

サポート光

サポート光 利用規約

株式会社 VESSEL

「サポート光」重要事項説明書

1. サービス名称

サポート光（以下、「本サービス」といいます）

2. サービス提供者

株式会社 VESSEL（以下、「当社」といいます）

3. サービスに関する約款及び規約

本サービスは当社の定める「サポート光サービス契約約款」に基づいて提供致します。
その他キャンペーンにつきましては、当社ホームページにてご確認ください。

4. 各種約款、規程

本サービスの内容、提供条件、その他詳細は当社ホームページに掲載致します。最新の各種約款、規約にてご確認ください。

5. サービスについて

本サービスは東日本電信電話株式会社（以下、「NTT 東日本」といいます）または、西日本電信電話株式会社（以下、「NTT 西日本」といいます）から卸電気通信役務の提供を受け当社が提供する、光電気通信網を用いた光回線提供サービスです。
新規に申し込みを行うことにより、または NTT 東日本・NTT 西日本が提供する下記の FTTH アクセス回線提供サービスをすでに利用されているお客様が、当社の FTTH アクセス回線へと契約を切り替えた（以下「転用」といいます）上で申し込みを行うことにより利用できるサービスです。

6. お申込みについて

お申込みにあたり、お客様のご利用場所が本サービスの対応エリアである事をご確認ください。

当社が提供する戸建住宅向けの FTTH アクセス回線	当社が提供する集合住宅向けの FTTH アクセス回線
NTT 東日本、NTT 西日本が提供する下記の FTTH アクセス回線提供サービスに相当します	NTT 東日本、NTT 西日本が提供する下記の FTTH アクセス回線提供サービスに相当します
*フレッツ 光クロス *フレッツ 光ネクスト ギガファミリー・スマートタイプ *フレッツ 光ネクスト ファミリー・ギガラインタイプ *フレッツ 光ネクスト ファミリー・スーパーハイスピードタイプ 集 *フレッツ 光ネクスト ファミリー・ハイスピードタイプ *フレッツ 光ネクスト ファミリータイプ	*フレッツ 光ネクスト ギガマンション・スマートタイプ *フレッツ 光ネクスト マンション・ギガラインタイプ *フレッツ 光ネクスト マンション・スーパーハイスピードタイプ 集 *フレッツ 光ネクスト マンション・ハイスピードタイプ *フレッツ 光ネクスト マンションタイプ

お客様のお申込み情報は「ご契約内容確認書」の「ご契約形態」をご確認ください。

※NTT 東日本、NTT 西日本の設備状況により本サービスのご利用をお待ちいただく場合、ご利用いただけない場合があります。

※当社が定める期日までに光回線の敷設ができなかった場合、当社は本サービスのお申込みを取り消しさせていただく場合があります。

当社が提供する提供サービス名	NTT 東日本、NTT 西日本が提供する FTTH アクセス回線提供サービス名	通信速度
サポート光	フレッツ 光クロス	最大概ね 10Gbps
	フレッツ 光ネクスト ギガファミリー・スマートタイプ フレッツ 光ネクスト ファミリー・ギガラインタイプ フレッツ 光ネクスト ファミリー・スーパーハイスピードタイプ 集 フレッツ 光ネクスト ギガマンション・スマートタイプ フレッツ 光ネクスト マンション・ギガラインタイプ フレッツ 光ネクスト マンション・スーパーハイスピードタイプ 集	最大概ね 1Gbps
	フレッツ 光ネクスト ファミリー・ハイスピードタイプ フレッツ 光ネクスト マンション・ハイスピードタイプ	下り最大 200Mbps 上り最大 100Mbps
	フレッツ 光ネクスト ファミリータイプ フレッツ 光ネクスト マンションタイプ フレッツ 光ライトプラス	最大 100Mbps

7. 通信速度について

当社が提供する本サービスの最大通信速度は以下の通りです。

- ※ 100Mbps を超える通信速度でご利用いただくためには、1Gbps の通信速度に対応した環境が必要となります。
- ※ 本サービスは、ベストエフォート方式のサービスです。通信速度は理論上の最高値であり、その高速性、常時接続性に関し保証するものではありません。
- ※ 天災、事変その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがある場合、当社は通信時間または特定の地域の通信の利用を制限することがあります。
- ※ 光クロスについて、有線をご利用いただく場合の推奨 LAN 環境は、LAN ポートが 10GBASE-T かつ LAN ケーブルがカテゴリ 6a 以上です。

8. 工事について

本サービスをご利用いただく場合、光ファイバーをお客様の建物に引き込む工事が必要となります。そのため、賃貸住宅等、当該建造物の所有者がお客様と異なる場合、あらかじめ建物の所有者の承諾が必要です。当社は工事の実施に基づくトラブルに関し、一切責任を負いません。開通工事はお客様の環境により、お立会いが必要な場合があります。

- ※ 本サービス開通工事日程は「ご契約内容確認書」の「開通予定日」をご確認ください。場合によりご希望日時に工事ができない場合があります。
- ※ 光ケーブルの引き込み方法およびご提供プランに関し、お客様のご希望に添えない場合があります。
- ※ 宅内工事において、既設設備が利用できない等やむをえない場合に限り、外壁に穴あけ・貫通等の施工を行うことがありますので、あらかじめご了承ください。実際の施工内容は工事当日にご案内致します。

9. 料金について

毎月必要とされる費用は、お申込みいただいたご契約プランの月額利用料です。お申込み時には、別途工事費と事務手数料がかかります。初期工事費等は、(当社規定に則り)お申込み時に一括、もしくは分割でのご請求となります。本サービスの利用開始日が属する月の月額費用は日割りでのご請求となります。当社は、料金その他の債務について支払期限を経過してもお支払いいただけない場合、本サービスを停止または解約することがあります。

【初期費用一覧】

・契約手数料(税抜)

新規申込みの場合	3,000 円	転用申込みの場合	3,000 円
----------	---------	----------	---------

【月額費用】

※解約時期によって、解約違約金が発生します。

プラン名	形態	ご利用期間	月額利用料(税抜)	解約事務手数料(税抜)
サポート光	クロス(東)	2 年	6,200 円	6,200 円
	クロス(西)		6,650 円	6,650 円
サポート光	ファミリー		5,500 円	5,500 円
	マンション		4,350 円	4,350 円
サポート光ライトプラス	ファミリー		4,500 円～6,200 円	4,500 円

※利用期間内にお客様のご都合により本サービスを解約された場合は、上記解約違約金をお支払いいただきます。

10. ご利用期間について

利用開始日から月末日までを 1 ヶ月目とし、利用開始月から 24 ヶ月目を満了月とします。

ご利用開始日	ご利用期間
【新たに本サービスへご加入されたお客様】…本サービスの開通日	24 ヶ月(24 ヶ月ごとの自動更新)

更新月の間に、本サービスの解約のお申し出が無い場合は、24 ヶ月単位のご利用期間にて自動更新となります。

11. 料金のお支払い方法について

	請求方法
本サービス利用料	当社からのご請求となります。 お支払い方法は、口座振替・クレジットカード・一般請求(主にコンビニ決済)のいずれかの方法となります。 一般請求の場合は、帳票発行手数料として 300 円/回(税抜)を加算させていただきます。

料金のお支払い方法、請求内容等はご契約内容により異なります。詳しくは、当社もしくはご契約のプロバイダ等の請求書をご覧ください。

12. 撤去工事について

- ・光ファイバー回線等の撤去工事が必要な場合は、当社からの契約の解約についてのご連絡の際に当該光ファイバー回線等を取り外すため、工事日の調整をさせていただき、当該工事日に「回線終端装置」の取り外しなどを行いますのでお客様ご自身で「回線終端装置」を取り外したり、廃棄したりしないようお願い致します。
- ・回線終端装置に接続されているファイバーケーブルを取り外して、断芯箇所に触れたり、のぞき込んだりするのは大変危険ですのでおやめください。
- ・回線撤去工事費がかかる場合がございます。
- ・引越し等に伴いご契約内容を変更される場合は、移転前にご利用機器の撤去が必要です。お時間に余裕をもってのお手続きをお願い致します。

<機器の返却について>

- ・撤去工事の必要がない場合は、お客様ご自身で「回線終端装置」等の設置機器をご返却ください。解約手続き後、当該機器の設置場所住所に機器回収キットをお送りしますので、お手元に届きましたら、ご案内に従って返却手配をお願い致します。
- ・返却いただけない場合、ご利用期間に応じた耐用年数等を考慮した損害賠償をご請求させていただきます。
- ・撤去工事を行う場合は工事業者が当該機器を回収しますので、お客様自身でご返却いただく必要はございません。

13. 転用申込に伴う注意事項について

- ・NTT 西日本の提供する「セキュリティ対策ツール」をご利用中で、NTT 西日本が提供する既設の光回線から転用のお申込みをされるお客様は、転用に伴い「セキュリティ対策ツール」の無料での利用ができなくなります。継続利用をご希望のお客様は NTT 西日本にお問合せください。
- ・NTT 東日本、NTT 西日本が提供するフレッツ・テレビにおける「スカパーJSAT 施設利用サービス」は、サポート光テレビへの転用後も、引き続きスカパーJSAT 株式会社とのご契約となります。なお「サポート光テレビ伝送サービス」は、転用日の当月利用料分は日割をせずに月額利用料を NTT 東日本、NTT 西日本からお客様にご請求致します。
- ・転用に伴い、NTT 東日本の提供する「フレッツ光メンバーズクラブ」、NTT 西日本の提供する「CLUB NTT-West」は解約となり、それぞれのポイントは失効となります。
- ・転用後、本サービスから他事業者(NTT 東日本、NTT 西日本を含む)の光回線へ再度転用することはできません。他事業者の光回線の利用を希望されるお客様は、本サービスを解約し、新規に光回線をお申込みいただく必要があります。
- ・NTT 東日本エリアで、フレッツ光初期工事費を分割払い期間中のお客様は、フレッツ光初期工事費の残債相当額を引き続き、分割にて当社にお支払いいただきます。フレッツ光初期工事費分割払い期間中にサポート光各プランをご解約された場合には、解約時に残債相当額を当社に一括でお支払いいただきます。
- ・NTT 西日本エリアで、フレッツ光初期工事割引をご利用のお客様は、ご利用開始から 2 年以内に各プランを解約された場合は、フレッツ光ご利用開

始からの期間に応じ、発生する解約違約金を当社に一括でお支払いいただきます。(ご利用開始月を1ヶ月目として15ヶ月以内に解約された場合、16ヶ月目～24ヶ月以内に解約された場合(24ヶ月目の末日を除く)とで異なります。金額は、フレッツ光のご利用プランによって異なります。)

- ・ 転用に伴い、当社または NTT 東日本、NTT 西日本の提供するオプションサービスについて、利用条件が変更となる場合、またはサービスの全部もしくは一部がご利用いただけなくなる場合がありますのでご注意ください。

14. ひかり電話について

ひかり電話のサービス内容についてご説明致します。お申込み契約プランにつきましては、同封の「ご契約内容確認書」をご確認ください。

【月額費用】

ご契約プラン	月額利用料金(税抜)
サポート光 ひかり電話	500 円
サポート光 ひかり電話エース	1,500 円

※別途ご利用の通話料が加算されます。サポート光でご利用いただく通話料については、NTT 東日本、NTT 西日本からのデータを使用して料金計算を行う為、回線使用料の請求月と異なる場合がありますのでご注意ください

【ひかり電話サービスご利用にあたっての留意事項】

ひかり電話サービスは一部接続できない番号、ご利用いただけないサービスがございます。

一部かけられない番号があります	お話中調べ、ダイヤル Q2、コレクトコールなど一部かけられない番号があります。 電気通信事業者を指定した発信(0036 や 0033 など)はできません。 一部電話機、FAX などに搭載されている「固定電話から携帯電話への通話サービスに対応した機能」、「ACR 機能」が動作中の場合、発信が出来なくなる場合があります。
停電時はご利用できません	停電時は、緊急通報を含む通話ができません。緊急通報番号(110/119/118)へダイヤルした場合、発信者番号の通知の通常通知・非通知にかかわらずご契約者の住所・氏名・電話番号を接続相手先(警察/消防/海上保安)に通知します。(一部の消防を除く)
一部ご利用できない電話機などがあります	ISDN 対応、緊急通報機能を備えた福祉用電話機はご利用いただけません。 FAX は G3 モードのみご利用いただけます。 ※G4 モード等のデジタル通信モードではご利用いただけません。
一部ご利用できないサービスがあります	加入電話などでご利用いただける一部サービスが、ご利用いただけない場合がございます。 ファミリーひかり電話サービスでご利用いただけるサービスは弊社ホームページでご確認ください。

15. プロバイダ契約について

本サービスはプロバイダ契約がセットになったサービスですので、個別の契約や変更は出来かねますのでご注意ください。

16 キャンセル・解約について

キャンセルについて

キャンセルの定義	工事予定日(転用予定日)より前の申し込み解除は「キャンセル」とし、 月額利用料金/解約違約金は発生致しません。
キャンセル方法	ご本人様以外対応不可。下記お問合せ先までご連絡ください。 工事予定日(転用予定日)の 5 日前までにご連絡ください。 (例:20 日が工事予定日の場合、-5 日の 15 日まで。)

※ 転用実施前までのお申し込みのキャンセルは、原則無料にてお手続き致します。

※ 工事予定日(転用予定日)の 5 日前を過ぎると、工事費など発生する場合がございます。また、新規お申し込みで「無派遣工事」の場合、転用お申込の場合、工事予定日(転用予定日)の 2 営業日前を過ぎるとキャンセルできない場合もございますので、ご注意ください。

解約について

光回線を解約した場合、全てのオプションサービスが自動的に解約となりますので、ご注意ください。

16. プランの変更、オプションサービスの追加、移転、ご解約、その他手続きについて本サービスのプランの変更、オプションサービスの追加、移転、解約、その他手続きに関しては、下記連絡先までお問合せください。

お問合せ先 : 株式会社 VESSEL TEL : 0120-961-531 営業時間/12 時-21 時 ※火曜日を除く

※ 記載内容は令和 4 年 12 月 1 日現在のもので、※記載の価格は税抜表記です。

※ サービス内容および提供条件は、サービス内容の改善などのため予告なく変更する場合があります。記載されている会社名、製品名およびサービス名称は各社の登録商標および商標です。

「サポート光」利用規約

第1章 総則

第1条(約款の適用)

株式会社 VESSEL(以下、「当社」といいます。)は、このサポート光契約約款(以下、「約款」といいます。)を定め、これによりサポート光(以下、「本サービス」といいます。)を提供します。本サービスの利用については、約款およびその他の個別規定ならびに追加規定(以下、「個別規定等」といいます。)が適用されます。なお、約款と個別規定等との間に齟齬が生じた場合、個別規定等が約款に優先して適用されるものとします。

第2条(約款の変更)

1. 当社は、この約款を変更する場合があります。この場合、料金その他の提供条件は、変更後の約款によるものとします。
2. 約款の変更、本サービスに関する事項その他の重要事項等の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ものとします。
 - (1) 本サービスの画面上または当社ホームページ上に掲載することにより行います。この場合、掲載されたときをもって、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) 本サービス利用契約申し込みの際、またはその後に当社に届け出た契約者の電子メールアドレス宛への電子メールの送信により行います。この場合、当社が契約者へ電子メールを送信したときをもって、契約者に対する通知が完了したものとみなします。
 - (3) 本サービス利用契約申し込みの際、またはその後に当社に届け出た契約者の住所宛への郵送により行います。この場合、郵便物を契約者の住所に発送したときをもって、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、当該通知の中で当社が指定したときをもって、当該通知が完了したものとみなします。

第3条(用語の定義)

約款においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

- (1) 電気通信設備: 電気通信を行うための機械、器具、線路その他電氣的設備
- (2) 電気通信サービス: 電気通信設備を使用して他人の通信を媒介すること、その他電気通信設備を他人の通信の用に供すること
- (3) IP 通信網: 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(送信の場所と受信の場所との間を接続する伝送路設備およびこれと一体として設置される交換設備ならびにこれらの附属設備をいいます。以下同じとします。)
- (4) サポート光(本サービス): IP 通信網を使用して当社が行う電気通信サービス
- (5) 取扱所交換設備: 特定事業者の事業所等に設置される本サービス提供に係る交換設備(その交換設備に接続される設備等を含みます。)
- (6) 申込者: 本サービス利用契約の申し込みをした者
- (7) 契約者: 当社と本サービス利用契約を締結した者
- (8) 契約者回線: 本サービス利用契約に基づいて取扱所交換設備と契約の申込者が指定する場所との間に設置される電気通信回線
- (9) 回線終端装置: 契約者回線の終端の場所に当社または特定事業者が設置する装置(端末設備を除きます。)
- (10) 端末設備電気通信回線: 設備の一端に接続される電気通信設備であって、1の部分の設置場所が他の部分の設置場所と同一の構内(これに準ずる区域内を含みます。)または同一の建物内にあるもの
- (11) 自営端末設備: 契約者が設置する端末設備
- (12) 自営電気通信設備: 電気通信事業者以外の者が設置する電気通信設備であって、端末設備以外のもの
- (13) 特定事業者: 東日本電信電話株式会社と西日本電信電話株式会社のいずれか又は両方
- (14) フレッツ光: 東日本電信電話株式会社または西日本電信電話株式会社が IP 通信網サービス契約約款に基づき提供する光ファイバーを用いた電気通信サービス
- (15) 転用: フレッツ光利用者が現に利用しているフレッツ光から当社の提供するサポート光に移行すること
- (16) 技術基準等: 端末設備等規則(昭和60年郵政省令第31号)および端末設備等の接続の技術的条件
- (17) 消費税相当額: 消費税法(昭和63年法律第108号)および同法に関する法令の定めに基づき課税される消費税の額ならびに地方税法(昭和25年法律第226号)および同法に関する法令の定めに基づき課税される地方消費税の合計額

第2章 契約

第4条(契約の成立)

1. 本サービス利用契約は、利用希望者が約款に同意したうえで当社の別途定める手続きに従い本サービス利用契約申し込みをし、当社が当該申込者を利用者として登録した時点をもって成立するものとします。
2. サービス開始日は当社による回線工事完了後、当社が別途定める日とし、当社はサービス開始日を当社が適当と認める方法で契約者に通知するものとします。

第5条(契約の単位)

当社は、1の回線収容部または1の利用回線ごとに1の本サービス利用契約を締結します。

第6条(本サービスの提供区域)

本サービスは、東日本電信電話株式会社または西日本電信電話株式会社の FTTH サービス区域内において提供します。

第7条(契約申し込みの承諾)

1. 当社は、本サービス利用契約の申し込みを承諾するときは、第2条(約款の変更)に基づき契約申込者に通知します。
2. 当社は、次の各号の一に該当する場合には、本サービス利用契約の申し込みを承諾しないことがあります。
 - (1) 本サービス利用契約の申し込みをした者が、その本サービスに係る利用回線の契約を締結している者と同一の者とならない場合。
 - (2) 本サービスを提供することまたは保守することが技術上著しく困難なとき。
 - (3) 本サービス利用契約の申し込みをした者が本サービスの料金また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。
 - (4) 第39条(利用に係る契約者の義務)の定めに従反する恐れがあるとき。
 - (5) その他当社の業務の遂行上著しい支障があるとき。

第8条(契約の変更)

1. 契約者は、当社が別に定めるところにより、本サービスの品目の変更の請求を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7条(契約申し込みの承諾)の定めに従って取り扱います。

第9条(契約者回線の移転)

1. 契約者は、第6条(本サービスの提供区域)に定める区域内に限り、契約者回線の移転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7条(契約申し込みの承諾)の定めに従って取り扱います。

第10条(契約者の氏名等の変更)

1. 契約者は、本サービス利用契約の申し込みの際当社に通知した情報に変更がある場合は、当社所定の方法により、遅滞なく当社に届け出るとします。
2. 契約者は、婚姻による姓の変更等、当社が承諾した場合を除き、当社に届け出た氏名を変更することはできないものとします。
3. 契約者が契約内容の変更を申し出た場合、当社は、契約者に対しその申し出に関する事実を証明する書類の提示を求めることがあります。
4. 契約者による前各項の届け出がなかったことで、契約者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。
5. 契約者死亡に伴い契約者名義を変更する場合原則として契約者死亡時より半年以内のお申し出が必要となります。

第11条(契約者の地位の承継)

1. 相続または法人の合併もしくは分割により、契約者の地位の承継があったときは、相続人または契約者の地位を承継した法人は、当社所定の書面にこれを証明する書類を添えて、当社に届け出いただきます。
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、これを届け出いただきます。これを変更したときも同様とします。
3. 当社は、前項の定め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。

第12条(権利の譲渡等禁止)

契約者は、当社の承諾なく契約者として有する権利の第三者への譲渡、使用許諾、売却または契約者として有する権利に対する質権の設定等担保に供する行為を行ってはならないものとします。

第13条(契約者が行う本サービス利用契約の解除)

契約者は、あらかじめ当社に当社所定の手続きにより通知して、本サービス利用契約を解除することができます。

第 14 条(当社が行う本サービス利用契約の解除)

