

J-one 光リモートサポートサービス契約約款

2024 年 2 月 1 日版

第1章 総則

第1条（規約の適用）

株式会社J.C.O.S(以下、「当社」といいます。)は、このJ-one 光リモートサポートサービス利用規約（以下、「本規約」といいます。）を定め、これによりJ-one 光リモートサポートサービス（以下、「本サービス」といいます。）を提供します。本サービスの利用については、本規約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、本規約と個別規定等との間に齟齬が生じた場合、個別規定等が本規約に優先して適用されるものとします。

第2条（規約の変更）

1. 当社は、本規約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、変更後の本規約によるものとします。
2. 本規約の変更、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）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。

用語	用語の意味
(1)J-one 光	IP 通信網を使用して当社が行う電気通信サービス
(2)申込者	本サービス利用契約の申し込みをした者
(3)契約者	当社と本サービス利用契約を締結した者

(4)契約者回線	契約者が使用する J-one 光に係る回線であり、本サービスの利用が可能なもの
(5)専用受付番号	契約者が本サービスを利用するために当社が指定した電話番号
(6)本ソフト	契約者のパソコン等にインストールし、契約者の承諾に基づき当社または当社が指定する事業者のオペレータがそのパソコン等を遠隔操作することを可能とする機能等を有したソフトウェア。(最新の利用条件は、当社が別途指定するホームページでご確認ください。)
(7)リモートサポート	本ソフトがインストールされた契約者のパソコン等を、契約者の要請に基づき当社または当社が指定する事業者のオペレータがそのパソコン等を遠隔操作して行う問題解決等
(8)J-one 光リモートサポートサービス (本サービス)	専用受付番号への要請に基づき、契約者のパソコン等の状況に関する問診、リモートサポート、電話での課題解決方法の説明を行うサービス
(9)本サービス取扱所	本サービスに関する業務を行う当社の事務所
(10)IPv6 通信	J-one 光において、インターネットプロトコルバージョン 6 によって行う通信
(11)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、申込者が本規約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、本サービス利用契約成立後、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会員に通知するものとします。

第 5 条（契約の単位）

当社は、1 の契約者回線ごとに 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、当社が別途定める提供区域において提供します。第 7 条（契約申込みの方法）本サービスを申し込むときは、本規約の内容を承諾した上で、次に掲げる事項を当社に申し出ていただきます。

- (1)本サービスに係る J-one の契約者回線等番号
- (2)その他申込みの内容を特定するための事項

第 8 条（契約申し込みの承諾）

- 1.当社は、本サービスの申し込みがあった場合には、受け付けた順序に従って承諾します。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（規約の変更）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契約者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等の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 38 条（利用に係る契約者の義務）の定めに違反するおそれがあるとき。
 - (5) 申込みの際に虚偽の事実を申告したとき。
 - (6) その他当社の業務の遂行上著しい支障があるとき。

第 9 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、当社に届け出ていただきます。
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、これを届け出ていただきます。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。

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

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ものとします。
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. 前2項に定める変更があったにも関わらず、当社に届け出がないときは、当社に届出を受けている氏名、名称、住所若しくは居所又は請求書送付先への郵送等の通内をもって、当社からの通知を行ったものとみなします。
4. 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。
5. 技術的条件等から当社が当該契約者に対して本サービスの提供ができないと判断した場合、当該契約者は、約款に従い解約の手続きをとるものとします。
6. 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。

第11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12条（契約内容の変更）

1. 契約者は、本サービスに係る契約内容の変更を請求することができます。
2. 当社は、前項の請求があったときは、第7条（契約申し込みの承諾）の定めに準じて取り扱います。

第3章 禁止行為

第13条（営業活動の禁止）

契約書は、本サービスを使用して、有償、無償を問わず、営業活動、営利を目的とした利用、付加価値サービスの提供又はその準備を目的とした利用をすることができません。

第 14 条（著作権等）

1. 本サービスにおいて当社が契約者に提供する一切の物品（本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ、メールマガジン等を含みます。）に関する著作権及び特許権、商標権、並びにノウハウ等の一切の知的所有権は、当社に帰属するものとします。
2. 契約者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱って頂きます。
 - (1) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと。
 - (2) 複製・改変・編集等を行わず、また、リバースエンジニアリング、逆コンパイル又は逆アセンブルを行わないこと。
 - (3) 営利目的有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。

