

# エネロボサポート 利用約款

この利用約款（以下、「本約款」といいます。）は、株式会社エネルギア・コミュニケーションズ（以下、「当社」といいます。）がエネロボサポート上で提供するサポートサービス（以下、「本サポート」といいます。）の利用条件を定めるものです。登録ユーザーの皆さま（以下、「ユーザー」といいます。）には、本約款に従って、本サポートをご利用いただきます

## （利用約款の適用）

第1条 当社は、この本約款に基づき、本サービスを提供します。

2. 本約款は、ユーザーと当社との間の本サポートの利用に関わる一切の關係に適用されるものとします

## （定義）

第2条 次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによります。

- (1) ユーザー  
本約款を遵守することに合意し、当社との間で本サポートの提供を受ける者
- (2) ユーザー設備  
本サービスの提供を受けるにあたり、ユーザーが設置するコンピュータ、電気通信設備その他の機器およびソフトウェア
- (3) 本サービス用設備  
本サービスを提供するにあたり、当社が設置するコンピュータ、電気通信設備その他の機器およびソフトウェア
- (4) 本サービス用設備等  
本サービス用設備および本サービスを提供するために当社が他の電気通信事業者より借り受ける電気通信回線
- (5) ユーザID  
ユーザーを識別するために、当社がユーザーごとに発行する符号
- (6) パスワード  
ユーザIDと組み合わせて、ユーザーを識別するために用いる符号

### (利用登録)

第3条 本サポート提供希望者が当社の定める方法によって利用登録を申請し、当社がこれを承認することによって、利用登録が完了するものとします。

2. 当社は、利用登録の申請者に以下の事由があると判断した場合、利用登録の申請を承認しないことがあり、その理由については一切の開示義務を負わないものとします。
  - (1) 利用登録の申請に際して虚偽の事項を届け出た場合
  - (2) 本約款に違反したことがある者からの申請である場合
  - (3) 反社会的勢力等（暴力団、暴力団員、右翼団体、反社会的勢力、その他これに準ずる者を意味します。）である、または資金提供その他を通じて反社会的勢力等の維持、運営もしくは経営に協力もしくは関与する等反社会的勢力との何らかの交流もしくは関与を行っているとして当社が判断した場合
  - (4) その他、当社が利用登録を相当でないと判断した場合

### (ユーザIDおよびパスワードの管理)

第4条 ユーザーは、自己の責任において、本サービスのユーザーIDおよびパスワードを管理するものとします。

2. ユーザーは、いかなる場合にも、ユーザーIDおよびパスワードを第三者に譲渡または貸与することはできません。当社は、ユーザーIDとパスワードの組み合わせが登録情報と一致してログインされた場合には、そのユーザーIDを登録しているユーザー自身による利用とみなします。

### (変更の届出)

第5条 ユーザーは、当社への登録内容に変更があった場合、速やかに当社所定の方法で変更の届出をするものとします。

### (通知または連絡)

第6条 ユーザーと当社との間の通知または連絡は、当社の定める方法によって行うものとします。

### (本サポートの一時的な中断および停止)

第7条 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、ユーザーへの事前の通知または承諾を要することなく、本サポートの提供を中断することができるものとします。

- (1) 当社の責めに帰すべき事由によらない本サポート用設備等の故障により、緊急措置として保守を行う場合
  - (2) 当社の責めに帰すべき事由によらない、本サポート用設備の運用上または技術上の理由により、緊急措置としてやむを得ずOSまたはファームウェアのバージョンアップ等を行う場合
  - (3) 非常事態（天災、戦争、テロ、暴動、騒乱、労働争議等）の発生等により、本サポートの提供が困難になった場合、または困難になる可能性のある場合
  - (4) 法令改正、行政命令等により、本サポートの提供が困難になった場合
2. 当社は、本サポート用設備等の定期点検を行うため、ユーザーに対し7日前までに通知の

