

「電話サポート約款」新旧対照表

改定前（2016年4月25日）	改定後（2016年10月3日）
<p>第1条（適用範囲）</p> <p>1 電話約款の条項は、お客様が本サービスをご利用いただく場合に適用されます。</p> <p>2 当社の関連会社である福井コンピュータアーキテクト株式会社及び福井コンピュータ株式会社（以下、総称して「グループ会社2社」といいます）の各ホームページ上で掲載する「各製品・サービスのサポート基準に関するご案内」、及び対象商品ごとの条件等を定めた「電話サポートのご案内」（以下、総称して「サポートに関するご案内」といいます）は、全てを電話約款と一体のものとして、お客様はこれら全てを遵守する義務を負うものとします。ただし、電話約款とサポートに関するご案内その他の電話約款外における本サービスの説明等とが異なる場合は、電話約款を優先して適用するものとします。</p> <p>なお、グループ会社2社の各ご案内は以下に掲載しております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福井コンピュータアーキテクト株式会社（建築系） 「各製品・サービスのサポート基準に関するご案内」 http://archi.fukuicompu.co.jp/support/supportstandard.html 「電話サポートのご案内」 http://archi.fukuicompu.co.jp/customer/operate.html ・福井コンピュータ株式会社（土木測量系） 「各製品・サービスのサポート基準に関するご案内」 http://const.fukuicompu.co.jp/support/supportstandard.html 「電話サポートのご案内」 http://const.fukuicompu.co.jp/customer/operate.html 	<p>第1条（適用範囲）</p> <p>1 電話約款の条項は、福井コンピュータグループ各社（以下「当グループ会社」といいます）が販売する商品を、正規に購入されたお客様が本サービスをご利用いただく場合に適用されます。</p> <p>なお、当グループ会社とは、以下に掲載をしている各社となっております。</p> <p>福井コンピュータグループホームページ「グループ会社情報」 http://hd.fukuicompu.co.jp/company/index.php</p> <p>2 当グループ会社の各ホームページ上で掲載する対象商品ごとの条件等を定めた「電話サポートのご案内」（操作サポート）は、全てを電話約款と一体のものとして、お客様はこれら全てを遵守する義務を負うものとします。ただし、電話約款と電話サポートのご案内その他の電話約款外における本サービスの説明等とが異なる場合は、電話約款を優先して適用するものとします。</p> <p>（※以下削除）</p>
<p>第2条（約款等の変更）</p> <p>当社は、当社が適当と判断する方法（当社ホームページにおける掲示又は電子メール若しくは郵便物等）により、お客様に対して30日前までに電話約款及びサポートに関するご案内（以下、総称して「電話約款等」といいます）を変更する旨及びその内容並びに効力発生時期を通知することにより、電話約款等を変更できるものとします。ただし、本サービスの種類又は内容を追加する場</p>	<p>第2条（約款等の変更）</p> <p>当社は、当社が適当と判断する方法（当社ホームページにおける掲示又は電子メール若しくは郵便物等）により、お客様に対して30日前までに電話約款及び電話サポートのご案内（以下、総称して「電話約款等」といいます）を変更する旨及びその内容並びに効力発生時期を通知することにより、電話約款等を変更できるものとします。ただし、本サービスの種類又は内容を追加する</p>

<p>合は、事前の通知なくして変更できるものとします。これらの場合、以後の本サービスの提供には変更後の電話約款等が適用されます。</p>	<p>場合は、事前の通知なくして変更できるものとします。これらの場合、以後の本サービスの提供には変更後の電話約款等が適用されます。</p>
<p>第3条（サービスの種類と内容）</p> <p>本サービスは、電話による操作説明等を提供する電話サポートサービスです。本サービスの種類と内容については以下に記載のとおりであり、グループ会社2社の対象商品（以下「対象商品」といいます）ごとの詳細はサポートに関するご案内に記載するものとします。</p> <p>1 付帯電話サポート</p> <p>以下の内容に従って対応回数制で提供する電話サポートとなります。</p> <p>① 提供条件</p> <p>(1) グループ会社2社の主たる商品使用契約に電話サポートが付帯しており、対応回数制又は一部対応回数制限なしでの提供となります。</p> <p>(2) 又は、有料保守サポートサービス「FCメンバーシップ」（以下「FCM」といい、(1)と総称して「基本契約」といいます）に電話サポートが付帯しており、対応回数制又は一部対応回数制限なしでの提供となります。ただし、回数制限なしの場合でも、他のお客様への提供の妨げになるようなご利用状況（有効期限1年間の対応回数が36回を超える場合）のお客様には、当社の判断により使用の制限を行う場合があります。</p> <p>(3) なお、(1)はナビダイヤル回線、(2)はフリーダイヤル回線となります。</p> <p>② 料金体系</p> <p>基本契約料金に含まれております。</p> <p>③ 有効期限（契約期間）</p> <p>基本契約の契約期間までとなります。</p> <p>2 年間電話サポート</p> <p>以下の内容に従って対応回数制で提供する電話サポートとなります。</p> <p>① 提供条件</p> <p>本条第1項①の(1)及び(2)のいずれにも該当しない場合、又はこれらに該当するお客様で対応回数の上限を超えた場合の提供となります。</p> <p>② 料金体系</p> <p>(1) 保守料 60,000円（消費税等抜き）</p> <p>(2) 対応回数 24回</p> <p>③ 有効期限（契約期間）</p>	<p>第3条（サービスの種類と内容）</p> <p>本サービスは、電話による操作説明等を提供する電話サポートサービスです。本サービスの種類と内容については（※削除）電話サポートのご案内に記載するものとします。</p> <p>（※1項から4項削除）</p>

