

## リモートサポートサービス 利用規約

### 第1章 総則

(本規約の目的)

第1条 日本ネットワークイネイブラー株式会社(以下「当社」といいます。)は、このリモートサポートサービス利用規約(以下、別紙を含め「本規約」といいます。)を定め、これによりリモートサポートサービス(以下「本サービス」といいます。)を提供します。

(本規約の変更)

第2条 当社は、本規約を、契約者の承諾を得ることなく変更することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の規約によります。

(用語の定義)

第3条 本規約において用いられる次の用語は、それぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
ひかり J	IP 通信網サービス契約約款に定める IP 通信網サービス、及びひかり J 電話サービス契約約款に定めるひかり J 電話サービス
ひかり J 契約	当社からひかり J の提供を受けるための契約
ひかり J 契約者	当社とひかり J の契約を締結している者
ひかり J 契約者回線	ひかり J に係る契約者回線
本契約	当社から本サービスの提供を受けるための契約
契約者	当社と本契約を締結している者
専用受付番号	契約者が本サービスを利用するために当社が指定した電話番号。受付時間は別紙 1(提供時間)に定めるところによります。
本ソフト	契約者のパソコン等にインストールし、契約者の承諾に基づき当社オペレータがそのパソコン等を遠隔操作することを可能とする機能等を有したソフトウェア。本ソフトの利用条件及び対象となるパソコン等については、別紙 2(本ソフトの利用条件)に定めるところによります。
リモートサポート	本ソフトがインストールされた契約者のパソコン等を、契約者の要請に基づき当社オペレータがそのパソコン等を遠隔操作して行う課題解決等
オンラインパソコン教室	専用受付番号への要請に基づき、1 回 30 分程度でインターネットの活用方法等を解説するサービス。カリキュラム

	は別紙3(オンラインパソコン教室のカリキュラム)に定めるところによります。
本サービス	専用受付番号への要請に基づき、契約者のパソコン等の状況に関する問診、リモートサポート、電話での課題解決方法の説明及びオンラインパソコン教室等を行うサービス。
本サービス取扱所	本サービスに関する業務を行う当社の事務所
IPv6 通信	ひかり Jにおいて、インターネットプロトコルバージョン6によって行う通信
契約者識別番号	当社の IP 通信網サービス契約約款に定める IP 通信網契約者を識別するための英字及び数字の組合せであって、IP 通信網契約に基づいて当社が IP 通信網契約者に割り当てるもの
第 1 種契約	I P 通信網契約であって、第 2 種契約以外のもの
第 2 種契約	I P 通信網契約であって、当社又は西日本電信電話株式会社が設置する電気通信設備を使用して行う I P 通信網サービスに係る契約

## 第 2 章 本サービスの提供

### (本サービスの提供範囲)

第 4 条 当社は、契約者から請求があったときは、別紙 3(オンラインパソコン教室のカリキュラム)に定めるカリキュラム及び別紙 4(サポート対象機器、ソフトウェア及びサービスとサポート範囲)に定める機器、ソフトウェア及びサービスについて、本サービスを提供します。

### (本サービスの提供条件)

第 4 条の 2 当社は、以下の各号に定める条件をすべてみたす場合にのみ、本サービスを提供します。

- (1) サービス対象機器等が、ひかり J 契約の回線に接続又は関連して利用されること。
- (2) 前項に定めるひかり J 契約者回線が、本サービスに係る当社の設定作業等の実施以前又は同時に開通していること。
- (3) 当社の設定作業等の実施の時点で、当社の提供するプロバイダサービスが、利用可能な状態となっていること。
- (4) 当社の設定作業等の実施の時点で、設定作業等を実施する場所にサービス対象機器等が用意されており、設定作業等に必要 ID やパスワード等の設定情報及びドライバソフトウェア又はアプリケーションソフトウェア等が用意されていること。

(5) サービス対象機器等及び設定作業等に必要なソフトウェア等が、日本国内において市販又は配布されたものであり、且つそのマニュアル及び設定ソフトウェア等が日本語により記述されたものであること。

