

平成29年9月18日

株式会社縁人

## 第1章 総則

### 第1条 (約款の適用)

1. 株式会社縁人（以下「当社」といいます。）は、本enひかりリモートサポート契約約款（以下「本約款」といいます。）を定め、これにより本サービス（第3条に定義します。）を提供します。
2. 本約款は、ユーザー（第3条に定義します。）が、当社の提供する本サービス（第3条に定義します。）を利用する場合についての、一切の關係に適用されます。
3. ユーザー（第3条に定義します。）は、本サービス（第3条に定義します。）の利用に関する登録の申込を行った時点で、本約款に同意したものとみなされます。ユーザー（第3条に定義します。）は、本サービス（第3条に定義します。）を利用するにあたり、本約款を十分に理解した上で誠実に遵守するものとします。

### 第2条 (約款の変更)

1. 当社は、本約款を変更することがあります。約款が変更された後の本サービス（第3条に定義します。）にかかる料金その他の提供条件は、変更後の約款によります。
2. 当社は、本約款を変更するときは、変更後の約款を当社所定のウェブサイト上に掲載する方法により通知します。
3. 前二項に定める本約款の変更の効力は、当社が通知を行った時点から生じるものとします。

### 第3条 (用語の定義)

1. 本約款においては、以下の用語はそれぞれ以下の意味で使用します。
  - (1) 「当社サービス」とは、当社が提供販売するすべてのサービスの総称を意味します。
  - (2) 「enひかりID」とは、当社が本サービスの利用に関し契約者に付与するIDです。
  - (3) 「ID等」とは、enひかりID及びenひかりパスワードの総称を意味します。
  - (4) 「enひかりパスワード」とは、当社が本サービスの利用に関し契約者に付与するパスワード（変更後のパスワードを含みます。）です。
  - (5) 「ユーザー」とは、当社サービスを利用する個人又は法人を意味します。
  - (6) 「enひかり回線」とは、enひかり契約約款に定める、enひかりに係る契約者回線を意味します。
  - (7) 「enひかり契約」とは、enひかり契約約款に定める、当社からenひかりの提供を受けるための契約を意味します。
  - (8) 「enひかり契約者」とは、当社とenひかり契約を締結している者を意味します。
  - (9) 「NTT東西」とは、東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社を意味し

ます。

(10) 「本サービスの申込」とは、本サービスの申込を意味します。

(11) 「本サービスの申込者」とは、本サービスの申込をした者を意味します。

(12) 「本契約」とは、当社から本サービスの提供を受けるための契約を意味します。

(13) 「契約者」とは、当社と本契約を締結している者を意味します。

(14) 「専用受付番号」とは、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を意味します。受付時間は別紙に定めるところによります。

(15) 「本ソフト」とは、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を遠隔操作することを可能とする機能等を有したソフトウェアを意味します。本ソフトの利用条件及び対象となるパソコン等については、別紙に定めるところによります。

(16) 「リモートサポート」とは、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を意味します。

(17) 「オンラインパソコン教室」とは、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を意味します。カリキュラムは別に定めるところによります。

(18) 「本サービス」とは、専用受付番号への要請に基づき、契約者のパソコン等の状況に関する問診、リモートサポート、電話での課題解決方法の説明及びオンラインパソコン教室を行うサービスを意味します。

(19) 「本サービス取扱所」とは、本サービスに関する業務を行う当社の事務所を意味します。

(20) 「IPv6 通信」とは、インターネットプロトコルバージョン6によって行う通信を意味します。

(21) 「転用」とは、NTT 東西とリモートサポートサービスに関する利用契約を締結している者が、利用契約締結先を当社へ変更をすることを意味します。

(22) 「転用手順」とは、転用による本サービスの申込手続を意味します。

(23) 「転用契約者」とは、契約者のうち転用手順による契約者を意味します。

(24) 「転用日」とは、転用により契約締結先がNTT 東西から当社に変更された日を意味します。

(25) 「オンラインサインアップ」とは、オンラインの端末を使用して行う本サービスの申込を意味します。

(26) 「サービス開始日」とは、本サービスの申込を当社が承諾した後、当社が契約者にサービス開始日および課金開始日として通知する日を意味します。

(27) 「最低利用期間」とは、当社が定める最低利用期間であって、本サービスのサービス開始日とその起算日とするものを意味します。

(28) 「消費税相当額」とは、消費税法（昭和63年法律第108号）及び同法に関する法令の規定に基づき課税される消費税の額並びに地方税法（昭和25年法律第226号）及び同法に関する法令の規定に基づき課税される地方消費税の合計額を意味します。

