

# GUひかり リモートサポートサービス利用規約

実施：2020年2月1日

## 第1章 総則

### 第1条（本規約の目的）

株式会社グローアップ（以下「当社」といいます。）は、この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。）を定め、これによりリモートサポートサービス（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

### 第2条（本規約の変更）

当社は、本規約（別紙を含みます。）を、契約者の承諾を得ることなく変更することができます。この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の規約によります。

### 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
GUひかり	当社が別に定める GUひかり契約約款に定めるメニュー5（以下の各号に定めるものに限ります。）に係るIP通信網サービス（「光コラボレーションモデルに関する契約」（当社が別段の合意により締結するものをいいます。以下同じとします。）に基づき提供されるものを含みます。） (1)メニュー5-1 のプラン3とプラン4-1 (2)メニュー5-2
GUひかり回線	GUひかりに係る契約者回線
GUひかり契約	当社からGUひかりの提供を受けるための契約
GUひかり契約者	当社とGUひかりの契約を締結している者
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。
本ソフト	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当該パソコン等を遠隔操作することを可能とする機能や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。
リモートサポート	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
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。
本サービス	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等を行うサービス。
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
IPv6通信	GUひかりにおいて、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

サービス情報サイト	GUひかりの動作確認及び情報提供等を目的として当社が設置・運営するサイト及び電気通信設備
-----------	--

## 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及び別紙4（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）に定める機器、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）

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

## 第3章 契約

### 第6条（契約の単位）

- 1 当社は、1のGU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GUひかり契約者（そのGUひかり回線が光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものである場合は、そのGUひかり回線の契約を締結している者が指定する者とします。）と同一の者に限ります。

### 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頂きます。

- (1)本サービスに係るGUひかり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

### 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。
- 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)その他当社の業務遂行上著しく支障があるとき。

### 第9条（契約内容の変更）

- 1 契約者は、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 契約者は、本サービスに係る GU ひかり回線の GU ひかり契約に関する権利の譲渡があったときは、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、契約者の有していた本契約に係る一切の権利及び義務（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。

（注）本条の規定にかかわらず、GU ひかり回線が光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供される場合は、当社が別に定めるところによります。

## 第 10 条の 2 （本サービスの転用）

1 契約者は、本サービスに係る GU ひかり回線が光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものではない場合、本サービスの転用（契約者が現に利用している本サービス（光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供される場合を除きます。）から光コラボレーションモデルに関する契約を締結している電気通信事業者がリモートサポートサービスを用いて提供するサービスに移行することをいいます。以下同じとします。）を請求（第 10 条の 3 に規定するリモートサポートサービスの事業者変更の請求があった場合を除きます。）することができます。

2 当社は、前項の規定により本サービスの転用の請求があったときは、次の場合を除いて、これを承諾します。

(1) 第 8 条（契約申込の承諾）第 2 項各号のいずれかに該当するとき。

(2) 光コラボレーションモデルに関する契約を締結している転用先の電気通信事業者が承諾しないとき。

3 当社は、本サービスの転用があったときは、契約者から当社と締結している転用前の本サービスの契約について解除の通知があったものとして取り扱うこととします。

## 第 10 条の 3 （本サービスの事業者変更）

1 契約者は、本サービスに係る GU ひかり回線が光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供される場合、本サービスの事業者変更（本サービスに係る GU ひかり回線の事業者変更と同時に、当該 GU ひかり回線の契約を締結している者が指定する者又は本サービスの契約者（光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供される場合を除きます。）が、現に利用している光コラボレーションモデルに関する契約を締結している電気通信事業者が本サービスを用いて提供するリモートサポートサービス又は本サービス（光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供される場合を除きます。）から、光コラボレーションモデルに関する契約を締結している別の電気通信事業者が本サービスを用いて提供するリモートサポートサービス又は本サービス（光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供される場合を除きます。）に移行することをいいます。以下同じとします。）を請求することができます。

2 当社は、前項の規定により光コラボレーションモデルに関する契約を締結している電気通信事業者が本サービスを用いて提供するリモートサポートサービスの事業者変更の請求があったときは、次の場合を除いて、これを承諾します。

(1) 第 8 条（契約申込の承諾）第 2 項各号のいずれかに該当するとき。

(2) 光コラボレーションモデルに関する契約を締結している事業者変更先の電気通信事業者が承諾しないとき。

3 当社は、本サービスの事業者変更があったときは、契約者から当社と締結している事業者変更前の本サービスについて解除の通知があったものとして取り扱うこととします。

## 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GUひかり回線（光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものを除きます。）のGUひかり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つたものとみなします。

(注)第1項及び第2項の規定にかかわらず、GUひかり回線が光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供される場合は、当社が別に定めるところによります。

