

さすガねっと はやとくプラン リモートサポート利用規約

大阪ガス株式会社

第1章 総則

第1条 (本規約の目的)

1. 大阪ガス株式会社（以下「当社」といいます。）は、さすガねっと はやとくプラン リモートサポート利用規約（以下「本規約」といいます。）に基づき、さすガねっと はやとくプラン リモートサポート（以下「本サービス」といい、第3条に定義します。）を提供します。
2. 当社は、当社が西日本電信電話株式会社（以下「NTT西日本」といいます。）から卸提供を受けるリモートサポートサービスに基づき、本サービスを提供します。契約者（第3条に定義します。）は、当社から本サービス用の専用受付番号（第3条に定義します。）の通知を受けることにより、当社の定める営業時間内に本サービスを利用できます。
3. 本サービスについて本規約に定めのない事項は、本規約に別途定めるものを除き、当社の定める「さすガねっと はやとくプラン契約約款」（以下「約款」といいます。）の定めが適用又は準用されます。本規約の定めと約款の定めとが抵触する場合、本サービスに関する限り、本規約の定めが優先して適用されます。

第2条 (本規約の変更)

当社は、本規約の全部又は一部を任意に変更することがあります。この場合、当社は、当社のウェブページ上での掲載その他の当社が定める方法により、契約者（第3条に定義します。）に通知します。契約者は、変更後の本規約の規定に従うものとします。

第3条 (用語の定義)

1. 約款において定義された用語の意味は、本規約に別段の定めがある場合を除き、本規約においても同一の意味を有します。
2. 前項に定めるほか、本規約において、以下の用語は、それぞれ以下の意味で使用します。

用語	用語の意味
(1) さすガねっと はやとくプラン	約款に基づき提供する、FTTHアクセス回線サービス及びインターネット接続サービスの総称
(2) さすガねっと はやとくプラン契約	当社からさすガねっと はやとくプランの提供を受けるための契約
(3) さすガねっと はやとくプラン契約者	当社とさすガねっと はやとくプラン契約を締結している者
(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) 契約者	当社と本契約を締結している者
(6) 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。受付時間は別紙1（提供時間）に定めるところによります。
(7) 本ソフト	契約者のパソコン等にインストールし、契約者の同意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を有したソフトウェア。本ソフトの動作環境は、別紙2（本ソフトの動作環境）に定めるところによります。
(8) 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
(9) 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、リモートサポート及び電話での課題解決方法の説明を行うサービス
(10) 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
(11) リモートサポート転用資格保有者	NTT西日本のリモートサポートサービスの提供を受けるための契約を締結した個人又は法人
(12) リモートサポート転用	リモートサポート転用資格保有者が、その利用するリモートサポートを本サービスに切り替えること
(13) 転用承諾番号	リモートサポート転用資格保有者が、リモートサポート転用を目的として、転用のためにさすガねっと はやとくプランの提供を受けるための契約の申込みと合わせて、第7条（契約申込の方法）に基づき本契約の申込みをするにあたり、事前にNTT西日本から取得する必要がある所定の番号
(14) 事業者変更資格保有者	当社以外の光コラボレーション事業者（NTT西日本から卸提供を受ける光電気通信網を用いたFTTHアクセス回線に関するサービスを提供する事業者）と、光コラボレーションモデルに関する契約を締結する個人又は法人
(15) 事業者変更（転入）	事業者変更資格保有者が、その利用する当社以外のリモートサポートサービスを、本サービスに切り替えること
(16) 事業者変更（転出）	契約者が、その利用するサービスを、本サービスから、NTT西日本のリモートサポートサービス又は当社以外の光コラボレーション事業者が提供するリモートサポートサービスに切り替えること
(17) 事業者変更	事業者変更（転入）及び事業者変更（転出）
(18) 事業者変更承諾番号	事業者変更にあたり必要となる、事業者変更（転出）を希望する契約者の要請に基づき、切り替え前のリモートサポートを提供する事業者がNTT西日本から発行を受ける番号
(19) リモートサポートツール	さすガねっと はやとくプランに係る契約者回線に接続される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を有したソフトウェア

