

目次

第 1 章 総則	3
第 1 条（本規約の目的）	3
第 2 条（本規約の変更）	3
第 3 条（用語の定義）	3
第 2 章 本サービスの提供	4
第 4 条（本サービスの提供範囲）	4
第 5 条（契約者の当社に対する協力事項）	5
第 6 条（除外事項）	5
第 7 条（提供区域）	5
第 3 章 契約	5
第 8 条（契約の単位）	5
第 9 条（契約申込の方法）	5
第 10 条（契約申込の承諾）	5
第 11 条（契約内容の変更）	6
第 12 条（契約の譲渡）	6
第 13 条（契約者の地位の承継）	6
第 14 条（契約者の氏名等の変更の届出）	6
第 4 章 禁止行為	6
第 15 条（営業活動の禁止）	6
第 16 条（著作権等）	7
第 5 章 利用中止等	7
第 17 条（利用中止）	7
第 18 条（利用停止）	7
第 19 条（利用の制限）	7
第 20 条（本サービス提供の終了）	7
第 21 条（契約者による契約解除）	8
第 22 条（当社による契約解除）	8
第 6 章 料金	8
第 23 条（料金）	8
第 24 条（利用料金の支払義務）	8
第 25 条（割増金）	9
第 26 条（延滞利息）	9
第 27 条（料金計算方法等）	9
第 28 条（端数処理）	10
第 29 条（料金等の支払）	10
第 30 条（料金の一括後払）	10
第 31 条（消費税相当額の加算）	10
第 32 条（料金等の臨時減免）	10
第 7 章 損害賠償	10
第 33 条（責任の制限）	10
第 34 条（免責事項）	11
第 8 章 個人情報取扱	11
第 35 条（個人情報の取扱）	11
第 9 章 雑則	12
第 36 条（利用に係る契約者の義務）	12
第 37 条（設備等の準備）	12
第 38 条（法令に規定する事項）	12
第 39 条（準拠法）	13

第 40 条（紛争の解決） .....	13
【別紙 1（提供時間）】 .....	14
【別紙 2（本ソフトの動作環境）】 .....	14
【別紙 3（オンラインパソコン教室のカリキュラム）】 .....	14
【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）】 .....	15
【別紙 5（オンサイトサポートの内容及びサービス対象機器等表）】 .....	15
【別紙 6（料金表）】 .....	15
【別紙 7（本ソフトが取得する情報）】 .....	16

## 第1章 総則

### 第1条（本規約の目的）

西日本電信電話株式会社（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「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。

### 第2条（本規約の変更）

当社は、本規約（別紙を含みます。）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。

### 第3条（用語の定義）

本規約（別紙を含みます。）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
フレッツ・アクセスサービス	当社が別に定める IP 通信網サービス契約約款（平成 12 年西企営第 41 号。以下「IP 通信網サービス契約約款」といいます。）に定めるメニュー 1、メニュー 4 及び、メニュー 5（以下の各号に定めるものに限りです。）に係る IP 通信網サービス (1) メニュー 1 （フレッツ・ISDN） (2) メニュー 4 （フレッツ・ADSL） (3) メニュー 5-1 100Mb/s プラン 3 （B フレッツ ファミリー 100 タイプ） (4) メニュー 5-1 100Mb/s プラン 4 （フレッツ・光プレミアム ファミリータイプ） フレッツ・光マイタウン ファミリータイプを含みます。 (5) メニュー 5-1 100Mb/s プラン 5 （フレッツ 光ネクスト ファミリータイプ） (6) メニュー 5-2 100Mb/s カテゴリー 1 （B フレッツ マンションタイプ） (7) メニュー 5-2 100Mb/s カテゴリー 2 （フレッツ・光プレミアム マンションタイプ） (8) メニュー 5-2 100Mb/s カテゴリー 3 （フレッツ 光ネクスト マンションタイプ）
フレッツ・アクセスサービス回線	フレッツ・アクセスサービスに係る契約者回線
フレッツ・アクセスサービス契約	当社からフレッツ・アクセスサービスの提供を受けるための契約
フレッツ・アクセスサービス契約者	当社とフレッツ・アクセスサービス契約を締結している者
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を遠隔操作することを可能とする機能を有したソフトウェア。本ソフトの動作環境は、別紙 2（本ソフトの動作環境）に定めるところによります。

