

目次

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

第 38 条 (除外事項)	15
第 39 条 (設備等の準備)	15
第 40 条 (法令に規定する事項)	15
第 41 条 (準拠法)	15
第 42 条 (紛争の解決)	15
<b>【別紙 1 (提供時間)】</b>	16
<b>【別紙 2 (リモートサポートツールの動作環境)】</b>	17
<b>【別紙 3 (IT管理サポートツール (機器名推定ツールを含む) の動作環境)】</b>	18
<b>【別紙 4 (リモートサポートのサポート対象機器、ソフトウェア及びサービスとサポート範囲)】</b>	19
<b>【別紙 5 (IT管理サポートのサービス内容等)】</b>	20
<b>【別紙 6 (料金表)】</b>	21
<b>【別紙 7 (IT管理サポートにて取得する情報)】</b>	26
<b>【別紙 8 (当社が別に定めることとする事項)】</b>	26

## 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、このオフィスネットおまかせサポート利用規約(以下「本規約」といいます。)を定め、これによりオフィスネットおまかせサポート(以下「本サービス」といいます。)を提供します。

### 第2条 (本規約の範囲・変更)

- 1 当社が、必要に応じて契約者に通知又は当社のホームページ等にて公表する本サービスの利用に関する取り決めは、本規約の一部を構成するものとします。
- 2 当社は、本規約(別紙を含みます。)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、当社のホームページでの通知等その他当社が適切と判断する方法により、契約者に通知を行うこととします。

### 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
フレッツ光ネクスト/ライト	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 集) (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 100Mb/s プラン 5-2 (フレッツ 光ライト ファミリータイプ) (6) メニュー5-2 100Mb/s カテゴリー3-2 (フレッツ 光ライト マンションタイプ) (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 集)
フレッツ 光ネクスト/ライト回線	フレッツ 光ネクスト/ライトに係る契約者回線
フレッツ 光ネクスト/ライト契約	当社からフレッツ光ネクスト/ライトの提供を受けるための契約
フレッツ 光ネクスト/ライト契約者	当社とフレッツ 光ネクスト/ライトの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。

本サービス	プランミニ、プラン1、プラン2、プラン3、プラン4、基本メニュー、オプションメニューの総称
プランミニ	契約者のパソコン3台までを対象に、契約者からの要請に基づき、電話サポート、リモートサポート、IT管理サポートを提供
プラン1	契約者のパソコン5台までを対象に、契約者からの要請に基づき、電話サポート、リモートサポート、IT管理サポートを提供
プラン2	契約者のパソコン10台までを対象に、契約者からの要請に基づき、電話サポート、リモートサポート、IT管理サポートを提供
プラン3	契約者のパソコン15台までを対象に、契約者からの要請に基づき、電話サポート、リモートサポート、IT管理サポートを提供
プラン4	契約者のパソコン20台までを対象に、契約者からの要請に基づき、電話サポート、リモートサポート、IT管理サポートを提供
基本メニュー	電話サポート、リモートサポートを基本メニューとして提供
オプションメニュー	基本メニューに追加して、IT管理サポート等のオプションメニューを提供
提供プラン	契約者がフレッツ 光ネクスト/ライト回線に接続して本サービスのサポート対象とするパソコン等台数に応じて月額定額料金が設定される本サービスのプラン。各プランの料金は別紙6(料金表)に定めるところによります。
リモートサポートツール	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(リモートサポートツールの動作環境)に定めるところによります。
リモートサポート	電話での契約者のパソコン等の状況に関する問診、課題解決方法の説明に加え、リモートサポートツール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別紙4(リモートサポートのサポート対象機器、ソフトウェア及びサービスとサポート範囲)に定める課題解決等
IT管理サポートツール	契約者のパソコン等にインストールし、そのパソコン等及びLAN環境を管理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3(IT管理サポートツール(機器名推定ツールを含む)の動作環境)に定めるところによります。
機器名推定ツール	契約者のパソコン等にインストールし、企業内LAN上のIT機器(パソコン等、ビジネスフォン、複合機等)の情報を自動的に収集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3(IT管理サポートツール(機器名推定ツールを含む)の動作環境)に定めるところによります。
IT管理サポート(NMS※) ※NMS:ネットワークマネジメントシステム	IT管理サポートツール(機器名推定ツールを含む)がインストールされた契約者のパソコン等及びLAN環境を、契約者及び契約者の要請に基づいた当社オペレータが遠隔操作して行う別紙5(IT管理サポートのサービス内容等)に定めるIT環境の管理
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	フレッツ 光ネクスト/ライトにおいて、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
料金月	IP通信網サービスの利用料金に適用される料金月(1の暦月の起算日(当社が契約ごとに定める毎暦月の一定の日をいいます。)から次の暦月の起算日の前日までの間をいいます。)
企業コード	本サービスの1契約毎に付与するコード
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係るIP通信網サービス
セキュリティ機能ライセンス・プラスのライセンス数	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を受ける端末設備を追加することが可能な数
セキュリティ機能見張り番	セキュリティ機能見張り番サービス利用規約にて提供するサービス