上、本サポートの提供を一時的に中断できるものとします。

3. 当社は、前各項に定める事由のいずれかにより本サポートを提供できなかったことによりユーザーが損害を被った場合であっても、当社は一切責任を負わないものとします。
4. 第1項ないし第2項に定める事由のいずれかにより本サポートを提供できなかったことにより、第三者に生じた損害については、ユーザーが一切の責任を負うものとします。

#### (当社からのサポート利用の解除)

第8条 当社は、ユーザーが次の各号のいずれかに該当または該当するおそれがあると当社が判断した場合には、ユーザーに対し、本サポートの利用の一時停止、もしくはユーザID削除等の措置を講じることができます。なお、当社は、ユーザーが次の各号のいずれかに該当または該当するおそれがあると当社が判断した場合には、直ちにユーザーにその旨を通知するものとします。

- (1) 本約款のいずれかの条項に違反した場合
  - (2) 利用登録の申請に際して虚偽の事項を届け出た場合
  - (3) 反社会的勢力等（暴力団、暴力団員、右翼団体、反社会的勢力、その他これに準ずる者を意味します。）である、または資金提供その他を通じて反社会的勢力等の維持、運営もしくは経営に協力もしくは関与する等反社会的勢力との何らかの交流もしくは関与を行っている」と当社が判断した場合
2. 当社は、ユーザーが本サポート利用終了後も、ユーザーが当社に提供した情報を保有および利用することができるものとします。
  3. 当社は、本条に基づき当社が行った措置によりユーザーに生じた不利益および損害について、当社は一切責任を負わないものとします。

#### (本サポート内容の変更等)

第9条 当社は、ユーザーに通知することなく、本サポートの内容を変更または本サポートの提供を中止することがあります。これによりユーザーが損害を被った場合であっても、当社は一切責任を負わないものとします。

#### (利用約款の変更)

第10条 本約款は、民法第548条の2第1項に定める定型約款に該当し、当社は、民法第548条の4の定型約款の変更の規定に基づいて本約款を変更することができるものとします。

2. 前項による本約款の変更は、変更後の規定の内容をエネロボサイトに掲載する方法その他相当の方法で公表してユーザーへ通知するものとします。
3. 本約款の変更は、前項の公表において指定する相当な期間を経過した日より効力を生じるものとします。

#### (本サポートの対象者)

第11条 当社は、次の各号のユーザーに対して、本サポートの提供します。

- (1) 当社より第12条に定めるソフトウェアもしくはサービスを契約した者  
※ただし契約期間を終了したユーザーは除く

- (2) 当社のパートナー会社より第12条に定めるソフトウェアもしくはサービスを契約した者

### (本サポートの対象ソフトウェアおよびサービス)

第12条 当社は、次の各号のソフトウェアおよびサービスに対して、本サポートの提供します。

- (1) 対象ソフトウェア
  - ・ Design Studio
  - ・ Desktop Automation (旧「Device Automation」)
  - ・ Management Console
- (2) 対象ソフトウェアバージョン
  - ・ 10.1 以降
- (3) 対象サービス
  - ・ エネロボクライアント
  - ・ エネロボクラウド
  - ・ エネロボレンタル
  - ・ エネロボミニ
  - ・ BizRoboDX Cloud

### (本サポートの提供時間)

第13条 当社は、次の時間で本サポート提供します。

- ・ 本サポート提供時間  
午前9時～午後0時、午後1時～午後5時  
(土・日・祝日、12月29日～1月3日、5月1日を除く)

### (本サポートの内容)

第14条 当社の提供する本サポートとは、当社ヘルプデスクを利用した WEB お問合せサポートのことをいいます。

2. 本サポートでの調査は、ユーザーと当社の共同作業であることを、ユーザーは認識するものとします。そのため、本サポートへのお問合せには、問題に関する詳細情報の提供を前提とします。当社が原因調査を行う必要がある場合、ユーザーは可能な限り当社に協力するものとします。
3. 原因調査を円滑に進めるため当社は、ユーザーへ、事象確認、設定変更などを指示する場合があります。ユーザーは、可能な限り適切な実施と結果の提示をするものとします。
4. ユーザーが調査にご協力いただけない場合、適切な回答ができない、または回答までに多くの時間がかかる場合があります。
5. 当社は、ユーザーによる質問の内容が第12条（本サポートの対象ソフトウェアおよびサービス）の各号および本条の各号を満たさない場合は、ご質問の受付をお断りさせていただくまたは調査を途中で打ち切らせていただく場合があります。この場合、ユーザーが損害を被った場合であっても、当社は一切責任を負わないものとします。

