

第 1 章 総則

第 1 条 (本規約の目的)

1. 株式会社朝日ネット (以下「当社」といいます) は、AsahiNet 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、AsahiNet リモートサポートサービス (以下「本サービス」といい、第 3 条に定義します) を提供します。
2. 当社は、当社が東日本電信電話株式会社 (以下「NTT 東日本」といいます) または西日本電信電話株式会社 (以下「NTT 西日本」といい、NTT 東日本と併せて「NTT 東西」といいます) から卸提供を受けるリモートサポートサービスに基づき、本サービスを提供します。本会員 (第 3 条に定義します) は、当社から本サービス用の専用受付番号 (第 3 条に定義します) の通知を受けることにより、当社の定める営業時間内に本サービスを利用できます。
3. 本サービスについて本規約に定めのない事項は、本規約に別途定めるものを除き、当社の定める「ASAHI ネット個人会員規約」または「ASAHI ネット法人会員規約」、「AsahiNet IP 通信網サービス契約約款」、「AsahiNet 光サービスご利用規約」および「AsahiNet 光重要事項説明書」 (以下総称して「会員規約等」といいます) の定めが適用されます。本規約の定めと会員規約等の定めとが抵触する場合、本サービスに関する限り、本規約の定めが優先して適用されます。

第 2 条 (本規約の変更)

当社は、本規約の全部または一部を任意に変更することがあります。この場合、当社は、改正年月日を付記し、当社のウェブページ上での掲載その他の当社が定める方法により、一定の予告期間をもって本会員 (第 3 条に定義します) に通知します。予告期間の経過後は、変更後の本規約が適用されます。

第 3 条 (用語の定義)

本規約において、以下の用語は、それぞれ以下の意味で使用します。

用語	用語の意味
(1) AsahiNet 光	当社が別途定める AsahiNet IP 通信網サービス契約約款および AsahiNet 光サービスご利用規約に基づき提供する、FTTH アクセス回線サービスおよびインターネット接続サービスの総称
(2) AsahiNet 光契約	当社から AsahiNet 光の提供を受けるための契約

(3) AsahiNet 光契約者	当社と AsahiNet 光契約を締結している者
(4) 本契約	当社から本サービスの提供を受けるための契約
(5) 本会員	当社と本契約を締結している者
(6) 専用受付番号	本会員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。
(7) 本ソフト	本会員のパソコン等にインストールし、本会員の同意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および当該パソコン等が接続する同一 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。本ソフトの利用条件および対象となるパソコン等については、別紙 2 (本ソフトの利用条件) に定めるところによります。
(8) リモートサポート	本ソフトがインストールされた本会員のパソコン等を、本会員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
(9) 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。
(10) 本サービス	専用受付番号への要請に基づき、本会員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およびオンラインパソコン教室等を行うサービス
(11) 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
(12) リモートサポートサービス転用資格保有者	NTT 東西のリモートサポートサービスの提供を受けるための契約を締結した個人または法人
(13) リモートサポートサービス転用	リモートサポートサービス転用資格保有者が、その利用するリモートサポートサービスを本サービスに切り替えること
(14) 転用番号	リモートサポートサービス転用資格保有者が、リモートサポートサービス転用を目的として、転用のために AsahiNet 光の提供を受けるための契約の申込みと合わせて、第 7 条 (契約申込の方法) に基づき本契約の申込みをするにあたり、事前に NTT 東西から取得する必要がある所定の番号
(15) 事業者変更資格保有者	当社以外の光コラボレーション事業者 (NTT 東西から卸提供を受ける光電気通信網を用いた FTTH アクセス回線に関