セキュリティ機能見張り番契約	当社からセキュリティ機能見張り番の提供を受けるための契約
オフィス安心パック セットメニュー割引	「オフィスネットおまかせサポート（基本メニュー+IT 管理サポート）」、「セキュリティ機能ライセンス・プラス」、「セキュリティ機能見張り番」、「ビジネスフォンサポート」の同時契約者への割引サービス。割引適用条件は、【別紙6（料金表）】に定めるところによります。
フレッツあんしんパック	以下の条件において提供されている割引サービス ・「リモートサポートサービス」と「セキュリティ機能ライセンス・プラス」および「ひかり機器保証（PCプラン）」をご契約の場合 ・「リモートサポートサービス」と「セキュリティ機能ライセンス・プラス」または「ひかり機器保証（PCプラン）」をご契約の場合
ビジネスフォンサポート	ビジネスフォン対象機器※に、不時の故障が発生した旨の通知およびサポートサービスの要請を契約者から受けたときに、当該故障の修理等を行うサービス ※別に定めるビジネスフォンサポート利用規約に定める別表1（対象物品詳細）に規定する機器
ビジネスフォンサポート プラス	オフィスネットおまかせサポートサービス の基本メニューとビジネスフォンサポートをセット化し、リース会社向けに提供するサポートサービス
期間限定割引	以下の条件を満たした場合に、開通時から1年間提供される割引サービス ・平成26年10月1日～平成27年9月30日間に申込が完了していること ・「オフィス安心パックセットメニュー割引」適用のお客様であること
オフィス安心パック ビジネスフォン購入時割引	ビジネスフォン主装置の購入・設置後に「ビジネスフォンサポート」または「ビジネスフォンサポートプラス」を契約された契約者への割引サービス。割引適用条件は、【別紙6（料金表）】に定めるところによります。
オフィス安心パック NMSセット割引	「スマート光ビジネスWi-Fi」または「フレッツ・VPNワイド」を契約、もしくは情報機器（セレクトアイテム含む）購入と同時に「オフィスネットおまかせサポート（IT管理サポート）」を契約された契約者への割引サービス。割引適用条件は、【別紙6（料金表）】に定めるところによります。
オフィス安心パック セキュリティ割引	「オフィスネットおまかせサポート（基本メニュー）」と「セキュリティ機能ライセンス・プラス」、または「セキュリティ機能見張り番」を契約された契約者への割引サービス。割引適用条件は、【別紙6（料金表）】に定めるところによります。
オフィス安心パック ビジネスフォン サポートセット割	「ビジネスフォンサポート」と「オフィスネットおまかせサポートサービス基本メニュー」をセットで契約された契約者への割引サービス。割引適用条件は、【別紙6（料金表）】に定めるところによります。

## 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、契約者から要請があったときは、別紙4（リモートサポートのサポート対象機器、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リモートサポート、別紙5（IT管理サポートのサービス内容等）に定めるIT管理サポートを提供します。

### 第5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 光ネクスト/ライト又は光コラボレーション事業者が提供する光ネクスト/ライトフレッツ光ネクスト/ライト回線の提供区域において提供します。

## 第3章 契約

### 第6条 (契約の単位)

- 1 当社は、1のフレッツ 光ネクスト/ライト又は光コラボレーション事業者が提供する光ネクスト/ライトサービス契約につき、1の企業コードを付与し、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光ネクスト/ライト契約者（そのフレッツ光ネクスト/ライト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、そのフレッツ光ネクスト/ライト契約者が指定する者として）と同一の者に限ります。

### 第7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 光ネクスト/ライト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8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、当社所定の審査を行い、承諾する場合には、書面をもって通知します。当該書面の発行をもって本契約が成立するものとし、当該書面に記載される日付から本契約が効力を発し、契約者は本サービスの提供を受けることができるものとします。
- 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) フレッツ 光ネクスト/ライト又は光コラボレーション事業者が提供する光ネクスト/ライトサービス契約者でない者が申込みを行ったとき、又は1のフレッツ 光ネクスト/ライト又は光コラボレーション事業者が提供する光ネクスト/ライトサービス契約につき2以上の申込みを行ったとき。
  - (4) 申込みの際に虚偽の事項を申告したとき。
  - (5) 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、前2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9条 (契約申込内容の変更)

- 1 契約者は、第7条 (契約申込の方法) 第1項第2号に定める事項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8条 (契約申込の承諾) の規定に準じて取り扱います。

### 第10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光ネクスト/ライトサービス契約（フレッツ光ネクスト/ライト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光ネクスト/ライトサービス契約者（そのフレッツ光ネクスト/ライト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、そのフレッツ光ネクスト/ライトサービス契約者が指定する者として）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（第 32 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された債権に係る債務を支払う義務を含みます。）を承継します。

#### 第 11 条（権利の譲渡の禁止）

本契約に基づき本サービスの提供を受ける権利は契約者のみに帰属するものであり、契約者は、本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡、承継、売買、又は質権の設定その他担保に供すること等はしてはならないものとします。

#### 第 12 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 光ネクスト/ライト回線（そのフレッツ光ネクスト/ライト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 光ネクスト/ライト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。
- 5 本条第 1 項または第 4 項の手続きがなされない期間においては、本サービスの提供を行わないことがあります。
- 6 （注）本項の規定にかかわらずフレッツ光ネクスト/ライト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 13 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光ネクスト/ライト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 4 章 禁止行為

#### 第 14 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 15 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、メールマガジン等を含みます。）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。
- (4) 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表示した著作権表示等を削除又は変更しないこと。

