

## マイポケット プラス サポート利用規約

### (本規約の目的)

第1条 株式会社NTTドコモ(以下「当社」といいます。)は、この「マイポケット プラス サポート」利用規約(以下「本規約」といいます。)を定め、マイポケット プラス サポートサービス(以下「本サービス」といいます。)を提供します。

### (本規約の適用)

第2条 マイポケット プラス利用規約に規定するマイポケット プラス契約者(以下「契約者」といいます。)は、本規約を誠実に遵守するものとします。また、契約者は本サービスの利用設定を行った時点で本規約の内容に同意したものとみなします。

2 本規約は契約者と当社との間の本サービスに関する一切の關係に適用します。

3 当社が本サービスの円滑な運用を図るため必要に応じて契約者に通知する本サービスの利用に関する諸規程は、本規約の一部を構成するものとします。

### (本規約の変更)

第3条 当社は本規約を変更することがあります。当該変更を行うときは、当該変更後の本規約の内容及びその効力発生時期を、当社の Web サイト上 (<https://service.ocn.ne.jp/agreement/index.html>) への掲載その他の適切な方法により周知します。

2 本規約の変更の効力が発生した後、契約者が、特段の申し出なく、マイポケット プラス サポートを利用したとき、利用料金を支払ったとき、その他当該変更の特段の異議なく承諾したものと当社が判断したときは、かかる変更同意したものとみなし、特に断りの無い限り料金その他の提供条件は変更後の規約によります。

### (用語の定義)

第4条 本規約において、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
1 本サービス	当社が「マイポケット プラス サポート」の名称を提供するサービス
2 マイポケット プラス	本規約および当社のマイポケット プラス利用規約に規定するサービス
3 電話サポート	契約者からの専用受付番号への要請に基づき、当社が契約者の端末の設定等について、契約者との電話対応によってサポートを行うこと

4 遠隔サポート	本ソフトがインストールされた端末等を、契約者からの専用受付番号への要請に基づき、契約者の端末の設定等について、当社オペレータが遠隔操作してサポートを行うこと
5 オンラインレッスン	契約者からの請求に基づき、1レッスン45分を上限として電話および遠隔サポートにより当社のwebサイト（ <a href="https://service.ocn.ne.jp/option/support/premium/option.html">https://service.ocn.ne.jp/option/support/premium/option.html</a> ）で定める内容を解説するサービス
6 受付専用番号	契約者がマイポケットプラスサポートを利用するために当社が指定した電話番号。受付時間は別記1（サービス提供条件）に定めるところによります。
7 本ソフト	契約者のパソコン等にインストールし、契約者の承諾に基づき当社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

（本サービスの提供範囲）

第5条 本サービスは、契約者から請求があったときは、契約者に対し、電話サポート、遠隔サポート、スマホ初期設定サポート、オンラインレッスンを提供します。詳細な内容及び提供条件は当社のWebサイト上（<https://service.ocn.ne.jp/option/storage/mypocket-plus/index.html>）で定める通りとします。

2 当社は、契約者から請求があったときは、次の場合を除き、本サービスを提供します。

- (1)オンラインレッスンの提供を請求した契約者が、当社が指定するオンラインレッスンに係る提供時間以外の時間を指定したとき
- (2)オンラインレッスンの提供を請求した契約者が指定した日時に、その契約者と連絡を取ることができなかつたとき

3 契約者は、当社が本サービスを提供するのに必要な範囲で、本サービスの全部又は一部を当社の指定する第三者に委託することを了承するものとします。

4 当社は、前項に基づき、当社が再委託した場合の再委託先の選任及び監督について、第14条第2項乃至第4項に定める範囲で責任を負うものとします。

（契約の単位）

第6条 当社は1の契約ID（契約者を識別するための英字及び数字の組み合わせであつて、マイポケットプラスサポート契約に基づいて当社が契約に割り当てるものをいいます。以下、同じとします。）につき、マイポケットプラスサポート契約を締結します。この場合、契約者は1のマイポケットプラスサポート契約につき1人に限ります。

