

リモートサポートサービス 契約約款

令和6年11月20日現在

株式会社カブ&ピース

リモートサポートサービス契約約款

第一章 総則	4
第 1 条 (約款の適用)	4
第 2 条 (通知の方法、約款の変更)	4
第 3 条 (用語の定義)	4
第二章 本サービスの提供	5
第 4 条 (本サービスの提供区域)	5
第三章 契約	5
第 5 条 (契約の単位)	5
第 6 条 (契約申込の方法)	5
第 7 条 (契約の成立)	6
第 8 条 (契約内容の変更)	6
第 9 条 (本サービス契約者の地位の承継)	6
第 10 条 (本サービス契約者の氏名等の変更の届出)	7
第 11 条 (本契約に係る権利等の譲渡、再販等の制限)	7
第 12 条 (本契約の解除)	7
第四章 禁止行為	8
第 13 条 (営業活動の禁止)	8
第 14 条 (著作権等)	8
第五章 利用中止等	9
第 15 条 (利用中止)	9
第 16 条 (利用停止)	9
第 17 条 (利用の制限)	10
第六章 料金等	10
第 18 条 (料金)	10
第 19 条 (利用料金の支払義務)	10
第 20 条 (料金の計算等)	11
第 21 条 (利用料金等の支払期日)	12
第 22 条 (解約時の残債務の弁済)	12
第 23 条 (事業者変更)	12
第 24 条 (割増金)	13
第 25 条 (延滞利息)	13
第 26 条 (回収業務の委託)	13
第七章 損害賠償	13
第 27 条 (責任の制限)	13
第 28 条 (免責)	14

第八章 雑則	15
第 29 条 (利用に係る本サービス契約者の義務)	15
第 30 条 (設備等の準備)	16
第 31 条 (法令に規定する事項)	17
第 32 条 (本サービスの提供の終了)	17
第 33 条 (本サービスの変更等)	17
第 34 条 (KABU&ひかり 契約約款の適用)	17
第 35 条 (その他)	17
別記 1 (提供時間)	19
別記 2 (本ソフトの利用条件)	19
別記 3 (オンラインパソコン教室のカリキュラム)	19
別記 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)	19
別記 5 (本ソフトが取得する情報)	20
料金表	22

第一章 総則

第 1 条 (約款の適用)

1. 株式会社カブ&ピース (以下「当社」といいます。) は、この「リモートサポートサービス契約約款」(以下「本約款」といいます。) を定め、これに従い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」といいます。) 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、本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、書面又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、当社が当該通知の発信を行ったときから効力が生じるものとします。
2. 本約款は、民法 548 条の 2 第 1 項に定める定型約款に該当し、この規定の各条項及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)

本約款においては、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、線路その他の電氣的設備
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使用に供すること
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	本契約に基づいて、本サービス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、3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	本サービスに関する契約事務を行う当社の事業所（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を含みます。）を意味します。
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。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。カリキュラムは別記 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。

第二章 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、東日本電信電話株式会社、又は西日本電信電話株式会社（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、通信事業者の提供区域において提供されます。

第三章 契約

第 5 条 （契約の単位）

1. 当社は、1 の契約者回線ごとに 1 の本契約を締結します。
2. 本サービス契約者は、契約者回線の契約者と同一の者に限ります。

第 6 条 （契約申込の方法）

本契約の申込みをするときは、本サービス取扱所からの案内に従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、本約款を本契約の内容とすることに合意のうえ当社所定の方法により申込みものとします。なお、上記申込みにあたっての条件は、本約款が適用されるものとし、申込みの撤回・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、誤記又は不足がないこと。
 - (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込みを行うこと。
 - (3) 過去に本約款に違反し、利用停止・解除等の処分を受けたことがないこと。
 - (4) 利用申込者が未成年ではないこと。
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、本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。
5. 当社が申込みを承諾した場合、電気通信事業法第 26 条の 2 に基づく契約書面の交付は、電磁的方法によって行うものとします。本サービス契約者が希望する場合は、契約書面を別途郵送するものとします。

第 8 条 (契約内容の変更)

1. 本サービス契約者は、当社所定の方法に従い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 (本サービス契約者の地位の承継)

