24時間出張修理オプション（N）サービス利用規約

ソフトバンク株式会社

第1条（規約の適用）

1. 本規約は、ソフトバンク株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する「24時間出張修理オプション（N）」（以下「本サービス」といいます。）の利用契約に適用されるものとします。
2. 当社は、当社所定の方法で会員に通知することにより本規約（料金表等を含みます。）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、本サービスへ申し込み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. 「SoftBank 光」とは、当社が別途定める「SoftBank 光サービス規約」に基づき提供する電気通信サービスの総称をいいます。
5. 「SoftBank 光契約」とは、当社からSoftBank 光の提供受けるための契約をいいます。
6. 「SoftBank 光会員」とは、当社とSoftBank 光契約を締結している者をいいます。
7. 「本サービス」とは、SoftBank 光の保守（その範囲は第3条に定めるとおりとします。）について、故障に関する問い合わせの受付、現地駆けつけ修理または故障端末の交換品発送の対応時間を24時間に拡大し対応する保守サービスをいいます。
8. 「サービスタイプ」とは、SoftBank 光の提供タイプ（ファミリー／マンション）をいいます。
9. 「NTT東西」とは、NTT東日本株式会社とNTT西日本株式会社の両方またはどちらか一方をいいます。
10. 「消費税等相当額」とは、消費税法の規定に基づき課税される消費税および地方税法の規定に基づき課税される地方消費税の額に相当する額をいいます。

第3条（本サービスの提供範囲）

当社が会員に対し提供する本サービスの保守範囲は、以下の通りとします。

(1) 保守の対象となる事象

下記(2)記載の設備の故障

(2) 保守の対象となる設備

本契約が附帯したSoftBank 光契約において使用されている以下の設備

NTT東西収容ビル内装置、会員宅までの光ファイバー、当社が提供する宅内レンタル機器（回線終端装置／VDSLモデム／映像用終端装置／光BBユニット／無線LANカード（光BBユニット内蔵）／無線LANカード（N）／ホームゲートウェイ（N）／オフィスゲートウェイ（N））／ホームゲートウェイ（N）10ギガ／ホームゲートウェイ（S）

第4条（契約の単位）

1. 当社は、1のSoftBank 光契約につき、1の本契約を締結します。
2. 本サービスの会員は、SoftBank 光会員と同一の者に限ります。

第5条（契約申込の方法）

1. 本サービスを申し込むときは、本規約の内容を承諾した上で、当社所定の手続に従って利用契約の申込みを行うものとします。
2. 申込者は、前項に定める申込み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 6 条（契約申込の承諾）

1. 本サービスの契約は、以下の場合に成立するものとします。
   (1) SoftBank 光の契約成立後に本サービスを申し込む場合、当社がその申込みを受諾した日を契約成立日とします。
   (2) SoftBank 光の契約成立前に本サービスを申し込む場合、SoftBank 光の利用契約が成立した日を契約成立日とします。
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、申込み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また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、また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、また誤記、記載漏れがあったとき。
   (4) 申込者が実在しないときまたはその恐れがあるとき。
   (5) 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、申込みの手続が成年後見人によって行われておらず、または申込みの際に法定代理人、保佐人もしくは補助人の同意を得ていなかったとき。
   (6) 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、または遅延したとき。
   (7) 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。
   (8) その他当社の業務遂行上著しく支障があるとき。
   (9) その他当社が会員とすることを不適当と判断する合理的な事由があるとき。

第 7 条（本サービス提供の終了）

1. 当社は、当社の判断により、本サービスの提供を終了することがあります。
2. 前項の規定により、当社が本サービスの提供を終了する場合は、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。また、あらかじめ本サービスの提供を終了する日を会員に通知します。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。

第 8 条（会員による契約解除）

1. 会員は、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当社所定の方法により当社へ通知して頂きます。
2. 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。
3. 会員は、解約成立日が属する月の基本料金を支払うものとします。

第 9 条（当社による契約解除）

当社は、次のいずれかに該当する場合は、あらかじめ会員に通知した後、本契約を解除することがあります。

1. 第 21 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、なおその事実を解消しないとき。ただし、当社は、第 21 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特に著しい支障を及ぼすと認められる場合は、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 SoftBank 光契約について、SoftBank 光契約の解除があったとき。
3. 第７条（本サービス提供の終了）第１項に定めるとき。
4. 会員に次に定める事由のいずれかが発生したとき。

