

コネクト光保守サービス利用規約

平成 28 年 10 月 1 日現在

1 章 総則

(本規約の目的)

- 第 1 条 株式会社コネクト（以下、「当社」といいます。）は、コネクト光保守サービス利用規約（以下「本規約」といいます。）を定め、これによりコネクト光保守サービス（以下「本サービス」といいます。）を提供します。
- 2 本サービスは、当社が東日本電信電話株式会社（以下、「NTT」といいます。）から光コラボレーションモデルとして卸電気通信役務の提供を受け、それに当社のサービスを付加して提供するコネクト光サービスの保守を実施します。したがって、本サービスについては、本約款とともに NTT の該当するサービス契約約款（以下、「卸サービス約款」といいます。）を必要に応じて準用し適用します。
- 3 本規約には提供予定のサービスについての条項を含んでおります。

(本約款の変更)

- 第 2 条 当社は、本約款を変更することがあります。この場合、料金その他の提供条件は、変更後の本約款によります。本約款の変更は、当社が別途定める場合を除いて、当社ホームページ等に表示した時点より効力を生じるものとします。
- 2 本約款で準用し適用する卸サービス約款は NTT により変更されることがあります。この場合、準用し適用する内容は変更後の卸サービス約款によります。

(用語の定義)

第 3 条 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
コネクト光	当社が別に定めるコネクト光契約約款に定めるメニューによります。
コネクト光回線	コネクト光に係る契約者回線
コネクト光契約	当社からコネクト光の提供を受けるための契約
コネクト光契約者	当社とコネクト光の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。
リモートサポートツール	契約者のパソコン等に契約者の承諾に基づき専用コールセンターの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機能
リモートサポート	電話での契約者のパソコン等の状況に関する問診、課題解決方法の説明に加え、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を、契約者の要請に基づき専用コールセンターのオペレータがそのパソコン等を遠隔操作して課題解決等を図ります。
訪問サポート	契約者からの要請に基づき、当社訪問技術者が訪問し、インターネット接続のための設定作業、パソコン周辺機器等（以下「サービス対象機器等」といいます。）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。）を行います。
本サービス	契約者からの要請に基づき、リモートサポート、保守サービスを実施します。また、保守サービスにおいては、年 1 回の定期訪問によるお客様機器等の環境調査を実施し、簡易な設定等はお客様に相談の上、その場で実施します。

第2章 本サービスの提供

(本サービスの提供範囲)

第4条 当社は、契約者から要請があったときは、別紙に定める機器、ソフトウェア及びサービスに定めるインターネット接続のための設定作業、パソコン周辺機器等を利用するための設定作業又はその他設定作業についての保守サービスを提供します。

(提供区域)

第5条 本サービスは、本契約の申込みをするコネクタ光契約者が利用しているコネクタ光回線の提供区域において提供します。

第3章 契約

(契約の単位)

第6条 当社は、1 のコネクタ光契約につき、1 の本契約を締結します。

(契約申込の方法)

第7条 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、次に掲げる事項を当社所定の手続に従って申し出て頂きます。

- (1) 本サービスに係るコネクタ光の契約者回線等番号
- (2) その他申込みの内容を特定するための事項

(契約申込の承諾)

第8条 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他の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) コネクタ光契約者でない者が申込みを行ったとき、又は1 のコネクタ光契約につき2 以上の申込みを行ったとき。
 - (4) 申込みの際に虚偽の事項を申告したとき。
 - (5) その他当社の業務遂行上著しく支障があるとき。
- 3 当社が、前2 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。

(契約申込内容の変更)

第9条 契約者は、第7条(契約申込の方法)第2 項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。

(権利の譲渡の禁止)

第10条 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。

(契約者の地位の承継)

第 11 条 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頂きます。

- 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、これを届け出て頂きます。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コネクタ光の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。
- 5 本条第 1 項または第 4 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。

(契約者の氏名等の変更の届出)

第 12 条 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当社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当社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

(営業活動の禁止)

第 13 条 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。

(著作権等)

第 14 条 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、当社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。
 - (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 利用中止等

(利用中止)

第 15 条 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) 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の障害、保守上、工事上、その他やむを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、本サービスの提供を制限するとき。
 - (3) 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。