（サービス提供条件）

第7条 提供時間および本サービスメニューは別記1に定めるとおりとします。

(利用中止および中断)

第8条 当社は、次の場合には、本サービスの利用を中止および中断（一時的に利用できないようにすることをいいます。以下、同じとします。）することがあります。

- (1) 当社の設備の保守上又は工事上やむを得ないとき
- (2) 契約者に係る電気通信サービスが利用できない状態にあるとき
- (3) 天災、事変若しくはその他の非常事態が発生したとき又は発生するおそれがあるとき
- (4) 当社が設置する電気通信設備若しくは本ソフトの障害又はその他やむを得ない事由が生じたとき
- (5) 本ソフトを提供する者が事業を休止したとき
- (6) 当社に付与された本ソフトに係るライセンスが終了又は失効したとき
- (7) 当社が第三者から本ソフトが第三者の知的財産権を侵害している旨の警告を受けたとき
- (8) 本ソフトに起因する障害等により、本サービスが正常に動作せず、本サービスを継続して利用することが著しく困難であるとき
- (9) 当社の設備を不正アクセス行為から防御するため必要なとき
- (10) その他当社が本サービスの運用の全部又は一部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、マイポケット プラス サポートの利用を中止するときは、あらかじめ契約者にそのことを通知します。

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。

(当社による利用停止および利用解除)

第9条 当社は、契約者が次のいずれかに該当すると当社が判断したときは、本サービスの利用を停止又は解除する事があります。

- (1) 当社に対する債務について、支払い期日を経過してもなお支払わないとき
- (2) 当社の名誉又は信用を毀損したとき
- (3) 当社に損害を与えたとき又は損害を与える恐れがあるとき
- (4) 第12条第1項の規定に違反したとき
- (5) オンラインレッスンの提供を受けている契約者がそ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、当社が判断したとき
- (6) その他、契約者として不相当と当社が判断したとき

2 当社は、前項の規定により本サービスを停止するときは、あらかじめその理由、利用停止をする日及び期間を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。

(本サービスの廃止等)

第 10 条 当社はマイポケット プラス サポートの一部又は全部を廃止することがあります。

2 前項の規定によるマイポケット プラス サポートの一部又は全部の廃止があったときは、マイポケット プラス サポートの一部又は全部に係る契約は終了するものとします。

3 当社は、マイポケット プラス サポートの一部又は全部の廃止に伴い、契約者又は第三者に発生する損害については、責任を負わないものとします。

4 当社は、マイポケット プラス サポートの一部又は全部を廃止しようとするときは、その旨を相当な期間をおいて、あらかじめ契約者に通知します。

(契約者への通知)

第 11 条 契約者に対する通知は、当社の判断により以下のいずれかの方法で行うことができるものとします。

(1) 本サービスを掲載した当社の Web サイト上に掲載して行います。この場合は掲載された時をもって全ての契約者に対し通知が完了したものとみなします

(2) 契約者が利用申込の際又はその後に当社に届け出た契約者の電子メール宛てに電子メールを送信し、若しくは FAX 番号宛に FAX を送信して行います。この場合は契約者の電子メール又は FAX への当社が送信した時をもって契約者に対する通知が完了したものとみなします

(3) 契約者が利用申込の際又はその後に当社に届け出た契約者の住所宛に郵送して行います。この場合は、郵便物を契約者の住所に発送した時をもって契約者に対する通知が完了したものとみなします

(4) その他、当社が適切と判断する方法で行います。この場合は当該通知の中で当社が指定した時をもって当該通知が完了したものとみなします

(利用に係る契約者の義務)

