Marubeni 光 IT サポートプレミアム利用規約

目次

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

第 36 条（除外事項） 14
第 37 条（設備等の準備） 14
第 38 条（法令に規定する事項） 14
第 39 条（準拠法） 14
第 40 条（紛争の解決） 14
第 41 条（債権の譲渡） 14
第 42 条（反社会的勢力の排除） 14
【別紙 1（提供内容）】 **16**
【別紙 2（リモートサポートツールの動作環境）】 **17**
【別紙 3（遠隔映像ツールの動作環境）】 **18**
【別紙 4（電話サポート及びリモートサポートのサポート対象及びサポート範囲）】 **19**
【別紙 5（訪問サポートのサービス内容及び対象機器等）】 **21**
【別紙 6（故障機器代替機器貸出し）】 **22**
【別紙 7（料金表）】 **23**
【別紙 8（訪問サポート料金表）】 **24**
【別紙 9（訪問サポート（パソコン更改支援、オペレーションシステム更改支援）時の注意事項及び料金）】 **25**
【別紙 10　支払手数料等】 **27**

第1章　総則

第1条（本規約の目的）

ＭＸモバイリング株式会社（以下「当社」といいます。）は、この Marubeni 光 IT サポートプレミアム利用規約（以下「本規約」といいます。）を定め、これにより Marubeni 光 IT サポートプレミアム（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　当社から契約者への通知の方法は、当社ホームページへの掲示、書面または電子メールの送付その他当社所定の方法によるものとし、当社がそれを行ったときから効力が生じるものとします。

2　本規約は、民法５４８条の２第１項に定める定型約款に該当し、本規約の各条項および別紙等に記載の期間・金額その他の条件については、同法５４８条の４の定型約款の変更の規定に基づいて変更し、かつ当社が、前項に従い、効力発生日までに本サービス契約者に周知することにより、契約者の承諾を得ることなく本規約を変更することができ、変更後の本規約が適用されるものとします。

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
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（提供内容）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。
遠隔映像ツール	契約者のスマートフォンやタブレットから専用 URL にアクセスし、スマートフォンやタブレットのカメラ機能を起動し、契約者の宅内 IT 機器類の撮影を行うソフトウェア。撮影方法については、撮影画面へのテキスト表示やオペレータからの音声によるサポートを実施。本ソフトの動作環境は、別紙3（遠隔映像ツールの動作環境）に定めるところによります。
電話サポート	別紙4(電話サポート及びリモートサポートのサポート対象及びサポート範囲）に定める、電話での契約者のパソコン及び周辺機器等（以下「サポート対象機器等」といいます。）の状況やセキュリティ対策に関する問診、課題解決方法の説明
リモートサポート	別紙4(電話サポート及びにリモートサポートのサポート対象及びサポート範囲）に定める、リモートサポートツールがインストールされたサポート対象機器等を、契約者の要請に基づき当社オペレータが遠隔操作して行う課題解決等。なお、課題解決にあたり契約者の宅内 IT 機器類の把握が困難な場合は遠隔映像ツールを使用し実施。
訪問サポート	別紙5（訪問サポートのサービス内容及び対象機器等）に定める、契約者からの要請に基づき、当社訪問技術者が行う、インターネット接続のための設定作業、サポート対象機器等を利用するための設定作業又はその他設定作業（あわせて以下｢設定作業等｣といいます。）。 受付時間、提供時間は別紙１（提供内容）に定めるところによります。
故障機器代替機器貸出し	契約者の申告により、電話サポート及びリモートサポートにより問診を行った結果、サポート対象機器等の故障が原因と想定される場合において、契約者からの要望を前提として別紙 6 に定める条件での代替機器の一定期間貸出し。

訪問故障切り分けサポート	契約者の申告により、電話サポート及びリモートサポートにより問診を行っても故障箇所切り分けが不可能だった場合、訪問技術者が行う故障箇所の切り分け作業（故障箇所の切り分けや故障箇所の特定を保証するものではありません。）。
インターネット回線	インターネット接続を行うための契約者回線
訪問サポート料金	契約者が訪問サポートの提供を受けるにあたって、各提供プランに示す月額定額料金以外に支払いを要する料金。訪問及び訪問による不具合箇所の切り分け以外の設定作業等は、別紙 8（訪問サポート料金表）に定めるところによる料金がかかります。
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
インターネット通信	インターネット回線において、インターネットプロトコルバージョン 4 または 6 によって行う通信
料金月	毎月 1 日から同月末日までの一月
契約 ID	契約時に 1 インターネット回線毎、又は契約者毎に付与する一意の番号。 本サービス利用時の契約内容の確認等に用いる。
教育機関等	教育機関又は学習塾・スクール・教室等
医療機関等	医療機関又は病院等

