

ビジネスプラス利用規約 【現改比較表】 2026年9月17日現在	
～2026年9月16日	2026年9月17日～
第1条	第1条
第2条 （用語の定義） 本規約において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるとおりとします。 （1）～（15）：（略） （16）サービス利用等契約： 本契約者が本ライセンスを用いてサービス提供者から対象サービスの提供を受けるための契約（対象サービスのうちオプション機器については、サービス提供者からオプション機器の購入をするための契約）で、本契約者とサービス提供者との間で対象サービスごとに締結される契約をいいます。	第2条 （用語の定義） 本規約において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるとおりとします。 （1）～（15）：（略） （16）サービス利用等契約： 本契約者が本ライセンスを用いてサービス提供者から対象サービスの提供を受けるための契約（対象サービスのうちオプション機器については、サービス提供者からオプション機器の購入をするための契約）で、本契約者とサービス提供者との間で対象サービスごとに締結される契約をいいます。 <u>（17）使いこなしサポート： 別紙1に掲載する「Stella AI for Biz」及び、当該サービスに係るオプションサービスに対して、当社が提供するサポートをいいます。</u> <u>（18）ビジネスプラス・サポート： 別紙4『ビジネスプラス・サポート 提供条件』に掲載する対象サービスに対して当社が提供するサポートをいいます。</u>
第3条～5条	第3条～5条
第6条 （対象サービス） 当社は、当社以外のサービス提供者が提供する対象サービスについて、動作保証、品質保証を含め、その正確性、有用性、完全性その他サービス提供の継続等についての保証をいたしません。また、当該対象サービスの利用に関して本契約者に損害が生じたとしても、当社は責任を負いません。なお、当社が対象サービスを提供する場合については、当該対象サービスに係るサービス利用等契約に定める条件に従います。<u>なお、当社が提供する「使いこなしサポート」については、別紙3「使いこなしサポート 提供条件」の定めに従います。</u>	第6条 （対象サービスとサポート） 当社は、当社以外のサービス提供者が提供する対象サービスについて、動作保証、品質保証を含め、その正確性、有用性、完全性その他サービス提供の継続等についての保証をいたしません。また、当該対象サービスの利用に関して本契約者に損害が生じたとしても、当社は責任を負いません。なお、当社が対象サービスを提供する場合については、当該対象サービスに係るサービス利用等契約に定める条件に従います。 <u>2 当社が提供する「使いこなしサポート」については、別紙3『使いこなしサポート 提供条件』の定めに従います。</u> <u>3 当社が提供する「ビジネスプラス・サポート」については、別紙4『ビジネスプラス・サポート 提供条件』の定めに従います。</u>

第7条～29条、附則（略）	第7条～29条、附則（略）
	附則（令和 8 年 9 月 16 日 C A S 2 サ 000400019297-01 号） （実施期日） 1 この改正規約は、令和 8 年 9 月 17 日から実施します。
別紙1～3（略）	別紙1～3（略）

別紙4

ビジネスプラス・サポート提供条件

当社は、契約者にビジネスプラス・サポートを提供するための条件として、「ビジネスプラス・サポート 提供条件」（以下、本提供条件）を定めます。本提供条件に定めのない事項については、本規約本文の規定が適用されるものとします。

本契約者は、「ビジネスプラス・サポート」が別紙4『ビジネスプラス・サポート 提供条件』に基づき提供されることに同意します。

第1条（対象サービス）

「ビジネスプラス・サポート」に係る対象サービスは、別紙1に定めるサービスです。ただし、以下の『対象外サービス』は除きます。

■対象外サービス

No.	サービス名
1	KINGSOFT Office
2	WPS Cloud Pro
3	WPS Office
4	ロイロノート・スクール

なお、以下に定めるサービスは専用の当社問い合わせ窓口を案内する場合があります。

No.	サービス名
1	Biz安否確認
2	docoですcar
3	exaBase生成AI
4	LINKEETH
5	Microsoft Intune
6	Microsoft365
7	Phone Appli for オフィスリンク