(6) 当社の設定作業等の実施の時点で、契約者が、そのサービス対象機器等の正規のライセンス及びプロダクトIDを保有していること。

(7) 当社の設定作業等の実施に必要な当社又は他の事業者が提供するドライバソフトウェア又はアプリケーションソフトウェア等のソフトウェアライセンスに同意し、サービス対象機器等へのインストールを承諾すること。

(8) 当社の設定作業等の実施の際に、契約者が、当社が要求する電力、照明、消耗品及びその他の便宜（電話又は通信回線等の使用を含みます。）を、当社に対して無償で提供すること。

第4条の3（除外事項） 当社は、契約者が以下に定める事項のいずれかの場合に該当すると当社が判断する場合には、本サービスの提供を行わないことがあります。

(1) 本サービスを提供することが技術上著しく困難なとき。

(2) 第5条（本サービスの提供条件）のいずれかの項目をみたさない場合。

(3) 契約者が、前条（契約者の当社に対する協力事項）のいずれかの項目の協力を行わず、当社の設定作業等の実施が困難となる場合。

(4) 不正アクセス行為又はソフトウェアの違法コピー等、違法行為又は違法行為の幫助となる作業を当社に要求する場合。

(5) その他、契約者の責によりサービスの提供が困難となる場合。

（提供区域）

第5条 本サービスは、本契約の申込みをするひかりJの提供区域において提供します。

### 第3章 契約

（契約の種別）

第6条 本契約には、次の種別があります。

(1) 第1種契約

(2) 第2種契約

（契約の単位）

第7条 当社は、1のひかりJ契約につき、1の本契約を締結します。

2 契約者は、その本サービスに係るひかりJ契約者と同一の者に限ります。

(契約申込の方法)

第8条 本サービスを申込みときは、本規約の内容を承諾した上で、次に掲げる事項を当社所定の手続に従って契約事務を行う本サービス取扱所に申し出て頂きます。

- (1) 本サービスに係るひかり J の契約者識別番号等
- (2) その他申込みの内容を特定するための事項

2 第1項の規定により本サービスを申込みする者は、現にひかり J 契約を締結をしている場合、または現にひかり J 契約を締結し、次表の左欄の契約を解除すると同時に、当社が別に定める方法により新たに右欄のひかり J 契約の申込みをする場合に限り、本サービスを申込みすることができます。

現に締結している IP 通信網契約	新たに申込みする IP 通信網契約
第 1 種契約	第 2 種契約
第 2 種契約	第 1 種契約

(契約申込の承諾)

第9条 当社は、本サービスの申込みがあった場合には、受け付けた順序に従って承諾します。

2 当社は、前項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、申込を承諾しないことがあります。

- (1) 本サービスを提供することが技術上著しく困難なとき。
- (2) 本契約の申込みをした者が本サービスの料金又は当社が提供する他のサービスの料金若しくは工事に関する費用の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがあるとき。
- (3) 申込みの際に虚偽の事項を申告したとき。
- (4) その他当社の業務遂行上著しく支障があるとき。

(契約内容の変更)

第10条 契約者は、第8条(契約申込の方法)第2号に定める契約内容の変更を請求することができます。

2 当社は、前項の請求があったときは、第9条(契約申込の承諾)の規定に準じて取り扱います。

(契約者の地位の承継)

第11条 相続又は法人の合併若しくは分割により契約者の地位の承継があったときは、相続人又は合併後存続する法人、合併若しくは分割により設立された法人若しくは分割により営業を承継する法人は、当社所定の書面にこれを証明する書類を添えて本サービス取扱所に届け出て頂きます。

2 前項の場合に、地位を承継した者が2人以上あるときは、そのうちの1人を当社に対す

る代表者と定め、これを届け出て頂きます。これを変更したときも同様とします。

- 3 当社は、前項の規定による代表者の届出があるまでの間、その地位を承継した者のうちの1人を代表者として取り扱います。
- 4 前三項の規定にかかわらず、契約者の地位の承継において第1項の届出がないときは、当社は、その本サービスに係るひかり J 契約者の地位の承継の届出をもって、契約者の地位の承継があったものとみなします。

(契約者の氏名等の変更の届出)