第2章 本サービスの提供

第4条 （本サービスの提供範囲及び提供条件）

1. 当社は、契約者から請求があったときは、別紙3（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。
2. 当社は、以下の各号に定める条件をすべて満たす場合にのみ、本サービスを提供します。
 - (1) サービス対象機器等が、さすガねっと はやとくプランの利用回線に接続又は関連して利用されること。
 - (2) 前項に定める利用回線が、本サービスに係る当社の設定作業等の実施以前又は同時に開通していること。
 - (3) 当社の設定作業等の実施の時点で、当社及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。

- (4) 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及び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が用意されていること。
 - (5) サービス対象機器等及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又は配布されたものであり、且つそのマニュアル及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。
 - (6) 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及びプロダクトIDを保有していること。
 - (7) 当社の設定作業等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、サービス対象機器等へのインストールを承諾すること。
 - (8) 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、消耗品及びその他の便宜（電話又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。
3. 当社は、契約者が以下に定める事項のいずれかの場合に該当すると当社が判断する場合には、本サービスの提供を行わ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) 前項のいずれかの項目をみたさない場合。
 - (3) 不正アクセス行為又はソフトウェアの違法コピー等、違法行為又は違法行為の幫助となる作業を当社に要求する場合。
 - (4) その他、契約者の責によりサービスの提供が困難となる場合。

第5条 （提供区域）

本サービスは、さすガねっと はやとくプラン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 のさすガねっと はやとくプラン契約につき、1 の本契約を締結します。
2. 契約者は、本サービスに係るさすガねっと はやとくプラン契約者と同一の者に限ります。

第7条 （契約申込の方法）

1. 本サービスを申込み場合、約款及び本規約の内容に同意の上、以下の各号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提出するものとします。また、変更があったときは、速やかに当社所定の方法により、当社に届け出るものとします。
 - (1) 利用回線に係る契約者名
 - (2) 住所
 - (3) 本サービスに係るさすガねっと はやとくプランの契約者回線等番号
 - (4) リモートサポート転用又は事業者変更（転入）のために本契約の申込みを行う場合はその旨及び転用承諾番号又は事業者変更承諾番号
 - (5) その他申込みの内容を特定するための事項
2. 第 1 項第 4 号の規定にかかわらず、リモートサポート転用又は事業者変更（転入）により本サービスの申込みをする場合であって、本サービスの申込みをするときにすでにさすガねっと はやとくプラン契約への転用又は事業者変更（転入）が完了しているときは、転用承諾番号又は事業者変更承諾番号の提出を要しません。
3. 事業者変更（転入）のための本契約の申込みは、事業者変更（転入）のためのさすガねっと は

やとくプラン契約の申込みと同時に行う必要があります。

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。本契約は、当社が承諾をしたときに成立します。
2. 当社は、前項の規定にかかわらず、以下のいずれかに該当すると当社が判断した場合、その申込みを承諾しないことがあります。
 - (1) 本契約の申込みをした者が、さすガねっと はやとくプラン契約者と同一の者とならない場合
 - (2) 申込みの際に虚偽の事項を申告した場合
 - (3) 本サービスを提供することが技術上著しく困難な場合
 - (4) 本契約の申込みをした者が本サービスその他当社のサービスにおいて、その料金その他の債務の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがある場合
 - (5) 過去に不正使用等により本契約若しくは当社との他の契約の解除又は利用を停止されていることが判明した場合
 - (6) 本契約の申込みをした者が、第 32 条(利用に係る契約者の義務)の規定に違反するおそれがある場合
 - (7) その他当社の業務遂行上著しく支障がある場合
3. リモートサポート転用又は事業者変更(転入)の請求があった場合、当社は前項各号に該当するときのほか、転用元又は事業者変更元の電気通信事業者が承諾しないときは、その申込みを承諾しないことがあります。

第9条 (契約内容の変更)

1. 契約者は、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 (名義の変更及び権利の譲渡)