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、契約者の要請があったときは、インターネット回線に紐づくサポート対象機器等に対し、電話、リモート及び訪問にて設定、利用方法及びトラブル対応に関するサポートサービスを提供します。

提供内容については、別紙 4～6 に定めるところによります。

第 5 条（提供区域）

本サービスは、日本国内のインターネット通信が利用可能な区域において提供します。

ただし、訪問サポートにおける午後 7 時から午前 9 時における派遣（夜間）に関しては、当社のフレッツ光回線敷設可能エリア（東日本エリア）に限り提供するものとします。

第 3 章　契約

第 6 条（契約の単位）

当社は、本サービスの契約者毎に 1 契約 ID 付与し、本契約を締結します。

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いただきます。

(1) 契約者名義
(2) 契約者住所
(3) 連絡先電話番号
(4) 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) 申込みの際に虚偽の事項を申告したとき。

(4) 第 34 条（利用に係る契約者の義務）の規定に違反するおそれがあるとき。

(5) その他当社の業務遂行上著しく支障があるとき。

(6) 当社が、本サービス契約の申込みをした者が第 42 条（反社会的勢力の排除）に規定する反社会的勢力であると判断したとき。

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 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 2 号および第 3 号、第 4 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（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、本契約で別に定める場合を除き、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 11 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　本条第 1 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。

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。

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。ただし、契約者が教育機関等又は医療機関等（教育機関等又は医療機関等が個人経営のものである場合は当該個人事業主を

いう。）であるときには、教育機関等である契約者が教育する者（学生、生徒又は受講生等）に利用させること又は医療機関等である契約者が診療する者（患者等）に利用させることを除きます。

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、正当な権利を有する第三者に帰属し、契約者には帰属しないものとします。

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　提供中止等

第 15 条（提供中止）

1　当社は、次の場合には、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、保守上、工事上、その他やむ得ない事由が生じたとき。

（2）第 17 条（利用の制限）の規定により、本サービスの利用を制限するとき。

（3）その他、当社が本サービスの提供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。

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、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 41 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又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 41 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、その請求事業者に支払わないときとします。）。

(3) 当社の名誉若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、訪問サポートの要請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 17 条（利用の制限）

当社は、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、この限りでありません。

第 19 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いただきます。なお、解約日は、申し出のあった日から４営業日以降となります。

第 20 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。

ただし、本条第 3 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 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。

(2) 第 18 条（本サービス提供の終了）第 1 項に定めるとき。

(3) 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、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 リモートサポートツール使用条件を別途定めたときは、これに違反したとき、又は当該使用条件で規定する使用権が終了したとき。

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 7（料金表）及び別紙 8（訪問サポート料金表）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、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 7（料金表）に規定する月額料金の支払いを要します。また、契約者は、訪問サポートを利用したときは、作業の完了をもって、別紙 8（訪問サポート料金表）に規定する訪問サポート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、訪問サポート、故障機器代替機器貸出し、及び訪問故障切り分け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（提供内容）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

3　契約者は、本規約に基づいて訪問サポートの提供を受けたときは、その成否を問わず、該当する料金の支払いを要します。

4　当社（料金その他の債務に係る債権について、第41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、その請求事業者とします。）は、訪問サポートの提供の完了後、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係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。

5　口座振替、クレジットカード払いの領収書は、通帳または利用明細の記載をもって領収書に代えるものとし、領収書を発行しないものとします。

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 7（料金表）及び別紙 8（訪問サポート料金表）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（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、この限りでありません。

第 25 条（料金計算方法等）

1　当社は、契約者が本契約に基づき支払う別紙 7（料金表）及び別紙 8（訪問サポート料金表）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 22 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 7（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。