- 第12条 契約者は、その氏名、名称、住所若しくは居所又は請求書の送付先に変更があったときは、そのことを速やかに本サービス取扱所に届け出ていただきます。
- 2 前項に定める変更があったにもかかわらず本サービス取扱所に届出がないときは、当社に届出を受けている氏名、名称、住所若しくは居所又は請求書送付先への郵送等の通知をもって、当社からの通知を行ったものとみなします。
  - 3 第1項の届出があったときは、当社は、その届出があった事実を証明する書類を提示していただくことがあります。

#### 第4章 禁止行為

(営業活動の禁止)

- 第13条 契約者は、本サービスを使用して、有償、無償を問わず、営業活動、営利を目的とした利用、付加価値サービスの提供又はその準備を目的とした利用をすることができません。

(著作権等)

- 第14条 本サービスにおいて当社が契約者に提供する一切の物品(本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ、メールマガジン等を含み、以下「提供物品」といいます)に関する著作権及び特許権、商標権、並びにノウハウ等の一切の知的所有権は、当社、東日本電信電話株式会社(以下、「NTT 東日本」といいます)、西日本電信電話株式会社(以下、「NTT 西日本」といいます)、株式会社オプティム(以下、「オプティム」といいます)、又は提供物品を製作する上で必要となるソフトウェアの使用を当社、NTT 東日本、NTT 西日本、又はオプティムに対して許可する者に帰属するものとします。
- 2 契約者は、提供物品を次のとおり取り扱って頂きます。
    - (1) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと。
    - (2) 複製・改変・編集等を行わず、また、リバースエンジニアリング、逆コンパイル又は逆アセンブルを行わないこと。
    - (3) 営利目的の有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。

## 第5章 利用中止等

### (利用中止)

第15条 当社は、次の場合には、本サービスの利用を中止することがあります。

- (1) 当社の電気通信設備(委託会社及び当社が本サービスを提供するために必要な当社以外の事業者が設置するものを含みます。以下、同じとします。)の保守上又は工事上やむを得ないとき。
- (2) 第17条(利用の制限)の規定により、本サービスの利用を中止するとき。
- (3) 当社の電気通信設備又は本ソフトの障害、その他やむを得ない事由が生じたとき。
- (4) その他当社が本サービスの運用を中止することが望ましいと判断したとき。

2 当社は、前項の規定により本サービスの利用を中止するときは、当社が指定するホームページ等により、その旨周知を行います。ただし、緊急やむを得ない場合、又は NTT 東日本及び NTT 西日本からの請求によるものである場合は、この限りではありません。

### (利用停止)

第16条 当社は、契約者が次のいずれかに該当するときには、本サービスの利用を停止することがあります。

- (1) 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(料金その他の債務に係る債権について、第39条(債権の譲渡)の規定により同条に規定する請求事業者に譲渡することとなった場合は、その請求事業者に支払わないときとします。)
- (2) 契約者が当社と契約を締結している又は締結していた他のサービスに係る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(その当社と契約を締結している又は締結していた他のサービスに係る料金その他の債務に係る債権について、第39条(債権の譲渡)に規定する請求事業者に譲渡することとなった場合は、その請求事業者に支払わないときとします。)
- (3) 当社の名誉又は信用を毀損したとき。
- (4) 第13条(営業活動の禁止)、第14条(著作権等)又は第34条(利用に係る契約者の義務)の規定に違反したとき。
- (5) 契約者が過度に問合せを実施し又は本サービスの提供に係る時間を故意に延伸させることにより、当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと、当社が判断したとき。
- (6) 本規約に反する行為であって、本サービス又はひかりJ等に関する当社の業務の遂行又は当社の電気通信設備に支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがある行為をしたとき。
- (7) 当社に損害を与えたとき。

2 当社は、前項の規定により本サービスの利用停止をするときは、当社からあらかじめその理由、利用停止をする日及び期間を契約者に通知します。ただし、緊急やむを得ない

場合は、この限りではありません。

#### (利用の制限)

第 17 条 当社は、IP 通信網サービス契約約款第 33 条(通信利用の制限等)に規定する通信利用の制限等があったときは、本サービスの制限(天災、事変その他の非常事態が発生し、又は発生する恐れがあるときには、災害の予防若しくは救援、交通、通信若しくは電力の供給の確保又は秩序の維持のために必要な事項を内容とする通信、又は公共の利益のために緊急を要する通信を優先的に取り扱うため、本サービスの利用を制限することをいいます。)を行うことがあります。

