サービスの内容

当社は、利用者に対して本サービスを日本国内において日本語にて、電話またはその他通信手段、および出張訪問サービスを提供します。

当社は、本サービスに係る業務の一部または全部をその他の第三者に委託できるものとします。

第4条 本サービス

1, 当社は利用者に対し、以下の各号に該当するサービスを提供します。

- ・ PCトラブルサポート
- ・ PC新規導入設定
- ・ Webサイト作成
- ・ 動画および写真撮影、編集
- ・ PC、IT関連サービスの導入相談
- ・ 個人事業主、法人向けPCサポート
- ・ その他PC、IT関連の技術的サポート

2, サービスにおける利用者からのお問い合わせの受付方法については、本利用規約末尾記載の附則のとおりとします。

3, 利用者は、利用者のお問い合わせまたは行為等が以下の各号に該当すると当社が判断した場合、サービスの対象とならない場合があること、またはサービスの提供中であっても当該提供をお断りもしくは当該提供が中止される場合があることに、利用者はあらかじめ了承するものとします。なお、サービスがすでに提供されたと当社が判断した場合には、当該サービスをご利用いただいたものとして、料金が発生することにも利用者はあらかじめ了承するものとします。

(1)本サービス全般に関する苦情やクレーム

(2)本サービスへのご要望に回答を求めるお問い合わせ

(3)本サービス以外（他社サービスおよび製品除きます）に関するお問い合わせ

(4)お問い合わせに対する作業が、連続的かつ長時間にわたる場合

(5)本サービスが、不可能または不適切と当社が判断した行為

(6)本サービスが対象製品およびその他の他社契約（インターネットへの接続契約など）に同梱またはインターネット上で公開されている取扱説明に記載されていないような、当社が通常想定できない使用方法等に対するお問い合わせ

(7)本サービス対象製品の分解または改造に関するお問い合わせ

(8)当社、または他社製のソフトウェアに関する、以下のお問い合わせ

- a. プログラミング開発支援（HTML、マクロ、VBA、Accessなど）に関するお問い合わせ
- b. スクリプティング、プログラミング、データベース、Webなどの設計や開発に関するお問い合わせ
- c. マクロ、財務関数、統計関数、検索/行列関数およびデータベース関数に関するお問い合わせ
- d. ソフトウェアの設計または製造に関するお問い合わせおよび当該ソフトウェアに起因する障害に関するお問い合わせ

- e. 企業向けソフトウェアに関するお問い合わせ
- f. ファイル交換ソフトウェアに関するお問い合わせ
- g. シェアウェアまたはフリーウェアに関する操作方法、トラブルのお問い合わせ
- h. その他専門的ソフトウェアの操作方法、トラブルのお問い合わせ
- i. 士業にかかわるソフトウェアおよびWebサイトサービスのお問い合わせ

(9)データバックアップ支援および消失データの復旧に関するお問い合わせ

(10)ウイルス、スパイウェア等の感染時における当該ウイルス、スパイウェア等専用駆除ソフトウェアをインターネット上からダウンロードしての駆除操作に関するお問い合わせ

(11)3台以上のPCでのファイル共有、プリンタ共有設定に関するお問い合わせ

(12)WAN側IPアドレスを固定で使用されている環境でのネットワーク全般に関するお問い合わせ

(13)TCP/IP以外によるネットワーク接続方法に関するお問い合わせ

(14)ドメイン参加しているPCに関するお問い合わせ

(15)当社の規定する使用条件もしくは使用環境以外または利用者固有の特殊な環境における不具合に起因する内容のお問い合わせ

(16)当社または第三者の財産もしくはプライバシーを侵害する行為、または侵害するおそれのある行為

(17)サービスの提供に従事する者の名誉または信用を毀損する行為

(18)虚偽、またはその恐れのある事項に関するお問い合わせ

(19)法律、法令または条例に違反する、または、その恐れのある行為

(20)本サービス以外の方法によるサポートを強要する行為

(21)当社に関して未払いの代金（支払い期限を過ぎたものに限り）がある場合

(22)当社と利用者がなんらかの係争中の場合

(23)その他当社がサービスの対象にならないと判断する行為

4、本サービスは、利用者のPCに生じているトラブルの解決をお約束するものではありません。また、利用者に提供した情報の正確性、完全性、有用性等について何らの保証をするものではありません。

5、本サービスは、文書作成等の入力代行作業や文書作成補助を目的にご利用いただくことはできません。

6、本サービスの利用料金については、別途Webサイトに掲載の通りとします。

なお、利用者が本サービスをご利用いただくために必要となる通信費等は、別途利用者が負担するものとします。

7、本サービス料金の支払方法は、原則として現金支払いとします。なお、支払方法は一括払いとします。

第5条 利用者の遵守事項

1, 利用者は、当社が本サービスを提供するにあたり必要と判断したデータおよび情報等を、当社に提供するものとします。

2, 利用者は、当社が問題解決に必要と判断して依頼する予防または修正のための作業をすみやかに実施するものとします。なお、利用者は、合理的な理由なく当社に協力いただけない場合には、当社が本サービスの提供を中止することをあらかじめ了承するものとします。この場合においても、料金が発生する場合があります。

3, 利用者は、本利用規約に基づき本サービスを受ける権利につき、第三者に譲渡、再許諾等できないものとします。また、本サービスにより当社が利用者に提供した情報その他著作物は、その利用者のみ利用することができるものであり、利用者は当社の書面による事前の承諾なくして、当該情報その他著作物を第三者に利用させないものとします。