(6) 料金月の初日以外の日に本サービスのプラン変更等により月額料金の額が増加又は減少したとき。

この場合、増加又は減少後の月額料金は、その増加又は減少のあった日から適用します。

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。

6　契約者は、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、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、当社が別途指定する所定の方法で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。

3　契約者は、本契約の解約を希望する場合には、本規約に基づき負担する料金等の支払債務の残額の全て（以下「残債務」といいます）につき、当社が本契約の解約手続きと同時支払いを求めた場合には、当社に対し、本契約の解約手続きと同時に支払うものとします。

4　当社は、契約者に一定の期間、利用料金の不払い等の事情がある場合、契約者に対して有する利用料金その他の債権を、債権管理回収業に関する特別措置法 により認可された債権回収代行会社または弁護士等（以下「請求事業者」という）へ債権の回収業務を委託することができるものとします。また契約者は、これを承諾するものとします。

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 7（料金表）及び別紙 8（訪問サポート料金表）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 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。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 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（本サービス専用受付番号へのリモートサポート訪問サポート、故障機器代替機器貸出し、及び訪問故障切り分け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（提供内容）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（提供内容）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 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・故障箇所等の特定（故障箇所の切り分け含む）、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。また、以下の場合においては故障箇所等の特定（故障箇所の切り分け含む）に関わる作業実施が不可能な場合があります。

(1) 被疑箇所が PC と同一ネットワーク帯にない場合
(2) フィルタリング等の機能により通信の制御を行っている場合
(3) 別拠点への疎通確認を伴う場合
(4) 通信経路上の機器が確認できない場合や、機器の設置場所に入室できない場合、配管内の配線により被疑箇所等の目視確認ができない場合等、契約者のパソコン環境や宅内環境によって作業が困難な場合
(5) その他、当社が、作業が困難であると判断した場合

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、訪問サポート、訪問故障切り分けサポート及び代替機貸出し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、訪問サポート、故障切り分けサポート及び代替機貸出しの実施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。

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

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。

第 8 章　個人情報の取扱い

第 33 条（個人情報の取扱い）

1　当社は、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。）を取得することができるものとし、契約者はこれに同意するものとします。

2　当社は、前項の規定により取得した個人情報については、当社が別に定める「個人情報保護方針」に基づき取り扱うものとします。なお、本規約と当該個人情報保護方針に齟齬がある場合、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又は販売する商品等の紹介、提案及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又は商品等の紹介、提案及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又は謝礼の送付
(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　契約者は、当社が第 41 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、住所及び本サービスに係る連絡先電話番号・フレッツの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 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。

8　契約者は、当社が第 41 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。

9　契約者は、当社が、支払いに関する情報を、請求業務を行うＮＴＴスマートトレード、三菱ＵＦＪファクターまたはＮＴＴ東日本株式会社その他業務委託先へ提供することについて、同意するものとします。また、利用料金の不払い等の事情がある場合、認可された債権回収代行会社または弁護士に提供することについても、同意するものとします。

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) サービス対象機器等が、インターネット回線に接続又は関連して利用されること。

(2) インターネット回線が、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。

(3) 契約者自身による本サービスの利用の要請であること。ただし、次の各号に掲げる契約者が当該各号に定める者に契約 ID を通知し本サービスを利用させるときにおける、当該各号に定める者による本サービスの利用の要請を含みます。なお、契約者が当該各号に定める者に契約 ID を通知し本サービスを利用させるとき、契約者は、当該各号に定める者による本サービスの利用が契約者自身による本サービスの利用となること、及び、契約者が当該各号に定める者による本サービスの利用を適切に管理することに同意しているものとし、当社は、当該各号に定める者が契約 ID を不正利用等したこと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。

① 法人若しくは個人事業主が契約者の場合
　契約者が雇用する者

② 教育機関等（教育機関等が個人経営のものである場合は当該個人事業主をいう。）が契約者の場合
　契約者が教育する者（学生、生徒又は受講生等）

③ 医療機関等（医療機関等が個人経営のものである場合は当該個人事業主をいう。）が契約者の場合
　契約者が診療する者（患者等）

(4) 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。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 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。

(8) 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)　リモートサポート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インターネット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　契約者が、訪問サポートの要請をする場合には、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) 当社が契約者を訪問した際にサービス対象機器等の設置場所まで案内し設定作業等へ立ち会うこと。
(2) 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利便（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。