診断復旧ツール	フレッツ 光ネクスト回線に接続されるパソコンにインストールし、契約者の承諾に基づき当社オペレータがそのパソコンを遠隔操作することを可能とする機能を有したソフトウェア。
リモートサポートツール	フレッツ 光ネクスト回線以外のフレッツ・アクセスサービス回線に接続されるパソコンにインストールし、契約者の承諾に基づき当社オペレータがそのパソコンを遠隔操作することを可能とする機能を有したソフトウェア。
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。
オンサイトサポート	インターネット接続のための設定作業、パソコン周辺機器等(以下「サービス対象機器等」といいます。)を利用するための設定作業及びその他設定作業(あわせて以下「設定作業等」といいます。)を現地で行います。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、オンラインパソコン教室及びオンサイトサポート等を行うサービス。
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
IP通信	フレッツ・アクセスサービスにおいて、インターネットプロトコルによって行う通信

## 第2章 本サービスの提供

### 第4条(本サービスの提供範囲)

- 1 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。
- 2 当社は、オンサイトサポートにおいて、別紙5(オンサイトサポートの内容及びサービス対象機器等)に定めるインターネット接続のための設定作業、サービス対象機器等を利用するための設定作業等を実施します。但し、契約者回線の設置に係る工事と同時での本サービスの提供は行いません。
- 3 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、オンサイトサポートを提供します。
  - (1) サービス対象機器等が、フレッツ・アクセスサービス回線に接続又は関連して利用されること。
  - (2) 前項に定めるフレッツ・アクセスサービスの契約者回線が、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) 当社が契約者を訪問した際にサービス対象機器等の設置場所まで案内し設定作業等へ立ち会うこと。
  - (4) 当社の設定作業等の実施の時点で、当社及びインターネット接続サービス事業者が提供するインターネット接続サービスメニュー等が、利用可能な状態となっていること。
  - (5) 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。
  - (6) サービス対象機器等及び設定作業等に必要ソフトウェア等が、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。
  - (7) 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。
  - (8) 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。
  - (9) 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5条（契約者の当社に対する協力事項）

契約者は、当社がオンサイトサポートの提供に必要な協力を求めたときは、当社に対して以下に定める協力を行って頂きます。

- (1) 当社の求めに応じたIDやパスワード等の入力。
- (2) 当社の求めに応じた本サービス提供のために必要な情報（操作説明書等を含みます）の提供。
- (3) サービス対象機器等に重要な情報がある場合における、本サービスの提供前の契約者の責任におけるこれらの情報の複製の実施。（但し、別紙5に定めるメニューのうち、サービス対象機器等に記憶された情報の複製のためのメニューを利用する場合はその限りではありません）
- (4) サービス対象機器等に機密情報がある場合における、本サービスの提供前の契約者の責任におけるこれらの情報の防護措置又は消去の実施。
- (5) その他、本サービスの提供又は設定作業等のために当社が必要と認める事項の実施。

#### 第6条（除外事項）

- 1 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、オンサイトサポート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4条（本サービスの提供範囲）第4項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。
- 2 契約者は、前項の規定により当社がオンサイトサポートの提供を行わない場合についても、別紙6に定める基本作業費と同額の費用を支払って頂きます。

#### 第7条（提供区域）

本サービスは、本契約の申込みをするフレッツ・アクセスサービス回線のフレッツ・アクセスサービス契約者が利用しているフレッツ・アクセスサービス回線の提供区域において提供します。

### 第3章 契約

#### 第8条（契約の単位）

- 1 当社は、1のフレッツ・アクセスサービス契約につき、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フレッツ・アクセスサービス契約者と同一の者に限ります。