第 4 章 利用中止等

第 15 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) 契約者回線に係る J-one 光サービスの利用中止を行ったとき。
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。
3. 第 1 項に定める場合のほか、本サービスに関する利用について料金表に別段の定めがあるときは、当社は、その本サービスの利用を中止することがあります。

第 16 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、本サービスの利用を停止することがあります。
 - (1) 料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき（料金その他の債務に係る債権について、第 33 条（債権の譲渡および譲受）の定めにより同条に定める当社指定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 13 条（営業活動の禁止）、第 14 条（著作権等）、第 38 条（利用に係る契約者の義務）の定め違反したとき。
 - (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、本規約の定め違反する行為であって本サービスに関する当社の業務の遂行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。
 - (7)当社の名誉若しくは信用を毀損したとき、当社に損害を与えたとき。
2. 当社は、前項の定めにより本サービスの利用停止をするときは、あらかじめその旨を契約者に通知します。理由、利用停止をする日および期間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 17 条（利用の制限）

当社は、IP 通信網サービス契約約款第 36 条に規定する通信利用の制限等があったときは、本サービスの制限（天災、事変その他の非常事態が発生し、又は発生する恐れがあるときには、災害の予防若しくは救援、交通、通信若しくは電力の供給の確保又は秩序の維持のために必要な事項を内容とする通信、又は公共の利益のために緊急を要する通信を優先的に取り扱うため、本サービスの利用を制限することをいいます。）を行なうことがあります。

第 18 条（本サービス提供の終了）

- 1 当社は、本サービスを継続かつ安定的に提供することが著しく困難な場合は、本サービスの提供を終了することがあります。
- 2 前項の規定により、当社が本サービスの提供を終了し、本サービスの提供の終了に伴いその本契約を解除する場合は、当社が指定するホームページ等によりその旨周知を行います。

ます。また、あらかじめその理由、本サービスの提供を終了する日を契約者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第 19 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 20 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、その本サービス利用契約を解除することがあります。
 - (1) 第 15 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。但し、当社は、第 16 条（利用停止）第 1 項のいずれかに該当する場合に、その事実が当社の業務に著しい支障を及ぼすと判断したときは、本サービスの利用停止をしないで本契約を解除できるものとします。
 - (2) 前号の定めにかかわらず、本サービスの利用を停止することが技術的に困難なとき、または当社の業務遂行上支障があるときであって、第 16 条（利用停止）第 1 項各号の定めいずれかに該当するとき。
 - (3) 契約者回線について、J-one 光利用契約の解除または第 3 条（用語の定義）に定める契約者回線以外の J-one 光サービス品目または細目への変更があったとき。
 - (4) 契約者回線について、J-one 光サービス利用権の譲渡があった場合であって、本サービス利用契約に係る権利の譲渡の承認の請求がないとき。
 - (5) 契約者回線が、移転等により本サービスの提供区域外となったとき。
2. 契約者に次に定める事由のいずれかが発生したとき。
 - (1) 支払停止状態に陥った場合その他財産状態が悪化し又はそのおそれがあると認められる相当の理由がある場合
 - (2) 手形交換所の取引停止処分を受けた場合
 - (3) 差押、仮差押、仮処分、競売、租税滞納処分の申立を受けた場合
 - (4) 破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、会社整理開始若しくは特別清算開始の申立を受け、又は自ら申立をした場合

第 5 章 通信

第 21 条（通信利用の制限等）

契約者は、その契約者回線に係る J-one 光契約約款に定めるところにより、契約者回線を使用することができない場合においては、本サービスを利用することができないことがあります。

第 6 章 著作権等

第 22 条 (著作権等)

1. 本サービスにおいて当社が契約者に提供する一切の物品（本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ、メールマガジン等を含みます）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、当社に及び当社の許諾した企業に帰属するものとします。
2. 契約者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱うものとします。
 - (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。
 - (3)営利目的有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。

第 7 章 料金

第 23 条 (料金)

当社が提供する本サービスの料金は、別紙 2 (料金表) に定めるところによります。

第 24 条 (利用料金の支払義務)