4　契約者が、故障機器代替機器貸出しの要請をする場合には、本条第 1 項その他の本規約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) 代替機器を第三者に譲渡し、転貸し、自己もしくは第三者のための担保として提供し又は使用させないこと。
(2) 代替機器を善良な管理者の注意をもって使用及び保管すること。
(3) 代替機器（AC 電源等付属品含む）に故障、滅失又は毀損等が生じたときは、直ちに、その旨を当社に通知し、当社の指示に従うこと。代替機器の状態によっては契約者に賠償いただく場合がございます。
(4) 別紙 6 に定める代替機器の貸出し期間を経過したにもかかわらず、当社の指示に従わず代替機器の返却に応じない場合、当該機器に関わる損害を賠償いただく場合がございます。

5　契約者が、訪問故障切り分けサポートの要請をする場合には、本条第 1 項その他の本規約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) 当社が契約者を訪問した際にサービス対象機器等の設置場所まで案内し設定作業等へ立ち会うこと。
(2) 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利便（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。

6　前 6 項の規定のほか、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。

7　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いただきます。

第 35 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

行っていただきます。

(1) 当社の求めに応じたＩＤ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。ただし、訪問サポートに定めるメニューのうち、サービス対象機器等に記憶された情報の複製を行うメニューを利用する場合はその限りではありません。
(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 36 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 34 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幇助となる作業を当社に要求する場合。
(4) その他、契約者の責により本サービスの提供が困難となる場合。

第 37 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、又はインターネット回線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インターネット回線の利用料金は、本サービスの利用料金には含まれません。

第 38 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 39 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 40 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、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第 41 条（債権の譲渡）

契約者は、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、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 42 条（反社会的勢力の排除）

契約者は、次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、将来にわたって次の各号のいずれにも該当しないことを確約します。

(1) 自ら又は自らの役員（取締役、執行役又は監査役）が、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成３年法律第７７号）第２条第２号）、暴力団員（暴力団員による不当な行

為の防止等に関する法律 第２条第６号）、暴力団員でなくなった時から５年間を経過しない者、もしくはこれらに準ずる者、又は暴力団若しくは暴力団員と密接な関係を有する者（以下、これらを個別に又は総称して「暴力団員等」という。）であること

(2) 自らの行う事業が、暴力団員等の支配を受けていると認められること

(3) 自らの行う事業に関し、暴力団員等の威力を利用し、財産上の不当な利益を図る目的で暴力団員等を利用し、又は、暴力団員等の威力を利用する目的で暴力団員等を従事させていると認められること

(4) 自らが暴力団員等に対して資金を提供し、便宜を供与し、又は不当に優先的に扱うなどの関与をしていると認められること

(5) 本契約の履行が、暴力団員等の活動を助長し、又は暴力団の運営に資するものであること

2 当社は、契約者が次の各号の一に該当するときは、何らの通知、催告を要せず即時に本契約を解除することができます。

(1) 第１項に違反したとき

(2) 自ら又は第三者をして次に掲げる行為をしたとき

①当社もしくは当社の委託先に対する暴力的な要求行為

②当社もしくは当社の委託先に対する法的な責任を超えた不当な要求行為

③当社もしくは当社の委託先に対する脅迫的言辞又は暴力的行為

④風説を流布し、又は偽計若しくは威力を用いて、当社もしくは当社の委託先の信用を毀損し、又は当社もしくは当社の委託先の業務を妨害する行為

⑤その他前各号に準ずる行為

3 当社は、前項の規定により本契約を解除した場合、契約者に損害が生じても、これを賠償する責を負わないものとします。

附 則

この利用規約は、2022 年４月 15 日から実施します。

2022 年７月７日　一部改定
2023 年７月１日　一部改定
2024 年２月１日　一部改定
2024 年 10 月１日 一部改定
2025 年４月１日　一部改定
2025 年７月１日　一部改定

【別紙 1（提供内容）】

当社は、契約者からの申告に基づき、契約プランに応じた下記サービスを提供します。

［基本メニュー］

［基本メニュー］提供内容				
電話・リモートサポート※1		訪問サポート	訪問故障切り分け サポート※1	代替機器貸出し
サポート対応時間	問い合わせ回数上限			
9：00～18：00	1 月あたり 20 回まで ※2※3	別紙 5 のとおり 提供※4※5	9：00～17：00 1 月あたり 1 回まで ※5※6	別紙 6 のとおり 提供※5※7