## 第2章 本サービスの提供

### 第4条（本サービスの提供範囲）

1. 当社は、契約者から請求があったときは、別紙に定めるカリキュラム及び機器、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）

1. 本サービスは、本契約の申込をするenひかりに係るenひかり契約者が利用している契約者回線の提供区域において提供します。

## 第3章 契約

### 第6条（契約の成立）

1. 本契約は、利用希望者が本約款に同意した上で、当社の別途定める手続に従い申込をし、当社が当該本サービスの申込者を契約者として登録した時点をもって成立するものとします。

2. サービス開始日は、以下の通りとし、当社はサービス開始日を当社が適当と認める方法で契約者に通知するものとします。

(1) enひかりと本サービスを同時に新規で契約の場合、契約者回線工事完了後、当社が別途定める日。

(2) 本サービスのみ新規で契約の場合、当社が別途定める日。

(3) 転用契約者の場合、転用手続後当社が別途定める日。

### 第7条（契約の単位）

1. 当社は、1のenひかり契約につき、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enひかり契約者と同一の者に限ります。

### 第8条（ID等）

1. 契約者は、ID等の管理責任を負うものとします。

2. 当社は、契約者が本契約上の権利を行使するにあたり、契約者に対し、ID等の提示を求めることがあります。

3. 契約者は、ID等を第三者に利用させてはならないものとします。

4. 契約者は、ID等が窃用され又は窃用される可能性があることが判明した場合には、直ちに当社にその旨を連絡するとともに、当社からの指示がある場合にはこれに従うものとします。なお、契約者によるID等の使用上の過誤又は第三者によるID等の不正使用等について、当社は一切その責を負わないものとします。また、当社は、契約者のID等を用いてなされた本サービスの利用は当該契約者によるものとみなし、当該契約者は利用料を負担するほか、利用の結果に対して一切の責任を負担するものとします。

5. 契約者は、enひかりIDを変更することはできません。

6. 本条の定めの一部は、当社が事前に承認した場合、適用しないことがあります。

#### 第9条（サービス利用の要件等）

1. 契約者は、当社から契約者に対する通知、連絡を行うためのメールアドレス（当社が提供するサービスにかかるものである必要はありません。）を当社に対して指定するものとします。当該メールアドレスに対する当社の電子メールの送信は、当社から契約者への意思表示又は事実の伝達とみなされます。

2. 当社は、第1項の他、当社ホームページ上への表示その他当社が適当と判断する方法により、契約者に対し本サービスに関する情報を通知します。

3. 当社から契約者への通知は、前二項に基づき電子メールの送信又は当社が適当と判断する方法による通知行為が行われた時点より効力を発するものとします。

4. 当社は、第1項に基づき契約者が指定したメールアドレスに対して、当社サービス及び当社と提携する第三者が提供するサービスに関するお知らせ（宣伝、広告等を含みます。）を記載した電子メールを送信することがあり、契約者はこれを承諾するものとします。

#### 第10条（申込）

1. 本サービスの申込は、本約款の内容を承諾した上で、以下に掲げる事項を次項に定める方法にて申し出るものとします。

（1）本サービスに係るenひかりの契約者回線等番号。

（2）その他本サービスの申込の内容を特定するための事項。

2. 本サービスの申込は、以下各号に定める方法にて行うものとします。

（1）当社が指定する方法によるオンラインサインアップに対する申込。

（2）当社が指定する方法による本サービス取扱所の電話窓口に対する電話申込。

（3）当社が指定する方法による本サービスの申込の取次をする業者（以下「本サービス取次代理店」といいます。）を利用した申込。

3. 当社は、以下に定める時点で申込があったものとみなします。

（1）オンラインサインアップ及び本サービス取扱所の電話窓口に対する申込を行った場合：本サービスの申込者の当該申込が完了した時点。

（2）本サービス取次代理店を利用した申込を行った場合：当社が本サービス取次代理店から当該申込に関する通知を受領後、申込者に対して本サービスの利用に際して必要な情報を通知（以下「通知日」といいます。）し、申込者から本サービスの利用に係る料金の支払手段に関する情報（支払手段として利用するクレジットカードの情報等を指しますが、これに限らないものとします。以下当該クレジットカードの情報等を総称して、「クレジットカード情報等」といいます。）を受領した時点（通知日より30日以内（以下「通知期限」といいます。）を受領した場合に限ります）。但し、申込者が、本サービス取次代理店に対する本サービス申込時に、本サービス取次代理店の要求に従い、本サービス取次代理店に対しクレジットカード情報等を通知した場合は、当該本サービス取次代理

店から当該申込に関する通知を当社が受領した時点となります。なお、クレジットカード情報等の通知が当社に到着しない場合、申込者が本サービス取次代理店に行った当該サービス申込は完了せず無効とみなします。

