

ノーバス光リモートサポート 利用規約

平成 27 年 4 月 1 日版

株式会社ノーバス

第1章 総則

第1条（本規約の目的）

株式会社ノーバス（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。本サービスの利用については、本規約およびその他の個別規定ならびに追加規定（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（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あります。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。

2.この約款の変更、本サービスに関する事項その他の重要事項等の契約者に対する通知は、当社の判断により以下のいずれかの方法で行うものとします。

(1)本サービスの画面上または当社ホームページ上に掲載することにより行います。この場合、掲載されたときをもって、全ての契約者に対し通知が完了したものとみなします。

(2)本サービス利用契約申込の際、またはその後に当社に届け出た契約者の電子メールアドレス宛への電子メールの送信により行います。この場合、当社が契約者へ電子メールを送信したときをもって、契約者に対する通知が完了したものとみなします。

(3)本サービス利用契約申込の際、またはその後に当社に届け出た契約者の住所宛への郵送により行います。この場合、郵便物を契約者の住所に発送したときをもって、契約者に対する通知が完了したものとみなします。

(4)その他、当社が適切と判断する方法で行います。この場合、当該通知の中で当社が指定したときをもって、当該通知が完了したものとみなします。

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
1 ノーバス光コラボレーションサービス	IP 通信網を使用して当社が行う電気通信サービス
2 ノーバス光コラボレーションサービス回線	フレッツアクセスサービスに係る契約者回線
3 ノーバス光コラボレーションサービス契約	当社からノーバス光コラボレーションサービスの提供を受けるための契約
4 本契約	当社から本サービスの提供を受けるための契約
5 申込者	本サービス利用契約の申し込みをした者
6 契約者	当社と本サービス利用契約を締結した者
7 契約者回線	契約者が使用するノーバス光コラボレーションサービスに係る回線であり、本サービスの利用が可能なもの
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
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当社また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。(最新の利用条件は、当社が別途指定するホームページでご確認ください。)
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当社また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
11 ノーバス光コラボレーション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
12 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開設するサービス。カリキュラムは別紙に定めるところによります。
13 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
14 IPv6 通信	ノーバス光コラボレーションサービスにおいて、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
15 サービス情報サイト	ノーバス光コラボレーションサービスの動作確認および情報提供等を目的として当社が設置・運営または指定するサイトおよび電気通信設備
16 消費税相当額	消費税法(昭和63年法律第108号)およ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ならびに地方税法(昭和25年法律第226号)およ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合計額

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(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および別紙(サポート対象機器、ソフトウェアおよびサービスとサポート範囲)に定める機器、ソフトウェアおよびサービスについて、本サービスを提供します。

第5条 (本サービスの提供条件)

当社は、以下の各号に定める条件をすべてみたす場合にのみ、本サービスを提供します。

- (1) サービス対象機器等が、ノーバス光コラボレーションサービス回線に接続または関連して利用されること。
- (2) 前項に定めるノーバス光コラボレーションサービスの契約者回線が、本サービスに係る当社の

設定作業等の実施以前または同時に開通していること。

(3)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。

(4)当社の設定作業等の実施の時点で、当社および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。

(5)当社の設定作業等の実施の時点で、設定作業等を実施する場所に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および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が用意されていること。

(6)サービス対象機器等およ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または配布されたものであり、かつそのマニュアルおよ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。

(7)当社の設定作業等の実施の時点で、契約者が、そのサービス対象機器等の正規のライセンスおよびプロダクトIDを保有していること。

(8)当社の設定作業等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、サービス対象機器等へのインストールを承諾すること。

(9)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、消耗品およびその他の便宜（電話また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。

第6条（提供区域）

本サービスは、本契約の申込みをするノーバス光コラボレーションサービス回線の契約者が利用しているノーバス光コラボレーションサービス回線の提供区域において提供します。