#### (本サービスの廃止)

第 18 条 当社は本サービスの一部又は全部を廃止することがあります。

- 2 前項の規定による本サービスの一部又は全部の廃止があったときは、本サービスの一部又は全部に係る契約は終了するものとします。
- 3 当社は、当社の責めに帰すべき場合を除き、本サービスの一部又は全部の廃止に伴い、契約者又は第三者に発生する損害については、一切の責任を負わないものとします。

#### (契約者による契約解除)

第 19 条 契約者は、本契約を解除しようとするときは、そのことをあらかじめ本サービス取扱所に当社所定の方法により通知して頂きます。

#### (当社による契約解除)

第 20 条 当社は、次のいずれかに該当する場合は、あらかじめ契約者に通知した後、本契約を解除することがあります。

- (1) 第 16 条(利用停止)の規定により本サービスの利用を停止された契約者が、なおその事実を解消しないとき。ただし、当社は、第 16 条(利用停止)第 1 項各号のいずれかに該当する場合に、その事実が当社の業務に著しい支障を及ぼすと判断したときは、本サービスの利用停止をしないで本契約を解除できるものとします。
- (2) 本契約に係るひかり J 契約について、ひかり J 契約の解除又は第 3 条(用語の定義)に定めるひかり J 以外の IP 通信網サービスのタイプ種別又は品目への変更があったとき。
- (3) 第 18 条(本サービスの廃止)第 1 項に定めるとき。
- (4) 契約者が支払停止状態に陥った場合その他財産状態が悪化し又はそのおそれがあると認められる相当の理由がある場合。
- (5) 契約者が手形交換所の取引停止処分を受けた場合。
- (6) 契約者が差押、仮差押、仮処分、競売、租税滞納処分の申立を受けた場合。
- (7) 契約者が破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、会社整理開始若しくは特別清算

開始の申立を受け、又は自ら申立をした場合。

## 第6章 料金

(料金)

第21条 当社が提供する本サービスの料金は、別紙5(料金表)に定めるところによります。

(利用料金の支払義務)

第22条 契約者は、その契約に基づいて、下表の期間について、別紙5(料金表)に規定する月額料金の支払いを要します。また、契約者は、オンラインパソコン教室を利用したときは、別紙5(料金表)に規定するオンラインパソコン教室料金の支払いを要します。

区分	支払を要する期間
第1種契約に係るもの	その契約に基づいて当社が本サービスの提供を開始した日が属する月の翌料金の初日から起算して、契約の解除があった日の前日までの期間(ただし、提供を開始した日と同一の月に契約の解除があった場合は、上記の規定に関わらず、提供を開始した日から起算して、契約の解除があった日の前日までの期間について利用料金の支払いを要します。(提供を開始した日と解除があった日が同一の日である場合は、1日分の利用料金の支払いを要します。))の支払いを要します。 ただし、平成27年2月28日以前に、東日本電信電話株式会社とリモートサポートサービス利用規約に基づく契約を締結しており、東日本電信電話株式会社のIP通信網サービス契約約款に規定するIP通信網サービスの転用により、新たに当社とIP通信網契約を締結する契約者は、上記の規定にかかわらず、当社が本サービスの提供を開始した日から起算して、契約の解除があった日の前日までの期間(提供を開始した日と契約の解除があった日が同一の日である場合は、1日間とします)について利用料金の支払いを要します。
第2種契約に係るもの	その契約に基づいて、当社が本サービスの提供を開始した日から起算して、本契約の解除があった日の前日までの期間(提供を開始した日と解除又は廃上のあった日が同一の日である場合は、1日間とします。)

2 前項の期間において、利用停止等により本サービスを利用することができない状態が生じたときの利用料金の支払いは次によります。



- (1)利用停止があったときは、契約者は、その期間中の月額料金の支払いを要します。
- (2)前号の規定によるほか、契約者は、次の場合を除き、本サービスを利用できなかった期間中の月額料金の支払いを要します。

