

重要事項詳細

BBサポートワイドサービスについて

Yahoo! BBサービス／SoftBank 光／SoftBank Air用

本書面をよくお読みのうえ、お申し込みのサービスの概要をご理解ください。

<はじめに>

「BB サポートワイドサービス」（以下「本サービス」とします）は「BB サポートワイド」「BB サポートワイドプラス」「非会員」の料金プランにて提供するサービスです。本サービスの各料金プランについては本書に記載の BB サポートワイドサービス利用料金（以下「本サービス利用料金表」とします）をご参照ください。

<適用される規約（約款）について>

- ・本サービスはソフトバンク株式会社（以下「当社」とします）が定める BB サポートワイド会員規約に基づき提供するサービスです。

<ご加入条件について>

- ・本サービスは、お申し込み方法によりお申し込みいただける料金プランに限られる場合があります。詳しくはお申し込み時にご確認ください。

<サービスについて>

- ・本サービスでは、Yahoo! BB サービス、SoftBank 光、または SoftBank Air（以下「本件指定通信サービス」とします）の会員に対し、電話・リモートサポートおよび訪問サポートを提供します。サービスの概要は以下のとおりです。

※「BB サポートワイド」および「BB サポートワイドプラス」の料金プランで本サービスをお申し込みいただくと、会員登録させていただきます。

※会員登録を行わない場合、電話・リモートサポート、訪問サポートが非会員価格でご利用いただけます。

(1) 電話・リモートサポート

- ・インターネットやパソコンに関する疑問やその他お客様が知りたいことについて、電話やリモートツールにてお客様のパソコンの操作誘導などを行い解決の手助けをするサービスです。

(2) 訪問サポート

- ・電話・リモートサポート同様にインターネットやパソコンに関する疑問やその他お客様が知りたいことについて、お客様宅に訪問して解決の手助けをするサービスです。

<契約の成立について>

・本サービスの契約成立日は、以下のとおりです。

- (1) 本件指定通信サービスと同時に本サービスをお申し込みの場合は、本件指定通信サービスの契約成立日、または本件指定通信サービスの回線に係る電話サービス取り扱い所内の工事を完了した日以降で本サービスの利用を開始したときのいずれか早い日を契約成立日とします。
- (2) 本件指定通信サービスの契約成立後に本サービスをお申し込みの場合は、当社がその申し込みを受諾した日を契約成立日とします。

<利用料金について>

・本サービスの月額利用料金の課金開始日は、以下のとおりです。

- (1) 本件指定通信サービスと同時に本サービスをお申し込みの場合は、本件指定通信サービスの課金開始日、または本件指定通信サービスの回線に係る電話サービス取り扱い所内の工事を完了した日以降で本サービスの利用を開始したときのいずれか早い日を課金開始日とします。
- (2) 本件指定通信サービスの契約成立後に本サービスをお申し込みの場合は、本サービスの契約成立日を課金開始日とします。

・本サービスの会員は、本書に記載の本サービス利用料金表に定める「BB サポートワイド会員価格」または「BB サポートワイドプラス会員価格」にて本サービスをご利用いただけます。

・本サービスの課金開始月および終了月の利用料金は、原則として月額利用料金をお支払いいただくものとし、日割計算はしません。

・電話・リモートサポート料金は、電話・リモートサポートの提供により、問い合わせた事項が解決または終了することをもって、本書に記載の本サービス利用料金表に定める内容に応じた料金を当社にお支払いいただきます。

・訪問サポートをご利用の際は、一回の訪問ごとに訪問基本料金をお支払いいただきます。

・訪問サポートは、訪問基本料金のほかに、サポートの内容によって別途定める「訪問サポートメニュー料金」をお支払いいただきます。

※非会員でご利用の場合、月額基本料金をお支払いいただくことなく、本書に記載の本サービス利用料金表に定める非会員価格にてサポートをご利用できます。

<サポートに関するご注意>

・本サービスは日本国内において、日本語のみの対応です。

・訪問サポートは、お客様のお立ち会いが必要です。

・訪問サポートを受け付けた後、ご連絡なくお客様の都合でご不在の場合、作業が行われなくても訪問基本料金をお支払いいただきます。

・訪問サポートをご利用の際は、ご契約者が女性のお客様である場合に限り、女性訪問スタッフによる対応を依頼できます。

・ご利用のOSおよび機器のマニュアル、付属品、ケーブル、ソフトウェア、パソコン付属のフロッピーディスク、CD-ROM、DVD-ROM などが必要な場合があります。これらが無い場合、サポートを行うことができない場合があります。その場合、作業が行われなくても訪問基本料金を頂戴します。

・訪問日は、お客様のご要望に添えない場合があります。

・離島にお住まいのお客様が「訪問サポート」を申し込まれた場合、別途交通費および宿泊費などが発生する場合があります。交通費および宿泊費などは実費としてお客様負担となりますのでご了承ください。