1. 本サービスを新たに使用しようとする方が、前に使用されていた契約者の契約(さすガねっと はやとくプラン契約を含みます。)に関する全ての権利及び義務(前に使用されていた契約者の料金支払義務を含みます。)を受け継ぎ、引き続き本サービスの使用を希望される場合は、名義の変更をしていただきます。
2. 前項の場合においても、前に使用されていた契約者との契約が消滅している場合には、第7条(契約申込の方法)の規定によって申し込んでいただきます。
3. 契約者は、当社が、本サービスに係るさすガねっと はやとくプラン契約に関する権利の譲渡を認めたときにのみ、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。
4. 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34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。

第11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るものとします。
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、当社に届出

を受けている氏名、名称、住所若しくは居所への郵送等の通知をもって、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の提示を請求することがあります。

第 4 章 禁止行為

第12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しないものとします。

第13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NTT西日本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 5 章 利用中止等

第14条 (利用中止)

1. 当社は、以下の場合には、本サービスの利用を中止することがあります。
 - (1) 当社又はNTT西日本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場合
 - (2) 第 16 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場合
 - (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場合
 - (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場合
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. 当社は、本条に基づく本サービスの利用の中止により、契約者に生じた損害について、一切責任を負いません。

第15条 (利用停止)

1. 当社は、契約者が以下の各号のいずれかに該当するときには、本サービスの利用を停止することがあります。
 - (1) 料金その他の債務又は当社と他の契約に基づく債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき（支払期日を経過した後支払われた場合であって、当社がその支払の事実を確認できないときを含みます。また、料金その他の債務に係る債権について、第 34 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、その請求事業者を支払わないときとします。）
 - (2) 当社の名誉又は信用を毀損したとき
 - (3) 第 12 条（営業活動の禁止）、第 13 条（著作権等）又は第 32 条（利用に係る契約者の

義務)の規定に違反したとき

- (4) 契約者が過度に頻繁に問合せを実施し、又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
 - (5) 本規約に反する行為であって、本サービス又はさすガねっと はやとくプラン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
 - (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、あらかじめ契約者に通知しません。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、本条に基づく本サービスの利用の停止により、契約者に生じた損害について、一切責任を負いません。

第16条 (利用の制限)

当社は、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17条 (本サービスの廃止)

1. 当社は、当社が指定するホームページ等の当社の定める方法にて原則として周知のうえ、本サービスの一部又は全部を廃止することがあります。
2. 前項の規定による本サービスの一部又は全部の廃止があったときは、廃止された部分に係る契約は終了するものとします。
3. 当社は、本サービスの一部又は全部の廃止に伴い、契約者又は第三者に発生する損害について、一切の責任を負わないものとします。

第18条 (契約者による契約解除及び事業者変更(転出))

1. 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するものとします。
2. 事業者変更(転出)を希望する契約者(以下「転出契約者」といいます。)は、当社所定の方法により当社に申請することにより当社より事業者変更承諾番号の払い出しを受け、自己の責任及び費用負担において、転出先の事業者(NTT西日本又は当社以外の光コラボレーション事業者)に対し、転出先のリモートサポートサービスの提供を受けるための契約の申込みを行う必要があります。転出契約者は、かかる申込みを行うに際し、転出先の事業者に対し事業者変更承諾番号を通知のうえ、事業者変更承諾番号の有効期限内に申込みを行う必要があります。
3. 当社は、前項の申請を受けた場合において、転出契約者が前項に定める払い出しに必要な当社所定の条件に満たないと当社が判断する場合、事業者変更承諾番号の払い出しを行わないことがあります。その場合、当社はかかる払い出しを行わないことに起因して転出契約者が被った損害について、一切責任を負いません。
4. 転出契約者は、当社がNTT西日本に対してその転出契約者から申告を受けた事項を通知すること及びNTT西日本がさらに転出先の事業者に対してかかる事項を通知することに、同意するものとします。
5. 当社は、事業者変更(転出)があった場合、第3項に基づき事業者変更承諾番号の払い出しを

行わないときを除き、転出契約者から本契約の解除の通知があったものとして取り扱います。この場合、事業者変更（転出）の手続き完了日をもって、当社と契約者との本契約を終了します。なお、終了前に契約者に生じた債務であって、終了時点において未履行のものは、本規約に別段の定めがある場合を除き、終了後も存続します。

