

ベイネット光 リモートサポートサービス利用規約

第1条（本規約の適用）

- 1 東京ベイネットワーク（以下「当社」といいます。）は、この安心定額サポート利用規約（以下「本規約」といいます。）を定め、これによりベイネット光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。
- 2 本規約及びその他の個別規定並びに追加規定（以下「個別規定等」といいます。）が適用されます。なお、本規約と個別規定等との間に齟齬が生じた場合、個別規定等が本規約に優先して適用されるものとします。

第2条（規約の変更）

- 1 当社は、当社所定の方法により本サービスの契約を締結する者（以下「契約者」といいます。）に通知することにより本規約を変更することがあります。その場合には、料金その他の本サービス提供条件は変更後の規約によります。

第3条（用語の定義）

- 1 本規約においては、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
電気通信設備	電気通信を行うための機械、器具、線路その他の電氣的設備
電気通信サービス	電気通信設備を利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
ベイネット光	東日本電信電話株式会社の提供する光コラボレーションモデルを活用し当社が提供する、光ファイバーを用いた電気通信サービスおよびインターネット接続サービスの総称
オプションサービス	本サービスのオプションサービスとして当社または当社との提携先事業者が提供するサービスの総称
契約者	当社と契約を締結している者
契約者回線	当社との契約に基づいて設置される電気通信回線
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

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又は当社が指定する事業者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等を有したソフトウェア
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又は当社が指定する事業者のオペレータがそのパソコン等を遠隔操作して行う問題解決等
ベイネット光リモートサポートサービス (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を行うサービス
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に定めるところによります。)
消費税相当額	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額の合計額

第4条 (本サービスの提供区域)

- 1 本サービスは、当社が別途定める提供区域において提供します。

第5条 (契約の単位)

- 1 当社は、本サービス1回線につき1つの利用契約を締結します。この場合、契約者は1つの利用契約について1人に限られるものとします。

第6条 (契約の成立)

- 1 本サービス利用契約は、利用希望者が本規約に同意したうえで当社の別途定める手続きに従い本サービス利用契約申込をし、当社が当該申込者を利用者として登録した時点をもって成立するものとします。

第7条 (契約事項の変更)

- 1 契約者は、利用契約の申込時に当社に届け出た内容に変更があった場合には、速やかにその旨を当社所定の方法により当社に届け出るものとします。
- 2 当社は、当社の裁量により必要と判断した場合には、前項に定める変更内容を証する書類の提示を求めることができるものとします。
- 3 申し込み事項に変更が生じたにもかかわらず、速やかに変更申し込みがなされないことにより、当社に何らかの損害が生じた場合は、契約者は、当社に対しその損害を賠償する責任を負うものとします。なおこの場合、当社は変更前の申し込み内容にしたがって本サービスの提供を行うものとし、これにより契約者に生じた損害については何ら責任を負わないものとします。

第8条 (契約者の地位の承継)

- 1 相続または法人の合併もしくは分割により、契約者の地位の承継があったときは、相続人または契約者の地位を承継した法人は、当社所定の書面にこれを証明する書類を添えて、当社に届け出るものとします。
- 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、これを届け出るものとします。これを変更したときも同様とします。
- 3 当社は、前項の定め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。

第9条（権利の譲渡等禁止）

- 1 契約者は、当社の承諾なく、本サービスを受ける権利その他契約者が契約に基づき有する権利を第三者に譲渡することができないものとします。

第10条（契約者が行う契約の解除）

- 1 契約者は、加入契約を解約しようとする場合は、解約を希望する日の10日前までに当社にその旨を文書により申し出るものとします。

第11条（当社が行う契約の解除）

- 1 当社は、次の場合には、その契約を解除することがあります。
 - (1)第13条（利用停止）の規定により本サービスの利用停止をされた契約者がなおその事実を解消しないとき
 - (2)第13条（利用停止）の規定のいずれかに該当する場合に、その事実が当社の業務の遂行に特に著しい支障を及ぼすと認められる相当の理由があるときは、前号の規定にかかわらず、本サービスの利用を停止しないでその契約を解除することがあります。
- 2 当社は、前項の定めにより本サービス利用契約を解除しようとするときは、あらかじめ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12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えないとき
 - (2)第14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、本ソフトの障害、その他やむをえ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。
- 3 本条第1項に定める場合のほか、本サービスに関する利用について料金表に別段の定め