※1　祝祭日および年末年始（12 月 29 日から翌年 1 月 3 日）を除く月曜日から土曜日（本契約において「営業日」といいます。）の指定時間の間、専用受付番号で、当社オペレータによる受付およびサポートサービスを提供します。ただし、指定時間内での当社オペレータによる受付から現地までの派遣、又は、課題の解決、並びに故障の回復等を保証するものではありません。

※2　1 月とは暦日をさし、また、20 回とは契約者および利用者から当社オペレータへ問い合わせをした回数となります。なお、各種ツール等の設定にかかわるサポートも回数に含まれます。1 契約あたりつき問い合わせ上限を超えて電話・リモートサポートを利用する場合は、オプションメニューの「問い合わせ回数追加オプション」が必要となります。

※3　契約者が要請する場合には、本サービスの利用におけるサポート応対記録（利用日時、利用者名、サポート内容） を提供いたします。

※4　別に定めるメニューを除き、1 年 365 日（閏年は 366 日）24 時間とします。ただし、午後 7 時から午前 9 時における派遣（夜間）に関しては、NTT 東日本のフレッツ光回線敷設可能エリアに限り提供するものとします。なお、対応時間については事前の調整が必要であり、即日での当社オペレータによる受付から現地までの派遣、又は、課題の解決、並びに故障の回復等を保証するものではありません。

※5　契約者住所においてのみの提供となります。

※6　追加でパソコン等の設定を依頼された場合は訪問サポートで対応します。

※7　代替機器は、第 34 条（利用に係る契約者の義務）第 5 項に従い取り扱いください。

［オプションメニュー］

サービス名称	提供内容	
	電話・リモートサポート 対応時間※1	訪問故障切り分けサポート 対応時間※1
時間延長オプション	月曜日から土曜日 18：00～翌 9：00 日曜日・祝祭日・年末年始※2 24 時間	月曜日から土曜日 17：00～翌 9：00 日曜日・祝祭日・年末年始※2 24 時間

※1　指定時間内での当社オペレータによる受付から現地までの派遣、又は、課題の解決、並びに故障の回復等を保証するものではありません。

※2　年末年始は、12 月 29 日から翌年 1 月 3 日とします。

サービス名称	提供内容
問い合わせ回数追加オプション ※1	1 月あたり問い合わせ回数上限　追加 20 回まで※2

※1　本オプションを提供開始した日を含む料金月のみの適用となります。

※2　追加された回数については翌月への繰り越しはできません。

【別紙２（リモートサポートツールの動作環境）】

オペレーション システム	最新の動作環境は、当社公式ホームページでご確認ください。 当社公式ＨＰ： https://www.mtchojin.com/marubenihikari#marubeni 光 it ｻﾎﾟｰﾄﾌﾟﾚﾐｱﾑ
CPU	
メモリ	
HDD	
LAN	
その他	

【別紙３（遠隔映像ツールの動作環境）】

オペレーション システム	最新の動作環境は、当社公式ホームページでご確認ください。 当社公式ＨＰ： https://www.mtchojin.com/marubenihikari#marubeni 光 it ｻﾎﾟｰﾄﾌﾟﾚﾐｱﾑ
CPU	
メモリ	
HDD	
LAN	
その他	

【別紙 4（電話サポート及びリモートサポートのサポート対象及びサポート範囲）】

電話サポート及び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。なお、本別紙により規定する主なサポート対象以外の詳細については、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

日本国内向けに販売されたメーカー純正機器

ただし、メーカーの公式サポートが終了した機器はサポート対象外となります。

主なサポート対象機器は以下のとおりです。

- 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]、当社ビジネスホン等当社提供機器
- パソコン本体、モニタ、キーボード、マウス
- 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

- インターネット回線、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

日本国内向けに販売・配布されたソフトウェアハウス製ソフトウェア

ただし、各社のオペレーションシステムの公式サポートが終了したオペレーションシステムはサポート対象外となります。また、メーカーの公式サポートが終了したソフトウェアもサポート対象外となります。