<p>有効期限は、契約開始日より1年間となります。</p> <p>④ 支払方法</p> <p>お客様とグループ会社2社で別途定める支払条件に応じて、請求書に基づき支払うものとします。</p> <p>3 スポットサポート</p> <p>以下の内容に従って、当社と随時個別契約で提供する1回みの電話サポートとなります。</p> <p>① 提供条件</p> <p>本条第1項①の(1)及び(2)のいずれにも該当しない場合、又はこれらに該当するお客様で対応回数の上限を超えた場合の提供となります。</p> <p>② 料金体系</p> <p>(1) 保守料 3,000円(消費税等抜き)</p> <p>(2) 対応回数 1回</p> <p>③ 有効期限(契約期間)</p> <p>対応終了までとします。</p> <p>④ 支払方法</p> <p>毎月月末にて利用回数を合算し、その回数と保守料を乗じた金額を当社がお客様に請求します。お客様は、当社と別途定める支払条件に応じて、請求書に基づき支払うものとします。</p> <p>4 従量制電話サポート</p> <p>以下の内容に従って、当社と個別契約で提供する従量制の電話サポートとなります。</p> <p>① 提供条件</p> <p>基本契約があり、対応回数の上限を超えた場合の提供となります。</p> <p>② 料金体系</p> <p>当月1日を開始日とし末日までの1ヶ月の利用時間を合算し、30分につき2,000円(消費税等抜き)の単価を乗じた金額とします。ただし、合計時間30分未満の時間については切り捨てとします。</p> <p>③ 有効期限(契約期間)</p> <p>有効期限は、契約開始日より1年間とし、基本契約の契約期間までとなります。</p> <p>④ 支払方法</p> <p>お客様と当社別途定める支払条件に応じて、請求書に基づき支払うものとします。</p>	<p>(※削除)</p>
--	--------------

第4条（電話サポートの定義）

当社は、お客様に対し、以下のとおり本サービスを提供するものとします。

1 電話等によるサポート

① 電話、又は当社が提供するコールバック申請システムから受付し、電話とリモートサポート（お客様の環境によっては実施できない場合がございます）にて回答します。

（省略）

2 応対回数制による提供

本サービスは、契約内容に応じて定められた応対回数で提供するものとします。なお、第3条3項「スポットサポート」及び4項「従量制電話サポート」は、この限りではありません。

① （省略）

② 応対回数の上限

応対回数の上限は、対象商品又は対象商品に対応した保守契約ごとに定めるものとし、その詳細は、グループ会社2社の各ホームページ上で掲載する「電話サポートのご案内」に記載するものとします。なお、定められた応対回数の上限を超えた場合は、第3条2項から3項に記載の各サポートにて対応するものとします。

③ （省略）

3 電話サポート対象外の内容

以下の内容については、電話サポート対象外となります。

① 直近3バージョン以外のバージョン、又は当社がサポート対象外と定めるバージョンと商品のサポート（対象となるものは、グループ会社2社の各ホームページ上で掲載する「各製品・サービスのサポート基準に関するご案内」に記載のとおり）。

② （省略）

③ （省略）

④ （省略）

⑤ グループ会社2社の商品以外の製品に関する質問（基本的なパソコンの操作、OS、周辺装置等を含む）。

⑥ （省略）

⑦ （省略）

⑧ （省略）

⑨ （省略）

⑩ （省略）

第4条（電話サポートの定義）

当社は、お客様に対し、以下のとおり本サービスを提供するものとします。

1 電話等によるサポート

① 本条第5項に記載のサポート回線から受付し、電話とリモートサポート（お客様の環境によっては実施できない場合がございます）にて回答します。

（省略）

2 応対回数制による提供

本サービスは、契約内容に応じて定められた応対回数で提供するものとします。なお、電話サポートのご案内にて、応対回数制以外の方法で提供すると定められている場合は、この限りではありません。

