

# コミュファ光 安心サポート ご利用規程

平成 30 年 1 月 17 日

中部テレコミュニケーション株式会社

(総則)

第1条 中部テレコミュニケーション株式会社（以下「当社」といいます。）は、当社が提供する「コミュファ光 安心サポート」（以下「本サービス」といいます。）に関して、以下のとおり利用規程（以下「本規程」といいます。）を定めます。

(本規程の適用)

第2条 本規程は、本サービスの利用に関し、当社の光ネットサービス契約約款で規定される「光ネットサービス」、光ネットアクセスサービス契約約款で規定される「光ネットアクセスサービス」、光ネット集合一括サービス利用契約約款で規定される「光ネット集合一括サービス」及び当社が指定するサービス（以下これらを総称して「当社サービス」といいます。）の契約者（以下「契約者」といいます。）に適用します。

2 当社は、本規程に基づき本サービスを提供します。

(本規程の変更)

第3条 当社は、本規程の全部または一部を契約者の承諾を得ることなく変更することがあります。その場合、料金その他の提供条件は変更後の規程によります。

2 本規程の変更等その他本サービスに関する重要事項等の契約者への通知は、当社の指定するホームページに掲載する方法により行われ、当該通知内容が当該ホームページに表示された時にその効力を生じるものとします。

(利用申込)

第4条 本サービスの提供を希望する契約者は、本規程の内容を承諾の上、当社所定の手続き（インターネット（主としてデータ通信の用に供することを目的としてインターネットプロトコルにより符号の伝送交換を行うための電気通信回線設備をいいます。）を経由して行う手続きを含みます。）を経て当社に申込みいただきます。

2 当社は、1の当社サービスの契約につき、1の本契約を締結します。

3 本サービスの契約者は、本サービスに係る当社サービスの契約者と同一の者に限りません。

(申込みの承諾・当社からの取消)

第5条 当社は、前条に定める申込みがあったときは、これを審査した上で承諾します。

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認めた場合には、その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) 申込み時に虚偽の事項を申告されたとき。

(3) 契約者又は契約者が代理と認めた者のうち、その本人又は近親者が暴力団、暴力団

員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団又はこれらに準ずる者等反社会的勢力に該当することが判明したとき。

(4) 当社の業務遂行上、その申込みを承諾することが著しく困難なとき。

- 3 当社が、第1項の規定によりその申込みを承諾した後に、本サービスを申し込んだ者が前項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消させていただくことがあります。

(開始日)

第6条 本サービスは、次のいずれかに該当する日をサービス開始日とし、第8条（最低利用期間）の起算日とします。

(1) 本サービスと当社サービスとの同時契約においては当社サービスの提供を開始した日

(2) 上記以外については本サービスの申込みに対して当社が承諾の意思表示をした日

(料金及び請求)

第7条 本サービスの料金は、別記1（料金等）に定める利用料金に消費税及び地方消費税相当額加算した金額を支払っていただきます。

2 当社は、本サービスの料金を当社サービスの利用料金に合算して請求し、本サービス契約者は、当社サービスの料金等の支払いをする金融機関を通じて、本サービスの料金を支払っていただきます。

3 本サービス契約者は、第20条（利用停止）による本サービスの利用停止があったときは、その期間中の利用料金の支払いを要します。

4 本サービス契約者は、第14条（提供条件）に定める条件のすべて若しくは一部が満たせないことにより、本サービスのすべて若しくは一部を利用することができない状態が生じたときは、利用料金の支払いを要します。

5 当社は、支払いを要しない利用料金が既に支払われているときは、その料金を返還します。

(延滞利息)

第7条の2 本サービス契約者は、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前日までの期間について、年14.5%の割合（閏年についても365日当たりの割合とします。）で計算して得た額を延滞利息として支払っていただきます。ただし、支払期日の翌日から計算して10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。

(最低利用期間)