	するサービスを提供する事業者) と、光コラボレーションモデルに関する契約を締結する個人または法人
(16) 事業者変更 (転入)	事業者変更資格保有者が、その利用する当社以外のリモートサポートサービスを、本サービスに切り替えること
(17) 事業者変更 (転出)	本会員が、その利用するサービスを、本サービスから、NTT東西のリモートサポートサービスまたは当社以外の光コラボレーション事業者が提供するリモートサポートサービスに切り替えること
(18) 事業者変更	事業者変更 (転入) および事業者変更 (転出)
(19) 事業者変更承諾番号	事業者変更にあたり必要となる、事業者変更 (転出) を希望する本会員の要請に基づき、切り替え前のリモートサポートサービスを提供する事業者が NTT 東西から発行を受ける番号

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、本会員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および別紙 4 (サポート対象機器、ソフトウェアおよびサービスとサポート範囲) に定める機器、ソフトウェアおよびサービスについて、本サービスを提供しません。

第 5 条 (提供区域)

本サービスは、本契約の申込みをする AsahiNet 光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、AsahiNet 光を利用回線とする場合に限り、本サービスを提供します。当社は、1 の AsahiNet 光契約につき、1 の本契約を締結します。
2. 本会員は、その本サービスに係る AsahiNet 光契約者と同一の者に限ります。

第 7 条 (契約申込の方法)

1. 本サービスを申込みする場合、本規約の内容に同意の上、以下の各号に掲げる事項を当社所定の手続きに従って契約事務を行う本サービス取扱所に提出するものとします。また、変更があったときは、速やかに当社所定の方法により、当社に届け出るものとします。

- (1) 利用回線に係る契約者名
 - (2) 住所
 - (3) 本サービスに係る AsahiNet 光の契約者回線等番号
 - (4) リモートサポートサービス転用または事業者変更（転入）のために本契約の申込みを行う場合はその旨および転用番号または事業者変更承諾番号
 - (5) その他申込みの内容を特定するための事項
2. 第 1 項第 4 号の規定にかかわらず、リモートサポートサービス転用により本サービスの申込みをする場合であって、本サービスの申込みをするときにすでに AsahiNet 光契約への転用が完了しているときは、転用番号の提出を要しません。
 3. 事業者変更（転入）のための本契約の申込みは、事業者変更（転入）のための AsahiNet 光契約の申込みと同時に行う必要があります。

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。本契約は当社が承諾をしたときに成立します。
2. 当社は、前項の規定にかかわらず、以下のいずれかに該当すると当社が判断した場合、その申込みを承諾しないことがあります。
 - (1) 本契約の申込みをした者が、AsahiNet 光契約者と同一の者とならない場合
 - (2) 申込みの際に虚偽の事項を申告した場合
 - (3) 本サービスを提供することが技術上著しく困難な場合
 - (4) 本契約の申込みをした者が本サービスその他当社のサービスにおいて、その料金その他の債務の支払いを現に怠り、または怠るおそれがある場合
 - (5) 過去に不正使用等により本契約もしくは ASAHI ネットサービスに関連する契約等の解除または ASAHI ネットサービス等の利用を停止されていることが判明した場合
 - (6) 本契約の申込みをした者が、第 34 条(利用に係る本会員の義務)の規定に違反するおそれがある場合
 - (7) その他当社の業務遂行上著しく支障がある場合
3. リモートサポートサービス転用または事業者変更（転入）の請求があった場合、当社は前項各号に該当するときのほか、転用先または事業者変更先の電気通信事業者が承諾しないときは、その申込みを承諾しないことがあります。

第 9 条（契約内容の変更）

1. 本会員は、第 7 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 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）

1. 本会員は、当社が、本サービスに係る AsahiNet 光契約に関する権利の譲渡を認めたときは、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、本会員の有していた本契約に係る一切の権利および義務（第 39 条（債権の譲渡）の規定により同条に規定する請求事業者に譲渡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（本会員の地位の承継）

1. 相続または法人の合併もしくは分割により本会員の地位の承継があったときは、相続人また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るものとします。
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、これを届け出るものとします。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、本会員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 AsahiNet 光契約者の地位の承継の届出をもって、その本会員の地位の承継があったものとみなします。