1. 本サービス契約者において相続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、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を定め、これを届け出ていただきます。
3. 当社は、前項の規定による代表者に届出があるまでの間、その地位を承継した者のうち 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、本サービスに係る契約者回線の KABU&ひかりの契約者の地位の承継の届出（当社が別途定める「KABU&ひかり 契約約款」に定める届出）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 10 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、当社が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 11 条（本契約に係る権利等の譲渡、再販等の制限）

1. 本サービス契約者は、当社の事前の承諾なく、本契約から生じる権利又は義務を第三者に譲渡できないものとします。
2. 本サービス契約者は、当社が承認した場合を除き、当社のサービスを使用し、有償、無償を問わず再販、サブライセンス等の形態により第三者に利用させないものとします。

第 12 条（本契約の解除）

1. 本サービス契約者は、本サービスの契約を解除しようとするときは、そのことを本サービス取扱所に所定の方法により通知していただきます。
2. 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本サービス契約者が、なおその事実を解消しないとき、当社は本サービスの契約を解除することができるものとします。
3. 当社は、本サービス契約者が第 16 条（利用停止）第 1 項各号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ときは、前項の規定にかかわらず本サービスの利用を停止しないで本サービス契約を解除することができるものとします。
4. 当社は、第 32 条（本サービスの提供の終了）第 1 項の規定により、本サービスの提供を終了するときは、本サービスの契約を解除することができるものとします。
5. 当社は、第 2 項乃至第 4 項の規定により、本契約を解除しようとするときは予め本サービス契約者にそのことを通知します。
6. 本サービス契約者が別途締結している KABU&ひかりの利用契約の契約が終了したときは、本契約も終了します。
7. 本サービス契約者が本約款に違反し催告後も是正しないときは、当社は本契約を解除できるものとします。また、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。これらの場合、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) 支払停止又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、又は自ら申立をしたとき。
- (5) 第 7 条（契約の成立）第 2 項の表明保証に違反したとき
- (6) 料金（遅延損害金を含みます。）の全部又は一部の支払を遅滞し又は支払を拒否したとき。
- (7) 死亡、行為無能力者又は制限行為能力者となったとき。
- (8) 当社に届け出られた連絡先と連絡がとれないとき。
- (9) 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。
- (10) 本サービス契約者が、総会屋、暴力団、暴力団員又はこれに準ずる者（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、本サービス契約者が反社会的勢力の維持・運営若しくは関与し、又は意図して反社会的勢力と交流をもっているとき。
- (11) 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。

第四章 禁止行為

第 13 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 14 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（本約款、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が、それらに限られません。）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、当社及び通信事業者が定める者に帰属するものとします。
2. 本サービス契約者には、前項の物品を以下の通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。

第五章 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) 通信事業者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を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、本サービス契約者が次のいずれかに該当する場合は、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) 本サービスの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) 第 13 条 (営業活動の禁止)、第 14 条 (著作権等) 及び第 29 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。
 - (3) 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。
 - (4) 本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著しい支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがある行為をしたとき。
 - (5) 当社に対し、本サービス契約者に関わるクレームや請求等が寄せられ、業務に支障をきたすおそれがあると判断したとき。
 - (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、当社から予めその理由、利用停止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 17 条 (利用の制限)

当社は、「KABU&ひかり 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（天災、事変その他の非常事態が発生し、又は発生するおそれがあるときには、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。

第六章 料金等

第 18 条 (料金)

当社が提供する本サービスの料金は、料金表に定めるところによります。

第 19 条 (利用料金の支払義務)

1. 本サービス契約者は、本約款に基づいて、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本サービスの提供の終了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、料金表に規定するリモートサポート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、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) 第 16 条 (利用停止) に基づき、利用停止があったときは、本サービス契約者は、その期間中の利用料金の支払いを要します。
 - (2) 前 2 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基本料金の支払いを要します。

区別	支払いを要しない料金
1. 本サービス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（本契約に係る電気通信設備によるすべ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欄に該当する場合又は契約者回線に係る電気通信	そのことを当社が知った時点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（日割の利用料金）

サービスに起因する場合を除きます。)にそのことを当社が知った時点から起算して、48時間以上その状態が継続したとき。	
2. 当社の故意又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点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。 (本サービス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。)	本サービスを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

3. 当社は、支払いを要しないこととされた利用料金が既に支払われているときは、その利用料金を返還します。
4. 当社は、本契約又は本契約に限らないその他の契約等に基づき本サービス契約者に対して負担する金銭債務と、本契約又は本契約に限らないその他の契約等に基づき本サービス契約者に対して有する金銭債権とを、その支払期限にかかわらず、いつでもこれを対当額において相殺（控除）することができます。

