Ｍリモートサポートサービス契約約款

第１章　総則

第1条（約款の適用）

1　当社は、この「Ｍリモートサポートサービス契約約款」（以下「約款」といいます）を定め、これに従いＭリモートサポートサービス（以下「本サービス」といいます）を本サービスの利用契約者（以下「本サービス契約者」）へ提供します。

2　本サービスの利用契約（以下「本契約」といいます）は、この約款の各条項の定めに従うものとします。

第2条（通知の方法、約款の変更）

1　当社から本サービス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　この約款は、民法５４８条の２第１項に定める定型約款に該当し、この規定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、本サービス契約者の承諾を得ることなくこの約款を変更することができ、変更後の約款が適用されるものとします。

第3条（用語の定義）

この約款においては、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
1.　電気通信設備	電気通信を行うための機械、器具、線路その他の電気的設備
2.　電気通信サービス	電気通信設備を使用して他人の通信を媒介すること、その他電気通信設備を他人の通信の用に供すること。
3.　ＩＰ通信網	主としてデータ通信の用に供することを目的としてインターネットプロトコルにより符号の伝送交換を行うための電気通信回線設備（送信の場所と受信の場所との間を接続する伝送路設備及びこれと一体として設置される交換設備並びにこれらの附属設備をいいます。以下同じとします。）
4.　ＩＰ通信網サービス	ＩＰ通信網を使用して行う電気通信サービス
5.　契約者回線	本サービス契約に基づいて、契約者が利用する電気通信回線
6.　端末設備	電気通信回線設備の一端に接続される電気通信設備であって、１の部分の設置の場所が他の部分の設置の場所と同一の構内（これに準ずる区域内を含みます。）又は同一の建物内であるもの

7. 本サービス取扱所	(1) 本サービスに関する業務を行う当社の事業所 (2) 当社の委託により本サービスに関する契約事務を行う者の事業所
8. 本ソフト	本サービス契約者のパソコン等にインストールし、本サービス契約者の承諾に基づき本サービスの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。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 2（本ソフトの利用条件）に定めるところによります。
9. リモートサポート	本ソフトがインストールされた本サービス契約者のパソコン等を本サービス契約者の要請に基づき本サービスの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。
10. オンラインパソコン教室	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。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。

第２章　本サービスの提供

第4条（本サービスの提供区域）

本サービスは、ＮＴＴ東日本株式会社、またはＮＴＴ西日本株式会社（以下「通信事業者」といいます）が提供するリモートサポートサービスを利用したサービスであり、その通信事業者の提供区域において本サービスを提供します。

第３章　契約

第5条（契約の単位）

1 当社は、ＩＰ通信網サービスのうち当社が自己の名で提供するもの（以下「Marubeni 光サービス」という）の１つにつき１つの本契約を締結します。

2 本サービス契約者は、その本サービスに係る Marubeni 光サービス契約者と同一の者に限ります。

第6条（契約申込の方法）

本サービスの申込みをするときは、契約事務を行う本サービス取扱所からの案内にしたがって当社所定の方法で手続きを行っていただきます。

第7条（契約の成立）

1　本契約は、新たに契約者となろうとする者（以下「利用申込者」といいます）が、この約款を本契約の内容とすること、かつこの約款での取引に合意のうえ当社所定の方法により申し込みをし、当社が審査を行い所定の方法で所定の事項を利用申込者に通知したときに、当該申込みの承諾があったものとして成立するものとします。なお、申し込みにあたっての条件についても、この約款が適用されるものとし、また当社へ申込みいただいた後の撤回・取消はできないものとします。

2　利用申込者は、契約を申し込むにあたり、次の各号に掲げる事項を表明し保証するものとします。

(1) 当社に届け出た事項に虚偽、誤記、または記入漏れがないこと
(2) 本契約を申し込む正当な権限を有し、当該権限の範囲内で申し込みを行うこと
(3) 過去にこの約款に違反し、利用停止・解除等の処分を受けたことがないこと