4. 本サービスを転用により契約する場合、転用前のNTT 東西との本サービスの申込者の契約情報がNTT 東西から当社に通知されることに予め了承するものとします。

5. 申込者は、本サービス取次代理店を利用した場合、当該申込に際して本サービス取次代理店に提供する申込者の情報が本サービス取次代理店から当社に通知されることに予め了承するものとします。

#### 第11 条（申込の承諾等）

1. 当社は、申込があったときは、これを承諾するものとします。ただし、以下に掲げる事由に該当する場合には、当該申込を承諾しないことがあります。

（1）enひかり契約者ではない場合又はenひかり契約者と同一の者とならない場合。

（2）本人性確認書類に不備があると当社が判断した場合。

（3）本サービスの申込者が本契約上の債務の履行を怠るおそれがあることが明らかである場合。

（4）本サービスの申込者が第22 条（利用の停止）第1 項各号の事由に該当する場合。

（5）本サービスの申込者が、申込より以前に、当社が提供するサービスにつき当社と契約を締結したことがあり、かつ、当社から当該契約を解約し、もしくは当該サービスの利用を停止されたことがある場合。

（6）申込に際し、当社に対し虚偽の事実を通知した場合。

（7）申込に際し、本サービスの申込者が支払手段として正当に使用することができないクレジットカードを指定した場合。

（8）その他不相当と当社が判断した場合。

2. 前項の規定により申込を拒絶したときは、当社は、本サービスの申込者に対しその旨を通知します。

3. 当社は、第1 項に掲げる事由の判断のため、本サービスの申込者に対し、当該本サービスの申込者の身分証明にかかる公的書類その他の書類の提出を要求する場合があります。この場合において当該本サービスの申込者から当該書類の提出が行われない間は、当社は、第1 項に基づく申込の承諾を留保又は拒絶するものとします。

#### 第12 条（契約取消等）

1. 契約者は、以下の事由に該当する場合、本サービスのサービス開始日の3 日前（以下「契約取消期限」といいます。）までに本サービス取扱所に契約取消意思と事由を申し出ることにより契約取消を行うことができます。本サービス取次代理店に契約取消意思と事由を申し出る場合は、契約取消期限までに本サービス取次代理店から本サービス取扱所に通知がなされた場合に限り、契約取消を行うことができます。なお、契約取消期限を過ぎた後は、本契約を取消することはできません。

- (1) enひかり回線工事にあたり設備等の事由によりenひかり回線の敷設が困難な場合。
- (2) その他、当社がやむを得ないと判断する事由の場合。

#### 第13条 (契約者の名称の変更等)

1. 契約者は、その氏名、住所もしくは居所、メールアドレス、当社に届け出たクレジットカード、その他の当社が指定する事項に変更があったときは、当社に対し、速やかに当該変更の内容について通知するものとします。
2. 契約者以外の第三者が契約者の名称等の変更を申し出た場合、契約者からの委任状ならびに本人性確認のための公的証明書の提出が必要となる場合があります。

#### 第14条 (契約上の地位の相続)

1. 契約者である個人（以下「元契約者」といいます。）が死亡したときは、当該個人にかかる本契約は終了します。ただし、相続開始の日から2週間を経過する日までに当社に申出をすることにより、相続人は、引き続き当該契約にかかる本サービスの提供を受けることができます。当該申出があったときは、当該相続人は、元契約者の当該契約上の地位（元契約者の当該契約上の債務を含みます。）を引き継ぐものとします。
2. 前項の場合、相続人は本人性確認のための公的証明書の提出が必要となる場合があります。
3. 第11条（申込の承諾等）の規定は、前項の場合について準用します。この場合において、同条中「申込」とあるのは「申出」と、「本サービスの申込者」とあるのは「相続人」とそれぞれ読み替えるものとします。

#### 第15条 (権利の譲渡制限)

1. 契約者は、当社が事前に承認した場合を除き、本契約に基づく権利の全部若しくは一部を譲渡又は貸与することができません。

#### 第16条 (enひかり契約の初期契約解除による影響)

1. 本サービスは、電気通信事業法第26条の3に定める初期契約解除（以下「初期契約解除」といいます。）の対象外サービスです。
2. 本契約は、enひかり契約の初期契約解除によって当然に解約されるものではなく、契約者は第17条（契約者の解約）に定める方法にて解約する必要があります。