第3章 契約

第7条（契約の成立）

本サービス利用契約は、申込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。

2.サービス開始日は、本サービス利用契約成立後、当社が別途定める日とし、当社はサービス開始日を当社が適当と認める方法で会員に通知するものとします。

第8条（契約の単位）

当社は、1のノーバス光コラボレーションサービス契約につき、1の本契約を締結します。

第9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きに従って契約事務を行う本サービス取扱所に申し出ていただきます。

1.本サービスに係るノーバス光コラボレーションサービス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 10 条 (契約申込の承諾)

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審査し承諾します。

2.当社は、本サービス利用契約の申し込みを承諾するときは、第 2 条 (本規約の変更) に基づき申込者に通知します。

3.当社は、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または保守することが技術上著しく困難なとき。

(2)本サービス利用契約の申し込みをした者が、その本サービスに係る契約者回線の契約を締結している者と同一の者とならない場合。

(3)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も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。

(4)申込みの際に虚偽の事項を申告したとき。

(5)第 38 条 (利用に係る契約者の義務) の定めに違反するおそれがあるとき。

(6)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、第 1 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。

第 11 条 (契約内容の変更)

契約者は、本サービスに係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 10 条 (契約申込の承諾) の規定に準じて取り扱います。

3.契約者は、第 9 条 (契約申込の方法) に基づき当社に申込みしたオンラインパソコン教室等の実施希望日時、設定作業等の内容またはサービス対象機器等の変更等がある場合には、当社所定の手続きに従って、速やかに当社に通知していただきます。

4.当社は、契約者から申込み内容の変更の通知を受けたときは、第 10 条 (契約申込の承諾) の規定に従って取り扱います。その場合、当社は、当初の申込み内容に基づき当社が承諾したオンラインパソコン教室等の実施予定日時または提供料金等の全ての契約内容の継承を保証するものではありません。

5.契約者は、その申込内容の変更に係る第 3 項に定める当社への通知をオンラインパソコン教室等の実施予定日の当日に行ったときは、設定作業等の実施予定日の変更を伴うものに限り、申込内容の変更に係る費用として、別紙 に定める基本作業費と同額の費用を支払っていただきます。

第 12 条 (契約の譲渡)

本契約に係る利用権 (契約者が本契約に基づいて本サービスの提供を受ける権利をいいます。以下同じとします。) の譲渡は、当社の承認を受けなければ、その効力を生じません。

2.当社は、前項の規定により本契約に係る利用権の譲渡の承認を求められたときは、次の場合を除いて、これを承認します。

(1)本サービスに係るノーバス光コラボレーションサービス契約に関する権利の譲渡に伴うものでないとき。

(2)本契約に係る利用権を譲り受けようとする者がその本契約に係るノーバス光コラボレーションサービス契約者と同一の者とならないとき。

(3)本契約に係る利用権を譲り受けようとする者が本契約に係るサービスの料金また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.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を承継します。

第13条（契約者の地位の承継）

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、相続人または合併後存続する法人、合併もしくは分割により設立された法人も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いただきます。

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、これを届け出ていただきます。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ノーバス光コラボレーションサービス回線のノーバス光コラボレーションサービス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。

第14条（契約者の氏名等の変更の届出）

契約者は、本サービス利用契約の申し込みの際当社に通知した情報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.契約者は、婚姻による姓の変更等、当社が承諾した場合を除き、当社に届け出た氏名を変更することはできないものとします。

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。

4.技術的条件等から当社が当該契約者に対して本サービスの提供ができないと判断した場合、当該契約者は、本規約に従い解約の手続きをとるものとします。

5.契約者による前各項の届け出がなかったことで、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4章 禁止行為

第15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また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16条（著作権等）

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。）に関する著作権および特許権、商標権、ならびにノウハウ等の一切の知的所有権は、当社および東日本電信電話株式会社または西日本電信電話株式会社（以下、「NTT」といいます。）ならびに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当社およびNTT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うものとします。

- (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、逆コンパイルまた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5章 利用中止等

第17条 (利用中止)

