

## 「マイプレミアムサポートサービス」利用規約

### (本規約の目的)

第1条 エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社(以下「当社」といいます。)は、この「マイプレミアムサポートサービス」利用規約(以下「本規約」といいます。)を定め、マイプレミアムサポートサービス(以下「マイプレミアムサポート」といいます。)を提供します。

### (本規約の適用)

第2条 マイプレミアムサポート契約者(以下「契約者」といいます。)は、本規約を誠実に遵守するものとします。  
また、契約者はマイプレミアムサポートの利用設定を行った時点で本規約の内容に同意したものとみなします。  
2 本規約は契約者と当社との間のマイプレミアムサポートに関する一切の關係に適用します。  
3 当社がマイプレミアムサポートの円滑な運用を図るため必要に応じて契約者に通知するマイプレミアムサポートの利用に関する諸規程は、本規約の一部を構成するものとします。

### (本規約の変更)

第3条 当社は本規約を変更することがあります。当該変更を行うときは、当該変更後の本規約の内容及びその効力発生時期を、当社の Web サイト上 (<https://www.ntt.com/about-us/disclosure/tariff.html>) への掲載その他の適切な方法により周知します。  
2 本規約の変更の効力が発生した後、契約者が、特段の申し出なく、マイプレミアムサポートを利用したとき、利用料金を支払ったとき、その他当該変更の特段の異議なく承諾したものと当社が判断したときは、かかる変更同意したものとみなし、特に断りの無い限り料金その他の提供条件は変更後の規約によります。

### (契約の単位)

第4条 当社は、1の契約ID(契約者を識別するための英数および数字の組み合わせであって、マイプレミアムサポート契約に基づいて当社が契約者に割り当てるものをいいます。以下、同じとします。)につき、1のマイプレミアムサポート契約を締結します。この場合、契約者は1のマイプレミアムサポート契約につき1人に限ります。

### (用語の定義)

第5条 本規約において、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 電話サポート	契約者からの専用受付番号への要請に基づき、当社オペレータが契約者の端末の問題箇所に対して、契約者との電話対応によって行う課題解決等
2 リモートサポート	本ソフトがインストールされたパソコン等を、当社オペレータが契約者からの専用受付番号への要請に基づき遠隔操作して行う課題解決等
3 パソコン点検	3ヶ月に1度、契約者からの請求により当社がリモートサポートにより契約者のパソコンのセキュリティ診断及びパソコンの最適化を行うこと
4 オンラインレッスン	契約者からの請求に基づき、1レッスン45分を上限として電話およびリモートサポートにより当社のwebサイト ( <a href="https://www.ntt.com/personal/services/option/support/premium/option.html">https://www.ntt.com/personal/services/option/support/premium/option.html</a> ) で定める内容を解説するサービス
5 ウイルス駆除サポート	ウイルス対策ソフトで対応できない契約者のパソコン端末のウイルスやスパイウェアを、当社オペレータが契約者のパソコン端末にリモート接続し、駆除のサポートを行うサービス
6 専用受付番号	契約者がマイプレミアムサポートを利用するために当社が指定した電話番号。受付時間は別記1(サービス提供条件)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、契約者の承諾に基づき当社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

(マイプレミアムサポートの提供範囲)

第6条 マイプレミアムサポートは、専用受付番号に契約者から請求があったときは、契約者に対し、電話サポート、リモートサポート、パソコン点検、オンラインレッスン、ウイルス駆除サポートを提供します。また、詳細な内容及び提供条件は当社のWebサイト上(<https://www.ntt.com/personal/services/option/support/premium.html>)で定める通りとします。なお、法人（法人に相当すると当社が認めるものを含みます。）へのマイプレミアムサポートの提供は、契約者名義の代表者による請求の場合に限ります。

2 当社は、契約者から請求があったときは、次の場合を除き、マイプレミアムサポートを提供します。

(1) オンラインレッスンの提供を請求した契約者が、当社が指定するオンラインレッスンに係る提供時間以外の時間を指定したとき

(2) オンラインレッスンの提供を請求した契約者が指定した日時に、その契約者と連絡を取ることができなかつたとき

3 契約者は、当社がマイプレミアムサポートを提供するのに必要な範囲で、マイプレミアムサポートの全部又は一部を当社の指定する第三者に委託することを了承するものとします。