第 12 条（本会員の氏名等の変更の届出）

1. 本会員は、その氏名、名称、住所もしくは居所また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るものとします。
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、住所もしくは居所また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の提示を請求することがあります。

第 4 章 禁止行為

第 13 条（営業活動の禁止）

本会員は、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またはその準備を目的とした利用をしないものとします。

第 14 条（著作権等）

1. 本サービスにおいて当社が本会員に提供する一切の物品（本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ、メールマガジン等を含み、以下「提供物」といいます）に関する著作権および特許権、商標権、ならびにノウハウ等の一切の知的所有権は、当社、NTT 東西、株式会社オプティム（以下「オプティム」といいます）、または提供物を製作する上で必要となるソフトウェアの使用を当社、NTT 東西もしくはオプティムに対して許可する者に帰属するものとします。
2. 本会員は、前項の提供物を以下のとおり取り扱うものとします。
 - (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、逆コンパイルまたは逆アセンブルを行わないこと
 - (3) 営利目的の有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと

第 5 章 提供中止等

第 15 条（提供中止）

1. 当社は、以下の場合には、本サービスの提供を中止することがあります。
 - (1) 当社または NTT 東西等の本サービスを提供するために必要な当社以外の事業者の電気通信設備および委託会社の電気通信設備の保守上または工的事業上やむを得ない場合
 - (2) 第 17 条（利用の制限）の規定により、本サービスの提供を中止する場合
 - (3) 当社が設置する電気通信設備または本ソフトの障害、その他やむを得ない事由が生じた場合
 - (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場合
2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を中止するときは、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。
3. 当社は、本条に基づく本サービスの提供の中止により、本会員に生じた損害について、一切責任を負いません。

第 16 条（利用停止）

1. 当社は、本会員が以下の各号のいずれかに該当するときには、本サービスの利用を停止することがあります。
 - (1) 料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき（料金その他の債務に係る債権について、第 39 条（債権の譲渡）の規定により同条に規定す

る請求事業者に譲渡することとなった場合は、その請求事業者を支払わないときとします)

- (2) 本会員が当社と契約を締結しているまたは締結していた他のサービスに係る料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき（その当社と契約を締結しているまたは締結していた他のサービスに係る料金その他の債務に係る債権について、第 39 条（債権の譲渡）に規定する請求事業者に譲渡することとなった場合は、その請求事業者を支払わないときとします)
 - (3) 当社の名誉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）または第 34 条（利用に係る本会員の義務）の規定に違反したとき
 - (5) 本会員が過度に頻繁に問合せを実施し、また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、本サービスまたは AsahiNet 光等に関する当社の業務の遂行または当社の電気通信設備に支障を及ぼし、また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、あらかじめその理由、利用停止をする日および期間を本会員に通知します。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、本条に基づく本サービスの利用の停止により、本会員に生じた損害について、一切責任を負いません。

第 17 条（利用の制限）

当社は、AsahiNet IP 通信網サービス契約約款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、また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または秩序の維持のために必要な事項を内容とする通信、また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（本サービスの廃止）

1. 当社は、当社が指定するホームページ等の当社の定める方法にて原則として周知のうえ、本サービスの一部または全部を廃止することがあります。
2. 前項の規定による本サービスの一部または全部の廃止があったときは、本サービスの一部または全部に係る契約は終了するものとします。
3. 当社は、本サービスの一部または全部の廃止に伴い、本会員または第三者に発生する損