#### 第17条 (契約者の解約)

1. 契約者は、当社に対し、契約毎に当社の指定するウェブサイト上の解約フォーム（以下「指定解約フォーム」といいます。）を利用し、オンラインによる解約方法で通知をすることにより、本契約を解約することができます。この場合において、当該解約の効力は、本サービスを単独で解約する場合は当該解約時に契約者が指定した本サービスの廃止希望日にenひかりと同時に解約する場合は契約者が指定したenひかりの廃止工事希望日に基づき、当社が依頼しNTT 東西がenひかりの廃止工事を実施した日に生じるものとします。
2. 第21条（利用の中断）第1項又は第23条（利用の制限）の事由が生じたことにより

本サービスを利用することができなくなった場合もしくは契約者においてインターネットを利用して指定解約フォームからオンラインによる解約をすることが困難となった特段の事情が存在する場合には、契約者は、前項の規定にかかわらず、当社が別途当該契約者に対して指定する方法で当社に通知することにより、当該契約を解約することができます。この場合において、当該解約は、前項に定める日と同日にその効力が生じるものとします。

3. 当社は第1 項又は第2 項の規定による解約がなされた場合でも、既に受領した本サービスの料金（第24 条に定義します。）その他の金銭の払い戻し等は一切行いません。

4. 第37 条（サービスの変更、追加又は廃止）第1 項の規定により本サービスの全部又は一部が廃止されたときは、当該廃止の日に当該廃止された本サービスにかかる本契約が解約されるものとします。

5. 契約者がenひかり契約を解約した場合、本契約も同時に解約となります。

6. 本条による契約者の解約の場合、解約の時点において発生している利用料その他の債務の履行は第5 章に基づきなされるものとします。

#### 第18 条（当社の解約）

1. 当社は、以下に掲げる事由があるときは、本契約を解約することができます。

（1）第22 条（利用の停止）第1 項各号の事由があるとき。

（2）第37 条（サービスの変更、追加又は廃止）第1 項に定めるサービスの廃止を当社が判断したとき。

（3）本約款又は本約款に付随して当社が定める規定等に契約者が違反したと当社が判断したとき。

（4）enひかり契約の解除があったとき。

（5）その他、当社が本契約の継続が困難だと判断したとき。

2. 当社は、前項の規定により本契約を解約するときは、契約者に対し、その旨を通知するものとします。

#### 第19 条（本サービスの提供ができなくなった場合の措置）

1. 当社及びNTT 東西が、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. 当社は、前項の規定により、本契約を解約しようとするときは、予め契約者に通知します。

#### 第20 条（転用取消等）

1. 契約者は、転用日の3 日前（以下「転用取消期限」といいます。）までに、本サービス取扱所に転用取消意思と事由を申し出ることにより転用手続の取消を行うことができます。本サービス取次代理店に転用取消意思と事由を申し出る場合は、転用取消期限までに本サービス取次代理店から本サービス取扱所に通知がなされた場合に限り、本契約の取消を行うことができます。なお、転用取消期限を過ぎた後は、転用手続きを取消することは

きません。

2. 本サービスは、enひかり契約と一体として提供するサービスのため、転用後、転用前に利用していたNTT 東西が提供するリモートサポートサービスへ変更することはできません。

#### 第4章 利用中止等

##### 第21条（利用の中断）

1. 当社は、以下に掲げる事由があるときは、何らの責任も負うことなく、enひかりの提供を中断することがあります。なお、第（3）号、第（4）号及び第（5）号の事由による中断の場合には予め通知を行なうものとします。

（1）当社及びNTT 東西の電気通信設備の保守又は工事のためやむを得ないとき。

（2）当社及びNTT 東西が設置する電気通信設備又は本ソフトの障害等やむを得ない事由があるとき。

（3）第23条（利用の制限等）の規定により、契約者回線等の利用を中止するとき。

（4）NTT 東西が、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。

（5）その他当社が必要と判断したとき。

2. 当社は、enひかりの提供を中断するときは、契約者に対し、前項第（1）号により中断する場合にあっては、その7日前までに、同項第（2）号により中断する場合にあっては、事前に、その旨並びに理由及び期間を通知します。ただし、緊急やむを得ないときは、この限りではありません。

##### 第22条（利用の停止）

1. 当社は、契約者が以下に掲げる事由に該当するときは、何らの責任も負うことなく、当該契約者の利用にかかる全ての本サービスについてその全部若しくは一部の提供を停止又は利用を制限することがあります。

（1）本約款に定める契約者の義務に違反したとき。

（2）本サービスの料金等本契約上の債務の支払を怠り、又は怠るおそれがあることが明らかであるとき。

（3）違法に、又は公序良俗に反する態様において本サービスを利用したとき。

（4）当社が提供するサービスを直接又は間接に利用する者の当該利用に対し支障を与える態様において本サービスを利用したとき。

（5）当社又はNTT 東西の名誉もしくは信用を毀損したとき。

（6）第11条（申込の承諾等）第1項に定める申込の拒絶事由に該当するとき。

（7）契約者に対する破産手続開始の申立があった場合又は、契約者が後見開始の審判を受けたとき、保佐開始の審判を受けたときもしくは補助開始の審判、民事再生手続開始等他の法的手続を受けたとき。