4 当社は、前項に基づき、当社が再委託した場合の再委託先の選任及び監督について、第21条第1項乃至第3項に定める範囲で責任を負うものとします。

(マイプレミアムサポートの契約申込み)

第7条 マイプレミアムサポートの申込みをするときは、当社所定の手続きを経た上で、本規約の内容を承諾し当社に申込みものとします。

(利用申込の承諾)

第8条 当社は、申込者が次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、その利用申込を承諾しないことがあります。

(1) 申込者が実在しないとき又はそのおそれがあるとき

(2) 申込時に虚偽の事項を申告したとき

(3) 申込に係る内容が第6条第1項に定める条件外であるとき

(4) 過去に第14条第1項の規定の処分を受けたことがあるとき

(5) 当社の業務運営上その申込を承諾することが著しく困難なとき

(6) その他、申込者がマイプレミアムサポートを利用することについて不適当であるとき

2 利用申込の承諾後であっても、申込者が前項のいずれかに該当することが判明した場合、当社はその承諾を取り消すことがあります。

(マイプレミアムサポート契約に基づく権利の譲渡の禁止)

第9条 契約者がマイプレミアムサポート契約に基づいてマイプレミアムサポート契約の提供を受ける権利は、譲渡することができません。

(契約者の地位の承継)

第10条 相続又は法人の合併若しくは分割により契約者の地位の承継があったときは、相続人又は合併後存続する法人、合併により設立された法人若しくは分割によりその利用権の全てを承継した法人は、その契約者の地位を承継するものとします。

2 相続又は法人の合併若しくは分割により契約者の地位の承継があったときは、相続人又は合併後存続する法人、合併により設立された法人若しくは分割によりその利用権の全てを承継した法人は、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ていただきます。

3 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。

(サービス提供条件)

第11条 提供時間およびマイプレミアムサポートのサービスメニューは別記1に定めるとおりとします。

(利用中止および中断)

第 12 条 当社は、次の場合には、マイプレミアムサポートの利用を中止および中断（一時的に利用できないようにすることをいいます。以下、同じとします。）することがあります。

- (1) 当社の設備の保守上又は工事上やむを得ないとき
  - (2) 契約者に係る電気通信サービスが利用できない状態にあるとき
  - (3) 天災、事変若しくはその他の非常事態が発生したとき又は発生するおそれがあるとき
  - (4) 当社が設置する電気通信設備若しくは本ソフトの障害又はその他やむを得ない事由が生じたとき
  - (5) 本ソフトを提供する者が事業を休止したとき
  - (6) 当社に付与された本ソフトに係るライセンスが終了又は失効したとき
  - (7) 当社が第三者から本ソフトが第三者の知的財産権を侵害している旨の警告を受けたとき
  - (8) 本ソフトに起因する障害等により、マイプレミアムサポートが正常に動作せず、マイプレミアムサポートを継続して利用することが著しく困難であるとき
  - (9) 当社の設備を不正アクセス行為から防御するため必要なとき
  - (10) その他当社がマイプレミアムサポートの運用の全部又は一部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、マイプレミアムサポートの利用を中止するときは、あらかじめ契約者にそのことを通知します。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。

(契約者によるマイプレミアムサポートの解除)

第13条 契約者により利用を解除する場合は当社所定の手続きを経た上で、本規約の内容を承諾し、マイプレミアムサポートを解除するものとします。

(当社による利用停止および利用解除)

第 14 条 当社は、契約者が次のいずれかに該当すると当社が判断したときは、マイプレミアムサポートの利用を停止又は解除する事があります。

- (1) 当社に対する債務について、支払い期日を経過してもなお支払わないとき
  - (2) 当社の名誉又は信用を毀損したとき
  - (3) 本規約に反する行為であって、マイプレミアムサポート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
  - (4) 当社に損害を与えたとき又は損害を与える恐れがあるとき
  - (5) オンラインレッスンの提供を受けている契約者がそ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) その他、契約者として不適当と当社が判断したとき
- 2 当社は、前項の規定によりマイプレミアムサポートを停止するときは、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。