があるときは、当社は本サービスの利用を中止することがあります。

第 13 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
 - (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 22 条 (利用に係る契約者の義務) のために違反したとき
 - (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、本サービス又は利用回線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。
- 3 本条に基づき本サービスの利用が停止された場合であっても、利用契約が解除されるまでの期間については、契約者はサービス利用料金の支払義務を免れないものとします。また、当社は、本条に基づく本サービスの利用停止により契約者に生じた損害について、一切責任を負わないものとします。

第 14 条 (利用の制限)

- 1 当社は、当社が別に定めるベイネット光契約約款に規定する通信利用の制限等があったときは、本サービスの制限を行うことがあります。

第 15 条 (料金の計算方法等)

- 1 料金の計算方法ならびに料金および工事に関する費用の支払方法は、料金表に定めるところによります。

第 16 条 (利用料金の支払い義務)

- 1 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の初日から起算して、本サービス利用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また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、別紙料金表に

定める利用料金の支払いを要します。また、提供を開始した日と解除のあった日が同一の日または同一の月である場合は、1 か月分の利用料金の支払いを要します。ただし、建物一括契約型料金に係る利用料金については、別紙料金表に定めるところによります。

- 2 契約者は、利用料金について、当社が指定する期日までに、当社が指定する金融機関等を通じ、支払期日の到来する順序に従って支払うものとします。
- 3 第 13 条（利用停止）の定めにより、利用の一時中断また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の支払いを要します。
- 4 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利用料金を支払うものとします。

区別	支払を要しない料金
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が生じた場合に、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継続したとき	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利用料金
当社の故意または重大な過失により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料金

第 17 条（割増金）

- 1 契約者は、料金又は工事に関する費用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する。）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うものとします

第 18 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がない場合には、支払期日の翌日から起算して支払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うものとします。

第 19 条（債権の譲渡および譲受）

- 1 契約者は、当社が契約者に対して有する債権を当社が指定する譲渡先に譲渡することをあらかじめ承認するものとします。この場合、当社は、契約者への個別の通知または譲渡承認の請求を省略するものとします。
- 2 契約者は、本サービスを提供する当社以外の事業者（当社が別に定める者に限ります。以下本条において同じとします。）の規約等に定めるところにより当社に譲り渡すこととされた当該事業者の債権を譲り受け、当社が請求することをあらかじめ承認するものと

します。この場合、本サービスを提供する事業者および当社は、契約者への個別の通知または譲渡承認の請求を省略するものとします。

- 3 前項の場合において、当社は、譲り受けた債権を当社が提供する本サービスの料金とみなして取り扱います。
- 4 契約者は、契約者が前条の定めにより当社が譲り受けた債権に係る債務を当社が定める支払期日までに支払わないとき（料金その他の債務に係る債権について、本条 1 項の定めにより同条に定める事業者に譲渡することとなった場合は、その事業者を支払わないときとします。）は、当社がその料金の支払いがない旨等を、当社に債権を譲渡した事業者へ通知する必要があることについて、同意するものとします。

第 20 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、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であることを当社が認知し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等の料金額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みます。）については財産的損害及び日財産的損害も含め賠償しないものとします。
- 3 当社の故意若しく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 2 項の規定は適用しません。

第 21 条（免責事項）

- 1 当社は、契約者からの問合せを遅滞な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。問い合わせ内容によっては、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を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、一切の責任を負いません。
- 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 12 条（利用中止）、第 13 条（利用停止）、第 14 条（利用の制限）により本サービスの利用中止、利用停止、利用の制限なら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、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、当社は一切の責任を負いません。（サーバーテロとは、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、あらかじめその旨を契約者に通知するものとします。

