

## リモートサポートサービス 利用規約

### 第 1 条 (規約の提供)

1. 本規約は、株式会社アイエフネット（以下「当社」といいます。）が提供する「リモートサポートサービス」（以下「本サービス」といいます。）の利用契約に適用されるものとします。
2. 当社は、当社所定の方法で通知することにより本規約（別紙を含みます）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 2 条 (用語の定義)

この規約においては、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
1 利用契約	本サービスを利用するために申込者と当社の間で、本規約に基づき締結される契約をいいます。
2 申込者	本サービスへ申し込みを行った者をいいます。
3 契約者	申込者のうち当社との利用契約が成立した本サービスの利用者をいいます。
4 ひかり速トク	当社が別途定めるひかり速トク 利用規約に基づき提供する電気通信サービスの総称をいいます。
5 ひかり速トク回線	ひかり速トクに係る契約者回線をいいます。
6 ひかり速トク契約	当社からひかり速トクの提供を受けるための契約をいいます。
7 ひかり速トク契約者	当社とひかり速トクの契約を締結している者をいいます。
8 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をいいます。受付時間は別途当社より送付する「ひかり速トク重要事項説明」に定めるところによります。
9 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をいいます。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 1（本ソフトの利用条件）に定めるところによります。
10 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をいいます。
11 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をいいます。
12 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をいいます。
13 IPv6 通信	ひかり速トクにおいて、インターネットプロトコルバージョン 6 によって行う通信をいいます。

### 第 3 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、本サービスを提供します。

#### 第 4 条（提供区域）

本サービスは、契約者が利用しているひかり速トクの提供区域において提供します。  
ひかり速トクの提供地域は ひかり速トク 利用規約第 20 条に定めるとおりとします。

#### 第 5 条（契約の単位）

1. 当社は、1 のひかり速トク契約につき、1 の本契約を締結します。
2. 本サービスの契約者は、ひかり速トク契約者と同一の者に限ります。

#### 第 6 条（契約申込の方法）

1. 本サービスを申し込むときは、本規約の内容を承諾した上で、当社所定の手続に従って利用契約の申込みを行うものとします。
2. 申込者は、前項に定める申込みに際して申込者自身に関する情報を正確に登録するものとし、登録内容に不備があったことで契約者が不利益を被ったとしても、当社は、一切その責任を負いません。

#### 第 7 条（契約申込の承諾）

1. 本サービスの契約は、以下のいずれかの場合に成立するものとし、その日を契約成立日とします。
  - (1) ひかり速トクの契約成立後に本サービスを申し込む場合、当社がその申込みを受諾したこと。
  - (2) ひかり速トクの契約成立前に本サービスを申し込む場合、ひかり速トクの利用契約が成立した日または本サービスの利用を開始した日のいずれか早い日を契約成立日とします。
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、申込み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また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、また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、また誤記、記載漏れがあったとき。
  - (4) 申込者が未成年者、未成年被後見人、成年被後見人、被保佐人または被補助人のいずれかであり、申込みの手続が成年後見人、未成年後見人等法定代理人によって行われておらず、または申込みの際に法定代理人、保佐人、もしくは補助人の同意を得ていなかったとき。
  - (5) 申込者が当社の提供する他のサービスの料金等の支払いをなさず、または遅延したとき。
  - (6) 過去に不正使用などにより利用契約を解除されていることまたは本サービスもしくは

は当社が提供する他のサービスの利用を停止されていることが判明したとき。

(7) その他当社の業務遂行上著しく支障があるとき。

(8) その他当社が契約者とすることを不適当と判断する合理的な事由があるとき。

#### 第 8 条（契約者の氏名等の変更の届出）

1. 契約者は、その住所、電話番号、又は本サービスの利用料金の決済に用いるクレジットカード、預金口座等の支払手段の変更(クレジットカードの場合は番号もしくは有効期限の変更を含みます)、その他当社への届出内容を変更するときは、可能な場合は事前に、不可能な場合は事後直ちに当社所定の変更手続きを行うものとします。

2. 前項の届出がなかったことで契約者が通信不能等の不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

#### 第 9 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 10 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、東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社（以下総称して「NTT 東西」といいます。）及び株式会社オプティム(以下「オプティム」といいます。)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 東西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、第三者に使用させたり、貸与・譲渡・担保設定等しないこと。

#### 第 11 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 13 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 12 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) 当社と契約を締結しているまたは締結していた他のサービス契約のサービスの料金等について、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 9 条 (営業活動の禁止)、第 10 条 (著作権等) 及び第 31 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 ひかり速トク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い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発生した損害について、一切責任を負わないものとします。

## 第 13 条 (利用の制限)

当社は、ひかり速トク利用規約第 36 条 (保守等によるサービスの中止) 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。) を行うことがあります。

#### 第 14 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 15 条（契約者による契約解約）

1. 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当社へ通知して頂きます。
2. 第 1 項の場合において、その利用中に係る契約者の一切の債務は、利用契約の解約があった後においてもその債務が履行されるまで消滅しません。

#### 第 16 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あります。

- (1) 第 12 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。ただし、当社は、第 12 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、ひかり速トク契約の解除があったとき。
- (3) 第 14 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。
  - ・ 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
  - ・ 手形交換所の取引停止処分を受けた場合
  - ・ 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
  - ・ 破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始また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) 利用契約が解除された場合、契約者は、利用契約に基づく一切の債務につき当然に期限の利益を喪失し、未払い債務の全額を直ちに当社に支払うものとします。

