

目次

第1章 総則

第1条（本規約の目的）

第2条（本規約の変更）

第3条（用語の定義）

第2章 本サービスの提供

第4条（本サービスの提供範囲）

第5条（提供区域）

第3章 契約

第6条（契約の単位）

第7条（契約申込の方法）

第8条（契約内容の承諾）

第9条（契約内容の変更）

第10条（権利の譲渡）

第11条（契約者の地位の承継）

第12条（契約者の氏名等変更の届出）

第4章 禁止行為

第13条（営業活動の禁止）

第14条（著作権等）

第5章 利用中止等

第15条（利用中止）

第16条（利用停止）

第17条（利用の制限）

第18条（本サービス提供の終了）

第19条（契約者による契約解除）

第20条（当社による契約解除）

第6章 料金

第21条（料金）

第22条（利用料金の支払義務）

第23条（割増金）

第24条（延滞利息）

第25条（料金計算方法等）

第26条（端数処理）

第27条（料金等の支払）

第28条（料金の一括後払）

第29条（消費税相当額の加算）

第30条（料金等の臨時減免）

第7章 損害賠償

第31条（責任の制限）

第32条（免責事項）

第8章 個人情報の取扱

第33条（個人情報の取扱）

## 第9章 雑則

第34条（利用に係る契約者の義務）

第35条（設備等の準備）

第36条（法令に規定する事項）

第37条（準拠法）

第38条（紛争の解決）

別紙1（提供時間）

別紙2（本ソフトウェアの動作環境）

別紙3（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）

別紙4（料金表）

別紙5（本ソフトウェアによる周辺機器情報取得機能）

別紙6（当社が別に定めることとする事項）

## 第1章 総則

第1条（本規約の目的）

サクサ株式会社（以下「当社」といいます。）は、サクサ光契約約款（以下、「原約款」といいます。）第46条（本サービスに付随するサービス）の一つとして、このサクサ光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。）に基づき、サクサ光リモートサポートサービス（以下「本サービス」といいます。）を契約者に提供します。

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。

2 変更後の本規約は、当社が本規約に別途定める場合を除いて当社ホームページの次のサイト（<https://saxa-hikari.jp>、以下、「サクサ光HP」といいます。）に表示した時点より効力を有するものとします。

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
サクサ光	当社が別に定める原約款に基づき提供する電気通信サービス
サクサ光回線	サクサ光に係る契約者回線
サクサ光契約	当社からサクサ光の提供を受けるための契約
サクサ光契約者	当社とサクサ光の提供を締結している者
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。
本ソフトウェア	契約者のパーソナルコンピュータ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当該パーソナルコンピュータ等を遠隔操作することを可能とする機能や当該パーソナルコン

	<p>ピュータ等が接続する同一LAN上に接続された周辺機器の情報取得等を有したソフトウェア。本ソフトウェアの利用条件及び対象となるパーソナルコンピュータ等については、別紙2（本ソフトウェアの利用条件）に定めるところによります。</p>
リモートサポート	<p>本ソフトウェアがインストールされた契約者のパーソナルコンピュータ等を、契約者の要請に基づき当社オペレータがそのパーソナルコンピュータ等を遠隔操作して行う課題解決等</p>
オンラインパソコン教室	<p>専用受付番号への要請に基づき、1回30分程度のカリキュラムでインターネットの活用方法等を解説するサービス。</p>
本サービス	<p>専用受付番号への要請に基づき、契約者のパーソナルコンピュータ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</p>
IPv6通信	<p>サクサ光において、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</p>

## 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、オンラインパソコン教室のサービス及び別紙3（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 （提供区域）

本サービスは、本契約の申込みをするサクサ光に係るサクサ光契約者が利用しているサクサ光回線の提供区域であって、東日本電信電話株式会社（以下「NTT東日本」といいます。）が卸役務を提供する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のサクサ光契約につき、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サクサ光契約者と同一の者に限ります。

### 第7条 （契約申込の方法）

本サービスを申込みときは、本規約の内容を承諾した上で、当社所定の手続きに従って申し出ていただきます。

### 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、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その他サービスの料金も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。

#### 第9条（契約内容の変更）

- 1 契約者は、第7条（契約申込の方法）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（権利の譲渡）