3　当社は、本条第 1 項の審査の内容について利用申込者に開示することはありません。

4　当社は、この約款を当社ホームページへの掲示その他当社所定の方法により、利用申込者が予めその内容を知る機会を確保するものとします。

第8条　（契約内容の変更）

1　本サービス契約者は、第 6 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 7 条（契約の成立）の規定に準じて取り扱います。

第9条　（権利の譲渡）

本サービス契約者は、本サービスの利用権を譲渡できないものとします。

第10条 （本サービス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本サービス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、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。

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､本サービス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利用回線の Marubeni 光サービス契約者の地位の承継の届出をもって、本サービス契約者の地位の承継があったものとみなします。

第11条 （本サービス契約者の氏名等の変更の届出）

1　本サービス契約者は、その氏名、名称、住所若しくは居所、メールアドレス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、メールアドレス又は請求書送付先へのメールによる通知をもって、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12条 （営業活動の禁止）

本サービス契約者は、本サービスを使用して、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13条 （著作権等）

1　本サービスにおいて当社が本サービス契約者に提供する一切の物品（約款、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財産権は、通信事業者が定める者に帰属するものとします。

2　本サービス契約者は、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。

第５章　利用中止等

第14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 16 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) 当社又は通信事業者が設置する電気通信設備、本ソフトの障害、その他やむ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15条 （利用停止）

1　当社は、本サービス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。

(2) 本サービス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利用回線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 12 条（営業活動の禁止）、第 13 条（著作権等）及び第 32 条（利用に係る本サービス契約者の義務）の規定に違反したとき。

(5) 本サービス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) 約款に反する行為であって、本サービス又は利用回線等に関する当社の業務の遂行又は通信事業者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、当社から予めその理由、利用停止

をする日及び期間を本サービス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16条 （利用の制限）

当社は、Marubeni 光サービス契約約款第 24 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17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周知を行います。また、予めその理由、本サービスの提供を終了する日を本サービス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 （契約者による契約解除）

本サービス契約者は、本契約を解除しようとするときは、そのことを予め本サービス取扱所に当社所定の方法により通知して頂きます。

第19条 （当社による契約解除）

1 当社は、次のいずれかに該当する場合は、予め本サービス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 15 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 15 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) 本契約に係る利用回線の契約について、その契約の解除又は第 3 条（用語の定義）に定める Marubeni 光サービス以外の IP 通信網サービスの品目又は細目への変更があったとき。

(3) 第 17 条（本サービス提供の終了）第 1 項に定めるとき。

2　本サービス契約者に次に定める事由のいずれかが発生した場合、当社は本契約を催告なく解除できるものとします。この場合、本サービス契約者は期限の利益を失い、直ちに本契約に基づく料金等を当社に支払うものとします。

(1) 支払停止または支払不能に陥ったとき、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とき

(2) 手形交換所の取引停止処分を受けたとき

(3) 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

(4) 破産手続開始、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、または自ら申立をしたとき
(5) 第 7 条第 2 項（利用申込者の表明保証）に違反したとき
(6) 料金（遅延損害金を含む）の全部または一部の支払を遅滞しまたは支払を拒否したとき
(7) この約款に違反し催告後も是正しないとき
(8) 死亡、行為無能力者または制限行為能力者となったとき
(9) 当社に届け出られた連絡先と連絡がとれないとき
(10)監督官庁から営業許可の取消・停止等の処分を受けたとき
(11)本サービス契約者若しくはその役員および従業員に、総会屋、暴力団、暴力団員またはこれに準ずる者（以下「反社会的勢力」といいます）が存在するとき、若しくは名目の如何を問わず、本サービス契約者若しくはその役員および従業員が反社会的勢力の維持・運営若しくは関与し、または意図して反社会的勢力と交流をもっているとき
(12)その他当社が本サービス契約者に対して本サービスを提供することが不相当と判断したとき

第 6 章 料金

第20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21条 （利用料金の支払義務）

1 本サービス契約者は、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、契約の解除があった日の前日までの期間（提供を開始した日と解除又は廃止のあった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 5（料金表）に規定する月額料金の支払いを要します。また、本サービス契約者は、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、本サービス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、本サービス契約者は、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、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（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刻から起算して、48 時間以上その状態が連続したと	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、その日数に対応するその本サービスについての月額料金