## 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つたときは、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つ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つたものとみなします。

3 第1項の届出があつたときは、当社は、その届出があつ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。

(注)本条の規定にかかわらず、GUひかり回線が光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供される場合は、当社が別に定めるところによります。

## 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。

### 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、当社及び株式会社オプティム（以下、「オプティム」という。）または、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東日本およ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15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 17 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)当社が設置する電気通信設備又は本ソフトの障害、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 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、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 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 GU ひかり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。（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 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)本規約に反する行為であって、本サービス又は GU ひかり等に関する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、IP 通信網サービス契約約款第 36 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 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、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19条（契約者による契約解除）

契約者は、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して頂きます。

## 第20条（当社による契約解除）

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、本契約を解除することができます。

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。但し、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GUひかり契約について、GUひかり契約の解除（GUひかり回線の転用及び事業者変更に伴うものを除きます。）又は第3条（用語の定義）に定めるGUひかり以外の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

## 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 契約者は、次の各号の規定に従い、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。）及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、契約者は、当社が本サービスの提供を開始した日を含む月の翌月から起算して、本サービスの契約の解除があった日の前日を含む月までの期間について支払いを要します。ただし、本サービスの提供の開始と解除があった日が同一の月である場合、月額料金の支払いを要します。また、同一の月に複数回のサービスの提供及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 2015年2月28日以前に本サービスを提供開始した契約者は、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について支払いを要します。

4 2015年2月28日以前に本サービスを提供開始し、第10条の2（リモートサポートの転用）に基づき転用後、第10条の3（リモートサポートサービスの事業者変更）により本サービスを再契約した契約者は、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について支払いを要します。

5 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の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つ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、24時間以上その状態が連續したとき。	そのことを当社が知った時刻以後の利用できなかつた時間（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
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つた時間について、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）

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 24 条（延滞利息）

1 お客様が料金の支払期日を経過してなお支払われない場合には、当社は、支払期日の翌日から当社が指定した支払いの期日までの期間の日数に応じて延滞利息を申し受けます。

2 延滞利息は、その算定の対象となる料金から、年10パーセントの割合（閏年の日を含む期間についても、365日当たりの割合といたします。）を乗じて算定してえた金額といたします。また、支払期日から10日間は無利息といたします。

3 延滞利息は、原則として、お客様が延滞利息の算定の対象となる料金を支払われた直後に支払義務が発生する料金とあわせて支払っていただきます。

## 第 25 条（料金計算方法等）

1 当社は、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、料金月によらず隨時に計算します。

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 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、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 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 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 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 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、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。

（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、その契約者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 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。
- 8 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。（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、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

#### 第33条（個人情報の取扱）

- 1 契約者は、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、当社がその契約者の氏名及び住所等を、その事業者に通知することについて、同意して頂きます。
- 2 契約者（本サービスに係るGUひかり回線が光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものであって、本サービスの契約が光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものを除きます。）は、そのGUひかり回線に係るIP通信網サービスの事業者変更の請求があったときは、当社がそのリモートサポートサービス契約者に対して本サービスを提供していることを事業者変更元及び事業者変更先の電気通信事業者へ通知することについて、同意していただきます。
- 3 契約者は、当社が、本サービスの提供の過程において契約者の個人情報及び別紙6（本ソフトによる周辺機器情報取得機能）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ることについて、同意して頂きます。

4 当社は、前項の規定により契約者から知り得た個人情報及びパーソナルデータについては、当社が別に定める「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39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GUひかり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、同意していただきます。

6 契約者は、当社が第39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、同意していただきます。

## 第9章 雜則

### 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)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)契約者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承諾すること。

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

12.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) 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。

(6) 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。

(7) 契約者、ないし第三者が、本ソフトの一部機能が有効化された契約者のパソコンと同一 LAN 上に、第三者が所有する機器を接続する場合、契約者は第三者に対して、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、契約者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（本ソフトによる周辺機器情報取得機能）に定めるものとする。

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。

4 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。

### 第 35 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は必要なパソコン、通信機器、GU 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は GU ひかりの利用料金は、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 37 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 38 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管轄裁判所とします。

### 第 39 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、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、専用受付番号にて10:30～18:30（平日）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）】

パソコン	オペレーションシステム	最新の利用条件は、NTT東日本、NTT西日本のフレッツにおけるサービスと同様とします。それぞれの公式ホームページでご確認ください。
CPU		NTT東日本公式 HP : <a href="https://flets.com/osa/remote/s_offer.html">https://flets.com/osa/remote/s_offer.html</a>
メモリ		
HDD		NTT西日本公式 HP : <a href="https://flets-w.com/opt/remote_support/terms/">https://flets-w.com/opt/remote_support/terms/</a>
LAN		
スマートフォン、タブレット端末		
通信環境		