#### 第9条（契約申込の方法）

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。

- 4 本サービスに係るフレッツ・アクセスサービスの契約者回線等番号
- 5 その他申込みの内容を特定するための事項

#### 第10条（契約申込の承諾）

- 6 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審査し承諾します。
- 7 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その他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。

- 8 当社が、第1項の規定により申込みを承諾した後に、申込者が前項各号のいずれかの場合に該当することが判明した場合には、当社はその承諾を取り消すことができます。

#### 第11条（契約内容の変更）

- 1 契約者は、第9条（契約申込の方法）第1項第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10条（契約申込の承諾）の規定に準じて取り扱います。
- 3 契約者は、第9条（契約申込の方法）に基づき当社に申込みしたオンサイトサポートの設定作業等の実施希望日時、設定作業等の内容又はサービス対象機器等の変更等がある場合には、当社所定の手続きに従って、速やかに当社に通知して頂きます。
- 4 当社は、契約者から申込み内容の変更の通知を受けたときは、第10条（契約申込の承諾）の規定に従って取り扱います。その場合、当社は、当初の申込み内容に基づき当社が承諾したオンサイトサポートの設定作業等の実施予定日時又は提供料金等の全ての契約内容の継承を保証するものではありません。
- 5 契約者は、その申込み内容の変更に係る第3項に定める当社への通知をオンサイトサポートの設定作業等の実施予定日の当日に行ったときは、設定作業等の実施予定日の変更を伴うものに限り、申込内容の変更に係る費用として、別紙6に定める基本作業費と同額の費用を支払って頂きます。

#### 第12条（契約の譲渡）

- 1 契約者は、本サービスに係るフレッツ・アクセスサービス回線のフレッツ・アクセスサービス契約に関する権利の譲渡があったときは、本規約に基づいて本サービスの提供を受ける権利を譲渡することができます。
- 2 前項に規定する譲渡があったときは、譲受人は、契約者の有していた本契約に係る一切の権利及び義務を承継します。

#### 第13条（契約者の地位の承継）

- 1 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3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フレッツ・アクセスサービス回線のフレッツ・アクセスサービス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。

#### 第14条（契約者の氏名等の変更の届出）

- 1 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

#### 第15条（営業活動の禁止）

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。

## 第 16 条（著作権等）

- 1 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、ホームページ等を含みます。）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、当社に帰属するものとします。
- 2 契約者は、前項の提供物を以下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

### 第 17 条（利用中止）

- 1 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及び委託会社の電気通信設備の保守上又は工事にやむを得ないとき。
  - (2) 第 19 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) 当社が設置する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は、この限りではありません。

### 第 18 条（利用停止）

- 1 当社は、契約者が次のいずれかに該当するときは、6 ヶ月以内で当社が定める期間、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。
  - (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フレッツ・アクセスサービス等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。
  - (3) 当社の名誉若しくは信用を毀損したとき。
  - (4) 第 15 条（営業活動の禁止）、第 16 条（著作権等）及び第 36 条（利用に係る契約者の義務）の規定に違反したとき。
  - (5) 契約者が過度に頻繁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し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、本サービス又はフレッツ・アクセスサービス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。

### 第 19 条（利用の制限）

当社は、IP 通信網サービス契約約款第 36 条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。）を行なうことがあります。

### 第 20 条（本サービス提供の終了）

- 1 当社は、本サービスを継続的かつ安定的に提供することが著しく困難な場合は、本サービスの提供を終了することがあります。

- 2 前項の規定により、当社が本サービスの提供を終了し、本サービスの提供の終了に伴いその本契約を解除する場合は、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。また、あらかじめその理由、本サービスの提供を終了する日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。
- 3 オンラインサポートは、契約者が当社所定の書面に押印又は署名することにより本サービス提供の完了を当社が確認した時点で、終了するものとします。
- 4 当社は、第 6 条(除外事項)の規定に基づき当社が本サービスの提供を行わないと判断する事実が解消されない又は解消の見込みが無いと判断した場合は、契約者に対してその旨を通知し、その本契約を解除することがあります。

