

OCN リモートサポートサービス 利用規約

第1章 総則

(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 OCN リモートサポートサービス利用規約（以下、別紙を含め「本規約」といいます。）を定め、これにより OCN リモートサポートサービス（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

(本規約の変更)

第2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、本サービスを利用したとき、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、かかる変更に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。

3 当社は、電気通信事業法施行規則（昭和 60 年郵政省令第 25 号）第 22 条の 2 の 3 第 2 項第 1 号に該当する事項の変更を行うときは、当社のホームページに掲示する方法、個別に通知する方法又はその他当社が適当であると判断する方法により説明します。

(用語の定義)

第3条 本規約において用いられる次の用語は、それぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
OCN 光	当社の IP 通信網サービス契約約款別冊（オープンコンピュータ通信網サービス）に規定する第 2 種オープンコンピュータ通信網サービス（タイプ 8 のコース 1 に係るものに限ります）
OCN 光契約	当社から OCN 光の提供を受けるための契約
OCN 光契約者	当社と OCN 光の契約を締結している者
本契約	当社から本サービスの提供を受けるための契約
契約者	当社と本契約を締結している者
専用受付番号	契約者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。受付時間は別紙 1（提供時間）に定めるところによります。
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。本ソフトの利用条件及び対象となるパソコン等については、別紙 2（本ソフトの利用条件）に定めるところによります。
リモートサポート	本ソフトがインストールされた契約者のパソコン等を、契約者の要請に基づき当社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
オンラインパソコン教室	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。カリキュラムは別紙 3（オンラインパソコン教室のカリキュラム）に定めるところによります。
本サービス	専用受付番号への要請に基づき、契約者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。
本サービス取扱所	本サービスに関する業務を行う当社の事務所
IPv6 通信	OCN 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
契約者識別符号	当社の IP 通信網サービス契約約款に定める IP 通信網契約者を識別するための英字及び数字の組合せであって、IP 通信網契約に基づいて当社が IP 通信網契約者に割り当てるもの
請求事業者	OCN リモートサポートサービスの料金その他の債務に係る当社の債権を譲渡した当社が別に定める事業者 （注）本欄に規定する当社が別に定める事業者は、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社とします。
特定請求事業者	当社が請求事業者に対して譲渡した債権を、請求事業者が定める「NTT ドコモの OCN ご利用料金等の請求・収納業務」に関わる取扱い規約に従い更に譲渡する事業者

第 2 章 本サービスの提供

（本サービスの提供範囲）

第 4 条 当社は、契約者から請求があったときは、別紙 3（オンラインパソコン教室のカリキュラム）に定めるカリキュラム及び別紙 4（サポート対象機器、ソフトウェア及びサービスとサポート範囲）に定める機器、ソフトウェア及びサービスについて、本サービスを提供します。

（提供区域）

第5条 本サービスは、本契約の申込みをする OCN 光の提供区域において提供します。

第3章 契約

(契約の単位)

第6条 当社は、1の OCN 光契約につき、1の本契約を締結します。

2 契約者は、その本サービスに係る OCN 光契約者と同一の者に限ります。

(契約申込の方法)

第7条 本サービスを申込みときは、本規約の内容を承諾した上で、次に掲げる事項を当社所定の手続に従って契約事

務を行う本サービス取扱所に申し出て頂きます。

- (1) 本サービスに係る OCN 光の契約者識別符号等
- (2) その他申込みの内容を特定するための事項

(契約申込の承諾)

第8条 当社は、本サービスの申込みがあった場合には、受け付けた順序に従って承諾します。

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判断した場合、申込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又は当社が提供する他の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、又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。
- (4) その他当社の業務遂行上著しく支障があるとき。

(契約内容の変更)

第9条 契約者は、第7条(契約申込の方法)第1項第2号に定める契約内容の変更を請求することができます。

2 当社は、前項の請求があったときは、第8条(契約申込の承諾)の規定に準じて取り扱います。

(権利の譲渡)

