リモートサポートサービス利用規約

実施：2008 年 3 月 31 日（最終更新日：2025 年 9 月 30 日）

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 5
第 4 条（本サービスの提供範囲） 5
第 5 条（本サービスの提供条件） 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） 6
第 10 条（契約申込の承諾） 6
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） 7
第 4 章　禁止行為 9
第 16 条（営業活動の禁止） 9
第 17 条（著作権等） 9
第 5 章　利用中止等 9
第 18 条（利用中止） 9
第 19 条（利用停止） 9
第 20 条（利用の制限） 9
第 21 条（本サービス提供の終了） 10
第 22 条（契約者による契約解除） 10
第 23 条（当社による契約解除） 10
第 6 章　料金 10
第 24 条（料金） 10
第 25 条（利用料金の支払義務） 11
第 26 条（割増金） 11
第 27 条（延滞利息） 12
第 28 条（料金計算方法等） 12
第 29 条（端数処理） 12
第 30 条（料金等の支払） 12
第 31 条（料金の一括後払） 12
第 32 条（消費税相当額の加算） 12
第 33 条（料金等の臨時減免） 12
第 33 条の 2（債権の譲渡） 12
第 7 章　損害賠償 13
第 34 条（責任・損害賠償の制限） 13
第 35 条（免責事項） 13
第 8 章　個人情報の取扱 14
第 36 条（個人情報の取扱） 14
第 9 章　雑則 14
第 37 条（利用に係る契約者の義務） 14
第 38 条（設備等の準備） 15
第 39 条（法令に規定する事項） 15

第 40 条（準拠法） 15
第 41 条（紛争の解決） 15
第 42 条（承諾の限界） 15
【別紙 1（提供時間）】 16
【別紙 2（本ソフトの動作環境）】 17
【別紙 3（オンラインパソコン教室のカリキュラム）】 18
【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）】 19
【別紙 5（料金表）】 20
【別紙 6（本ソフトが取得する情報）】 22
【別紙 7（当社が別に定めることとする事項）】 23

第1章　総則

第1条（本規約の目的）

ＮＴＴ西日本株式会社（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）

1　当社は、本規約(別紙含む)の全部又は一部を、契約者の承諾を得ることなく変更又は廃止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。なお、当社は、本規約を変更又は廃止する場合は、当社ホームページにおける掲載その他の当社が適切と判断する方法により、契約者に事前に通知を行うこととします。

2　契約者は、前項の周知をしたときは、当該周知を電気通信事業法に基づく契約者への説明方法とすることについて了解していただきます。

3　契約者が本条の規定による変更又は廃止の内容に同意されない場合には、契約者は、第22条に従い、当該変更又は廃止が効力を生じる日までに本サービスを解約し、ご利用を中止するものとします。

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5（以下の各号 に定めるものに限ります。）に係るＩＰ通信網サービス (1)メニュー5-1 1Gb/s プラン 2 （フレッツ光ネクストビジネスタイプ） (2)メニュー5-1 1Gb/s プラン 3 （フレッツ 光ネクストファミリー・スーパーハイスピードタイプ 隼） (3)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） (4)メニュー5-1 200Mb/s （フレッツ 光ネクストファミリー・ハイスピードタイプ） (5) メニュー5-1 10Gb/s プラン 1 （フレッツ 光クロス ファミリータイプ） (6)メニュー5-1 10Gb/s プラン 2 （フレッツ 光クロス Biz） (7) 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） (8)メニュー5-2 200Mb/s カテゴリー3 （フレッツ 光ネクストマンション・ハイスピードタイプ） (9) メニュー5-2 1Gb/s カテゴリー3 （フレッツ 光ネクストマンション・スーパーハイスピードタイプ 隼） (10) メニュー5-2 10Gb/s （フレッツ 光クロス 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の契約を締結している者