## 第5章 利用中止等

### 第16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又は当社が提供するリモートサポートツール、IT管理サポートツール（機器名推定ツールを含む）の障害、保守上、工事上、その他やむを得ない事由が生じたとき。
  - (2) 第18条（利用の制限）の規定により、本サービスの提供を制限するとき。
  - (3) 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17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 光ネクスト/ライト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14条（営業活動の禁止）、第15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等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) 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18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、本サービスのリモートサポート、IT管理サポートに関する機能の制限（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19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約する場合は、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、当該終了日をもって本契約の解約日とします。

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 (契約者による解約)

- 1 契約者は、本契約を解約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申し出て頂きます。
- 2 当社は、前項の規定により申し出て頂いた解約希望日をもって本サービスの解約日とします。ただし、契約者が申し出る解約希望日が、当社に当該申出が到達する日の前日までの日付である場合には、当該到達日を解約日とします。

#### 第 21 条 (当社による解約)

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、本契約を解約することがあります。但し、本条第 2 項に該当する場合には、フレッツ 光ネクスト/ライト契約の解約が完了した時点で、本契約は自動的に解約されます。

また、本条第 4 号に該当する場合には、事前の契約者への通知をすることなく本契約を解約できるものとします。

- 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。
- 2 本契約に係るフレッツ 光ネクスト/ライト契約について、フレッツ 光ネクスト/ライト契約の解約 (フレッツ光ネクスト/ライトの転用および事業者変更に伴うものを除きます。) があったとき。
- 3 第 19 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
  - (5) 別に定める、リモートサポートツール使用条件、IT管理サポートツール (機器名推定ツールを含む) 使用条件に違反したとき、又は当該使用条件で規定する使用権が終了したとき。
  - (6) 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場合
  - (7) 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場合

## 第 6 章 料金

#### 第 22 条 (料金)

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 23 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、本契約の解約日の前日までの期間 (提供を開始した日と解約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) に規定する月額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、本サービスを全く利用できない状態（本サービス専用受付番号へのリモートサポート、IT管理サポートの要請が全く利用できない状態をいいます。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、3 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から起算して、本サービス専用受付番号が別紙 1（提供時間）に定める 1 営業日に係る提供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以後の利用できなかった営業日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の日割額
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以後の利用できなかった営業日について、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の日割額
3 移転に伴って、本サービスを利用できなくなった期間が生じたとき。（契約者の都合により、本サービスを利用しなかった場合であって、その設備を保留したときを除きます。）	利用できなくなった日から起算し、再び利用できる状態とした日の前日までの日数に対応するその本サービスについての月額料金の日割額

#### 第 24 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 25 条（延滞利息）

- 1 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。
- 2 前項に定める遅滞利息の計算にあたっては、閏年であっても、1 年を 365 日とします。
- 3 当社は、延滞利息の他に請求する料金がいない場合は、延滞利息を請求しない場合があります。

#### 第 26 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別紙 6（料金表）に定める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（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本契約の解約等があったとき。
  - (3) 料金月の初日に本サービスの提供を開始し、当該日に本契約の解約等があったとき。
  - (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。
  - (5) 料金月の初日以外の日に別紙 6（料金表）に規定する月額料金の割引の適用に変更があったとき。
- 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営業日とみなします。
- 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。
- 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。

#### 第 27 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 28 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 29 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 30 条 (消費税相当額の加算)

第 23 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、当該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。なお、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 31 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。なお、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 32 条 (債権の譲渡)

契約者は、当社が、その契約に基づき支払う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 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 (本サービス専用受付番号へのリモートサポート、IT 管理サポートの要請が全く利用できない状態をいいます。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から起算して、本サービス専用受付番号が別紙 1 (提供時間) に定める 1 営業日に係る提供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。また、当社は、本サービスの提供により契約者に損害が生じた場合、当該損害発生の直接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。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。
- 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以後のその状態が連続した営業日 (本サービス専用受付番号が別紙 1 (提供時間) に定める 1 営業日単位とします。) について、その日数を計算し、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 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。

#### 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、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、IT管理サポートの実施及び内容について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、IT管理サポート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。
- 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16条（利用中止）、第17条（利用停止）、第18条（利用の制限）、第19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。
- 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受付専用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。
- 10 IT管理サポートに関連して、契約者のID/パスワードで実行された操作は、契約者による操作であるとみなし、当社はIT管理サポートの提供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。
- 11 IT管理サポートに関連して、契約者のID/パスワードで実行された操作によって登録した他契約者の操作は、契約者からの操作であるとみなし、当社はIT管理サポートの提供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。

## 第8章 個人情報の取扱

#### 第35条 (個人情報の取扱)

- 1 契約者（個人の場合）は、当社が、本サービスの提供のため、本サービスの提供の過程において契約者の氏名、住所、電話番号、メールアドレス（以下「個人情報」といいます。）を知り得てしまう場合があることについて、同意して頂きます。
- 2 当社は、前項の規定により契約者から知り得た個人情報及び別紙7（IT管理サポートにて取得する情報）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。なお、本規約と当該プライバシーポリシーに齟齬がある場合、本規約の定めが優先して適用されるものとします。
- 3 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設定作業等の過程で取得したID、パスワード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。
- 4 当社は、次の目的の達成に必要となる範囲内で個人情報を利用します。なお、契約者が本サービスを解約した後も、問合せ対応等において必要な範囲で個人情報を利用する場合があります。
  - (1) 本サービスの提供
  - (2) 当社が提供する役務または販売する商品等の紹介、提案およびコンサルティング