第8条 本サービスの最低利用期間は91日です。

- 2 本サービス契約者は前項の期間内に契約を解除する場合は、当社が定める期日までに最低利用期間の満了に必要な残りの月額料金に相当する額を一括して支払っていただきます。

(利用権の譲渡禁止)

第9条 本サービスの利用権は、譲渡することは出来ません。

(本サービス契約者による契約解除)

第10条 本サービス契約者は、本サービスの契約を解除しようとするときは、あらかじめ当社指定の方法により必要事項を当社に通知していただきます。

(当社による契約解除)

第11条 当社は、次のいずれかに該当する場合は、あらかじめ本サービス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20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本サービス契約者が、なおその事実を解消しないとき。

ただし、当社は第20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) 本契約に係る当社サービスの契約解除又は当社サービス以外のサービス等への契約の変更があった場合。

- (3) 第12条(本サービスの終了)に定めるとき。

(本サービスの終了)

第12条 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、事前に本サービスの提供を終了日及び終了する理由を本サービス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。

(構成要素)

第13条 本サービスでは次に定めるサービスを提供し、その詳細は別記2(構成要素)に定めます。

サービス名	提供内容
パソコン診断ツール	当社サービスに接続されたパソコンにインストールし、本サービス契約者の承諾に基づき設定の診断を行い、当社が推奨する設定値への変更及び当社が設置するサーバを介して当社オペレータが設定値を参照することを可能とする機能を有したソフトウェアの提供
電話サポート	当社が別に定める電話番号にて、当社が別に定める機器及びソフトウェアについて、当社オペレータが電話にて説明・助言を行うサービスの提供
リモートサポート	当社サービスに接続されたパソコンにインストールし、本サービス契約者の承諾に基づき当社オペレータがそのパソコンを遠隔操作することを可能とする機能を有したソフトウェアを提供し、当社オペレータが電話にて説明・助言を行うサービスの提供
「おまかせ訪問ダブルサポート」の割引	別に定める「おまかせ訪問ダブルサポートご利用規程」に基づくサービスについて、当該サービスの基本料金の免除及び作業料金の割引価格での提供
安心サービス	「ウイルスバスター 月額版」の提供

2 本サービス契約者は上記サービスを任意の組み合わせにてご利用いただけます。

(提供条件)

第14条 当社は、本サービス契約者が次の各号に定める条件をすべて満たす場合に限り、本サービスを提供します。

- (1) 本サービスの対象機器及びソフトウェアが、当社サービスに接続又は関連して利用されること
- (2) (2) 本サービス実施の時点で、電話サポート及びリモートサポート（以下、「設定作業等」という。）を実施する場所にサービス対象機器等が用意されており、設定作業等に必要IDやパスワード等の設定情報及び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が用意されていること
- (3) 本サービス実施の時点で、本サービスの対象機器及びソフトウェアが、日本国内において製造元又は取扱代理店等におけるサポートが継続していること
- (4) 本サービスの対象機器及び設定作業等に必要ソフトウェア等が、日本国内において市販又は配布されたものであり、且つそのマニュアル及び設定ソフトウェア等が日本語により記述されたものであること
- (5) 当社の設定作業等の実施の時点で、本サービス契約者が、本サービスの対象機器等の正規のライセンス及びプロダクトIDを保有していること

- (6) 当社の設定作業等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使用許諾契約書等に同意し、本サービスの対象機器へのインストールを承諾すること

(本サービス契約者の当社に対する協力事項)

第15条 本サービス契約者は、当社が本サービスの提供に必要な協力を求めたときは、当社に対して以下に定める協力を行って頂きます。

- (1) 当社の求めに応じたIDやパスワード等の入力
- (2) 当社の求めに応じた本サービスの提供のために必要な情報（操作説明書等を含みませぬ）の提供
- (3) 本サービスの対象機器等に重要な情報がある場合における、本サービスの提供前の本サービス契約者の責任におけるそれらの情報の複製の実施
- (4) 本サービスの対象機器等に機密情報がある場合における、本サービスの提供前の本サービス契約者の責任におけるそれらの情報の防護措置又は消去の実施
- (5) その他、本サービスの提供又は設定作業等のために当社が必要と認める事項の実施