第 20 条（料金の計算等）

1. 当社は、本サービス契約者が本契約に基づき支払う料金のうち、利用料金は料金月（各月の1日から末日まで）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の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本サービスの提供の終了があったとき。
 - (3) 料金月の初日に本サービスの提供を開始し、その日に本契約の解除又は本サービスの提供の終了があったとき。
 - (4) 第 19 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 19 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その他の債務の額が本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 21 条（利用料金等の支払期日）

1. 本サービス契約者は、本約款に基づき負担する料金、その他の支払債務を、当社所定の方法（当社が本サービス契約者へ送付する請求書を含みますがこれに限られません。）に記載する支払期日までに、当社所定の支払手段で弁済するものとします。
2. 当社は、当社に特別の事情がある場合は、本サービス契約者に対して2か月以上の料金を、当社が指定する期日までに一括後払いを求めることができ、本サービス契約者はこれを予め承諾するものとします。

第 22 条（解約時の残債務の弁済）

本サービス契約者は、本契約の解約を希望する場合には、本約款に基づき負担する料金等の支払債務のうち、未払となっているものすべて（以下「残債務」といいます。）を、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。

第 23 条（事業者変更）

1. 本サービス契約者が本サービスから通信事業者が提供するIP通信網サービスを利用した他社のサービスへの契約変更（以下「事業者変更」といいます。）を希望する場合には、第21条（利用料金等の支払期日）及び第22条（解約時の残債務の弁済）の規定を適用するものとします。
2. 本サービス契約者が、第21条（利用料金等の支払期日）及び第22条（解約時の残債務の弁済）の規定に従わず、当社に対し残債務を弁済しない場合には、当社は、事業者変更に必要な番号（以下「事業者変更承諾番号」といいます。）を発行しないことができるものとします。
3. 前項の場合、本サービス契約者は、当社が事業者変更承諾番号を発行しないことにつき、異議を申し立てないものとします。
4. 当社は、本サービス契約者が残債務の弁済を完了した場合には、速やかに事業者変更承諾番号を発行するものとします。

第 24 条 (割増金)

当社は、本サービス契約者が本約款に定める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（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）を割増金として請求させていただくことがあります。

第 25 条 (延滞利息)

当社は、本サービス契約者が本約款に定める料金その他の債務（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わない場合には、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、当該料金その他の債務の額に法定利率の割合（電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン上の遅延損害金規制の対象外の場合は年 14.6%の割合）で計算して得た額を延滞利息として請求させていただくことがあります。

第 26 条 (回収業務の委託)

当社は、本サービス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、本サービス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又は弁護士等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。また本サービス契約者は、これを承諾するものとします。

第七章 損害賠償

第 27 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、本サービスを全く利用できない状態（本契約に係る電気通信設備によるすべ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点から起算して、48 時間以上その状態が連続したときに限り、本サービス契約者の損害を賠償しません。
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点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本サービスの利用料金を発生した損害の限度とし、かつ現実に発生した直接かつ通常範囲内において、当社と協議の上決定され

た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非財産的損害も含め賠償しないものとします。

3. 第 1 項の理由のうち当社の故意又は重大な過失によって生じた理由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 28 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、それぞれに対して本サービス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本サービス契約者の被害について、一切の責任を負いません。
7. 本サービス契約者が本サービスの利用により第三者（他の本サービス契約者を含みます。）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 32 条（本サービスの提供の終了）の規定に基づく本サービスの利用中止、利用停止及び本サービスの提供の停止に伴い生じる本サービス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、当社は一切の責任を負いません。（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。
11. 当社のサービスの提供、サービスが利用できなかったこと、遅滞、当社のサービスを通じて登録、提供又は収集された本サービス契約者の情報の消失、その他当社のサービスに関連して発生した本サービス契約者の損害について、当社は本約款にて明示的に定める以外一切責任を負いません。ただし、本契約が消費者契約法に定める消費者契約となる場合は、この限りではありません。
12. 当社のサービスは、現時点で本サービス契約者に対し提供されているものとし、当社又は提携先が提供する情報又はソフトウェアについて、当社のホームページ及び配布する資料・マニュアルに明記する、しないに関わらず、その完全性、正確性、適用性、有用性等を保証いたしません。
13. 当社は、いかなるハードウェア及びソフトウェアのサポートを拒否する権利があるものとし、また、当社は市場に流通するすべての製品に対して動作保証責任を負わず、本サービス契約者が所有又は購入するハードウェア及びソフトウェアについても一切動作保証はいたしません。ハードウェア及びソフトウェアに対するサポート責任はそれらの製品の製造会社及び発売会社にあるものとし、また、当社は市場に流通するすべての製品に対して動作保証責任を負わず、本サービス契約者が所有又は購入するハードウェア及びソフトウェアについても一切動作保証はいたしません。ハードウェア及びソフトウェアに対するサポート責任はそれらの製品の製造会社及び発売会社にあるものとし、また、当社は市場に流通するすべての製品に対して動作保証責任を負わず、本サービス契約者が所有又は購入するハードウェア及びソフトウェアについても一切動作保証はいたしません。
14. 当社は、当社の責に帰すべからざる事由から本サービス契約者に生じた損害については、一切責任を負いません。
15. 当社は、当社の予見の有無にかかわらず、特別の事情から生じた損害、事業上の障害、逸失利益については、一切責任を負いません。ただし、当社に故意若しくは重大な過失がある場合はこの限りではありません。