(マイプレミアムサポートの廃止等)

第 15 条 当社はマイプレミアムサポートの一部又は全部を廃止することがあります。

- 2 前項の規定によるマイプレミアムサポートの一部又は全部の廃止があったときは、マイプレミアムサポートの一部又は全部に係る契約は終了するものとします。
- 3 当社は、マイプレミアムサポート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は、責任を負わないものとします。
- 4 当社は、マイプレミアムサポートの一部又は全部を廃止しようとするときは、その旨を相当な期間をおいて、あらかじめ契約者に通知します。

(契約者への通知)

第 16 条 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ことができるものとします。

- (1) マイプレミアムサポートを掲載した当社の Web サイト上に掲載して行います。この場合は掲載された時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) 契約者が利用申込の際又はその後に当社に届け出た契約者の電子メール宛てに電子メールを送信し、若しくは

FAX 番号宛に FAX を送信して行います。この場合は契約者の電子メール又は FAX への当社が送信した時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) 契約者が利用申込の際又はその後に当社に届け出た契約者の住所宛に郵送して行います。この場合は、郵便物を契約者の住所に発送した時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。この場合は当該通知の中で当社が指定した時をもって当該通知が完了したものとみなします

#### (料金)

第 17 条 当社が提供するマイプレミアムサポートの料金は料金表 1 利用料金 1 - 1 料金額に規定する利用料金とします。

2 契約者は、マイプレミアムサポートの利用料金その他の債務の支払いにおいて請求書又は口座振替（口座振替通知書の発行を要するものに限り）によって支払うときは、料金表に規定する請求書等の発行に関する料金の支払いを要します。ただし、料金表に別段の定めがある場合は、その定めるところによります。

3 1 以上の料金月の料金が重複して支払われた結果、過払い金が発生したときは、当社はそれ以後の料金月の料金でその過払い金を相殺して返還することがあります。

#### (利用料金の支払い義務等)

第 18 条 契約者はその契約に基づいて当社がマイプレミアムサポートの提供を開始した日を含む料金月の翌料金月から起算して、契約の解除があった日を含む料金月までの期間について料金表に規定する利用料金の支払いを要します。提供を開始した日と解除又は廃止のあった日が同一の料金月に含まれる場合は、利用料金の支払いを不要とします（但し、利用開始月の申込/解約が複数回行われた際は、請求をさせていただく場合があります）。また、契約者は、オンラインレッスンを利用したときは、料金表 1 利用料金 1 - 1 料金額に規定するオンラインレッスン利用料金の支払いを要します。

2 利用中止および中断又は利用停止があったときは、マイプレミアムサポートに係る契約者は、その期間中の料金の支払いを要します。

#### (利用に係る契約者の義務)

第 19 条 契約者は、次のことを守っていただきます。

(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、名誉及びその他の権利を侵害しないこと

(2) マイプレミアムサポートを違法な目的で利用しないこと

(3) マイプレミアムサポートによりアクセス可能な当社又は第三者の情報を改ざん又は消去する行為をしないこと

(4) 第三者になりすましてマイプレミアムサポート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) マイプレミアムサポート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、当社も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) 複製、改変若しくは編集等を行わず、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

(11) 第三者へのマイプレミアムサポートの提供、リース、貸与、公開、共同使用第三者の利益を目的とした使用又は使用許可を行わないこと

(12) 利用申込みの際又はその後に当社に届け出た事項について変更が生じた場合、遅滞なくその旨を当社所定の方法により届け出ること

(13) 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

2 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の費用を支払っていただきます。

3 マイプレミアムサポートの提供に際し、契約者は、契約者に対し当社が合理的に要請した情報や支援を提供するも

のとします。

#### (著作権)

第 20 条 マイプレミアムサポートで当社が提供しているすべての情報やコーポレートマーク、商標、映像や画像などの著作権は当社に帰属するか、または他の著作権者などの権利者から当社が許諾を受けているものです。それら著作権保護対象物の取り扱い、及び使用に関しては次のこととお守りいただきます。