（利用停止）

- 第 16 条 当社は、契約者が次のいずれかに該当するときは、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（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、その請求事業者を支払わないときとします）。
 - (2) 当社の名誉若しくは信用を毀損したとき。
 - (3) 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。
 - (4) 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。
 - (5) 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
 - (6) 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。

（利用の制限）

- 第 17 条 当社は、コネクタ光契約約款第 29 条に規定する通信利用の制限等があったときは、本サービスのリモートサポート、保守サービスに関する機能の制限（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。

（本サービス提供の終了）

- 第 18 条 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、この限りではありません。

（契約者による解約）

- 第 19 条 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当社所定の方法により申し出て頂きます。

- 2 当社は、前項の規定により申し出て頂いた解約希望日をもって本サービスの解約日とします。ただし、契約者が申し出る解約希望日が、当社に当該申出が到達する日の前日までの日付である場合には、当該到達日を解約日とします。

(当社による解約)

- 第 20 条 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。但し、本条第 2 項に該当する場合には、コネクタ光契約の解約、譲渡又は第 3 条（用語の定義）に定めるコネクタ光以外の IP 通信網サービスの品目又は細目への変更が完了した時点で、本契約は自動的に解約されます。
- また、本条第 4 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 本契約に係るコネクタ光契約について、コネクタ光契約の解約、譲渡又は第 3 条（用語の定義）に定めるコネクタ光以外の 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 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、会社整理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) 別に定める、リモートサポートツール使用条件、保守サービス使用条件に違反したとき、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

(料金)

第 21 条 当社が提供する本サービスの料金は、別紙 2 に定めるところによります。

(利用料金の支払義務)

- 第 22 条 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。）に係る別紙に規定する月額料金、及び請求書等の発行に関する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
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、	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

<p>保守サポート及び訪問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 (提供時間) 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</p>	<p>の月額料金の日割額</p>
<p>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。</p>	<p>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</p>
<p>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。)</p>	<p>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</p>

- 3 契約者は、本規約に基づいて保守サポートの提供を受けたときは、設定作業等について、その成否を問わず、該当する料金の支払いを要します。この場合において、当社は、契約者が当社所定の書面 (電子媒体のものを含みます。) に押印又は署名する (電氣的操作による確認作業を含みます。) ことにより保守サポートの提供の完了を確認するものとします。
- 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、保守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。第 20 条 (当社による解約)

(割増金)

第 23 条 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を割増金として支払って頂きます。

(延滞利息)

第 24 条 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、この限りではありません。

- 2 第 41 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。

(注) 当社は、延滞利息の他に請求する料金その他の債務がない場合は、延滞利息を請求しない場合があります。

(料金計算方法等)

第 25 条 料金の計算方法ならびに料金及び工事に関する費用の支払方法は、別紙料金表に定めるところによります。

(端数処理)

第 26 条 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。

(料金等の支払)

第 27 条 契約者は、料金について、当社が定める期日までに、金融機関等において支払って頂きます。

- 2 保守サービスの料金については、コネクタ光回線・電話等の利用料金に合算した料金となります。
- 3 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。

(料金の一括後払)

第 28 条 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。

(消費税相当額の加算)

第 29 条 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。

(料金等の臨時減免)

第 30 条 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

(責任の制限)

第 31 条 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、及び保守サービス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（提供時間）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（別紙 1（提供時間）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。

(免責事項)

- 第 32 条 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、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、及び保守サービス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、及び保守サービス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。
 - 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）、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、一切の責任を負いません。
 - 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。
 - 10 リモートサポートに関連して、契約者の I D / パスワードで実行された操作は、契約者による操作であるとみなし、一切の責任を負いません。
 - 11 リモートサポートに関連して、契約者の I D / パスワードで実行された操作によって登録した他契約者の操作は、契約者からの操作であるとみなし、一切の責任を負いません。

第 8 章 個人情報の取扱

(個人情報の取扱)

- 第 33 条 契約者（個人の場合）は、当社が、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。
- 2 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 I D、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。
 - 3 当社は、次の目的の達成に必要な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、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また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または商品等の紹介、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または謝礼の送付
 - (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
- 4 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。
- 5 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。
- 6 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コネクタ光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へ通知する必要があることについて、同意していただきます。
- 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、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へ通知する必要があることについて、同意していただきます。