セキュリティ機能ライセンス・プラス	IP通信網サービス契約約款に定めるセキュリティファイル供給先追加機能に関わるＩＰ通信網サービス
セキュリティ機能ライセンス・プラス契約	当社からセキュリティ機能ライセンス・プラスの提供を受けるための契約
セキュリティ機能ライセンス・プラス契約者	当社とセキュリティ機能ライセンス・プラ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。
リモートサポートツール（フレッツ 光ネクスト・光クロス）	「フレッツ 光ネクスト」、「光クロス」それ以外のフレッツアクセスサービス及び光アクセスサービスに係る契約者回線に接続される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・光クロス回線以外のフレッツアクセスサービス）	「フレッツ 光ネクスト」、「光クロス」以外のフレッツアクセスサービスに係る契約者回線に接続される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）

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。

第5条（本サービスの提供条件）

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、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。

(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、設定作業等に必要な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6条（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幇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。

第7条（提供区域）

本サービスは、本契約の申込みをするフ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（そのフレッツアクセスサービスが光コラボレーションモデルに関する契約（当社が別段の合意により締結するものをいいます。）に基づき提供されるものである場合は、そのフレッツアクセスサービス契約者が指定する者とします。）と同

一の者に限ります。

第 9 条（契約申込の方法）

本サービスを申込むときは、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　本サービスに係るフレッツアクセスサービスの契約者回線等番号
2　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）

1　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。
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。
3　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ラインパソコン教室等の実施希望日時、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ラインパソコン教室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、その申込内容の変更に係る第 3 項に定める当社への通知をオンラインパソコン教室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 5 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　本契約に係る利用権（契約者が本契約に基づいて本サービスの提供を受ける権利をいいます。以下同じとします。）の譲渡は、当社の承認を受けなければ、その効力を生じません。
2　当社は、前項の規定により本契約に係る利用権の譲渡の承認を求められたときは、次の場合を除いて、これを承認します。
(1)　本サービスに係るフレッツアクセスサービス契約（フレッツアクセスサービスが光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供される場合を除きます。）に関する権利の譲渡に伴うものでないとき。
(2)　本契約に係る利用権を譲り受けようとする者がその本契約に係るフレッツアクセスサービス契約者（そのフレッツアクセスサービスが光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものである場合は、そのフレッツアクセスサービス契約者が指定する者とします。）と同一の者とならないとき。
(3)　本契約に係る利用権を譲り受けようとする者が本契約に係るサービスの料金又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　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（そのフレッツアクセスサービスが光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものである場合を除きます。）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。

（注）本項の規定にかかわらずフレッツアクセスサービスが光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものである場合は、当社が別に定める方法とします。

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。

（注）本項の規定にかかわらずフレッツアクセスサービスが光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものである場合は、当社が別に定める方法とします。

第 15条（本サービスの転用）

1　契約者は、本サービスの転用（契約者が現に利用している本サービスから光コラボレーションモデルに関する契約を締結している電気通信事業者が本サービスを用いて提供するサービスに移行することをいいます。以下同じとします。）を請求することができます。

2　当社は、前項の規定によりその本サービスの転用の請求があったときは、次の場合を除いて、これを承諾します。

(1)　第10条（契約申込の承諾）第２項各号のいずれかに該当するとき。

(2)　光コラボレーションモデルに関する契約を締結している転用先の電気通信事業者が承諾しないとき 。

3　当社は、本サービスの転用があったときは、契約者から当社と締結している転用前の本契約について解除の通知があったものとして取り扱うこととします。

（本サービスの事業者変更）

第 15 条の 4　契約者（本サービス契約に係る利用回線が光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものである場合に限ります。）は、本サービスの事業者変更（本サービス契約に係る利用回線のＩＰ通信網サービス契約約款に規定するＩＰ通信網サービスの事業者変更と同時に、本サービス契約に係る利用回線の契約を締結している者が指定する者又は本サービス契約者（光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供される場合を除きます。）が、現に利用している光コラボレーションモデルに関する契約を締結している電気通信事業者が本サービスを用いて提供する電気通信サービス又は本サービス（光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものを除きます。）から、光コラボレーションモデルに関する契約を締結している別の電気通信事業者が本サービスを用いて提供する電気通信サービス又は本サービス（光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものでない場合であって、現に利用している本サービスから移行する場合を除きます。）に移行することをいいます。以下同じとします。）を請求することができます。