- (3)当社が販売受託ないし取次ぎ等を行う役務または商品等の紹介、提案およびコンサルティング
  - (4)アンケート調査その他の調査に必要な物または謝礼の送付
  - (5)役務・商品等にかかる品質等の改善、新たな役務・商品等の開発
  - (6)各種キャンペーン、各種サービスのモニタ等の案内
  - (7)インターネットの利用等に関する各種役務・商品情報等の案内
- 5 契約者が法人等の団体である場合における当該契約者の法人情報についても、前各項の規定と同様に扱うこととします。
- 6 当社は、個人情報保護法第23条第4項第1号の規定に基づき、個人情報を当社が業務を委託する他の事業者に対して提供することがあります。
- 7 当社は、本サービスの契約者から故障申告等の問合せに際し、問診・切り分けの結果、当社以外の情報機器等に起因すると判断した場合、当該契約者の故障等の早期解決を図ることを目的として、当該契約書から、故障情報の引継ぎの同意が得られた場合に限り、以下の手段・方法等にて、当該情報機器等の会社（ただし、当社と故障情報等の引継ぎ連携（サポート連携）の契約、及び、お客様情報保護に関する覚書を締結した情報機器等の会社に限る。）に、故障情報等の引継ぎ（お客様情報の第三者提供）を行います。契約者は本サービス契約締結にあたり、この旨を了承したものとします。
- (1)第三者提供の目的  
契約者をご利用の情報機器等の故障等の早期解決を図るため
  - (2)第三者に提供する情報の内容  
機器情報（ご利用の機器の名称、機器番号等）  
故障内容  
契約者情報（氏名・法人名、連絡先）  
申告者情報（申告者の氏名、連絡先）
  - (3)第三者への提供手段・方法  
当社と当該情報機器等の会社間で定めた方法（FAX・メール・電話等）
  - (4)第三者への提供の中止  
契約者から第三者提供の中止要請がある場合、当社の個人情報保護方針等に則り、対応します。
- 8 契約者は、当社が第32条（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りますことについて、同意していただきます。
- 9 契約者は、当社が第32条（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りますことについて、同意していただきます。

## 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) サービス対象機器等が、本契約に係るフレッツ 光ネクスト/ライト又は光コラボレーション事業者が提供する光ネクスト/ライトサービス回線に接続又は関連して利用されること。
  - (2) サービス対象となる契約者のパソコン等にはIT管理サポートツール（機器名推定ツールを含む）がインストールされていること。ただし、基本メニューのみの契約者は対象外とする。
  - (3) 本契約に係るフレッツ 光ネクスト/ライト又は光コラボレーション事業者が提供する光ネクスト/ライトサービス回線が、本契約に係る当社の設定作業等の実施時に開通していること。
  - (4) 契約者自身による本サービスの利用の要請であること。
  - (5) 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。
  - (6) 本サービスの提供を受ける時点で、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。

- (7) 本サービスの提供を受ける時点で、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。
  - (8) サービス対象機器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。
  - (9) 本サービスの提供を受けるため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) サポートサービスの提供を受ける契約者のパソコン等に予めリモートサポートツールがインストールされていること。
  - (3) 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、リモートサポートツールがインストールされた契約者のパソコン等のリモートサポートに関するIPv6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。
  - (6) 別紙10（リモートサポートツール使用条件）にて規定する使用条件に同意していること。
- 3 契約者が、IT管理サポートを利用する場合には、本条第1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) IT管理サポート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) IT管理サポートの提供を受ける契約者のパソコン等に予めIT管理サポートツール（機器名推定ツールを含む）がインストールされていること。
  - (3) 契約者のルータ、セキュリティソフト等が、IT管理サポートツール（機器名推定ツールを含む）がインストールされた契約者のパソコン等のIT管理サポートに関するIPv6通信を遮断しないこと。
  - (4) 当社にフレッツ 光ネクスト/ライト回線の回線情報が通知されることを承諾すること。
  - (5) ID/パスワードを第三者に知られないように契約者の責任において管理すること。
  - (6) 別紙11（IT管理サポートツール（機器名推定ツールを含む）使用条件）にて規定する使用条件に同意していること。
- 4 前4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。
- 5 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（契約者の当社に対する協力事項）

契約者は、当社が本サービス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 I D 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それらの情報の複製の実施。
- (4) サービス対象機器等に機密情報がある場合について、本サービスの提供前の契約者の責任におけるそ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 38 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) 第 36 条（利用に係る契約者の義務）のいずれかの項目をみたさない場合。
- (2) 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、本サービスの提供の実施が困難となる場合。
- (3) 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。
- (4) 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 39 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等、通信機器、フレッツ光ネクスト/ライト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 光ネクスト/ライトの利用料金は、本サービスの利用料金には含まれません。

#### 第 40 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 41 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 42 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、リモートサポート及び IT 管理サポートサービスに関して、年末年始（12 月 29 日から翌年 1 月 3 日）を除く（この契約において「営業日」といいます。）の 9:00 から 21:00 までの間、専用受付番号で、当社オペレータによる受付及びサポートサービスを提供します。

但し、サポート内容・時間帯によっては翌営業日の対応となる場合があります。

## 【別紙 2 (リモートサポートツールの動作環境)】

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」がパソコンにインストールされている必要があります。

スマートフォン、タブレット端末向けのリモートサポートの実施には、各 OS のアプリストア (googleplay、appstore) からダウンロードしインストールされている必要があります。