第 12 条 契約者は、次のことを守っていただきます。

(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、名誉及び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又は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、当社も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) 複製、改変若しくは編集等を行わず、リバースエンジニアリング、逆コンパイル又は逆アSEMBルを行わないこと
  - (11) 第三者への本サービスの提供、リース、貸与、公開、共同使用第三者の利益を目的とした使用又は使用許可を行わないこと
  - (12) 当社所定のホームページに提示された注意事項を順守すること
  - (13) 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
- 2 契約者は、前項の規定に違反して当社の設備等を毀損したときには、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いただきます。
- 3 本サービスの提供に際し、契約者は、契約者に対し当社が合理的に要請した情報や支援を提供するものとします。

(著作権)

第 13 条 本サービスで当社が提供しているすべての情報やコーポレートマーク、商標、映像や画像などの著作権は当社に帰属するか、または他の著作権者などの権利者から当社が許諾を受けているものです。それら著作権保護対象物の取り扱い、及び使用に関しては次のことをお守りいただきます。

- (1) 個人的な利用に関しては、あくまでも第三者が閲覧可能な環境に流用されない、または営利的な目的で利用されないという前提において、著作権法で認められた範囲で表示、複製、印刷などは認められるものとしますが、改変などは認められません。
- (2) 個人的な使用であっても著作権等に関するあらゆる表示を削除してはなりません。
- (3) 上記以外に該当する利用に関しては予め書面によって申請をし、当社の正式な許可を取った後でのみ、再利用し、複製し、再配布出来ます。ただし、あくまでも契約者の誤解を受けるような使用方法はお断り致します。
- (4) 本サービスのレイアウト、デザイン及び構造に関する著作権は当社に帰属します。

(免責事項)

第 14 条 マイポケット プラス利用規約に関わらず、マイポケット プラス サポートに関する賠償責任については、次項乃至第 5 項までの通りとします。

2 当社は、マイポケット プラス サポート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ことに起因して契約者に生じた逸失利益、派生損害等を除く通常の損害に限り、賠償する責任を負うものとします。なお、当社は予見の有

無、予見すべき場合を問わず、特別の事情から生じた損害については、責任を負わないものとします。

3 前項により、当社が契約者に対し賠償責任を負う場合において、マイポケット プラスに係る月額定額料金（料金表の利用料金のうち、マイポケット プラス サポートが全く利用できない状態が生じた時点において契約者が利用している部分に係るものに限ります。）の合計額を上限として、その責任を負うものとします。

4 当社の故意又は重大な過失によりマイポケット プラス サポートを提供しなかったときは、前2項の規定は適用しないものとします。

5 当社は、前各項の他、本サービスの運営にあたり免責事項を次のとおり定めます。

(1)当社は契約者に対する本サービスの提供をもって、契約者端末の不具合事項の復旧等、契約者の目的に適合し、期待通りのサービスを提供することや、その内容の正確性を保証するものではありません。また、その作動に誤りがないこと、契約者端末及びその中にインストールされているソフトウェア若しくはデータ等に悪影響を及ぼさないこと、データが削除されないこと又はその他完全な機能を果たすことを保証するものではありません。

(2)当社は、本サービスを利用したことにより契約者に損害が生じた場合、それが当社の責めに帰すべき理由によるときは、マイポケット プラス利用規約の第1表料金第1利用料金1料金額に記載された該当区分の月額料金を上限として賠償します。

(3)当社の故意又は重大な過失により契約者に損害が生じた場合は、前項の規定は適用しないものとします。

(4) 当社は契約者が本サービスの利用により契約者や第三者（他の契約者を含みます。）に対し損害を与えた場合、契約者は自己の責任でこれを解決し当社に責任を負担させないものとします。

(5) 本規約に定める免責に関する事項は、本規約の準拠法で強行規定として定められる、法的に免責又は制限できない範囲を免責することまでを目的とはしていません。そのため、準拠法の強行規定の定めを超える免責事項が本規約に含まれる場合には、準拠法にて許容される最大限の範囲にて当社は免責されます。