(除外事項)

第16条 当社は、本サービス契約者が以下に定める事項のいずれかの場合に該当すると当社が判断する場合には、本サービスの提供を行わ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) 第14条（提供条件）のいずれかの項目をみたさない場合
- (3) 本サービス契約者が、第15条（本サービス契約者の当社に対する協力事項）のいずれかの項目の協力を行わず、当社の設定作業等の実施が困難となる場合
- (4) 不正アクセス行為又はソフトウェアの違法コピー等、違法行為又は違法行為の幫助となる作業を当社に要求する場合
- (5) 報告書の作成等、成果物の作成にかかる作業を当社に要求する場合
- (6) その他、本サービス契約者の責により本サービスの提供が困難となる場合

(禁止事項)

第17条 本サービス契約者は、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18条 本サービスにおいて当社が本サービス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、当社に帰属するものとします。

- 2 本サービス契約者は、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等を行わないこと
  - (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

(利用中止)

第19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) 当社が設置する電気通信設備又は提供ソフトウェアの障害、その他やむを得ない事由が生じたとき
  - (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20条 当社は、本サービス契約者が次のいずれかに該当するときは、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) 当社の名誉若しくは信用を毀損したとき
  - (3) 第17条（禁止事項）、第18条（著作権等）及び第21条（利用に係る本サービス契約者の義務）の規定に違反したとき
  - (4) 本サービス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し、又は不必要な問合わせ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
  - (5) 本規約に反する行為であって、本サービス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
  - (6) 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本サービス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。

(利用に係る契約者の義務)

第21条 本サービス契約者は、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、本サービス契約者が次の条件を満たしている場合であっても、本サービス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) 本サービス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) 本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) 本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、本サービス契約者のパソコン等へのインストールを承諾すること
- (4) リモートサポートにおいて、オペレータの遠隔操作を承諾すること
- (5) 本サービス契約者のルータ、セキュリティソフト等が本サービスで提供されるソフトウェアのIP通信を遮断しないこと
- (6) 本サービス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
- (7) 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
- (8) 本サービスを違法な目的で利用しないこと
- (9) 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
- (10) 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
- (11) 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
- (12) 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
- (13) 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
- (14) 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
- (15) 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
- (16) 本サービスの受付用受付番号の適正な管理に努めること
- (17) 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
- (18) 本サービス契約者は、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。



(免責事項)

- 第22条 当社は、本サービス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、本サービス契約者の問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決又は解決方法（以下これらを総称して「トラブル支援」といいます。）の説明を保証するものではありません。また、当社等が最善の努力をしたにもかかわらず、トラブル支援を完了できなかった場合においても、本サービス契約者は本サービスに係る利用料金を支払うものとしします。
- 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、それぞれに対して本サービス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、オペレータの説明に基づいて本サービス契約者が実施した作業について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本サービス契約者が実施した作業に伴い生じる本サービス契約者の被害について、一切の責任を負いません。
- 6 本サービス契約者が本サービスの利用により第三者（他の本サービス契約者を含みます。）に対し損害を与えた場合、本サービス契約者は、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します。
- 7 当社は、第12条（本サービスの終了）、第19条（利用中止）及び第20条（利用停止）の規定により本サービスの終了、本サービスの利用中止並びに利用停止に伴い生じる本サービス契約者の被害について、一切の責任を負いません。
- 8 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。）
- 9 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは受付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本サービス契約者に通知します。
- 10 当社は、本サービスの提供をもって、インターネットへの接続、メールの送受信、パソコン周辺機器の利用、ウィルスの完全な発見及びその駆除、ソフトウェア（ドライバソフトウェア及びファームウェア等を含みます。）の完全なインストール、アップグレード、アンインストール又は本サービス契約者のデータの完全なバックアップ及びその