※インターネット接続及びW i F i 接続環境が必要です。

オペレーションシステム	最新の動作環境は、N T T 西日本公式ホームページでご確認ください。 N T T 西日本公式HP： <a href="http://flets-w.com/solution/maintenance/anshin/">http://flets-w.com/solution/maintenance/anshin/</a>
CPU	
メモリ	
HDD	
LAN	
その他	

【別紙3（IT管理サポートツール（機器名推定ツールを含む）の動作環境）】

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： <a href="http://flets-w.com/solution/maintenance/anshin/">http://flets-w.com/solution/maintenance/anshin/</a>
CPU	
メモリ	
HDD	
LAN	
その他	

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

リモートサポート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。

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

- サザンクロス/光LINK PC、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、モニター、キーボード、マウス
- スマートフォン/タブレット端末
- 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 光ネクスト/ライト・パソコン等・テレビ及びオフィス内 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、Android OS/iOS)
- ブラウザ・メーラ
- ウィルス対策

#### (2) サポート内容

インストール、初期設定、基本的な操作方法

【別紙5（IT管理サポートのサービス内容等）】

IT管理サポートの主なサービス内容等は契約者の企業コード/ログインID/パスワードで実行された操作により、以下のとおり提供されます。また、サービス内容等の範囲内であっても、対応できない場合があります。

メニュー	主なサービス内容
PCセキュリティ管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・セキュリティポリシーの設定管理（オペレーションシステム、ブラウザ、メール、MS-Office）</li> <li>・セキュリティパッチの更新状況管理（オペレーションシステム、ブラウザ、メール、MS-Office）</li> <li>・セキュリティソフトの更新状況管理</li> <li>・ウイルス感染状況管理（弊社提供のセキュリティ対策ツールのみ対象）</li> <li>・Windowsセキュリティセンタの状態確認</li> <li>・外付け及び内臓ドライブの機能制限</li> </ul>
PC/LAN状態監視	<ul style="list-style-type: none"> <li>・PC異常診断（診断・復旧機能）</li> <li>・ハードディスクメンテナンス</li> <li>・LAN状態表示</li> </ul>
環境設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ネットワーク設定項目（プロキシ設定）</li> <li>・WEBの設定項目</li> </ul>
資産管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・企業内のパソコン、ソフトウェア、IT機器、さらには音声系の通信機器（ビジネスフォン、FAX）等の情報をシステムによる自動収集、及びお客様の操作による情報入力により、IT資産を管理</li> </ul>
レポート送信	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期レポート</li> <li>・随時レポート</li> </ul>

## 【別紙 6（料金表）】

### 1. 月額料金

提供プラン <sup>※1</sup>	課金単位	料金額（月額）
プランミニ（端末 <sup>※2</sup> 3 台まで）	契約プラン毎に	3,900 円（税込 4,212 円）
プラン 1（端末 <sup>※2</sup> 5 台まで）	契約プラン毎に	6,000 円（税込 6,480 円）
プラン 2（端末 <sup>※2</sup> 10 台まで）	契約プラン毎に	11,000 円（税込 11,880 円）
プラン 3（端末 <sup>※2</sup> 15 台まで）	契約プラン毎に	15,000 円（税込 16,200 円）
プラン 4（端末 <sup>※2</sup> 20 台まで）	契約プラン毎に	18,000 円（税込 19,440 円）
追加 <sup>※3</sup> （端末 <sup>※2</sup> 1 台）	追加契約毎に	800 円（税込 864 円）
基本メニュー（端末 <sup>※2</sup> 50 台まで） <sup>※4</sup>	契約プラン毎に	500 円（税込 540 円）
IT 管理サポート NMS10 （端末 <sup>※2</sup> 1～10 台まで）	契約プラン毎に	1,800 円（税込 1,944 円）
IT 管理サポート NMS20 （端末 <sup>※2</sup> 1～20 台まで）	契約プラン毎に	2,500 円（税込 2,700 円）
IT 管理サポート NMS50 （端末 <sup>※2</sup> 1～50 台まで）	契約プラン毎に	5,000 円（税込 5,400 円）

※1 料金表に定める端末<sup>※2</sup>利用台数に沿って利用者は IT 管理サポートツールを利用しなければならない

※2 IT 管理サポートツールをインストールする端末台数

※3 追加はプラン 4 のみ、最大 80 台の追加が可能です。

※4 1 拠点あたりのリモートサポート可能な台数です。

### 2. 月額料金の割引の適用

(1) 「基本メニュー」、「IT 管理サポート」、「セキュリティ機能ライセンス・プラス」、「セキュリティ機能見張り番」、及び「ビジネスフォンサポート」、または「ビジネスフォンサポートプラス」の同時契約者については、本規約に基づき、平成 26 年 4 月 1 日～平成 27 年 9 月 30 日までにお客様の申込みがあった場合に、「オフィス安心パックセットメニュー割引」として、下記、割引表 1 の割引額を適用するものとします。

なお、ビジネスフォンを購入されたお客様で、機器購入時から 6 ヶ月以内かつ、セットメニュー割引対象の場合、割引表 1 の「ビジネスフォンサポート」、または「ビジネスフォンサポートプラス」のオプションメニュー電話機（A）、または電話機（B）割引額を適用するものとします。