害については、一切の責任を負わないものとします。

第 19 条（本会員による契約解除および事業者変更（転出））

1. 本会員は、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するものとします。
2. 事業者変更（転出）を希望する本会員（以下「転出本会員」といいます）は、当社所定の方法により当社に申請することにより当社より事業者変更承諾番号の払い出しを受け、自己の責任および費用負担において、転出先の事業者（NTT 東西または当社以外の光コラボレーション事業者）に対し、転出先のリモートサポートサービスの提供を受けるための契約の申込みを行う必要があります。転出本会員は、かかる申込みを行うに際し、転出先の事業者に対し事業者変更承諾番号を通知のうえ、事業者変更承諾番号の有効期限内に申込みを行う必要があります。
3. 当社は、前項の申請を受けた場合において、転出本会員が前項に定める払い出しに必要な当社所定の条件に満たないと当社が判断する場合、事業者変更承諾番号の払い出しを行わないことがあります。その場合、当社はかかる払い出しを行わないことに起因して転出本会員が被った損害について、一切責任を負いません。
4. 転出本会員は、当社が NTT 東西に対してその転出本会員から申告を受けた事項を通知することおよび NTT 東西がさらに転出先の事業者に対してかかる事項を通知することに、同意するものとします。
5. 当社は、事業者変更（転出）があった場合、第 3 項に基づき事業者変更承諾番号の払い出しを行わないときを除き、転出本会員から本契約の解除の通知があったものとして取り扱います。ただし、かかる解除の通知に基づき本契約が終了する日は、事業者変更（転出）に必要な手続きが完了した日の前暦日が属する月の末日とします。
6. 当社は、転出本会員による転出先のリモートサポートサービスの提供を受けるための契約の申込みを転出先の事業者が承諾しないこと、およびこれにより事業者変更（転出）が行えないことについて、一切責任を負いません。

第 20 条（当社による契約解除）

当社は、以下の各号のいずれかに該当する場合は、あらかじめ本会員に通知した後、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本会員が、なおその事実を解消しない場合。ただし、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 AsahiNet 光契約について、AsahiNet 光契約の解除または第 3 条（用語の定義）に定める AsahiNet 光以外の IP 通信網サービスの品目または細

目への変更があった場合

- (3) 第 18 条（本サービスの廃止）第 1 項に定める場合
- (4) 本会員に以下に定める事由のいずれかが発生した場合
 - (ア) 支払停止状態に陥った場合その他財産状態が悪化しまたはそのおそれがある
と認められる相当の理由があるとき
 - (イ) 手形交換所の取引停止処分を受けたとき
 - (ウ) 差押、仮差押、仮処分、競売、租税滞納処分の申立を受けたとき
 - (エ) 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、または自ら申立をしたとき

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 5（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. 本会員は、別紙 5（料金表）に規定する月額料金（以下「月額料金」といいます）およ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 5（料金表）に規定するオンラインパソコン教室料金の支払いを要します。
2. 前項に規定する月額料金について、本会員は、当社が本サービスの提供を開始した日を含む月の翌月の初日から起算して、本契約の解除があった日を含む月の末日までの期間について、支払いを要します。また、提供を開始した日と解除のあった日が同一の日または同一の月である場合は、1 か月分の利用料金の支払いを要します。同一の月に複数回のサービスの提供およ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場合の利用料金の支払いは、以下の各号の規定によります。
 - (1) 利用停止があったときは、本会員は、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、本会員は、以下のときを除き、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
(ア) 本会員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	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

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((イ)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	るその本サービスについての月額料金
(イ) 当社の故意または重大な過失によりその本サービスを全く利用できない状態が生じたとき	そのことを当社が知った時刻以後の利用できなかった時間について、その時間に対応するその本サービスについての月額料金

第 23 条 (割増金)

本会員は、料金その他の債務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うものとします。

第 24 条 (延滞利息)

1. 本会員は、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、当社の請求に従い、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うものとします。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。
2. 第39条(債権の譲渡)に規定する当社が別に定める場合に限り、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 25 条 (料金計算方法等)

1. 当社は、本会員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、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。この場合、第22条(利用料金の支払義務)第3項第2号の表内(ア)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。