第10条 契約者は、本サービスに係る OCN 光契約に関する権利の譲渡があったときは、本規約に基づいて本サービスの提供を受ける権利を譲渡することができます。

2 前項に規定する譲渡があったときは、譲受人は、契約者の有していた本契約に係る一切の権利及び義務（第 39 条（債権の譲渡）の規定により同条に規定する請求事業者又は特定請求事業者譲渡された債権に係る債務を支払う義務を含みます。）を承継します。

（契約者の地位の承継）

第 11 条 相続又は法人の合併若しくは分割により契約者の地位の承継があったときは、相続人又は合併後存続する法人、合併若しくは分割により設立された法人若しくは分割により営業を承継する法人は、これを証明する書類を添えて当社所定の方法により本サービス取扱所に届け出て頂きます。

2 前項の場合に、地位を承継した者が 2 人以上あるときは、そのうちの 1 人を当社に対する代表者と定め、これを届け出て頂きます。これを変更したときも同様とします。

3 当社は、前項の規定による代表者の届出があるまでの間、その地位を承継した者のうちの 1 人を代表者として取り扱います。

4 前 3 項の規定にかかわらず、契約者の地位の承継において第 1 項の届出がないときは、当社は、その本サービスに係る OCN 光契約者の地位の承継の届出をもって、契約者の地位の承継があったものとみなします。

（契約者の氏名等の変更の届出）

第 12 条 契約者は、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本サービス取扱所に届け出ていただきます。

2 前項に定める変更があったにもかかわらず本サービス取扱所に届出がないときは、当社に届出を受けている氏名、名称、住所若しくは居所又は請求書送付先への郵送等の通知をもって、当社からの通知を行ったものとみなします。

3 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 4 章 禁止行為

（営業活動の禁止）

第 13 条 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 14 条 本サービスにおいて当社が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、メールマガジン等を含み、以下「提供物品」とい

います)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、東日本電信電話株式会社(以下、「NTT 東日本」といいます)、西日本電信電話株式会社(以下、「NTT 西日本」といいます)、株式会社オプティム(以下、「オプティム」といいます)、または提供物品を製作する上で必要となるソフトウェアの使用を当社、NTT 東日本、NTT 西日本、または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 契約者は、提供物品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) 営利目的の有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。

第5章 利用中止等

(利用中止)

第15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(委託会社及び当社が本サービスを提供するために必要な当社以外の事業者が設置するものを含みます。以下、同じとします。)の保守上又は工事上やむを得ないき。

(2) 第17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) 当社の電気通信設備又は本ソフトの障害、その他やむを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16条 当社は、契約者が次のいずれかに該当するときには、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(料金その他の債務に係る債権について、第39条(債権の譲渡)の規定により同条に規定する請求事業者又は特定請求事業者に譲渡することとなった場合は、その請求事業者又は特定請求事業者を支払わないときとします)。

(2) 契約者が当社と契約を締結している又は締結していた他のサービス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(その当社と契約を締結している又は締結していた他のサービスに係る料金その他の債務に係る債権について、第39条(債権の譲渡)に規定する請求事業者に譲渡することとなった場合は、その請求事業

者に支払わないときとします)。

(3) 当社 の 名 誉 若 し く は 信 用 を 毀 損 し た と き 。

(4) 第 1 3 条 (営 業 活 動 の 禁 止) 、 第 1 4 条 (著 作 権 等) 及 び 第 3 4 条 (利 用 に 係 る 契 約 者 の 義 務) の 規 定 に 違 反 し た と き 。

(5) 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 さ せ る こ と 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 。

(6) 本 規 約 に 反 す る 行 為 で あ っ て 、 本 サ ー ビ ス 又 は OCN 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 契 約 者 に 通 知 し ま す 。 こ の 場 合 に お い て 請 求 事 業 者 ま た は 特 定 請 求 事 業 者 が 通 知 を 行 う こ と が あ り 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 ン 。

(利 用 の 制 限)

第 1 7 条 当 社 は 、 IP 通 信 網 サ ー ビ ス 契 約 約 款 第 2 8 (通 信 利 用 の 制 限 等) 条 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 な う こ と が あ り ま す 。