4, 利用者は、氏名、住所等、当社への届出内容に変更があった場合は、すみやかにその旨当社へ届け出るものとします。利用者が当該届出を怠った場合、当社は当該利用者に対して本サービスを提供しないことがあります。

5, 利用者は、サービス対象製品に関する所有権、使用权等を保有する等、サービス対象製品を適法に利用していることを当社に対し保証するものとします。

万が一適法に利用していないことが判明した場合には、当社は当該利用者に対して本サービスを提供しないことができるものとします。

6, 本サービスの実施にあたりサービス対象製品の記憶装置（ハードディスク、USBメモリ等）に記憶されたデータ、プログラムおよび設定内容等につきましては、当社では一切保証いたしません。利用者は、本サービスの提供を受ける前に、利用者の責任においてバックアップをとっていただくものとします。

第6条 個人情報の取扱

1, 当社は、本サービスの利用にあたり利用者が当社に提供した情報のうち、当該利用者個人を識別できる情報（以下「個人情報」といいます）につき、以下の利用目的の範囲内で取り扱います。

(1) 本サービスを提供すること。

(2) 本サービスの向上を目的として、Eメール、郵便、電話等によりアンケート調査を実施すること。

(3) 本サービスの向上を目的として、利用者におけるEメールの開封状況、当社のWebページの閲覧状況、その他利用者における本サービスの利用に関する情報を収集し、分析すること。

- (4) 利用者に有益と思われる当社または提携会社の製品、サポートサービス等の情報を、Eメール、郵便、電話等により利用者へ提供すること。
- (5) 個人情報の取り扱いにつき、個別に利用者の同意を得るために、当該利用者に対し電子メール、郵便、電話等により連絡すること、ならびに当該同意を得た利用目的に利用すること。
- (6) 本サービスの打ち切り、利用者資格の取消等により当社が利用者に対する本サービスの実施を終了した場合でも、前各号に定める利用目的の範囲内において個人情報を利用すること。

2, 当社は、第1項に定める利用目的のために必要な範囲で、個人情報を当社を含む業務委託先に取り扱わせることができるものとします。

3, 当社は、「個人情報の保護に関する法律」において特に認められている場合を除き、個人情報につき、本条に定める以外の利用目的で取り扱い、または本条に定める以外の第三者に開示、提供することはありません。

第7条 本サービスの打ち切り

当社は、利用者への事前の通知により、本サービスの提供の全部または一部を打ち切る場合があることを利用者は了承するものとします。

当社は、前項に基づき本サービスを中止または終了した場合であっても、当社に故意・重過失がある場合を除き、利用者に対して本サービスの中止または終了に伴う損害、損失、その他の費用の賠償または補償を負わないものとします。

第8条 責任の制限

1, 当社は、利用者が本サービスを利用することにより得た情報等について何らの保証をするものではありません。

2, 本サービスの利用または利用不能により利用者が損害を被った場合には、当該損害の直接の原因となった本サービスの利用料金相当額を限度として当社は賠償責任を負うものとします。

3, いかなる場合においても当社は、当社の責に帰すことのできない事由から生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益ならびに第三者からの損害賠償請求に基づく損害については、責任を負わないものとします。

4, 本サービスの利用または利用不能により利用者が被った損害が、当社の故意または重過失に起因するものである場合には、第2項および前項の規定は適用されないものとします。

第9条 利用者資格の取り消し等

利用者が次のいずれかに該当する場合、当社は利用者の本サービスを受ける資格を取り消すことがあります。

- (1) 利用者登録時に虚偽の事項が記載されていたことが判明した場合
- (2) 本サービスの利用料金の支払を遅滞または拒否した場合
- (3) 本利用規約に違反した場合
- (4) 本サービスの運営を妨げる行為を行った場合
- (5) 他者になりすまして本サービスを利用した場合
- (6) 他者を誹謗中傷したり公序良俗に反する行為をした場合
- (7) 当社が事前に承認した場合を除き、本サービスを使用して、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を行った場合
- (8) その他当社が不適切と判断した行為を行った場合
- (9) 本サービスの範囲を超えた過剰なサービスの要求や、利用者の要望を実現する手段として脅迫・暴言・暴力等社会通念上不相当な行為を行った場合

前項のいずれかの行為を利用者が行ったことにより、当社が損害を被った場合、当社は利用者に対し当該損害の賠償を請求することがあります。

第10条 本サービスの中断

当社は、天災地変、労働争議等の不可抗力により本サービスの提供ができない場合、本サービス提供用の設備の保守上または工事上やむをえない場合、その他当社がその運用上または技術上、本サービスの一時的な中断を必要とした場合には、本サービスの提供を中断することがあることを、利用者は了承するものとします。

第11条 変更

当社は、以下の事項を変更する必要がある場合は、利用者に対するWebサイトでの通知をもって変更できるものとします。

- (1) 本利用規約の内容
- (2) 本サービスの利用料金
- (3) サービス対象製品
- (4) 本サービスの内容

第12条 損害賠償

利用者が、本サービスに関連して、当社、または業務委託先に対して損害を生じさせた場合、当社は、かかる損害につき利用者に対して損害賠償を請求できるものとします。

第13条 権利の帰属

利用者は、本サービスの利用により知りえた情報等を当社の許諾を得ることなく、個人として私的な目的に利用する以外の目的で使用しないものとします。

第14条 準拠法

本規約は、日本国における法律、法令、条例等に準拠し解釈されるものとします。

附則

当社メールフォームより、お問い合わせください。

当社へメール到達後、すみやかに電話にてご連絡いたします。

ご連絡の時間については、メールフォームに記載しております。