区別	支払を要しない料金
1 契約者の責めによらない理由により、その本サービスを全く利用できない状態(その契約に係る電気通信設備による全ての通信に著しい支障が生じ、全く利用できない状態と同程度の状態となる場合を含みます。以下この表において同じとします。)が生じた場合(2 欄に該当する場合を除きます。)に、そのことを当社が知った時刻から起算して、24時間以上その状態が連続したとき。	そのことを当社が知った時刻以後の利用できなかった時間(24時間の倍数である部分に限ります。)について、24時間ごとに日数を計算し、その日数に対応するその本サービスについての月額料金
2 当社の故意又は重大な過失によりその本サービスを全く利用できない状態が生じたとき。	そのことを当社が知った時刻以後の利用できなかった時間について、その時間に対応するその本サービスについての月額料金

(割増金)

第 23 条 契約者は、料金の支払いを不法に免れた場合は、その免れた額のほか、その免れた額(消費税相当額を加算しない額とします。)の 2 倍に相当する額に消費税相当額を加算した額(別紙 5(料金表)の規定により消費税相当額を加算しないこととされている料金にあっては、その免れた額の 2 倍に相当する額)を割増金として支払って頂きます。

(延滞利息)

第 24 条 契約者は、料金その他の債務(延滞利息を除きます。)について支払期日を経過してもなお支払いがない場合には、支払期日の翌日から起算して支払いの日の前日までの期間について年 14.5%の割合で計算して得た額を延滞利息として支払って頂きます。

(料金計算方法等)

第 25 条 当社は、契約者がその契約に基づき支払う料金のうち、利用料金は料金月に従って計算します。ただし、当社が必要と認めるときは、料金月によらず随時に計算します。

2 当社は、次の場合が生じたときは、月額料金をその利用日数に応じて日割します。

- ・第 22 条(利用料金の支払義務)第 2 項第 2 号の表の規定に該当するとき。

3 前項の規定による利用料金の日割は、暦日数により行います。この場合、第 22 条(利用料金の支払義務)第 2 項第 2 号の表内 1 に規定する料金の算定に当たっては、その日数計算の単位となる 24 時間をその開始時刻が属する暦日とみなします。

- 4 当社は、当社の業務の遂行にやむを得ない場合は、第 1 項に規定する料金月の起算日を変更することがあります。
- 5 契約者は、当社が請求した料金等の額が本規約に定める料金の支払いを要するものとされている額よりも過小であった場合には、当社が別に定める場合を除き、支払いを要する料金(当社が請求した料金と本規約に定める料金の支払いを要するものとされている額との差額を含みます。)の支払いを要します。

(端数処理)

第 26 条 当社は、料金その他の計算において、その計算結果に 1 円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。

(料金等の支払)

第 27 条 契約者は、料金について、当社が定める期日までに、当社が指定する金融機関等において支払って頂きます。

2 契約者は、料金について支払期日の到来する順序に従って支払って頂きます。

(料金の一括後払)

第 28 条 当社は、当社に特別の事情がある場合は、2 ヶ月以上の料金を、当社が指定する期日までに、まとめて支払っていただくことがあります。

(消費税相当額の加算)

第 29 条 第 22 条(利用料金の支払義務)の規定その他本規約の規定により別紙 5(料金表)に定める料金の支払いを要するものとされている額は、この料金表に定める額に消費税相当額を加算した額とします。

(注 1) 本条において、別紙 5(料金表)に定める額とされているものは、税抜価格(消費税相当額を加算しない額をいいます。以下同じとします。)によるものとします。

(注 2) 別紙 5(料金表)において税込価格(税抜価格に消費税相当額を加算した額をいいます。以下同じとします。)と表示されていない額は、税抜価格とします。

(注 3) 本規約の規定により支払いを要することとなった料金については、税込価格に基づき計算した額と異なる場合があります。

(料金等の臨時減免)

第 30 条 当社は、災害が発生し、又は発生するおそれがあるときは、本規約の規定にかかわらず、臨時に、その料金を減免することがあります。

## 第 7 章 損害賠償

(責任の制限)

第 31 条 当社は、本サービスを提供すべき場合において、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ときは、本サービスが全く利用できない状態(その契約に係る電気通信設備による全ての通信に著しい支障が生じ、全く利用できない状態と同程度の状態となる場合を含みます。以下、本条において同じとします。)にあることを当社が知った時刻から起算して、24 時間以上その状態が連続したときに限り、その契約者の損害を次項に定める範囲内で賠償します。