1. 当社は、次の場合には、本サービス利用契約を解除することがあります。
 - (1) 第 19 条(利用停止)の定め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。
 - (2) 当社が別に定める契約者回線等について、他の電気通信回線設備に空きがない場合等の理由により回線収容替え(契約者回線等に係る伝送路設備を当社が指定する他の伝送路設備に変更することをいいます。以下同じとします。)を行うことができないとき。
 - (3) 契約者の名義変更、地位の承継があったとき。
 - (4) 当社が定める期日までに工事を完了できないとき。
 - (5) 契約者の死亡について当社に届出があり、当社がその事実確認したとき。
2. 当社は、契約者が第 19 条(利用停止)第 1 項各号のいずれかに該当する場合で、かつ、その事実が当社の業務遂行に著しい支障を及ぼすと当社が認めた場合は、第 19 条(利用停止)の定めにかかわらず、契約者回線等の利用停止をしないで本サービス利用契約を解除することがあります。
3. 当社は、契約者において、破産、民事再生または会社更生の申立てその他これに類する事由が生じたことを知ったときは、本サービス利用契約を解除することがあります。
4. 当社は、前 3 項の定めにより本サービス利用契約を解除しようとするときは、あらかじめ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。
5. 本条第 1 項乃至第 3 項の定めに従って本サービス利用契約が解除された場合に契約者に損害が生じた場合でも、当社は一切責任を負わないものとし、契約者はこれを承諾します。
6. 本条第 1 項乃至第 3 項の解除にあたり、契約者の所有または占有する敷地、家屋または構築物等の復旧に要する費用は、契約者に負担していただきます。
7. 本条第 1 項乃至第 3 項の定めにより、本サービス利用契約を解除された場合でも、契約者は、別紙 2 料金表に定める工事費の支払いを要します。

第 3 章 端末設備

第 15 条(端末設備の提供)

当社は、契約者から請求があったときは、別紙 2 料金表に定めるところにより、端末設備を提供いたします。ただし、端末設備の提供が技術的に困難なときまたは保守することが著しく困難である等、当社の業務の遂行上支障があるときは、その付加機能を提供できないことがあります。

第 16 条(端末設備の移転)

当社は、契約者から請求があったときは、当社が提供する端末設備の移転を行います。

第 17 条(端末設備の返還)

当社から端末設備の提供を受ける契約者は、次の場合には、その端末設備を特定事業者が指定する場所へ速やかに返還していただきます。

- (1) 本サービス契約の解除があったとき。
- (2) 当社の端末設備を廃止したとき。
- (3) その他本サービス利用契約の内容の変更に伴い、端末設備を利用しなくなったとき。

第 4 章 利用中止等

第 18 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の保守上または工事上または本サービスの品質確保のためやむを得ないとき。
 - (2) 第 21 条(通信利用の制限等)の定めにより、本サービスの利用を中止するとき。
 - (3) 当社が別に定める契約者回線等について回線収容替え工事を行うとき。
2. 当社は、前項の定めにより本サービスの利用を中止するときは、あらかじめ当社が適当と認める方法により契約者に周知します。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 19 条(利用停止)

1. 当社は、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、その契約者回線等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 29 条(債権の譲渡および譲受)の定めにより同条に定める事業者に譲渡することとなった場合は、その事業者を支払わないときとします)。

- (2) 当社と契約を締結しているまたは締結していた他のサービス契約のサービスの料金等について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
 - (3) 第 39 条(利用に係る契約者の義務)の定めに従ったとき。
 - (4) 当社の承諾を得ずに、契約者回線等に自営端末設備、自営電気通信設備、当社以外の電気通信事業者が設置する電気通信回線または当社の提供する電気通信サービスに係る電気通信回線を接続したとき。
 - (5) 契約者回線等に接続されている自営端末設備もしくは自営電気通信設備に異常がある場合その他電気通信サービスの円滑な提供に支障がある場合に当社が行う検査を受けることを拒んだとき、またはその検査の結果、技術基準等に適合していると認められない自営端末設備もしくは自営電気通信設備を契約者回線等から取り外さなかったとき。
 - (6) 前各号のほか、約款の定めに従った行為であって本サービスに関する当社の業務の遂行または当社の電気通信設備等に著しい支障を及ぼしまたは及ぼすおそれがある行為をしたとき。
2. 当社は、前項の定めにより契約者回線等の利用停止をしようとするときは、あらかじめその旨を契約者に通知します。ただし、本条第 1 項第 2 号により、本サービスの利用停止を行うときであって、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第 20 条(契約者回線の提供ができなくなった場合の措置)

1. 当社は、当社および契約者の責めによらない理由により契約者回線の提供ができなくなった場合は、契約者からその契約者回線等の利用の一時中断の請求があったときを除き、本サービス利用契約を解除することがあります。
2. 当社は、前項の定めにより、本サービス利用契約を解除しようとするときは、あらかじめ契約者に通知します。

第 5 章 通信

第 21 条(通信利用の制限等)

1. 当社は、天災、事変その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがあるときは、災害の予防もしくは救援、交通、通信もしくは電力の供給の確保または秩序の維持のために必要な事項を内容とする通信および公共の利益のため緊急を要する事項を内容とする通信を優先的に取り扱うため、契約者回線等の利用を制限することがあります。
2. 通信が著しく輻輳したときは、通信が相手先に着信しないことがあります。
3. 前各項の定めによる場合のほか、当社は、通信が著しく輻輳するときは、通信時間または特定の地域の通信の利用を制限することがあります。
4. 当社は、1 の通信について、その通信時間が一定時間を超え、またはその通信容量が一定容量を超え、その通信を制限、もしくは切断することがあります。
5. 当社は、契約者間の利用の公平を確保し、本サービスを円滑に提供するため、動画再生やファイル交換(P2P)アプリケーション等、帯域を継続的かつ大量に占有する通信手順を用いて行われる通信について速度や通信量を制限することがあります。
6. 契約者は当社に対し、通信時間等が制限されることによるいかなる損害賠償も請求することはできません。
7. 当社は、本条に定める通信時間等の制限のため、通信にかかる情報の収集、分析および蓄積を行うことがあります。

第 6 章 料金等

第 22 条(料金および工事等に関する費用)

1. 当社が提供する本サービス料金は、利用料金、手続きに関する料金等とし、別紙 2 料金表に定めるところによります。
2. 当社が提供する本サービスの工事に関する費用は、工事費とし、別紙 2 料金表に定めるところによります。
3. 当社が貸与した端末設備を紛失、破損した場合およびその他の理由により端末設備を当社に返却しない場合の機器損害金は、別紙 2 料金表に定めるところによります。

第 23 条(利用料金等の支払い義務)

1. 契約者は、当社が本サービスの提供を開始した日から起算して、本サービス利用契約の終了日までの期間について、別紙 2 料金表に定める利用料金の支払いを要します。
2. 第 19 条(利用停止)の定めにより、利用の一時中断または利用停止が

あったときでも、契約者は、その期間中の利用料金の支払いを要します。

3. 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利用料金を支払っていただきます。

区分	支払いをしない料金
契約者の責めによらない理由により、本サービスが全く利用できない状態が生じた場合、そのことを当社が知った時刻から起算して、24 時間以降その状態が継続した場合	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本サービスについての利用料金
当社の故意または重大な過失により本サービスを全く利用できない状態が生じたとき	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料金

第 24 条(工事費の支払い義務)

1. 契約者は、契約の申込みまたは工事を要する請求をし、その承諾を受けたときは、契約者は、料金表に定める工事費の支払いを要します。ただし、工事の着手前にその契約の解除またはその工事の請求の取消し(以下、この条において「解除等」といいます。)があった場合は、この限りではありません。この場合、既にその工事費が支払われているときは、当社は、その工事費を返還します。
2. 工事の着手後に解除等があった場合は、前項の定めにかかわらず、契約者は、別紙 2 料金表に定める工事費を支払っていただきます。

第 25 条(手続きに関する料金の支払義務)

契約者は、本サービスに係る手続きを要する請求をし、その承諾を受けたときは、別紙 2 料金表に定める手続きに関する料金を支払っていただきます。

第 26 条(料金の計算方法等)

料金の計算方法ならびに料金および工事に関する費用の支払方法は、別紙 2 料金表に定めるところによります。

第 27 条(割増金)

契約者は、料金または工事に関する費用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を割増金として支払っていただきます。

第 28 条(延滞利息)

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(閏年も 365 日として計算するものとします。)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。

第 29 条(債権の譲渡および譲受)

1. 契約者は、月額利用料等本サービスまたはその他当社が契約者に対して有する債権を当社が指定する譲渡先に譲渡することをあらかじめ承認するものとします。この場合、当社は、契約者への個別の通知または譲渡承認の請求を省略するものとします。
2. 契約者は、本サービスを提供する当社以外の事業者(当社が別に定める者に限ります。以下この条において同じとします。)の規約等に定めるところにより当社に譲り渡すこととされた当該事業者の債権を譲り受け、当社が請求することをあらかじめ承認するものとします。この場合、本サービスを提供する事業者および当社は、契約者への個別の通知または譲渡承認の請求を省略するものとします。
3. 前項の場合において、当社は、譲り受けた債権を当社が提供する本サービスの料金とみなして取り扱います。
4. 契約者は、契約者が前条の定めにより当社が譲り受けた債権に係る債務を当社が定める支払期日までに支払わないとき(料金その他の債務に係る債権について、本条 1 項の定めにより同条に定める事業者に譲渡することとなった場合は、その事業者を支払わないときとします。)は、当社がその料金の支払いがない旨等を、当社に債権を譲り渡した事業者へに通知する場合があることについて、同意していただきます。

第 7 章 保守

第 30 条(当社の維持責任)

当社は、電気通信設備(当社の設置したものに限ります。)を事業用電気通信設備規則(昭和 60 年郵政省令第 30 号)に適合するよう維持します。

第 31 条(契約者の維持責任)

契約者は自営端末設備または自営電気通信設備を技術基準および技術的条件に適合するよう維持していただきます。

第 32 条(契約者の切分責任)

1. 契約者は、自営端末設備または自営電気通信設備が利用回線等に接続されている場合であって、当社の電気通信設備を利用することができなくなったときは、その自営端末設備または自営電気通信設備に故障のないことを確認のうえ、当社に修理の請求をしていただきます。
2. 前項の確認に際して、契約者から請求があったときは、当社は、本サービス取扱所において試験を行い、その結果を契約者にお知らせします。
3. 当社は、前項の試験により当社が設置した電気通信設備に故障がないと判定した場合において、契約者の請求により当社または特定事業者の係員を派遣した結果、故障の原因が自営端末設備または自営電気通信設備にあったときは、契約者にその派遣に要した費用を負担していただきます。この場合の負担を要する費用の額は、派遣に要した費用の額に消費税相当額の加算額とします。

第 33 条(修理または復旧の順位)

当社は、当社の設置した電気通信設備が故障したまたは滅失した場合に、その全部を修理または復旧することができないときは、次の順位に従ってその電気通信設備を修理し、または復旧します。

順位	機関名
1	気象機関との契約に係るもの 水防機関との契約に係るもの 消防機関との契約に係るもの 災害救助機関との契約に係るもの 警察機関との契約に係るもの 防衛機関との契約に係るもの 輸送の確保に直接関係がある機関との契約に係るもの 通信の確保に直接関係がある機関との契約に係るもの 電力の供給の確保に直接関係がある機関との契約に係るもの
2	ガスの供給の確保に直接関係がある機関との契約に係るもの 水道の供給の確保に直接関係がある機関との契約に係るもの 選挙管理機関との契約に係るもの 新聞社、放送事業者および通信社の機関との契約に係るもの 預貯金業務を行う金融機関との契約に係るもの 国または地方公共団体の機関との契約に係るもの (第 1 順位となるものを除きます)
3	第 1 順位および第 2 順位に該当しないもの

第 8 章 損害賠償

第 34 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、その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、この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継続したときに限り、契約者の料金減額請求に応じます。
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継続した時間(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に係る次の料金の合計額を発生した損害とみなし、その額に限り賠償します。
3. 当社の故意または重大な過失により本サービスの提供をしなかったときは、前 2 項の定めは適用しません。

第 35 条(免責)

1. 当社は、本サービスに係る設備その他の電気通信設備の設置、撤去、修理または復旧の工事に当たって、契約者に関する土地、建物その他の工作物等に損害を与えた場合に、それが当社の責めによらない理由によるものであるときは、その損害を賠償しません。
2. 当社は、約款等の変更により自営端末設備または自営電気通信設備の改造または変更(以下、この条において「改造等」といいます。)を要することとなる場合であっても、その改造等に要する費用については、負担しません。ただし、端末設備等の接続の技術的条件(以下、この条において

「技術的条件」といいます。)の定めの変更(当社に設置する電気通信設備の変更に伴う技術的条件の定め適用の変更を含みます。)により、現に当社が設置する電気通信回線設備に接続されている自営端末設備または自営電気通信設備の改造等を要する場合は、当社は、その改造等に要する費用のうちその変更した定めに係る部分に限り負担します。

第 36 条(通信速度の非保証)

当社は、本サービスの通信速度につきいかなる保証も行いません。契約者は、当社が定める本サービスの通信速度が最高時のものであり、接続状況、契約者が保有する情報通信機器、ネットワーク環境、その他の理由により変化するものであることを了承するものとします。

第 9 章 雑則

第 37 条(反社会的勢力に対する表明保証)

1. 契約者は、本サービス利用契約締結時および締結後において、自らが暴力団または暴力団関係企業・団体その他反社会的勢力(以下、総称して「反社会的勢力」という。)ではないこと、反社会的勢力の支配・影響を受けていないことを表明し、保証するものとします。
2. 契約者が次の各号のいずれかに該当することが合理的に認められた場合、当社はなんら催告することなくサービス利用契約を解除することができるものとします。
 - (1) 反社会的勢力に属していること。
 - (2) 反社会的勢力が経営に実質的に関与していること。
 - (3) 反社会的勢力を利用していること。
 - (4) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていること。
 - (5) 反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していること。
 - (6) 自らまたは第三者を利用して関係者に対し、詐術、暴力的行為、または脅迫的言辞を用いたこと。
3. 前項各号のいずれかに該当した契約者は、当社が当該解除により被った損害を賠償する責任を負うものとし、自らに生じた損害の賠償を当社に求めることはできないものとします。

第 38 条(承諾の限界)

当社は、契約者から工事その他の請求があった場合に、その請求を承諾することが技術的に困難なときまたは保守することが著しく困難である等当社の業務の遂行上支障があるときは、その請求を承諾しないことがあります。この場合は、その理由をその請求をした者に通知します。ただし、約款において別段の定めがある場合は、その定めるところによりします。

第 39 条(利用に係る契約者の義務)

1. 契約者は、次のことを守っていただきます。
 - (1) 当社が本サービス利用契約に基づき設置した電気通信設備を移動し、取り外し、変更し、分解し、もしくは損壊し、またはその設備に線条その他の導体を連絡しないこと。ただし、天災、事変その他の非常事態に際してその電気通信設備を保護する必要があるときまたは自営端末設備もしくは自営電気通信設備の接続もしくは保守のため必要があるときは、この限りではありません。なお、この場合はすみやかに当社へ通知していただきます。
 - (2) 通信の伝送に妨害を与える行為を行わないこと。
 - (3) 当社が業務の遂行上支障がないと認めた場合を除いて、当社が本サービス利用契約に基づき設置した電気通信設備に他の機械、付加物品等を取り付けないこと。
 - (4) 当社が本サービス利用契約に基づき設置した電気通信設備を善良な管理者の注意をもって保管すること。
2. 契約者は、前項の定め違反して電気通信設備を亡失し、またはき損したときは、当社が指定する期日までにその補充、修繕その他の工事等に必要の費用を支払っていただきます。

第 40 条(契約者回線等の設置場所の提供等)

契約者からの契約者回線等および端末設備の設置場所の提供等については、契約者からの契約者回線等および端末設備の設置場所の提供等については、次のとおりとします。

- (1) 契約者回線等の終端にある構内(これに準ずる区域内を含みます。)または建物内において、当社が契約者回線等および端末設備を設置するために必要な場所は、その契約者から提供していただきます。
- (2) 当社が本サービス利用契約に基づいて設置する電気通信設備に必要な電気は、契約者から提供していただくことがあります。
- (3) 契約者は、契約者回線等の終端のある構内(これに準ずる区域内を含みます。)または建物内において、当社の電気通信設備を設置するために管路等の特別な設備を使用することを希望するときは、自己の負担

によりその設備を設置していただきます。

第 41 条(技術的事項)

本サービスにおける基本的な技術的事項は当社が別に定める所によりします。

第 42 条(法令に定める事項)

本サービスの提供または利用にあたり、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します。

第 43 条(閲覧)

約款において、当社が別に定めることとしている事項については、当社は閲覧に供します。

第 44 条(付加機能)

当社は、契約者から請求があったときは別に定めるところにより、付加機能を提供します。ただし、付加機能の提供が技術的に困難なときまたは保守することが著しく困難である等、当社の業務の遂行上支障があるときは、その付加機能を提供できないことがあります。

第 45 条(本サービスに付随するサービス)

当社が別途定める本サービスに付随して当社または他社が無償で提供する他のサービス(以下、「付随サービス」といいます。)を利用する契約者は、本サービス利用契約が終了した後も、付随サービスの提供を受けることを希望する場合、付随サービスを提供する当社または他社が別途定める対価を支払うことに同意するものとします。

第 46 条(契約者に係る情報の利用)

当社は、契約者に係る氏名もしくは名称、契約者連絡先電話番号、住所もしくは居住または請求書の送付先等の情報を、当社または当社が指定する事業者(以下、「指定事業者」といいます。)のサービスに係る契約の申し込み、契約の締結、工事、料金の適用または料金の請求、その他、当社、指定事業者の契約約款等の定めに係る業務の遂行上必要な範囲(契約者に係る情報を当社の業務を委託している者に提供する場合を含みます。)で利用します。

第 47 条(サービスの変更または廃止)

1. 当社は、当社または特定事業者の事由等により、本サービスの全部、または一部を変更または廃止することがあります。
2. 当社は、前項の定めにより本サービスを変更または廃止するときは、相当地期間前に契約者に告知します。

第 48 条(サービスの開始時期の変更)

当社は、当社独自の基準で契約者の申込内容を審査し、契約の開始日を変更することができるものとします。

第 49 条(転用)

1. フレッツ光利用者は、当社に転用を請求することができます。
2. 当社は、フレッツ光利用者から転用の請求があったときは、次の場合を除いて、これを承諾するものとします。
 - (1) 第 7 条(契約申し込みの承諾)第 2 項各号のいずれかに該当するとき。
 - (2) 特定事業者が承諾しないとき。
 - (3) その他、当社が適当ではないと判断したとき。
3. 契約者は、本サービスへの転用後、現に利用している本サービスからフレッツ光または他事業者のひかりコラボレーションモデルサービスへの再移行ができないことをあらかじめ承諾するものとします。
4. 契約者は、本サービスへの転用時点または本サービスの解約時において、契約者が特定事業者に対し負担すべき費用が存在することにより、特定事業者から当社への請求が行われた場合、当該費用を当社が指定する方法により契約者が当社に支払うことをあらかじめ承諾するものとします。

第 10 章 その他

第 50 条(支払証明書等の発行)

1. 当社は、契約者等から請求があったときは、当社が本サービスに係る債権を請求事業者に譲渡した場合を除き、本サービスおよび付帯サービスの料金その他の債務(本規約の定めにより、支払いを要することとなった料金、工事に関する費用または割増金等の料金以外の債務をいいます)が既に当社に支払われた旨の証明書(以下、「支払証明書」といいます。)を発行します。
2. 契約者等は、前項の請求をし、その支払証明書の発行を受けたときは、別紙 2 料金表に定める手数料および郵送料等の支払いを要

します。

3. 契約者は、当社が第1項の取扱いを行うことについて同意していただきます。

付則: 令和4年12月1日制定

「セキュリティ」利用規約

第1章 総則

第1条(サービス運営等)

1. 株式会社 VESSEL(以下「当社」といいます。))は、「セキュリティ規約」(以下「本規約」といいます。))に従って、「セキュリティ」(以下「本サービス」といいます。))を運営します。なお、本サービスの詳細は第2条に定めるものとします。
2. 次条に定義する申込者に対して発する第3条に規定する通知は、本規約の一部を構成するものとします。
3. 当社が、本規約の他に別途当社の指定する方法にて定める各サービスの利用規約および各サービスの「ご案内」または「サービスについて」等で規定する各サービス利用上の注意事項および利用条件等の告知も、名称の如何にかかわらず、本規約の一部を構成するものとします。
4. 申込者が本サービスを利用するには、本規約のほか、各サービスの利用規約、利用条件等に同意するものとします。本規約と各サービスの利用規約と抵触する条項等が存する場合は各サービスの利用規約における定めが優先的に適用されるものとします。

第2条(用語の定義)

本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

- (1) 本サービス(端末セキュリティ)
当社が提供する端末セキュリティをいいます。
- (2) 申込者
当社が指定する方法にて本サービスへの申込を行い、当社がこれを承諾し、当社所定の手続きを完了した者。
- (3) 利用契約
本規約に基づき当社と申込者との間に締結される、本サービスにおける各種サービスの提供に関する契約。
- (4) 申込者設備
本サービスの提供を受けるため、申込者が設置する電気通信設備その他の機器およびソフトウェア。
- (5) 本サービス用設備
当社が本サービスを提供するにあたり、当社が設置する電気通信設備その他の機器およびソフトウェア。
- (6) 本サービス用設備等
本サービス用設備のほか、本サービスを提供するために必要なその他の電気通信設備その他の機器およびソフトウェア(当社が登録電気通信事業者等の電気通信事業者より借り受ける電気通信回線を含みます。)
- (7) 課金開始日
申込者へ、当社より発行された「サービス開始のお知らせ」に記載された日。
- (8) 消費税相当額
消費税法(昭和63年法律第108号)および同法に関する法令の規定に基づき課税される消費税の額ならびに地方税法(昭和25年法律第226号)および同法に関する法令の規定に基づき課税される地方消費税の額。
- (9) キーコード
本サービスを利用するにあたり、申込者その他の者を識別するために用いられる符号。
- (10) 対象デバイス
本サービスが適用される、申込者のデバイス(パソコン及びMacを含む)。