第八章 雑則

第 29 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すものとし、また、当社の予見の有無にかかわらず、特別の事情から生じた損害、事業上の障害、逸失利益については、一切責任を負いません。ただし、当社に故意若しくは重大な過失がある場合はこの限りではありません。
 - (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。本サービス契約者は、前項の規定に違反して電気通信設備を亡失し、又は毀損したときは、当社が指定する期日まで

にその補充、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。

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) リモートサポート又は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) サポートサービス又は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) 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又は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、本サービス契約者は次の事項を遵守するものとします。
 - (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) 当社又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おそ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うものとします。

第 30 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 KABU&ひかりの料金は、本サービスの利用料金には含まれません。

第 31 条（法令に規定する事項）

本サービスの提供又は利用に当たり、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 32 条（本サービスの提供の終了）

1. 当社は、本サービスの提供を終了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、予めその理由、本サービス終了日を本サービス契約者に通知いたします。ただし、やむを得ない場合はこの限りではありません。

第 33 条（本サービスの変更等）

当社は、第 2 条（通知の方法、約款の変更）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行います。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。

第 34 条（KABU&ひかり 契約約款の適用）

本約款に定めのない事項については、「KABU&ひかり 契約約款」の規定に従うものとします。

第 35 条（その他）

1. 当社及び本サービス契約者は、本契約又は本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上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、本契約又は本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。
3. 本約款は、日本国法に準拠し、同法に従って解釈されるものとします。
4. 当社において合併、又は会社分割及び事業部の営業譲渡、又は資産売却があった場合は、当社は、本サービス契約者の同意を得ることなく、本契約の全体を包括的に譲渡することができ、合併又は分割、営業譲渡又は売却後に相続人が本契約上の地位を継承するものとします。その際、本サービス契約者へは電子メール及び当社ホームページにおいて通知しま

す。

別記 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

別記 2 (本ソフトの利用条件)

パソコン	OS	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。 さい。 <東日本エリア> https://flets.com/osa/remote/s_offer.html <西日本エリア>
	CPU	
	メモリ	
	HDD	
	LAN	
スマートフォン、 タブレット端末		http://flets-w.com/remote_support/omoushikomi_goriyou/
通信環境		

(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

(注) 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。

別記 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。

別記 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通りです。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。

• 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
 - KABU&ひかり・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
- ソフトウェア
 - (1) 主なサポート対象
 - ◇ KABU&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・メール
 - ◇ メディアプレーヤー
 - ◇ 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
- サービス
 - (1) 主なサポート対象
 - ◇ KABU&ひかり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

別記 5 (本ソフトが取得する情報)

- 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、本サービス契約者からお問合せ頂いた際に、オペレータが本サービス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。本機能の有効化に際して、本サービス契約者には、通信事業者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、本サービス契約者からの申告に対する事象の原因特定と解決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。
- 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本サービス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連する情報 (Windows OS 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本サービス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連する情報 (Windows OS 名、バージョン 等)

料金表

区分		月額利用料 (税込み)
リモートサポートサービス	基本料 (電話や遠隔操作による対象機器のサポート)	550円
	オンラインパソコン教室	1講座30分程度 1,980円

附則：本約款は2024年11月20日から実施します。