2 前項の場合において、当社は、本サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時刻以後のその状態が連続した時間(24 時間の倍数である部分に限ります。)について、24 時間ごとに日数を計算し、その日数に対応するその本サービスの利用料金を発生した損害とみなし、その額に限って賠償します。

3 契約者がオペレータの説明に基づいて実施した操作や、リモートサポート及びオンラインパソコン教室の実施により、データが消失することや、または毀損する等、当社の責めに帰すべき理由により契約者に損害が発生した場合には、その通常かつ直接の損害を賠償します。

5 当社の故意又は重大な過失により本サービスの提供をしなかったときには、前二項及び第三項の規定に該当する事象が生じた場合は全四項の規定は適用しません。

(免責事項)

第 32 条 当社は、契約者からの問合せを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。

2 当社は、本サービスの提供をもって、契約者の問題・課題等の特定、解決方法の策定又は解決方法の説明を保証するものではありません。

3 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウス及びサービス提供事業者が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。問合せの内容によっては、問合せの対象となる機器、ソフトウェア又はサービスをそれぞれ提供するメーカー、ソフトウェアハウス又はサービス提供事業者のホームページを紹介することや、それぞれに対して契約者自身で直接問合せすることを依頼するに留まる場合があります。

4 当社は、本サービスの提供をもって、オンラインパソコン教室で提供する講座内容に関する契約者の完全な理解を保証するものではありません。

5 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業、リモートサポート及びオンラインパソコン教室の内容について保証するものではありません。

6 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業、リモートサポート及びオンラインパソコン教室の実施に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任は負いま

せん。

- 7 契約者が本サービスの利用により第三者(他の契約者を含みます。)に対し損害を与えた場合、契約者は、自己の責任でこれを解決し、当社にいかなる責任も負担させないものとします。
- 8 当社は、第 15 条(利用中止)、第 16 条(利用停止)、第 17 条(利用の制限)、又は第 18 条(本サービスの廃止)の規定により本サービスの利用中止、利用停止、利用の制限又は本サービスの廃止に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任は負いません。
- 9 サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した被害については、本規約の規定外の事故であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は一切責任を負いません。(サイバーテロとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピュータ・システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家又は社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいいます。)
- 10 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは専用電話番号を変更することがあります。この場合、当社は、あらかじめそのことを契約者に通知します。

## 第 8 章 個人情報の取扱

### (個人情報の取扱)

- 第 33 条 契約者は、本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者から請求があったときは、当社が別に定める「プライバシーポリシー」の範囲内において、当社がその契約者の氏名及び住所等を、その事業者へ通知する場合があることについて、あらかじめ了承するものとします。
- 2 当社は、契約者から取得した個人情報及び別紙 6(本ソフトが取得する情報)に規定する個人情報については、当社が別に定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。
- 3 契約者は、当社が第 39 条(債権の譲渡)の規定に基づき請求事業者へ債権を譲渡する場合において、当社がその契約者の氏名、住所、支払方法等、料金の請求に必要となる情報及び第 16 条(利用停止)の規定に基づきその本サービスの利用を停止している場合はその内容等、料金の回収のために必要となる情報を請求事業者へ通知する場合があることについて、あらかじめ同意していただきます。
- 4 契約者は、当社が第 39 条(債権の譲渡)の規定に基づき請求事業者へ債権を譲渡する場合において、請求事業者がその本サービスに係る債権に関して料金が支払われた等の情報を当社へ通知する場合があることについて、あらかじめ同意していただきます。

## 第9章 雑則

### (利用に係る契約者の義務)

第34条 契約者は、本サービスの利用を要請するにあたり、次の各号に定める条件を満たしていただきます。ただし、契約者が次の各号に定める条件を満たしている場合であっても、契約者のご利用状況によっては本サービスが提供できない場合があります。

- (1) 契約者自身による本サービスの利用の要請であること。
- (2) リモートサポートの実施に必要な機器、ソフトウェア、ソフトウェアの正規のライセンス又はプロダクト ID、並びにサービスの利用 ID 及びパスワード等の設定情報等が用意されていること。
- (3) リモートサポートの実施に必要な当社又は他の事業者が提供するドライバソフトウェア又はアプリケーションソフトウェア等のソフトウェアライセンスに同意し、契約者のパソコン等へのインストールを承諾すること。

