

BB サポートワイド会員規約

ソフトバンク B B 株式会社

第 1 条 (規約の適用)

1. 本規約は、ソフトバンク B B 株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する「BB サポートワイド」（以下「本サービス」といいます。）の利用に関し適用されるものとします。
2. 当社は、当社所定の方法により会員に通知することにより本規約を変更することがあります。その場合には、料金その他の本サービス提供条件は変更後の規約によります。

第 2 条 (定義)

本規約において用いられる以下の用語は、それぞれ以下に記載する意味を有します。

1. 「利用契約」とは、本サービスを利用するために申込者と当社の間で、本規約に基づき締結される契約をいいます。
2. 「申込者」とは、本サービスへ申込を行った者をいいます。
3. 「会員」とは、申込者のうち当社との利用契約が成立した本サービスの利用者をいいます。
4. 「電話・リモートサポート」とは、当社が会員に対し、電話および当社指定のリモートツールを用いサポートを行うサービスをいいます。
5. 「訪問サポート」とは、当社派遣スタッフが会員の回線設置場所に伺い、直接サポートを行うサービスをいいます。
6. 「サポート料金表」とは、当社が提供する本サービスの内容と料金を当社が別途定めたものをいいます。(<http://info.softbank.jp/bbsupport>)
7. 「接続機器」とは、会員が Yahoo! BB サービスまたは Softbank ブロードバンドサービスの利用に際し、当社または BB モデムレンタル有限会社（以下「BBMR」といいます。）よりレンタルするモデム等の接続機器をいいます。
8. 「レンタル規約」とは、会員が接続機器を当社または BBMR よりレンタルするにあたり、当該レンタル契約に適用される、当社または BBMR の定める接続機器レンタル規約および接続機器レンタル個別規定をいいます。
9. 「レンタル接続機器に関する特典」とは、BBMR と当社との調整により、レンタル規約による修理交換費支払事由発生時に、当該費用が不要となることをいいます。

第 3 条 (利用契約の申込および申込内容の変更)

1. 本サービスの利用希望者は、予め本規約に同意の上、当社所定の方法により当社に対し利用契約の申込を行うものとします。
2. 申込者は、前項に定める申込に際して申込者自身に関する情報を正確に登録するものとし、登録内容に不備があったことで会員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条（利用申込の承諾）

1. 申込者が前条に規定する利用申込を行った後、当社は、その申込を承諾した場合、本サービスの利用に必要な会員IDおよび必要な情報等を当社所定の方法により通知します。
2. 本サービス利用契約は、以下の場合に成立するものとします。
 - (1)Yahoo! BB サービスの会員または SoftBank ブロードバンドサービスの会員が本サービスの利用を電話で申込む場合、当社がその申込を受諾したとき。
 - (2)Yahoo! BB サービスの会員または SoftBank ブロードバンドサービスの会員が本サービスの利用を会員専用 WEB ページから申込む場合、当社がその申込を受諾したとき。
 - (3)本サービスの利用希望者が、Yahoo! BB サービスまたは SoftBank ブロードバンドサービスの契約成立前に本サービスの利用を申込む場合、Yahoo! BB の会員契約もしくは SoftBank ブロードバンドサービスの利用契約が成立したとき、または Yahoo!BB サービスもしくは SoftBank ブロードバンドサービスの会員回線に係る電話サービス取扱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。
3. 当社は、次の各号の一に該当する場合には、利用契約の申込を承諾しないことがあります。
 - (1)本サービスの利用契約申込の際の申告事項に、虚偽の記載、誤記、または記載漏れがあったとき。
 - (2)申込者が未成年、成年被後見人、被保佐人または被補助人のいずれかであり、申込の手續が成年後見人によって行われておらず、または申込の際に法定代理人、保佐人もしくは補助人の同意を得ていなかったとき。
 - (3)申込者が当社の提供する他のサービスの料金等の支払いをなさずあるいは遅延したとき。
 - (4)過去に不正使用などにより利用契約を解除されていることまたは本サービスもしくは当社が提供する他のサービスの利用を停止されていることが判明したとき。
 - (5)その他当社が会員とすることを不相当と判断する合理的な事由がある場合
4. 利用申込の承諾後であっても、申込者が前項各号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できます。