- (1) 個人的な利用に関しては、あくまでも第三者が閲覧可能な環境に流用されない、または営利的な目的で利用されないという前提において、著作権法で認められた範囲で表示、複製、印刷などは認められるものとしませんが、改変などは認められません。
- (2) 個人的な使用であっても著作権等に関するあらゆる表示を削除してはなりません。
- (3) 上記以外に該当する利用に関しては予め書面によって申請をし、当社の正式な許可を取った後でのみ、再利用し、複製し、再配布出来ます。ただし、あくまでも契約者の誤解を受けるような使用方法はお断り致します。
- (4) マイプレミアムサポートのレイアウト、デザイン及び構造に関する著作権は当社に帰属します。

#### (免責事項)

第 21 条 当社は、マイプレミアムサポート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ことに起因して契約者に生じた逸失利益、派生損害等を除く通常の損害に限り、賠償する責任を負うものとしします。なお、当社は予見の有無、予見すべき場合を問わず、特別の事情から生じた損害については、責任を負わないものとしします。

- 2 前項により、当社が契約者に対し賠償責任を負う場合において、マイプレミアムサポートに係る月額定額料金（料金表の利用料金のうち、マイプレミアムサポートが全く利用できない状態が生じた時点において契約者が利用している部分に係るものに限ります。）の合計額を上限として、その責任を負うものとしします。
- 3 当社の故意又は重大な過失によりマイプレミアムサポートを提供しなかったときは、前2項の規定は適用しないものとしします。
- 4 当社は、前各項の他、マイプレミアムサポートの運営にあたり免責事項を次のとおり定めます。
  - (1) 当社は契約者に対するマイプレミアムサポートの提供をもって、契約者端末の不具合事項の復旧等、契約者の目的に適合し、期待通りのサービスを提供することや、その内容の正確性を保証するものではありません。また、その作動に誤りがなく、契約者端末及びその中にインストールされているソフトウェア若しくはデータ等に悪影響を及ぼさないこと、データが削除されないこと又はその他完全な機能を果たすことを保証するものではありません。
  - (2) 当社は、マイプレミアムサポートを利用したことにより契約者に損害が生じた場合、それが当社の責めに帰すべき理由による場合は、マイプレミアムサポートに係る料金表1利用料金1-1料金額の該当基本サービスの月額相当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契約者に損害が生じた場合は、前項の規定は適用しないものとしします。
  - (4) 当社は契約者がマイプレミアムサポートの利用により契約者や第三者（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します。
  - (5) 本規約に定める免責に関する事項は、本規約の準拠法で強行規定として定められる、法的に免責又は制限できない範囲を免責することまでを目的とはしていません。そのため、準拠法の強行規定の定めを超える免責事項が本規約に含まれる場合には、準拠法にて許容される最大限の範囲にて当社は免責されます。

#### (端末情報等の取扱い)

第 22 条 リモートサポートの性質上、次のことを了解いただきます。

- (1) オペレータが契約者の端末の情報を閲覧出来る環境にあること
  - (2) オペレータが契約者の端末の情報を抽出する可能性があること
- ただし、閲覧または抽出した情報はリモートサポートの目的以外に使用する事はありません。

#### (個人情報の取り扱い)

第 23 条 当社はマイプレミアムサポートの提供にあたり当社が取得する個人情報の取扱いについては当社の Web サイ

ト上 (<https://www.ntt.com/about-us/hp/privacy.html>) で定めるところによります。

- 2 当社は当社が保有している個人情報について契約者から請求があったときは原則として開示をします。
- 3 契約者は前項の請求をし、その個人情報の開示(該当個人情報が存在しない場合にその旨を知らせることを含みます。)を受けたときは当社の Web サイト上 (<https://www.ntt.com/about-us/hp/privacy.html>) で定める手数料の支払いを要します。
- 4 当社がマイプレミアムサポートの円滑な運用を図るため必要に応じて契約者に通知するマイプレミアムサポートの利用に関する諸規程は本規約の一部を構成するものとします。

(紛争の解決)

第 24 条 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、双方誠意を持って協議し、できる限り円満に解決するものとします。