2 契約者が、リモートサポート又はオンラインパソコン教室の利用の要請をする場合には、前項に定める条件に加え、次の各号に定める条件を満たしていただきます。

- (1) リモートサポート及びオンラインパソコン教室の提供を受ける契約者のパソコン等が使用可能な状態となっていること。
- (2) リモートサポート及びオンラインパソコン教室の提供を受ける契約者のパソコン等に予め本ソフトがインストールされていること。
- (3) 契約者は当社が発行する電子証明書の受領を承諾し、オペレータの遠隔操作を承諾すること。
- (4) 契約者はオペレータの遠隔操作時に、オペレータが別紙6(本ソフトが取得する情報)に定める情報を閲覧し、その他サービスの提供過程において知りえてしまう情報があることに承諾すること。

(5) 契約者のルータ、セキュリティソフト等がオペレータと本ソフトがインストールされたリモートサポート及びオンラインパソコン教室の提供を受ける契約者のパソコンの間の IPv6 通信を遮断しないこと。

(6) 契約者が必要に応じてオペレータの指示に基づき操作を実施すること。

(7) 契約者、ないし第三者が、本ソフトの一部機能が有効化された契約者のパソコンと同一 LAN 上に第三者が所有する機器を接続する場合、契約者は第三者に対して、本ソフトにて接続された機器の情報が取得されることについて注意喚起を行い、契約者の責任において利用させることに承諾すること。なお、本ソフトにて取得する情報は、別紙6(本ソフトによる周辺機器情報取得機能)に定めるものとする。

3 前二項の規定のほか、契約者は次のことを守って頂きます。

- (1) 当社又は第三者の財産権(知的財産権を含みます。)、プライバシー、名誉、その他の権利を侵害しないこと。
- (2) 本サービスを違法な目的で利用しないこと。

- (3)本サービスによりアクセス可能な当社又は第三者の情報を改ざん、消去する行為をしないこと。
  - (4)第三者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと。
  - (5)意図的に有害なコンピュータプログラム等を送信しないこと。
  - (6)当社の設備に無権限でアクセスし、又はその利用若しくは運営に支障を与える行為をしないこと。
  - (7)本人の同意を得ることなく、又は詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為をしないこと。
  - (8)本サービス及びその他当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為をしないこと。
  - (9)法令、本規約若しくは公序良俗に反する行為、当社若しくは第三者の信用を毀損する行為、又は当社若しくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。
  - (10)本サービスの専用受付番号の適正な管理に努めること。
  - (11)その他前各号に該当する恐れのある行為又はこれに類する行為を行わないこと。
- 4 契約者は、前項の規定に違反して当社の設備等をき損したときには、当社が指定する期日までにその修繕その他の工事等に必要な費用を支払って頂きます。

#### (設備等の準備)

- 第 35 条 契約者は、自己の責任において、本サービスを利用するために必要なパソコン、通信機器、及び本サービスに関するその他の設備を保持し管理するものとします。
- 2 契約者が本サービスを利用するために必要なひかり J の利用料金は、本サービスの利用料金には含まれません。

#### (法令に規定する事項)

- 第 36 条 本サービスの提供又は利用にあたり、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。

#### (準拠法)

- 第 37 条 本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

#### (紛争の解決)

- 第 38 条 本規約の条項又は本規約に定めのない事項について紛議等が生じた場合、双方誠意をもつて協議し、できる限り円満に解決するものとします。
- 2 本規約に関する紛争は、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

(債権の譲渡)

第 39 条 契約者は、当社が本規約の規定により支払いを要することとなった料金を、別に定める事業者(以下「請求事業者」といいます。)に対し、当社が別に定める場合を除き譲渡することを承認していただきます。この場合において、当社及び請求事業者は、契約者への個別の通知又は譲渡承認の請求を省略するものとします。