第5条（契約事項の変更）

会員は、利用契約の申込時に当社に届出た内容に変更があった場合には、速やかにその旨を当社所定の方法により当社に届け出るものとします。

第6条（本サービス）

1. 当社は、本サービスを日本国内においてのみ提供します。
2. 当社が会員に対し提供する本サービスの内容は、以下の通りとします。
 - (1)電話・リモートサポート
 - ・会員のパソコンや接続機器等に関する電話サポート
 - ・会員のパソコンにインターネット接続を介しアクセスし、遠隔操作にて行うサポート
 - (2)訪問サポート
 - ・上記各号にて問題が解決できない場合および会員の要望により、当社派遣スタッフが直接回線設置場所に訪問し行う出張サポート
3. 本サービスで当社が提供するサポート内容の一覧はサポート料金表の通りとします。
4. 本サービスは、当社と申込者との間で本サービス利用契約が成立した時から利用できます。ただし、天災、事変その他の非常事態が発生した場合を除きます。

第6条の2（会員特典）

会員の本サービス加入特典は以下の通りです。

- ・専用問い合わせ窓口のご利用
- ・電話・リモートサポートの会員価格でのご利用
- ・訪問サポートの会員価格でのご利用
- ・レンタル接続機器に関する特典の適用

ただし、レンタル接続機器に関する特典は、当社の判断により適用されない場合があるものとします。

第7条（会員の責任）

会員は、会員として有する権利を第三者に使用させたり、貸与、譲渡、担保に供するなどいかなる処分もしてはならないものとします。

第8条（会員IDの取り扱い）

1. 会員は、本サービスを利用する為に当社がお知らせする会員IDを利用するものとします。
2. 会員IDは1会員に対し1つとします。
3. 会員は会員IDの管理責任を負うものとします。
4. 会員は会員IDを第三者に使用させたり、貸与、譲渡、担保に供するなどいかなる処分もしてはならないものとします。
5. 会員IDの管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用などによる損害の責任は会員が負

うものとし、当社は一切責任を負いません。

6. 会員は、会員 ID が盗まれたり、第三者に使用されていることを知った時には、直ちに当社にその旨を連絡するとともに、当社からの指示がある場合にはこれに従うものとします。

第9条（利用料金）

1. 本サービスの課金開始日は、本規約第4条第2項に定める本サービスの利用契約成立日とします。なお、会員は課金開始日の属する月の月額基本利用料金を支払うものとします。
2. 会員は、電話・リモートサポートまたは訪問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、サポート料金表に定める内容に応じた料金を当社に支払うものとします。
3. 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、日割課金は行いません。
4. 当社は、料金等その他利用契約に基づき当社が会員に対して有する債権の請求および受領行為を第三者に委託できるものとします。

第10条（料金の支払い）

1. 電話・リモートサポートの料金を支払う場合に、料金の計算方法、支払方法、延滞利息および解約時の取扱い等については Yahoo! BB サービス会員規約（約款）または、SoftBank ブロードバンドサービス基本規約の定めによるものとします。
2. 訪問サポートの料金の支払いは、当社派遣スタッフが回線設置場所にてサポート作業を完了した時に、直接当社派遣スタッフに支払うものとします。

第11条（会員による解約）

1. 会員が、当社の定める方法で当社に対し解約を申し出た場合、解約の申出日の属する月の末日（以下「解約成立日」といいます）をもって本サービスの利用契約を解約できます。ただし、会員は、解約申し出日より解約成立日までの間に、解約の意思の撤回をすることができるものとします。
2. 会員は、解約の申出日の属する月の基本料金を支払うものとします。
3. 会員は、解約の申出日より解約成立日までの間は、本サービスの利用ができるものとします。
4. 会員は、解約の申出日の属する月の翌月は、本サービスに再申込できないものとします。

第12条（本サービスの中断）

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合は、会員に事前に通知することなく、本

サービスの一部または全部を中断することがあります。

- (1) 火災、停電、天災等の不可抗力により、本サービスの提供が困難な場合。
 - (2) 運用上あるいは技術上当社が本サービスの中断が必要であるか、または不測の事態により当社が本サービスの提供が困難と判断した場合。
2. 当社は、本サービスの中断により、会員または第三者が被ったいかなる不利益、被害について、理由を問わず一切の責任を負わないものとします。