2　当社は、前項の規定により本サービスの事業者変更の請求があったときは、次の場合を除いて、これを承諾します。

(1) 第 10 条（契約申込の承諾）第２項各号のいずれかに該当するとき。

(2) 光コラボレーションモデルに関する契約を締結している事業者変更先の電気通信事業者が承諾しないとき。

3　当社は、本サービスの事業者変更があったときは、本サービス契約者から当社と締結している事業者変更前の本サービス契約について解除の通知があったものとして取り扱うこととします。

第 4 章　禁止行為

第 16 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 17 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 18 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上やむを得ないとき。

(2)　第 20 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 19 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には、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。（料金その他の債務に係る債権について、第 33 条の 2（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 16 条（営業活動の禁止）、第 17 条（著作権等）及び第 37 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 20 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 21 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　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 22 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

第 23 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 19 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 19 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移転、解除（フレッツアクセスサービスの転用及び事業者変更に伴うものを除きます。）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。

第 21 条（本サービス提供の終了）第 1 項に定めるとき。

契約者が次に定める事由のいずれかに該当したとき。

(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

(5)　暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなったときから 5 年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者に該当することが判明したとき

(6)　自ら又は第三者を利用して、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為、風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為その他これらに準ずる行為を行ったとき

第 6 章　料金

第 24 条（料金）

1　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。

2　第 1 項に関わらず、フレッツアクセスサービスが「フレッツ 光ネクスト」又は「フレッツ 光ライト」である場合は、契約者が本契約に加えて「セキュリティ機能ライセンス・プラス」の提供を受けた場合、

本契約の月額料金から 100 円（税込 110 円）、「セキュリティ機能ライセンス・プラス」の月額料金から 180 円（税込 198 円）を減額します。また、契約者が「セキュリティ機能ライセンス・プラス契約」を解除した場合、本条項に規定する減額を適用しません。

第 25 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 5（料金表）に規定する利用料金の支払いを要します。
なお、当社が提供するその他サービス約款及び利用規約と合算して保守料金を請求する場合はその他サービス約款及び利用規約に準じた請求とします。

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　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「該当料金合計額」といいます。）並びにその該当料金合計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。

4　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。

5　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。

6　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。

7　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。

8　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 26 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 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。

第 27 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法定利率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 15 日以内に支払いがあった場合は、この限りでありません。

（注1） 第 37 条の 2（債権の譲渡）の規定に規定する当社が別に定める場合に該当する場合については、本条に規定する年あたりの割合は、うるう年の日を含む期間においても、365 日当たりの割合とします。

（注2） 当社は、延滞利息の他に請求する料金その他の債務がない場合は、延滞利息を請求しない場合があります。

第 28 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（請求書等の発行に関する料金を除きます。）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 24 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 23 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 29 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 30 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 31 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 32 条（消費税相当額の加算）

第 25 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 33 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 33 条の 2（債権の譲渡）

契約者は、当社が、この利用規約の規定により支払いを要することとなった料金その他の債務に係る

債権を、当社が別に定める事業者（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。

第 7 章　損害賠償

第 34 条（責任・損害賠償の制限）

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、データが消失したり、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。

4　前項の場合において、当社は本サービスの月額料金 1 か月分を上限としてそ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第 2 項、第 3 項、に該当する事象が生じた場合は、前 4 項の規定は適用しません。

第 35 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　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。

7　当社は、第 18 条（利用中止）、第 19 条（利用停止）、第 20 条（利用の制限）、第 21 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、一切の責任は負いません。

8　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。）

9　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

第 36 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に通知する場合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 6（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ンリモートサポート及びオンラインパソコン教室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。

3　契約者は、当社が第 33 条の 2（債権の譲渡）の規定に基づき請求事業者に債権を譲渡する場合において、当社がその契約者の氏名、住所及び契約者回線等番号等、料金の請求に必要となる情報並びに金融機関の口座番号、クレジットカードのカード会員番号及び第 19 条（利用停止）の規定に基づき本サービスの利用を停止している場合はその内容等、料金の回収に必要となる情報を請求事業者に通知する場合があることについて、同意していただきます。