#### 【別紙1(提供時間)】

当社は、専用受付番号にて 9:00~21:00(年中無休)の間、本サービスを提供します。

#### 【別紙2(本ソフトの利用条件)】

最新の利用条件は、当社ホームページでご確認ください。

リモートサポートの実施には、本ソフトの動作環境を満たし、本ソフトがパソコンにインストールされている必要があります。

なお、モバイル端末(スマートフォン等)向けのリモートサポートの実施には、上記の本ソフトがインストールされたパソコンにモバイル端末がUSBケーブル等で接続された状態※である必要があります。

※接続には、モバイル端末固有のドライバのインストールが必要な場合があります。

#### 【注意事項】

- ・初期設定の際に当社から発行される証明書の受領を承諾すること。電子証明書(※)の発行・受領台数が累計で5台までであること

※電子証明書とは、リモートサポート機能を使用する際に、サポート対象のパソコン等を識別するための電子的な証明書です。電子証明書を受領していないパソコン等においてリモートサポート機能は動作しません。

#### 【別紙3(オンラインパソコン教室のカリキュラム)】

本サービスで提供するオンラインパソコン教室のカリキュラム(1カリキュラム概ね30分程度)については、当社が別に定める規定によります。

#### 【別紙4(サポート対象機器、ソフトウェア及びサービスとサポート範囲)】

本サービスの主なサポート対象及びサポート範囲は以下のとおりです。なお、本別紙により規定する主なサポート対象以外のサポート対象及び詳細については、当社が別に定める規定によります。

また、サポート対象及びサポート範囲内であっても、対応できない場合があります。

#### 1. 機器

##### (1) 主なサポート対象

- ・パソコン本体、モニタ、キーボード、マウス
- ・ルータ、無線LANポイント、LANカード・ボード、EUB、ロケーションフリー
- ・IPセットトップボックス
- ・スマートフォン、タブレット端末

##### (2) サポート内容



ひかり J、パソコン、テレビ及び家庭内 NW との接続、初期設定、付属マニュアルに記載された基本的操作方法

※スマートフォン及びタブレット端末については、ひかり J との Wi - Fi 接続設定

## 2 ソフトウェア

### (1) 主なサポート対象

- ・オペレーションシステム (Windows、MacOS)
- ・ブラウザ
- ・メーラ
- ・メディアプレーヤ
- ・ウイルス対策

### (2) サポート内容

インストール、初期設定、個人での利用を想定した基本的な操作方法

## 3. サービス

### (1) 主なサポート対象

- ・ひかり J、ひかり J 電話等の当社が指定するサービス
- ・プロバイダサービス (インターネット接続)
- ・その他インターネット上の各種サービス (Web メール、映像配信。交換、音楽ダウンロード等)

### (2) サポート内容サービス

概要、申込・契約方法、利用方法概要・活用方法概要

## 【別紙 5 (料金表)】

### 1. 月額料金

種別	月額
	税抜額
第 1 種契約	500 円
第 2 種契約	500 円

### 2. オンラインパソコン教室料金

種別	1 カリキュラムにつき
	税抜額
第 1 種契約	1,800 円

**【別紙6(本ソフトが取得する情報)】**

当社は、契約者の承諾を得て、当社が本サービスをより効果的に提供する上で有用な情報として、以下に規定する本ソフトがインストールされた契約者のコンピュータ端末、通信機器等の情報を取得します。なお、契約者が承諾しない場合であっても、本サービスの利用には何ら制限はありません。

当社は、契約者から取得した以下の情報については、本規約第31条(個人情報の取扱)に従って取り扱います。

1. オペレーションシステムの種類、バージョン
2. クライアント証明書 ID
3. マシン名
4. MAC アドレス
5. ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号
6. ハードディスクドライブの空き容量
7. デフォルトブラウザの種類、バージョン
8. デフォルトメールツフトの種類、バージョン
9. CPU 種類、動作周波数
10. メモリ容量
11. ルータの機種、接続 ID 及び接続パスワード

附則

(適用期日)

本規約は 2015 年 8 月 7 日より適用します。

附則

(適用期日)

本改正規約は、2016 年 3 月 1 日より適用します。

附則

(適用期日)

本改正規約は、2017 年 4 月 1 日より適用します。

附則

(適用期日)

本改正規約は、2017 年 7 月 11 日より適用します。

附則

(適用期日) 本改正規約は、2018 年 4 月 1 日より適用します。