移行等を保証するものではありません。

- 1 1 当社は、本サービスの提供をもって恒久的に不備なくご利用いただけることを保証するものではありません。

(個人情報の取り扱い)

第23条 当社は、本サービスの提供に関連して知り得た本サービス契約者に関する必要な個人情報（以下「個人情報」といいます。）を、別に定める「プライバシーポリシー」に基づき、適切に取り扱います。

- 2 当社は、個人情報を本サービスの実施及びそのアフターサービス等の提供に必要な範囲内で取り扱います。
- 3 当社は、前項の利用目的の範囲において、本サービスの提供に必要な個人情報をセットアップ業者等の委託先に提供できるものとします。
- 4 当社は、法令により例外として扱われる場合を除き、あらかじめ本人の同意を得ることなく個人情報を第三者に提供しません。

(準拠法)

第24条 本規程の成立、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25条 本規程の条項又は本規程に定めのない事項について紛議等が生じた場合、本サービス契約者及び当社の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。

(その他の提供条件)

第26条 通信利用の制限、料金の計算方法、債権の譲渡、割増金、延滞利息、責任の制限又は管轄裁判所等、本規程に定めのない本サービスの契約に関するその他の提供条件については、本サービス契約者が利用する当社サービスに係る該当する契約約款の定めるところによります。

## 別記1 料金等

本サービスにかかる料金等について、以下のとおり定めます。

### 1. 月額料金

料金	料金の適用
700円	サービス開始日の翌月から請求し、解約月は月額料金を請求します。日割り計算は行いません。

### 2. 初期費用

料金	料金の適用
1,000円	本サービスの初回契約に限り初期費用を無料とします。

### 3. 変更事務手数料

料金	料金の適用
1,000円	本サービスにおいて、「発信者番号表示サービス」から「ウイルスバスター 月額版」への変更時に適用します。ただし、本サービスの提供開始前の変更については請求いたしません。

### 4. 安心サポート割引

料金	料金の適用
▲100円	本サービスにおいて「発信者番号表示サービス」を選択することにより、光電話サービスの付加サービス「光電話付加サービス割引パック」の適用対象となる場合

## 別記2 構成要素

本サービスは次に挙げる5つの個別サービスにて構成されます。

1. パソコン診断ツール
2. 電話サポート
3. リモートサポート
4. 「おまかせ訪問ダブルサポート」の割引
5. 安心サービス

各個別サービスの提供内容は次のとおりです。

1. パソコン診断ツール
  - ・パソコン診断ツールは別に定める内容についてパソコンの設定情報を診断及び修復します。
  - ・パソコン診断ツールの対応OSは、Mac OSを除くコミュファ光推奨OSに準じます。
  - ・パソコン診断ツールは本サービス契約者に提供されるMy コミュファより、OS種別及び接続方法に該当するソフトウェアパッケージをダウンロードし、本サービス契約者自身にてインストールしていただきます。ただし、キャンペーン等の対象によりコミュファ光にてインストール作業を行う場合があります。
  - ・パソコン診断ツールの使用に当たってはインストール時に同意いただく「パソコン診断ツール 使用許諾契約」に従うものとします。
  - ・パソコン診断ツールはインストールしたパソコンの設定値等を、当社が管理するサーバに送信します。この情報は電話サポート、リモートサポートを円滑に進めるために利用します。
2. 電話サポート
  - ・電話サポートはパソコン、周辺機器、ソフトウェア及びゲーム機の使用・操作方法に関して、ご説明・ご助言を行うサービスです。
  - ・本サービス契約者用電話番号は別に定めます。
  - ・サポート対象機器類は当社が別に定める範囲とします。
  - ・全てのご質問に対する完全な回答をお約束するものではありません。
  - ・電話サポートにおいて、違法情報・有害情報・公序良俗に反すると当社が判断した内容及び成果物の作成には対応できません。
3. リモートサポート
  - ・リモートサポートは当社オペレータがインターネットを介して遠隔より当社サービスにて提供するインターネット接続サービスに接続されたお客さまパソコンの画面を