(1) 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
(2) 手形交換所の取引停止処分を受けた場合
(3) 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
(4) 破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始または特別清算開始の申立を受け、又は自ら申立をした場合
(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

5. 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、未払い債務の全額を直ちに当社に支払うものとします。

第 10 条（利用契約終了後の処置）

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責務は、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は消滅しません。

第 11 条（料金）

1. 本サービスの課金開始日は、以下の各号に定めるとおりとします。

(1) SoftBank 光の契約成立後に本サービスを申し込む場合は、当社が本サービスの利用が可能であることを確認した日を課金開始日とします。
(2) SoftBank 光の契約成立前に本サービスを申し込む場合は、本サービスの契約成立日を課金開始日とします。

2. 当社が提供する本サービスの利用料金、手続きに関する料金は別途定めるところによります。
3. SoftBank 光のサービスタイプを変更した場合、本サービスの利用料金は「SoftBank 光サービス規約」に規定するサービスタイプ変更完了日に変更するものとします。この場合、サービスタイプ変更完了日の前日まで従前のサービスタイプに応じた本サービスの利用料金を適用し、サービスタイプ変更完了日より変更後のサービスタイプに応じた本サービスの料金を請求するものとします。サービスタイプ変更完了日が各月の初日以外の日である場合、変更前のサービスタイプに応じた本サービスの料金と変更後のサービスタイプに応じた本サービスの料金とで日割計算します。

第 12 条（利用料金の支払義務）

1. 会員は、利用契約に基づいて、当社が本サービスの提供を開始した日から起算して、契約の解除があった日までの期間について、当社が別途定める月額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、会員は、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、会員は、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。

第 13 条（延滞利息）

会員は、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 14.6%の割合で計算して得た額を延滞利息として支払うものとします。

第 14 条（料金計算方法等）

1. 当社は、会員がその契約に基づき支払う料金のうち、利用料金については、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. 料金月の初日以外の日に本サービスの提供の開始があったときは、月額料金をその利用日数に応じて日割します。
3. 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。
4. 本サービスの契約が解除、解約等理由の如何を問わず終了した場合には、解除または解約された月の末日までの料金等をお支払いいただくものとします。
5. 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。

第 15 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、その端数を切り捨てます。

第 16 条（料金等の支払）

1. 会員は、料金について、当社が定める期日までに、当社が指定する支払方法において支払って頂きます。
2. 会員は、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。
3. 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へ委託できるものとします。

第 17 条（料金の一括後払）

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。

第 18 条（消費税等相当額の加算）

第 12 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途定める料金の支払いを要するものとされている額は、当社が別途定める額に消費税等相当額を加算した額とします。

第 19 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および追加ができるものとします。

第 20 条（利用中止）

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止または中断する場合があります。
   (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合理的根拠に基づき合理的に判断した場合。
   (3) 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合理的根拠に基づき合理的に判断した場合。

2. 当社は、本サービスの中止または中断により、会員または第三者が被ったいかなる不利益、損害について、理由を問わず一切の責任を負わないものとします。

第 21 条（利用停止）

1. 当社は、会員が次のいずれかに該当するときには、当社が定める期間、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) 会員が当社と契約を締結している又は締結していた他の SoftBank 光等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) 本サービスの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。
   (4) 当社の名誉若しくは信用を毀損したとき。
   (5) 第 22 条（利用に係る会員の義務）の規定に違反したとき。
   (6) 会員が正当な理由なく頻繁に問合せを実施し又は保守対応に係る時間を故意に延伸させるなど、当社の業務の遂行に支障を及ぼしたとき。
   (7) 本サービス又は SoftBank 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。
   (8) 会員が当社が提供する他のサービスの会員となっている場合で、当該サービスについて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。
   (9) 当社に損害を与えたとき。
   (10)その他、いずれかの条項に違反したとき。
   (11)その他、本サービスの利用にあたり、当社が合理的な理由に基づいて、不適切・不相当と合理的に判断する行為をしたとき。
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期間については、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 22 条（利用に係る会員の義務）