第3条(通知)

1. 当社から申込者への通知は、通知内容を書面、電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法等、当社が適当と判断する方法により行います。
2. 前項の規定に基づき、当社から申込者への通知を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法により行う場合には、当該通知は、その内容が本サービス用設備に入力され、インターネットによって発信された時点に行われたものとします。

第4条(契約約款の変更)

1. 当社は、本規約(本規約に基づく利用契約等を含むもの)とします。以下、

同じとします。)を随時変更することができるものとします。なお、本規約が変更された場合には、申込者の利用条件その他の利用契約の内容は、改定後の新約款を適用するものとします。

2. 変更後の契約約款については、当社が別途定める場合を除いて、当社のホームページに表示した時点より、効力を生じるものとします。

第2章 本サービスの利用契約の締結等

第5条(利用の申込み)

本サービス利用の申込みは、本規約に同意のうえ、当社所定の方法により行うものとします。

当社が内容を確認し、当該契約申込を承諾したときに利用契約が成立します。

第6条(申込者の登録情報等の変更)

1. 申込者は、その住所、電話番号または本サービスの利用料金の決済に用いるクレジットカードの番号もしくは有効期限、その他、当社への届出内容を変更するときは、可能な場合は事前に、不可能な場合は事後直ちに当社所定の変更手続きを行うものとします。
2. 本条第1項の届出がなかったこともしくは届出の遅滞により、申込者が通信不能等の不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

第7条(申込者からの解約)

本サービスの申込者が利用契約を解約しようとするときは、次の事項に従うものとします。

- (1) 申込者は、利用契約を解約しようとするときは、当社ホームページ記載の当社所定の方法によりその旨を当社に通知するものとします。
- (2) 申込者より利用契約の解約の申請がない場合は、利用契約を自動的に更新するものとします。
- (3) 申込者が利用契約を解約する場合、当社は解約月の末日をもってキーコードの利用停止の処置をとるものとします。
- (4) 本条による解約の場合、当該時点において発生している利用料金その他の債務の履行は第4章に基づきなされるものとします。

第8条(当社からの解約)

1. 当社は、申込者が利用契約を締結した後になって以下の各号のいずれか一つに該当することが明らかになった場合、前項の規定にかかわらず利用契約を即時解約できるものとします。
 - (1) 申込者が実在しない場合。
 - (2) 本サービスの利用申込みの際に、虚偽の届出をしたことが判明した場合。
 - (3) 申込者の利用料金の決済に用いるクレジットカードにつき、カード会社の承認が確認できない場合。
 - (4) 申込者が未成年者、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、入会申込の手続が成年被後見人によって行われておらず、または入会申込の際に法定代理人、保佐人もしくは補助人の同意を得ていなかった場合。
 - (5) 申込者への本サービスの提供に関し、業務上または技術上の著しい困難が生じた場合。
 - (6) 申込者が、当社または本サービスの信用を毀損するおそれがある方法で本サービスを利用、またそのおそれがあると当社が判断した場合。
 - (7) 支払期日を経過しても本サービス利用料金を支払わない場合。
 - (8) 本サービスの利用料金の決済に用いる契約者の指定クレジットカードの利用が解約、更新その他の理由により確認できなくなった場合。
 - (9) 本サービスの利用料金の決済に用いる契約者の指定クレジットカードが紛失等の事由により利用不能となり、クレジットカード会社から緊急に停止すべき旨の連絡が当社にきた場合。
- (10) 当社指定の決済方法登録申込書が返送期限までに到着していない場合。
- (11) 契約者に対する破産の申立があった場合、又は契約者が成年被後見開始の審判、保佐開始の審判もしくは補助開始の審判を受けた場合。
- (12) 本サービスの利用が第18条(禁止事項)の各号のいずれかに該当する場合。
- (13) その他、前各号に準じる場合で当社が適当ではないと判断した場合。
2. 当社は、前各項の規定により利用契約を解約しようとするときには、その申込者に解約の旨を通知もしくは催告をするものとします。ただし、やむを得ない場合にはこの限りではありません。
3. 当社は、本条第1項第8号又は第9号の事由に該当する場合であっても、契約者の希望により、契約者が一時的にクレジットカード以外の

決済方法を用いて利用料金を支払い、さらに後日新たに別のクレジットカードを登録することを条件に、本サービスを継続して使用することを認めることがあります。ただし、本項の規定は当社の義務を定めるものではありません。

4. 契約者が本サービスの利用料金その他の債務を所定の支払期日が過ぎてもなお履行しない場合、契約者は、所定の支払期日の翌日から支払日までの日数に、年 14.5%の割合で計算した金額を延滞損害金として、本サービスの利用料金その他の債務と一括して、当社が指定する方法で指定した日までに支払うものとします。また、その支払いに必要な振込手数料その他の費用は、契約者の負担とします。
5. 本条の定めは、当社が契約者に対して損害賠償を請求することを制限するものではありません。

第 9 条(権利の譲渡制限)

本規約に別段の定めがある場合を除き、申込者が本サービスの提供を受ける権利は、譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等一切の処分をすることはできません。

第 10 条(設備の設置・維持管理および接続)

1. 申込者は、本サービスを利用するにあたっては、本規約にて当社が行うものと定めている場合を除き、自らの費用と責任により申込者設備を設置し、本サービスを利用可能な状態に置くものとします。
2. 申込者は、本サービスを利用するにあたっては、自己の費用と責任にて、登録電気通信事業者等の任意の電気通信サービスを利用して、申込者設備を当社のサービスに接続するものとします。
3. 当社は、申込者が前各項の規定に従い設置、維持および接続を行わない場合、本サービス提供の義務を負わないものとします。

第 3 章 本サービス

第 11 条(本サービスの廃止)

1. 当社は、都合により本サービスの全部または一部を一時的にまたは永続的に廃止することがあります。
2. 当社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、申込者に対し、本サービスを廃止する日の 30 日前までに通知します。ただし、やむを得ない場合については、この限りではありません。
3. 本条第 1 項により当社が本サービスを廃止した場合、当社は申込者に対し、何ら責任を負わないものとします。

第 12 条(使用期間)

当社が第 5 条に定める承諾後に当社がサポート光会員証を発送したときより開始し、第 7 条に定める利用者からの解約連絡、または、第 8 条に定める当社による解除により当社が所定の手続きを終了した時点までとします。

第 13 条(アンインストール時の残存ファイル)

利用者は、利用者がウェブルートサービスをアンインストール(削除)された後も、主としてインストールが行われた日時をウェブルートが記録することを目的として、レジストリ等、若干残存ファイルをハードディスク内に残すことに同意します。なお、これらはパソコンの動作に影響を及ぼすものではありません。

第 4 章 利用料金

第 14 条(料金)

本サービスの利用料金は、月額 980 円(税抜)です。

第 15 条(利用料金の支払義務)

1. 申込者は、課金開始日から起算して利用契約の解約日までの期間について、料金表に定める利用料金およびこれにかかる消費税相当額の支払うものとします。
2. 前項の期間において、会員規約の第 1 章総則の第 25 条(保守等による本サービスの中止)に定める本サービスの提供の中止その他の事由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であっても、申込者は、その期間中の利用料金およびこれにかかる消費税相当額を支払うものとします。
3. 本サービスの利用料金の日割は行わないものとします。なお、課金開始日より利用料金が発生するものとします。
4. 当社の責に帰さない事由により申込者がインターネット接続サービスを利用できない場合であっても、利用料金の減額等は行わないものとします。

第 5 章 申込者の義務等

第 16 条(キーコード)

1. 申込者は、キーコードを第三者(以下「他者」といい、国内外を問わない

ものとし、)に貸与、譲渡、または共有しないものとします。

2. 申込者は、申込者のキーコードにより本サービスが利用されたとき(機器またはネットワークの接続・設定により、申込者自身が関与しなくともキーコードの自動認証がなされ、他者による利用が可能となっている場合を含みます。))には、当該利用行為が申込者自身の行為であるか否かを問わず、申込者自身の利用とみなされることに同意するものとします。ただし、当社の責に帰する事由によりキーコードが他者に利用された場合にはこの限りではありません。
3. 申込者のキーコードを利用して申込者と他者により同時に、または他者のみによりなされた本サービスの利用については、当社は一切の責任を負わないものとします。
4. 申込者は、自己のキーコード等の管理について一切の責任を負うものとします。なお、当社は、当該申込者のキーコードが他者に利用されたことによって当該申込者が被る損害については、当該申込者の故意過失の有無にかかわらず一切責任を負いません。

第 17 条(自己責任の原則)

1. 申込者は、申込者による本サービスの利用とその利用によりなされた一切の行為とその結果について一切の責任を負うものとします。
2. 申込者は、①本サービスの利用に伴い、他者に対して損害を与えた場合、または②他者からクレームが通知された場合、自己の責任と費用をもって処理解決するものとし、当社に対しいかなる責任も負担させないものとします。申込者が本サービスの利用に伴い、他者から損害を受けた場合または他者に対しクレームを通知する場合においても同様とします。
3. 申込者は、他者の行為に対する要望、疑問もしくはクレームがある場合は、当該他者に対し、直接その旨を通知するものとし、その結果については、自己の責任と費用をもって処理解決するものとします。当社は、申込者がその故意または過失により当社に損害を被らせたとときは、申込者に当該損害の賠償を請求することができるものとし、申込者は当社の請求に基づき、直ちに当該損害を賠償するものとします。

第 6 章 損害賠償等

第 18 条(損害賠償の制限)

1. 当社は、本規約で特に定める場合を除き、申込者が本サービスの利用に関して被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の責任を問わず、申込者が当社に支払う利用料金を超えて賠償の責任を負わないものとします。ただし、申込者が本サービスの利用に関して当社の故意または重大な過失により損害を被った場合には、この限りではありません。
2. 当社は、本サービスによってアクセスが可能な情報、ソフトウェア等について、その完全性、真偽、正確性、最新性、信頼性、有用性または第三者権利を侵害していないこと等を一切保証しないものとします。
3. 当社は、申込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。
4. 当社は、本サービスの提供をもって、申込者の問題・課題等の設定、解決方法の策定、解決または解決方法の説明を保証するものではありません。
5. 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよびサービスの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、それぞれに対して申込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。
6. 当社は、オペレータの説明に基づいて申込者が実施した作業の内容について保証するものではありません。
7. 当社は、オペレータの説明に基づいて申込者が実施した作業の実施に伴い、生じる申込者の損害について、一切の責任を負いません。
8. 当社は、第 11 条(本サービスの廃止)の規定により本サービスの保守等によるサービスの中止ならびに本サービスの廃止に伴い生じる申込者の損害について、一切の責任を負いません。
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損害については、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、改ざんする等の手段で国家また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申込者に通知します。

第 19 条(禁止事項)

申込者は、本サービスを利用して、次の行為を行わないものとします。

- (1) 当社が特に認めた行為以外の、営業活動、営利を目的とした利用およびその準備を目的とした利用。
- (2) 当社もしくは第三者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
- (3) 当社もしくは第三者の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
- (4) 当社もしくは第三者を差別もしくは誹謗中傷し、またはその名誉もしくは信用を毀損する行為。
- (5) 詐欺等の犯罪に結びつく、または結びつくおそれのある行為。
- (6) 本サービスにより利用しうる情報を改ざんまたは消去する行為。
- (7) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為。
- (8) ウイルス等の有害なコンピュータプログラム、ファイル交換ソフトウェア等を送信、または第三者が受信もしくは受信可能な状態におく行為。
- (9) 第三者の設備等または本サービス用設備等の利用もしくは運営に支障を与える行為、または与えるおそれのある行為。
- (10) 本人の同意を得ることなく、または詐欺的な手段により第三者の個人情報収集する行為。
- (11) その他、社会的状況を勘案の上、当社が不適当と認める行為。

付則: 令和 4 年 12 月 1 日制定

「データ復旧サービス」利用規約

第 1 条(本利用規約の目的)

本利用規約は、お客様と株式会社 VESSEL(以下「当社」といいます)との間の「データ復旧サービス」(以下「本サービス」といいます)に関する条件を規定するものです。本規約は「サポート光会員規約」に準ずるものとする。

第 2 条(本利用規約の適用)

お客様は、本利用規約に同意の上、本サービスに申し込んだものとみなされ、本利用規約に従って本サービスを利用するものとします。

第 3 条(本サービスの利用の条件)

本サービスを、申込者が本サービスを利用するには、本規約のほか、サポート光会員規約、各サービスの利用規約、利用条件等に同意するものとします。本規約とサポート光会員規約の間に抵触する条項等が存する場合は、本規約における定めが優先的に適用されるものとし、本規約と各サービスの利用規約との間に抵触する条項等が存する場合は、各サービスの利用規約における定めが優先的に適用されるものとします。

第 4 条(対象パソコン)

本サービスの対象パソコンは以下対象商品のメーカー(以下「メーカー」といいます)が製造し、マイクロソフト社が提供する Windows®OS を搭載しているパソコンとします。

- 1) NEC 2) 富士通 3) ソニー 4) 東芝 5) シャープ 6) 松下 7) レノボ (Lenovo) 8) デル (DELL) 9) ヒューレット・パカード (HP) 10) EPSON 11) マウスコンピューター 12) その他当社が認める機種

第 5 条(対象タブレット)

本サービスの対象タブレットは以下の OS が対象となります。

- 1) Android 2) iOS

第 6 条(対象スマートフォン)

本サービスの対象スマートフォンは以下の OS が対象となります。

- 1) Android 2) iOS

第 7 条(登録端末)

本サービスをご利用いただける端末は、原則本サービス申込時にメーカー名、OS を登録したパソコン・タブレットと、メーカー名・電話番号を登録したスマートフォン(以下「登録端末」といいます)となります。登録端末は、本サービスの利用期間中(以下「サービス期間中」といいます)に変更することは出来ません。但し、本サービス申し込み後、お客様が新規購入したパソコン・タブレット・スマートフォンにサービス期間中に登録端末を変更することが可能です。また登録端末が初期故障で交換となった場合は、交換日より 30 日以内に申告していただいたものに限り変更対応するものとします。

第 8 条(障害の種類)

- 1) 論理障害
論理障害とは、データ障害のうち、ハードウェアは故障していないが、記憶媒体などに電磁的記録障害が発生したことをいいます。(一部タブレットおよびスマートフォンは除く)
- 2) 物理障害
物理障害とは、ハードディスクの磁気ヘッドに問題がある場合や機械的・電氣的故障のことをいいます。一部タブレットおよびスマートフォンは除く)

第 9 条(本サービスの内容)

本サービスは、本利用規約の第 4 条、第 5 条、第 6 条に定める登録端末において、データ障害時においてデータを復旧するための費用(見積額の 50%)を当社が負担するサービスです。お客様はお見積額より 50%、または 50%相当額を差し引いた代金をお支払いいただきます。

- 1) 当社は、本サービスの提供に関する業務の一部を当社が提携する業者に委託するものとします。
- 2) 本サービスご利用の際には、当社が運営する「サポート光 カスタマーセンター」に事前に障害状況のご説明が必要となります。
- 3) 本サービスは、サービス期間中であれば、本サービスは何度でもご利用いただけます。
- 4) 本サービスをご利用の際に発生する送料については、送り主側の負担となります。
- 5) お客様の実費負担分については、お振込みまたは窓口払い(事前)でお支払いいただきます。お支払いの確認後に、復旧作業を開始し、本利用規約の第 4 条、第 5 条、第 6 条に定める登録パソコン・タブレット・スマートフォン・復旧したデータをご返却させていただきます。

第 10 条(料金)

本サービスの利用料金は、月額 800 円(税抜)です。

第 11 条(サービス期間)

当社は、サポート光サービスの利用期間中において、本サービスを提供します。

第 12 条(本サービスの利用方法)

本サービスの、利用方法は以下の通りとなります。

- 1) 本サービス利用のご相談
本サービスの利用のご相談は当社が運営する「サポート光 カスタマーセンター」に、直接お電話か、FAX でご連絡下さい。
(受付先) サポート光 カスタマーセンター
TEL 0120-961-531
営業時間 12 時~21 時 ※火曜日を除く
- 2) 本サービスの利用の際、お客様自身が本サービスに加入されていることを申込書もしくはお電話にて申告することとします。
- 3) データ復旧完了の登録端末のお届けデータ、復旧作業が完了した登録端末は、申込書にお客様が記載いただいたお客様の連絡先までお届けします。

第 13 条(データ復旧にかかる期間)

お客様が登録端末を当社にお送りいただき、当社に登録端末到着後、データ復旧完了後の登録端末の納品まで、原則として 10 営業日に対応します。但し、次の各号のいずれかに該当する場合は、10 営業日以上の日数を要する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

- 1) 論理障害において、障害の程度が重い場合
- 2) 物理障害において、障害の程度が重い場合
- 3) お客様の都合により、データ復旧完了後の登録端末の返却日の日程変更等が生じた場合
- 4) 天災地変、戦争、暴動、内乱、輸送機関の事故、労働争議、その他不可抗力の事由が生じた場合

第 14 条(本サービスを受ける際の注意点)

本サービスをご利用頂くには、次に掲げる本サービスの制限事項、確認事項を事前によくお読みの上、お申し込み下さい。

- 1) 本サービスは、データの復旧を確実に保証するものではありません。データは、修復箇所の状態により復旧できない場合があります。その場合、当社は一切の責任を負いません。
- 2) 本サービスをご利用いただく際に、個人情報保護法に基づき、ご依頼者様がご契約者本人であることの証明をお願いする場合があります。
- 3) 本サービスを受ける際には、ハードディスクを取り出すためにパソコンまたはタブレット・スマートフォンを解体する場合がありますが、その場合メーカーによる保証を受けられなくなることがあります。
- 4) ハードディスクに物理的な障害がある場合は、ハードディスク・ケースの開封を行う場合がありますが、その場合メーカーによる保証を受けられなくなることがあります。
- 5) 復旧データは、CD-ROM 又は、DVD-ROM、microSD カードでお渡し致します。但し、復旧データが 4GB を超えた場合は、外付けハードディスクでお渡し致しますが、外付けハードディスクの代金として、お客様には別途実費約 14,000 円(税抜)をお支払いいただきます。
- 6) 障害のデータ復旧作業は「概算お見積もり」を口頭でご連絡し、お客様にご了承頂いた場合に実施します。但し「調査結果報告書・お見積もり書」の提出後にデータ復旧作業をキャンセルされる場合、作業費として 20,000 円(税抜)をお支払いいただきます。

第 15 条(適用除外サービス)

次に掲げるサービスについては、本サービスの対象外といたします。

- 1) 不具合原因の調査・解析、パソコン・タブレット・スマートフォンの修理及び OS の復旧

- 2) 登録端末の原状回復
- 3) 破損しているデータの回復
- 4) 日本語及び英語以外が使用言語のデータの回復
- 5) その他、当社にて実施していないサービス全般
- 6) 第4条、第5条、第6条の登録端末以外の本サービス依頼

第16条(免責事項)

本サービス提供における当社の責任範囲は以下の通りといたします。

- 1) 当社は、本サービスの提供に起因して発生したデータの喪失、データの機能性の喪失、ソフトウェアの喪失、使用不能、それらから引き起こされる間接的損害、特別損害、偶発的損害、および逸失利益についての責任は負いません。また、対象機器内の全てのソフトウェアとデータファイルのバックアップはお客様の責任で行うものとします。
- 2) 本サービス提供に伴う当社の責任範囲内でお客様が損害を被った場合、お客様は直接かつ現実生じた損害につき当社に対して賠償を請求できるものとします。ただしその額が本サービスのためにお客様の支払額(月額基本料は含まない)を超えないものとします。

第17条(サービス利用の停止)

当社は、お客様が以下のいずれかに該当すると判断した場合は、事前にお客様に連絡することなく直ちにお客様の本サービスの利用を停止できるものとします。

- 1) お客様の本サービスの申し込み時、本サービスの利用受付時の情報に虚偽が発覚した場合
- 2) お客様が本規約のいずれかに違反した場合
- 3) お客様が法令に反する行為を行った場合
- 4) お客様が登録端末を第三者に譲渡した場合
- 5) お客様もしくは第三者が登録端末に不当な改造を施した場合
- 6) お客様がサポート光サービスの利用料金の支払を滞った場合

付則: 令和4年12月1日制定

「お財布サポート」利用規約

第1条(会員サービスの人的範囲)

お財布サポートbyえらべる倶楽部を利用できる者はサポート光会員本人(以下、「会員」といいます。)と、同居の家族のみとする。

第2条(IDの発行)

当社は会員に対しIDを発行し、会員はIDの交付を受けた時をもって会員たる地位を取得するものとする。会員は本サービスの提供を受けるに際しては当該サービス提供者に対し会員証(携帯電話による画像情報)を提示しなければならない。

第3条(ID・パスワードの発行)

会員は本会入会時にID及びパスワードの発行を受け、これらにより本会のWEBページにアクセスすることができる。

第4条(クーポンサービスの利用方法)

会員は本会に入会した際に発行を受けたID及びパスワードを用いて以下のページでログインし、希望のクーポンを店頭で提示、もしくは所定の方法で利用することでサービスを受けることができます。

お財布サポートbyえらべる倶楽部 ホームページ

<https://www.elavel-club.com/smp/LoginUI/login/life/osaifu>

第5条(利用契約に基づく権利の譲渡の禁止)

会員が利用契約に基づいて本権利の提供を受ける権利は、第三者へ譲渡することができません。

第6条(契約者が行う利用契約の解除)