主なサポート対象ソフトウェアは以下のとおりです。

- フレッツ接続ツール等 NTT 東日本/NTT 西日本提供ソフトウェア
- オペレーションシステム（Windows、mac OS）
- ブラウザ・メールソフト
- 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、基本的な操作方法等を付属マニュアルに記載の範囲でサポート

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、フレッツ 光クロス、ひかり電話等 NTT 東日本/NTT 西日本提供サービス（コラボ光含む）
- インターネット接続サービス（光、ADSL　等）
- 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・活用方法概要の説明

【別紙５（訪問サポートのサービス内容及び対象機器等）】

訪問サポートの主なサービス内容及び対象機器等は以下のとおりです。詳細は当社公式ホームページ（https://www.mxmobiling.co.jp/marubenihikari/yakkan/）をご確認ください。なお、本別紙により規定する主なサービス内容及び対象機器以外のサービス内容、対象機器等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、サービス内容及び対象機器等であっても、対応できない場合があります。

メニュー	サービス内容
インターネット接続設定（ルータ接続）	• 設置済みルータに対する設定用パソコンの設定・接続、パスワード設定、時刻設定ＩＰ電話関連設定 • ＩＳＰ接続設定、PPPoE ブリッジ設定、DHCP サーバー設定、ＩＰルーティング設定 • セキュリティ設定（ファイアウォールの設定、L2TP の設定、Ipsec の設定） • 動作確認
追加パソコンのインターネット接続設定	• 設置済みパソコンに対する接続設定 • ブラウザ設定 • メーラ設定 • 動作確認
LAN カードの設定	設置済みパソコンに対する有線及び無線接続用の LAN カード又は USB 機器若しくはイーサネットコンバータの接続、ドライバインストール、並びに設定 ＊パソコンに搭載された有線又は無線接続用機器を設定する場合についても本メニューで対応します。 ＊無線接続の場合の無線設定（ルータに設定された SSID 及び暗号化方式登録）を含みます。
パソコン更改支援	・パソコンの NW 設定（有線のみ）・メーラ設定・プリンタドライバのインストール ・データ移行 ・動作確認
オペレーションシステム更改支援	・オペレーションシステムリカバリ ・パソコンの NW 設定（有線のみ）・メーラ設定・プリンタドライバのインストール ・データ移行 ・動作確認

【別紙 6（故障機器代替機器貸出し）】

契約者からの申告に基づく問診の結果、機器故障が原因と想定される場合、契約者からの要望を前提として、故障した機器に対する代替機器を一定期間貸し出します。

なお、代替機器の貸出し要否及び種類等は当社が判断、指定するものとします（契約者が要否、種類等を指定することはできません。）。また、当社は、代替機器の正常動作及び代替機器の貸出しによる故障の回復を保証いたしません(代替機器故障時は別の代替機器をお届けしますので当社宛速やかに連絡ください。)。

代替機器の種類等、貸出し期間、設置設定及び回収方法の条件は以下のとおりです。

訪問故障切り分けサポート時に機器・ソフト設定を依頼された場合、訪問サポートを適用します。なお、その際別紙 8（訪問サポート料金表）における基本作業費はかかりません。

	サービス内容
種類等	パソコン（Windows のみで、AC 電源含む）、タブレット（Andorid のみで、AC 電源含む）、ルータ（SOHO 向けで、AC 電源含む）、HUB（AC 電源含む）、単体 FAX 電話機（親機、子機各 1 台含む）
貸出し期間	貸出し期間は最大 2 週間※ ※貸出し時に指定します。また、貸出し期間内における同一種類等の貸出しは 1 契約あたり 1 台までとします。
設置設定	宅配によるお届け （設定は電話サポート、リモートサポートで実施）
回収方法	契約者による送付（着払い）

【別紙 7（料金表）】

1. 月額料金

［基本メニュー］］

サービス名称	課金単位	料金
スタンダードあんしんプラン	本契約ごとに月額	3,300 円（税込 3,630 円）

［オプションメニュー］

サービス名称	課金単位	料金
時間延長オプション	本契約ごとに月額	2,000 円（税込 2,200 円）
問合せ回数追加オプション	1 追加ごと	3,500 円（税込 3,850 円）