1. 会員は、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頂きます。ただし、会員が次の条件を満たしている場合であっても、会員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) 会員自身による本サービスの利用の要請であること。
   (2) 第 3 条（本サービスの提供範囲）に定める保守範囲であること。
2. 会員は本サービスの利用にあたって、以下の行為を行ってはならないものとします。
   (1) 他者もしくは当社の著作権、その他の権利を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
   (2) 他者もしくは当社の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
   (3) 他者もしくは当社を誹謗、中傷する行為。公序良俗に反する行為もしくはそのおそれのある行為、または公序良俗に反する情報を他者に提供する行為。
   (4) 犯罪的行為もしくは犯罪的行為に結びつく行為、またはそのおそれのある行為。
   (5) 他の会員または第三者に不利益を与える行為。
   (6) 自己または第三者の営利を目的とする行為。
   (7) 本サービスの提供および運営を妨げるような行為。
   (8) 法令に違反しまたは違反のおそれのある行為、あるいは法令に違反しまたは違反のおそれのある情報を他の会員に提供する行為。
   (9) 本サービスの信用を毀損するような行為。

(10)　その他、法令に違反する、または違反するおそれのある行為。
(11)　その他、その他、当社が合理的な理由に基づいて、不適切・不相当と合理的に判断する行為。

3. 会員が前項記載の禁止行為に違反し、当社、他の会員または第三者に損害を与えた場合には、会員は、当該損害を賠償する責任を負うものとします。また、会員が他の会員または第三者と紛争が生じた場合には、会員は、自己の負担と責任でその紛争の一切を解決するものとし、当社にいかなる迷惑もかけないものとします。

第 23 条（会員の氏名等の変更の届出）

1. 会員は、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当社に届け出るものとします。
2. 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依頼させていただくことがあります。

第 24 条（権利の譲渡）

1. 会員は、会員としての地位、本規約に基づく権利義務のいかなる一部についても、譲渡、貸与または質入等の担保設定その他一切の処分を行ってはならないものとします。
2. 当社は、本規約に基づき会員に対して有する権利を金融機関その他の第三者に対して譲渡または信託し、もしくは担保権を設定する場合があります。会員はあらかじめこれを異議なく承諾するものとします。

第 25 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にあることを当社が知った時刻から起算して、72 時間を超えてその状態が継続したときに限り、会員の損害の賠償に応じるものとします。
2. 前項の場合における損害賠償の範囲は、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、その日数に対応した本サービスに係る料金（当社が別途定める料金表に規定する利用料金）の合計額を発生した損害とみなし、その額に限って賠償します。 ただし、会員が消費者契約法第 2 条第 1 項に定める消費者の場合、当社の故意または重大な過失があるときは、この限りではありません。
3. 本規約に明示的に定める場合を除き、本サービスに関連して発生した会員（消費者契約法第 2 条第 1 項に定める消費者以外の会員（法人等）を除きます。）の損害について、当社の過失により、当社が損害賠償責任を負う場合の賠償の範囲は、本サービスの利用料金の 1 ヵ月分を上限とします。ただし、当該損害が当社の故意または重大な過失に起因する場合は、本項の規定は適用しません。
4. 当社は、会員が消費者契約法第 2 条第 1 項に定める消費者以外（法人等）の場合、本サービスに基づき当該会員に生じた一切の損害について、本規約にて明示的に定める以外、賠償の責任を負わないものとします。

第 26 条（免責事項）

1. 本サービスは障害からの回復及び回復時間を保証するものではありません。
2. 一部のエリア（原子力災害対策本部の設定する帰還困難区域等）については保守対応できない場合があります。
3. 天災等により同時多発的に故障が発生した場合や交通事情等により、保守対応に時間を要する場合があります。
4. 故障の原因が会員責による場合は別途、基本修理費・技術費・部品費等がかかります。
5. 会員が本サービスの利用により第三者（他の会員を含みます。）に対し損害を与えた場合、会員は、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。

6.　（削除）

第 27 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 28 条（第三者への委託）

当社は、本規約に基づく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 29 条（パーソナルデータの取り扱い）

当社は、会員および申込者のパーソナルデータを「プライバシーポリシー」に定めるところにより、その目的の遂行に必要な範囲において取り扱うこととします。

第 30 条（法令に規定する事項）

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。

第 31 条（紛争の解決）

1. 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。

第 32 条（分離可能性）

本規約のいずれかの条項またはその一部が、消費者契約法（平成 12 年法律第 61 号）その他の法令等により無効または執行不能と判断された場合であっても、本規約の残りの部分は、継続して完全に効力を有するものとします。

第 33 条（準拠法）

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。

（2018 年 4 月 26 日制定実施）
（2020 年 4 月 1 日改定実施）
（2022 年 4 月 1 日改定実施）
（2023 年 6 月 1 日改定実施）
（2023 年 8 月 18 日改定実施）
（2025 年 4 月 16 日改定実施）
（2025 年 7 月 1 日改定実施）