

## 訪問サポートサービス利用規約

株式会社つなぐネットコミュニケーションズ(以下「当社」といいます)は、当社の提供するインターネットサービス「e-mansion」または「UCOM 光レジデンス」(以下「当社が提供するインターネットサービス」といいます)において、当社がつなぐネットオンラインショップ会員(以下「会員」といいます)に提供する「訪問サポートサービス」(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約を定めます。

### 第1条(規約・諸規程の適用と変更)

1. この規約は本サービスの利用に関して適用され、この規約の定めに基づき、当社と訪問サポートサービス利用契約(以下「利用契約」といいます)が成立した会員(以下「利用者」といいます)はこの規約を遵守するものとします。
2. この規約の他に、当社が関連ホームページ等で定める諸規程(以下「諸規程」といいます)は、この規約の一部を構成するものとし、併せて「本規約」といいます。
3. 当社が本サービスの内容の変更が必要と判断した場合、利用者に通知することなく、かかる変更を行うことができるものとします。
4. 本サービスの内容に機器や雑貨等の商品販売が含まれる場合等、本規約に定めのない事項については、「つなぐネットオンラインショップ利用規約」が適用されるものとし、本規約の定めとつなぐネットオンラインショップ利用規約の定めが抵触する場合には本規約の定めが、この規約と諸規程が抵触する場合には諸規程の定めが適用されるものとします。
5. 当社は本規約を任意に何ら予告なく変更できるものとし、利用者は変更後の規約に従うものとします。尚、かかる変更は、当社のウェブサーバー等を介してオンライン上に表示することにより通知するものとし、変更後の本規約は、かかる通知の時点より効力を生じるものとします。

### 第2条(利用契約)

1. 本サービスの提供を受けることが可能な会員が、本規約に同意の上、当社指定の方法により、本サービスの内容、料金その他条件を選択のうえ、本サービスの利用を申込み、当社がこれを承諾し顧客データベースに登録した日に、その会員を利用者とした利用契約が成立するものとします。尚、本サービスの利用を申し込んだ会員は、契約成立の時点で本規約に完全に同意したものとみなします。
2. 利用契約は、会員本人のみが締結できるものとします。
3. 当社は、次のいずれかの事由が該当するときは、利用申込を承諾しないことがあります。また申込を承諾した後にも、次のいずれかに該当することが分かった場合、遡って承諾を取り消すことがあります。
  - ① 利用申込をした会員が本サービス申込の際に料金の決済手段として届け出たクレジットカードが、クレジットカード会社より無効とされていることが分かった場合、または当社が用意する決済手段の与信審査において、当該会員に対して承認が得られなかったとき
  - ② 利用申込をした会員が本サービスを含む当社サービスの料金の支払を怠り、またはその恐れがあるとき
  - ③ 利用申込をした会員が本規約に違反し、またはその恐れがあるとき

- ④ 利用申込を承諾することにより、当社の業務遂行上または技術上、著しい支障が生じ、またはその恐れがあるとき
- ⑤ 法定代理人の同意を得ていない18歳未満の会員または会員家族が利用申込を行ったとき
- ⑥ 虚偽の事実をもって利用申込が行われたとき
- ⑦ 当社が指定する本サービスの提供を受けることが可能な、当社が提供するインターネットサービスを利用していない会員による利用申込のとき
- ⑧ 前各号に定める他、当社が利用申込を承諾することが適当でないと判断したとき

### 第3条(登録内容の変更)

1. 利用者は、住所・氏名・クレジットカード番号その他、利用申込において届け出た情報に変更があった場合には、直ちに変更の届け出を当社に行うものとします。利用者がこの届出を怠った場合、当社は利用者に対して本サービスを提供しないことがあります。
2. 利用者が、前項の届出を怠ったことにより、本サービスを利用できない等の利用者または第三者に発生する損害について、結果的損害・付随的損害および遺失利益を含め、当社は一切の補償・賠償を行いません。
3. 利用者は、当社に申込をした本サービスの提供希望日時、設定作業等の内容またはサービス内容の変更等がある場合、直ちに変更の通知を当社に行うものとします。
4. 利用者が、前項に定める変更通知を、本サービスの提供予定日の前々日までに行わなかった場合は、申込内容の変更に係る費用として、当社所定の本サービスの料金(以下「料金」といいます)と同額の費用を追加支払いただきます。尚、変更通知は、当社が指定する営業時間内に、当社所定の方法によって行うものとします。
5. 変更内容の如何によっては、当社は利用者との利用契約を解消することができるものとします。