5. 本会員は、当社が請求した料金等の額が本規約に定める料金の支払いを要するものとされている額よりも過小であった場合には、当社が別に定める場合を除き、支払いを要する料金（当社が請求した料金と本規約に定める料金の支払いを要するものとされている額との差額を含みます）の支払いを要します。

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. 本会員は、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または金融機関等において支払うものとします。
2. 本会員は、料金について支払期日の到来する順序に従って支払うものとします。

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、まとめて支払って頂くことがあります。

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 5（料金表）に定める料金の支払いを要するものとされている額は、この料金表に定める額に消費税相当額を加算した額とします。

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

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

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

第 30 条（料金等の臨時減免）

当社は、災害が発生し、また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 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、その本会員の損害を次項に定める範囲内で賠償します。
2. 前項の場合における損害賠償の範囲は、対象となる本会員に直接かつ現実に発生した通常損害とし、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、その総額は本サービスの月額料金 1 か月相当額を上限として、賠償します。
3. 当社の故意また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、本会員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、本会員の問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決また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およ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、それぞれに対して本会員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本会員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本会員が実施した作業、リモートサポートおよ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本会員が実施した作業、リモートサポートおよびオンラインパソコン教室の実施に伴い生じる本会員の被害について、一切の責任を負いません。
7. 本会員が本サービスの利用により第三者（他の本会員を含みます）に対し損害を与えた

場合、本会員は、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（提供中止）、第 16 条（利用停止）、第 17 条（利用の制限）、第 18 条（本サービスの廃止）の規定により本サービスの利用中止、利用停止、利用の制限ならびに本サービスの廃止に伴い生じる本会員の被害について、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。なお、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また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本会員に通知します。

第 8 章 個人情報の取扱い

第 33 条（個人情報の取扱い）

1. 本会員は、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、当社がその本会員の氏名および住所等を、その事業者へ通知する場合があります。あらかじめ同意するものとします。
2. 本会員は、当社が、本サービスの提供の過程において本会員の個人情報および別紙 6（本ソフトが取得する情報）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）を取得および保管する場合があります。あらかじめ同意するものとします。
3. 当社は、前項の規定により本会員から知り得た個人情報およびパーソナルデータについては、当社が別に定める「個人情報の取扱いについて」に基づき取り扱うものとします。
4. 本会員は、当社が第 39 条（債権の譲渡）の規定に基づき請求事業者へ債権を譲渡する場合において、当社がその本会員の氏名、住所および本サービスに係る契約者回線等番号等、料金の請求に必要となる情報なら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および第 16 条（利用停止）の規定に基づきその本サービスの利用を停止している場合はその内容等、料金の回収のために必要となる情報を請求事業者へ通知する場合があります。あらかじめ同意するものとします。
5. 本会員は、当社が第 39 条（債権の譲渡）の規定に基づき請求事業者へ債権を譲渡する場合において、請求事業者がその本サービスに係る債権に関して料金が支払われた等

の情報を当社に通知する場合があることについて、あらかじめ同意するものとします。

第 9 章 雑則

第 34 条（利用に係る本会員の義務）

1. 本会員は、本サービスの利用を要請するにあたり、以下の各号に定める条件を満たすものとします。ただし、本会員が以下の条件を満たしている場合であっても、本会員のご利用状況によっては本サービスが提供できないことがあります。
 - (1) 本会員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またはプロダクト ID、なら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または他の事業者が提供するドライバソフトウェアまた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、本会員のパソコン等へのインストールに同意すること
2. 本会員が、リモートサポートまた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、以下の条件を満たすものとします。
 - (1) リモートサポートおよびオンラインパソコン教室の提供を受ける本会員のパソコン等が使用可能な状態となっていること
 - (2) リモートサポートおよびオンラインパソコン教室の提供を受ける本会員のパソコン等にあらかじめ本ソフトがインストールされていること
 - (3) 本会員は当社が発行する電子証明書の受領に同意し、オペレータの遠隔操作に同意すること
 - (4) 本会員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同意すること
 - (ア) オペレーションシステムの種類、バージョン
 - (イ) クライアント証明書 ID
 - (ウ) マシン名
 - (エ) MAC アドレス
 - (オ) ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号
 - (カ) ハードディスクドライブの空き容量
 - (キ) デフォルトブラウザの種類、バージョン
 - (ク) デフォルトメールソフトの種類、バージョン
 - (ケ) CPU 種類、動作周波数
 - (コ) メモリ容量
 - (サ) ルータの機種、ログインアカウントおよびログインパスワード