### 【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。

### 【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、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[GUひかりフォン]、ひかりホームカメラ（クリモ）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

BGU ひかり・GU ひかり光ネクスト・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、BGU ひかり・GU ひかり光ネクストとの Wi-Fi 接続設定

2. ソフトウェア

(1) 主なサポート対象

・GU ひかり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

・BGU ひかり、GU ひかり光ネクスト、ひかり電話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）】

1. 月額料金

500円（税込550円）

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（税込1,980円）

3. 請求書等の発行に関する料金の額等

(1) 請求書等の発行に関する料金の適用

ア 請求書等の発行に関する料金は、発行手数料及び収納手数料を合算して算定します。

イ 発行手数料および収納手数料は、リモートサポートサービス（GU ひかり回線が光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものである場合に限ります。以下この表において同じとします。）の料金その他の債務の支払い（リモートサポートサービスの提供を開始した日を含む料金月及びその翌料金月分に係るものをお除きます。）において支払いを要するものとし、次の場合に適用します。

区分	発行手数料等の適用
(ア)事務処理手数料	コンビニの払込書、請求書又は口座振替通知書などの発行を要する場合に適用します。
(イ)郵送・引落手数料	(ア)と同様といたします。

ウ 次の場合については、(2)（請求書等の発行に関する料金の額）の規定にかかわらず、請求書等の発行に関す

る料金は適用しません。

(ア)請求事業者が当社から譲渡した債権及び他社が請求事業者に譲渡した債権を一括して請求している場合

(イ)契約者が法人（法人に相当するものと当社が認めるものを含みます。）の場合

(ウ)当社が別に定める場合又は当社がやむを得ないと認める理由により請求書の発行を行う場合

## (2)請求書等の発行に関する料金の額

申込書に記載の金額といたします。

### 4. 事業者変更手数料の額等

#### (1) 事業者変更手数料の適用

ア リモートサポートサービスの申込み（そのIP通信網サービスの事業者変更（光コラボレーションモデルに関する契約を締結している電気通信事業者がリモートサポートサービスを用いて提供する電気通信サービスに移行する場合を除きます。）を伴うものに限ります。）をし、その承諾を受けたときに支払いを要します。ただし、事業者変更の実施前にその契約の解除があった場合は、この限りではありません。この場合、既にその料金が支払われているときは、当社は、その料金を返還します。

イ リモートサポートサービスの事業者変更の実施の際現に、同時に2以上の事業者変更（当社が別に定めるものに限ります。）を行う場合は、それらの事業者変更を1とみなして、事業者変更手数料を適用します。

#### (2) 事業者変更手数料に関する料金の額

区分	単位	料金額
事業者変更手数料	1契約ごとに	1,800円（税込価格1,980円）

## 【別紙6（本ソフトによる周辺機器情報取得機能）】

1. 本ソフトによるパーソナルデータ取得の概要本ソフトは、インストールした契約者のパソコンと、当該端末と同一LAN上に接続されたパソコンや周辺機器の名称、疎通状況などを取得し、契約者からお問合せ頂いた際に、オペレータが契約者の利用環境を確認して、よりスムーズなサポートを実現する機能（以下、「本機能」といいます）を有します。当社は経済産業省が定める『消費者に信頼されるパーソナルデータ利活用ビジネスの促進に向け、消費者への情報提供・説明を充実させるための「基準』（経済産業省発行文書平成26年3月26日(水)）に従い、パーソナルデータの取扱いや利用目的を明確にいたします。本機能の有効化に際して、契約者には当社が下記の目的のために下記のパーソナルデータを取得・利用することに同意頂く必要があります。

### 2. 取得するパーソナルデータ

(1) 契約者のパソコンに関するパーソナルデータの取得本機能が有効化された契約者のパソコンについて、以下に規定するパーソナルデータを取得します。

また、パーソナルデータはパソコンの電源ON後、定期的な間隔で一日数回取得します。

・IPアドレス

・MACアドレス

・ハード情報

・コンピュータ名

- ・メーカー名／モデル名／型番／機器種別
- ・電源オン・オフ状態／エラー情報／故障情報等の機器状態等
- ・ソフトウェア情報
- ・オペレーションシステムに関する情報（WindowsOS名、バージョン等）

## （2）周辺機器に関するパーソナルデータの取得

本機能が有効化された契約者のパソコンと同一 LAN 上に接続されたパソコン、ルータ機器やプリンタなどの周辺機器について以下に規定するパーソナルデータを取得します。また、パーソナルデータはパソコンの電源 ON 後、定期的な間隔で一日数回取得します。