会員は、利用契約を解除するときは、当社所定の方法により、そのことをあらかじめ当社に通知するものとします。この場合、利用契約は、当社にその通知が到達した日を含む料金月の末日をもって終了します。

第7条(当社が行う利用契約の解除)

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合は、契約者に対し何ら催告等を行うことなく、その利用契約を解除できるものとします。

- (1) 会員がサポート光利用規約に違反したと当社が判断したとき
- (2) サービス利用契約が終了したことを当社が認知したとき
- (3) その他利用契約を継続することが不適当と当社が判断したとき

2. 当社は、前項の措置により契約者に生じた損害等について、一切の責任を負わないものとします。

第8条(遵守事項)

会員は以下の事項を遵守しなければならない。

- ①お財布サポートbyえらべる倶楽部を営業行為等の目的に利用してはなら

ない。

②別途料金を要するサービスの提供を受ける場合、当該料金を支払わなければならない。

③お財布サポートbyえらべる倶楽部の利用に際して、その施設等の利用規約に従い、万一その施設等に対して故意または過失により損害を与えたとき、会員はその損害を賠償しなければならない。

④お財布サポートbyえらべる倶楽部の利用に際して、その施設等とトラブルが生じたとしても、当社は一切の責任を負わないものとする。また、生じたトラブルに対してすみやかに解決するようにしなければならない。

⑤個人会員及び同居の親族以外の第三者に会員ID及びパスワードを譲渡、或いは貸与するなどしてお財布サポートbyえらべる倶楽部を利用させてはならない。

⑥お財布サポートbyえらべる倶楽部の名誉信用を害するような行為をしてはならない。

第9条(サービスの一時停止・中止等)

当社は、サーバー機器メンテナンスのため、又は自然災害、天変地異、その他制御できない事情によりお財布サポートbyえらべる倶楽部提供を一時停止又は中止することがある。この場合当社及びWEBページの運営会社等は一時停止による責任を一切負わない。

第10条(サービスの終了)

当社は事前の通知なくお財布サポートbyえらべる倶楽部を終了することがある。この場合当社及びWEBページ運営会社等は本サービスの終了による責任を一切負わない。

付則: 令和4年12月1日制定

「サポート光 FC クラブ」利用規約

第1条(規約の適用)

本規約は、個人会員と株式会社 VESSEL(以下当社という)との間のサポート光 FC クラブ(以後本会という)に係る一切の關係に適用する。

第2条(申込みの承諾)

1. 当社は、利用契約の申込みがあったときは、受け付けた順序に従って承諾します。

2. 前項の規定にかかわらず、当社は、業務上の都合により、その申込みの承諾を延期することがあります。

3. 前1項の規定にかかわらず、当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、その申込みを承諾しないことがあります。

(1) 申込内容に虚偽事項、誤記又は記入漏れがあるとき

(2) 利用契約の申込みをした者が、本規約により生じる債務の支払いを怠るおそれがあるとき

(3) 利用契約の申込みをした者が、サポート光会員規約に定める利用停止の要件に該当し、サポート光サービスの利用停止、もしくはサポート光サービスの会員契約を解除されたことがあるとき

(4) 利用契約の申込みをした者が本規約に違反したことがあるとき

(5) その他当社の業務の遂行上支障があるとき

4. 利用契約は、当社が契約者の会員IDを発行した時点で成立するものとします。

5. 前項の場合において、当社は、その翌日以降に順次、本サービスの利用に必要な情報を、契約者がサポート光サービスのご住所として登録している場所へ通知するものとします。

第3条(会員サービスの種類内容)

会員は当社が提供する本会の提供を受けることができる。

第4条(会員サービスの人的範囲)

本サービスを利用できる者は会員本人と同居の家族のみとする。

第5条(会員IDの発行)

当社は本会に入会を承認された会員に対し会員IDを発行し、会員は会員IDの交付を受けた時をもって会員たる地位を取得するものとする。会員は本サービスの提供を受けるに際しては当該サービス提供者に対し会員証(携帯電話による画像情報)を提示しなければならない。

第6条(会員ID・パスワードの発行)

会員は本会に入会した際に会員ID及びパスワードの発行を受け、これらによ

り本会のWEBページにアクセスすることができる。

第7条(利用契約に基づく権利の譲渡の禁止)

契約者が利用契約に基づいて本権利の提供を受ける権利は、第三者へ譲渡することができません。

第8条(契約者が行う利用契約の解除)

契約者は、利用契約を解除するときは、当社所定の方法により、そのことをあらかじめ当社に通知するものとします。この場合、利用契約は、当社にその通知が到達した日を含む料金月の末日をもって終了します。

第9条(当社が行う利用契約の解除)

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合は、契約者に対し何ら催告等を行うことなく、その利用契約を解除できるものとします。
 - (1) 契約者がサポート光サービス利用規約もしくは本規約に違反したと当社が判断したとき
 - (2) サービス利用契約が終了したことを当社が認知したとき
 - (3) その他利用契約を継続することが不適当と当社が判断したとき
2. 当社は、前項の措置により契約者に生じた損害等について、一切の責任を負わないものとします。

第10条(月額料金の支払義務)

契約者は、利用契約が成立した日を含む料金月から起算してその利用契約が終了した日を含む料金月までの期間について、月額 800 円(税抜)の利用料を支払うものとします。なお、月額料金の日割りは行いません。

1. 当社は、本規約に別段の定めがない限り、月額料金の減額及び免除並びに受領済みの月額料金の返金は行いません。
2. 契約者は、当社が別に定めるサポート光サービス利用規約の定めに従って月額料金を支払うものとします。

第11条(遵守事項)

- 会員は以下の事項を遵守しなければならない。
- ① 登録事項に変更が生じた場合、速やかに所定の用紙にて本会に届出を行うものとする。
 - ② 本サービスを営業行為等の目的に利用してはならない。
 - ③ 別途料金を要するサービスの提供を受ける場合、当該料金を支払わなければならない。
 - ④ 本サービスの利用に際して、その施設等の利用規約に従い、万一その施設等に対して故意または過失により損害を与えたとき、会員はその損害を賠償しなければならない。
 - ⑤ 本サービスの利用に際して、その施設等とトラブルが生じたとしても、当社は一切の責任を負わないものとする。また、生じたトラブルに対してすみやかに解決するようにしなければならない。
 - ⑥ 個人会員及び同居の親族以外の第三者に会員ID及びパスワードを譲渡或いは貸与するなどして本サービスを利用させてはならない。
 - ⑦ 本会の名誉信用を害するような行為をしてはならない。

第12条(サービスの一時停止・中止等)

当社は、サーバー機器のメンテナンスのため、又は自然災害、天変地異、その他制御できない事情により本サービス提供を一時停止又は中止することがある。この場合当社及びWEBページの運営会社等は一時停止による責任を一切負わない。

第13条(サービスの終了)

当社は事前の通知なく本サービスを終了することがある。この場合当社及びWEBページ運営会社等は本サービスの終了による責任を一切負わない。

付則: 令和 4 年 12 月 1 日制定

「サポート光 駆けつけサービス」利用規約

第1章 総則

第1条(適用関係)

1. 駆けつけサービス利用規約(以下「本契約」という)は、株式会社 VESSEL(以下「当社」といいます。)が提供するサービスである「駆けつけサービス」(以下「本サービス」といいます。)の利用等に関して適用されます。なお、本サービスは、当社及び当社の業務提携先(以下「業務提携先」という。)を通じて提供されます。
2. 本サービスの販売、請求はサポート光を提供する株式会社 VESSEL がおこなうものとします。また請求の時期、方法は主回線であるサポート光と同じとします。

第2条(定義)

1. 「会員」とは、本利用規約に同意の上、当社所定の加入申込手続(以下「加入申込手続」といいます。)を行い、当社がこれを承諾した個人をいいます。
2. 「利用者」とは、会員及びその同居人をいい、本利用規約に従い、本サービスを利用する者をいいます。

第3条(本サービスの利用)

1. 利用者は、利用規約の定めるところに従い、本サービスを利用できます。
2. 会員は、自己以外の本サービスの利用者による本サービスの利用に際して、これらの者に本利用規約及び諸規定の定めを遵守させる義務を負うものとします。

第4条(消費税率又は地方消費税率の変更)

会員は、消費税率又は地方消費税率が変更になった場合、その税率が施行される時から自動的に当該変更後の税率に従って、第12条第1項に定める料金に係る消費税及び地方消費税が変更されることに、予め同意するものとします。その他本サービスの提供に基づき発生する税込価格の料金についても同様とします。

第5条(有効期間)

利用者は、加入申込手続の完了後、当社が指定した日より本サービスの利用を開始できます。また、利用者は、本サービスの利用終了を希望するときは、その旨を当社に対し申し出るものとし、当該申出に基づく当社の手続完了をもって、本サービスの利用を終了するものとします。

第6条(登録情報の変更)

1. 本人は、当社に届け出た連絡先や同居人等の情報(以下「登録情報」といいます。)に変更があった場合、当社所定の方法により速やかに変更手続をとるものとします。また、登録情報の変更は本人の申し出により行います。
2. 登録情報の不備、変更手続の不履行や遅滞などにより利用者が不利益を被ったとしても、当社はいかなる責任も負いません。

第7条(利用資格の取消し)

利用者が次のいずれかに該当した場合、当社は利用者の使用資格を取り消すことができるものとします。

- ① 加入申込手続の際に虚偽の申告をした場合
- ② 本利用規約又は諸規定の定め違反した場合
- ③ 不要な問合せや悪質ないたずら等で本サービスの業務に支障をきたした場合
- ④ 暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団若しくは個人(いわゆる反社会的勢力)に属する、又は密接な関係を有する場合
- ⑤ その他、当社が利用者として不適切とみなした場合

第8条(個人情報)

1. 当社は、本サービスの利用等を通じて当社が知り得た利用者の個人情報(以下「利用者の個人情報」といいます。)について、「個人情報の保護に関する法律」その他の法令を遵守し、善良なる管理者の注意をもって管理するものとします。
2. 利用者は、利用者の個人情報を当社が次の各号の目的の範囲内で使用することに同意するものとします。
 - ① 利用者より依頼を受けた各種サービスを当該利用者に対して提供するため
 - ② 本サービスの運営上必要な事項を利用者に知らせるため
 - ③ 本サービスその他当社の商品等の改善等に役立てるための各種アンケートを実施するため
 - ④ 本サービスの利用状況や利用者の属性等に応じた新たなサービスを開発するため
 - ⑤ 当社又は業務提携先が提供するサービス、商品、キャンペーン等のご案内のため
3. 当社及び業務提携先は、本サービスの提供に関わる業務を第三者に委託することがあります。この場合、当社及び業務提携先は、業務遂行上必要な範囲で当該委託先に利用者の個人情報を取り扱わせることがあり、利用者はあらかじめこれに同意するものとします。
4. 前項に定める場合のほか、次の各号のいずれかに該当する場合は、当社は利用者の個人情報を第三者に開示・提供することがあります。
 - ① 個人又は公共の安全を守るために緊急の必要がある場合
 - ② 裁判所の命令若しくは法令に基づく強制的な処分、又は法令により開示が必要とされる場合

③ 当社が本サービスの運営維持のため必要不可欠と判断する合理的かつやむを得ない事由が生じた場合

第9条(規約の追加変更)

本サービスの運営上、利用規約に追加又は変更の必要が生じた場合は、追加又は変更する条項について、当社が別途指定する方法にて告知するものとします。

第10条(免責)

当社及び業務提携先は、本サービスの運営に関して故意又は重大な過失がない限り、利用者に対して損害賠償義務を負わないものとします。

第2章 駆けつけサービス

第11条(内容)

1. 利用者は、サービス対象物件について、次の各号のトラブルが生じた場合、当社指定の専用フリーダイヤルを利用して、24時間365日、トラブルの応急的な解決を図るための情報提供又は現場駆けつけ対応のサービスを受けることができます。

① カギの紛失・故障等、カギのトラブル(但し、特殊構造の鍵に関しては開錠できない場合があります。)

② 水廻りのトラブル

③ ガラスのトラブル

④ ガスのトラブル

⑤ 電気設備のトラブル(利用者が所有する家電製品は対象外とします。)

2. 前項の現場駆けつけ対応時には、利用者の立ち会いが必要です。

3. 現場駆けつけ対応は、本条第1項各号に定めるトラブルについて、トラブルの応急的な解決を図るものであり、同一のトラブルごとに1回に限り、提供されるものとし、当社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、既に現場駆けつけ対応を行ったものについて、当社は再度の現場駆けつけ対応を行わないものとします。

第12条(利用料金)

1. 利用者は、現場駆けつけ対応を無料で受けることができます。但し、次の各号の場合利用者は別途実費等を負担する場合があります(第1号の場合については負担するものとします。)

① 60分を超過した作業の代金(超過10分ごとに1,650円(税込))

② 現場駆けつけ対応に部品交換や特殊作業が必要になった場合の代金

③ その他前各号に関連し、当社が当社の責に帰すべき事由なく前各号以外の実費等を負担した場合

2. 利用者は、本サービスの対象に含まれない事項についても、作業員と協議のうえ別途有料でサービスを受けられる場合があります。

3. 現場駆けつけ対応ではトラブルが解決できない又は二次被害が発生することが予想される場合、利用者は作業員等と協議のうえ別途有料でサービスを依頼することができます。

4. 当社は、前3項の場合の利用料金等の請求業務を、当社の指定する第三者に委託することがあり、利用者はこれを承諾するものとします。

第13条(除外事項)

次の場合は駆けつけサービスの対象外とします。

① 建物共有設備におけるトラブル

② 午後11時以降翌午前9時までの時間帯における破壊による開錠

③ 会員が所有する家電製品等に関するトラブル

④ 入居当初からの故障・破損に関するトラブル

⑤ 原状回復に関するトラブル

⑥ 地震等の天災や火災、暴動等の非常事態におけるトラブル

⑦ その他当社又は業務提携先が不適切と判断した場合

付則: 令和4年12月1日制定

「プレミアムサポート」利用規約

＜1＞利用規約

第1章 総則

第1条(サービス運営等)

1. 株式会社VESSEL(以下「当社」といいます。)は、「プレミアムサポート規約」(以下「本規約」といいます。)に従って、「プレミアムサポート」(以下「本サービス」といいます。)を運営します。なお、本サービスの詳細は第2条に定めるものとします。

2. 次条に定義する申込者に対して発する第3条に規定する通知は、本規約の一部を構成するものとします。

3. 当社が、本規約の他に別途当社の指定する方法にて定める各サービスの利用規約および各サービスの「ご案内」または「サービスについて」等で規定する各サービス利用上の注意事項および利用条件等の告知も、名称の如何にかかわらず、本規約の一部を構成するものとします。

4. 申込者が本サービスを利用するには、本規約のほか、各サービスの利用規約、利用条件等に同意するものとします。本規約と各サービスの利用規約と抵触する条項等が存する場合は各サービスの利用規約における定めが優先的に適用されるものとします。

第2条(用語の定義) 本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使います。

①本サービス(プレミアムサポート)

当社が提供するプレミアムサポートをいいます。なお、本サービスの詳細は、別紙1の「本サービスの詳細」に記載のとおりです。

②申込者

当社が指定する方法にて本サービスへの申込を行い、当社がこれを承諾し、当社所定の手続きを完了した者。

③利用規約

本規約に基づき当社と申込者との間に締結される、本サービスにおける各種サービスの提供に関する契約。

④申込者設備

本サービスの提供を受けるため、申込者が設置する電気通信設備その他の機器およびソフトウェア。

⑤本サービス用設備

当社が本サービスを提供するにあたり、当社が設置する電気通信設備その他の機器およびソフトウェア。

⑥本サービス用設備等

本サービス用設備のほか、本サービスを提供するために必要なその他の電気通信設備その他の機器およびソフトウェア(当社が登録電気通信事業者等の電気通信事業者より借り受ける電気通信回線を含みます。)

⑦課金開始日

申込者へ、当社より発行された「サービス開始のお知らせ」に記載された日。

⑧消費税相当額

消費税法(昭和63年法律第108号)および同法に関する法令の規定に基づき課税される消費税の額ならびに地方税法(昭和25年法律第226号)および同法に関する法令の規定に基づき課税される地方消費税の額。

⑨アカウントID

PINコードと組み合わせ、申込者その他の者を識別するために用いられる符号。

⑩PINコード

アカウントIDと組み合わせ、申込者その他の者を識別するために用いられる符号。

第3条(通知)

1. 当社から申込者への通知は、通知内容を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法等、当社が適当と判断する方法により行います。

2. 前項の規定に基づき、当社から申込者への通知を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法により行う場合には、当該通知は、その内容が本サービス用設備に入力され、インターネットによって発信された時点に行われたものとします。

第4条(契約約款の変更)

1. 当社は、本規約(本規約に基づく利用契約等を含むものとします。以下、同じとします。)を随時変更することができるものとします。なお、本規約が変更された場合には、申込者の利用条件その他の利用契約の内容は、改定後の新約款を適用するものとします。

2. 変更後の契約約款については、当社が別途定める場合を除いて、当社のホームページに表示した時点より、効力を生じるものとします。

第5条(合意管轄)

申込者と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

第6条(準拠法)

本規約に関する準拠法は、日本法とします。

第7条(協議)

本規約に記載のない事項および記載された項目について疑義が生じた場合は、申込者と当社は誠意を持って協議のうえ、解決にあたることとします。

第2章 サービスの利用契約の締結等

第8条(利用の申込み)

本サービス利用の申込みは、本規約に同意のうえ、当社所定の方法により行うものとします。

第9条(申込者の登録情報等の変更)

1.申込者は、その住所、電話番号または本サービスの利用料金の引き落とし口座、または決済に用いるクレジットカードの番号もしくは有効期限、その他、当社への届出内容を変更するときは、可能な場合は事前に、不可能な場合は事後直ちに当社所定の変更手続きを行うものとします。
2.本条第1項の届出がなかったこともしくは届出の遅滞により、申込者が通信不能等の不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

第10条(申込者からの解約)

本サービスの申込者が利用契約を解約しようとするときは、次の事項に従うものとします。

- ①申込者は、利用契約を解約しようとするときは、当社サポート窓口またはホームページの所定フォームからその旨を当社に通知するものとします。毎月の初日から末日までに当社に通知があったものについては当該通知のあった月の末日に本契約の解約があったものとします。
- ②申込者より利用契約の解約の申請がない場合は、利用契約を自動的に更新するものとします
- ③申込者が利用契約を解約する場合、当社は解約月の末日をもってアカウントIDの利用停止の処置をとるものとします。
- ④本条による解約の場合、当該時点において発生している利用料金その他の債務の履行は第4章に基づきなされるものとします。

第11条(当社からの解約)

- 1.当社は、第27条(利用の停止)の規定により、本サービスの利用を停止された申込者が当社の指定する期間内にその停止事由を解消または是正しない場合または当社からの通知が申込者に到達しないことを郵便の宛先不明等により確認した場合は、利用契約を解約できるものとします。
- 2.当社は、申込者が利用契約を締結した後になって以下の各号のいずれか一つに該当することが明らかになった場合、前項の規定にかかわらず利用契約を即時解約できるものとします。
 - ①申込者が実在しない場合。
 - ②本サービスの利用申込みの際に、虚偽の届出をしたことが判明した場合。
 - ③申込者の利用料金の決済会社の承認が確認できない場合。
 - ④申込者が未成年者、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、入会申込の手続が成年被後見人によって行われておらず、または入会申込の際に法定代理人、保佐人もしくは補助人の同意を得ていなかった場合。
 - ⑤申込者への本サービスの提供に関し、業務上または技術上の著しい困難が生じた場合。
 - ⑥申込者が、当社または本サービスの信用を毀損するおそれがある方法で本サービスを利用、またそのおそれがあると当社が判断した場合。
 - ⑦その他、前各号に準じる場合で当社が適当ではないと判断した場合。
- 3.当社は、前各項の規定により利用契約を解約しようとするときには、その申込者に解約の旨を通知もしくは催告をするものとします。ただし、やむを得ない場合にはこの限りではありません。

第12条(権利の譲渡制限)

本規約に別段の定めがある場合を除き、申込者が本サービスの提供を受ける権利は、譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等一切の処分をすることはできません。

第13条(設備の設置・維持管理および接続)

- 1.申込者は、本サービスを利用するにあたっては、本規約にて当社が行うものと定めている場合を除き、自らの費用と責任により申込者設備を設置し、本サービスを利用可能な状態に置くものとします。
- 2.申込者は、本サービスを利用するにあたっては、自己の費用と責任にて、登録電気通信事業者等の任意の電気通信サービスを利用して、申込者設備を当社のサービスに接続するものとします。
- 3.当社は、申込者が前各項の規定に従い設置、維持および接続を行わない場合、本サービス提供の義務を負わないものとします。

第3章 本サービス

第14条(本サービスの提供範囲)

本サービスの提供範囲は、別紙1の「本サービスの詳細」に記載のとおりとします。

第15条(本サービスの廃止)

- 1.当社は、都合により本サービスの全部または一部を一時的にまたは永続的に廃止することがあります。
- 2.当社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、申込者に対し、本サービスを廃止する日の30日前までに通知します。ただし、やむを得ない場合については、この限りではありません。
- 3.本条第1項により当社が本サービスを廃止した場合、当社は申込者に対し、何ら責任を負わないものとします。

第4章 利用料金

第16条(本サービスの利用料金、算定方法等)

本サービスの利用料金は、別紙2の「料金表」に定めるとおりとします。

第17条(利用料金の支払義務)