1. 契約者は、当社が本サービスの提供を開始した日を含む月の翌々月の初日から起算して、本サービス利用契約の解除があった月の前日までの期間について、別紙料金表に定める利用料金及び請求書等の発行に関する料金の支払いを要します。
2. 契約者は、利用料金について、当社が指定する期日までに、当社が指定する支払方法によって、支払期日の到来する順序に従って支払うものとします。
3. 第 16 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。
4. 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。

区別	支払いを要しない料金
----	------------

<p>契約者の責めによらない理由により、本サービスを全く利用できない状態が生じた場合に、そのことを当社が知った時刻から起算して、24時間以上その状態が継続したとき。</p>	<p>そのことを当社が知った時刻以後の利用できなかった時間（24時間の倍数である部分に限ります）について、24時間ごとに日数を計算し、その日数に対応するその本サービスについての利用料金。</p>
<p>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。</p>	<p>そのことを当社が知った時刻以後の利用できなかった時間について、その時間に対応するその本サービスについての料金</p>
<p>移転に伴って、本サービスを利用できなくなった期間が生じたとき。（契約者の都合により、本サービスを利用しなかった場合であって、その設備を保留したときを除きます）</p>	<p>利用できなくなった日から起算し、再び利用できる状態とした日の前日までの日数に対応するその本サービスについての月額料金</p>

第 25 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 26 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 14.6%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 27 条（料金の計算等）

1. 当社は、契約者がその契約に基づき支払う料金のうち、利用料金は料金月に従って計算します。ただし、当社が必要と認めるときは、料金月によらず随時に計算します。
2. 前項の規定による月額料金の日割は、暦日数により行います。この場合、第 22 条（利用料金の支払義務）第 24 項の表内 1 に規定する料金の算定に当たっては、その日数計算の単位となる 24 時間をその開始時刻が属する暦日とみなします。

3. 当社は、当社の業務の遂行上やむを得ない場合は、第1項に規定する料金月の起算日を変更することがあります。
4. 契約者は、当社が請求した料金等の額が本規約に定める料金の支払いを要するものとされている額よりも過小であった場合には、当社が別に定める場合を除き、支払いを要する料金（当社が請求した料金と本規約に定める料金の支払いを要するものとされている額との差額を含みます。）の支払いを要します。

第28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、その端数を切り捨てます。

第29条（料金等の支払）

1. 契約者は、料金について、当社が定める期日までに、当社が指定する本サービス取扱所又は金融機関等において支払って頂きます。
2. 契約者は、料金について支払期日の到来する順序に従って支払って頂きます。

第30条（料金の一括後払）

当社は、当社に特別の事情がある場合は、2月以上の料金を、当社が指定する期日までに、まとめて支払っていただくことがあります。

第31条（消費税相当額の加算）

1. 第24条（利用料金の支払義務）の規定その他本規約の規定により別紙2（料金表）に定める料金の支払いを要するものとされている額は、この料金表に定める額に消費税相当額を加算した額とします。
2. 第22条（利用料金の支払義務）の規定その他本規約の規定により別紙2（料金表）に定める料金の支払いを要するものとされている額は、この料金表に定める額に消費税相当額を加算した額とします。

（注1）本条において、別紙2（料金表）に定める額とされているものは、税抜価格（消費税相当額を加算しない額をいいます。以下同じとします。）によるものとします。

（注2）別紙2（料金表）において税込価格（税抜価格に消費税相当額を加算した額をいいます。以下同じとします。）と表示されていない額は、税抜価格とします。

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

第 32 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 J. C. O. S 通信サービスに係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せん。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、その事業者に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 8 章 損害賠償

第 33 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連続したときに限り、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連続した時間（24 時間の倍数である部分に限ります）について、24 時間ごとに日数を計算し、その日数に対応するその本サービスに係る次の料金の合計額を発生した損害とみなし、その額に限って賠償します。
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 34 条（免責）