	8	PHONE APPLI PEOPLE
	9	Professional Support Services(PSS)/ オフィスリンクタイプ
	10	Stella AI for Biz
	11	まるごとビジネスサポート
	12	紛失サポート
<u>第 2 条（提供条件）</u>		
<u>1. 用語の定義</u>		
<u>本規約第 2 条に定める用語の定義に加え、別紙 4 おいて、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるとおりとします。</u>		
<u>(1) 本サポート：当社が提供する「ビジネスプラス・サポート」をいいます。</u>		
<u>(2) 本体サービス：別紙 4 第 1 条（対象サービス）に定めるサービスを言います。</u>		
<u>(3) サポート利用：次項「本サポートの内容」に定める提供内容を本契約者が受けることを言います。</u>		
<u>2. 本サポートの内容</u>		
<u>(1) 問合せサポート</u>		
<u>当社オペレータが、電話またはリモートサポートにより、本体サービスの内契約中であるサービスの設定・操作について、契約者が抱える問題・課題の解決方法の説明等のサポートを行うものです。サポート利用に際し、契約者に発生する通話料及び通信料は、契約者のご負担とします</u>		
<u>※リモートサポート詳細</u>		
<u>● 当社オペレータが遠隔で本体サービスを利用する機器やスマートフォン等の画面を参照する機能。</u> <u>● 当社オペレータが遠隔で本体サービスを利用する機器やスマートフォン等、本体サービスの操作・設定を行う機能。</u> <u>● 当社オペレータが遠隔で対象サービスを利用する機器やスマートフォン等の画面に図形を描画し、契約者の操作を案内する機能。</u>		
<u>※リモートサポートをご利用いただくにあたり、あらかじめリモートサポートアプリが動</u>		

	<u>作する条件を満たした本体サービスを利用する機器やスマートフォン等をご準備いただく必要があります。</u> (2) <u>故障受付/切り分け</u> <u>1. 本体サービスの故障受付・切り分けを行います。当社オペレータにて故障受付・切り分けを実施後、必要な場合は本体サービスの提供者（以下、サービス提供者）へ問い合わせ、取り次ぎを行います。</u> <u>2. 当社オペレータにて故障問い合わせを受け付けたのち、電話またはリモートサポートによる問診を行い、本体サービスに関わる故障かお客さま環境による故障かの切り分けや影響範囲の確認等を実施します。</u> <u>3. 故障個所が本体サービスだった場合、切り分け情報をサービス提供者に連携した上で、故障状況や対応手順を確認しお客さまに折り返しご連絡します。</u> <u>4. 必要な場合は対象サービスのサービス提供者へ対応の取り次ぎを行います。取り次ぎ後はサービス提供者から直接お客さま対応を行います。当社でも対応完了までサービス提供者に対する進捗確認を実施します。</u> <u>5. 当社は、対象サービスについて故障を解決するべく最善を尽くしますが、解決方法を提示できること、故障復旧することを保証するものではありません。</u> <u>6. 当社がサービス提供者に対応を取り次ぐ場合、サービス提供者に契約者及び利用者の個人情報を提供する場合があることを予め承諾いただきます。</u> <u>7. 当社が、サービス提供者に対応を取り次ぐ場合、サービス提供者によるご登録住所又はご申告住所への訪問及びその他対応に係る一切の費用は、サービス提供者から直接契約者に請求されるものとします。</u> <u>8. 当社は、契約者とサービス提供者又は第三者との間で故障受付・切り分けに関して生じた如何なる紛争について、責任を負いません。</u> <u>9. 本体サービスごとのサービス故障については、本サポートとしては個別に通知は行いません。</u> 3. <u>対応時間</u> <u>9:30-17:30（平日のみ）</u> 4. <u>問い合わせ回数</u>
--	---