- 1.申込者は、課金開始日から起算して利用契約の解約日までの期間について、料金表に定める利用料金およびこれにかかる消費税相当額の支払うものとします。
- 2.前項の期間において、第25条(保守等による本サービスの中止)に定める本サービスの提供の中止その他の事由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であっても、申込者は、その期間中の利用料金およびこれにかかる消費税相当額の支払うものとします。
- 3.第26条(利用の停止)の規定に基づく利用の停止があったときは、申込者は、その期間中の利用料金およびこれにかかる消費税相当額の支払うものとします。
- 4.本サービスの利用料金の日割は行わないものとします。なお、課金開始日より利用料金が発生するものとします。
- 5.当社の責に帰さない事由により申込者がインターネット接続サービスを利用できない場合であっても、利用料金の減額等は行わないものとします。

第18条(利用料金の支払方法)

- 1.申込者は、本サービスの利用料金およびこれにかかる消費税相当額を、次の各号のいずれかの方法で支払うものとします。
 - ①クレジットカード
 - ②預金口座振替
 - ③その他、当社が別途定める方法。
- 2.利用料金の支払が前項第1号に定めるクレジットカードによる場合、利用料金は当該クレジットカード会社のクレジットカード利用規約において定められた振替日に申込者指定の口座から引落されるものとします。
- 3.利用料金の支払が本条第1項第2号に定める預金口座振替による場合、利用料金は本サービスを利用した月の翌月27日(当日が金融機関の休業日のときは翌営業日)に申込者指定の口座から引落されるものとします。
- 4.前二項の規定にかかわらず、本サービスの利用料金について、その全部または一部の支払時期を当社ホームページへ通知することにより変更することがあります。

第19条(自己責任の原則)

- 1.申込者は、申込者による本サービスの利用とその利用によりなされた一切の行為とその結果について一切の責任を負うものとします。
- 2.申込者は、①本サービスの利用に伴い、他者に対して損害を与えた場合、または②他者からクレームが通知された場合、自己の責任と費用をもって処理解決するものとし、当社に対しいかなる責任も負担させないものとします。申込者が本サービスの利用に伴い、他者から損害を受けた場合または他者に対しクレームを通知する場合においても同様とします。
- 3.申込者は、他者の行為に対する要望、疑問もしくはクレームがある場合は、当該他者に対し、直接その旨を通知するものとし、その結果については、自己の責任と費用をもって処理解決するものとします。
- 4.当社は、申込者がその故意または過失により当社に損害を被らせたときは、申込者に当該損害の賠償を請求することができるものとし、申込者は当社の請求に基づき、直ちに当該損害を賠償するものとします。

第20条(禁止事項)

申込者は、本サービスを利用して、次の行為を行わないものとします。

- ①当社が特に認めた行為以外の、営業活動、営利を目的とした利用およびその準備を目的とした利用。
- ②当社もしくは他者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
- ③当社もしくは他者の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
- ④当社もしくは他者を差別もしくは誹謗中傷し、またはその名誉もしくは信用を毀損する行為。
- ⑤詐欺等の犯罪に結びつく、または結びつくおそれのある行為

- ⑥本サービスにより利用しうる情報を改ざんまたは消去する行為。
- ⑦他者になりすまして本サービスを利用する行為。
- ⑧ウイルス等の有害なコンピュータプログラム、ファイル交換ソフトウェア等を送信し、または他者が受信もしくは受信可能な状態におく行為。
- ⑨他者の設備等または本サービス用設備等の利用もしくは運営に支障を与える行為、または与えるおそれのある行為。
- ⑩本人の同意を得ることなく、または詐欺的な手段により他者の個人情報収集する行為。
- ⑪その他、社会的状況を勘案のうえ、当社が不適当と認める行為。

第21条(著作権)

- 1.本サービスにおいて当社が申込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ます。)に関する著作権および特許権、商標権、ならびにノウハウ等の一切の知的所有権は、当社または当社に使用を許諾した原権利者に帰属するものとします。
- 2.申込者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱っていただきます。
- 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、逆コンパイルまたは逆アセンブルを行わないこと。

第6章 当社の義務等

第22条(当社の維持責任)

当社は、当社の本サービス用設備を本サービスの円滑な提供を目的として善良なる管理者の注意をもって維持します。

第23条(本サービス用設備等の障害等)

- 1.当社は、本サービスの提供または利用について障害があることを知ったときは、可能な限りすみやかに申込者にその旨を通知するものとします。
- 2.当社は、当社の設置した本サービス用設備に障害が生じたことを知ったときは、すみやかに本サービス用設備を修理または復旧します。
- 3.当社は、本サービス用設備等のうち、本サービス用設備に接続する当社が借り受けた電気通信回線について障害があることを知ったときは、当該電気通信回線を提供する電気通信事業者に修理または復旧を指示するものとします。
- 4.当社は、本サービス用設備等の設置、維持および運用に係る作業の全部または一部(修理または復旧を含みます。)を当社の指定する第三者に委託することができるものとします。

第24条(個人情報の取扱いについて)

- 1.申込者は、本サービスの提供に不可欠な当社の提携事業者から請求があったときは、当社がその申込者の氏名および住所等をその事業者、秘密保持と厳重管理を確認のうえ、通知する場合があることについて、同意していただきます。
- 2.当社は、当サービス提供にあたりお客様からご提供いただく個人情報を、以下の目的の範囲内で利用します。
- ①お客様よりご依頼を受けた当サービスをご提供するため。
 - ②お客様に対して各種営業情報及び販促品等をご提供するため。
 - ③お客様へのサービス向上を図るためのアンケートの発送、回収等のため。
 - ④お客様からいただいたご意見、ご要望にお答えするため。

第7章 利用の制限、中止および停止

第25条(保守等による本サービスの中止)

- 1.当社は、次の場合には、本サービスの提供を中止することがあります。
- ①当社の別途定める、本サービス用設備保守指定時間の場合。
 - ②当社の本サービス用設備の保守上または工事上やむを得ない場合。
 - ③登録電気通信事業者等が電気通信サービスを中止した場合。
 - ④申込者に対して、電話、FAX、電子メール等による連絡がとれない場合、または申込者宛に発送した郵便物が宛先不明で当社に返送された場合。
- 2.当社は、前項の規定により本サービスの提供を中止するときは、あらかじめその旨を申込者に通知します。ただし、やむを得ない場合はこの限りではありません。また、前項の措置をとったことで、当該申込者が本サービスを利用できず、これにより損害が発生したとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。

第26条(利用の停止)

- 1.当社は、申込者が次の各号のいずれかに該当する場合は、本サービスの利用を即時に停止することがあります。
- ①支払期日を経過しても本サービスの利用料金を支払わない場合。
 - ②本サービスの利用料金の決済に用いる申込者の指定クレジットカードの利用が解約、更新その他の理由により確認できなくなった場合。

- ③本サービスの利用料金の決済に用いる申込者の指定クレジットカードが紛失等の事由により利用不能となり、クレジットカード会社から緊急に停止すべき旨の連絡が当社にきた場合。
 - ④申込者に対する破産の申立があった場合、または申込者が成年後見開始の審判、保佐開始の審判もしくは補助開始の審判を受けた場合。
 - ⑤本サービスの利用が第20条(禁止事項)の各号のいずれかに該当する場合。
 - ⑥申込者が過度に頻繁に問合せを実施し、または本サービスの提供に係る時間を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。
 - ⑦前各号のほか本規約に違反した場合。
- 2.当社は、前項の規定により本サービスの利用を停止するときは、あらかじめ停止の理由を申込者に通知します。ただし、当社の責めに帰すべき事由に因らない理由により、通知することができない場合にはこの限りではありません。
- 3.前項の場合、申込者が、本サービスの利用料金その他の債務を所定の支払期日が過ぎててもなお履行しない場合、申込者は所定の支払期日の翌日から支払日の前日までの日数に、年 14.6%の割合で計算した金額を延滞損害金として、本サービスの利用料金その他の債務と一括して、当社が指定する方法で指定した日までに支払うものとします。また、その支払いに必要な振込手数料その他の費用は、申込者の負担とします。
- 4.本条の定めは当社が申込者に対して損害賠償を請求することを制限するものではありません。

第8章 損害賠償等

第27条(損害賠償の制限)

- 1.当社は、本規約で特に定める場合を除き、申込者が本サービスの利用に関して被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の責任を問わず、申込者が当社に支払う利用料金を超えて賠償の責任を負わないものとします。ただし、申込者が本サービスの利用に関して当社の故意または重大な過失により損害を被った場合については、この限りではありません。
- 2.当社は、本サービスによってアクセスが可能な情報、ソフトウェア等について、その完全性、真偽、正確性、最新性、信頼性、有用性または第三者の権利を侵害していないこと等を一切保証しないものとします。
- 3.当社は、申込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。
- 4.当社は、本サービスの提供をもって、申込者の問題・課題等の設定、解決方法の策定、解決または解決方法の説明を保証するものではありません。
- 5.本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよびサービスの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、それぞれに対して申込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。
- 6.当社は、オペレータの説明に基づいて申込者が実施した作業の内容について保証するものではありません。
- 7.当社は、オペレータの説明に基づいて申込者が実施した作業の実施に伴い、生じる申込者の損害について、一切の責任は負いません。
- 8.訪問作業において、万が一プログラムやデータの損失、書き換え等があった場合、その原因に関わらず、当社は責任を取ることが出来ません。重要なデータに付きましては、あらかじめバックアップをお願いします。
- 9.訪問作業者の過失により機器の破損等勾損害を与えた場合、本サービスはお客様に対し、実施の作業料金を上限として賠償するものとします。
- 10.当サービスはお客様のご依頼内容のすべてを完遂することを保障するものではありません。作業環境や症状によっては、作業をおこたわりする場合もございます。
- 11.作業内容によっては、作業対象機器メーカー保障が無効になる場合がございます。
- 12.当社は、第15条(本サービスの廃止)、第25条(保守等による本サービスの中止)、第26条(利用の停止)の規定により本サービスの保守等によるサービスの中止、利用の停止ならびに本サービスの廃止に伴い生じる申込者の損害について、一切の責任は負いません。
- 13.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損害については、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、改ざんする等の手段で国家また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。)

14.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申込者に通知します。

付則：令和 4 年 12 月 1 日制定

《2》 本サービスの詳細

【本サービスの内容】プレミアムサポート
「サポート光 プレミアムサポート」とは、申込者のパソコンに関するお問合せにオペレータがお電話でお応えすることおよび、遠隔地にある申込者のパソコンにネットワーク経由でアクセスし、直接支援、操作することで、申込者のパソコンに関するトラブルシューティング、ソフトウェアインストール、ウイルスチェック等を支援すること、及び上記手段では解決できない問題について訪問作業を行うことで、その解決を図るサービスです。

【本サービスの利用方法】
1.本サービスの利用ご相談は、当社が運営する「プレミアムサポート受付センター」に、直接電話でご連絡ください。
(受付先)プレミアムサポート受付センター
TEL:0120-961-531(無料)
受付時間 12:00～21:00 年中無休(年末年始除く)
2.本サービスの利用の際、申込者自身が本サービスに加入されていることを申込書もしくは口頭にて申告することとします。また、本サービスをご利用いただく際に、個人情報の保護に関する法律に基づき、ご依頼者様がご契約者本人であることの証明をお願いする場合があります。

＜遠隔サポート対応可能環境＞

OS (日本語版に限ります。)	・Windows7 以降 ・Mac OS X 以降 (intel チップ搭載機器に限る。)
ブラウザ	・Microsoft Internet Explorer6.0 以上 ・Firefox3.0 以上 ・Safari3.0 以上 ・Opera9.0 以上 ・Chrome10 以上
CPU	IntelPentiumIII800MHz 以上またはその互換のプロセッサ
ソケット通信	Winsock1.0 以上
ネットワーク環境	LAN、FTTH、ADSL、電話線、ワイヤレスのグローバル IP またはバーチャル IP 対応

＜遠隔サポート対象機器、ソフトウェアおよびサービスとサポート範囲＞
遠隔ヘルプサービスの主なサポート対象およ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サポート対象と範囲以外は本サービスの対象外となります。また、サポート対象およ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。
なお、上記遠隔サポート対象外の項目についても、訪問サポートにて対応できる項目もありますので、詳細は次項参照のこと。

機器	・サポート対象 パソコン本体、モニター、キーボード、マウス、ルーター、無線 LAN、ハブ LAN カード等ネットワーク機器、ネットワーク接続可能なゲーム機器 ・サポート範囲 インターネット接続設定、家庭内ネットワークとの接続、マニュアルに記載された基本操作。
----	--

OS (日本語版に限ります。)	・Windows7 以降 ・Android2.3 以降 ・iOS6.0 以降 ・MacOS X 以降 (intel チップ搭載機器に限る) ・サポート範囲 インストール方法等、個人利用を想定した基本的な操作方法、簡易診断。
ソフトウェア	・サポート対象 ブラウザ、メーラー、メディアプレーヤー、ウイルス対策、接続ツール。 ・サポート範囲 インストール方法、初期設定、個人利用を想定した基本的な操作方法。
接続サービス	・サポート対象 FTTH サービス、DSL サービス、データ通信カード、プロバイダ、インターネット上の各種サービス。 ・サポート範囲 インターネット接続設定、初期設定、個人利用を想定した基本的な操作方法。

【訪問作業完了】
1.当サービスの作業終了後、お客様に該当機器等をご確認頂き、当サービスの「サポートサービス作業報告書」にご署名を頂いた時点で作業完了とさせていただきます。サービス完了後、明らかに当社の責による作業内容の不備が発覚した場合、作業後 1 ヶ月以内について無償で対応するものとします。
2.訪問後、以下の場合は作業を行わずに終了させていただく場合があります。その場合も当社の規定する作業料金および部品代金等はお支払いいただきます。
①違法コピーなど、違法行為となる作業を要求された場合。
②お客様の責により、作業に必要な機器や環境が整っていない場合。
③機器等および関連機器が不具合により正常に動作しない場合。
④作業中に必要な同意事項に同意いただけない場合。
⑤機器等およびソフトウェアでパスワードが働いており、お客様によりパスワード解除できない場合。
⑥パスワードなど、作業に必要な情報を開示いただけない場合。

《3》 料金表
■プレミアムサポート■

※本サービス利用中は毎月ご請求いたします。

基本内容	料金(税抜)
パソコン・インターネットでお困りの時に、お電話・遠隔操作・訪問、3つのサポートをご利用いただけます。	¥1,300

■訪問出張サービス■

※1 離島は別途交通費を請求させていただきます。

基本内容	料金(税抜)
基本設定：デバイスのインターネット接続・メール設定(年3回目以降の利用の場合)	¥10,000 ※1
作業中断及び当日キャンセル	¥3,500 ※2

※2 当社起因の作業中断及び当日キャンセルは含みません。

■追加オプション作業■

基本内容	料金（税 抜）
追加デバイス接続(1台につき)：デバイス1台の有線・無線接続・メール設定 ※開梱・初期設定は含みません。 Google アカウントや AppleID の取得は含みません	¥800
パソコンセキュリティサービス(ソフトインストール) ※当社セキュリティソフトをパソコン1台にインストール設定 ウイルス駆除は含みません。	¥3,000
プリンタ設定(有線・無線) ※有線・無線プリンタの設定をします	¥3,000
スキャナ設定 ※スキャナの接続設定をします	¥3,000
プリンタ複合機設定 ※有線・無線プリンタの設定をします	¥4,500
デジカメ ※デジカメ用ソフトのインストールとパソコン1台との接続	¥3,000
ソフトインストール ※市販ソフトのインストールをします ソフトのレクチャーは含みません。 Google アカウントや AppleID の取得は含みません	1デバイス1ソフト ¥3,000
スマートデバイスアカウント作成 ※Google アカウントや AppleID の1アカウント作成致します ソフトのレクチャーは含みません。 Google アカウントや AppleID の取得は含みません	¥1,000
パソコン開梱初期設定 ※パソコンの開梱・初期設定を致します。 ユーザーアカウント1アカウントの設定。 ソフトインストール・廃材の回収・WindowsUpdate は含まず	¥3,000
パソコンリカバリ ※パソコン1台の初期化をします データのバックアップは致しかねます	¥10,000

※毎年度(*1)、当社リモートサポートサービスにおいて解決が出来ない案件のみ、1度だけ無料(*2)にてご利用いただけます。
(*1)年度はお客様のご契約日を起算日とした1年と致します。
(*2)上限金額を 10,000 円とし、超過分はお客様ご負担となります。

＜4＞ 本サービスのすべて、または一部で取得する情報

1.当社は、申込者の同意を得て、当社が本サービスを提供するための情報として、申込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、申込者が情報提供に同意しない場合、本サービスを受けられなくなる場合があります。また、申込者が、以下の情報を自ら提供したときは、申込者は同意したものとみなします。
2.当社は、申込者から取得した以下の情報については、本規約第24条(個人情報情報の取扱)に準じて取り扱います。
＜ご提供いただく情報の例＞
・オペレーション・システムの種類、バージョン
・マシン名(名称、型番、シリアル番号等)
・MAC アドレス
・ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号
・ハードディスクドライブの空き容量
・デフォルトブラウザの種類、バージョン
・デフォルトメールソフトの種類、バージョン
・CPU 種類、動作周波数
・その他、本サービス提供に必要とされる情報等

サポート光コンシェル利用規約

第1章 総則

第1条(サービス運営等)

1.株式会社 VESSEL(以下「当社」といいます。)は、「サポート光コンシェル規約」(以下「本規約」といいます。)に従って、「サポート光コンシェル」(以下「本サービス」といいます。)を運営します。なお、本サービスの詳細は第2条に定めるものとします。
2.次条に定義する申込者に対して発する第3条に規定する通知は、本規約の一部を構成するものとします。

3.当社が、本規約の他に別途当社の指定する方法にて定める各サービスの利用規約および各サービスの「ご案内」または「サービスについて」等で規定する各サービス利用上の注意事項および利用条件等の告知も、名称の如何にかかわらず、本規約の一部を構成するものとします。
4.申込者が本サービスを利用するには、本規約のほか、各サービスの利用規約、利用条件等に同意するものとします。本規約と各サービスの利用規約と抵触する条項等が存する場合は各サービスの利用規約における定めが優先的に適用されるものとします。

第2条(用語の定義)本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

①本サービス(サポート光コンシェル)

当社が提供するサポート光コンシェルをいいます。なお、本サービスの詳細は、別紙1の「本サービスの詳細」に記載のとおりです。

②申込者

当社が指定する方法にて本サービスへの申込を行い、当社がこれを承諾し、当社所定の手続きを完了した者。

③利用規約

本規約に基づき当社と申込者との間に締結される、本サービスにおける各種サービスの提供に関する契約。

④申込者設備

本サービスの提供を受けるため、申込者が設置する電気通信設備その他の機器およびソフトウェア。

⑤本サービス用設備

当社が本サービスを提供するにあたり、当社が設置する電気通信設備その他の機器およびソフトウェア。

⑥本サービス用設備等

本サービス用設備のほか、本サービスを提供するために必要なその他の電気通信設備その他の機器およびソフトウェア(当社が登録電気通信事業者等の電気通信事業者より借り受ける電気通信回線を含みます。)

⑦課金開始日

申込者へ、当社より発行された「サービス開始のお知らせ」に記載された日。

⑧消費税相当額

消費税法(昭和 63 年法律第 108 号)および同法に関する法令の規定に基づき課税される消費税の額ならびに地方税法(昭和 25 年法律第 226 号)および同法に関する法令の規定に基づき課税される地方消費税の額。

⑨アカウント ID

PIN コードと組み合わせ、申込者その他の者を識別するために用いられる符号。

⑩PIN コード

アカウント ID と組み合わせ、申込者その他の者を識別するために用いられる符号。

第3条(通知)

1.当社から申込者への通知は、通知内容を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法等、当社が適当と判断する方法により行います。
2.前項の規定に基づき、当社から申込者への通知を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法により行う場合には、当該通知は、その内容が本サービス用設備に入力され、インターネットによって発信された時点に行われたものとします。

第4条(契約約款の変更)

1.当社は、本規約(本規約に基づく利用契約等を含むものとします。以下、同じとします。)を随時変更することができるものとします。なお、本規約が変更された場合には、申込者の利用条件その他の利用契約の内容は、改定後の新約款を適用するものとします。
2.変更後の契約約款については、当社が別途定める場合を除いて、当社のホームページに表示した時点より、効力を生じるものとします。

第5条(合意管轄)

申込者と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

第6条(準拠法)

本規約に関する準拠法は、日本法とします。

第7条(協議)

本規約に記載のない事項および記載された項目について疑義が生じた場合は、申込者と当社は誠意を持って協議のうえ、解決にあたることとします。

第2章 サービスの利用契約の締結等

第8条(利用の申込み)

本サービス利用の申込みは、本規約に同意のうえ、当社所定の方法により行うものとします。

第9条(申込者の登録情報等の変更)

1.申込者は、その住所、電話番号または本サービスの利用料金の引き落とし口座、または決済に用いるクレジットカードの番号もしくは有効期限、その他、当社への届出内容を変更するときは、可能な場合は事前に、不可能な場合は事後直ちに当社所定の変更手続きを行うものとします。
2.本条第1項の届出がなかったこともしくは届出の遅滞により、申込者が通信不能等の不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

第10条(申込者からの解約)

本サービスの申込者が利用契約を解約しようとするときは、次の事項に従うものとします。

- ①申込者は、利用契約を解約しようとするときは、当社サポート窓口またはホームページの所定フォームからその旨を当社に通知するものとします。毎月の初日から末日までに当社に通知があったものについては当該通知のあった月の末日に本契約の解約があったものとします。
- ②申込者より利用契約の解約の申請がない場合は、利用契約を自動的に更新するものとします
- ③申込者が利用契約を解約する場合、当社は解約月の末日をもってアカウントIDの利用停止の処置をとるものとします。
- ④本条による解約の場合、当該時点において発生している利用料金その他の債務の履行は第4章に基づきなされるものとします。