（8）契約者と連絡がとれなくなったとき。

（9）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及びNTT 東西の業務の遂行に支障を及ぼしたと、当社もしくはNTT 東西が判断したとき。

(10) 前各号に掲げるほか、当社が不適切と判断する態様において本サービスを利用したとき。

2. 当社は、前項の規定による利用の停止の措置を講じるときは、契約者に対し、予めその理由（該当する前項各号に掲げる事由）及び期間を通知します。ただし、前項第（3）号、第（4）号及び第（8）号に該当する場合の他、緊急やむを得ないときは、この限りではありません。

3. 当社は、第1項の規定にかかわらず、当該契約者に対し、同項の措置に替えて、期限を定めて当該事由を解消すべき旨を求めることができます。ただし、この措置は、当社が第1項の措置をとることを妨げるものではないものとします。

4. 当社から本サービスの利用に関し説明を求められたときは、契約者は、当社に対し、当該要請に応じるものとします。

5. 契約者が複数の本契約を締結している場合において、当該契約者のうちいずれかについて本条第1項の規定により本サービスの利用を停止されたときは、当社は、当該契約者が締結するほかの全ての本契約において本サービスの提供を停止することができるものとします。

#### 第23 条（利用の制限等）

1. 当社及びNTT 東西は、enひかり契約約款第31 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5 章 料金等

##### 第24 条（契約者の支払義務等）

1. 契約者は、当社に対し、本サービスの利用に関し、次条（初期費用の額等）から第32 条（利用不能の場合における料金の調定）までの規定により算出した当該サービスにかかる初期費用、工事費用、月額料金及びその他定める料金（以下、四者を総称して「本サービスの料金」といいます。）を支払うものとします。

2. 初期費用の支払義務は、当社がenひかりの利用の申込を承諾したときに発生します。

3. 月額料金は、サービス開始日から当該サービスを提供した最後の日までの期間のサービスについて発生します。この場合において、第22 条（利用の停止）の規定によりenひかりの提供が停止された場合における当該停止の期間は、当該サービスにかかる月額料金の額の算出については、当該サービスの提供があったものとして取り扱うものとします。

4. 第22 条（利用停止）の規定により、利用の一時中断又は利用停止があったときで

も、契約者は、その期間中の利用料金を支払うものとします。

#### 第25条（初期費用の額等）

1. 初期費用の額は、別紙に定める通りとします。

#### 第26条（工事費用の額等）

1. 工事費用の額は、別紙に定める通りとします。

#### 第27条（月額料金の額等）

1. 月額料金の額及び本サービスの料金の計算方法は、別紙に定める通りとします。

2. サービス開始日又は本サービス解約（最低利用期間を経過する前に解約があった場合を除きます。）の日が暦月のいずれの日にもかかわらず、当該日の属する月の月額料金の額は、当該日の属する月についてその月の初日から末日までの一月分の月額料金をお支払い頂くものとします。

3. オンラインパソコン教室の利用料金の額は、別紙に定める通りとします。

#### 第28条（債権の譲渡）

1. 当社は、本約款の規定により、契約者が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の全部又は一部を第三者に譲渡することがあり、契約者はそれを承諾するものとします。

#### 第29条（遅延損害金）

1. 契約者は、本サービスの料金その他本契約上の債務の支払を怠ったときは、次項で定める方法により算出した額の遅延損害金を支払うものとします。

2. 遅延損害金の額は、未払債務に対する年13.2パーセントの割合により算出した額とします。なお、かかる計算結果に1円未満の端数が生じた場合、当社は、その端数を切り捨てるものとします。

#### 第30条（消費税）

1. 契約者が当社に対し本サービスに関する債務を支払う場合において、消費税法（昭和63年法律第108号。その後の改正を含む。）及び同法に関する法令の規定により当該支払について消費税が賦課されるものとされているときは、契約者は、当社に対し、当該債務を支払う際に、これに対する消費税相当額を合わせて支払うものとします。なお、当社は、消費税相当額の計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てるものとします。

#### 第31条（最低利用期間の料金）

1. 本契約がその最低利用期間が経過する日前に解約された場合における本サービスの料金の額は、当該最低利用期間に対応する月額料金の額とします。

#### 第32条（利用不能の場合における料金の調定）

1. 当社の責に帰すべき事由により本サービスが全く利用し得ない状態が生じた場合において、当社が当該状態を生じたことを知ったときから連続して24時間以上の時間（以下「利用不能時間」といいます。）当該状態が継続したときは、当社は、契約者に対し、そ