(2) 「期間限定割引」は、平成 26 年 10 月 1 日～平成 27 年 9 月 30 日までに申込が完了しており、かつ、「オフィス安心パックセットメニュー割引」適用のお客様であった場合に開通時から 1 年間適用するものとします。

(3) 期間限定割引対象のお客様に関しては、下記、割引表 1 の割引額に加え、割引表 2 の割引額を適用するものとします。なお、リース契約をお申し込みのお客様に関しては 1 年間の割引相当額をリース期間で按分した額を適用するものとします。

(4) 「基本メニュー」契約回線と同一名義・同一設置場所に設置されたビジネスフォン対象機種<sup>※</sup>に対し、ビジネスフォン主装置の購入・設置後 3 ヶ月以内の「ビジネスフォンサポート」、または「ビジネスフォンサポートプラス」契約者については、本規約及び対象サービスで規定する割引条件に基づき、お客様の申込みがあった場合に、「オフィス安心パックビジネスフォン購入時割引」として、下記割引表 3 の割引額を適用するものとします。

ただし、平成 26 年 4 月 1 日から平成 27 年 9 月 30 日までに対象機種<sup>※</sup>のビジネスフォン主装置が設置されている場合については、平成 27 年 12 月 31 日までにお客様の申込みがあった場合に「オフィス安心パックビジネスフォン購入時割引」を適用するものとします。

※対象機器：Netcommunity SYSTEM αNX、αNX II、BX II

SmartNetcommunity αA1

(5) 「オフィス安心パックビジネスフォン購入時割引」対象である「ビジネスフォンサポート」において、主装置メニュー S、主装置メニュー M、主装置メニュー L のいずれかである場合、オプションメニューは、「A プラン」、「B プラン」のいずれかについて、お客様の申込みがあった場合に適用するものとします。主装置メニュースタンダードタイプの場合は「A プラン」を適用するものとします。

- (6) 「スマート光ビジネスWi-Fi」（無線 AP の追加含む）、または「フレッツ・VPNワイド」のいずれかの新規申込、もしくは情報機器（セレクトアイテム含む）購入と同時に、「IT管理サポート」を新規申込みの契約者については、本規約および対象サービスで規定する割引条件に基づき、お客様の申込みがあった場合に、「オフィス安心パックNMSセット割引」として、下記、割引表4の割引額を適用するものとします。
- (7) 「基本メニュー」と「セキュリティ機能ライセンス・プラス」、または「セキュリティ機能見張り番」の契約者については、本規約及び対象サービスで規定する割引条件に基づき、お客様の申込みがあった場合に、「オフィス安心パックセキュリティ割引」として、下記、割引表5の割引額を適用するものとします。
- (8) 「オフィス安心パックセットメニュー割引」の利用料割引を適用している場合、「オフィス安心パックビジネスフォン購入時割引」の利用料割引を適用しません。
- (9) 「オフィス安心パックセキュリティ割引」については、「フレッツあんしんパック」の利用料割引を適用している場合は適用いたしません。
- (10) 「オフィスネットおまかせサポート」の契約者が、「オフィスネットおまかせサポート」、「セキュリティ機能ライセンス・プラス」、または「セキュリティ機能見張り番」の契約内容を変更する場合は別途当社が指定する方法による申込みが必要です。申込みがない場合、割引が適用されない場合があります。
- (11) 「オフィス安心パックNMSセット割引」、または「オフィス安心パックセキュリティ割引」は、本サービスが同一のフレッツ 光ネクスト/ライトまたは光コラボレーション事業者が提供する光ネクスト/ライトサービス回線における契約である場合に適用するものとします。
- (12) 「オフィス安心パックセットメニュー割引」は「ビジネスフォンサポート」が、「基本メニュー」及び「IT管理サポート」を契約するフレッツ 光ネクスト/ライトまたは光コラボレーション事業者が提供する光ネクスト/ライトサービス回線の設置場所とビジネスフォンの設置場所が同一である場合か、または「ビジネスフォンサポートプラス」が、「IT管理サポート」を契約するフレッツ 光ネクスト/ライト回線又は光コラボレーション事業者が提供する光ネクスト/ライトサービスの設置場所とビジネスフォンの設置場所が同一である場合に適用するものとします。
- (13) 「オフィス安心パックビジネスフォン購入時割引」は、「ビジネスフォンサポート」が、「基本メニュー」を契約するフレッツ 光ネクスト/ライトまたは、光コラボレーション事業者が提供する光ネクスト/ライトサービス回線の契約者名義および、設置場所とビジネスフォンの設置場所が同一である場合、もしくは「ビジネスフォンサポートプラス」を契約の場合に適用するものとします。
- (14) 平成28年2月29日時点で「オフィス安心パックセットメニュー割引」を適用中の各提供プランにおける割引について、平成28年3月1日より、以下のとおりそれぞれ移行し、割引を適用するものとします。
  - ・「IT管理サポート」に関する提供プランの割引については、「オフィス安心パックNMSセット割引」に移行し、下記、割引表4の割引額を適用するものとします。
  - ・「セキュリティ機能ライセンス・プラス」及び「セキュリティ機能見張り番」に関する提供プランの割引については、「オフィス安心パックセキュリティ割引」に移行し、下記、割引表5の割引額を適用する。なお、「ビジネスフォンサポート」、「ビジネスフォンサポートプラス」及び「各オプションメニュー」に関する提供プランの割引については下記、割引表1の割引額を継続適用するものとします。
- (15) 「オフィス安心パックセットメニュー割引」、「オフィス安心パックビジネスフォン購入時割引」、「オフィス安心パックNMSセット割引」、または「オフィス安心パックセキュリティ割引」の適用条件を満たさなくなった場合は、当該効力発生日の翌日から本規約に規定する割引額を適用せず、前項及び対象サービスで規定する月額料金を適用します。当該効力発生日が料金月の途中である場合には、第19条に定めるところにより、日割りにより割引額を算定し適用するものとします。なお、リース契約にて、「ビジネスフォンサポートプラス」を契約されている場合は、「ビジネスフォンサポートプラス」の割引後料金は継続適用するものとします。
- (16) 「基本メニュー」および「ビジネスフォンサポート主装置メニュースタンダードタイプ」、または、「ビジネスフォンサポート主装置メニュープロフェッショナルタイプ」をご契約のお客様については、「オフィス安心パックビジネスフォンサポートセット割引」として、下記、割引表6の割引額を適用するものとします。