（端末情報等の取扱い）

第15条 遠隔サポートの性質上、次のことを了解いただきます。

(1) オペレータが契約者の端末の情報を閲覧出来る環境にあること

(2) オペレータが契約者の端末を抽出する場合があること

ただし、閲覧または抽出した情報は遠隔サポートの目的以外に使用する事はありません。

（個人情報の取り扱い）

第16条 当社は本サービスの提供にあたり当社が取得する個人情報の取扱いについては当社の Web サイト上 (<https://www.docomo.ne.jp/utility/privacy/>) で定めるところによりま

す。

2 当社は当社が保有している個人情報について契約者から請求があったときは原則として開示をします。

3 契約者は前項の請求をし、その個人情報の開示(該当個人情報が存在しない場合にその旨を知らせることを含みます。)を受けたときは当社の Web サイト上 (<https://www.docomo.ne.jp/utility/privacy/>) で定める手数料の支払いを要します。

4 当社が本サービスの円滑な運用を図るため必要に応じて契約者に通知する本サービスの利用に関する諸規程は本規約の一部を構成するものとします。

(紛争の解決)

第 17 条 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、双方誠意を持って協議し、できる限り円満に解決するものとします。

2 本規約に関する準拠法は、日本国法とします。

3 本規約に関する紛争は東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

## 別記1 サービス提供条件

### (1) 提供時間

当社は、専用受付番号にて、9：00～21:00（年中無休）の間、マイポケット プラス サポートを提供します。

### (2) サービスメニュー

以下に記載する個別サービスから構成されます。

II のオプションサービスの提供は、別で定めるところの「マイポケット プラス」を契約されていることを条件に提供します。

## I 基本サービス

- ・電話サポート
- ・遠隔サポート
- ・スマホ初期設定サポート

## II オプションサービス

- ・オンラインレッスン



附則（令和4年6月15日レパN第205号）

（実施期日）

1 この約款は、令和4年7月1日から実施します。

（吸収分割に伴う取り扱いについて）

2 エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社（以下「NTTコム」といいます。）が次の表の左欄の規約（以下「旧規約」といいます。）の規定により締結し、令和4年5月13日付け吸収分割契約により当社に承継された契約の規定は、この規約実施の日において、次の表の右欄の規約（以下「新規約」といいます。）の規定によるものとします。

旧規約	新規約
マイポケット プラス サポート利用規約	マイポケット プラス サポート利用規約

3 旧規約により NTT コムが締結した契約に係る内容については、当社に承継されたこの附則の2の表の右欄の規約に基づく契約において、なお従前のとおりとします。

4 この規約実施前に、NTT コムに対し旧規約の規定により行った手続きその他の行為は、新規約の規定に基づいて行ったものとみなします。

附則(令和5年6月15日レパN第009600000741-01号)

（実施期日）

1 この改正規定は、令和5年7月1日から実施します。

（吸収合併に伴う取り扱いについて）

2 エヌ・ティ・ティレゾナント株式会社（以下「レゾナント」といいます。）が次の表の左欄の規約（以下「旧規約」といいます。）の規定により締結し、令和5年5月15日付け吸収合併契約により当社に承継された契約の規定は、この改正規定実施の日において、次の表の右欄の規約（以下「新規約」といいます。）の規定によるものとします。

旧規約	新規約
マイポケット プラス サポート利用規約	マイポケット プラス サポート利用規約

3 旧規約によりレゾナントが締結した契約に係る内容については、当社に承継されたこの附則の2の表の右欄の規約に基づく契約において、なお従前のとおりとします。

4 この改正規定実施前に、レゾナントに対し旧規約の規定により行った手続きその他の行為は、新規約の規定に基づいて行ったものとみなします。

附則（令和6年2月26日OCN-009283）

（実施期日）

1 この改正規定は、令和6年3月18日から実施します。