第11条(当社からの解約)

- 1.当社は、第27条(利用の停止)の規定により、本サービスの利用を停止された申込者が当社の指定する期間内にその停止事由を解消または是正しない場合または当社からの通知が申込者に到達しないことを郵便の宛先不明等により確認した場合は、利用契約を解約できるものとします。
- 2.当社は、申込者が利用契約を締結した後になって以下の各号のいずれか一つに該当することが明らかになった場合、前項の規定にかかわらず利用契約を即時解約できるものとします。
 - ①申込者が実在しない場合。
 - ②本サービスの利用申込みの際に、虚偽の届出をしたことが判明した場合。
 - ③申込者の利用料金の決済会社の承認が確認できない場合。
 - ④申込者が未成年者、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、入会申込の手続が成年被後見人によって行われておらず、または入会申込の際に法定代理人、保佐人もしくは補助人の同意を得ていなかった場合。
 - ⑤申込者への本サービスの提供に関し、業務上または技術上の著しい困難が生じた場合。
 - ⑥申込者が、当社または本サービスの信用を毀損するおそれがある方法で本サービスを利用、またそのおそれがあると当社が判断した場合。
 - ⑦その他、前各号に準じる場合で当社が適当ではないと判断した場合。
- 3.当社は、前各項の規定により利用契約を解約しようとするときには、その申込者に解約の旨を通知もしくは催告をするものとします。ただし、やむを得ない場合にはこの限りではありません。

第12条(権利の譲渡制限)

本規約に別段の定めがある場合を除き、申込者が本サービスの提供を受ける権利は、譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等一切の処分をすることはできません。

第13条(設備の設置・維持管理および接続)

- 1.申込者は、本サービスを利用するにあたっては、本規約にて当社が行うものと定めている場合を除き、自らの費用と責任により申込者設備を設置し、本サービスを利用可能な状態に置くものとします。
- 2.申込者は、本サービスを利用するにあたっては、自己の費用と責任にて、登録電気通信事業者等の任意の電気通信サービスを利用して、申込者設備を当社のサービスに接続するものとします。
- 3.当社は、申込者が前各項の規定に従い設置、維持および接続を行わない場合、本サービス提供の義務を負わないものとします。

第3章 本サービス

第14条(本サービスの提供範囲)

本サービスの提供範囲は、別紙1の「本サービスの詳細」に記載のとおりとします。

第15条(本サービスの廃止)

- 1.当社は、都合により本サービスの全部または一部を一時的にまたは永続的に廃止することがあります。
- 2.当社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、申込者に対し、本サービスを廃止する日の30日前までに通知します。ただし、やむを得ない場合については、この限りではありません。
- 3.本条第1項により当社が本サービスを廃止した場合、当社は申込者に対し、何ら責任を負わないものとします。

第4章 利用料金

第16条(本サービスの利用料金、算定方法等)

本サービスの利用料金は、別紙2の「料金表」に定めるとおりとします。

第17条(利用料金の支払義務)

- 1.申込者は、課金開始日から起算して利用契約の解約日までの期間について、料金表に定める利用料金およびこれにかかる消費税相当額の支払うものとします。
- 2.前項の期間において、第25条(保守等による本サービスの中止)に定める本サービスの提供の中止その他の事由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であっても、申込者は、その期間中の利用料金およびこれにかかる消費税相当額の支払うものとします。
- 3.第26条(利用の停止)の規定に基づく利用の停止があったときは、申込者は、その期間中の利用料金およびこれにかかる消費税相当額の支払うものとします。
- 4.本サービスの利用料金の日割は行わないものとします。なお、課金開始日より利用料金が発生するものとします。
- 5.当社の責に帰さない事由により申込者がインターネット接続サービスを利用できない場合であっても、利用料金の減額等は行わないものとします。

第18条(利用料金の支払方法)

- 1.申込者は、本サービスの利用料金およびこれにかかる消費税相当額を、次の各号のいずれかの方法で支払うものとします。
 - ①クレジットカード
 - ②預金口座振替
 - ③その他、当社が別途定める方法。
- 2.利用料金の支払が前項第1号に定めるクレジットカードによる場合、利用料金は当該クレジットカード会社のクレジットカード利用規約において定められた振替日に申込者指定の口座から引落されるものとします。
- 3.利用料金の支払が本条第1項第2号に定める預金口座振替による場合、利用料金は本サービスを利用した月の翌月27日(当日が金融機関の休業日のときは翌営業日)に申込者指定の口座から引落されるものとします。
- 4.前二項の規定にかかわらず、本サービスの利用料金について、その全部または一部の支払時期を当社ホームページへ通知することにより変更することがあります。

第19条(自己責任の原則)

- 1.申込者は、申込者による本サービスの利用とその利用によりなされた一切の行為とその結果について一切の責任を負うものとします。
- 2.申込者は、①本サービスの利用に伴い、他者に対して損害を与えた場合、または②他者からクレームが通知された場合、自己の責任と費用をもって処理解決するものとし、当社に対しいかなる責任も負担させないものとします。申込者が本サービスの利用に伴い、他者から損害を受けた場合または他者に対しクレームを通知する場合においても同様とします。
- 3.申込者は、他者の行為に対する要望、疑問もしくはクレームがある場合は、当該他者に対し、直接その旨を通知するものとし、その結果については、自己の責任と費用をもって処理解決するものとします。
- 4.当社は、申込者がその故意または過失により当社に損害を被らせたときは、申込者に当該損害の賠償を請求することができるものとし、申込者は当社の請求に基づき、直ちに当該損害を賠償するものとします。

第20条(禁止事項)

申込者は、本サービスを利用して、次の行為を行わないものとします。

- ①当社が特に認めた行為以外の、営業活動、営利を目的とした利用およびその準備を目的とした利用。
- ②当社もしくは他者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
- ③当社もしくは他者の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
- ④当社もしくは他者を差別もしくは誹謗中傷し、またはその名誉もしくは信用を毀損する行為。
- ⑤詐欺等の犯罪に結びつく、または結びつくおそれのある行為

- ⑥本サービスにより利用しうる情報を改ざんまたは消去する行為。
- ⑦他者になりすまして本サービスを利用する行為。
- ⑧ウイルス等の有害なコンピュータプログラム、ファイル交換ソフトウェア等を送信し、または他者が受信もしくは受信可能な状態におく行為。
- ⑨他者の設備等または本サービス用設備等の利用もしくは運営に支障を与える行為、または与えるおそれのある行為。
- ⑩本人の同意を得ることなく、または詐欺的な手段により他者の個人情報収集する行為。
- ⑪その他、社会的状況を勘案のうえ、当社が不適当と認める行為。

第21条(著作権)

- 1.本サービスにおいて当社が申込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ます。)に関する著作権および特許権、商標権、ならびにノウハウ等の一切の知的所有権は、当社または当社に使用を許諾した原権利者に帰属するものとします。
- 2.申込者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱っていただきます。
- 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、逆コンパイルまたは逆アセンブルを行わないこと。

第6章 当社の義務等

第22条(当社の維持責任)

当社は、当社の本サービス用設備を本サービスの円滑な提供を目的として善良なる管理者の注意をもって維持します。

第23条(本サービス用設備等の障害等)

- 1.当社は、本サービスの提供または利用について障害があることを知ったときは、可能な限りすみやかに申込者にその旨を通知するものとします。
- 2.当社は、当社の設置した本サービス用設備に障害が生じたことを知ったときは、すみやかに本サービス用設備を修理または復旧します。
- 3.当社は、本サービス用設備等のうち、本サービス用設備に接続する当社が借り受けた電気通信回線について障害があることを知ったときは、当該電気通信回線を提供する電気通信事業者に修理または復旧を指示するものとします。
- 4.当社は、本サービス用設備等の設置、維持および運用に係る作業の全部または一部(修理または復旧を含みます。)を当社の指定する第三者に委託することができるものとします。

第24条(個人情報の取扱いについて)

- 1.申込者は、本サービスの提供に不可欠な当社の提携事業者から請求があったときは、当社がその申込者の氏名および住所等をその事業者、秘密保持と厳重管理を確認のうえ、通知する場合があることについて、同意していただきます。
- 2.当社は、当サービス提供にあたりお客様からご提供いただく個人情報を、以下の目的の範囲内で利用します。
- ①お客様よりご依頼を受けた当サービスをご提供するため。
 - ②お客様に対して各種営業情報及び販促品等をご提供するため。
 - ③お客様へのサービス向上を図るためのアンケートの発送、回収等のため。
 - ④お客様からいただいたご意見、ご要望にお答えするため。

第7章 利用の制限、中止および停止

第25条(保守等による本サービスの中止)

- 1.当社は、次の場合には、本サービスの提供を中止することがあります。
- ①当社の別途定める、本サービス用設備保守指定時間の場合。
 - ②当社の本サービス用設備の保守上または工事上やむを得ない場合。
 - ③登録電気通信事業者等が電気通信サービスを中止した場合。
 - ④申込者に対して、電話、FAX、電子メール等による連絡がとれない場合、または申込者宛に発送した郵便物が宛先不明で当社に返送された場合。
- 2.当社は、前項の規定により本サービスの提供を中止するときは、あらかじめその旨を申込者に通知します。ただし、やむを得ない場合はこの限りではありません。また、前項の措置をとったことで、当該申込者が本サービスを利用できず、これにより損害が発生したとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。

第26条(利用の停止)

- 1.当社は、申込者が次の各号のいずれかに該当する場合は、本サービスの利用を即時に停止することがあります。
- ①支払期日を経過しても本サービスの利用料金を支払わない場合。
 - ②本サービスの利用料金の決済に用いる申込者の指定クレジットカードの利用が解約、更新その他の理由により確認できなくなった場合。

- ③本サービスの利用料金の決済に用いる申込者の指定クレジットカードが紛失等の事由により利用不能となり、クレジットカード会社から緊急に停止すべき旨の連絡が当社にきた場合。
 - ④申込者に対する破産の申立があった場合、または申込者が成年後見開始の審判、保佐開始の審判もしくは補助開始の審判を受けた場合。
 - ⑤本サービスの利用が第20条(禁止事項)の各号のいずれかに該当する場合。
 - ⑥申込者が過度に頻繁に問合せを実施し、または本サービスの提供に係る時間を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。
 - ⑦前各号のほか本規約に違反した場合。
- 2.当社は、前項の規定により本サービスの利用を停止するときは、あらかじめ停止の理由を申込者に通知します。ただし、当社の責めに帰すべき事由に因らない理由により、通知することができない場合にはこの限りではありません。
- 3.前項の場合、申込者が、本サービスの利用料金その他の債務を所定の支払期日が過ぎててもなお履行しない場合、申込者は所定の支払期日の翌日から支払日の前日までの日数に、年 14.6%の割合で計算した金額を延滞損害金として、本サービスの利用料金その他の債務と一括して、当社が指定する方法で指定した日までに支払うものとします。また、その支払いに必要な振込手数料その他の費用は、申込者の負担とします。
- 4.本条の定めは当社が申込者に対して損害賠償を請求することを制限するものではありません。

第8章 損害賠償等

第27条(損害賠償の制限)

- 1.当社は、本規約で特に定める場合を除き、申込者が本サービスの利用に関して被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の責任を問わず、申込者が当社に支払う利用料金を超えて賠償の責任を負わないものとします。ただし、申込者が本サービスの利用に関して当社の故意または重大な過失により損害を被った場合については、この限りではありません。
- 2.当社は、本サービスによってアクセスが可能な情報、ソフトウェア等について、その完全性、真偽、正確性、最新性、信頼性、有用性または第三者の権利を侵害していないこと等を一切保証しないものとします。
- 3.当社は、申込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。
- 4.当社は、本サービスの提供をもって、申込者の問題・課題等の設定、解決方法の策定、解決または解決方法の説明を保証するものではありません。
- 5.本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよびサービスの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、それぞれに対して申込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。
- 6.当社は、オペレータの説明に基づいて申込者が実施した作業の内容について保証するものではありません。
- 7.当社は、オペレータの説明に基づいて申込者が実施した作業の実施に伴い、生じる申込者の損害について、一切の責任は負いません。
- 8.訪問作業において、万が一プログラムやデータの損失、書き換え等があった場合、その原因に関わらず、当社は責任を取ることが出来ません。重要なデータに付きましては、あらかじめバックアップをお願いします。
- 9.訪問作業者の過失により機器の破損等勾損害を与えた場合、本サービスはお客様に対し、実施の作業料金を上限として賠償するものとします。
- 10.当サービスはお客様のご依頼内容のすべてを完遂することを保障するものではありません。作業環境や症状によっては、作業をおこたわりする場合もございます。
- 11.作業内容によっては、作業対象機器メーカー保障が無効になる場合がございます。
- 12.当社は、第15条(本サービスの廃止)、第25条(保守等による本サービスの中止)、第26条(利用の停止)の規定により本サービスの保守等によるサービスの中止、利用の停止ならびに本サービスの廃止に伴い生じる申込者の損害について、一切の責任は負いません。
- 13.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損害については、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、改ざんする等の手段で国家また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。)

14.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申込者に通知します。

第9章本サービスの詳細

第28条(本サービスの内容【サポート光コンシェル】)

ご自宅で多岐にわたるお困り事全般サポート

① ネットショッピングサポート

お客様が希望するありとあらゆる商品を、よりリーズナブルに購入し、ご自宅にお届けするお買い物代行サービスです。

② 旅行等のチケットの手配のサポート

お客様が希望する旅行チケット予約の代行サービスです。

飲食店の検索、旅先のおすすめスポット探しも可能。

③通信機器の無料引取り

不要になった通信機器を無料で訪問して引き取ります。

④スマートフォン修理

iPhone・スマートフォンの修理・故障対応全般ガラス交換・タッチパネル交換・液晶交換・バッテリー交換・パーツ交換・水没点検・フロントベゼル交換・カメラ修理・スピーカー修理・液晶メタルプレート・フロントフレーム修理・ボタン交換・ホームボタン修理・内部クリーニング

【本サービスの利用方法】

1.本サービスの利用ご相談は、当社が運営する「サポート光コンシェル受付センター」に、直接電話でご連絡ください。

(受付先) サポート光コンシェル受付センター

TEL:0120-961-531(無料)

受付時間 12:00~21:00 年中無休(年末年始除く)

2.本サービスの利用の際、申込者自身が本サービスに加入されていることを申込書もしくは口頭にて申告することとします。また、本サービスをご利用いただく際に、個人情報の保護に関する法律に基づき、ご依頼者様がご契約者本人であることの証明をお願いする場合があります。

第29条(本サービスのすべて、または一部で取得する情報)

1.当社は、申込者の同意を得て、当社が本サービスを提供するための情報として、申込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、申込者が情報提供に同意しない場合、本サービスを受けられなくなる場合があります。また、申込者が、以下の情報を自ら提供したときは、申込者は同意したものとみなします。

2.当社は、申込者から取得した以下の情報については、本規約第24条(個人情報の取扱)に準じて取り扱います。

＜ご提供いただく情報の例＞

・オペレーション・システムの種類、バージョン

・マシン名(名称、型番、シリアル番号等)

・MAC アドレス

・ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号

・ハードディスクドライブの空き容量

・デフォルトブラウザの種類、バージョン

・デフォルトメールソフトの種類、バージョン

・CPU 種類、動作周波数

・その他、本サービス提供に必要なとされる情報等

付則: 令和4年12月1日制定

しっかりサポート利用規約

＜1＞ 利用規約

第1章 総則

第1条(サービス運営等)

1.株式会社 VESSEL(以下「当社」といいます。)は、「しっかりサポート規約」(以下「本規約」といいます。)に従って、「しっかりサポート」(以下「本サービス」といいます。)を運営します。なお、本サービスの詳細は第2条に定めるものとします。

2.次条に定義する申込者に対して発する第3条に規定する通知は、本規約の一部を構成するものとします。

3.当社が、本規約の他に別途当社の指定する方法にて定める各サービスの利用規約および各サービスの「ご案内」または「サービスについて」等で規定する各サービス利用上の注意事項および利用条件等の告知も、名称の如何にかかわらず、本規約の一部を構成するものとします。

4.申込者が本サービスを利用するには、本規約のほか、各サービスの利用規約、利用条件等に同意するものとします。本規約と各サービスの利用規約と抵触する条項等が存在する場合は各サービスの利用規約における定めが優先的に適用されるものとします。

第2条(用語の定義)本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使います。

①本サービス(しっかりサポート)

当社が提供するしっかりサポートをいいます。なお、本サービスの詳細は、別紙1の「本サービスの詳細」に記載のとおりです。

②申込者

当社が指定する方法にて本サービスへの申込を行い、当社がこれを承諾し、当社所定の手続きを完了した者。

③利用規約

本規約に基づき当社と申込者との間に締結される、本サービスにおける各種サービスの提供に関する契約。

④申込者設備

本サービスの提供を受けるため、申込者が設置する電気通信設備その他の機器およびソフトウェア。

⑤本サービス用設備

当社が本サービスを提供するにあたり、当社が設置する電気通信設備その他の機器およびソフトウェア。

⑥本サービス用設備等

本サービス用設備のほか、本サービスを提供するために必要なその他の電気通信設備その他の機器およびソフトウェア(当社が登録電気通信事業者等の電気通信事業者より借り受ける電気通信回線を含みます。)

⑦課金開始日

申込者へ、当社より発行された「サービス開始のお知らせ」に記載された日。

⑧消費税相当額

消費税法(昭和 63 年法律第 108 号)および同法に関する法令の規定に基づき課税される消費税の額ならびに地方税法(昭和 25 年法律第 226 号)および同法に関する法令の規定に基づき課税される地方消費税の額。

⑨アカウント ID

PIN コードと組み合わせ、申込者その他の者を識別するために用いられる符号。

⑩PIN コード

アカウント ID と組み合わせ、申込者その他の者を識別するために用いられる符号。

第3条(通知)

1.当社から申込者への通知は、通知内容を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法等、当社が適当と判断する方法により行います。

2.前項の規定に基づき、当社から申込者への通知を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法により行う場合には、当該通知は、その内容が本サービス用設備に入力され、インターネットによって発信された時点に行われたものとします。

第4条(契約約款の変更)

1.当社は、本規約(本規約に基づく利用契約等を含むものとします。以下、同じとします。)を随時変更することができるものとします。なお、本規約が変更された場合には、申込者の利用条件その他の利用契約の内容は、改定後の新約款を適用するものとします。

2.変更後の契約約款については、当社が別途定める場合を除いて、当社のホームページに表示した時点より、効力を生じるものとします。

第5条(合意管轄)

申込者と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

第6条(準拠法)

本規約に関する準拠法は、日本法とします。

第7条(協議)

本規約に記載のない事項および記載された項目について疑義が生じた場合は、申込者と当社は誠意を持って協議のうえ、解決にあたることとします。

第2章 サービスの利用契約の締結等

第8条(利用の申込み)

本サービス利用の申込みは、本規約に同意のうえ、当社所定の方法により行うものとします。

第9条(申込者の登録情報等の変更)

1.申込者は、その住所、電話番号または本サービスの利用料金の引き落とし口座、または決済に用いるクレジットカードの番号もしくは有効期限、その他、

当社への届出内容を変更するときは、可能な場合は事前に、不可能な場合は事後直ちに当社所定の変更手続きを行うものとします。

2.本条第1項の届出がなかったこともしくは届出の遅滞により、申込者が通信不能等の不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

第10条(申込者からの解約)

本サービスの申込者が利用契約を解約しようとするときは、次の事項に従うものとします。

- ①申込者は、利用契約を解約しようとするときは、当社サポート窓口またはホームページの所定フォームからその旨を当社に通知するものとします。毎月の初日から末日までに当社に通知があったものについては当該通知のあった月の末日に本契約の解約があったものとします。
- ②申込者より利用契約の解約の申請がない場合は、利用契約を自動的に更新するものとします
- ③申込者が利用契約を解約する場合、当社は解約月の末日をもってアカウントIDの利用停止の処置をとるものとします。
- ④本条による解約の場合、当該時点において発生している利用料金その他の債務の履行は第4章に基づきなされるものとします。

第11条(当社からの解約)

- 1.当社は、第27条(利用の停止)の規定により、本サービスの利用を停止された申込者が当社の指定する期間内にその停止事由を解消または是正しない場合または当社からの通知が申込者に到達しないことを郵便の宛先不明等により確認した場合は、利用契約を解約できるものとします。
- 2.当社は、申込者が利用契約を締結した後になって以下の各号のいずれか一つに該当することが明らかになった場合、前項の規定にかかわらず利用契約を即時解約できるものとします。
- ①申込者が実在しない場合。
- ②本サービスの利用申込みの際に、虚偽の届出をしたことが判明した場合。
- ③申込者の利用料金の決済会社の承認が確認できない場合。
- ④申込者が未成年者、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、入会申込の手続が成年被後見人によって行われておらず、または入会申込の際に法定代理人、保佐人もしくは補助人の同意を得ていなかった場合。
- ⑤申込者への本サービスの提供に関し、業務上または技術上の著しい困難が生じた場合。
- ⑥申込者が、当社または本サービスの信用を毀損するおそれがある方法で本サービスを利用、またそのおそれがあると当社が判断した場合。
- ⑦その他、前各号に準じる場合で当社が適当ではないと判断した場合。
- 3.当社は、前各項の規定により利用契約を解約しようとするときには、その申込者に解約の旨を通知もしくは催告をするものとします。ただし、やむを得ない場合にはこの限りではありません。

第12条(権利の譲渡制限)