#### 第 17 条（利用契約終了後の処置）

事由の如何を問わず、利用契約が終了した場合における本サービス利用中に係る契約者の

一切の責務は、利用契約の終了後においてもその債務が履行されるまでは消滅しません。

#### 第 18 条 (料金)

1. 当社が提供する本サービスの料金等に関する費用は、当社から契約者に交付する「ひかり速トク重要事項説明」(以下、「サービス料金表」といいます)に定めるところによります。
2. 本サービスの料金について契約月における利用料金を日割り計算とし、利用終了月は日割計算を行わないものとします。

#### 第 19 条 (利用料金の支払義務)

1. 契約者は、課金開始日から起算して利用契約の解約日までの期間について、サービス料金表に定める利用料金及びこれにかかる消費税相当額の支払を要します。また、契約者は、オンラインパソコン教室を利用したときは、当社がサービス料金表に定め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、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、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。

#### 第 20 条 (延滞利息)

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。

#### 第 21 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 22 条 (料金等の支払)

契約者は、本サービスの利用料金を「ひかり速トク利用規約」の定めに従い支払っていただきます。

#### 第 23 条 (消費税相当額の加算)

第 19 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サービス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、当社がサービス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。

#### 第 24 条（通知・連絡等）

1. 当社から契約者への通知は、通知内容を電子メール、書面の郵送又は当社のホームページ上への掲載等、当社が適当と判断する方法により行うものとします。
2. 前項の通知は、当社が当該通知の内容をホームページ上に表示した時点又は電子メール及び書面等が当社より発信等された時点より効力を生じるものとします。

#### 第 25 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にあることを当社が知った時刻から起算して、24 時間を超えてその状態が継続したときに限り、契約者の損害を賠償に応じるものとします。
2. 本サービスをご利用中に当社がお客様に損害を与えた場合で、当社が当該損害の発生を事前予期できない場合、またはサービス提供上やむを得ない場合については、その責を負わないものとします。
3. 当社は本サービスの提供にあたり、契約者のパソコン等に保存されているデータの消失、毀損改変等については保証いたしませんので、契約者はパソコン等に保存されているデータ等のバックアップを予め作成するものとします。
4. 当社の故意また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、第 1 項の規定は適用しません。

#### 第 26 条（本サービスの変更、追加）

当社は、理由の如何を問わず、また、何ら責任を負うことなく、本サービスの全部または一部の変更および追加 ができるものとします。

#### 第 27 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 11 条（利用中止）、第 12 条（利用停止）、第 13 条（利用の制限）、第 14 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、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 30 条（個人情報の取扱）

1. 当社は、契約者の個人情報、その他通信の秘密（電気通信事業法によって保護される電話や E メールなどによる通信に関する秘密のことをいいます）に該当しない情報（以下、あわせて「契約者情報等」といいます。）を契約者本人から直接収集し、又は契約者以外の者から適切に入手した場合には、本サービスの円滑な提供を確保するために必要な期間中これを保存することができます。また、契約者は当社による当該情報の適切な状況下の保存及び利用に関し、承諾するものとします。
2. 当社は、これら契約者情報等を承諾なく契約者以外の者に開示、提供せず、本サービス及び付随的サービスの提供のために必要な範囲を越えて利用しないものとします。ただし、契約者に対し、当社又は当社の業務提携先等のサービスに関する案内を行う場合、又は広告宣伝のための電子メール等を送付する場合においてはこの限りではありません。
3. 当社は、刑事訴訟法第 218 条(令状による捜索)その他法令の定めに基づく強制の処分が行われた場合には、当該法令に定める範囲で前項の守秘義務を負わないものとします。
4. 当社は、〔1〕警察官、検察官、検察事務官、国税職員、麻薬取締官、弁護士会、裁判所等



の法律上照会権限を有する者から照会を受けた場合、又は〔2〕緊急避難又は正当防衛に該当すると当社が判断するときは、本条第2項にかかわらず、法令に基づき必要と認められる範囲内で契約者情報等の照会に応じることができるものとします。

5. 当社は、利用契約の終了後又は利用期間の経過後も、契約者情報等を当社のプライバシーポリシー (<http://www.if-n.co.jp/privacy/index.html>) に定める利用目的の達成のために必要な期間保存し、契約者情報等を利用する場合があるものとし、契約者はこれに同意するものとします。また、前述の目的の他、利用契約の終了後又は当社が定める保存期間の経過後においても、法令の規定に基づき保存しなければならないときは、当該情報を消去しないことができるものとします。ただし、保存することに対して明示の異議がある場合には、当該情報を削除するものとします。

6. 当社は、契約者との間で、個人情報等の収集、保存、利用及び第三者への提供などに関し、別途契約者に対して個別規約の承諾を求めることがあります。当該個別規約に契約者が同意した場合、当該個別規約の規定が本規約に優先するものとします。

7. 本条に定める他、契約者の個人情報の取扱いについては、当社のホームページ上に定める『プライバシーポリシー』に従って取扱うものとします。

#### 第31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頂きます。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頂きます。

- (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。

(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 32 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必要なパソコン、通信機器、ひかり速トク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ひかり速トクの利用料金は、本サービスの利用料金には含まれません。

### 第 33 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 34 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 35 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. 本規約または本サービスに関する一切の訴訟については、訴額に応じて東京地方裁判所または東京簡易裁判所をもって 第一審の専属的管轄裁判所とします。

### 第 36 条（本ソフトが取得する情報）

当社および NTT 東西は、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。当社は、契約者から取得した以下の情報については、本規約第 30 条（個人情報の取扱）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

以上

付則：

本規約本文

平成 27 年 3 月 11 日制定

別紙 1

本ソフトの利用条件

最新の利用条件はひかり速トク公式ホームページでご確認ください。

[http://www.if-n.ne.jp/service/pdf/remote\\_os.pdf](http://www.if-n.ne.jp/service/pdf/remote_os.pdf)