

## OCN リモートサポートサービス 利用規約

実施：平成27年2月5日

### 第1章 総則

(本規約の目的)

第1条 NTTドコモビジネス株式会社（以下「当社」といいます。）は、このOCN リモートサポートサービス利用規約（以下、別紙を含め「本規約」といいます。）を定め、これによりOCN 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。

(本規約の変更)

第2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、本サービスを利用したとき、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、かかる変更に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。

(用語の定義)

第3条 本規約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
OCN 光	当社のIP通信網サービス契約約款別冊（オープンコンピュータ通信網サービス）に規定する第6種オープンコンピュータ通信網サービス（カテゴリー7に係るものに限り）、IP通信網サービス契約約款別冊（NTTドコモビジネスひかり電話サービス）に規定するNTTドコモビジネスひかり電話サービス（コース2に係るものに限り）又はUniversal One サービス契約約款（第1編）に規定するUniversal Oneサービス（光一括提供型に係るものに限り）の加入者回線であって、リモートサポートサービス契約に係るもの
OCN 光契約	当社からOCN 光の提供を受けるための契約
OCN 光契約者	当社とOCN 光の契約を締結している者
本契約	当社から本サービスの提供を受けるための契約
契約者	当社と本契約を締結している者
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。
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。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。
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
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。カリキュラムは別紙 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。
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。

## 第 2 章 本サービスの提供

### （本サービスの提供範囲）

第 4 条 当社は、契約者から請求があったときは、別紙 3（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及び別紙 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）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。

### （提供区域）

第 5 条 本サービスは、本契約の申込みをする OCN 光の提供区域において提供します。

## 第 3 章 契約

### （契約の単位）

第 6 条 当社は、1 の OCN 光契約につき、1 の本契約を締結します。

2 契約者は、その本サービスに係る OCN 光契約者と同一の者に限ります。

### （契約申込の方法）

第 7 条 本サービスを申込みときは、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に従って契約事務を行う本サービス取扱所に申し出て頂きます。

- （1）本サービスに係る OCN 光の契約者識別符号等
- （2）その他申込みの内容を特定するための事項

### （契約申込の承諾）

第8条 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。

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又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、又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。

(4) その他当社の業務遂行上著しく支障があるとき。

#### (契約内容の変更)

第9条 契約者は、第7条(契約申込の方法)第1項第2号に定め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8条(契約申込の承諾)の規定に準じて取り扱います。

#### (権利の譲渡)

第10条 契約者は、本サービスに係るOCN光契約に関する権利の譲渡があったときは、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。

2 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。

#### (契約者の地位の承継)

第11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、合併若しくは分割により設立された法人若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頂きます。

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、これを届け出て頂きます。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OCN光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。

#### (契約者の氏名等の変更の届出)

第12条 契約者は、その氏名、名称、住所若しくは居所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、当社に届出を受け

ている氏名、名称、住所若しくは居所又は請求書送付先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を提示していただくことがあります。

#### 第4章 禁止行為

##### (営業活動の禁止)

第13条 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。

##### (著作権等)

第14条 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、以下「提供物品」といいます）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、NTT東日本株式会社（以下、「NTT東日本」といいます）、NTT西日本株式会社（以下、「NTT西日本」といいます）、株式会社オプティム(以下、「オプティム」といいます)、または提供物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、NTT東日本、NTT西日本、または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、提供物品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、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。

#### 第5章 利用中止等

##### (利用中止)

第15条 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（委託会社及び当社が本サービスを提供するために必要な当社以外の事業者が設置するものを含みます。以下、同じとします。）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) 当社の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。

(利用停止)

第16条 当社は、契約者が次のいずれかに該当するときは、本サービスの利用を停止することがあります。

(1) 料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。

(2) 契約者が当社と契約を締結している又は締結していた他のサービス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13条(営業活動の禁止)、第14条(著作権等)及び第34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本サービスの提供に係る時間を故意に延伸させることにより、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OCN光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。

(利用の制限)

第17条 当社は、OCN光について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。)を行なうことがあります。

(本サービスの廃止)

第18条 当社は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、本サービス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、当社の責めに帰すべき場合を除き、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は責任を負わないものとします。

4 当社は、本サービス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。

(契約者による契約解除)

第19条 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頂きます。

(当社による契約解除)

第20条 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契約者が、なおその事実を解消しないとき。但し、当社は、第16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OCN 光契約について、OCN 光契約の解除又は第3条(用語の定義)に定めるOCN 光以外の電気通信サービスへの変更があったとき。