(本 サ ー ビ ス の 廃 止)

第 1 8 条 当 社 は 本 サ ー ビ ス 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 本 サ ー ビ ス の 一 部 又 は 全 部 の 廃 止 が あ っ た と き は 、 本 サ ー ビ ス 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 、 当 社 の 責 め に 帰 す べ き 場 合 を 除 き 、 本 サ ー ビ ス 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 、 本 サ ー ビ ス 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 に よ る 契 約 解 除)

第 1 9 条 契 約 者 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 本 サ ー ビ ス 取 扱 所 に 当 社 所 定 の 方 法 に よ り 通 知 し て 頂 き ま す 。 こ の 場 合 に お い て 、 第 3 9 (債 権 の 譲 渡) に 規 定 す る 請 求 事 業 者 又 は 特 定 請 求 事 業 者 が 通 知 を 行 う こ と が あ り ま す 。

(当社による契約解除)

第20条 当社は、次のいずれかに該当する場合は、あらかじめ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16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契約者が、なおその事実を解消しないとき。但し、当社は、第16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 OCN 光契約について、OCN 光契約の解除又は第3条(用語の定義)に定める OCN 光以外の IP 通信網サービスの品目又は細目への変更があったとき。

(3) 第18条(本サービスの廃止)第1項に定めるとき。

(4) 前3項に加え、契約者に次に定める事由のいずれかが発生したとき。

(5) 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。

(6) 手形交換所の取引停止処分を受けた場合。

(7) 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。

(8) 破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、会社整理開始若しくは特別清算開始の申立を受け、又は自ら申立をした場合。

第6章 料金

(料金)

第21条 当社が提供する本サービスの料金は、別紙5(料金表)に定めるところによります。

(利用料金の支払義務)

第22条 契約者は、その契約に基づいて、当社が本サービスの提供を開始した日から起算して、本契約の解除があった日の前日までの期間(提供を開始した日と解除又は廃止のあった日が同一の日である場合は、1日間とします。)

について、別紙5(料金表)に規定する月額料金の支払いを要します。また、契約者は、オンラインパソコン教室を利用したときは、別紙5(料金表)に規定す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、契約者は、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、契約者は、次の場合を除き、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。

区別	支払を要しない料金
<p>1 契約者の責めによらない理由により、その本サービスを全く利用できない状態（その契約に係る電気通信設備による全ての通信に著しい支障が生じ、全く利用できない状態と同程度の状態となる場合を含みます。以下この表において同じとします。）が生じた場合（2欄に該当する場合、3欄に該当する場合を除きます。）に、そのことを当社が知った時刻から起算して、24時間以上その状態が連続したとき。</p>	<p>そのことを当社が知った時刻以後の利用できなかった時間（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、その日数に対応するその本サービスについての月額料金</p>
<p>2 当社の故意又は重大な過失によりその本サービスを全く利用できない状態が生じたとき。</p>	<p>そのことを当社が知った時刻以後の利用できなかった時間について、その時間に対応するその本サービスについての月額料金</p>
<p>3 移転に伴って、本サービスを利用できなくなった期間が生じたとき。（契約者の都合により、本サービスを利用しなかった場合であって、その設備を保留したときを除きます。）</p>	<p>利用できなくなった日から起算し、再び利用できる状態とした日の前日までの日数に対応するその本サービスについての月額料金</p>

（割増金）

第23条 契約者は、料金の支払いを不法に免れた場合は、その免れた額のほか、その免れた額（消費税相当額を加算しない額とします。）の2倍に相当する額に消費税相当額を加算した額（別紙5（料金表）の規定により消費税相当額を加算しないこととされている料金にあっては、その免れた額の2倍に相当する額）を割増金として支払って頂きます。

（延滞利息）

第24条 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日の前日までの期間について年14.5%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。ただし、支払期日の翌日から起算して10日以内（請求事業者がその料金その他の債務に係る債権を特定請求事業者に譲渡する場合は15日以内とします。）に支払いがあった場合は、この限りではありません。