### (本サポートの適用範囲)

第15条 本サポートにおいて、次の各号はサポート対象となりません。

- (1) 第12条に定める対象ソフトウェアおよびサービス以外のお問合せ
- (2) 他社製品およびユーザーで製造したソフトウェアとの互換性の確認および検証
- (3) ユーザー設備に関するお問合せ
- (4) 故意、過失または不適切な使用に起因する製品の動作不良に関するお問合せ
- (5) 天変地変等の事由に起因する製品の動作不良に関するお問合せ
- (6) 当社が定める窓口以外へのお問合せ
- (7) 電話サポートおよび訪問サポート
- (8) 日本語以外の言語でのお問合せ

### (ユーザー設備)

第16条 ユーザーは、本サポートを利用するために必要な機器、ソフトウェア、その他これらに付随して必要となる全ての設備を自己の費用と責任において準備し、本サポートが利用可能な状態に置くものとします。また自己の費用と責任でインターネットにより本サポートに接続するものとします。

### (本サポートの保証と責任)

第17条 本サポートは、原則、助言としてユーザーに提供されるものであり、当社の回答を採用するか、しないかはユーザー自身の判断によるものとします。

2. 当社は当社の回答がユーザーのお問合せを解決すること、またはユーザーの特定の目的に適合することおよび期待する機能、商用的価値、正確性、有用性、完全性を有することについて、なんら保証するものではありません。
3. 本サポートの利用により契約に生じた逸失利益、データの消失、派生または間接的な損害について、当社はいかなる責任も負いません。

### (禁止事項)

第18条 ユーザーは、本サポートの利用に関して、以下の行為をしてはなりません。

- (1) 当社もしくは第三者の著作権、商標権などの知的財産権その他の権利を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為
  - (2) 本サポートのネットワークおよびシステム等に過度な負担をかける行為
  - (3) 第三者に本サポートを利用させる行為
  - (4) 詐欺等の犯罪に結びつくおそれがある行為
  - (5) 第三者になりすまして本サポートを利用する行為
  - (6) 第三者の設備等または本サポート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
  - (7) その他、当社が不適切と判断する行為
2. 当社は、ユーザーの行為が第1項各号のいずれかに該当するものであることを知った場合、事前にユーザーに通知することなく、本サポートの全部もしくは一部の提供を一時停止し、または第1項各号に該当する行為により作出された情報を削除することができるものとし

ます。ただし、当社は、ユーザーの行為または伝送する情報を監視する義務を負うものではありません。

#### (権利義務譲渡の禁止)

第19条 ユーザーは、あらかじめ当社の書面による事前の承諾がない限り、本約款に基づく地位、権利または義務の全部または一部を、第三者に貸与もしくは譲渡し、または担保に供することはできないものとします。