【別紙 8（訪問サポート料金表）】

1．基本料金

項目	対象・単位	価格
基本作業費※	1 の派遣ごとに課金します（スタンダードプランの為無償）	―
基本作業 加算額	1 の派遣における作業メニューの料金額の合計が 29,000 円（税込 31,900 円）を超えた場合に、29,000 円（税込 31,900 円）ごとに加算します。	4,600 円 （税込 5,060 円）
夜間基本費	午後 7 時から午前 9 時における 1 の派遣ごとに基本作業費に加算します。	5,900 円 （税込 6,490 円）
夜間追加費	午後 7 時から午前 9 時における 1 の派遣において、本紙２．作業メニュー料金の合計額が 3,000 円（税込 3,300 円）を超える場合は、3,000 円（税込 3,300 円）を超える毎に加算します。	2,600 円 （税込 2,860 円）
交通費	本サービスの提供区域内であって離島（本州及び北海道を離れる島）において訪問サポートの提供を行う場合に課金する場合があります。	実費

2．作業メニュー料金

契約者の要請に基づき、各作業メニューごとに加算します。主な作業メニュー料金は以下のとおりです。

メニュー料金詳細は当社公式ホームページの Marubeni 光 IT サポートプレミアム重要事項説明書（別紙）

をご確認ください。（https://www.mxmobiling.co.jp/marubenihikari/yakkan/）

作業メニュー料金は、別紙 5（訪問サポートのサービス内容及び対象機器等）に記載したメニューについての料金であって、それら以外のメニュー料金については、当社が別に定めるところによります。

作業メニュー	課金単位	価格
インターネット接続設定（ルータ接続）	パソコン・ルータ 1 台ごとに	3,900 円 （税込 4,290 円）
追加パソコンのインターネット接続設定	パソコン１台ごとに	3,900 円 （税込 4,290 円）
LAN カードの設定	ＬＡＮカード等１つごとに	3,800 円 （税込 4,180 円）
パソコン更改支援	パソコン１台ごとに	別紙 9 参照
オペレーションシステム更改支援	パソコン１台ごとに	別紙 9 参照

（注）上記の作業メニュー料金は　第 22 条（利用料金の支払義務）に基づき、当社が定める作業の完了をもって、契約者が支払うこととします。

（注）上記の作業メニュー料金は、別紙 5（訪問サポートのサービス内容及び対象機器等）に記載したメニューについての料金であって、それら以外のメニュー料金については、当社が別に定めるところによります。

（注）上記の作業メニュー料金は　第 22 条に基づき、当社が定める作業の完了をもって、契約者が支払うこととします。

【別紙 9（訪問サポート（パソコン更改支援、オペレーションシステム更改支援）時の注意事項及び料金）】

＜訪問サポート　データ移行料金表＞

移行対象 パソコン台数 ※1	データ移行 （パソコン更改）		データ移行 （OS アップグレード）		
	データ移行 HDD 容量		バックアップ HDD 容量		
	10GB まで	50GB まで	10GB まで	50GB まで	
1 台	41,600 円／台 （税込 45,760 円 ／台）	52,000 円／台 （税込 57,200 円 ／台）	49,400 円／台 （税込 54,340 円 ／台）	57,200 円／台 （税込 62,920 円 ／台）	記憶装置 （NAS） ※2
2 台～3 台	24,700 円／台 （税込 27,170 円 ／台）	31,200 円／台 （税込 34,320 円 ／台）	32,500 円／台 （税込 35,750 円 ／台）	37,700 円／台 （税込 41,470 円 ／台）	
4 台～5 台	23,400 円／台 （税込 25,740 円 ／台）	29,900 円／台 （税込 32,890 円 ／台）	29,900 円／台 （税込 32,890 円 ／台）	35,100 円／台 （税込 38,610 円 ／台）	
6 台～10 台	20,800 円／台 （税込 22,880 円 ／台）	27,300 円／台 （税込 30,030 円 ／台）	26,700 円／台 （税込 29,370 円 ／台）	33,200 円／台 （税込 36,520 円 ／台）	
11 台～15 台	20,200 円／台 （税込 22,220 円 ／台）	26,700 円／台 （税込 29,370 円 ／台）	24,700 円／台 （税込 27,170 円 ／台）	31,200 円／台 （税込 34,320 円 ／台）	
16 台～20 台	19,500 円／台 （税込 21,450 円 ／台）	26,000 円／台 （税込 28,600 円 ／台）	24,100 円／台 （税込 26,510 円 ／台）	30,600 円／台 （税込 33,660 円 ／台）	