2 第39条（債権の譲渡）に規定する当社が別に定める場合に限り、本条に規定する年当たりの割合は、閏年の日を含む期間についても、365日当たりの割合とします。

(料金計算方法等)

第25条 当社は、契約者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) 第22条(利用料金の支払義務)第2項第2号の規定に該当するとき。

(2) 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。この場合、第22条(利用料金の支払義務)第2項第2号の表内1に規定する料金の算定に当たっては、その日数計算の単位となる24時間をその開始時刻が属する暦日とみなします。

(3) 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。

(4) 契約者は、当社が請求した料金等の額が本規約に定める料金の支払いを要するものとされている額よりも過小であった場合には、当社が別に定める場合を除き、支払いを要する料金(当社が請求した料金と本規約に定める料金の支払いを要するものとされている額との差額を含みます。)の支払いを要します。

(端数処理)

第26条 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。

(料金等の支払)

第27条 契約者は、料金について、当社が定める期日までに、請求事業者が指定する金融機関等において支払って頂きます。

2 契約者は、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。

(料金の一括後払)

第28条 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。

(消費税相当額の加算)

第29条 第22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紙5(料金表)に定める料金の支払いを要するものとされている額は、この料金表に定める額に消費税相当額を加算した額とします。

(注1) 本条において、別紙5(料金表)に定める額とされているものは、税抜価格(消費税相当額を加算しない額をいいます。以下同じとします。)によるものとします。

(注2) 別紙5(料金表)において税込価格(税抜価格に消費税相当額を加算した額をい

います。以下同じとします。)と表示されていない額は、税抜価格とします。

(注3) 本規約の規定により支払いを要することとなった料金については、税込価格に基づき計算した額と異なる場合があります。

(料金等の臨時減免)

第30条 当社は、災害が発生し、又は発生するおそれがあるときは、本規約の規定にかかわらず、臨時に、その料金を減免することがあります。

(注) 当社は、料金の減免を行ったときは、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。

第7章 損害賠償

(責任の制限)

第31条 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（その契約に係る電気通信設備による全ての通信に著しい支障が生じ、全く利用できない状態と同程度の状態となる場合を含みます。以下、本条において同じとします。）にあることを当社が知った時刻から起算して、24時間以上その状態が連続したときに限り、その契約者の損害を次項に定める範囲内で賠償します。

2 前項の場合において、当社は、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、その日数に対応するその本サービスの利用料金を発生した損害とみなし、その額に限って賠償します。

3 当社が本サービスに係る契約に関連して、当社の故意又は重過失により契約者に損害を与えた場合においては、前2項の規定は適用しないものとします。

(免責事項)

第32条 当社は、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、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、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契約者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契約者が実施した作業、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契約者が実施した作業、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契約者の被害について責任を負いません。

7 契約者が本サービスの利用により第三者（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。

8 当社は、第15条（利用中止）、第16条（利用停止）、第17条（利用の制限）、第18条（サービス廃止）の規定により本サービスの利用中止、利用停止、利用の制限並びに本サービスの廃止に伴い生じる契約者の被害について、責任を負いません。

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契約者に通知します。

第8章 個人情報の取扱

（個人情報の取扱）

第33条 契約者は、本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者から請求があったときは、当社がその契約者の氏名及び住所等を、その事業者に通知する場合があることについて、予め了承するものとします。

2 契約者は、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契約者の個人情報を知り得てしまう場合があることについて、予め了承するものとします。

3 当社は、前項の規定により契約者から知り得た個人情報及び別紙6（本ソフトが取得する情報）に規定する個人情報については、当社のWebサイト上（<https://www.docomo.ne.jp/utility/privacy/>）で定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。

4 当社が第39条（債権の譲渡）第1項の規定に基づき請求事業者に債権を譲渡する場合において、当社がその契約者の氏名、住所及び契約者回線等番号等、料金の請求に必要な情報及び第16条（利用停止）の規定に基づきその本サービスの利用を停止している場合はその内容等、料金の回収に必要な情報を請求事業者に提供することについて、