第9章 雑則

（利用に係る契約者の義務）

- 第34条 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、本契約に係るコネクタ光回線に接続又は関連して利用されること。
 - (2) サービス対象となる契約者のパソコンがリモートサポートのサポート対象機器、ソフトウェア及びサービスとサポート範囲を満たす場合は、当該パソコンに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) 本契約に係るコネクタ光回線が、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。
 - (4) 契約者自身による本サービスの利用の要請であること。
 - (5) 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。
 - (6) 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。
 - (7) 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。
 - (8) 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。
 - (9) 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
 - (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、保守サービス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便宜（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。
- 5 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頂きます。

（契約者の当社に対する協力事項）

- 第 35 条 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頂きます。
- (1) 当社の求めに応じた I D 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、保守サービス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。

（除外事項）

- 第 36 条 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幫助となる作業を当社に要求する場合。
- (4) その他、契約者の責によりサービスの提供が困難となる場合。

（設備等の準備）

第 37 条 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、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利用料金は、本サービスの利用料金には含まれません。

（法令に規定する事項）

第 38 条 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。

（準拠法）

第 39 条 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。

（紛争の解決）

第 40 条 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、契約者の居住する地域の地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

（債権の譲渡）

第 41 条 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、当社が別に定める場合を除き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。

【別紙 1（提供時間）】

当社は、保守サービスに関して、土日・祝祭日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）を除く月曜日から金曜日（この契約において「営業日」といいます。）の午前 9:00 から午後 18:00 までの間、受付及びサポートサービスを提供します。

リモートサポートサービスに関しては、午前 9:00 から午後 21:00 まで年中無休で、専用コールセンターのオペレータによる電話での操作説明「電話サポート」やリモートサポートツールを利用して遠隔から操作する「遠隔サポート」により対応いたします。

【別紙 2】

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。

ます。

< 機器 >

1. 主なサポート対象

- (1)パソコン本体、モニタ、キーボード、マウス
- (2)ルータ（無線 LAN 設定含む）、LAN カード、ボード
- (3)当社提供機器（監視カメラ等ルータ設定 等） 等

2. サポート内容

コネクタ光に接続された機器の設定（基本的な操作方法） 等

<保守対象及び料金表>

項目		内容	単位	料金（税別）
基本料金	基本作業費	1 回の派遣ごとに適用します。	1 派遣	5,500 円
	基本作業加算額	1 派遣における基本作業費を除くメニューのお客様請求料金の合計額が 29,000 円を超えた場合に、29,000 円ごとに加算	29,000 円ごと	4,500 円
	状況診断費	コネクタ光開通後にお申込みいただいた場合、1 契約ごとに適用します。	1 契約	2,000 円
インターネット接続設定	PC 直接接続型	プロバイダ接続設定、ホームページ閲覧のためのブラウザ設定、メール送受信のためのメールソフト設定、リモートサポートツールのインストール、診断復旧ツールのインストール	PC1 台	4,000 円
	ルータ接続型	プロバイダ接続設定、050IP 電話設定	PC、ルータ各 1 台	4,000 円
	追加パソコンの設定	上記と同じ	PC1 台	4,000 円
ルータ関連	ルータ開梱・設置・設定	開梱・設置、プロバイダ接続設定、サイトアクセス制限等の詳細設定、ひかり電話設定、050IP 電話設定 ※VPN の設定は含まれません。	ルータ 1 台	5,400 円
	ルータ設定	プロバイダ接続設定、サイトアクセス制限等の詳細設定 ※VPN の設定は含まれません。	ルータ 1 台	2,500 円
	ひかり電話設定（ルータ側）	ひかり電話の利用に関するルータ設定	ルータ 1 台	2,500 円
	ひかり電話設定（ネットワーク側）	ひかり電話の付加サービス利用に関するネットワーク側設定	1 サービス	2,500 円
	050IP 電話設定	IP 電話設定（050IP 電話用 ID・PW 登録、050IP 電話番号登録、050IP 電話用サーバ設定）	ルータ 1 台	2,500 円
	ルータ無線設定	ルータに無線 LAN カードを接続、ルータの無線設定（SSID、暗号化）、無線 LAN アクセスポイント設定	ルータ 1 台 or 無線 LAN AP 1 台	3,400 円
	ルータサーバ機能設定	USB 接続型外付 HDD の接続・動作確認 ※サーバ機能設定にあたっては USB 接続型外付 HDD が必要です。	ルータ 1 台	2,500 円
WiFi 関連	光ポータブル WiFi 設定	光ポータブル(本体)、WiFi クレードルの無線 LAN アクセスポイント設定	光ポータブル本体 1 台 or WiFi グレードルセット	1,400 円
	WiFi 設定（子機）	WiFi 端末における WiFi 設定	WiFi 端末 1 台	1,400 円

