リモートサポートサービス（N）利用規約

ソフトバンク株式会社

第1条（規約の提供）

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「リモートサポートサービス（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（別紙を含みます）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（別紙を含みます。）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 光回線」とは、SoftBank 光に係る会員回線をいいます。
6. 「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。
7. 「SoftBank 光会員」とは、当社と SoftBank 光の契約を締結している者をいいます。
8. 「専用受付番号」とは、会員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をいいます。
9. 「本ソフト」とは、会員のパソコン等にインストールし、会員の承諾に基づき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をいいます。
10. 「リモートサポート」とは、本ソフトがインストールされた会員のパソコン等を、会員の要請に基づき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をいいます。
11. 「オンラインパソコン教室」とは、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をいいます。
12. 「本サービス」とは、専用受付番号への要請に基づき、会員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をいいます。
13. 「IPv6 通信」とは SoftBank 光において、インターネットプロトコルバージョン6によって行う通信をいいます。

第3条（本サービスの提供範囲）

当社は、会員から請求があったときは、本サービスを提供します。

第4条（提供区域）

本サービスは、会員が利用している SoftBank 光の提供区域において提供します。

第5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6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 7 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または本サービスの利用を開始した日のいずれか早い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。
   (5) 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。
   (6) 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。
   (7) その他当社の業務遂行上著しく支障があるとき。
   (8) 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 8 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て頂きます。
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を提示していただくことがあります。

第 9 条（営業活動の禁止）

会員は、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。

第 10 条（著作権等）

1. 本サービスにおいて当社が会員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、NTT 西日本株式会社（以下総称して「NTT 東西」といいます。）及び株式会社オプティム(以下「オプティム」といいます。)または本製品を製作する上で必要となるソフトウェアの使用を NTT 東西および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. 会員は、前項の提供物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、第三者に使用させたり、貸与・譲渡・担保設定等しないこと。

第 11 条（利用中止）

1. 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及び委託会社の電気通信設備の保守上又は工事上やむを得ないとき。
   (2) 第 13 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) 当社が設置する電気通信設備又は本ソフトの障害、その他やむ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合理的な根拠に基づき合理的に判断したとき。

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。

第 12 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) 当社の名誉若しくは信用を毀損したとき。
(4) 第 9 条（営業活動の禁止）、第 10 条（著作権等）及び第 33 条（利用に係る会員の義務）の規定に違反したとき。
(5) 会員が過度に頻繁に問合せを実施し又はサポートサービス及びオンラインパソコン教室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き。
(6) 本規約に反する行為であって、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
(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。

3. 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 13 条（利用の制限）

当社は、SoftBank 光サービス規約第 33 条（サービスの中止等）に規定する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。）を行うことがあります。

第 14 条（本サービス提供の終了）

1. 当社は、本サービスを継続的かつ安定的に提供することが著しく困難な場合は、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し、本サービスの提供の終了に伴いその本契約を解除する場合は、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、あらかじめその理由、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 15 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。

4. 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。

第 16 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 12 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 12 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 SoftBank 光契約について、SoftBank 光契約の解除があったとき。
3. 第 14 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. 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 17 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 18 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、SoftBank 光の課金開始日または本サービスの利用を開始した日のいずれか早い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料金は、別途定めるところによります。

第 19 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。また、会員は、オンラインパソコン教室を利用したときは、当社が別途定め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、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 20 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って頂きます。

第 21 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) 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。ただし、本サービスの解約日が課金開始日と同月にあった場合は日割せず、1ヶ月分の利用料金の支払いを要します。

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. 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 22 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 23 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 24 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 25 条（消費税相当額の加算）

第 19 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相当額を加算した額とします。

第 26 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 27 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、会員の損害を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. 削除
4. 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。
5. 削除

第 28 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 29 条（免責事項）

1. 当社は、会員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、会員の問題・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、それぞれに対して会員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会員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会員が実施した作業、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会員が実施した作業、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会員の被害について、オペレータの説明に明らかに不合理な点があった場合を除き一切の責任は負いません。
7. 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。
8. 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。
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、当社は一切責任を負いません。（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会員に通知します。
11. 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 30 条（パーソナルデータの取り扱い）

1. 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。
2. 会員は、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会員の個人情報を知り得てしまう場合があることについて、同意して頂きます。
3. 削除

第 31 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) サポートサービス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) サポートサービス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、会員のパソコン等へのインストールを承諾すること。

2. 会員が、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頂きます。
   (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会員のパソコン等が使用可能な状態となっていること。
   (2) サポートサービス及びオンラインパソコン教室の提供を受ける会員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) 会員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) 会員のルータ、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サポートサービス及びオンラインパソコン教室の提供を受ける会員のパソコンの間の IPv6 通信を遮断しないこと。
   (5) 会員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、会員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. 会員は、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。

第 32 条（設備等の準備）

1. 会員は、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、SoftBank 光その他の設備を保持し管理するものとします。
2. 会員が本サービスを利用するために必要な SoftBank 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。

第 33 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 34 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 35 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。

第 36 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37条（本ソフトが取得する情報）

当社およびNTT東西は、会員の承諾を得て、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会員のコンピュータ端末、通信機器等の情報を取得します。 当社は、会員から取得した以下の情報については、本規約第30条（パーソナルデータの取り扱い）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

(2015年2月4日制定実施)
(2016年1月6日制定実施)
(2016年12月27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)
(2025年7月1日改定実施)