契約者は、本サービスに係るサクサ光回線のサクサ光契約に関する権利の譲渡があったときは、本規定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。

#### 第11条（契約者の地位の承継）

- 1 相続又は法人の合併も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、合併もしくは分割により設立された法人もしくは分割により営業を承継する法人は、当社所定の手続きに従って届け出ていただきます。
- 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、これを届け出ていただきます。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サクサ光回線のサクサ光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12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、住所もしくは居所又は請求書の送付先に変更があったときは、そのことを当社所定の手続きに従って速やか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届出がないときは、当社に届けている氏名、名称も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13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14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、NTT東日本及び株式会社オプティム（以下、「オプティム」といいます。）または、本製品を製作する上で必要となるソフトウェアの使用をNTT東日本及び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、前項の提供物を以下のとおり取り扱っていただきます。

- (1) 本サービスの利用目的外に使用しないこと。
- (2) 複製・改変・編集を行わず、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15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) 当社が設置する電気通信設備又は本ウェアの障害、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16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。
  - (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クサ光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) 当社のお名前もしく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) 及び第34条 (利用に係る契約者の義務) の規定に違反したとき。
  - (5) 契約者が過度に頻繁に問合せを実施し又はサポートサービス及びオンラインパソコン教室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) 本規定に反する行為であって、本サービス又はサクサ光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17条 (利用の制限)

当社は、サクサ光契約約款第22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、災害の予防もしくは救援、交通、通信も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。

#### 第18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通知を行います。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。

#### 第19条（契約者による契約解除）

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当社所定の方法により通知していただきます。

#### 第20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。但し、当社は、第16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 本契約に係るサクサ光契約について、サクサ光契約の解除があったとき。

3 第18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況が悪化し又はそのおそれがあると認められ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、会社整理開始も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21条（料金）

当社が提供する本サービスの料金は、別紙4（料金表）に定めるところによります。

#### 第22条（利用料金の支払義務）

1 契約者は、次の各項の規定に従い、別紙4（料金表）に規定する月額料金（以下、「月額料金」といいます。）及び請求書等の発行に関する料金の支払いを要します。また、オンラインパソコン教室を利用したときは、別紙4（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。

2 前項に規定する月額料金について、契約者は、当社が本サービスの提供を開始した日を含む月の翌月から起算して、本サービスの契約の解除があった日の前日を含む月までの期間について支払いを要します。ただし、本サービスの提供の開始と解除があった日が同一の月である場合、月額料金の支払いを要します。また、同一の月に複数回のサービスの提供及び契約の解除があった場合については、解除の回数に月額料金を乗じた金額の支払いを要します。

3 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、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。

#### 第23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4(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いただきます。

#### 第24条 (遅延利息)

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遅延利息として支払っていただきます。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、この限りではありません。

#### 第25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、利用月によらず随時に計算します。

2 当社は、第22条(利用料金の支払義務)第3項第2号の規定に該当する場合は、月額料金をその利用日数に応じて日割します。

3 前項の規定による月額料金の日割は、暦日数により行います。

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 契約者は、当社が請求した料金等の額が本規定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。

#### 第26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27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、当社所定の方法により支払っていただきます。

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いただきます。

#### 第28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29条（消費税相当額の加算）

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4（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。

## 第30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。

## 第7章 損害賠償

### 第31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。

### 第32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及び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15条（利用中止）、第16条（利用停止）、第17条（利用の制限）、

第18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。

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

### 第33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、当社が業務を委託する他の事業者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ります。このことについて、同意していただきます。

2 契約者は、当社が、本サービスの提供の過程において契約者の個人情報及び別紙5（本ソフトウェアによる周辺機器情報取得機能）に規定する範囲に限る情報（以下「パーソナルデータ」といいます。）を取得及び保管する場合があります。このことについて、同意していただきます。

3 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パーソナルデータについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第57号。）、総務省の定める「電気通信事業における個人情報に関するガイドライン」及び関連する法令等に基づき取り扱うものとします。

## 第9章 雑則

### 第34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、契約者のパーソナルコンピュータ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ーソナルコンピュータ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ーソナルコンピュータ等に予め本ソフトウェア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、オペレータが以下の情報を閲覧することに承諾すること。

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ウェアの種類、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
12. その他、本サービスの提供の過程において知り得てしまう情報