本規約に別段の定めがある場合を除き、申込者が本サービスの提供を受ける権利は、譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等一切の処分をすることはできません。

第13条(設備の設置・維持管理および接続)

- 1.申込者は、本サービスを利用するにあたっては、本規約にて当社が行うものと定めている場合を除き、自らの費用と責任により申込者設備を設置し、本サービスを利用可能な状態に置くものとします。
- 2.申込者は、本サービスを利用するにあたっては、自己の費用と責任にて、登録電気通信事業者等の任意の電気通信サービスを利用して、申込者設備を当社のサービスに接続するものとします。
- 3.当社は、申込者が前各項の規定に従い設置、維持および接続を行わない場合、本サービス提供の義務を負わないものとします。

第3章 本サービス

第14条(本サービスの提供範囲)

本サービスの提供範囲は、別紙1の「本サービスの詳細」に記載のとおりとします。

第15条(本サービスの廃止)

- 1.当社は、都合により本サービスの全部または一部を一時的にまたは永続的に廃止することがあります。
- 2.当社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、申込者に対し、本サービスを廃止する日の30日前までに通知します。ただし、やむを得ない場合については、この限りではありません。
- 3.本条第1項により当社が本サービスを廃止した場合、当社は申込者に対し、何ら責任を負わないものとします。

第4章 利用料金

第16条(本サービスの利用料金、算定方法等)

本サービスの利用料金は、別紙2の「料金表」に定めるとおりとします。

第17条(利用料金の支払義務)

- 1.申込者は、課金開始日から起算して利用契約の解約日までの期間について、料金表に定める利用料金およびこれにかかる消費税相当額の支払うものとします。
- 2.前項の期間において、第25条(保守等による本サービスの中止)に定める本サービスの提供の中止その他の事由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であっても、申込者は、その期間中の利用料金およびこれにかかる消費税相当額の支払うものとします。
- 3.第26条(利用の停止)の規定に基づく利用の停止があったときは、申込者は、その期間中の利用料金およびこれにかかる消費税相当額の支払うものとします。
- 4.本サービスの利用料金の日割は行わないものとします。なお、課金開始日より利用料金が発生するものとします。
- 5.当社の責に帰さない事由により申込者がインターネット接続サービスを利用できない場合であっても、利用料金の減額等は行わないものとします。

第18条(利用料金の支払方法)

- 1.申込者は、本サービスの利用料金およびこれにかかる消費税相当額を、次の各号のいずれかの方法で支払うものとします。
- ①クレジットカード
- ②預金口座振替
- ③その他、当社が別途定める方法。
- 2.利用料金の支払が前項第1号に定めるクレジットカードによる場合、利用料金は当該クレジットカード会社のクレジットカード利用規約において定められた振替日に申込者指定の口座から引落されるものとします。
- 3.利用料金の支払が本条第1項第2号に定める預金口座振替による場合、利用料金は本サービスを利用した月の翌月27日(当日が金融機関の休業日のときは翌営業日)に申込者指定の口座から引落されるものとします。
- 4.前二項の規定にかかわらず、本サービスの利用料金について、その全部または一部の支払時期を当社ホームページへ通知することにより変更することがあります。

第19条(自己責任の原則)

- 1.申込者は、申込者による本サービスの利用とその利用によりなされた一切の行為とその結果について一切の責任を負うものとします。
- 2.申込者は、①本サービスの利用に伴い、他者に対して損害を与えた場合、または②他者からクレームが通知された場合、自己の責任と費用をもって処理解決するものとし、当社に対しいかなる責任も負担させないものとします。申込者が本サービスの利用に伴い、他者から損害を受けた場合または他者に対しクレームを通知する場合においても同様とします。
- 3.申込者は、他者の行為に対する要望、疑問もしくはクレームがある場合は、当該他者に対し、直接その旨を通知するものとし、その結果については、自己の責任と費用をもって処理解決するものとします。
- 4.当社は、申込者がその故意または過失により当社に損害を被らせたときは、申込者に当該損害の賠償を請求することができるものとし、申込者は当社の請求に基づき、直ちに当該損害を賠償するものとします。

第20条(禁止事項)

申込者は、本サービスを利用して、次の行為を行わないものとします。

- ①当社が特に認めた行為以外の、営業活動、営利を目的とした利用およびその準備を目的とした利用。
- ②当社もしくは他者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
- ③当社もしくは他者の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
- ④当社もしくは他者を差別もしくは誹謗中傷し、またはその名誉もしくは信用を毀損する行為。
- ⑤詐欺等の犯罪に結びつく、または結びつくおそれのある行為
- ⑥本サービスにより利用しうる情報を改ざんまたは消去する行為。
- ⑦他者になりすまして本サービスを利用する行為。
- ⑧ウイルス等の有害なコンピュータプログラム、ファイル交換ソフトウェア等を送信し、または他者が受信もしくは受信可能な状態におく行為。
- ⑨他者の設備等または本サービス用設備等の利用もしくは運営に支障を与える行為、または与えるおそれのある行為。
- ⑩本人の同意を得ることなく、または詐欺的な手段により他者の個人情報を収集する行為。

⑪その他、社会的状況を勘案のうえ、当社が不適当と認める行為。

第21条(著作権)

- 1.本サービスにおいて当社が申込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ます。)に関する著作権および特許権、商標権、ならびにノウハウ等の一切の知的所有権は、当社または当社に使用を許諾した権利者に帰属するものとします。
- 2.申込者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱っていただきます。
 - 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、逆コンパイルまたは逆アセンブルを行わないこと。

第6章 当社の義務等

第22条(当社の維持責任)

当社は、当社の本サービス用設備を本サービスの円滑な提供を目的として善良なる管理者の注意をもって維持します。

第23条(本サービス用設備等の障害等)

- 1.当社は、本サービスの提供または利用について障害があることを知ったときは、可能な限りすみやかに申込者にその旨を通知するものとします。
- 2.当社は、当社の設置した本サービス用設備に障害が生じたことを知ったときは、すみやかに本サービス用設備を修理または復旧します。
- 3.当社は、本サービス用設備等のうち、本サービス用設備に接続する当社が借り受けた電気通信回線について障害があることを知ったときは、当該電気通信回線を提供する電気通信事業者に修理または復旧を指示するものとします。
- 4.当社は、本サービス用設備等の設置、維持および運用に係る作業の全部または一部(修理または復旧を含みます。)を当社の指定する第三者に委託することができるものとします。

第24条(個人情報の取扱いについて)

- 1.申込者は、本サービスの提供に不可欠な当社の提携事業者から請求があったときは、当社がその申込者の氏名および住所等をその事業者、に、秘密保持と厳重管理を確認のうえ、通知する場合があることについて、同意していただきます。
- 2.当社は、当サービス提供にあたりお客様からご提供いただく個人情報を、以下の目的の範囲内で利用します。
 - ①お客様よりご依頼を受けた当サービスをご提供するため。
 - ②お客様に対して各種営業情報及び販促品等をご提供するため。
 - ③お客様へのサービス向上を図るためのアンケートの発送、回収等のため。
 - ④お客様からいただいたご意見、ご要望にお答えするため。

第7章 利用の制限、中止および停止

第25条(保守等による本サービスの中止)

- 1.当社は、次の場合には、本サービスの提供を中止することがあります。
 - ①当社の別途定める、本サービス用設備保守指定時間の場合。
 - ②当社の本サービス用設備の保守上または工世上やむを得ない場合。
 - ③登録電気通信事業者等が電気通信サービスを中止した場合。
 - ④申込者に対して、電話、FAX、電子メール等による連絡がとれない場合、または申込者宛に発送した郵便物が宛先不明で当社に返送された場合。
- 2.当社は、前項の規定により本サービスの提供を中止するときは、あらかじめその旨を申込者に通知します。ただし、やむを得ない場合はこの限りではありません。また、前項の措置をとったことで、当該申込者が本サービスを利用できず、これにより損害が発生したとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。

第26条(利用の停止)

- 1.当社は、申込者が次の各号のいずれかに該当する場合は、本サービスの利用を即時に停止することがあります。
 - ①支払期日を経過しても本サービスの利用料金を支払わない場合。
 - ②本サービスの利用料金の決済に用いる申込者の指定クレジットカードの利用が解約、更新その他の理由により確認できなくなった場合。
 - ③本サービスの利用料金の決済に用いる申込者の指定クレジットカードが紛失等の事由により利用不能となり、クレジットカード会社から緊急に停止すべき旨の連絡が当社にきた場合。
 - ④申込者に対する破産の申立があった場合、または申込者が成年後見開始の審判、保佐開始の審判もしくは補助開始の審判を受けた場合。
 - ⑤本サービスの利用が第20条(禁止事項)の各号のいずれかに該当する場合。

- ⑥申込者が過度に頻繁に問合せを実施し、または本サービスの提供に係る時間を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。
- ⑦前各号のほか本規約に違反した場合。
- 2.当社は、前項の規定により本サービスの利用を停止するときは、あらかじめ停止の理由を申込者に通知します。ただし、当社の責めに帰すべき事由に因らない理由により、通知することができない場合にはこの限りではありません。
- 3.前項の場合、申込者が、本サービスの利用料金その他の債務を所定の支払期日が過ぎててもなお履行しない場合、申込者は所定の支払期日の翌日から支払日の前日までの日数に、年 14.6%の割合で計算した金額を延滞損害金として、本サービスの利用料金その他の債務と一括して、当社が指定する方法で指定した日までに支払うものとします。また、その支払いに必要な振込手数料その他の費用は、申込者の負担とします。
- 4.本条の定めは当社が申込者に対して損害賠償を請求することを制限するものではありません。

第8章 損害賠償等

第27条(損害賠償の制限)

- 1.当社は、本規約で特に定める場合を除き、申込者が本サービスの利用に関して被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の責任を問わず、申込者が当社に支払う利用料金を超えて賠償の責任を負わないものとします。ただし、申込者が本サービスの利用に関して当社の故意または重大な過失により損害を被った場合については、この限りではありません。
- 2.当社は、本サービスによってアクセスが可能な情報、ソフトウェア等について、その完全性、真偽、正確性、最新性、信頼性、有用性または第三者の権利を侵害していないこと等を一切保証しないものとします。
- 3.当社は、申込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。
- 4.当社は、本サービスの提供をもって、申込者の問題・課題等の設定、解決方法の策定、解決または解決方法の説明を保証するものではありません。
- 5.本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよびサービスの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、それぞれに対して申込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。
- 6.当社は、オペレータの説明に基づいて申込者が実施した作業の内容について保証するものではありません。
- 7.当社は、オペレータの説明に基づいて申込者が実施した作業の実施に伴い、生じる申込者の損害について、一切の責任を負いません。
- 8.訪問作業において、万が一プログラムやデータの損失、書き換え等があった場合、その原因に関わらず、当社は責任を取ることが出来ません。重要なデータに付きましては、あらかじめバックアップをお願いします。
- 9.訪問作業者の過失により機器の破損等勾損害を与えた場合、本サービスはお客様に対し、実施の作業料金を上限として賠償するものとします。
- 10.当サービスはお客様のご依頼内容のすべてを完遂することを保障するものではありません。作業環境や症状によっては、作業をおことわりする場合もございます。
- 11.作業内容によっては、作業対象機器メーカー保障が無効になる場合がございます。
- 12.当社は、第15条(本サービスの廃止)、第25条(保守等による本サービスの中止)、第26条(利用の停止)の規定により本サービスの保守等によるサービスの中止、利用の停止ならびに本サービスの廃止に伴い生じる申込者の損害について、一切の責任を負いません。
- 13.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損害については、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、改ざんする等の手段で国家また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。)
- 14.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申込者に通知します。

付則:令和3年7月1日制定

《2》 本サービスの詳細

【本サービスの内容】しっかりサポート

「しっかりサポート」とは、申込者のパソコンに関するお問合せにオペレータがお電話でお応えすることおよび、遠隔地にある申込者のパソコンにネットワーク経由でアクセスし、直接支援、操作することで、申込者のパソコンに関するトラブルシューティング、ソフトウェアインストール、ウイルスチェック等を支援すること、及び上記手段では解決できない問題について訪問作業を行うことで、その解決を図るサービスです。

【本サービスの利用方法】

- 1.本サービスの利用ご相談は、当社が運営する「サポート光サポート受付センター」に、直接電話でご連絡ください。
(受付先)プレミアムサポート受付センター
TEL:0120-961-531(無料)
受付時間 12:00～21:00 年中無休(年末年始除く)
- 2.本サービスの利用の際、申込者自身が本サービスに加入されていることを申込書もしくは口頭にて申告することとします。また、本サービスをご利用いただく際に、個人情報の保護に関する法律に基づき、ご依頼者様がご契約者本人であることの証明をお願いする場合があります。

<遠隔サポート対応可能環境>

OS (日本語版に限ります。)	・WindowsVista 以降 ・Mac OS X 以降 (intel チップ搭載機器に限ります)
ブラウザ	MicrosoftInternetExplorer6.0 以上 FireFox3.0 以上 Safari3.0 以上 Opera9.0 以上 Chrome10 以上
CPU	IntelPentiumIII800MHz 以上またはその互換のプロセッサ
ソケット通信	Winsock1.0 以上
ネットワーク環境	LAN、FTTH、ADSL、電話線、ワイヤレスのグローバル IP またはバーチャル IP 対応

<遠隔サポート対象機器、ソフトウェアおよびサービスとサポート範囲>
遠隔ヘルプサービスの主なサポート対象およ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サポート対象と範囲以外は本サービスの対象外となります。また、サポート対象およ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。

機器	・サポート対象 パソコン本体、モニター、キーボード、マウス、ルーター、無線 LAN アクセスポイント、ハブ LAN カード等のネットワーク機器、ネットワーク接続可能なゲーム機器。 ・サポート範囲 インターネット接続設定、家庭内ネットワークとの接続、マニュアルに記載された基本操作。
OS (日本語版に限ります)	・サポート対象 WindowsVista 以降 Android2.3 以降 iOS6.0 以降 MacOS X 以降 (intel チップ搭載機器に限る) ・サポート範囲 インストール方法、個人利用を想定した基本的な操作方法、簡易診断。
ソフトウェア	・サポート対象 ブラウザ、メーラー、メディアプレーヤー、ウイルス対策、接続ツール。 ・サポート範囲 インストール方法、初期設定、個人利用を想定した基本的な操作方法。
接続サービス	・サポート対象 FTTH サービス、DSL サービス、データ通信カード、プロバイダサービス、インターネット上の各種サービス。 ・サポート範囲 インターネット接続設定、初期設定、個人利用を想定した基本的な操作方法。

なお、上記遠隔サポート対象外の項目についても、訪問サポートにて対応できる項目もありますので、詳細は次項参照のこと。

【訪問作業完了】

- 1.当サービスの作業終了後、お客様に該当機器等をご確認頂き、当サービスの「サポートサービス作業報告書」にご署名を頂いた時点で作業完了とさせていただきます。サービス完了後、明らかに当社の責による作業内容の不備が発覚した場合、作業後 1 ヶ月以内については無償で対応するものとします。
- 2.訪問後、以下の場合は作業を行わずに終了させていただく場合があります。その場合も当社の規定する作業料金および部品代金等はお支払いいただきます。
- ①違法コピーなど、違法行為となる作業を要求された場合。
②お客様の責により、作業に必要な機器や環境が整っていない場合。
③機器等および関連機器が不具合により正常に動作しない場合。
④作業中に必要な同意事項に同意いただけない場合。
⑤機器等およびソフトウェアでパスワードが働いており、お客様によりパスワード解除できない場合。
⑥パスワードなど、作業に必要な情報を開示いただけない場合。

＜3＞ 料金表

■しっかりサポート■

基本内容	料金 (税抜)	備考
パソコン・インターネットでお困りの時に、お電話・遠隔操作・訪問、3 つのサポートをご利用いただけます。	3,600 円	本サービス利用中は毎月ご請求いたします。

■訪問出張サービス■

基本料金

基本内容	料金 (税抜)	備考
基本設定：デバイスのインターネット接続・メール設定 (年 3 回目以降の利用の場合)	10,000 円	離島は別途交通費を請求させていただきます。
作業中断及び当日キャンセル	3,500 円	当社起因の作業中断及び当日キャンセルは含みません。

追加オプション作業

基本内容	料金 (税抜)	備考
追加デバイス接続(1 台につき)：デバイス 1 台の有線・無線接続・メール設定	800 円	開梱・初期設定は含みません。Google アカウントや AppleID の取得は含みません
パソコンセキュリティサービス(ソフトインストール)※当社セキュリティソフトをパソコン 1 台にインストール・ルール設定	3,000 円	ウイルス駆除は含みません。
プリンタ設定(有線・無線) ※有線・無線プリンタの設定をします	3,000 円	
スキャナ設定 ※スキャナの接続設定をします	3,000 円	
プリンタ複合機設定 ※有線・無線プリンタの設定をします	4,500 円	
デジカメ ※デジカメ用ソフトのインストールとパソコン 1 台との接続をします	3,000 円	
ソフトインストール ※市販ソフトのインストールをします 1 デバイス 1 ソフト	3,000 円	ソフトのレクチャーは含みません Google アカウントや AppleID の取得は含みません
スマートデバイスアカウント作成 ※Google アカウントや AppleID の 1 アカウント作成致します	1,000 円	ソフトのレクチャーは含みません Google アカウントや AppleID の取得は含みません
パソコン開梱初期設定 ※パソコンの開梱・初期設定を致します。ユーザーアカウント 1 アカウントの設定。	3,000 円	ソフトインストール・廃材の回収・WindowsUpdate は含みません。

パソコンリカバリ ※パソコン1台の初期化をします 10,000 円 データのバックアップは致しかねます ※毎年度(*1)、当社リモートサポートサービスにおいて解決が出来ない案件のみ、1度だけ無料(*2)にてご利用いただけます。 (*1)年度はお客様のご契約日を起算日とした1年と致します。(*2)上限金額を10,000 円とし、超過分はお客様ご負担となります。 ④④ 本サービスのすべて、または一部で取得する情報 1.当社は、申込者の同意を得て、当社が本サービスを提供するための情報として、申込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、申込者が情報提供に同意しない場合、本サービスを受けられなくなる場合があります。また、申込者が、以下の情報を自ら提供したときは、申込者は同意したものとみなします。 2.当社は、申込者から取得した以下の情報については、本規約第24条(個人情報情報の取扱)に準じて取り扱います。 ＜ご提供いただく情報の例＞ ・オペレーション・システムの種類、バージョン ・マシン名(名称、型番、シリアル番号等) ・MAC アドレス ・ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号 ・ハードディスクドライブの空き容量 ・デフォルトブラウザの種類、バージョン ・デフォルトメールソフトの種類、バージョン ・CPU 種類、動作周波数 ・その他、本サービス提供に必要とされる情報等 サポート光まとめてバック利用規約 ④① 利用規約 第1章 総則 第1条(サービス運営等) 1.株式会社 VESSEL(以下「当社」といいます。)は、「サポート光まとめてバック規約」(以下「本規約」といいます。)に従って、「サポート光まとめてバック」(以下「本サービス」といいます。)を運営します。なお、本サービスの詳細は第2条に定めるものとします。 2.次条に定義する申込者に対して発する第3条に規定する通知は、本規約の一部を構成するものとします。 3.当社が、本規約の他に別途当社の指定する方法にて定める各サービスの利用規約および各サービスの「ご案内」または「サービスについて」等で規定する各サービス利用上の注意事項および利用条件等の告知も、名称の如何にかかわらず、本規約の一部を構成するものとします。 4.申込者が本サービスを利用するには、本規約のほか、各サービスの利用規約、利用条件等に同意するものとします。本規約と各サービスの利用規約と抵触する条項等が存する場合は各サービスの利用規約における定めが優先的に適用されるものとします。 第2条(用語の定義)本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。 ①本サービス(サポート光まとめてバック) 当社が提供するサポート光まとめてバックをいいます。なお、本サービスの詳細は、別紙1の「本サービスの詳細」に記載のとおりです。 ②申込者 当社が指定する方法にて本サービスへの申込を行い、当社がこれを承諾し、当社所定の手続きを完了した者。 ③利用規約 本規約に基づき当社と申込者との間に締結される、本サービスにおける各種サービスの提供に関する契約。 ④申込者設備 本サービスの提供を受けるため、申込者が設置する電気通信設備その他の機器およびソフトウェア。 ⑤本サービス用設備 当社が本サービスを提供するにあたり、当社が設置する電気通信設備その他の機器およびソフトウェア。 ⑥本サービス用設備等 本サービス用設備のほか、本サービスを提供するために必要なその他の電気通信設備その他の機器およびソフトウェア(当社が登録電気通信事業者等の電気通信事業者より借り受ける電気通信回線を含みます。) ⑦課金開始日 申込者へ、当社より発行された「サービス開始のお知らせ」に記載された日。 ⑧消費税相当額 消費税法(昭和 63 年法律第 108 号)および同法に関する法令の規定に基づき課税される消費税の額ならびに地方税法(昭和 25 年法律第 226 号)および同法に関する法令の規定に基づき課税される地方消費税の額。 ⑨アカウント ID PINコードと組み合わせて、申込者その他の者を識別するために用いられる符号。 ⑩PIN コード アカウント ID と組み合わせて、申込者その他の者を識別するために用いられる符号。 第3条(通知) 1.当社から申込者への通知は、通知内容を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法等、当社が適当と判断する方法により行います。 2.前項の規定に基づき、当社から申込者への通知を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法により行う場合には、当該通知は、その内容が本サービス用設備に入力され、インターネットによって発信された時点に行われたものとします。 第4条(契約約款の変更) 1.当社は、本規約(本規約に基づく利用契約等を含むものとします。以下、同じとします。)を随時変更することができるものとします。なお、本規約が変更された場合には、申込者の利用条件その他の利用契約の内容は、改定後の新約款を適用するものとします。 2.変更後の契約約款については、当社が別途定める場合を除いて、当社のホームページに表示した時点より、効力を生じるものとします。 第5条(合意管轄) 申込者と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。 第6条(準拠法) 本規約に関する準拠法は、日本法とします。 第7条(協議) 本規約に記載のない事項および記載された項目について疑義が生じた場合は、申込者と当社は誠意を持って協議のうえ、解決にあたることとします。 第2章 サービスの利用契約の締結等 第8条(利用の申込み) 本サービス利用の申込みは、本規約に同意のうえ、当社所定の方法により行うものとします。 第9条(申込者の登録情報等の変更) 1.申込者は、その住所、電話番号または本サービスの利用料金の引き落とし口座、または決済に用いるクレジットカードの番号もしくは有効期限、その他、当社への届出内容を変更するときは、可能な場合は事前に、不可能な場合は事後直ちに当社所定の変更手続きを行うものとします。 2.本条第1項の届出がなかったこともしくは届出の遅滞により、申込者が通信不能等の不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。 第10条(申込者からの解約) 本サービスの申込者が利用契約を解約しようとするときは、次の事項に従うものとします。 ①申込者は、利用契約を解約しようとするときは、当社サポート窓口またはホームページの所定フォームからその旨を当社に通知するものとします。毎月の初日から 末日までに当社に通知があったものについては当該通知のあった月の末日に本契約の解約があったものとします。 ②申込者より利用契約の解約の申請がない場合は、利用契約を自動的に更新するものとします ③申込者が利用契約を解約する場合、当社は解約月の末日をもってアカウント ID の利用停止の処置をとるものとします。 ④本条による解約の場合、当該時点において発生している利用料金その他の債務の履行は第4章に基づきなされるものとします。 第11条(当社からの解約) 1.当社は、第27条(利用の停止)の規定により、本サービスの利用を停止された申込者が当社の指定する期間内にその停止事由を解消または是正しない場合または当社からの通知が申込者に到達しないことを郵便の宛先不明等により確認した場合は、利用契約を解約できるものとします。	
--	--