4　契約者は、当社が第 33 条の 2（債権の譲渡）の規定に基づき請求事業者に債権を譲渡する場合において、請求事業者が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に通知する場合があることについて、同意していただきます。

5　契約者（本サービス契約に係る利用回線が光コラボレーションモデルに関する契約を締結している電気通信事業者がメニュー５を用いて提供するものである場合であって、本サービス契約が光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものを除きます。）は、その利用回線に係るＩＰ通信網サービスの事業者変更の請求があったときは、当社が本サービス契約者に対して本サービスを提供していることを事業者変更前及び事業者変更先の電気通信事業者へ通知する場合があることについて、同意していただきます。

第 9 章　雑則

第 37 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等の間の 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 3 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 38 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 39 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 40 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 41 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。

第 42 条（承諾の限界）

当社は、契約者から工事その他の請求があった場合に、その請求を承諾することが技術的に困難なとき又は保守することが著しく困難である等当社の業務の遂行上支障があるときは、その請求を承諾しないことがあります。この場合は、その理由をその請求をした者に通知します。

【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（本ソフトの動作環境）】

リモートサポートの実施には、「リモートサポートツール」の動作環境を満たし、「リモートサポートツール」がパソコン**やスマートフォン・タブレット**にインストールされている必要があります。

なお、**一部の**スマートフォン・タブレット向けのリモートサポートの実施には、上記の「リモートサポートツール」がインストールされたパソコンにスマートフォン・タブレットがＵＳＢケーブルで接続された状態※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。

オペレーションシステム	最新の動作環境は、ＮＴＴ西日本公式ホームページでご確認ください。 ＮＴＴ西日本公式ＨＰ：http://flets-w.com/remote_support/#support_naiyou
CPU	
メモリ	
HDD	
LAN	
その他	

【注意事項】

- 「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 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
- モバイル端末
- 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又は光コラボレーション事業者が提供する光アクセスサービス、パソコン等、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、MacOS、Android OS/iOS※）
- ブラウザ・メールソフト
- メディアプレーヤ
- ウィルス対策

※iOS については、電話サポートのみ実施（リモートサポートは対象外）

(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※

※モバイル端末向けのソフトウェアはサポート対象外

（ただし、Android 版セキュリティ対策ツール等当社提供ソフトウェアは対象）

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又は光コラボレーション事業者が提供する光アクセスサービス、ひかり電話等当社または光コラボ事業者が提供するサービス
- 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※１）
- **※１**　リモート サポート実施の際に、金融機関の口座番号、クレジットカードのカード会員番号等が表示される場合においては、リモートサポートの実施を中断（オペレータが、リモートサポートツールを用いた遠隔操作を一時停止することをいいます。）し、電話サポートにて対応する場合があります。また、商品等購入の際の　商品の品質・価格・支払・配達等についてのお問い合わせには対応できません。

(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

区　分	単　位	料　金　額
契約料		500 円（税込 550 円）
事業者変更手数料	音声利用ＩＰ通信網サービスの事業者返変更の請求をし、その承諾を受けたときに支払いを要する料金	1,800 円（税込 1,980 円）

事業者変更手数料の適応に関しては、本サービスの事業者変更の実施の際現に、同時に２以上の事業者変更（当社が別に定めるものに限ります。）を行う場合は、それらの事業者変更を１の事業者変更とみなして、事業者変更手数料を適用します。

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 1,980 円）

3. 請求書等の発行に関する料金

ア　請求書等の発行に関する料金は、以下の発行手数料及び収納手数料を合計して算定します。

区　　分	単　位	料　金　額
発行手数料	請求書又は口座振替通知書の発行ごとに	150 円（税込 165 円）
収納手数料	請求書による音声利用ＩＰ通信網サービスの料金その他の債務の支払いごとに	50 円（税込 55 円）

イ　発行手数料及び収納手数料は、本サービス（フレッツアクセスサービスが光コラボレーションモデルに関する契約に　基づき提供されるものである場合に限ります。以下この表において同じとします。）の料金その他の債務の支払い（本サービスの提供を開始した日を含む料金月及びその翌料金月分に係るものを除きます。）において支払いを要するものとし、次の場合に適用します。