① （省略）

② 応対回数の上限

応対回数の上限は、対象商品又は対象商品に対応した保守契約ごとに定めるものとし、その詳細は、当グループ会社の各ホームページ上で掲載する電話サポートのご案内に記載するものとします。なお、定められた応対回数の上限を超えた場合は、電話サポートのご案内に記載するサポート方法にて対応するものとします。

③ （省略）

3 電話サポート対象外の内容

以下の内容については、電話サポート対象外となります。

① 直近3バージョン以外のバージョン、又は当社がサポート対象外と定めるバージョンと商品のサポート（対象となるものは、当グループ会社の各ホームページ上で掲載する「各製品・サービスのサポート基準に関するご案内」に記載のとおり）。

② （省略）

③ （省略）

④ （省略）

⑤ 当グループ会社の商品以外の製品に関する質問（基本的なパソコンの操作、OS、周辺装置等を含む）。

⑥ （省略）

⑦ （省略）

⑧ （省略）

⑨ （省略）

⑩ （省略）

<p>4 電話サポートの受付時間</p> <p>① 電話サポートの受付時間は、9:00～12:00/13:00～18:00 とし、対応終了が 19:00 を超える場合は、翌営業日の対応とします。ただし、毎月第一水曜日（休日の場合は第二水曜日）は対応品質向上研修等のため、17:00 までとします。</p> <p>② コールバック受付時間は、9:00～17:00（毎月第一水曜日（休日の場合は第二水曜日）は 16:00 まで）とし、対応終了が 19:00 を超える場合は、翌営業日の対応とします。</p> <p>③ 受付日は、月曜日～金曜日とし、祝祭日及び当社の定める定休日を除くものとします。</p> <p>5 サポート回線</p> <p>フリーダイヤル、又はナビダイヤル回線で提供するものとし、その詳細はグループ会社 2 社の各ホームページ上で掲載する「電話サポートのご案内」に記載するものとします。なお、以下の内容についてご注意ください。</p> <p>① FCM 契約に依らない、対象商品に付帯している電話サポートの回線は、ナビダイヤル回線となります。</p> <p>② 携帯電話からのフリーダイヤル回線への接続はご利用できないものとし、ナビダイヤル回線への接続となります。</p> <p>③ 一部の IP 電話からの接続ができない場合があります。</p> <p>6 （省略）</p>	<p>4 電話サポートの受付時間</p> <p>① 電話サポートの受付時間は、9:00～12:00/13:00～18:00 とし、対応終了が 19:00 を超える場合は、翌営業日の対応とします。ただし、毎月第一水曜日（休日の場合は第二水曜日）は対応品質向上研修等のため、17:00 までとします。なお、電話サポートのご案内に記載の「スポットサポート」の受付時間については、本項に記載の時間と異なりますので、電話サポートのご案内をご確認ください。</p> <p>(※削除)</p> <p>② 受付日は、月曜日～金曜日とし、祝祭日及び当社の定める休業日を除くものとします。</p> <p>5 サポート回線</p> <p>フリーダイヤル、ナビダイヤル又は一般回線で提供するものとし、その詳細は当グループ会社の各ホームページ上で掲載する電話サポートのご案内に記載するものとします。(※削除)</p> <p>(※①から③削除)</p> <p>6 （省略）</p>
<p>第 5 条（契約の成立）</p> <p>1 本サービスに係る契約（以下「本契約」といいます）の成立は、第 3 条 3 項に記載のスポットサポートを除き、以下のとおりとします。</p> <p>① 商品使用契約に付帯する本サービスについては、お客様とグループ会社 2 社との当該商品使用契約が成立した時をもって、本契約の成立となります。</p> <p>② ①以外については、グループ会社 2 社が提供するFCMの利用条件を定めた F C メンバーシップ約款（以下「F C M 約款」といいます）第 5 条（契約の成立）に準じるものとします。</p> <p>2 第 3 条 3 項に記載のスポットサポートについては、当社オペレーターとの電話サポート開始前の口頭確認による随時契約と</p>	<p>第 5 条（契約の成立）</p> <p>1 本サービスに係る契約（以下「本契約」といいます）の成立は、本条第 2 項に記載のお客様と当社が直接契約する場合を除き、以下のとおりとします。</p> <p>① 商品使用契約に付帯する本サービスについては、お客様と当グループ会社との当該商品使用契約が成立した時をもって、本契約の成立となります。</p> <p>② ①以外については、当グループ会社のうち福井コンピュータアーキテクト株式会社及び福井コンピュータ株式会社の 2 社が提供する有料保守サポートサービス「F C M メンバーシップ」（以下「F C M」といいます）の利用条件を定めた F C メンバーシップ約款（以下「F C M 約款」といいます）第 5 条（契約の成立）に準じるものとします。</p> <p>2 お客様と当社が直接契約する本サービスを受ける場合は、当社オペレーターとの電話サポート開始前の口頭確認による随時</p>