- (シ) 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) 本会員のルータ、セキュリティソフト等がオペレータと本ソフトがインストールされたリモートサポートおよびオンラインパソコン教室の提供を受ける本会員のパソコンの間の IPv6 通信を遮断しないこと
 - (6) 本会員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) 本会員または第三者が、本ソフトの一部機能が有効化された本会員のパソコンと同一 LAN 上に第三者が所有する機器を接続する場合、本会員は第三者に対して、本ソフトにて、接続された機器の情報が取得されることについて注意喚起を行い、本会員の責任において第三者から同意を得ること。なお、本ソフトにて取得する情報は、別紙 6（本ソフトが取得する情報）に定めるものとする。
3. 前 2 項の規定のほか、本会員は以下のことを守るものとします。
- (1) 当社または第三者の財産権（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また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、また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、また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) 本サービスおよ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、また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のある行為またはこれに類する行為を行わないこと
4. 本会員は、前項の規定に違反して当社の設備等をき損したときは、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の費用を支払うものとします。

第 35 条（設備等の準備）

- 1. 本会員は、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、AsahiNet 光その他の設備を保持し管理するものとします。
- 2. 本会員が本サービスを利用するために必要な AsahiNet 光の利用料金は、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）

本サービスの提供または利用にあたり、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、解釈および履行については、日本国法に準拠するものとします。

第 38 条（紛争の解決）

1. 本規約の条項また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、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第 39 条（債権の譲渡）

本会員は、当社が本規約の規定により支払いを要することとなった料金を、別紙 7 に定める事業者（以下「請求事業者」といいます）に対し、当社が別紙 7 に定める場合を除き譲渡することを承認するものとします。この場合において、当社および請求事業者は、本会員への個別の通知または譲渡承認の請求を省略するものとします。

附則

本規約は、2020 年 2 月 1 日より実施します。

【別紙 1（提供時間）】

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

【別紙 2（本ソフトの利用条件）】

最新の利用条件は、当社の指定するホームページでご確認ください。

【注意事項】

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

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

【別紙 3（オンラインパソコン教室のカリキュラム）】

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

【別紙 4（サポート対象機器、ソフトウェアおよ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およ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および詳細については、当社が別に定める規定によります。

また、サポート対象およ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
- ・ 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・パソコン・テレビおよび家庭内 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

※スマートフォンおよ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、MacOS)
- ・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、ひかり電話等の当社が指定するサービス
- ・プロバイダサービス (インターネット接続、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 (料金表)】

1. 月額料金

500 円 (税抜)

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 (税抜)

【別紙 6 (本ソフトが取得する情報)】

当社は、本会員の同意を得て、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本会員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、本会員が同意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、本会員から取得した以下の情報については、本規約第 33 条 (個人情報の取扱い) 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およびログインパスワード

【別紙 7 (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 3 項における当社が別に定める場合は、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	本会員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 39 条 (債権の譲渡) における当社が定める事業者および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
当社が定める事業者	NTT ファイナンス株式会社
当社が定める場合	以下のいずれかの場合とします。 (ア) 当社が料金月によらず随時に計算し請求する場合 (イ) リモートサポートサービスに係るフレッツ・アクセス回線について、AsahiNet I P 通信網契約約款第 37 条の 2 (債権の譲渡) に規定する当社が別に定める場合に該当する場合

以上