同意していただきます。

5 請求事業者から特定請求事業者に対して債権が再譲渡される場合、請求事業者に提供された前項の情報は、特定請求事業者にも提供されるものとし、本契約者は、当社又は請求事業者による特定請求事業者への情報の提供につき同意していただきます。

6 債権が請求事業者から特定請求事業者に再譲渡された場合、契約者は、その債権に関して料金が支払われた等の情報が請求事業者に提供されることにつき同意していただきます。この同意は、当社が特定請求事業者に代わって契約者から取得したものとして取り扱われます。

7 前項に規定する債権の再譲渡の有無にかかわらず、39条（債権の譲渡）第1項の規定に基づく債権を譲渡がなされた場合、その債権に関して料金が支払われた等の情報は、当社にも提供されることにつき契約者は同意するものとします。この同意は、当社が請求事業者に代わって網契約者から取得したものとして取り扱われます。

第9章 雑則

（利用に係る契約者の義務）

第34条 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、契約者が次の条件を満たしている場合であっても、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）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）リモートサポート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）リモートサポート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、契約者のパソコン等へのインストールを承諾すること。

2 契約者が、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いただきます。

（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契約者のパソコン等が使用可能な状態となっていること。

（2）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契約者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）契約者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）契約者のルータ、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

れたり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契約者のパソコンの間の IPv6 通信を遮断しないこと。

(5) 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。

3 前2項の規定のほか、契約者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 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。

(設備等の準備)

第35条 契約者は、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、OCN 光その他の設備を保持し管理するものとします。

2 契約者が本サービスを利用するために必要な OCN 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。

(法令に規定する事項)

第36条 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。

(準拠法)

第37条 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。

(紛争の解決)

第38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 本規約に関する紛争は、契約者の居住する地域の地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

(債権の譲渡)

第39条 契約者は、この規約の規定により支払いを要することとなった本サービスの料金その他の債権を、当社が請求事業者であるエヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社（以下「請求事業者」といいます。）に対し譲渡することをあらかじめ承認していただきます。当社及び請求事業者は、契約者への個別通知又は譲渡承認の請求を省略し、契約者は請求事業者の定める「NTT ドコモの OCN ご利用料金等の請求・収納業務」に関わる取扱い規約に従っていただきます。

2 請求事業者は、当社から譲り受けた債権を請求事業者の定める「NTT ドコモの OCN ご利用料金等の請求・収納業務」に関わる取扱い規約に基づき特定請求事業者（当社が請求事業者に対して譲渡した債権を、請求事業者が定める「NTT ドコモの OCN ご利用料金等の請求・収納業務」に関わる取扱い規約に従い更に譲渡規定する事業者をいいます。）に対して譲渡する場合があります。この場合、特定請求事業者から契約者への請求書等の送付をもって特定請求事業者が請求事業者に代わって債権譲渡を通知したものとして取扱うものとし、契約者は、特定請求事業者の定める「通信サービスご利用料金等の請求・収納業務」に係る取扱い規約に従っていただきます。

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
OCN リモートサポートサービス 利用規約	OCN リモートサポートサービス 利用規約

3 旧規約により NTT コムが締結した契約に係るサービス提供条件については、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5月24日 レパN第009600000488-01号）
（実施期日）

1 この改定規定は、令和5年6月1日から実施します。

附 則（令和5年6月8日 レパN第009600000666-01号）
（実施期日）

この改正規定は、令和5年7月1日から実施します。

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。）が次の表の左欄のプライバシーポリシー（以下「旧プライバシーポリシー」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
OCN リモートサポートサービス利用規約	OCN リモートサポートサービス利用規約

3 旧約款によりレゾナントが締結した契約に係る次に掲げる事項（附則別表に係るものを含みます。）については、当社に承継されたこの附則2の表の右欄の約款に基づく契約において、なお従前のおりとしします。