確認しながら、パソコン及び周辺機器の設定・操作に関してご説明・ご助言を行うサービスです。

- ・リモートサポートの対応 OS は、当社が指定するサポート用ソフトウェアの対応 OS であり、かつ当社が別に定めるコミュファ光推奨 OS に準じます。
- ・リモートサポートは、サポートスタッフがお客様のパソコン画面を参照しますが、実際のパソコン操作はサポートスタッフからの電話又はお客様のパソコン画面に表示されるマーカーに従い、お客様ご自身で行っていただきます。ただし、状況により、お客様の同意を得た上で、お客様のパソコンをサポートスタッフが操作することがあります。
- ・本サービスに必要なソフトウェアを、お客様自らインストールしていただく場合があります。
- ・本サービスのご利用を希望される場合は、お客様よりコミュファ光へ電話にてお問い合わせいただき、お名前・お客様 ID 等をご確認させていただいた上で、当社オペレータが対応いたします。

#### 4. 「おまかせ訪問ダブルサポート」の割引

- ・本サービスにおける「おまかせ訪問ダブルサポート」は、当社が別に定める「おまかせ訪問ダブルサポート ご利用規程」に基づき提供いたします。
- ・本サービスの契約者に対しては、「おまかせ訪問ダブルサポート ご利用規程」に定める基本料金を免除いたします。
- ・本サービスの契約者に対しては、「おまかせ訪問ダブルサポート ご利用規程」に定める作業料金の 2 割に該当する額を免除いたします。

#### 5. 安心サービス

- ・「ウイルスバスター 月額版」を提供いたします。
- ・「ウイルスバスター 月額版」のインストールに必要な情報は、My コミュファにて提供いたします。
- ・「ウイルスバスター 月額版」のインストールはお客様自身で行っていただきます。ただし、キャンペーン等の対象によりコミュファ光にてセットアップを行う場合があります。

附則

(実施期日)

第1条 この規程は、平成24年6月1日から実施します。

(光ネットサービスの 카테고리 2への提供に関する経過措置)

第2条 当社が別に定める光ネットサービス契約約款及び光ネットアクセスサービス契約約款において、平成24年6月1日改正約款実施の際現に、旧規約により提供されている光ネットサービス及び光ネットアクセスサービスの 카테고리 2への本サービスの、料金その他の提供条件については、なお従前のとおりとします。

附則

(実施期日)

第1条 この規程は、平成26年1月31日から実施します。

附則

(実施期日)

第1条 この規程は、平成26年3月1日から実施します。

附則

(実施期日)

第1条 この規程は、平成26年7月1日から実施します。

(最低利用期間に関する経過措置)

第2条 この改正規則実施の際現に、改正前の規則により提供されている本サービスは、料金その他の提供条件については、次の1に定めるところによるほか、なお従前のとおりとします。

1 本サービスの最低利用期間

(1) 本サービスの最低利用期間は182日です。

(2) 契約者は前項の期間内に契約を解除する場合は、当社が定める期日までに最低利用期間の満了に必要な残りの月額料金に相当する額を一括して支払っていただきます。

附則

(実施期日)

第1条 この規程は、平成29年4月1日から実施します。

## 附則

(実施期日)

第1条 この規程は、平成30年1月17日から実施します。

平成30年1月17日からコミュファ光安心サポートの新規申込受付は行いません。

2 この改正規定の実施の際現に、改正前の規定により提供されているコミュファ光安心サポートの提供条件については、なお従前のおりとします。