<割引表 1 (オフィス安心パックセットメニュー割引)>

提供プラン	課金単位	割引額 (月額)
IT 管理サポート NMS10 <sup>※1</sup> (端末 <sup>※2</sup> 1~10 台まで)	契約プラン毎に	300 円 (税込 324 円)
IT 管理サポート NMS20 <sup>※1</sup> (端末 <sup>※2</sup> 1~20 台まで)	契約プラン毎に	500 円 (税込 540 円)
IT 管理サポート NMS50 <sup>※1</sup> (端末 <sup>※2</sup> 1~50 台まで)	契約プラン毎に	1,200 円 (税込 1,296 円)
ビジネスフォンサポート主装置メニュー S	契約プラン毎に	2,400 円 (税込 2,592 円)
ビジネスフォンサポート主装置メニュー M	契約プラン毎に	3,550 円 (税込 3,834 円)
ビジネスフォンサポート主装置メニュー L	契約プラン毎に	6,850 円 (税込 7,398 円)
ビジネスフォンサポートミニタイプ	契約プラン毎に	1,000 円 (税込 1,080 円)
ビジネスフォンサポート オプションメニュー電話機 A	1 台あたり	90 円 (税込 97.2 円)
ビジネスフォンサポート オプションメニュー電話機 B	1 台あたり	150 円 (税込 162 円)
ビジネスフォンサポートプラス主装置メニュー S	契約プラン毎に	2,400 円 (税込 2,592 円)
ビジネスフォンサポートプラス主装置メニュー M	契約プラン毎に	3,550 円 (税込 3,834 円)
ビジネスフォンサポートプラス主装置メニュー L	契約プラン毎に	6,850 円 (税込 7,398 円)
ビジネスフォンサポートプラスミニタイプ	契約プラン毎に	1,000 円 (税込 1,080 円)
ビジネスフォンサポートプラス オプションメニュー電話機 A	1 台あたり	90 円 (税込 97.2 円)
ビジネスフォンサポートプラス オプションメニュー電話機 B	1 台あたり	150 円 (税込 162 円)
セキュリティ機能ライセンス・プラス <sup>※3</sup>	1 ライセンスあたり	90 円 (税込 97.2 円)
セキュリティ機能見張り番 <sup>※3</sup>	1 ライセンスあたり	40 円 (税込 43.2 円)

※1 平成 28 年 3 月 1 日より、オフィス安心パック NMS セット割引へ移行し、割引表 4 の割引額を適用

※2 IT 管理サポートツールをインストールする端末台数

※3 平成 28 年 3 月 1 日より、オフィス安心パックセキュリティ割引へ移行し、割引表 5 の割引額を適用

<割引表 2 (期間限定割引)>

対象サービス	課金単位	割引額 (月額)
基本メニュー	契約プラン毎に	500 円 (税込 540 円)
IT 管理サポート NMS10 (端末 <sup>※1</sup> 1~10 台まで)	契約プラン毎に	1,500 円 (税込 1,620 円)
IT 管理サポート NMS20 (端末 <sup>※1</sup> 1~20 台まで)	契約プラン毎に	2,000 円 (税込 2,160 円)
IT 管理サポート NMS50 (端末 <sup>※1</sup> 1~50 台まで)	契約プラン毎に	3,800 円 (税込 4,104 円)
ビジネスフォンサポート オプションメニュー電話機 A	1 台あたり	210 円 (税込 226.8 円)
ビジネスフォンサポート オプションメニュー電話機 B	1 台あたり	350 円 (税込 378 円)