6. 当社は、転出契約者による転出先のリモートサポートサービスの提供を受けるための契約の申込みを転出先の事業者が承諾しないこと、及びこれにより事業者変更（転出）が行えないことについて、一切責任を負いません。

第19条 （当社による契約解除）

当社は、以下の各号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 15 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場合。ただし、当社は、第 15 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 さすがねっと はやとくプラン契約の解除があった場合
- (3) 第 17 条（本サービスの廃止）第 1 項に定める場合
- (4) 契約者に以下に定める事由のいずれかが発生した場合
 - (ア) 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とき
 - (イ) 手形交換所の取引停止処分を受けたとき
 - (ウ) 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
 - (エ) 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とき

第 6 章 料金

第20条 （料金）

当社が提供する本サービスの料金は、別紙 4（料金表）に定めるところによります。

第21条 （利用料金の支払義務）

1. 契約者は、別紙 4（料金表）に規定する月額料金（以下「月額料金」といいます。）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の初日から起算して、本契約の解除があった日を含む月の末日までの期間について、支払いを要します。
3. 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場合の利用料金の支払いは、以下の各号の規定によります。
 - (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、以下のときを除き、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。

区別	支払いを要しない料金
(ア) 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	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

<p>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>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</p>
--	---

第22条 (割増金)

契約者は、料金その他の債務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 4（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うものとします。

第23条 (延滞処理)

1. 契約者が、料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお料金をお支払いにならない場合は、当社は、支払期日の翌日から支払日までの期間に応じて延滞利息を申し受けます。ただし、料金を支払期日の翌日から起算して10日以内に支払われた場合には延滞利息は申し受けません。
2. 延滞利息は、次の算式により算定します。
算定の対象となる料金×支払期日の翌日から支払日までの日数×0.0274パーセント
3. 延滞利息は、原則として、お客さまが延滞利息の算定の対象となる料金を支払われた日以降最初に支払義務が発生する料金とあわせてお支払いいただきます。
4. 延滞利息の支払義務は、前項の規定に基づきあわせてお支払いいただく料金の支払義務発生日に発生したものとみなします。なお、延滞利息は、支払義務の発生した順序でお支払いいただきます。
5. 延滞利息の支払期日は、第3項の規定に基づきあわせてお支払いいただく料金の支払期日と同じとします。

第24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、料金月によらず随時に計算します。
2. 当社は、次の場合が生じたときは、本サービスの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) 利用回線を移転したとき。
 - (3) 第 21 条（利用料金の支払義務）第 3 項第 2 号の表の規定に該当するとき。
 - (4) 4の規定に基づく起算日の変更があったとき。
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 21 条（利用料金の支払義務）第 3 項第 2 号の表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25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、原則として、その端数を切り捨てます。

第26条 (料金等の支払)

月額料金は、さすガねっと はやとくプランの料金の取扱いに準じて扱います。

第27条 (消費税相当額の加算)

第 21 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 4 (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 4 (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 4 (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28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29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. 前項の場合における損害賠償の範囲は、対象となる契約者に直接かつ現実に発生した通常損害とし、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、その総額は本サービスの月額料金 1 か月相当額を上限として、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30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、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業及びリモートサポートの内容について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及びリモートサポート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。
6. 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。
7. 当社は、第 14 条（利用中止）、第 15 条（利用停止）、第 16 条（利用の制限）、第 17 条（本サービスの廃止）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の廃止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。
8. 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。なお、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。
9. 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 個人情報の取扱い

第31条 （個人情報の取扱い）

1. 契約者は、当社が契約者の氏名、住所等の情報を本サービスの提供その他の業務の遂行のため、NTT西日本に対して提供することについて、同意するものとします。
2. 契約者は、本サービスの提供に不可欠な当社又はNTT西日本の契約事業者から請求があったとき又は事業者変更（転出）の変更先事業者から請求があったときは、当社又はNTT西日本がその契約者の氏名及び住所等を、その事業者又は変更先事業者に通知する場合があることについて、あらかじめ同意するものとします。
3. 当社は、本サービスの提供に当たって、別紙5（本ソフトが取得する情報）及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、NTT西日本又は本サービスの提供に不可欠な当社若しくはNTT西日本の契約事業者がオンサインリモートサポートの過程で取得したID、パスワード及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。
4. 契約者は、当社が第 34 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契約者回線等番号等、料金の請求に必要な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 15 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、あらかじめ