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の保守上または工事上または本サービスの品質確保のためやむを得ないとき。
- (2)第19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または本ソフトの障害、その他やむを得ない事由が生じたとき。
- (4)契約者回線に係るノーバス光コラボレーションサービスの利用中止を行ったとき。
- (5)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、あらかじめ当社が適当と認める方法により契約者に周知を行います。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.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、その本サービスの利用を中止することがあります。

第18条 (利用停止)

当社は、契約者が次のいずれかに該当するときには、1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33条(債権の譲渡および譲受)の定めにより同条に定める当社指定事業者に譲渡することとなった場合は、その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または締結していた他のサービス契約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15条(営業活動の禁止)、第17条(著作権等)および第38条(利用に係る契約者の義務)の規定に違反したとき。
- (5)当社の承諾を得ずに、契約者回線等に自営端末設備、自営電気通信設備、当社以外の電気通信事業者が設置する電気通信回線または当社の提供する電気通信サービスに係る電気通信回線を接続したとき。
- (6)契約者回線等に接続されている自営端末設備もしくは自営電気通信設備に異常がある場合その他電気通信サービスの円滑な提供に支障がある場合に当社が行う検査を受けることを拒んだとき、またはその検査の結果、技術基準等に適合していると認められない自営端末設備もしくは自営電気通信設備を契約者回線等から取り外さなかったとき。

(7)契約者が過度に頻繁に問合せを実施しまた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。

(8)本規約に反する行為であって、本サービスまたはノーバス光コラボレーションサービス等に関する当社の業務の遂行または当社の電気通信設備に支障を及ぼし、または及ぼすおそれがある行為をしたとき

(9)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、利用停止をする日およ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 19 条（利用の制限）

契約者は、その契約者回線に係るノーバス光コラボレーション契約約款に定めるところにより、契約者回線を使用することができない場合においては、本サービスを利用することができないことがあります。

第 20 条（本サービス提供の終了）

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。

3.当社は、本規約に基づき当社が本サービスの提供を行わないと判断する事実が解消されないまたは解消の見込みが無いと判断した場合は、契約者に対してその旨を通知し、その本契約を解除することがあります。

第 21 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いただきます。

第 22 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 18 条（利用停止）の定め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)前号の定めにかかわらず、本サービスの利用を停止することが技術的に困難なとき、または当社の業務遂行上支障があるときであって、第 18 条（利用停止）第 1 項各号の定めいずれかに該当するとき。

2.当社は、前項に定める場合のほか、次の場合は、その本サービス利用契約を解除します。

(1)契約者回線について、ノーバス光コラボレーションサービス利用契約の解除または第 3 条（用語の定義）に定める契約者回線以外のノーバス光コラボレーションサービス品目または細目への

変更があったとき。

(2)契約者回線について、ノーバス光コラボレーションサービス利用権の譲渡があった場合であつて、本サービス利用契約に係る権利の譲渡の承認の請求がないとき。

(3)契約者回線が、移転等により本サービスの提供区域外となったとき。

3.第 20 条（本サービス提供の終了）第 1 項に定めるとき。

4.契約者が次に定める事由のいずれかに該当したとき。

(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)暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなったときから 5 年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者に該当することが判明したとき

(6)自ら又は第三者を利用して、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為、風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為その他これらに準ずる行為を行ったとき

第 6 章 料金

第 23 条（料金）

当社が提供する本サービスの料金は、別紙料金表に定めるところによります。

第 24 条（利用料金の支払義務）

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、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、別紙料金表に規定する利用料金の支払いを要します。

なお、当社が提供するその他サービス約款および利用規約と合算して保守料金を請求する場合はその他サービス約款および利用規約に準じた請求とします。

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、その期間中の利用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利用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	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

<p>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続したとき。</p>	<p>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</p>
<p>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。</p>	<p>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</p>
<p>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。(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</p>

3.当社は、契約者が当社所定の書面に押印または署名することにより本サービス提供の完了を当社が確認した後、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。)ならびにその該当料金合計額に関わ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。