<p>なります。</p>	<p>契約、又は当社が運営するオンラインストアにて該当サービスを 購入することで、本契約の成立となります。</p>
<p>第6条（本サービスの開始）</p> <p>1 本サービスは、本契約成立後以下の条件が全て満たされたときからご利用いただけるものとします。</p> <p>① グループ会社2社から使用許諾を受けた、本サービスを受ける対象商品があること。</p> <p>② 対象商品が、グループ会社2社が定める保守の対象バージョンであること。</p> <p>③ （省略）</p> <p>2 前項の他、第1条2項に記載のグループ会社2社の各ホームページ上に、本サービスに関する詳細要項が掲載されております。お客様は、お客様の責任においてその内容を適時確認するものとします。</p>	<p>第6条（本サービスの開始）</p> <p>1 本サービスは、本契約成立後以下の条件が全て満たされたときからご利用いただけるものとします。</p> <p>① 当グループ会社から使用許諾を受けた、本サービスを受ける対象商品があること。</p> <p>② 対象商品が、当グループ会社が定める保守の対象バージョンであること。</p> <p>③ （省略）</p> <p>2 前項の他、第1条2項に記載の当グループ会社の各ホームページ上に、本サービスに関する詳細要項が掲載されております。お客様は、お客様の責任においてその内容を適時確認するものとします。</p>
<p>第7条（サービスの停止・終了）</p> <p>1 当社は、お客様が以下の条件のいずれかに該当した場合は、当社が定める期間本サービスの利用を停止し、又は将来に渡って終了させることができるものとします。</p> <p>① お客様に本約款に関して重大な違反行為があり、十分な是正期間を持ってしても違反状態が改まらない場合</p> <p>② お客様がご利用中の対象商品に関して、グループ会社2社と締結した使用許諾契約に違反した場合</p> <p>③ 基本契約の停止を受けた場合、又は基本契約が終了となった場合</p> <p>④ グループ会社2社の都合により基本契約が終了となった場合、又は当社の都合により本契約を終了する場合</p> <p>⑤ （省略）</p>	<p>第7条（サービスの停止・終了）</p> <p>1 当社は、お客様が以下の条件のいずれかに該当した場合は、当社が定める期間本サービスの利用を停止し、又は将来に渡って終了させることができるものとします。</p> <p>① お客様に電話約款に関して重大な違反行為があり、十分な是正期間を持ってしても違反状態が改まらない場合</p> <p>② お客様がご利用中の対象商品に関して、当グループ会社と締結した使用許諾契約、利用規約、又は約款等の契約に違反した場合</p> <p>③ 当グループ会社の主たる商品使用契約に電話サポートが付帯している契約、又はFCM（以下、総称して「基本契約」といいます）の停止を受けた場合、又は基本契約が終了となった場合</p> <p>④ 当グループ会社の都合により基本契約が終了となった場合、又は当社の都合により本契約を終了する場合</p> <p>⑤ （省略）</p>
<p>第8条（契約の変更）</p> <p>1 お客様が第3条に記載の本契約内容を変更する場合は、契約更新時のみできるものとします。ただし、追加契約については、この限りではないものとします。</p> <p>2 （省略）</p>	<p>第8条（契約の変更）</p> <p>1 お客様が電話サポートのご案内に記載の本契約内容を変更する場合は、契約更新時のみできるものとします。ただし、追加契約については、この限りではないものとします。</p> <p>2 （省略）</p>