LAN 関連	HUB 設置	開梱・設置	HUB 1 台	4,300 円	
	PLC 設置	開梱・設置・設定 (対象機器) PLC 機器、無線 LAN 型配線機器(例:WA1100-S)	PLC 2 台セット	4,700 円	
		開梱・設置・設定 (対象機器) PLC 機器、無線 LAN 型配線機器(例:WA1100)	PLC1 台増設	3,400 円	
PC 関連	PC 開梱・設置・設定	開梱・設置、OS 初期設定 ※TV チューナーの設定は含まれません。	デスクトップ PC 1 台	5,400 円	
		開梱・設置、OS 初期設定 ※TV チューナーの設定は含まれません。	ノート PC 1 台	4,700 円	
	LAN ボードの設定	LAN ボードの搭載、ドライバのインストール	LAN ボード 1 台	5,200 円	
	LAN カード等設定	有線・無線 LAN カード、USB 無線機器、イーサネットコンバータの接続・設定	LAN カード 1 台	3,400 円	
	各種アプリケーション設定	(メールアカウントの追加) 追加メールアカウントの申込、設定		1 アカウント	4,500 円
		OS ユーザーアカウントの追加		PC 1 台	4,500 円
		プリンタ共有設定	(共有型) プリンタ又は多機能プリンタを接続したパソコンにおけるプリンタの共有設定	PC 1 台	4,500 円
			(アクセス側) 共有設定されたプリンタ又は多機能プリンタを利用できるようにドライバの読み込み、初期設定、付属ソフトのインストール	PC 1 台	4,500 円
		ネットワーク共有設定	(共有側) ドライブ又はフォルダの共有設定	PC 1 台	4,500 円
			(アクセス側) 共有設定されたドライブ又はフォルダを利用できるようにドライブとしてのマウント又はデスクトップへのショートカットを作成	PC 1 台	4,500 円
		(OS 機能設定) ファイアウォールなど、OS 標準機能を設定		1 機能	4,500 円
(アプリケーションソフトウェア利用設定) アプリケーションソフトウェアのインストール、又はアンインストール		1 アプリケーション	4,500 円		
ソフトウェア 関連	OS アップグレード	パソコンの OS のアップグレード、初期設定	PC1 台	15,500 円	
	OS リカバリ	パソコンを初期出荷状態にリカバリ、初期設定	PC1 台	12,000 円	
	OS アップデート	パソコンの OS アップデート (サービスパック、重要な更新等)	PC1 台	8,000 円	