4.契約者は、当社より請求された請求金額を、当社が定める期日までに、当社または当社が指定する金融機関等において支払って頂きます。

5.当社は、本規約等で別段の規定がある場合を除き、受領した請求金額について返金しないものとします。

6.契約者は、請求金額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、該当料金に対して年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には、この限りではありません。

7.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いただきます。

8.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。

9.当社は、災害が発生し、または発生する恐れがあるときは、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。その場合、当社のホームページに公表する等の方法により、その旨を周知します。

10.当社は、支払いを要しない利用料金等が既に支払われているときはその料金を返還します。

第25条 (割増金)

契約者は、料金また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を割増金として支払っていただきます。

第 26 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 14.5%の割合(閏年も 365 日として計算するものとします。)で計算して得た額を延滞利息として支払っていただきます。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。

第 27 条 (料金計算方法等)

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、料金月によらず随時に計算します。

2.当社は、次の場合が生じたときは、利用料金(請求書等の発行に関する料金を除きます。)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に契約の解除または廃止等があったとき。

(3)料金月の初日に本サービスの提供を開始し、その日にその契約の解除または廃止があったとき。

(4)第 24 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 24 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。

第 28 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 29 条 (料金等の支払)

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または金融機関等において支払っていただきます。

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いただきます。

第 30 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 31 条 (消費税相当額の加算)

第 24 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 32 条 (料金等の臨時減免)

当社は、災害が発生し、また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。その場合、当社のホームページに公表する等の方法により、その旨を周知します。

第 33 条 (債権の譲渡および譲受)

契約者は、月額利用料等本サービスまたはノーバス光コラボレーションサービスに係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。以下この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、契約者が本条第 2 項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、本条第 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、当社に債権を譲り渡した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。

第 7 章 損害賠償

第 34 条 (責任の制限)

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、その契約者の料金減額請求に応じます。

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、前 2 項の規定は適用しません。

第 35 条 (免責事項)

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、解決ま

た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およ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、リモートサポートおよ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、リモートサポートおよ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 17 条（利用中止）、第 18 条（利用停止）、第 19 条（利用の制限）、第 20 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また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 36 条（個人情報の取扱）

契約者は、本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者および契約者が別に契約するインターネット接続サービス事業者（ノーバス光コラボレーション契約約款に定める協定事業者であって、当社が指定するものに限り。）から請求があったときは、当社がその契約者の氏名および住所等をその事業者へ通知する場合があることについて、同意して頂きます。

2.当社は、本サービスの提供に当たって、別紙（本ソフトが取得する情報）およびその他契約者から取得した個人情報については、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。なお、当社または本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者がオンラインリモートサポートおよびオンラインパソコン教室等の過程で取得した ID、パスワードおよびメールアドレス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。

第9章 雑則

第37条（反社会的勢力に対する表明保証）

契約者は、本サービス利用契約締結時および締結後において、自らが暴力団または暴力団関係企業・団体その他反社会的勢力（以下、総称して「反社会的勢力」という）ではないこと、反社会的勢力の支配・影響を受けていないことを表明し、保証するものとします。

2.契約者が次の各号のいずれかに該当することが合理的に認められた場合、当社はなんら催告することなくサービス利用契約を解除することができるものとします。

- (1)反社会的勢力に属していること。
- (2)反社会的勢力が経営に実質的に関与していること。
- (3)反社会的勢力を利用していること。
- (4)反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていること。
- (5)反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していること。
- (6)自らまたは第三者を利用して関係者に対し、詐術、暴力的行為、または脅迫的言辞を用いたこと。

3.前項各号のいずれかに該当した契約者は、当社が当該解除により被った損害を賠償する責任を負うものとし、自らに生じた損害の賠償を当社に求めることはできないものとします。

第38条（利用に係る契約者の義務）

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、リモートサポートまた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)リモートサポートおよ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)サポートサービスおよ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およ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。
- (12)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 39 条（設備等の準備）