- 2 本規約に関する準拠法は、日本国法とします。
- 3 本規約に関する紛争は東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

附 則（平成24年11月28日 ACア201317）

〔実施期日〕

- 1 この規約は、平成24年11月29日から実施します。

附 則（平成25年9月25日 ACサ300722）

〔実施日〕

- 1 この改訂規定は、平成25年10月1日から実施します。

附 則（平成25年10月30日 ACテ300214）

〔実施日〕

- 1 この改訂規定は、平成25年11月1日から実施します。

附 則（平成25年11月22日 ACサ300922）

〔実施日〕

- 1 この改訂規定は、平成25年12月10日から実施します。

附 則（平成26年3月11日 AC企300165）

〔実施日〕

- 1 この改訂規定は、平成26年4月1日から実施します。

〔経過措置〕

2 平成26年4月1日施行の「社会保障の安定財源の確保等を図る税制の抜本的な改革を行うための消費税法等の一部を改正する等の法律」に定める経過措置が適用される場合があります。経過措置が適用された場合には、消費税等相当額は変更前の税率により計算しご請求させていただきます。

附 則（平成26年8月29日 ACサ400770）

- 1 この改訂規定は、平成26年9月1日から実施します。

附 則（平成26年10月29日 ACサ401025）

- 1 この改訂規定は、平成26年11月1日から実施します。

附 則（平成26年12月10日 ACサ401255）

- 1 この改訂規定は、平成26年12月11日から実施します。

附 則（平成27年8月27日 ACサ500571）

- 1 この改訂規定は、平成27年8月31日から実施します。

附 則（平成27年10月28日 ACサ500849）

- 1 この改訂規定は、平成27年11月1日から実施します。

附 則（平成28年5月10日 ACサ00035635）

- 1 この改訂規定は、平成28年5月11日から実施します。

附 則（平成28年10月27日 ACサ00103389）

- 1 この改訂規定は、平成28年11月1日から実施します。

附 則（平成29年1月27日 ACサ00139312）

- 1 この改訂規定は、平成29年2月1日から実施します。

附 則（平成29年4月26日 ACサ ACサ 00186265）

- 1 この改訂規定は、平成29年5月1日から実施します。

附則（平成29年6月20日 ACサ 00206124号）

[実施日]

- 1 この改訂規定は、平成29年6月30日から実施します

附則（平成30年2月16日 ACサ 00300806号）

[実施日]

- 1 この改訂規定は、平成30年3月1日から実施します

附則（平成31年2月1日 ACサ 00446195号）

[実施日]

- 1 この改訂規定は、平成31年4月1日から実施します。

附則（令和元年9月11日 AC企 00541561号）

[実施日]

- 1 この改訂規定は、令和元年10月1日から実施します。

附則（令和2年2月28日 ACサ 00610774号）

[実施日]

- 1 この改正規定は、令和2年3月31日から実施します



## 別記1 サービス提供条件

### (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、マイプレミアムサポートを提供します。

### (2) サービスメニュー

以下に記載する個別サービスから構成されます。

Ⅱオプションサービスの提供はⅠの基本サービスが提供されていることを条件に提供します。

## I 基本サービス

マイプレミアムサポート

## Ⅱ オプションサービス

1. ウイルス駆除サポート
2. オンラインレッスン

## 料金表

### 1 利用料金

#### 1-1 料金額

※ () 内税込み料金

区 分		単 位	提供期間中の利用料金
基本サービス	マイプレミアムサポート	1 契約ごとに月額	600 円 (660 円)
オプション サービス	ウイルス駆除サポート	リモートで手動により駆除を実施した1回ごとに	5,000 円 (5,500 円)
	オンラインレッスン	45 分までごとに	2,700 円 (2,970 円)

### 2 請求書等の発行に関する料金

※ () 内税込み料金

#### 2-1 請求書等発行手数料

区分	単位	料金額
請求書等発行手数料	一の請求書につき	150円 (165円)
	一の口座振替通知につき	100円 (110円)

#### 2-2 請求書等再発行手数料

区分	単位	料金額
請求書等再発行手数料	一の再発行の請求につき	500円 (550円)