### 第4条(個人情報)

当社は本サービスの提供に関連して知り得た利用者の個人情報(以下「個人情報」といいます)を、次の各号に掲げる場合を除き、本人以外に開示しないものとし、また別途当社が定める個人情報保護方針に定める利用目的のほか本サービスの提供のために必要な範囲を超えて利用しないものとします。

- ① 個人情報を適切に管理するように契約等で義務付けた提携先または業務委託先に対し、本サービスの提供のために必要な業務を委託する目的で個人情報を提供する場合
- ② 本サービスのサービス向上等の目的で個人情報を集計および分析する場合
- ③ 前号の集計および分析等で得られたものを、個人を識別または特定できない態様にて第三者に開示または提供する場合
- ④ その他、任意に利用者の同意を得た上で、個人情報を開示または利用する場合
- ⑤ 裁判官の発付する令状により強制処分として捜索・押収がなされる場合、法律上の照会権限を有する公的機関からの照会(刑事訴訟法第197条第2項等)がなされた場合、その他法令の規定に基づき提供しなければならない場合
- ⑥ 人の生命・身体または財産等に対する差し迫った危険があり、緊急の必要性がある場合

## 第5条(利用者による解除)

利用者は、「つなぐネットオンラインショップ」サイト(以下「専用サイト」といいます)の「解約フォーム」により、解約手続を行うことができます。この場合、当社は、利用者の当社顧客データベース登録事項の抹消・消去を行うものとします。尚、利用者は、解約時点において当社に対する債務がある場合は、当該債務の全額を速やかに当社あてに支払うものとします。

## 第6条(本サービスについて)

1. 利用者が当社へ届け出ている住所へ作業員が伺い、パソコン・周辺機器等、本サービスのサポート対象となる機器の設置・設定・利用方法の説明を行います。
2. 本サービスのサポート対象となる機器については、利用者が日常的に使用する情報機器で、当社が本サービスのサポート対象と認めた機器のみとします。
3. 本サービスのサポート範囲は、専用サイトの本サービス紹介ページに記載のとおりとします。
4. 本サービスのサービス提供時間帯は、専用サイトの本サービス紹介ページに記載のとおりとします。なお、サービス提供時間帯を超えると見込まれる内容のサービスは、承りかねます。
5. 当社は、当初利用者より申し込まれたサポート内容を目処にして、本サービス提供に必要な時間を想定し、当社サポートスタッフのスケジュールを確保します。利用者の要望による現地でのサービス追加の場合や、当社の責に依らずしてサービス時間が長時間にわたった場合には、一旦、サービス提供を打ち切らせていただき、再訪問によりサービスを提供する場合がございます。このような再訪問の場合は、料金が改めて発生しません。
6. 本サービスに係る作業終了後、利用者は、実施内容が適正であるかを確認し、適正である場合、当社所定の方法により、完了確認を実施願います。その確認をもって、本サービスの提供を完了したものとします。
7. 訪問サポートスタッフの作業不備が認められた場合は、サービス提供日より3日以内に、無償にて、再訪問によるサービス提供をいたします。
8. 本サービス提供後、利用者にて設定を変更された場合や、本サービス提供範囲外のトラブルの場合は、別途有償にてサービスを承ります。
9. 作業員が現地に伺った後に、作業内容が、当社の想定を超えるものであることが判明した場合は、別途料金が発生する場合があります。
10. 当社は、本サービスの利用者が以下の各号および専用サイトの本サービス紹介ページに記載の条件を全て満たす場合にのみ、本サービスを提供します。
  - ① 利用者には、当社または当社指定設定業者が現地を訪問した際に、サービス対象機器等の設置場所まで案内願ひ、設定作業等へ立ち会うこと
  - ② 当社または当社指定設定業者による設定作業等の実施の時点で、利用者は対象サービス等の申込を完了しており、サービス対象機器等が使用可能な状態となっていること
  - ③ 当社または当社指定設定業者による設定作業等の実施の時点で、設定作業等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・パスワード等の設定情報およびドライバーソフトウェア・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