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、ノーバス光コラボレーションサービス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ノーバス光コラボレーションサービスの利用料金は、本サービスの利用料金には含まれません。

第 40 条（契約者以外の者の利用に係る義務）

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っていただきます。

- (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 41 条（閲覧）

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 42 条（法令に規定する事項）

本サービスの提供または利用にあたり、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 43 条（準拠法）

本規約の成立、効力、解釈および履行については、日本国法に準拠するものとします。

第 44 条（紛争の解決）

本規約の条項また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。

附則

本規約は平成 27 年 4 月 1 日より効力を有するものとします。

別紙

(提供時間)

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

(本ソフトの動作環境)

リモートサポートの実施には、「リモートサポートツール」の動作環境を満たし、「リモートサポートツール」がパソコンにインストールされている必要があります。

なお、モバイル端末(スマートフォン等)向けのリモートサポートの実施には、上記の「リモートサポートツール」がインストールされたパソコンにモバイル端末がUSBケーブル等で接続された状態※である必要があります。

※接続には、モバイル端末固有のドライバのインストールが必要な場合があります。

オペレーションシステム	
CPU	最新の動作環境は、NTT東日本・NTT西日本公式ホームページでご確認ください。
メモリ	NTT東日本HP
HDD	https://flets.com/osa/remote/s_range.html
LAN	NTT西日本公式HP http://flets-w.com/remote_support/#support_naiyou
その他	

【注意事項】

- ・「リモートサポートツール」がインストールされているまたは、インストールを許可すること
- ・初期設定の際に当社から発行される電子証明書（※）の受領を承諾すること

※電子証明書とは、リモ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。

(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 30 分程度）については、当社が別に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)

本サービスの主なサポート対象およ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および詳細については、当社が別に定める規定によります。また、サポート対象およ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

- ・ルータ、IP セットトップボックス、テレビ電話等当社提供機器
- ・パソコン本体、モニタ、キーボード、マウス
- ・スマートフォン、タブレット端末※
- ・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

(2)サポート内容

ノーバス光コラボレーションサービス、パソコン等、テレビおよび家庭内 NW との接続、初期設定、基本的操作方法

※スマートフォン、タブレット端末については、ノーバス光コラボレーションサービスとの Wi-Fi 接続設定

2.ソフトウェア

(1)主なサポート対象

- ・ノーバス光コラボレーション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・メールソフト
- ・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

- ・ノーバス光コラボレーションサービス、ノーバス光でんわ等当社が提供するサービス
- ・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

(本ソフトが取得する情報)

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。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。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 36 条 (個人情報の取扱) に従って取り扱います。

<コンピュータ端末、通信機器等>

- 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

別紙料金表

1.月額料金

500 円（税抜）

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（税抜）

3.請求書等の発行に関する料金

ア 発行手数料および収納手数料は、本サービスの料金その他の債務の支払い（本サービスの提供を開始した日を含む料金月およびその翌料金月分に係るものを除きます。）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) 発行手数料	請求書又は口座振替通知書の発行を要する場合に適用します。
(イ) 収納手数料	請求書によって本サービスの料金、その他の債務を支払う場合に適用します。

イ 請求書等の発行に関する料金は、以下の発行手数料および収納手数料を合計して算定します。

区分	単位	料金額
発行手数料	請求書または口座振替通知書の発行ごとに	150 円（税抜）
収納手数料	請求書による本サービスの料金その他の債務の支払いごとに	50 円（税抜）

ウ 次の場合については、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およ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また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

「当社が別に定めるところ」:

- ・料金等の一括請求（当社が認めるものに限り）、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。）、定期分割（毎月の電話サービスの料金等を複数に分割して請求する取扱いをいいます。）、早期領収証送付（毎月の電話サービスの料金等の請求に係る領収書を通常より早期に送付する取扱いをいいます。）および点字請求書等通常と異なる方法により請求する場合

- ・当社が料金月によらず随時に計算し請求する場合

- ・請求書等を再発行する場合

- ・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