区　分	発行手数料等の適用
発行手数料	請求書又は口座振替通知書の発行を要する場合に適用します。
収納手数料	請求書によって音声利用ＩＰ通信網サービスの料金その他の債務を支払う場合に適用します。

ウ　次の場合については、請求書等の発行に関する料金は適用しません。

（ア）　請求事業者が当社から譲渡した債権及び他社が請求事業者に譲渡した債権を一括して請求している場合

（イ）　契約者が法人（法人に相当するものと当社が認めるものを含みます。）の場合

（ウ）　当社が別に定める場合又は当社がやむを得ないと認める理由により請求書の発行を行う場合

4. 第２５条１０の当社が別に定める場合

契約者が支払いを要する料金等の額に対して当社の請求に係る費用が過大となると見込まれる場合

5. 適格請求書の発行に関する料金

⑴　当社は、契約者等から請求があったときは、本サービスの料金等の請求額情報について消費税法第 57 条の４の規定に基づく適格請求書を発行します。

⑵　契約者等は、⑴の請求をし、その適格請求書の発行を受けたときは、手数料 400 円（税込 440 円）及び郵送料その他経費　（実費）の支払いを要します。
⑶　契約者は、当社が⑴の取扱いを行うことについて、同意していただきます。

6. 支払証明書の発行に関する料金
⑴　当社は、契約者等から請求があったときは、当社が本サービスに係る債権を請求事業者に譲渡した場合を除き、本サービスの料金その他の債務（この利用規約の規定により、支払いを要することとなった料金、工事に関する費用又は割増金等の料金以外の債務をいいます。）が既に当社に支払われた旨の証明書（以下「支払証明書」といいます。）を発行します。
⑵　契約者等は、⑴の請求をし、その支払証明書の発行を受けたときは、手数料 400 円（税込 440 円）及び郵送料その他経費　（実費）の支払いを要します。
⑶　契約者は、当社が⑴の取扱いを行うことについて、同意していただきます。

【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 35 条（個人情報の取扱）に従って取り扱います。

＜コンピュータ端末、通信機器等＞

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

＜モバイル端末＞

1. 機種名
2. 端末シリアル番号
3. 端末固体識別番号
4. オペレーションシステムの種類、バージョン
5. ディスク容量、空き容量、使用率
6. SD カード容量、空き容量
7. メモリ量、使用可能メモリ量、使用率
8. CPU 使用率
9. MAC アドレス
10. 電池状態
11. アプリケーション一覧
12. 実行中のプロセス

【別紙 7（当社が別に定めることとする事項）】

第 13 条（契約者の地位の承継）における当社の別に定めるところは以下の通りです。

規定内容	定める内容
当社が別に定めるところ	利用回線の契約を締結している者の指定するところにより、当社が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にその契約者の地位の承継があった事実について確認し、その確認をもって、その地位の承継の届出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）における当社の別に定めるところは以下の通りです。

規定内容	定める内容
当社が別に定める規定	利用回線の契約を締結している者の指定するところにより、当社が契約者にその氏名、名称又は住所若しくは居所に変更があった事実について確認し、その確認をもって、その契約者の氏名、名称又は住所若しくは居所の変更の届出があったものとみなします。