- ④ サービス対象機器等および設定作業等に必要なソフトウェア等が、日本国内において市販または配布されたものであり、かつ、そのマニュアル・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 当社または当社指定設定業者による設定作業等の実施の時点で、利用者がそのサービス対象機器等の正規のライセンスおよびプロダクトIDを保有していること
  - ⑥ 利用者は、当社または当社指定設定業者による設定作業等の実施に必要な当社または他の事業者が提供するドライバソフトウェア・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、サービス対象機器等へのインストールを承諾すること
11. 当社は、以下に該当する場合、本サービスの提供を行わないことがあります。
- ① 利用者が第14条(利用者の義務)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
  - ② 利用者の行為が、公序良俗に反する行為や各種法律に抵触する行為と当社が判断した場合
  - ③ サービス対象機器等に係るソフトウェアが、当社がサポート対象としていないフリーで提供されるソフトウェアの場合
  - ④ サービス対象機器等に係るソフトウェアが、CAD(設計支援ツール)ソフトや各種プログラミング等、専門的な知識が要求されるパッケージソフトウェアの場合
  - ⑤ 利用者が本サービスの提供に係る時間を故意に延ばし、当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと当社が判断した場合
  - ⑥ その他、利用者の責によりサービスの提供が困難となる場合
12. 前項の定めにより当社が本サービスの提供を行わない場合についても、利用者は、当社所定の料金と同額の費用の支払を要します。

#### 第7条(工事作業について)

1. 本サービスに工事業務が含まれる場合、利用契約には、前条に定めるほか、本条の定めが適用されます。なお、前条の定めと本条の定めが矛盾が生じた場合、本条の定めが優先して適用されます。
2. 工事業務が完了した場合、当社所定の方法により工事業務の完成を利用者に確認いただきます。利用者による確認が完了した時点をもって引渡しは完了します。
3. 利用者は、工事業務に係る料金につき、工事業務の完了前に、第8条の定めに従い支払うものとします。
4. 法令の制定若しくは改廃又は物価、賃金等の変動によって、利用契約締結後、本サービスの金額が適当でないと思われるときは、当社は利用者と協議のうえ、料金を変更することができます。
5. 工事業務の完了後 14 日以内に、工事業務の目的物に瑕疵を発見し、且つ当社に請求いただいた場合、当社は無償で当該瑕疵の補修、改修等を行います。
6. 当社による工事業務の遅延、その他債務不履行が、利用者に損害が生じた場合、通常且つ直接生じた損害の範囲に限り、本サービスの工事業務の対価を上限として、当社は責任を負います。
7. 工事業務の遂行にあたり、第三者に損害が生じた場合、帰責事由および責任割合等により当社、利用者にて協議のうえ解決する。但し、当社が善良なる管理者としての注意を払っても避けることが出来ない事由による損害については、利用者の責任と負担にて解決する。

#### **第8条(本サービス利用料金の支払方法)**

1. 利用者は、当社が別途定める支払方法に従い、利用契約に定める料金(消費税相当額を含む)を支払うものとします。なお、消費税につき、消費税法等の法令の改正により税率が変更された場合には、変更後の税率が適用されるものとします。
2. 当社は、業務の遂行上やむを得ない場合、前項に定める料金の計算の起算日・締め日・計算方法等を変更できるものとします。