(1)品目及び通信又は保守の態様による細目等

(2)期間(最低利用期間を含みます。)に係る起算日

(3)付加機能

(4)附帯サービス

(5)その他旧約款に基づくサービス提供条件

4 旧約款の規定によりレゾナントに預け入れ、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前受金については、この改正規定実施の日において、当社が新約款に基づいて取り扱います。

5 この改正規定実施前に、レゾナントに対し旧約款の規定により行った手続きその他の行為は、新約款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 2 6 日 OCN-009283）

（実施期日）

この改正規定は、令和 6 年 3 月 1 8 日から実施します。

【別紙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、本サービスを提供します。

【別紙2（本ソフトの利用条件）】

最新の利用条件は、当社公式ホームページでご確認ください。

【注意事項】

- ・ 初期設定の際に当社から発行される証明書の受領を承諾すること
- ・ 電子証明書（※）の発行・受領台数が累計で5台までであること

※電子証明書とは、リモートサポート機能を使用する際に、サポート対象のパソコン等を識別するための電子的な証明書です。電子証明書を受領していないパソコン等においてリモートサポート機能は動作しません。

【別紙3（オンラインパソコン教室のカリキュラム）】

本サービスで提供するオンラインパソコン教室のカリキュラム（1カリキュラム概ね30分程度）については、当社のWebサイト上

（<https://service.ocn.ne.jp/hikari/option/rsp/index.html>）に定める規定によります。

【別紙4（サポート対象機器、ソフトウェア及びサービスとサポート範囲）】

本サービスの主なサポート対象及びサポート範囲は以下のとおりです。なお、本別紙により規定する主なサポート対象以外のサポート対象及び詳細については、当社の Web サイト上 (<https://service.ocn.ne.jp/hikari/option/rsp/index.html>) に定める規定によります。また、サポート対象及びサポート範囲内であっても、対応できない場合があります。

1. 機器

(1) 主なサポート対象

- 光 LINKPC、ルータ、IP セットトップボックス、テレビ電話[フレッツフォン]、ひかりホームカメラ（クルリモ）等当社提供機器
- パソコン本体、モニタ、キーボード、マウス
- ルータ、無線 LAN ポイント、LAN カード・ボード、HUB、ロケーションフリー
- IP セットトップボックス
- スマートフォン、タブレット端末

(2) サポート内容

B フレッツ・フレッツ 光ネクスト・パソコン・テレビ及び家庭内 NW との接続、初期設定、付属マニュアルに記載された基本的操作方法

※スマートフォン及びタブレット端末については、B フレッツ・フレッツ光ネクストとの Wi-Fi 接続設定

2. ソフトウェア

(1) 主なサポート対象

- フレッツ接続ツール等当社提供ソフトウェア
- オペレーションシステム (Windows、MacOS)
- ブラウザ・メーラ
- メディアプレーヤ
- ウィルス対策

(2) サポート内容 インストール、初期設定、個人での利用を想定した基本的な操作方法

3. サービス

(1) 主なサポート対象

- B フレッツ、フレッツ 光ネクスト、ひかり電話等の当社が指定するサービス
- プロバイダサービス (インターネット接続、メール)
- その他インターネット上の各種サービス (Web メール、映像配信・交換、音楽ダウンロード等)

(2) サポート内容 サービス概要、申込・契約方法、利用方法概要・活用方法概要

【別紙 5 (料金表)】

1. 月額料金

500円 (税込550円)

2. オンラインパソコン教室料金

1 カリキュラムにつき 1,800円 (税込1,980円)

【別紙6（本ソフトが取得する情報）】

当社は、契約者の承諾を得て、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契約者のコンピュータ端末、通信機器等の情報を取得します。なお、契約者が承諾しない場合であっても、本サービスの利用には何ら制限はありません。

当社は、契約者から取得した以下の情報については、本規約第33条（個人情報の取扱）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

【別紙 7（当社が別に定めることとする事項）】

第 2 5 条（料金計算方法等）第 5 項における当社が別に定める場合は以下の通りです。

規定項目	定める内容
当社が定める場合	契約者が支払いを要する料金等の額に対して当社の請求に係る費用が過大となると見込まれる場合