#### 第 21 条 (契約者による契約解除)

- 1 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。
- 2 契約者は、その本契約の解除に係る前項に定める当社への通知をオンラインサポート設定作業等の実施予定日の当日に行ったときは、本契約の解約に係る費用として、別紙 6 に定める基本作業費と同額の費用を支払って頂きます。

#### 第 22 条 (当社による契約解除)

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 17 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。但し、当社は、第 17 条(利用停止)第 1 項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 本契約に係るフレッツ・アクセスサービス契約について、フレッツ・アクセスサービス契約の解除又は第 3 条(用語の定義)に定めるフレッツ・アクセスサービス回線以外の IP 通信網サービスの品目又は細目への変更があったとき。
- 3 第 20 条(本サービス提供の終了)第 1 項に定めるとき。
- 4 契約者に次に定める事由のいずれかが発生したとき。
  - (1) 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
  - (2) 手形交換所の取引停止処分を受けた場合
  - (3) 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
  - (4) 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

#### 第 23 条 (料金)

- 1 当社が提供する本サービスの料金は、別紙 6(料金表)に定めるところによります。

#### 第 24 条 (利用料金の支払義務)

- 1 契約者は、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、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止の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、別紙 6(料金表)に規定する利用料金の支払いを要します。
- 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、その期間中の利用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利用料金の支払いを要します。

区別	支払いを要しない料金
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料金

- 3 契約者は、その本契約に基づいて提供を受けたオンサイトサポートの設定作業等について、その成否を問わず、該当する料金の支払いを要します。
- 4 当社は、契約者が当社所定の書面に押印又は署名することにより本サービス提供の完了を当社が確認した後、契約者に対して、該当する料金を合計した料金額(以下「該当料金額」といいます。)並びにその該当料金額に関わる消費税相当額を併せた料金額(以下「請求金額」といいます)を請求します。
- 5 契約者は、当社より請求された請求金額を、当社が定める期日までに、当社又は当社が指定する金融機関等において支払って頂きます。
- 6 当社は、本規約等で別段の規定がある場合を除き、受領した請求金額について返金しないものとします。
- 7 契約者は、請求金額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、該当料金に対して年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。ただし、支払期日の翌日から起算して10日以内に支払いがあった場合には、この限りではありません。
- 8 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を割増金として支払って頂きます。
- 9 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。
- 10 当社は、災害が発生し、又は発生する恐れがあるときは、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。その場合、当社のホームページに公表する等の方法により、その旨を周知します。

#### 第25条(割増金)

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6(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。

#### 第26条(延滞利息)

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。ただし、支払期日の翌日から起算して10日以内に支払いがあった場合は、この限りではありません。

(注)本条に規定する年当たりの割合は、閏年の日を含む期間についても、365日当たりの割合とします。

#### 第27条(料金計算方法等)

- 1 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、利用料金をその利用日数に応じて日割します。
  - (1) 料金月の初日以外の日に本サービスの提供の開始があったとき。
  - (2) 料金月の初日以外の日に契約の解除又は廃止等があったとき。

- (3) 料金月の初日に本サービスの提供を開始し、その日にその契約の解除又は廃止があったとき。
- (4) 第 23 条（利用料金の支払義務）第 2 項第 2 号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、当社の業務の遂行上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。

#### 第 28 条（端数処理）

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。

#### 第 29 条（料金等の支払）

- 1 契約者は、料金について、当社が定める期日までに、当社が指定する本サービス取扱所又は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。

#### 第 30 条（料金の一括後払）

当社は、当社に特別の事情がある場合は、2 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。

#### 第 31 条（消費税相当額の加算）

第 24 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 6（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 6（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 6（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。