(3) 第18条(本サービスの廃止)第1項に定めるとき。

(4) 前3項に加え、契約者に次に定める事由のいずれかが発生したとき。

(5) 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。

(6) 手形交換所の取引停止処分を受けた場合。

(7) 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。

(8) 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。

## 第6章 料金

(料金)

第21条 当社が提供する本サービスの料金は、別紙5(料金表)に定めるところによります。

(利用料金の支払義務)

第22条 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、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5(料金表)に規定する月額料金の支払いを要します。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、別紙5(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) 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、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月額料金の支払いを要します。

区別	支払を要しない料金
<p>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、3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>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>
<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月額料金</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>

#### （割増金）

第23条 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（別紙5（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つては、その免れた額の2倍に相当する額）を割増金として支払って頂きます。

#### （延滞利息）

第24条 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は、この限りではありません。

2本条に規定する年当たりの割合は、閏年の日を含む期間についても、365日当たりの割合とします。

#### （料金計算方法等）

第25条 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、月額料金をその利用日数に応じて日割します。

（1）第22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。

(2) 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22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。

(3) 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。

(4) 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。

#### (端数処理)

第26条 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。

#### (料金等の支払)

第27条 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又は金融機関等において支払って頂きます。

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頂きます。

#### (料金の一括後払)

第28条 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。

#### (消費税相当額の加算)

第29条 第22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5(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5(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5(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。

#### (料金等の臨時減免)

第30条 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

### (責任の制限)

第31条 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。

### (免責事項)

第32条 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、当社に責任を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18条（本サ

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、責任は負いません。

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8章 個人情報の取扱

### (個人情報の取扱)

第33条 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から請求があったときは、当社がその契約者の氏名及び住所等を、その事業者に通知する場合があることについて、予め了承するものとします。

2 契約者は、当社が、本サービスの提供のため、本サービスの提供の過程において契約者の個人情報を知り得てしまう場合があることについて、予め了承するものとします。

3 当社は、前項の規定により契約者から知り得た個人情報及び別紙6(本ソフトが取得する情報)に規定する個人情報については、当社のWeb サイト上 (<https://www.ntt.com/about-us/hp/privacy.html>) で定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。

4 削除

5 削除

## 第9章 雑則

### (利用に係る契約者の義務)

第34条 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) リモートサポート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) リモートサポート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いただきます。

(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) 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の間のIPv6 通信を遮断しないと。

(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。

(設備等の準備)

第35条 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、OCN 光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OCN 光の利用料金は、本サービスの利用料金には含まれません。

(法令に規定する事項)

第36条 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。

(準拠法)

第37条 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。

(紛争の解決)

第38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。

第39条 削除

附 則 (平成27年2月4日ACサ401500号)

(実施期日)

1 この規約は、平成27年2月5日から実施します。

附 則(平成27年4月27日ACサ500095号)

(実施期日)

1. この規約は、平成27年5月1日から実施します。
2. この改正規定実施前に支払い又は支払わなければならなかった電気通信サービスの料金その他の債務については、なお従前のとおりとします。
3. この改正規定実施前に、旧規約の規定によりその事由が生じた電気通信サービスに関する損害賠償の取扱いについては、この規約実施の日において、なお従前のとおりとします。

附 則 (平成27年8月27日ACサ500571号)

(実施期日)

この規約は、平成27年2月5日から実施します。

附 則 (平成27年12月24日NSク500320号)

(実施期日)

この規約は、平成28年1月1日から実施します。

附 則 (平成28年8月31日ACサ00078958号)

(実施期日)

この規約は、平成28年9月1日から実施します。

附 則（令和元年9月11日AC企00541561号）

（実施期日）

1. この規約は、令和元年10月1日から実施します。
2. この改正規定実施前に支払い又は支払わなければならなかった電気通信サービスの料金その他の債務については、なお従前のおりとしします。
3. この改正規定実施前に、旧規約の規定によりその事由が生じた電気通信サービスに関する損害賠償の取扱いについては、この規約実施の日において、なお従前のおりとしします。

附 則（令和2年2月27日ACサ00609380号）

（実施期日）

この規約は、令和2年3月31日から実施します。

附 則（令和4年6月8日 P S 事推第00928389号）

（実施期日）

- 1 この改正規定は、令和4年7月1日から実施します。

（吸収分割に伴う契約の取扱い）

2 当社が、次の表の左欄の規約（以下「旧規約」といいます。）の規定により締結し、令和4年5月13日付け吸収分割契約によりエヌ・ティ・ティレゾナント株式会社（以下「NTTレゾナント」といいます。）に承継された左欄の契約の規定は、この改正規定実施の日において、次の表の右欄の規約（以下「新規約」といいます。）の契約の規定によるものとしします。