#### (免責)

第20条 当社は、次の各号に定められる事由によりユーザーおよび利用者に発生した損害については、賠償責任を負わないものとします。

- (1) 天災地変、騒乱、暴動等の不可抗力
  - (2) ユーザー設備の障害または本サービス用設備までのインターネット接続サービスの不具合等ユーザーの接続環境の障害
  - (3) 本サービス用設備等からの応答時間等インターネット接続サービスの性能値に起因する損害
  - (4) 当社が第三者から導入しているコンピュータウィルス対策ソフトについて当該第三者からウィルスパターン、ウィルス定義ファイル等を提供されていない種類のコンピュータウィルスの本サービス用設備への侵入
  - (5) 善良なる管理者の注意をもってしても防御し得ない本サービス用設備等への第三者による不正アクセスまたはアタック、通信経路上での傍受
  - (6) 当社が定める手順・セキュリティ手段等を利用者が遵守しないことに起因して発生した損害
  - (7) 本サービス用設備のうち当社の製造に係らないソフトウェア(OS、ミドルウェア)およびデータベースに起因して発生した損害
  - (8) 本サービス用設備のうち、当社の製造に係らないハードウェアに起因して発生した損害
  - (9) 本サービスの提供に係る当社以外の電気通信事業者の提供する電気通信役務の不具合に起因して発生した損害
  - (10) 刑事訴訟法第218条(令状による差押え・捜索・検証)、犯罪捜査のための通信傍受に関する法律の定めに基づく強制の処分その他裁判所の命令もしくは法令に基づく強制的な処分
  - (11) 利用不能時間が、当社が知った時刻より起算して、24時間以内の場合
  - (12) その他当社の責に帰すことのできない事由
2. 当社は、利用者が本サービスを利用することにより、ユーザーと第三者の間で生じた紛争等について一切責任を負わないものとします。

### (秘密情報の取り扱い)

第21条 当社およびユーザーは、本サポートの提供に際して相手方より開示された技術上またはその他業務上の情報のうち、開示の際に範囲が特定され、相手方が秘密情報である旨の表示を明記した情報（以下「秘密情報」といいます。）について、厳にその秘密を保持し、第三者に開示また漏洩しないものとします。ただし、相手方からあらかじめ書面による承諾を受けた場合および当該情報が次の各号のいずれかに該当する場合はこの限りではありません。

- (1) 当社またはユーザーが既に保有していた情報
  - (2) 当社またはユーザーが秘密保持義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報
  - (3) 当社またはユーザーから開示された情報によらず、当社またはユーザーが独自に開発した情報
  - (4) 開示前に既に公知であった情報および開示後に当社またはユーザーの責めによらず公知となった情報
2. 前各項の定めにかかわらず、当社またはユーザーは、秘密情報のうち法令の定めに基づきまたは権限ある官公署からの要求により開示すべき情報を、当該法令の定めに基づく開示先または当該官公署に対し開示することができるものとします。この場合、当社またはユーザーは、当該開示前に、開示する旨を相手方に通知するものとし、開示前に通知を行うことができない場合は開示後すみやかにこれを行うものとします。
3. 当社またはユーザーは、相手方の要請があったときは秘密情報および資料等を相手方に返還し、秘密情報が本サービス用設備またはユーザー設備に蓄積されている場合はこれを完全に消去するものとします。
4. 当社またはユーザーは、個人情報に係る情報を相手方に開示する場合は、個人情報は予め加工したうえで相手方に開示するものとします。
5. 本条の規定は、ユーザーが本サポートの利用終了後3年間有効に存続するものとします。

### (裁判管轄)

第22条 ユーザーと当社の間で本約款に関して訴訟の必要が生じた場合には、被告の本店所在地を管轄する裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

### (準拠法)

第23条 本約款の成立、効力、履行および解釈に関する準拠法は、日本法とします。



## 変更履歴

版数	改定日	変更内容	
		条 No	変更詳細
初版	—		初版発行
2.0 版	2018 年 8 月 6 日	第 12 条	対象ソフトウェアバージョンの変更および対象サービスの追加
2.1 版	2018 年 10 月 9 日	第 21 条	秘密情報取扱いにおける片務条項から双務条項への変更
2.2 版	2019 年 8 月 1 日	第 12 条	対象サービスの追加
		第 21 条	秘密情報取扱いにおける片務条項から双務条項への変更
2.3 版	2019 年 11 月 26 日	第 12 条	対象ソフトウェアの名称変更
2.4 版	2019 年 11 月 29 日	第 3 条	利用登録時の当社除外条件を変更
2.5 版	2020 年 4 月 27 日	—	民法改正に伴う本約款の名称変更 旧：エネロボサポート利用規約 新：エネロボサポート利用約款
		8 条	民法改正に伴う条文の変更
		10 条	民法改正に伴う条文の変更