#### 第 32 条（料金等の臨時減免）

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。

（注）当社は、料金の減免を行ったときは、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。

### 第 7 章 損害賠償

#### 第 33 条（責任の制限）

- 1 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、その額に限り賠償します。
- 3 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 2 項の規定は適用しません。
- 4 当社は、オンサイトサポートの提供により契約者に損害が生じた場合、当該損害発生の原因である本サービスに係る料金を上限として、契約者に損害賠償責任を負うものとします。ただし、当該損害が当社の故意又

は重過失による場合は、この限りではありません。また、以下の各号に該当する損害については、当社は一切責任を負いません。

- (1) 契約者が本サービスの利用により第三者に対して与えた損害。
- (2) 当社の責に帰することのできない事由から生じた損害。
- (3) 当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害。
- (4) 逸失利益及び第三者からの損害賠償請求に基づいて発生した契約者の損害。

#### 第34条（免責事項）

- 1 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、解決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、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、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、一切の責任を負いません。
- 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17条（利用中止）、第18条（利用停止）、第19条（利用の制限）、第20条（本サービス提供の終了）の規定により本サービスの利用中止、利用停止、利用の制限並びに本サービス提供の終了に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任を負いません。
- 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。
- 11 当社は、オンサイトサポートの提供をもって、インターネットへの接続、メールの送受信、パソコン周辺機器の利用、ウィルスの完全な発見及びその駆除、ソフトウェア（ドライバソフトウェア及びファームウェア等を含みます。）の完全なインストール、アップグレード、アンインストール又は契約者のデータの完全なバックアップ及びその移行等を保証するものではありません。
- 12 当社は、オンサイトサポートの提供をもって、契約者が当社所定の書面に押印又は署名することにより本サービス提供の完了を当社が確認した後は、当社の設定した内容等を保証しません。

## 第8章 個人情報の取扱

#### 第35条（個人情報の取扱）

- 1 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及び契約者が別に契約するインターネット接続サービス事業者（IP通信網サービス契約約款に定める協定事業者であって、当社が指定するものに限ります。）から請求があったときは、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必要があることについて、同意して頂きます。
- 2 当社は、本サービスの提供に当たって、別紙7（本ソフトが取得する情報）及びその他契約者から取得した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。なお、当社又は本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者がオンサイトサポートの設定作業等の過程で

取得したID、パスワード及びメールアドレス等の情報については、別に契約者に同意を得たものを除き、設定作業等終了の時点で直ちに廃棄するものとします。

## 第9章 雑則

### 第36条（利用に係る契約者の義務）

- 1 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) サポートサービス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やパスワード等の設定情報等が用意されていること。
  - (3) サポートサービス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、以下の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) サポートサービス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サポートサービス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IP通信を遮断しないこと。
  - (5) 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。
- 3 前2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。
  - (12) 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。

### 第37条（設備等の準備）

- 1 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、フレッツ・アクセスサービス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フレッツ・アクセスサービスの利用料金は、本サービスの利用料金には含まれません。

### 第38条（法令に規定する事項）

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。

第 39 条（準拠法）

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。

第 40 条（紛争の解決）

- 1 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、双方誠意をもって協議し、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、契約者の居住する地域の地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

【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。

当社は、オンサイトサポートを 9:00～17:00 (年中無休) の間、提供します。

【別紙 2 (本ソフトの動作環境)】

リモートサポートの実施には、以下の「診断復旧ツール」または「リモートサポートツール」の動作環境を満たし、「診断復旧ツール」または「リモートサポートツール」がパソコンにインストールしている必要があります。