#### **第9条(禁止事項)**

利用者は本サービスの利用にあたり、以下の各号に定める行為をしてはならないものとします。

- ① 他の利用者・会員・第三者または当社の著作権・商標権等の知的財産権を侵害する行為、またはその恐れのある行為
- ② 他の利用者・会員または第三者の財産・プライバシーまたは肖像権を侵害する行為、またはその恐れのある行為
- ③ 前二号の他、他の利用者・会員・第三者または当社に不利益な損害を与える行為、またはその恐れのある行為
- ④ 本サービスを他の利用者・会員または第三者へ転貸または再販売する等、本サービス自体を営利の目的とする行為
- ⑤ 不当に回線帯域を圧迫し、ネットワークに過大な負荷をかける行為
- ⑥ 本サービスによりアクセス可能な当社または第三者の情報を改ざん・消去する行為
- ⑦ 本人になりすまして本サービスを利用する行為
- ⑧ 他の利用者による本サービスの利用に重大な支障を与える利用行為、本サービスおよびその運営に支障をきたす利用行為、またはそれらの恐れのある利用行為
- ⑨ 法令に違反する行為、またはその恐れのある行為
- ⑩ その他、当社が不適切と判断する行為

#### **第10条(利用者資格の停止)**

1. 利用者が本規約に違反した場合、または利用者が次に定める事項のいずれかに該当すると当社が判断した場合、当社は利用者何らの催告をすることなく、利用者の資格を停止し、本サービスの提供を中止することができます。この場合、利用者は本サービスを一切使用することができなくなります。
  - ① 前条に該当する禁止行為を行った場合
  - ② 本サービスを違法な目的で利用した場合
  - ③ 当社が提供するインターネットサービスのいずれかについて1回でも料金支払を遅滞したとき
  - ④ 料金等の支払に使用するクレジットカードが料金の決済手段として利用できないとき
  - ⑤ つなぐネットオンラインショップ会員資格が取消となった場合
  - ⑥ つなぐネットオンラインショップ利用規約に違反した場合

- ⑦ 当社にとって利用者が所在不明になった場合
- ⑧ その他、利用者として不適切と当社が判断した場合

#### **第11条(本サービスの中止・中断)**

1. 当社は、以下の事項に該当する場合、本サービスの運営を中止・中断できるものとします。
  - ① 本サービスのシステムの保守を定期的または緊急に行う場合
  - ② 戦争・暴動・騒乱・労働争議・地震・噴火・洪水・津波・火災・停電その他の非常事態により、本サービスの提供が通常どおりできなくなった場合
  - ③ 政府機関の規制・命令・法令改正による時、または関係事業者・共同事業者等が本サービスの提供を中止・中断した場合
  - ④ その他の不可抗力、および当社が本サービスの運営上一時的な中断が必要と判断した場合
2. 当社は、前項の定めにより本サービスの運営を中止・中断するときは、予めその旨を利用者に通知するものとします。但し、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。
3. 当社は、本サービスの中止・中断等の発生により、利用者または第三者が被ったいかなる損害についても、本規約で特に定める場合を除き、責任を負わないものとします。

#### **第12条(知的財産権)**

本サービスに関する著作権・特許権・商標権・ノウハウ・トレードネーム・ロゴその他一切の知的財産権は、当社または当社にこれらを許諾した第三者に独占的に帰属します。

#### **第13条(当社による契約解除)**

1. 当社は、第10条に基づき本サービスの利用停止を受けた利用者が、当社から催告を受けたにもかかわらず速やかにその事由を解消しない場合には、利用契約を解除できるものとします。
2. 前項にもかかわらず当社は、利用者が次の事項のいずれかに該当した場合には、なんら催告することなく、利用契約を即時に解除できるものとします。
  - ① 第9条各号に定める事由に該当する場合で、当社の業務遂行に支障をきたすと当社が判断した場合
  - ② 差押・仮差押または仮処分命令の申立があった場合
  - ③ 破産・民事再生手続(個人債務者再生手続を含む)の申立があった場合
  - ④ 手形不渡その他、支払を停止した場合
  - 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 利用者が死亡したとき
  - ⑦ 暴力団・暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、特殊知能暴力団またはこれらに準ずる反社会的な集団である、またはこれらに属するものと当社が判断した場合
  - ⑧ 会員資格を失った場合その他、利用契約の解除事由に該当すると当社が判断した場合
3. 利用契約が解除された場合、利用者は、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、残存債務の全額を直ちに当社に支払うものとします。