※1）料金単価については合計台数の価格帯の単価を適用いたします

※2）契約者は別途、当社が指定する記憶装置（NAS）の費用を負担いただく必要があります。

※3）契約者は上記の料金を当社が別に定める作業の完了をもって支払うこととします。

＜データ移行実施条件について＞

・データ移行の実施にあたり、契約者がご利用中のパソコン等のご利用環境を確認するため、当社にて事前に
　設備確認作業を実施いたします。
・データ移行の対象は、移行元パソコンのオペレーションシステムが WindowsXP といたします。
・事前設備確認の結果、オペレーションシステム及びパソコンのご利用環境によっては、データ移行作業等を実施できない場合があることをあらかじめご了承ください。

＜移行対象データについて＞

移行対象データは以下のものに限ります。

・ファイルとフォルダ
・電子メールのメールデータ、アドレス帳
・ブラウザのブックマーク（お気に入り）（Internet Explorer7、Internet Explorer8、chrome、Firefox）
・リモートサポートツール

なお、上記、移行対象データのうち、ファイルやフォルダは契約者のデスクトップ又はマイドキュメントにあるものを移行対象とします。

・リモートサポートツール以外のアプリケーションは移行対象に含まれません。
（移行先パソコンへアプリケーションのインストールが必要な場合は、1 アプリケーションあたり 4,600 円（税込 5,060 円）をお支払いいただくことにより当社によりインストールサービスを実施いたします。）
・契約者が使用しているアプリケーションによっては、アップグレード後のオペレーションシステムに対応していない場合があります。
・電子メールデータの移行に関しては下記のメールクライアントを移行対象とします。

・Outlook Express
・Outlook 2007
・Windows Live Mail
・Becky!
・Thunderbird
・電子メールのメールデータ、アドレス帳を除き、契約者が設定した電子メールの仕訳ルールや、迷惑フィル
タ（セーフリスト、拒否リスト）のデータ移行については対象外とします。
・デバイスドライバは移行対象データに含まれません。
・データ移行（オペレーションシステムアップグレード）をご利用になる場合は、当社が指定する記憶装置（NAS）を用いるものとし、移行対象データを当該記憶装置（NAS）に一時保存後、移行先のパソコンへ移行対象データを移行することとします。なお、当該記憶装置（NAS）については、データ移行作業が完了したことを確認し、契約者に提供するものとします。

＜免責について＞
・データ移行実施後に、デバイス等の互換性が完全でなかったために発生したパソコン不調については、当社
は責任を負わないものとします。
・ご利用中のパソコンの オペレーションシステム をアップグレードしたことが原因でパソコンメーカー等によるサポートをご利用できなくなる場合があるため、事前にパソコンメーカー等へご確認ください。
オペレーションシステム アップグレード後、パソコンメーカー等のサポートがご利用できなくなった場合は、当社は責任を負わないものとします。
・ご利用中のパソコンの オペレーションシステム アップグレード後に、記憶装置（HDD、メモリ等）、CPU等のパソコン部品の劣化等による障害が発生しても、当社は責任を負わないものとします。
・データ移行実施にあたり、契約者のデータの補償、損失などのあらゆる損害について当社は責任を負いません。貴重なデータおよびプログラムは、データ移行実施前に、契約者自らの責任でバックアップしてください。

【別紙 10　支払手数料等】

区分	概要	料金
名義変更手数料	契約者名の変更	2,000 円(税込 2,200 円)/回
請求書発行手数料	引き落としができなかった場合、期日までに支払いただけなかった場合、コンビニ払い等により請求書を(再)発行する場合	250 円(税込 275 円)/回
収納手数料	当社指定口座に利用料金等を直接振込む場合	500 円(税込 550 円)/回
NTT 東日本・NTT 西日本代行請求（まとめて支払い）	・請求書」発行手数料 ・「口座振替のご案内」発行手数料 ※NTT 東日本・NTT 西日本へ発行手数料を支払いの場合は不要	200 円(税込 220 円)/回 150 円(税込 165 円)/回