旧規約（当社）：OCN リモートサポートサービス利用規約	新規約（NTTレゾナント）：OCN リモートサポートサービス利用規約
本契約（第2種オープンコンピュータ通信網サービス（タイプ8のコース1に係るものに限ります。）に係るものに限ります。）	本契約

3 旧規約により当社が締結した契約に係るサービス提供条件等については、NTTレゾナントに承継された新規約に基づく契約において、なお従前のおりとしします。

4 この改正規定実施前に旧規約の規定により生じた料金その他の債務については、旧規約の規定に従い取扱います。

5 当社は、附則4に定める債務の支払いが確認できないとき又は支払いを怠るおそれがあると判断したときは、NTTレゾナントにその旨を通知します。

6 旧規約の規定により当社に預け入れ、令和4年5月13日付け吸収分割契約によりNTTレゾナントに承継された前受金については、令和4年7月1日において、NTTレゾナントが新規約に基づいて取扱います。

- 7 この改正規定実施前に、旧規約の規定によりその事由が生じた電気通信サービスに関する損害賠償の

取扱いについては、旧規約の規定に従い取扱います。

8 この改正規定実施前に、当社に対し旧規約の規定により行った手続きその他の行為は、新規約の規定に基づいて行ったものとみなします。

附 則（令和5年2月27日 C A S 2サ第01021516号）

（実施期日）

1 この改正規定は、令和5年4月1日から実施します。

（経過措置）

2 この改正規定実施前に支払い又は支払わなければならなかった電気通信サービスの料金その他の債務については、なお従前のおりとしします。

3 この改正規定実施前にその事由が生じた電気通信サービスに関する損害賠償の取扱いについては、なお従前のおりとしします。

附 則（令和7年6月24日 C A S 企第000400007133-01号）

（実施期日）

この改正規定は、令和7年7月1日から実施します。

**【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（本ソフトの利用条件）】**

最新の利用条件は、当社公式ホームページ（<https://www.ntt.com/business/services/network/internet-connect/ocn-business/ftth/collabop/internet/hikari/ocnhikari/option/rsp.html>）でご確認ください。

**【注意事項】**

- ・ 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
- ・ 電子証明書（※）の発行・受領台数が累計で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。

**【別紙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、当社のWebサイト上(<https://www.ntt.com/business/services/network/internet-connect/ocn-business/ftth/collabop/internet/hikari/ocnhikari/option/rsp.html>)に定める規定によります。

#### 【別紙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、当社のWeb サイト上

(<https://www.ntt.com/business/services/network/internet-connect/ocn->

[business/ftth/collabop/internet/hikari/ocnhikari/option/rsp.html](https://www.ntt.com/business/services/network/internet-connect/ocn-business/ftth/collabop/internet/hikari/ocnhikari/option/rsp.html)) 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

- 光 LINKPC、ルータ、IP セットトップボックス、テレビ電話[フレッツフォン]、ひかりホームカメラ(クルリモ) 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

B フレッツ・フレッツ 光ネクスト・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

#### 2. ソフトウェア

##### (1) 主なサポート対象

- フレッツ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・メーラ
- 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

- B フレッツ、フレッツ 光ネクスト、ひかり電話等の当社が指定するサービス
- 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

【別紙 5（料金表）】

1. 月額料金

500円（税込550円）

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（税込1,980円）

3. 支払証明書の発行手数料

支払証明書1枚ごとに 400円(税込 440円)

（注）支払証明書の発行を受けようとするときは、上記の手数料のほか、印紙代（消費税相当額を含みます。）及び郵送料（実費）が必要な場合があります。

(1) 当社は、契約者等から請求があったときは、当社が指定する本サービス取扱所において、その本サービス及び附帯サービスの料金その他の債務（この規約の規定により支払いを要することとなった料金、工事に関する費用又は割増金等の料金以外の債務をいいます。）が既に当社に支払われた旨の証明書（以下「支払証明書」といいます。）を発行します。

(2) 契約者は、(1)の請求をし、その支払証明書の発行を受けたときは、上記の手数料及び郵送料等の支払いを要します。

(3) 契約者は、当社が(1)の取扱いを行うことについて、同意していただきます。

【別紙6（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33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

【別紙 7 (当社が別に定めることとする事項)】

第25条(料金計算方法等)第2項第4号における当社が別に定める場合は以下の通りです。

規定項目	定める内容
当社が定める場合	契約者が支払いを要する料金等の額に対して当社の請求に係る費用が過大となると見込まれる場合