#### **第14条(利用者の義務)**

利用者は、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いただきます。

- ① 当社の求めに応じたID・パスワード等の入力
- ② 当社の求めに応じた本サービス提供のために必要な情報(操作説明書等を含みます。)の提供
- ③ サービス対象機器等に重要な情報がある場合、本サービスの提供前の利用者の責任によるそれら情報の複製の実施
- ④ サービス対象機器等に機密情報がある場合、本サービスの提供前の利用者の責任によるそれら情報の防護措置または消去の実施
- ⑤ 当社の設定作業等の実施の際に当社が要求する電力・照明・通信回線等の使用およびその他の便宜の当社に対する無償提供
- ⑥ その他、本サービスの提供または設定作業等のために当社が必要と認める事項の実施

#### **第15条(業務委託)**

当社は、本サービスの業務の全部または一部を、当社の責任において第三者に委託することができます。

#### **第16条(損害賠償)**

1. 利用者が本規約に違反または不正行為により当社に損害を与えた場合、利用者は、当社が被った損害を賠償するものとします。
2. 利用者が本サービスの利用により第三者(他の利用者を含みます)に対し損害を与えた場合、利用者は自己の責任でこれを解決し、当社は一切の責任を負わないものとします。
3. 当社は、本規約に特段の定めがある場合を除き、本サービスの実施、利用により、利用者その他第三者に生じた損害、本サービスの提供に必要な設備の不具合・故障、第三者による不正侵入、その他商取引上の紛争に関して原因の如何を問わず、一切の責任を負わないものとします。
4. 当社は、本サービスの提供にあたり利用者のパソコン等に保存されているデータの消失・棄損・改変等については、保証しません。利用者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自己の責任で予め作成するものとします。
5. 当社は、本規約に特段の定めがある場合を除き、配線工事等で生じた土地建物に関する損害については、いかなる責任も負いません。

#### **第17条(免責)**

1. 本サービスの提供・遅滞・変更・中断・中止・停止または廃止、本サービスを通じて送受信・交換・蓄積される情報データ等の流出または消失等、もしくはその他本サービスに関連して発生した利用者または第三者の損害について、当社の故意または重大な過失による場合を除き、当社は一切責任を負わないものとします。
2. 本サービスの実施、利用及びその結果について、当社または当社提携先が負う責任は、本規約に特段の定め

がある場合を除き、理由の如何を問わず当社または当社指定設定業者の故意または重大な過失による場合に限られるものとし、当社または当社指定設定業者は、利用者が本サービスを利用することにより得た情報等について、その完全性・正確性・確実性・有用性 等に関するいかなる保証も行わないものとします。

3. 当社は、利用者が本サービスを利用することにより第三者との間で生じた紛争等に関して、一切責任を負わないものとします。
4. 当社は、本規約に特段の定めがある場合を除き、利用契約終了後は、利用者に対しサポートの提供その他の本サービスに関する一切の責任を負わないものとします。
5. 当社は、利用者に対する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、ファームウェア・ドライバソフトウェア等の完全なインストール・アップグレード・アンインストールまたは利用者のデータの完全なバックアップ・その移行等を保証するものではありません。また、設定等ができなかった場合においても、本訪問設定により発生した費用については、利用者に負担していただくこととなります。

#### **第18条(管轄裁判所)**

利用者と当社の間で訴訟の必要が生じた場合、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### **第19条(準拠法)**

本規約に関する準拠法は日本法とします。

(附則)

本規約は2015年7月1日より発効するものとします。

2017年2月1日 改定

2018年12月19日 改定

2019年6月13日 改定

2021年4月1日 改定