	<u>月 5 回まで</u> <u>※本サポートの問い合わせ回数は、お客さまが当社オペレータへ問い合わせした相談課題の数となります。ただし、以下は問い合わせ回数に含まれないものとします。</u> ● <u>初回問い合わせ日から起算して 5 日以内の同一利用者からの同一相談課題</u> 5. <u>提供要件</u> <u>本サポートは本体サービスに標準附帯し、本体サービスを契約する本契約者に対してのみ提供されます。</u> 6. <u>提供中断</u> (1) <u>当社は次の場合には本サポートの一部または全部の提供を中断することがあります。</u> ● <u>本サポートを提供するための設備の保守上、工事上またはサービス提供上やむを得ないとき</u> ● <u>本サポートを提供するための設備を不正アクセスから防御するために必要なとき</u> ● <u>天災、事変、その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがあるとき</u> ● <u>本サポートに用いる機器が正常に動作しない等、本サポートを継続して提供することが困難であるとき</u> ● <u>法令等に基づく要請等により本サポートを提供することが困難となったとき</u> ● <u>サービス提供者の都合、事業休止又はその他の理由により、本サポートの全部又は一部の提供が困難となったとき</u> (2) <u>当社は前項の規定により本サポートの提供を中断するときは、あらかじめその旨を当社が適当と判断する方法で本契約者に周知し、または通知するものとします。ただし、緊急またはやむを得ない場合は、この限りではありません。</u> (3) <u>当社は第 1 項の規定により本サポートの全部又は一部を中断したことにより、本契約者に損害が生じたとしても、その責任は負いません。</u> 7. <u>提供停止</u> (1) <u>当社は本契約者が次のいずれかに該当するときは、本サポートの提供を停止することがあります。</u> ● <u>料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき、または支払われないことが合理的に見込まれるとき</u>
--	--

	● <u>本提供条件に反する行為を行ったとき</u> (2) <u>当社は前項の規定により本サポートの提供を停止するときは、あらかじめその旨を当社が適当と判断する方法で本契約者に周知し、または通知するものとします。ただし、緊急またはやむを得ない場合は、この限りではありません。</u> (3) <u>当社は第 1 項の規定により本サポートの全部又は一部を停止したことにより、本契約者に損害が生じたとしても、その責任は負いません。</u> 8. <u>損害賠償等</u> (1) <u>当社は本提供条件「2. 本サポートの内容」に定める事項に対し提供責任を負うものとします。また、当社の責めに帰すべき理由により、その提供をしなかったことに起因して本契約者に生じた逸失利益、派生損害等を除く通常の損害に限り、賠償する責任を負うものとします。また、当社は予見の有無、予見すべき場合を問わず、特別の事情から生じた損害については、責任を負わないものとします。</u> (2) <u>前項により、当社が本契約者に対し賠償責任を負う場合において、本体サービスにかかる月額料金を上限として、その責任を負うものとします。</u> (3) <u>当社の故意または重大な過失によりサポートを提供しなかったときは、前 2 項の規定は適用しないものとします。</u> 9. <u>雑則</u> 9-1. <u>免責</u> (1) <u>当社は本提供条件で特に定める場合を除き、本契約者にかかる損害を賠償しないものとし、本契約者は当社にその損害についての請求をしないものとします。また、本契約者は、サポート利用により第三者に対し損害を与えた場合、自己の責任でこれを解決し、当社に責任も負担させないものとします。</u> (2) <u>当社は、本サポート利用により生じる結果について、本契約者に対し、本サポートの提供に必要な設備の不具合、故障、第三者による不正侵入、商取引上の紛争、法令等に基づく強制的な処分またはその他の原因を問わず、責任も負わないものとします。</u> (3) <u>当社は、本提供条件の変更等により本契約者が本サポートを利用するにあたり当社が提供することとなっている設備、端末等以外の設備、端末等の改造または変更（以下、この条において「改造等」といいます。）を要する場合であっても、その改造等に要する費用については負担しません。</u>
--	--

	(4) <u>本提供条件に定める免責に関する事項は、本提供条件の準拠法で強行規定として定められる、法的に免責または制限できない範囲を免責することまでを目的とはしていません。そのため、準拠法の強行規定の定めを超える免責事項が本提供条件に含まれる場合には、準拠法にて許容される最大限の範囲にて当社は免責されます。</u> <u>9－2．非保証</u> <u>当社は本サポートを通して本契約者の本体サービス利用を支援するよう努めますが、本体サービスに関する問題や疑問点を解決すること等を保証するものではなく、本契約者の特定の使用目的への適合性、本サポート利用により生じた結果の完全性、有用性、適格性、信頼性、即時性について何ら保証するものではありません。</u> <u>9－3．法令に規定する事項</u> <u>本サポートの提供または利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところによります。</u> <u>9－4．第三者への委託</u> (1) <u>本契約者は、当社が本サポートを提供するのに必要な範囲で、本サポートの全部または一部を当社の指定する第三者に委託することを了承するものとします。</u> (2) <u>当社は、前項に基づき、当社が委託した場合の委託先の選任および監督について、本提供条件「7. 損害賠償等」に定める範囲で責任を負うものとします。</u>
--	---