	診断復旧ツール (リモートサポート機能)	リモートサポートツール
オペレーションシステム	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Windows® XP                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Home Edition SP2 以上</li> <li>- Professional SP2 以上</li> </ul> </li> <li>・ Windows Vista™                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Home Basic</li> <li>- Home Premium</li> <li>- Business</li> <li>- Enterprise</li> <li>- Ultimate</li> </ul> </li> </ul> 日本語版のみ対応。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Windows® XP                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 同左</li> </ul> </li> <li>・ Windows Vista™                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 同左</li> </ul> </li> </ul> 日本語版のみ対応。
CPU	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Windows® XP : Pentium プロセッサと同等以上)</li> <li>・ Windows Vista™ : 1GHz 以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Windows® XP : 800MHz 以上</li> <li>・ Windows Vista™ : 1.2GHz 以上</li> </ul>
メモリ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Windows® XP : 128MB 以上</li> <li>・ Windows Vista™ : 512MB 以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Windows® XP : 256MB 以上</li> <li>・ Windows Vista™ : 同左</li> </ul>
HDD	300MB 以上の空き容量	100MB 以上の空き容量
LAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Windows® XP : 100BASE-TX 全二重以上 (NDIS3.0 以上)</li> <li>・ Windows Vista™ : 100BASE-TX 全二重以上 (NDIS6.0 以上)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Windows® XP : 同左</li> <li>・ Windows Vista™ : 同左</li> </ul>
ビデオ	・ 800ドット×600ドット (16ビットカラー) 以上	同左
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Internet Explorer® 5.5 以降がインストールされていること</li> <li>・ Flash Player 9 以降がインストールされていること</li> <li>・ 回線スピード: 1.5Mbps (上下実測値) 以上</li> </ul>	-

Windows®/Windows Vista™/Internet Explorer®は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

その他の製品名などの固有名称は、各メーカーの登録商標または商標です。本文中の各社の登録商標または商標には、一部®マークは表示しておりません。

【注意事項】

- ・ 「診断復旧ツール」又は「リモートサポートツール」がインストールされている又は、インストールを許可すること
- ・ 初期設定の際に当社から発行される電子証明書 ( ) の受領を承諾すること  
電子証明書とは、リモート機能を使用する際に、サポート対象のパソコン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 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

- ルータ、IPセットトップボックス、テレビ電話[フレッツフォン]等当社提供機器
- 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、HUB、ロケーションフリー
- IPセットトップボックス

(2) サポート内容

フレッツ・アクセスサービス、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

2. ソフトウェア

(1) 主なサポート対象

- フレッツ接続ツール等当社提供ソフトウェア
- オペレーションシステム (Windows のみ)
- ブラウザ・メールソフト
- メディアプレーヤ
- ウィルス対策

(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

- フレッツ・アクセスサービス、ひかり電話等当社提供サービス
- プロバイダサービス (インターネット接続、メール)
- 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】オンサイトサポートの内容及びサービス対象機器等

提供メニュー

メニュー	サービス内容
インターネット 接続設定	<p>設置済みパソコン(1台)に対する、当社提供の「フレッツ接続ツール」のインストール、ISP 及びフレッツ・スクウェア接続設定、ホームページ閲覧のためのブラウザ設定、メール送受信のためのメーラ設定、設定内容の保存及び復旧並びに弊社が別に定める「リモートサポートサービス利用規約」に基づき提供するリモートサポートサービスのための当社提供の「診断復旧ツール」「リモートサポートツール」等のインストール</p> <p>1の本契約においては本メニューの利用は1のみ可能です。</p> <p>本メニューの設定作業及び「診断復旧ツール」、「フレッツ接続ツール」等のインストール並びに利用は、それぞれのソフトウェアライセンスに関するお知らせに基づきますので、予め内容をご確認の上、ご同意ください。</p>

【別紙 6 (料金表)】

1. 月額料金

500 円 (税込 525 円)

2. オンラインパソコン教室料金

1カリキュラムにつき 1,800 円 (税込 1,890 円)

### 3. オンサイトサポート料金

#### (1)基本料金

項目	対象・単位	価格
基本作業費	1の派遣ごとに課金	3,500 円(税込 3,675 円)

#### (2)メニュー料金

メニュー	単位等	提供価格
インターネット接続設定	PC1 台	6,300 円(税込 6,615 円)

\* 上記以外のメニュー料金については別に定めるところによります。

#### 【別紙 7 (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 35 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. デフォルトメールソフトの種類、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、ログインアカウント及びログインパスワード

\* 上記以外のメニューについては別に定めるところによります。