第13条（本サービスの利用の停止）

1. 当社は、会員が次の各号のいずれかに該当する場合は、事前の通知または催告をすることなく、本サービスの利用を停止することがあります。
 - (1) 支払期日を経過しても本サービスの利用料金を支払わないとき。
 - (2) 本サービス利用料金の支払に使用するクレジットカードを発行したクレジット会社からクレジット利用契約の解除その他の理由によりクレジットカードの利用を認められなくなったとき。
 - (3) その他本規約のいずれかの条項に違反したとき。
 - (4) 当社が提供する他のサービスの会員の場合で、当該サービスの利用停止事由が発生したとき、またはこれらの利用を停止されたとき。
 - (5) その他、本サービスの利用にあたり当社が不適切であると判断した場合。
2. 本条に基づき本サービスの利用が停止された場合であっても、利用契約が解除されるまでの間については、会員はサービス利用料金の支払い義務を免れないものとします。また、当社は、本条に基づく本サービスの利用停止により会員に発生した損害について、一切責任を負わないものとします。

第14条（責任の制限）

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、会員が本サービスを利用し、または利用することができず、これにより会員に損害を与えた場合、当社は会員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いたします。ただし、当該損害の原因になった本サービスについて会員が直前の1年間（会員の当該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）に当社に支払ったサービス利用料金を損害賠償額の上限とします。

なお、当社は本サービスの提供にあたり、会員のパソコン等に保存されているデータの消失、毀損改変等については保証いたしませんので、会員はパソコン等に保存されているデータ等のバックアップを予め作成するものとします。

第15条（サービス提供に関する不保証）

当社は、会員に対する本サービスの提供に当たり、会員のすべての問題のサポートの提

供、または問題の解決を保証するものではありません。また、解決できなかった場合においても、利用料金をお支払いいただくことがあります。

第 16 条（本サービスの変更、追加）

当社は、理由の如何を問わず、また、何らの責任を負うことなく、本サービスの全部または一部の変更または追加ができるものとします。

第 17 条（当社側からの解除）

1. 当社は、本規約第 13 条第 1 項（本サービスの利用の停止）に基づき本サービスの利用停止を受けた会員が当社から期間を定めた催告を受けたにもかかわらず、なおその事由が解消されない場合には、会員に通知することにより、利用契約を解除できるものとします。
2. 前項に係らず、当社は、会員が次のいずれかに該当した場合には、何らの催告なしに利用契約を即時解除できるものとします。なお、この場合、会員が当社の提供する他のサービスを利用している場合には、当社は当該サービスの利用契約についても同様に解除することがあることを会員は予め了承するものとします。
 - (1) 当社の業務の遂行に支障をきたすと当社が判断した場合
 - (2) 会員に対する差押え、仮差押え、または仮処分命令の申立てがあった場合
 - (3) 破産、民事再生手続（個人債務者再生手続を含みます。）の申立てがあった場合
 - (4) 手形不渡その他支払いを停止した場合
 - (5) 当社からの通知が到達しなかった場合、その他居所が判明しない場合
 - (6) 会員が死亡したことを当社が知った場合
3. 利用契約が解除された場合、会員は、利用契約に基づく一切の債務につき当然に期限の利益を喪失し、未払債務の全額を直ちに当社に支払うものとします。

第 18 条（利用契約終了後の措置）

事由の如何を問わず、利用契約が終了した場合における本サービス利用中に係る会員の一切の債務は、利用契約の終了後においてもその債務が履行されるまで消滅しません。

第 19 条（通知・連絡等）

1. 当社は、書面による郵送、ホームページへの掲載、その他当社が適当であると判断する方法により、会員に随時必要な事項の通知・連絡等を行うものとします。
2. 当社が、ホームページへの掲載により会員に通知・連絡等を行う場合は、当該通知・連絡等を掲載してから 24 時間を経過した時に、その他の手段による通知・連絡等の場合は、当社が会員に当該通知・連絡等を発信した時に、効力を生じるものとします。

第 20 条（第三者への委託）

当社は、本規約に基づく当社の業務の全部または一部を第三者に委託して行わせることができるものとします。

第 21 条(個人情報の取り扱い)

当社は、会員および申込者の個人情報の収集、利用、提供および公表等にあたり、「個人情報の保護に関する法律」(平成15年5月30日法律第57号)、総務省の定める「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン」、および「個人情報保護マネジメントシステム - 要求事項」(JISQ15001)の遵守徹底を図り、当社の「個人情報保護のための行動指針」(<https://www.softbankbb.co.jp/privacy/index.html>)に従い適切に実施します。

第 22 条 (準拠法)

本規約に関する準拠法は、すべて日本国の法令が適用されるものとします。

第 23 条 (紛争の解決)

本規約または本サービスに関する一切の訴訟については、東京地方裁判所または東京簡易裁判所をもって第一審の専属的管轄裁判所とします。

(2006年12月19日制定)

(2006年12月19日実施)

(2007年3月31日承継改定実施)

(2007年8月15日実施)