の請求に基づき、利用不能時間を24 で除した数（小数点以下の端数は切り捨てます。）に月額料金の30 分の1 を乗じて算出した額を、月額料金から減額します。ただし、契約者が当該請求をし得ることとなった日から1ヶ月を経過する日までに当該請求をしなかったときは、契約者は、その権利を失うものとします。

2. 前項の規定は、本約款において、本サービスの種類毎に別の定めをした場合には適用されないものとします。

#### 第33 条（料金等の請求方法）

1. 当社は、契約者に対し、毎月の月額料金及び通信料、それ以外に利用料が必要な場合において当該利用料を請求します。

2. 前項において、当社は、契約者に対し、請求書並びに領収書を発行する義務を負わないものとします。

#### 第34 条（料金等の支払方法）

1. 契約者が、本サービスの料金について、当社が指定する方法にて、当社が指定する日までに支払うこととします。

2. 契約者は、本サービスの料金その他本契約上の債務に関して、以下の各号に事前に同意するものとします。

（1）契約者が、本サービスの料金その他本契約上の債務の支払を怠った又は当社が債務の支払を確認できなかった場合、当社が当該契約者に対して有する債権を回収するために要する費用を当該契約者が負担すること。

（2）契約者が当社に対し債権を保有する場合、当社は当該債権と本サービスの料金その他本契約上の債務と相殺することができること。

（3）当社は、契約者に何ら通知を行うことなく、当社が契約者から本サービスの料金その他本契約上の債務（第34 条第4 項（1）号に定める債権を回収するために要する費用及び第29 条に定める遅延損害金を含みます。）の支払いを受ける権利の全部又は一部を、国が認可した債権管理回収専門業者、その他、当社が指定した第三者に譲渡する場合があること。

（4）契約者がクレジットカードによる支払を選択した場合、当該クレジットカード会社が定める毎月の締切日等の関係により、2 ヶ月分の料金が合算して請求となる場合があること。

#### 第35 条（割増金等の支払方法）

1. 第34 条（料金等の支払方法）の規定は、第29 条（遅延損害金）の場合について準用します。

### 第6 章 保証等

#### 第36 条（保証及び責任の限定）

1. 当社及びNTT 東西は、本サービスの以下の事項について保証しません。

（1）契約者からの問合せを遅滞無く受け付けること。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 本サービスを利用して受発信される情報が消失し、又は毀損しないことその他通信の品質等に瑕疵のないこと。

2. 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。

3. 当社は、契約者が本サービスの利用に関して被った損害(その原因の如何を問いません。)について賠償の責任を負いません。

4. 契約者が本サービスの利用に関して第三者に与えた損害について当社が当該第三者に当該損害の賠償をしたときは、当社は、契約者に対し、当該賠償について求償することができます。

5. 契約者が本サービスを利用した際に発生する問題、トラブル、損害等につき一切の責任を負いません。

6. サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態等の不可抗力を原因として発生した被害については、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社及びNTT東西は一切責任を負いません。

7. 当社及びNTT 東西は、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7章 雑則

### 第37条 (サービスの変更、追加又は廃止)

1. 当社は、都合により本サービスの全部又は一部をいつでも変更、追加並びに廃止することができるものとします。

2. 当社は、前項による本サービスの全部もしくは一部の変更、追加又は廃止につき、何ら責任を負うものではありません。

3. 当社は、本条第1項の規定により本サービスの全部又は一部を廃止するときは、契約者に対し、廃止する日の1ヶ月前までに、その旨を通知します。

### 第38条 (サービスの提供区域及び範囲)

1. 本サービスの提供区域は、日本国内とします。

### 第39条 (自己責任の原則)

1. 契約者は、自ら本サービスの利用に関してなした一切の行為及びその結果について、責任を負います。第37条（サービスの変更、追加又は廃止）に記載する当社の権限は、当社に特定の措置を講ずべき義務を課すものではありません。
2. 契約者は、本サービスの利用に伴い、第三者から問合せ等があった場合は、自己の責任と費用をもって処理解決するものとします。
3. 契約者は、本約款に違反し、もしくは本サービスの利用に伴い故意又は過失により、当社及びNTT 東西又は第三者に対して損害を与えた場合、自己の責任と費用をもって当該損害を賠償するものとします。
4. 契約者は、当社もしくはNTT 東西の設備等を毀損したときは、当社もしくはNTT 東西が指定する期日までにその補充、修繕その他の工事等に必要な費用を支払うものとします。