※1 IT 管理サポートツールをインストールする端末台数

<割引表3 (オフィス安心パックビジネスフォン購入時割引) >

提供プラン	課金単位	割引額 (月額)
ビジネスフォンサポート主装置メニューS	契約プラン毎に	1,500円 (税込 1,620円)
ビジネスフォンサポート主装置メニューM	契約プラン毎に	2,250円 (税込 2,430円)
ビジネスフォンサポート主装置メニューL	契約プラン毎に	4,750円 (税込 5,130円)
ビジネスフォンサポート主装置メニュー スタンダードタイプ	契約プラン毎に (主装置1台毎に)	1,500円 (税込 1,620円)
ビジネスフォンサポートミニタイプ	契約プラン毎に	500円 (税込 540円)
ビジネスフォンサポート オプションメニュー電話機A	Aプラン	1台あたり 150円 (税込 162円)
	Bプラン※	1台あたり 1年目 300円 (税込 324円) 2年目以降 割引なし
ビジネスフォンサポート オプションメニュー電話機B	Aプラン	1台あたり 250円 (税込 270円)
	Bプラン※	1台あたり 1年目 500円 (税込 540円) 2年目以降 割引なし
ビジネスフォンサポートプラス主装置メニューS	契約プラン毎に	1,500円 (税込 1,620円)
ビジネスフォンサポートプラス主装置メニューM	契約プラン毎に	2,250円 (税込 2,430円)
ビジネスフォンサポートプラス主装置メニューL	契約プラン毎に	4,750円 (税込 5,130円)
ビジネスフォンサポートプラス主装置メニュー スタンダードタイプ	契約プラン毎に	1,500円 (税込 1,620円)
ビジネスフォンサポートプラスミニタイプ	契約プラン毎に	500円 (税込 540円)
ビジネスフォンサポートプラス オプションメニュー電話機A	1台あたり	150円 (税込 162円)
ビジネスフォンサポートプラス オプションメニュー電話機B	1台あたり	250円 (税込 270円)

※ 主装置メニュースタンダードタイプの場合は「Aプラン」のみ提供

<割引表4 (オフィス安心パックNMSセット割引) >

対象サービス	課金単位	割引額 (月額)
基本メニュー	契約プラン毎に	—
IT管理サポートNMS10 (端末※1 1~10台まで)	契約プラン毎に	300円 (税込 324円)
IT管理サポートNMS20 (端末※1 1~20台まで)	契約プラン毎に	500円 (税込 540円)
IT管理サポートNMS50 (端末※1 1~50台まで)	契約プラン毎に	1,200円 (税込 1,296円)

※1 IT管理サポートツールをインストールする端末台数

<割引表5 (オフィス安心パックセキュリティ割引) >

対象サービス	課金単位	割引額 (月額)
セキュリティ機能ライセンス・プラス	1ライセンスあたり	90円 (税込 97円)
セキュリティ機能見張り番	1ライセンスあたり	40円 (税込 43円)

<割引表6 (オフィス安心パックビジネスフォンサポートセット割) >

提供プラン	課金単位	割引額 (月額)
ビジネスフォンサポート主装置メニュー スタンダードタイプ	契約プラン毎に (主装置1台毎に)	900円 (税込 972円)
ビジネスフォンサポート主装置メニュー プロフェッショナルタイプ	契約プラン毎に (主装置1台毎に)	2,250円 (税込 2,430円)
拠点接続プラン		450円 (税込 486円)
ビジネスフォンサポート オプションメニュー電話機A	1台あたり	90円 (税込 97円)
ビジネスフォンサポート オプションメニュー電話機B	1台あたり	150円 (税込 162円)

### 3. 請求書等の発行に関する料金

ア 発行手数料及び収納手数料は、本サービス（フレッツ光ネクスト/ライト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、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
(ア) 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。
(イ) 収納手数料	請求書によって本サービスの料金、その他の債務を支払う場合に適用します。

イ 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	100 円 (税込 108 円)
収納手数料	請求書による本サービスの料金その他の債務の支払いごとに	50 円 (税込 54 円)

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. オフィス訪問サポートサービスおよび故障修理時に関する割引の適用

- (ア) オフィスネットおまかせサポートサービスご契約者が、オフィス訪問サポートサービス申告時にオフィスネットおまかせサポートサービスご契約者であることを申し出頂いた場合、基本作業費【4,500円（税込4,860円）】を減額いたします。
- (イ) オフィスネットおまかせサポートサービスご契約者が、故障申告時にオフィスネットおまかせサポートサービスご契約者であることを申し出頂いた場合、以下のとおり、基本修理費より【7,500円（税込8,100円）】を減額いたします。

〔減額回数〕

- ・基本メニュー：月1回まで
- ・プランミニ、プラン1、プラン2、プラン3、プラン4：回数制限無し

## 【別紙 7（IT 管理サポートにて取得する情報）】

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 IT 管理サポートを利用するコンピュータ端末、周辺機器等の情報、契約者が資産管理情報として登録した情報を取得します。

＜コンピュータ端末、通信機器等＞

1. IP アドレス
2. MAC アドレス
3. お客様端末を特定する情報
4. オペレーションシステムに関連する情報
5. セキュリティソフトの名称 等
6. Microsoft Office のソフトウェア名称
7. ブラウザのソフトウェア名称
8. メーラのソフトウェア名称
9. その他インストールされたソフトウェアの種類、名称
10. 資産管理情報として登録された保守、購入に関する情報

【別紙 8（当社が別に定めることとする事項）】

第 12 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 13 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 32 条（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オフィスネットおまかせサポート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そのオフィスネットおまかせサポート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。）

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ I P 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。)</li> <li>・ 音声利用 I P 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。)</li> <li>・ 特定地域向け音声利用 I P 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。)</li> </ul>
--	---

別紙 6 (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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ 当社が料金月によらず随時に計算し請求する場合</li> <li>・ 請求書等を再発行する場合</li> <li>・ 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</li> </ul>

附則 (2019年6月26日 西ア B S 104号)

この改正規定は、2019 年 7 月 1 日から実施します。