第 25 条の 10（利用料金の支払義務）における当社の別に定めるところは以下の通りです。

規定内容	定める内容
当社が別に定める規定	契約者が支払いを要する料金等の額に対して当社の請求に係る費用が過大となると見込まれる場合

第 33 条の 2（債権の譲渡）における当社の別に定めるところは以下の通りです。

規定内容	定める内容
当社が別に定める事業者	NTT ファイナンス株式会社
当社が別に定める場合	以下のいずれかの場合とします。 ①第 1 条（本規約の目的）に規定する別段の合意に基づく料金その他の提供条件によりリモートサポートサービスを提供している場合 ②当社が料金月によらず随時に計算し請求する場合 ③そのリモートサポートサービスの料金等の請求情報（その契約者に係る料金等の料金明細内訳をいいます。）の送付に代えて、コンパクトディスク等の媒体又はお客様の端末からの操作によるデータ転送により通知している場合 ④契約者が租税特別措置法第 86 条に基づき免税の取扱いを受けている場合 ⑤個々の請求を３階層以上にまとめる場合（例：個々の請求を部署単位でまとめると２階層となり、更に複数の部署の請求を会社全体の請求にまとめると３階層となる。） ⑥広域の事業所で利用している複数の契約者回線又は電話サービス若しくは総合ディジタル通信網サービス等の請求をまとめる場合 （その契約者から、当社から請求事業者への債権譲渡を承諾する旨の申出があり、当社がその申出を認めた場合を除きます。） ⑦契約者のシステムに変更が必要となる等、契約者に支障が生じると当社が認めた場合 ⑧上記に該当する請求又は以下の場合の債権に係る請求と一括して請求又は送付される請求の場合 ・電話サービス契約約款第 83 条の 2（債権の譲渡）に規定する当社が別に定める場合（⑨を除きます。） ・総合ディジタル通信サービス契約約款第 61 条の 2（債権の譲渡）に

	規定する当社が別に定める場合（⑨を除きます。） ・ＩＰ通信網サービス契約約款第 47 条の 2（債権の譲渡）に規定する当社が別に定める場合（⑨を除きます。） ・音声利用ＩＰ通信網サービス契約約款第 38 条の 2（債権の譲渡）に規定する当社が別に定める場合（⑨を除きます。） ・特定地域向け音声利用ＩＰ通信網サービス契約約款第 43 条（債権の譲渡）に規定する当社が別に定める場合（⑧を除きます。）

別紙 3（オンラインパソコン教室のカリキュラム）における当社の別に定めるところは以下の通りです。

規定内容	定める内容
当社が別に定める規定	下記の URL にて提示 http://flets-w.com/remote_support/lesson/

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）における当社の別に定めるところは以下の通りです。

規定内容	定める内容
当社が別に定める規定	下記の URL にて提示 http://flets-w.com/remote_support/tokuchou/

別紙 5（料金表）における当社の別に定めるところは以下の通りです。

規定内容	定める内容
当社が別に定めるところ	・料金等の一括請求（当社が認めるものに限ります。）一括送付（複数の請求書（または口座振替のお知らせ・領収書）を一括して郵送する取扱いをいいます。）、定期分割（毎月の電話サービスの料金等を複数に分割して請求する取扱いをいいます。）、早期領収証送付（毎月の電話サービスの料金等の請求に係る領収書を通常より早期に送付する取扱いをいいます。）及び点字請求書等通常と異なる方法により請求する場合 ・当社が料金月によらず随時に計算し請求する場合 ・請求書等を再発行する場合 ・請求書又は口座振替通知書において、当社が提供するその他の電気通信サービス等の契約約款等に規定する請求書等の発行に関する料金が適用される場合

附則(2020年3月18日 西デザS36号)
この改正規定は、2020年4月1日から実施します。

附則(2022年6月27日 西ビ営V000255号)
この改正規定は、2022年7月1日から実施します。

附則（2022年7月25日 西ビ営Ｖ第000343号）
（実施期日）
この改正規定は、2022年8月1日から実施します。
（経過措置）
この改正規定実施前に支払又は支払わなければならなかった電気通信サービスの料金その他の債務については、なお従前のとおりとします。

附則（2022年8月26日 西ビ営Ｖ第000421号）
（実施期日）
この改正規定は、2022年9月1日から実施します。

附則（2023年9月28日　B委VDコ155500000424-01）
（実施期日）
この改正規定は2023年10月1日から実施します。

附則（2023年11月9日　B委VDコ155500000759-01）
（実施期日）
この改正規定は2023年12月1日から実施します。

附則（2025 年6 月16 日 B 委VD 推155500000287-01）
（実施期日）
この改正規定は、2025 年7 月1 日から実施します。

附則（2025 年9 月24 日 B 委VDD155500002942-01）
（実施期日）
この改正規定は、2025 年9 月30 日から実施します。