#### 第40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するにあたり、次の各号に定める条件を満たすものとします。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及びNTT 東西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、以下の条件を満たすものとします。

（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NTT 東西が発行する電子証明書の受領を承諾し、オペレータの遠隔操作を承諾すること。

（4）契約者のルータ、セキュリティソフト等がオペレータと本ソフトがインストールされたサポートサービス及びオンラインパソコン教室の提供を受ける契約者のパソコンの間の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。

3. 前2項の規定のほか、契約者は次のことを守るものとします。

（1）本サービスの専用受付番号の適正な管理に努めること。

#### 第41 条（商業活動、著作権侵害、その他の禁止行為）

1. 契約者は、本サービスに関して、以下の行為を自ら行い、又は第三者に行わせてはならないものとします。

（1）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。

（2）通信の伝送交換に妨害を与える行為。

（3）本サービスの利用を通じて入手したテキストデータ、音声、画像、映像、ソフトウェア、その他の物品やデータ等（以下、総称して「データ等」といいます。）を、著作権法で認められた私的利用の範囲を超えて、複製、出版、公表、譲渡、公衆送信、改変その他の態様で利用する行為。

（4）当社もしくはNTT 東西又は第三者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。

（5）当社もしくはNTT 東西又は第三者の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。

（6）当社もしくはNTT 東西又は第三者を差別もしくは誹謗中傷し、又はこれらの名誉もしくは信用を毀損する行為。

（7）詐欺等の犯罪行為に関連し、もしくは犯罪行為を容易にさせる行為又はそれらのおそれのある行為。

（8）わいせつ、児童ポルノ又は児童虐待を内容とした画像、文書等を送信又は表示する行為、その他風俗営業等の規制及び適正化に関する法律が規定する映像送信型性風俗特殊営業に該当する行為又はそのおそれのある行為。

（9）本サービスの利用によりアクセス可能となる当社もしくはNTT 東西又は第三者の情報を改ざん、消去する行為。

（10）第三者になりすまして本サービスを利用する行為。

（11）有害なコンピュータプログラム等を送信し、又は第三者が受信可能な状態におく行為。

（12）当社もしくはNTT 東西又は第三者の通信設備、コンピュータ、その他の機器及びソフトウェア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又は与えるおそれのある行為。（例：ポートスキャン、不正アクセス等）

（13）当社及びNTT 東西の設備に著しく負荷を及ぼす態様でサービスを利用するなど、事業の運営に支障をきたすおそれのある行為。

（14）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取得する行為。

（15）事業用に本サービスを利用している場合において、消費者契約法その他の消費者保護を目的とした法令に違反する行為。

（16）法令に基づき監督官庁等への届出、許認可の取得等の手続が義務づけられている

場合に、当該手続を履行せず、その他当該法令に違反する、又は違反するおそれのある行為。

(17) 上記各号の他、法令、本約款又は公序良俗に違反（売春、暴力、残虐行為等）する行為、本サービスの運営を妨害する行為、当社もしくはNTT 東西の信用を毀損し、もしくは当社もしくはNTT 東西の財産権を侵害する行為、その他第三者もしくは当社もしくはNTT 東西に不利益を与える行為。

2. 前項に掲げた行為の他、当社及びNTT 東西が事前に承認した場合を除き、本サービスに関して、以下の行為を自ら行い、又は第三者に行わせてはならないものとします。

(1) 商業活動、営利を目的とした利用及びその準備を目的とした利用を行う行為。

#### 第42条（著作権）

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（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、NTT 東西及び株式会社オプティム（以下「オプティム」という。）又は、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 東西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、逆コンパイル又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43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、enひかり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enひかりの利用料金は、本サービスの料金には含まれません。

#### 第44条（法令に規定する事項）

1. 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45条（契約者に係る個人情報の取り扱い）

1. 契約者は、当社がNTT 東西にその契約者の氏名、住所等本サービスを提供するために必要な情報を通知することについて、同意するものとします。

2. 契約者は、本サービスの提供に不可欠な当社及びNTT 東西の契約事業者から請求があったときは、当社及びNTT 東西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、同意するものとします。

3. 契約者は、当社及びNTT 東西が、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個人情報を知り得てしまう場合があることについて、同意するものとし

ます。

4. 当社及びNTT 東西は、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（本ソフトが取得する情報）に規定する個人情報については、当社及びNTT 東西が別に定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。

5. 契約者は、当社が第28条（債権の譲渡）の規定に基づき請求事業者等第三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、住所等、料金の請求に必要となる情報及び第22条（利用の停止）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、同意するものとします。