(5) 契約者のルータ、セキュリティソフトウェア等がオペレータと本ソフトウェア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ーソナルコンピュータの間のIP v 6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、本ソフトウェアの一部機能が有効化された契約者のパーソナルコンピュータと同一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、本ソフトウェアにて、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第三者から同意を得ること。なお、本ソフトウェアにて取得する情報は、別紙5（本ソフトウェアによる周辺機器情報取得機能）に定めるものとする。

3 第2項規定のほか、契約者は次のことを守っていただきます。

(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) 本ソフトウェア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、又はその利用も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、本規約もしくは公序良俗に反する行為、当社もしくは第三者の信用を毀損する行為、又は当社も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払っていただきます。

### 第35条（設備の準備）

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ーソナルコンピュータ、通信機器、フレッツ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36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37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38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東京地方裁判所又は東京簡易裁判所とします。

### 附則

本規約は2017年9月8日より効力を有するものとします。

### 附則

本規約は2018年12月3日より効力を有するものとします。

### 附則

本規約は2021年4月1日より効力を有するものとします。

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（本ソフトウェアの利用条件）

パーソナルコンピュータ（オペレーションシステム、CPU、メモリ、ハードディスク、LAN）、スマートフォン、タブレット端末並びに通信環境の最新の利用条件は、NTT東日本公式ホームページでご確認ください。

（注1）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。

（注2）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、サポート対象のパーソナルコンピュータ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ーソナルコンピュータ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 (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。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

- ・光LINKPC、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]、ひかりホームカメラ(クルリモ)等当社提供機器
- ・パーソナルコンピュータ本体、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
- ・スマートフォン、タブレット端末

##### (2) サポート内容

Bフレッツ、フレッツ光ネクスト、パーソナルコンピュータ、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、Bフレッツ、フレッツ光ネクストとのWi-Fi接続設定

#### 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、Mac OS)
- ・ブラウザ、メーラ
- ・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

- ・Bフレッツ、フレッツ光ネクスト、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、映像交換、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4（料金表）

1. 月額料金

550円（税込）

2. オンラインパソコン教室料金

1カリキュラムにつき1,980円（税込）

## 別紙5（本ソフトウェアによる周辺機器情報の取得機能）

### 1. 本ソフトウェアによるパーソナルデータ取得の概要

本ソフトウェアは、インストールした契約者のパーソナルコンピュータと、当該端末と同一LAN上に接続されたパーソナルコンピュータや周辺機器の名称、疎通状況等を取得し、契約者からお問い合わせいただいた際に、オペレータが契約者の利用環境を確認して、よりスムーズなサポートを実現する機能（以下、「本機能」といいます。）を有します。

### 2. 取得するパーソナルデータ

契約者のパーソナルコンピュータ並びに周辺機器に関するパーソナルデータの取得

本機能が有効化された契約者のパーソナルコンピュータについて、以下に規定するパーソナルデータを取得します。また、パーソナルデータはパーソナルコンピュータの電源ON後、定期的な間隔で一日数回取得します。

- ・IPアドレス
- ・MACアドレス
- ・ハードウェア情報
  - コンピュータ名
  - メーカー名／モデル名／型番／機器種別
  - 電源オンオフ状態／エラー情報／故障情報等の機器状態 等
- ・ソフトウェア情報
  - オペレーションシステムに関連する情報（Windows OS名、バージョン 等）

### 3. パーソナルデータの利用目的

本ソフトウェアで取得したパーソナルデータは、オペレータが契約者のパーソナルコンピュータや周辺機器の名称、疎通状況等をオペレータ端末で視覚的に把握し、契約者からの申告に対する事象の原因特定を解決に利用します。

### 4. 事業者へ情報の提供

当社は契約者からの問合せ等の対応業務において、必要な範囲で、本サービスの提供に不可欠な、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。

### 5. その他

契約者は、第2項のパーソナルデータについて、取得を希望しない場合には、本ソフトウェアをアンインストールすることでパーソナルデータの取得を停止することができます。なお、契約者が本ソフトウェアをインストール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。

別紙6（当社が別に定めることとする事項）

第25条（料金計算方法等）第5項における当社が定める場合は以下のとおりです。

規定項目	定める内容
当社が定める場合	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になると見込まれる場合