<p>第9条（契約の解約又は解除）</p> <p>1 お客様は、グループ会社2社に解約する旨を通知し、グループ会社2社からお客様への承諾通知をすることで、本契約を解約できるものとします。</p> <p>2 （省略）</p> <p>3 （省略）</p> <p>① （省略）</p> <p>② スポットサポートを除く本サービスのうち、残存期間分の未払い保守料がある場合は、グループ会社2社が定める金額と方法にて、速やかに支払うものとします。</p> <p>4 （省略）</p>	<p>第9条（契約の解約又は解除）</p> <p>1 お客様は、当グループ会社に解約する旨を通知し、当グループ会社からお客様への承諾通知をすることで、本契約を解約できるものとします。</p> <p>2 （省略）</p> <p>3 （省略）</p> <p>① （省略）</p> <p>② (※削除)本サービスのうち、残存期間分の未払い保守料がある場合は、当グループ会社が定める金額と方法にて、速やかに支払うものとします。</p> <p>4 （省略）</p>
<p>第10条（保証の否認及び免責）</p> <p>1 当社及びグループ会社2社は、電話約款に基づいて提供する本サービスについて、明示、黙示を問わず、特定の目的への適合性、有用性、市場性、お客様の問い合わせの原因となった製品不具合の修正の可能性、問題解決の可能性若しくは結果に関する保証、本サービスが依拠する当社への通信手段の継続的利用の可能性の保証を含む一切について、何ら保証するものではありません。</p> <p>2 本サービスの提供または提供不能に関して、いかなる場合においてもお客様その他第三者に生じた一切の損害（直接的、間接的、偶発的、結果的損害、データの損失、逸失利益、回復費用その他の特別な損害を含みますが、これらに限定されません）について、そのような損害の生じる可能性について知っていたか否かに関わらず、また、その発生原因、理由を問わず、当社及びグループ会社2社は一切責任を負いません。</p> <p>3 （省略）</p> <p>4 （省略）</p> <p>5 何らかの理由により当社が責任を負う場合であっても、当社は、お客様の損害につき、過去12ヶ月の間にお客様が当社又はグループ会社2社に現実に支払った保守料を超えて賠償する責任を負わないものとし、また、付随的損害、間接損害、特別損害、将来の損害及び逸失利益にかかる損害については、賠償する責任を負わないものとします。</p>	<p>第10条（保証の否認及び免責）</p> <p>1 当グループ会社は、電話約款に基づいて提供する本サービスについて、明示、黙示を問わず、特定の目的への適合性、有用性、市場性、お客様の問い合わせの原因となった製品不具合の修正の可能性、問題解決の可能性若しくは結果に関する保証、本サービスが依拠する当社への通信手段の継続的利用の可能性の保証を含む一切について、何ら保証するものではありません。</p> <p>2 本サービスの提供または提供不能に関して、いかなる場合においてもお客様その他第三者に生じた一切の損害（直接的、間接的、偶発的、結果的損害、データの損失、逸失利益、回復費用その他の特別な損害を含みますが、これらに限定されません）について、そのような損害の生じる可能性について知っていたか否かに関わらず、また、その発生原因、理由を問わず、当グループ会社は一切責任を負いません。</p> <p>3 （省略）</p> <p>4 （省略）</p> <p>5 何らかの理由により当社が責任を負う場合であっても、当社は、お客様の損害につき、過去12ヶ月の間にお客様が当グループ会社に現実に支払った保守料を超えて賠償する責任を負わないものとし、また、付随的損害、間接損害、特別損害、将来の損害及び逸失利益にかかる損害については、賠償する責任を負わないものとします。</p>

<p>第 14 条（権利の帰属）</p> <p>1 （省略）</p> <p>2 （省略）</p> <p>3 お客様は、電話約款に基づき当社から入手した情報については、グループ会社 2 社から使用許諾を受けた、本サービスを受ける対象商品の利用のためにのみ使用し、複製、販売、出版、公衆送信（送信可能化を含む）その他の目的のために使用することはできないものとし、これに違反した場合は、当該違反により当社に生じた一切の損害を賠償するものとします。</p>	<p>第 14 条（権利の帰属）</p> <p>1 （省略）</p> <p>2 （省略）</p> <p>3 お客様は、電話約款に基づき当社から入手した情報については、当グループ会社から使用許諾を受けた、本サービスを受ける対象商品の利用のためにのみ使用し、複製、販売、出版、公衆送信（送信可能化を含む）その他の目的のために使用することはできないものとし、これに違反した場合は、当該違反により当社に生じた一切の損害を賠償するものとします。</p>
<p>第 17 条（協議及び合意管轄）</p> <p>1 電話約款に定めのない事項又は本約款の内容に関して疑義が生じた場合は、両当事者は信義誠実の原則に従ってこれを協議し、解決するものとします。</p> <p>2 （省略）</p>	<p>第 17 条（協議及び合意管轄）</p> <p>1 電話約款に定めのない事項又は電話約款の内容に関して疑義が生じた場合は、両当事者は信義誠実の原則に従ってこれを協議し、解決するものとします。</p> <p>2 （省略）</p>