き。	
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
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

第 21 条の 2（利用料金等の支払期日）

本サービス契約者は、この約款に基づき負担する料金等の支払債務につき、当社が別途指定する所定の方法（当社が本サービス契約者へ送付する請求書を含むがこれに限られない）に記載する支払期日までに、当社にこれを支払うものとします。

第22条 （割増金）

本サービス契約者は、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 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って頂きます。

第23条 （延滞利息）

本サービス契約者は、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 14.6%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 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24条 （料金の計算方法等）

1 当社は、本サービス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、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契約の解除又は廃止等があったとき。

(3) 料金月の初日に本サービスの提供を開始し、その日にその契約の解除又は廃止があったとき。

(4) 第 21 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。

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 21 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 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　本サービス契約者は、当社が請求した料金等の額が約款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約款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。

6　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、その端数を切り上げます。

第25条 （料金等の支払）

1　本サービス契約者は、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　本サービス契約者は、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26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 ヶ月以上の料金を、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27条 （消費税相当額の加算）

第 21 条（利用料金の支払義務）の規定その他約款の規定により別紙 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）　この約款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。本サービス契約者は、自営端末設備又は自営電気通信設備を技術基準及び技術的条件に適合するよう維持していただきます。

第28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、この約款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29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、その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。以下こ

の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、その本サービス契約者の損害を次項に定める範囲内で損害を賠償します。

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に係る月額基本料等の月額料を発生した損害とみなし、その額に限って賠償します。また、逸失利益、データ喪失等にかかる損害、特別損害（予見可能な場合も含む）については財産的損害および非財産的損害も含め賠償しないものとします。

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は、前項の規定は適用しません。

第30条 （免責）

1　当社は、本サービス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、本サービス契約者の問題・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、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サービス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本サービス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、一切の責任は負いません。

7　本サービス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、本サービス契約者は、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 14 条（利用中止）、第 15 条（利用停止）、第 16 条（利用の制限）、第 17 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。

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、約款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、予めそのことを本サービス契約者に通知します。

第８章　個人情報の取扱

第31条（個人情報の取扱）

1　当社は、本サービス契約者から取得した個人情報について、下記の目的に利用できるものとします。また、本サービス契約者は、本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者又は事業者変更先事業者から請求があったときは、当社がその本サービス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、同意して頂きます。

①商品・サービス等の提供を含む契約の締結・履行、契約後の管理、提供した商品・サービス等のアフターサービスの実施のため
②商品・サービス等の提供に必要な連絡および商品等の発送のため
③商品・サービス等に関する情報およびその他当社の事業活動に関する情報案内のため
④商品・サービス等に関する料金の請求収納および債権保全のため
⑤市場調査、その他の調査・研究のため
⑥懸賞、キャンペーン等の実施のため
⑦取引先・顧客との契約の締結・履行、契約後の管理、その他取引先への必要な連絡のため
⑧取引先・顧客およびマーケティング情報の分析のため
⑨新商品・新サービスの提供を目的とした開発、ならびに各種商品およびサービスの品質改善、マーケティングへの活用等のための調査・分析（当該分析のための統計データの作成、利用、提供を含みます。）のため
⑩取引先・顧客との円滑な関係を構築・維持するための各種方策の実施、各種便宜（ポイント、クーポン、キャッシュバックなどのインセンティブプログラムなどを含みますが、これらに限られません。）の供与のため
⑪当社へのお問い合わせ、ご意見に対応するため
⑫施設、設備および機器の保守管理、並びにその利用状況の管理のため

2　本サービス契約者は、当社が、本サービスの提供のため、その過程において本サービス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、同意して頂きます。

3　当社は、本サービス契約者から知り得た個人情報については、当社が別途定める個人情報保護方針（以下「プライバシーポリシー」という）に基づき取り扱うものとします。

4　当社は、本サービス契約者の個人情報につき、業務上の必要に応じて本サービス契約者情報の適正な管理についての契約を締結した第三者にその取扱いを委託することができるものとし、本サービス契約者は予めこれを承諾するものとします。その際、当社は委託先に対し適切な監督を行います。