・サポート対応について、全ての問題の解決を保証するものではありません。サポートできる事項には限りがあります。

- ・以下のケースの場合、サポート対応をお断りする場合があります。
 - (1) 本サービスの対象外のご質問を頻繁に問い合わせするなど、当社の業務に著しい支障を及ぼす場合。
 - (2) 公序良俗または各種法令に違反するご質問、対応依頼を要望された場合。
 - (3) その他、当社に損害を与えるなど、合理的な理由に基づき、会員として不適切・不相当な行為と認められる場合。
- ・サポート対応を行うにあたり、動作確認のための通信料およびその他の料金が発生する場合がありますが、お客様負担となりますのでご了承ください。
- ・サポート対応にてOSのバージョンアップおよびソフトウェアのインストール作業を行った場合、ハードウェア/ソフトウェアの動作に不具合が発生する場合がありますが、当社では一切の責任を負いません。
- ・万が一、お客様のご都合、もしくはパソコンなどの機器に関する問題で作業が中断した場合も、所定の料金を頂戴します。
- ・本サービスをご利用の際には万が一の事態に備えて、大切なデータは事前に必ずバックアップをお願いします。作業中のデータ損失について、当社では一切の責任を負いません。
- ・本サービスの提供にあたり、当社の責に帰すべき事由により、お客様が損害を被った場合、当社はお客様が当該事由に基づき直接かつ現実に被った損害に限り賠償します。ただし、当該損害の原因になった本サービスについてお客様が直前の1年間（お客様の本サービスの利用期間が1年間に満たない場合は、実際の利用期間）に当社にお支払いいただいたサービス利用料金を損害賠償額の上限とします。なお、本制限は非会員価格でご利用のお客様につきましても同様とします。ただし、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。
- ・本サービスの提供にあたり、当社の故意または重大な過失によりお客様が損害を被った場合は、前項に規定する損害賠償の制限規定は適用されません。
- ・本サービスのサポート専用電話番号は通話料無料の電話番号をご用意しておりますが、BBフォンサービスなど、ご利用の電話サービスによりフリーコールが使用できない場合があります。その場合はフリーダイヤルなど以外のサポート専用電話番号をご利用ください。ただし、通話料はお客様負担となりますのでご了承ください。
- ・サポートセンターおよび設備のメンテナンス作業などのため、サービスを一時停止もしくは対応時間を変更する場合があります。

<電話予約システムについて>

- ・サポート対応時間外であっても電話予約システムにて24時間受付します。なおご予約の混雑状況によりましては、お客様がご希望する時間でご対応できない場合があります。

<解約について>

- ・会員登録の解約を申し出た場合、解約申出日の属する月の末日（以下「解約日」とします）をもって本サービスの利用契約は解約されます。ただし、お客様は解約申出日から解約日までの間に、解約の意思を撤回することができます。
- ・お客様は、解約申出日の属する月の月額基本料金をお支払いいただくものとします。
- ・お客様は、解約申出日より解約日までの間は、「電話・リモートサポート」および「訪問サポート」を会員価格でご利用できます。
- ・会員登録を解約されると、解約日の翌月から6ヵ月間再申し込みできません。ただし、再申し込みができない期間も非会員価格にてサポートを受けることができます。

- ・サポート対応中に、解約日を迎えた場合、解約日以降はそのインシデントについてサポートの継続ができなくなる場合がありますので、ご了承ください。

<料金プランの変更について>

- ・「BB サポートワイド」から「BB サポートワイドプラス」への料金プラン変更を行う場合、お申し込みいただいた日より「BB サポートワイドプラス」をご利用いただけます。その際、お申し込みいただいた月より、BB サポートワイドプラス会員価格にて請求します。
- ・「BB サポートワイドプラス」から「BB サポートワイド」への料金プラン変更を行う場合、お申し込みいただいた日の翌月より「BB サポートワイド」をご利用いただけます。
- ・一度料金プラン変更を行った場合、料金プラン変更月から6ヵ月間再変更いただくことができません。

<BB サポートワイドサービス利用料金>

	月額基本料金	電話・リモートサポート	訪問サポート
BBサポートワイドプラス 会員価格	550円	無料	訪問1回につき訪問基本料金 5,500円
BBサポートワイド会員価格	330円	1インシデント 1,980円	+訪問サポートメニュー料金
非会員価格	-	1インシデント 3,300円	訪問1回につき訪問基本料金 7,480円 +訪問サポートメニュー料金

※インシデントとはサポートの対応の最小単位を指します。サポートとは、お客様に問題解決の手助けを行うことを指します。

1回のお問い合わせで、2つのご質問をいただいた場合は、2インシデントと数えます。

※サポートが終了するまでは、同じ内容で1インシデントとして何回でもお問い合わせいただくことが可能です。サポートが終了した際に、インシデント料金を課金させていただきます。

※BBサポートワイドプラス会員は電話・リモートサポートに関してインシデント料金は発生しません。

※「訪問サポートメニュー料金」はサポート内容により異なります。詳しくはBBサポートワイドサービスのWEBページをご覧ください。(<https://www.softbank.jp/internet/option/bbsw/price/>)

※記載内容は2024年4月17日現在のものです。※記載の価格は税込価格です。※サービス内容、提供条件、特典内容および適用条件は、改善等のため予告なく変更する場合があります。※記載されている会社名、製品名およびサービス名は、各社の登録商標および商標です。

ソフトバンク株式会社