6. 契約者は、当社が第28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、同意するものとします。

#### 第46条（個人情報及び秘密情報の保護）

1. 当社は、契約者の個人情報及び秘密情報（以下、総称して「個人情報」といいます。）を、当社のプライバシーポリシー（プライバシーポリシーに関しましてはこちらをご参照ください。<http://縁人.jp/pg464.html>）に従って取り扱い、本約款に定めるほかは当社サービスの提供以外の目的のために利用しないととも、個人識別が可能な状態で第三者に開示、提供しないものとします。ただし、ユーザーが開示に同意した場合、裁判所の発する令状その他裁判所の判断に従い開示が求められる場合、犯罪捜査など法律手続の中で開示を要請された場合は、この限りではありません。

2. 契約者は、自らの個人情報について本サービスを利用して公開するときは、第39条（自己責任の原則）が適用されることを承諾します。

3. 当社は、契約者の個人情報を利用して、契約者の属性の集計、分析を行い、かつ契約者が識別・特定できないように加工したもの（以下「統計資料」といいます。）を作成し、新規当社サービスの開発等の業務のために利用、処理することがあります。また、当社は、統計資料を業務提携先等に提供することがあります。

4. 当社は、特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律（平成13年法律第137号）第4条第1項各号に該当する請求があった場合、本条第1項の規定にかかわらず、当該請求の範囲内で情報を開示する場合があります。

#### 第47条（専属的合意管轄裁判所）

1. 当社と契約者との間で訴訟の必要が生じた場合、東京地方裁判所を当社と契約者との第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

平成29年9月18日制定

別紙 本サービスにおいて定める事項



(提供時間)

専用受付番号にて10:00～20:00（年中無休）の間、本サービスを提供します。

(本ソフトの利用条件)

本ソフトの利用条件は以下のとおりとします。

パ	オペレーションシステム	最新の利用条件は、NTT 東西の公式ホームページで ご確認ください。
ソ	CPU	
コ	メモリ	NTT 東日本公式
ン	HDD	<a href="https://flets.com/osa/remote/s_offer.html">https://flets.com/osa/remote/s_offer.html</a>
	LAN	NTT 西日本公式
スマートフォン、タブレット端末		<a href="http://fletsw.com/remote_support/omoushikomi_goriyou">http://fletsw.</a>
通信環境		<a href="http://fletsw.com/remote_support/omoushikomi_goriyou">com/remote_support/omoushikomi_goriyou</a>

#### 【注意事項】

- ・初期設定の際に当社もしくはNTT 東西から発行される証明書の受領を承諾すること
- ・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。

(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 カリキュラム概ね30分程度）については、NTT 東西が別に定める規定によります。

(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

- ・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NTT 東西が提供する機器
- ・パソコン本体、モニター、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

enひかり回線・パソコン・テレビ及び家庭内 NW との接続、初期設定、付属マニュアルに記載された基本的操作方法

※スマートフォン及びタブレット端末については、enひかり回線との Wi-Fi 接続設定

## 2. ソフトウェア

### (1) 主なサポート対象

- ・接続設定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

- ・enひかり、enひかり電話等当社提供サービス
- ・プロバイダサービス (メールなど)
- ・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

(本ソフトが取得する情報)

当社及びNTT 東西は、契約者の承諾を得て、当社及びNTT 東西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、第46条 (個人情報及び秘密情報の保護) 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. 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

(最低利用期間)

本サービスの最低利用期間は、サービス開始日を含む暦月の末日とします。ただし、キャンペーン等により別途定められた規定がある場合には、これを遵守するものとします。

(本サービスの料金の計算方法等)

1. 本サービスの料金は、以下に規定するほか、当社が別に定めるところによります。
2. 当社は、契約者がその本契約に基づき支払う本サービスの料金を料金月（1 の暦月の起算日（当社が本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期間をいいます。以下同じとします）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。
3. 本サービスの料金に日割はありません。
4. 当社は、当社の業務の遂行上やむを得ない場合は、2 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、契約者が同料金月に契約及び解約を複数回繰り返した場合、月額料金にその回数に乗じた額を当該料金月の請求額とします。
6. 当社は、本サービスの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します。

(本サービスの料金)

本サービスの料金は以下のとおりとします。

1. 初期費用

(1) 契約事務手数料

0 円

(2) 転用事務手数料

税抜2,000 円

ただし、enひかり契約への転用と同時に転用を実施する場合は0 円とします。

2. 工事費用

0 円

3. 月額料金

税抜500 円

4. オンラインパソコン教室料金

1 カリキュラムにつき税抜1,800 円

(本サービスの料金等の臨時減免)

当社は、災害が発生し、又は発生するおそれがあるときは、本約款の規定にかかわらず、臨時に、その料金又は工事に関する費用を減免することがあります。