第 22 条（利用に係る契約者の義務）

- 1 契約者は、次のことを守るものとします。

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またはプロダクト ID、なら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または他の事業者が提供するドライバソフトウェアまた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を受領を承諾し、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)当社または第三者の財産権（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また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、またはその利用も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、また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)本サービスおよ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、本規約もしくは公序良俗に反する行為、当社もしくは第三者の信用を毀損する行為、または当社も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また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うものとします。

第23条（契約者以外の者の利用に係る義務）

- 1 契約者は、その契約者回線等を契約者以外の者に使用させる場合は、前条のほか次のことを守るものとします。
- (1)契約者は、前条の定め適用について、その契約者回線等を使用する者の行為についても、当社に対して責任を負うこと
 - (2)契約者は、その契約者回線等に接続する端末設備、自営端末設備または自営電気通信設備のうち、その契約者回線等を使用する者の設置に係るものについても、当社に対

して責任を負うこと

第 24 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 25 条（技術的事項）

- 1 本サービスにおける基本的な技術的事項は、当社が別に定めるところによります。

第 26 条（法令に定める事項）

- 1 本サービスの提供または利用に当たり、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 27 条（閲覧）

- 1 本規約において、当社が別に定めることとしている事項については、当社は閲覧に供します。

第 28 条（契約者に係る情報の利用）

- 1 当社は、契約者に係る氏名もしくは名称、契約者連絡先電話番号、住所もしくは居住地または請求書の送付先等の情報を、当社または指定事業者のサービスに係る契約の申し込み、契約の締結、工事、料金の適用または料金の請求、その他、当社、指定事業者の契約約款等の定めに係る業務の遂行上必要な範囲（契約者に係る情報を当社の業務を委託している者に提供する場合を含みます。）で利用します。

第 29 条（準拠法及び合意管轄）

- 1 本規約は日本国内法に準拠するものとし、利用契約により生じる一切の紛争等については東京地方裁判所を管轄裁判所とします。

第 30 条（定めなき事項）

- 1 本規約に定めなき事項が生じた場合は、当社、契約者は契約締結の主旨に従い、誠意をもって協議の上、解決に当たるものとします。

附則

- 1 本規約は平成 27 年 12 月 1 日より施行します。

別紙

【提供時間】

1 当社は、専用受付番号にて 9:00~21:00（年中無休）の間、本サービスを提供します。

【オンラインパソコン教室のカリキュラム】

1 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については、当社が別途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】

1 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、本項により定め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。

類別	主なサポート対象	サポート対象
機器	<ul style="list-style-type: none">・パソコン本体、モニタ、キーボード、マウス・ルーター、無線 LAN ポイント、LAN カード・ボード、HUB・スマートフォン、タブレット端末	ベイネット光・パソコン・テレビ及び家庭内ネットワークとの接続、初期設定、基本的操作方法
ソフトウェア	<ul style="list-style-type: none">・当社提供ソフトウェア・オペレーションシステム・ブラウザ、メーラ・メディアプレーヤ・ウイルス対策	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
サービス	<ul style="list-style-type: none">・当社が提供する IP 通信網サービス・プロバイダサービス・その他インターネット上の各種サービス	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】

1 当社は、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うえで有用な情報として、以下に定め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。

- ・オペレーションシステムの種類、バージョン
- ・クライアント証明 ID
- ・マシン名
- ・MAC アドレス
- ・ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号
- ・ハードディスクドライブの空き容量
- ・デフォルトブラウザの種類、バージョン
- ・デフォルトメールソフトの種類、バージョン
- ・CPU 種類、動作周波数
- ・メモリ容量
- ・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

2 当社は、契約者から取得した個人情報については、別途当社が定める「個人情報の取扱いについて」に従い、取り扱います。

【月額利用料】

種別	月額利用料金（ ）内税込金額
ベイネット光リモートサポートサービス	500 円 (540 円)
オンラインパソコン教室	1 カリキュラムにつき 1,800 円 (1,944 円)