- ・IP アドレス
- ・MAC アドレス
- ・パソコン、周辺機器のハード情報
- ・コンピュータ名
- ・メーカー名／モデル名／型番／機器種別
- ・電源オン・オフ状態／エラー情報／故障情報等機器状態等
- ・パソコンのソフトウェア情報
- ・オペレーションシステムに関する情報（WindowsOS名、バージョン等）

3. パーソナルデータの利用目的本ソフトで取得したパーソナルデータは、オペレータが契約者のパソコンや周辺機器の名称、疎通状況などをオペレータ端末で視覚的に把握し、契約者からの申告に対する事象の原因特定と解決に利用します。

4. パーソナルデータの取得停止・保存期間契約者が本サービスを解約した場合、もしくは本ソフトをアンインストールした場合に自動的にパーソナルデータの取得を停止いたします。また、解約日、もしくはアンインストールした日から起算して 61 日目に安全な方法で廃棄・消去します。なお、本サービスを解約、もしくは本ソフトをアンインストールした場合でも問合せ等の対応業務において 60 日以内に限り、必要な範囲でパーソナルデータを利用する場合があります。

5. 事業者へ情報の提供当社は契約者からの問合せ等の対応業務において、必要な範囲で、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に対して提供することができます。

6. 問い合わせ先本ソフトに関する内容は、本サービスの専用受付番号へお問い合わせください。

7. その他契約者は、第 2 項のパーソナルデータについて、取得を希望しない場合には、本ソフトをアンインストールすることでパーソナルデータの取得を停止することができます。なお、契約者が本ソフトをインストール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。

## 【別紙 7（当社が別に定めることとする事項）】

第 10 条（権利の譲渡）における当社が別に定めるところは以下の通りです。

規定項目	定める内容
当社が定めるところ	GU ひかり回線に係る IP 通信網契約者の指定するところにより、当社が譲受人にそのリモートサポートサービス契約に係る権利の譲渡があった事実について確認することとします。

第 11 条（契約者の地位の承継）における当社が別に定めるところは以下の通りです。

規定項目	定める内容
------	-------

当社が定めるところ	GU ひかり回線に係る I P 通信網契約者の指定するところにより、当社が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そのリモートサポートサービス契約者の地位の承継があった事実について確認し、その確認を持って、そのリモートサポートサービス契約者の地位の承継の届出があったものとみなします。
-----------	---

第 12 条（契約者の氏名等の変更の届出）における当社が別に定めるところは以下の通りです。

規定項目	定める内容
当社が定めるところ	<p>氏名、名称又は住所若しくは居所の変更については、GU ひかり回線に係る I P 通信網契約者の指定するところにより、当社がリモートサポートサービス契約者にその氏名、名称又は住所若しくは居所に変更があった事実について確認し、その確認を持って、そのリモートサポートサービス契約者の氏名、名称又は住所若しくは居所に変更があったものとみなします。</p> <p>請求書の送付先の変更については、第 12 条第 1 項から第 3 項の規定に準じます。</p>

第 25 条（料金計算方法等）第 5 項における当社が別に定める場合は以下の通りです。

規定項目	定める内容
当社が定める場合	契約者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及び当社が定める場合は以下の通りです。

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	<p>以下のいずれかの場合とします。</p> <p>①当社が料金月によらず隨時に計算し請求する場合</p> <p>②リモートサポートサービスに係る GU ひかり・アクセス回線について、I P 通信網契約約款第 47 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</p>

別紙 5（料金表）における当社が別に定める場合は以下の通りです。

規定項目	定める内容
当社が別に定める場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・料金等の一括請求（当社が認めるものに限ります。）、一括送付（複数の請求書（または口座振替のお知らせ・領収書）を一括して郵送する取扱いをいいます。）、異なる方法により請求する場合</li> <li>・請求書等を再発行する場合</li> <li>・リモートサポートサービスに係る請求書又は口座振替通知書において、当社が提供するその他の電気通信サービス等の契約約款等に規定する請求書等の発行に関する料金が適用される場合</li> </ul>
当社が別に定めるもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・I P 通信網サービス契約約款に規定する I P 通信網サービスの事業者変更（光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものに移行する場合を除きます。）</li> </ul>

- ・音声利用 I P 通信網サービスの事業者変更（光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものに移行する場合を除きます。）
- ・リモートサポートサービス利用規約に規定するリモートサポートサービスの事業者変更（光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものに移行する場合を除きます。）
- ・GU ひかり・テレビ伝送サービス利用規約に規定する GU ひかり・テレビ伝送サービスの事業者変更（光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものに移行する場合を除きます。）
- ・端末設備貸出サービスに係る利用規約に規定する事業者変更（光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものに移行する場合を除きます。）

Ver1.0