5　当社は、法律で認められた場合を除き、個人情報を本サービス契約者の同意なしに第三者に開示・提供しません。但し、法令に基づいて司法機関、行政機関等から法的義務を伴う要請を受けた場合、合併その他の事由による事業承継に伴う場合もしくはその可能性がある場合その他法令に定めがある場合には、例外的に契約者の同意なく必要最低限の情報を当該第三者に開示・提供する場合があります。

6　前項にかかわらず、本サービス契約者の本サービスの利用に係わる債権・債務の特定、支払い及び回収に必要と認めた場合には、当該業務に必要な範囲内で金融機関、債権管理回収業者又は提携先等に個人情報を開示、提供することがあります。

第９章　雑則

第32条（利用に係る本サービス契約者の義務）

1　本サービス契約者は、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。本サービス契約者は、次のことを守っていただきます。

(1)　本サービス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)　本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)　本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、本サービス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　本サービス契約者が、本サービスのうちの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本サービス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本サービス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) 本サービス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) 本サービス契約者のルータ、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本サービス契約者のパソコンの間の IPv6 通信を遮断しないこと。

(5) 本サービス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)　当社のまたは通信事業者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)　本サービス契約者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、約款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。

4　本サービス契約者は、前項の規定に違反して当社の設備等を毀損したときには、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33条（設備等の準備）

1 本サービス契約者は、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、利用回線その他の設備を保持し管理するものとします。
2 本サービス契約者が本サービスを利用するために必要な Marubeni 光サービス料金は、本サービスの利用料金には含まれません。

第34条　（準拠法）

この約款の成立、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35条　（本サービスの廃止）

1　当社は、本サービスの全部又は一部を廃止することがあります。
2　当社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、相当な期間前に本サービス契約者に告知いたします。

第36条　（本サービスの変更等）

1　当社は、第２条で規定する通知の方法に従い、本サービスの内容の変更等をします。ただし、本サービス契約者に不利な変更等の場合、当社は事前に通知をします。
2　当社は、事前に通知することで、本サービス契約者の承諾を得ることなく、本サービスの全部又は一部を休廃止します。

第37条　（その他）

1　当社および本サービス契約者は、本契約または約款の解釈に関して疑義が生じた場合には、両者が誠意をもって協議のうえ解決するものとします。
2　前項の協議が整わなかった場合、本契約または約款に関する訴訟については、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。

付則

この約款は 2015 年２月 16 日から実施します。

2015 年２月 20 日　一部改定

2015年4月15日　一部改定
2015年5月8日　一部改定
2016年2月1日　一部改定
2017年4月1日　一部改定
2020年4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（提供時間）

当社は、専用受付番号にて下記時間で本サービスを提供します。

平日　9:15～18:00

別紙 2（本ソフトの利用条件）

<table>
<tr><td rowspan="6">パソコン</td><td>オペレーションシステム</td><td rowspan="8">最新の利用条件は契約エリアの NTT の公式ホームページでご確認ください。
＜東日本エリア＞
https：//flets.com/osa/remote/s_offer.html
<西日本エリア>
http://flets-w.com/remote_support/omoushikomi_goriyou/</td></tr>
<tr><td>CPU</td></tr>
<tr><td>メモリ</td></tr>
<tr><td>HDD</td></tr>
<tr><td>LAN</td></tr>
<tr><td colspan="2">スマートフォン、タブレット端末</td></tr>
<tr><td colspan="2">通信環境</td></tr>
</table>

（注）　・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
・電子証明書(※)の発行・受領台数が累計 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、通信事業者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。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、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

Marubeni 光・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、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

・Marubeni 光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

・Marubeni 光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･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）

リモートサポート月額料金	500 円（税込 550 円）
オンラインパソコン教室（1 カリキュラムにつき）	1,850 円（税込 2,035 円）

上記料金は税抜金額です。

別紙 6（本ソフトが取得する情報）

当社は本サービス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本ソフトがインストールされた本サービス契約者のコンピュータ端末に、通信機器等の情報を取得します。なお、本サービス契約者が承認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。

当社は本サービス契約者から取得した以下の情報については、第 31 条（個人情報の取得）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及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）