同意するものとします。

5. 契約者は、当社が第 34 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、あらかじめ同意するものとします。
6. 契約者は、判決、決定、命令その他の司法上又は行政上の要請、要求又は命令によりその情報の開示が要求された場合において、当社又はNTT西日本が通信履歴等その契約者に関する情報を、その請求元機関へ開示することについて、同意していただきます。

第 9 章 雑則

第32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、以下の各号に定める条件を満たすものとします。ただし、契約者が以下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ことがあります。
 - (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) 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、契約者のパソコン等へのインストールに同意すること
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) リモートサポートの提供を受ける契約者のパソコン等にあらかじ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に同意し、オペレータの遠隔操作に同意すること
 - (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同意すること
 - (ア) オペレーションシステムの種類、バージョン
 - (イ) クライアント証明書 ID
 - (ウ) マシン名
 - (エ) MAC アドレス
 - (オ) ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号
 - (カ) ハードディスクドライブの空き容量
 - (キ) デフォルトブラウザの種類、バージョン
 - (ク) デフォルトメールソフトの種類、バージョン
 - (ケ) CPU 種類、動作周波数
 - (コ) メモリ容量
 - (サ) 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
 - (シ) 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リモートサポート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) 契約者又は第三者が、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 5（本ソフトが取得する情報）に定めるものとする。

3. 前2項の規定のほか、契約者は以下のことを守るものとします。
 - (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毀損したときは、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33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、さすガねっと はやとくプラン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 さすガねっと はやとくプランの利用料金は、本サービスの利用料金には含まれません。

第34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、当社が別に定める事業者（以下「請求事業者」といいます。）に対し、当社が別に定める場合を除き譲渡する場合があることを承認するものとします。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。

附則

本規約は、2023年10月1日より実施します。

【別紙 1 (提供時間)】

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。

【別紙 2 (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」がパソコンやスマートフォン・タブレットにインストールされている必要があります。なお、一部のスマートフォン・タブレット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スマートフォン・タブレットがUSBケーブルで接続された状態※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。

最新の動作環境は、当社の指定するホームページでご確認ください。

【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又は、インストールを許可すること
- ・初期設定の際に当社又はNTT西日本から発行される電子証明書の受領に同意すること。

※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 (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

- ・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

さすガねっと はやとくプラン、パソコン等、テレビ及び家庭内ネットワークとの接続、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、さすガねっと はやとくプランとのWi-Fi接続設定

2. ソフトウェア

(1) 主なサポート対象

- ・接続ツール等当社又はNTT西日本提供ソフトウェア
- ・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

- ・さすがねっと はやとくプラン、さすがねっと ひかり電話等の当社が指定するサービス
- ・インターネット接続サービス（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※1）

※1 リモートサポート実施の際に、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等が表示される場合においては、リモートサポートの実施を中断（オペレータが、リモートサポートツールを用いた遠隔操作を一時停止することをいいます。）し、電話サポートにて対応する場合があります。また、商品等購入の際の商品の品質・価格・支払・配達等についてのお問い合わせには対応できません。

(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 4（料金表）】

1. 月額料金

500 円（税込550円）

【別紙 5（本ソフトが取得する情報）】

当社は、契約者の同意を得て、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、契約者が同意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 31 条（個人情報の取扱い）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

<モバイル端末>

- (1) 機種名
- (2) 端末シリアル番号

- (3) 端末固体識別番号
- (4) オペレーションシステムの種類、バージョン
- (5) ディスク容量、空き容量、使用率
- (6) SDカード容量、空き容量
- (7) メモリ量、使用可能メモリ量、使用率
- (8) CPU使用率
- (9) .MACアドレス
- (10) 電池状態
- (11) アプリケーション一覧
- (12) 実行中のプロセス