2.当社は、申込者が利用契約を締結した後になって以下の各号のいずれか一つに該当することが明らかになった場合、前項の規定にかかわらず利用契約を即時解約できるものとします。

- ①申込者が実在しない場合。
 - ②本サービスの利用申込みの際に、虚偽の届出をしたことが判明した場合。
 - ③申込者の利用料金の決済会社の承認が確認できない場合。
 - ④申込者が未成年者、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、入会申込の手続が成年被後見人によって行われておらず、または入会申込の際に法定代理人、保佐人もしくは補助人の同意を得ていなかった場合。
 - ⑤申込者への本サービスの提供に関し、業務上または技術上の著しい困難が生じた場合。
 - ⑥申込者が、当社または本サービスの信用を毀損するおそれがある方法で本サービスを利用、またそのおそれがあると当社が判断した場合。
 - ⑦その他、前各号に準じる場合で当社が適当ではないと判断した場合。
- 3.当社は、前各項の規定により利用契約を解約しようとするときには、その申込者に解約の旨を通知もしくは催告をするものとします。ただし、やむを得ない場合にはこの限りではありません。

第12条(権利の譲渡制限)

本規約に別段の定めがある場合を除き、申込者が本サービスの提供を受ける権利は、譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等一切の処分をすることはできません。

第13条(設備の設置・維持管理および接続)

- 1.申込者は、本サービスを利用するにあたっては、本規約にて当社が行うものと定めている場合を除き、自らの費用と責任により申込者設備を設置し、本サービスを利用可能な状態に置くものとします。
- 2.申込者は、本サービスを利用するにあたっては、自己の費用と責任にて、登録電気通信事業者等の任意の電気通信サービスを利用して、申込者設備を当社のサービスに接続するものとします。
- 3.当社は、申込者が前各項の規定に従い設置、維持および接続を行わない場合、本サービス提供の義務を負わないものとします。

第3章 本サービス

第14条(本サービスの提供範囲)

本サービスの提供範囲は、別紙1の「本サービスの詳細」に記載のとおりとします。

第15条(本サービスの廃止)

- 1.当社は、都合により本サービスの全部または一部を一時的にまたは永続的に廃止することがあります。
- 2.当社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、申込者に対し、本サービスを廃止する日の 30 日前までに通知します。ただし、やむを得ない場合については、この限りではありません。
- 3.本条第1項により当社が本サービスを廃止した場合、当社は申込者に対し、何ら責任を負わないものとします。

第4章 利用料金

第16条(本サービスの利用料金、算定方法等)

本サービスの利用料金は、別紙2の「料金表」に定めるとおりとします。

第17条(利用料金の支払義務)

- 1.申込者は、課金開始日から起算して利用契約の解約日までの期間について、料金表に定める利用料金およびこれにかかる消費税相当額の支払うものとします。
- 2.前項の期間において、第25条(保守等による本サービスの中止)に定める本サービスの提供の中止その他の事由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であっても、申込者は、その期間中の利用料金およびこれにかかる消費税相当額の支払うものとします。
- 3.第26条(利用の停止)の規定に基づく利用の停止があったときは、申込者は、その期間中の利用料金およびこれにかかる消費税相当額の支払うものとします。
- 4.本サービスの利用料金の日割は行わないものとします。なお、課金開始日より利用料金が発生するものとします。
- 5.当社の責に帰さない事由により申込者がインターネット接続サービスを利用できない場合であっても、利用料金の減額等は行わないものとします。

第18条(利用料金の支払方法)

- 1.申込者は、本サービスの利用料金およびこれにかかる消費税相当額を、次の各号のいずれかの方法で支払うものとします。

①クレジットカード

②預金口座振替

③その他、当社が別途定める方法。

- 2.利用料金の支払が前項第1号に定めるクレジットカードによる場合、利用料金は当該クレジットカード会社のクレジットカード利用規約において定められた振替日に申込者指定の口座から引落されるものとします。
- 3.利用料金の支払が本条第1項第2号に定める預金口座振替による場合、利用料金は本サービスを利用した月の翌月 27 日(当日が金融機関の休業日のときは翌営業日)に申込者指定の口座から引落されるものとします。
- 4.前二項の規定にかかわらず、本サービスの利用料金について、その全部または一部の支払時期を当社ホームページへ通知することにより変更することがあります。

第19条(自己責任の原則)

- 1.申込者は、申込者による本サービスの利用とその利用によりなされた一切の行為とその結果について一切の責任を負うものとします。
- 2.申込者は、①本サービスの利用に伴い、他者に対して損害を与えた場合、または②他者からクレームが通知された場合、自己の責任と費用をもって処理解決するものとし、当社に対しいかなる責任も負担させないものとします。申込者が本サービスの利用に伴い、他者から損害を受けた場合または他者に対しクレームを通知する場合においても同様とします。
- 3.申込者は、他者の行為に対する要望、疑問もしくはクレームがある場合は、当該他者に対し、直接その旨を通知するものとし、その結果については、自己の責任と費用をもって処理解決するものとします。
- 4.当社は、申込者がその故意または過失により当社に損害を被らせたときは、申込者に当該損害の賠償を請求することができるものとし、申込者は当社の請求に基づき、直ちに当該損害を賠償するものとします。

第20条(禁止事項)

申込者は、本サービスを利用して、次の行為を行わないものとします。

- ①当社が特に認めた行為以外の、営業活動、営利を目的とした利用およびその準備を目的とした利用。
- ②当社もしくは他者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
- ③当社もしくは他者の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
- ④当社もしくは他者を差別もしくは誹謗中傷し、またはその名誉もしくは信用を毀損する行為。
- ⑤詐欺等の犯罪に結びつく、または結びつくおそれのある行為
- ⑥本サービスにより利用しうる情報を改ざんまたは消去する行為。
- ⑦他者になりすまして本サービスを利用する行為。
- ⑧ウイルス等の有害なコンピュータプログラム、ファイル交換ソフトウェア等を送信し、または他者が受信もしくは受信可能な状態におく行為。
- ⑨他者の設備等または本サービス用設備等の利用もしくは運営に支障を与える行為、または与えるおそれのある行為。
- ⑩本人の同意を得ることなく、または詐欺的な手段により他者の個人情報収集する行為。
- ⑪その他、社会的状況を勘案のうえ、当社が不適当と認める行為。

第21条(著作権)

- 1.本サービスにおいて当社が申込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ます。)に関する著作権および特許権、商標権、ならびにノウハウ等の一切の知的所有権は、当社または当社に使用を許諾した原権利者に帰属するものとします。
- 2.申込者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱っていただきます。
 - 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、逆コンパイルまたは逆アセンブルを行わないこと。

第6章 当社の義務等

第22条(当社の維持責任)

当社は、当社の本サービス用設備を本サービスの円滑な提供を目的として善良なる管理者の注意をもって維持します。

第23条(本サービス用設備等の障害等)

- 1.当社は、本サービスの提供または利用について障害があることを知ったときは、可能な限りすみやかに申込者にその旨を通知するものとします。
- 2.当社は、当社の設置した本サービス用設備に障害が生じたことを知ったときは、すみやかに本サービス用設備を修理または復旧します。

- 3.当社は、本サービス用設備等のうち、本サービス用設備に接続する当社が借り受けた電気通信回線について障害があることを知ったときは、当該電気通信回線を提供する電気通信事業者に修理または復旧を指示するものとします。
- 4.当社は、本サービス用設備等の設置、維持および運用に係る作業の全部または一部(修理または復旧を含みます。)を当社の指定する第三者に委託することができるものとします。

第24条(個人情報の取扱いについて)

- 1.申込者は、本サービスの提供に不可欠な当社の提携事業者から請求があったときは、当社がその申込者の氏名および住所等をその事業者、秘密保持と厳重管理を確認のうえ、通知する場合があることについて、同意していただきます。
- 2.当社は、当サービス提供にあたりお客様からご提供いただく個人情報を、以下の目的の範囲内で利用します。
- ①お客様よりご依頼を受けた当サービスをご提供するため。
- ②お客様に対して各種営業情報及び販促品等をご提供するため。
- ③お客様へのサービス向上を図るためのアンケートの発送、回収等のため。
- ④お客様からいただいたご意見、ご要望にお答えするため。

第7章 利用の制限、中止および停止

第25条(保守等による本サービスの中止)

- 1.当社は、次の場合には、本サービスの提供を中止することがあります。
- ①当社の別途定める、本サービス用設備保守指定時間の場合。
- ②当社の本サービス用設備の保守上または工事上やむを得ない場合。
- ③登録電気通信事業者等が電気通信サービスを中止した場合。
- ④申込者に対して、電話、FAX、電子メール等による連絡がとれない場合、または申込者宛に発送した郵便物が宛先不明で当社に返送された場合。
- 2.当社は、前項の規定により本サービスの提供を中止するときは、あらかじめその旨を申込者に通知します。ただし、やむを得ない場合はこの限りではありません。また、前項の措置をとったことで、当該申込者が本サービスを利用できず、これにより損害が発生したとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。

第26条(利用の停止)

- 1.当社は、申込者が次の各号のいずれかに該当する場合は、本サービスの利用を即時に停止することがあります。
- ①支払期日を経過しても本サービスの利用料金を支払わない場合。
- ②本サービスの利用料金の決済に用いる申込者の指定クレジットカードの利用が解約、更新その他の理由により確認できなくなった場合。
- ③本サービスの利用料金の決済に用いる申込者の指定クレジットカードが紛失等の事由により利用不能となり、クレジットカード会社から緊急に停止すべき旨の連絡が当社にきた場合。
- ④申込者に対する破産の申立があった場合、または申込者が成年後見開始の審判、保佐開始の審判もしくは補助開始の審判を受けた場合。
- ⑤本サービスの利用が第20条(禁止事項)の各号のいずれかに該当する場合。
- ⑥申込者が過度に頻繁に問合せを実施し、または本サービスの提供に係る時間を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。
- ⑦前各号のほか本規約に違反した場合。
- 2.当社は、前項の規定により本サービスの利用を停止するときは、あらかじめ停止の理由を申込者に通知します。ただし、当社の責めに帰すべき事由に因らない理由により、通知することができない場合にはこの限りではありません。
- 3.前項の場合、申込者が、本サービスの利用料金その他の債務を所定の支払期日が過ぎてもなお履行しない場合、申込者は所定の支払期日の翌日から支払日の前日までの日数に、年 14.6%の割合で計算した金額を延滞損害金として、本サービスの利用料金その他の債務と一括して、当社が指定する方法で指定した日までに支払うものとします。また、その支払いに必要な振込手数料その他の費用は、申込者の負担とします。
- 4.本条の定めは当社が申込者に対して損害賠償を請求することを制限するものではありません。

第8章 損害賠償等

第27条(損害賠償の制限)

- 1.当社は、本規約で特に定める場合を除き、申込者が本サービスの利用に関して被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の責任を問わず、申込者が当社に支払う利用料金を超えて賠償の責任を負わないものとします。ただし、申込者が本サービスの利用に関して当社の故意または重大な過失により損害を被った場合については、この限りではありません。

- 2.当社は、本サービスによってアクセスが可能な情報、ソフトウェア等について、その完全性、真偽、正確性、最新性、信頼性、有用性または第三者の権利を侵害していないこと等を一切保証しないものとします。
- 3.当社は、申込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。
- 4.当社は、本サービスの提供をもって、申込者の問題・課題等の設定、解決方法の策定、解決または解決方法の説明を保証するものではありません。
- 5.本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよびサービスの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、それぞれに対して申込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。
- 6.当社は、オペレータの説明に基づいて申込者が実施した作業の内容について保証するものではありません。
- 7.当社は、オペレータの説明に基づいて申込者が実施した作業の実施に伴い、生じる申込者の損害について、一切の責任は負いません。
- 8.訪問作業において、万が一プログラムやデータの損失、書き換え等があった場合、その原因に関わらず、当社は責任を取ることが出来ません。重要なデータに付きましては、あらかじめバックアップをお願いします。
- 9.訪問作業者の過失により機器の破損等勾当損害を与えた場合、本サービスはお客様に対し、実施の作業料金を上限として賠償するものとします。
- 10.当サービスはお客様のご依頼内容のすべてを完遂することを保障するものではありません。作業環境や症状によっては、作業をおこたわりする場合もございます。
- 11.作業内容によっては、作業対象機器メーカー保障が無効になる場合がございます。
- 12.当社は、第15条(本サービスの廃止)、第25条(保守等による本サービスの中止)、第26条(利用の停止)の規定により本サービスの保守等によるサービスの中止、利用の停止ならびに本サービスの廃止に伴い生じる申込者の損害について、一切の責任は負いません。
- 13.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損害については、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、改ざんする等の手段で国家また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。)
- 14.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申込者に通知します。

付則:令和4年12月1日制定

《2》 本サービスの詳細

【本サービスの内容】サポート光まとめてパック

ご自宅でも多岐にわたるお困り事全般サポート

① ネットショッピングサポート

お客様が希望するありとあらゆる商品を、よりリーズナブルに購入し、ご自宅にお届けするお買い物代行サービスです。

② 旅行等のチケットの手配のサポート

お客様が希望する旅行チケット予約の代行サービスです。
飲食店の検索、旅先のおすすめスポット探しも可能。

③ 通信機器の無料引取り

不要になった通信機器を無料で訪問して引き取ります。

④ スマートフォン修理

iPhone・スマートフォンの修理・故障対応全般ガラス交換・タッチパネル交換・液晶交換・バッテリー交換・パーツ交換・水没点検・フロントベゼル交換・カメラ修理・スピーカー修理・液晶メタルプレート・フロントフレーム修理・ボタン交換・ホームボタン修理・内部クリーニング

【本サービスの利用方法】

1.本サービスの利用ご相談は、当社が運営する「サポート光まとめてパック受付センター」に、直接電話でご連絡ください。

(受付先)サポート光まとめてパック受付センター

TEL:0120-961-531(無料)

受付時間 12:00~21:00 年中無休(年末年始除く)

2.本サービスの利用の際、申込者自身が本サービスに加入されていることを申込書もしくは口頭にて申告することとします。また、本サービスをご利用いただく際に、個人情報の保護に関する法律に基づき、ご依頼者様がご契約者本人であることの証明をお願いする場合があります。

《3》 料金表

■サポート光まとめてパック■

基本内容	料金 (税抜)	備考
ご自宅でも岐にわたるお困り事全般サポートをご利用いただけます(ネットショッピングサポート/旅行等のチケット手配のサポート/スマートフォンの修理)	2,600 円	本サービス利用中は毎月ご請求いたします。

《3》 本サービスのすべて、または一部で取得する情報

1.当社は、申込者の同意を得て、当社が本サービスを提供するための情報として、申込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、申込者が情報提供に同意しない場合、本サービスを受けられなくなる場合があります。また、申込者が、以下の情報を自ら提供したときは、申込者は同意したものとみなします。

2.当社は、申込者から取得した以下の情報については、本規約第24条(個人情報の取扱)に準じて取り扱います。

＜ご提供いただく情報の例＞

- ・オペレーション・システムの種類、バージョン
- ・マシン名(名称、型番、シリアル番号等)
- ・MAC アドレス
- ・ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号
- ・ハードディスクドライブの空き容量
- ・デフォルトブラウザの種類、バージョン
- ・デフォルトメールソフトの種類、バージョン
- ・CPU 種類、動作周波数
- ・その他、本サービス提供に必要とされる情報等

【別紙 1】料金表及び料金表の通則

第 1 条 (料金の計算方法等)

1.本サービスの料金および工事に関する費用は、この本サービス料金表(以下、「料金表」といいます。)に定めるほか、当社が別に定めるところによります。

2.当社は、契約者がその本サービス利用契約に基づき支払う利用料金を料金月(1の暦月の起算日(当社が本サービス利用契約ごとに定める毎暦月の一定の日をいいます)から次の暦月の起算日の前日までの期間をいいます(以下同じとします))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。

3.当社は、当社の業務の遂行上やむを得ない場合は、前項に定める料金月の起算日を変更することがあります。

第 2 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、その端数を四捨五入します。

第 3 条 (料金等の支払い)

契約者は、料金および工事に関する費用について、当社が指定する期日までに、当社が指定する金融機関等を通じ、支払期日の到来する順序に従って支払うものとします。

第 4 条 (料金の一括後払い)

当社は、当社に特別の事情がある場合は、契約者の承諾を得て、2 ヶ月以上の料金を、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 5 条 (前受金)

当社は、当社が請求することとなる料金または工事に関する費用について、当社が別に定める条件に従って、あらかじめ前受金を預かることがあります。尚、前受金には利息を付さないこととします。

第 6 条 (消費税相当額の加算)

この約款の定めにより料金表に定める料金および工事に関する費用等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。

※1. 本条において、この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。

※2. この約款の定めにより支払いを要することとなった料金または工事に関する費用については、消費税相当額込に定める額に基づき計算した額と異なる場合があります。

第 7 条 (料金等の臨時減免)

当社は、災害が発生し、または発生するおそれがあるときは、この約款の定めにかかわらず、臨時に、その料金または工事に関する費用を減免することがあります。

料金表

月額利用料

契約プラン(2 年更新)	月額利用料(税抜)
サポート光クロス東/西	6,200 円/6,650 円
サポート光ファミリー	5,500 円
サポート光マンション	4,350 円
サポート光ライトプラス	4,500 円

※ご契約様からの解約申し出がない場合は 24 ヶ月ごとに自動的に契約更新されます。更新月 24 ヶ月目となり、それ以外の期間での解約の際は途中解

約と見なし、解約金が発生いたします。

解約違約金

プラン(2 年更新)	期間	金額 (税抜)
サポート光クロス東/西	2 年	6,200 円/6,650 円
サポート光ファミリー	2 年	5,500 円
サポート光マンション	2 年	4,350 円
サポート光ライトプラス	2 年	4,500 円

機器使用月額利用料

機器名称	月額利用料(税抜)
ホームゲートウェイ(NTT 西日本エリア)	450 円
1 ギガ対応無線 LAN ルータ(NTT 東日本エリア)	300 円

工事費

工事種別		工事費(税抜)
新規開通工事費	屋内配線新設	24,000 円
	屋内配線既設再利用	9,600 円
	派遣工事無し	3,000 円
移転工事費	屋内配線新設	24,000 円
	屋内配線既設再利用	9,600 円
	派遣工事無し	3,000 円

※契約者の状況によっては、工事費が異なる場合があります。

※土日祝日、時刻指定、夜間、深夜、年末年始に工事を実施する場合は別途工事費を加算してご請求いたします。

※工事担任者派遣の有無については、当社にて判断いたします。

初回契約事務手数料

初回契約事務手数料(税抜)	新規	3,000 円
	転用	3,000 円

決済手数料

支払方法	クレジット カード	口座 振替	窓口 払い	振込み
決済手数料(税抜)	0 円	200 円	300 円	※1

※やむを得ない理由により振込により支払う場合は、振込手数料は契約者が支払うものとします。

※請求費用の確認は当社 WEB サイトにて契約者ご自身で確認ができます。

オプションサービス料金表

月額利用料

オプションサービス名	月額利用料(税抜)
サポート光セキュリティ	980 円
サポート光データ復旧サービス	800 円
サポート光お財布サポート by えらべる倶楽部	800 円
サポート光駆けつけサービス	980 円
サポート光 FC クラブ	800 円
プレミアムサポート	1,300 円
サポート光コンシェル	800 円

※無料期間は最大 2 ヶ月無料となります。

※解約規約金はございません。

付則: 2022 年 12 月 1 日制定