	ドライバ・ファームのアップデート	周辺機器のドライバやファームウェアのアップデート		対象機器 1 台	4,500 円	
	データバックアップ	パソコン内蔵・外付ドライブ、NAS にあるデータのバックアップ		1 アカウント 4.7GB	12,000 円	
	データ移行	・上記データバックアップ ・バックアップしたデータをパソコン内蔵・外付ドライブ、NAS に移行		1 アカウント 4.7GB	15,500 円	
	データコピー	パソコン内蔵・外付ドライブ、NAS にあるデータをネットワークや USB ケーブル等を介してパソコン内蔵・外付ドライブ、NAS にコピー		4GB ごと	2,500 円	
セキュリティ関連	ウイルス対策ソフトインストール	各ソフトウェアの要求スペックとお客様環境の確認、ウイルス対策製品設定（インストール、設定、定義ファイル更新）、ブラウザ・メールソフトの動作確認		1 インストール	8,000 円	
	ウイルススキャン・ウイルス駆除	インストール済みウイルス対策ソフトを利用したウイルスチェック及びウイルス駆除		1 スキャン・駆除	8,000 円	
	ウイルス対策説明	ウイルス対策方法、インストールされたウイルス対策ソフトの利用方法の説明		30 分	4,500 円	
周辺機器関連	プリンタ設定	開梱・設置・パソコンでの接続、ドライバのインストール・初期設定、必要なソフトのインストール、WiFi 設定		プリンタ 1 台	5,400 円	
	多機能型プリンタ設定 (FAN 機能付きのもの)	開梱・設置・パソコンとの接続、ドライバのインストール、初期設定、必要なソフトのインストール		プリンタ 1 台	10,700 円	
	Web カメラ&ヘッドセット設定	開梱・設置・パソコンとの接続、ドライバのインストール、初期設定、必要なソフトのインストール ※ネットワークカメラの設定は含まれません。		Web カメラ&ヘッドセット 1 台	6,000 円	
	光 i フレームアプリケーション設定	光 i フレームへのアプリケーションダウンロード、光 i フレームへのアプリケーションソフトウェアのインストール		1 アプリケーション	1,300 円	
	Book リーダー端末設定	開梱、BOOK リーダー端末の Wi-Fi 設定		1 台	2,000 円	
	デジタルフォトフレーム設定	開梱・設置・ケーブル接続、初期設定		1 台	6,600 円	
	ブロードバンド対応 STB 設定 (有線接続)	開梱・設置・ケーブル接続 (STB に同梱されているものに限ります)、STB 設定		STB 1 台	7,500 円	
	ブロードバンド対応 STB 設定 (無線接続)	上記設定、無線設定		STB 1 台	10,400 円	
	NW機能付ホームファクス設定	本体+子機	開梱・設置・ケーブル接続、初期設定		1 台	10,700 円
		追加子機	開梱・設置・ケーブル接続、初期設定		1 台	3,400 円
	T-Stick 設定	・開梱、設置、テレビ接続、リモコンのペアリング、WiFi 接続、初期セットアップ ・お客様で実施頂く作業の説明 ・TSUTAYA TV 簡易設定マニュアルの説明"		1 台	1,600 円	
	カメラ一発！設定	P C 閲覧およびカメラリンク設定、カメラ無線接続設定、スマホ閲覧設定"		カメラ 1 台、PC 1 台、スマホ 1 台	1,600 円	

	その他周辺機器設定	開梱・設置・パソコンとの接続、ドライバのインストール、初期設定	周辺機器 1 台	4,500 円
操作説明		インターネット（ブラウザ）、メール、パソコン、プリンタ、デジカメ等の使い方の説明	30 分	4,500 円

【リモートサポートサービス】

1 提供条件等

(1)提供エリア

提供エリアはコネクト光と同一のエリアです。

(2)契約の単位

光アクセスサービスの回線単位での契約となります。

(3)サービス提供可能なアクセス回線

コネクト光の契約が必須となります。

2 留意事項

(1)お客様のご利用環境によっては、本サービスを利用できない場合があります。

(2)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の正規サポートを代行するサービスではありません。

お問い合わせ内容によっては、お客様ご自身で各社に直接お問い合わせいただくことをお願いするに留まる場合があります。

(3)機器、ソフトウェア、サービスの利用方法等に関するお問い合わせの場合、正規のプログラム ID、ライセンスおよびサービス契約を保有している必要があります。

(4)作業に必要なドライバソフトウェアまたはアプリケーションソフトのソフトウェアライセンスに同意し、お客様のパソコンへのインストールを承諾していただく必要があります。

3 月額利用料

区分	単位	料金（税別）
リモートサポートサービス利用料	1 契約者回線ごと	500 円

※本サービスの料金計算期間は、毎月 1 日から末日までとなります。

※月額利用料はご利用開始日の翌月から発生します。ただし、ご利用開始日と同月に解約された場合は、ご利用開始月の月額利用料（解約日から末日までの期間を含む）が発生します。月の途中で解約される場合は、解約月の月額利用料（解約日から末日までを含む）が発生します。解約月と同月内に再度ご利用を開始ならびに解約された場合、解約の都度月額利用料が発生します。

4 契約手数料等

区分	単位	料金（税別）
転用手続き費	1 契約回線ごと	1,800 円※

※リモートサポートサービスを単独で転用した場合の料金です。コネクト光回線と同時に転用した場合の料金は、コネクト光の転用手数料 1,800 円（税別）のみとなります。