1. 当社は、契約者からの問合せを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。
2. 当社は、本サービスの提供をもって、契約者の問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決または解決方法の説明を保証するものではありません。
3. 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよびサービス提供事業者が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。問合せの内容によっては、問合せの対象となる機器、ソフトウェア、サービスをそれぞれ提供するメーカー、ソフトウェアハウス、サービス提供事業者のホームページを紹介することや、それぞれに対して契約者自身で直接問合せすることを依頼するに留まる場合があります。
4. 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業、リモートサポート内容について保証するものではありません。
5. 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業、リモートサポートから生じる契約者の被害について、一切の責任を負いません。
6. 契約者が本サービスの利用により第三者（他の契約者を含みます）に対し損害を与えた場合、契約者は、自己の責任でこれを解決し、当社にいかなる責任も負担させないものとします。
7. 当社は、第 15 条（利用中止）、第 16 条（利用停止）、第 21 条（通信利用の制限等）、第 43 条（サービスの廃止）の定めにより本サービスの利用中止、利用停止、利用の制限ならびに本サービス提供の終了に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任を負いません。
8. サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した被害については、本規約の規定外の事故であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は一切責任を負いません。（サイバーテロとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピュータ・システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家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。）
9. 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは専用電話番号を変更することがあります。この場合、当社は、あらかじめそのことを契約者に通知します。10. 当社の責に帰すべき事由以外の理由により本サービスを利用できなくなった場合、当社はそれによって生じた一切の損害の責任を負いません。

第 9 章 個人情報の取扱

第 35 条（個人情報の取扱）

1. 契約者は、本サービスの提供に不可欠な、当社が業務を委託する他の事業者から請求があったときは、当社がその契約者の氏名及び住所等を、その事業者へ通知する場合があることについて、同意して頂きます。
2. 契約者は、弊社提供回線に係る I P 通信網サービスの事業者変更の請求があったときは、当社がそのリモートサポートサービス契約者に対して本サービスを提供していることを事業者 変更元及び事業者変更先の電気通信事業者へ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。
3. 契約者は、当社が、本サービスの提供の過程において契約者の個人情報（以下「パーソナルデータ」といいます）を取得および保管する場合があることについて、同意して頂きます。
4. 当社は、前項の規定により契約者から知り得た個人情報及びパーソナルデータについては、当社が別に定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。
5. 契約者は、当社が第 32 条（債権の譲渡及び譲受）の規定に基づき請求事業者へ債権を譲渡する場合において、当社がその契約者の氏名、住所及び本サービスに係る J-one の契約者回線等番号等、料金の請求に必要となる情報並びに金融機関の口座番号、クレジットカードのカード会員番号及び第 16 条（利用停止）の規定に基づきその本サービスの利用を停止している場合はその内容等、料金の回収のために必要となる情報を請求事業者へ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。
6. 契約者は、当社が第 32 条（債権の譲渡及び譲受）の規定に基づき請求事業者へ債権を譲渡する場合において、請求事業者がその本サービスに係る債権に関して料金が支払われた等の情報を当社へ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 10 章 雑則

第 36 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 37 条（利用に係る契約者の義務）

1. 契約者は、本サービスの利用を要請するにあたり、次の各号に定める条件を満たしていただきます。ただし、契約者が次の条件を満たしている場合であっても、契約者のご利用状況によっては本サービスが提供できない場合があります。
- (1)契約者自身による本サービスの利用の要請であること。
 - (2)サポートサービスの実施に必要な機器、ソフトウェア、ソフトウェアの正規のライセンスまたはプロダクト ID、ならびにサービスの利用 ID やパスワード等の設定情報等が用意されていること。
 - (3)サポートサービス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またはアプリケーションソフトウェア等のソフトウェアライセンスに同意し、契約者のパソコン等へのインストールを承諾すること。
2. 契約者が、リモートサポートの利用の要請をする場合には、前項に定める条件に加え、以下の条件を満たしていただきます。
- (1)リモートサポートの提供を受ける契約者のパソコン等が使用可能な状態となっていること。
 - (2)サポートサービスの提供を受ける契約者のパソコン等に予め本ソフトがインストールされていること。
 - (3)契約者は当社が発行する電子証明書の受領を承諾し、オペレータの遠隔操作を承諾すること。
 - (4)契約者のルータ、セキュリティソフト等がオペレータと本ソフトがインストールされたサポートサービスの提供を受ける契約者のパソコンの間の IPv6 通信を遮断しないこと。
 - (5)契約者が必要に応じてオペレータの指示に基づき操作を実施すること。
3. 前 2 項の規定のほか、契約者は次のことを守って頂きます。

- (1)当社または第三者の財産権（知的財産権を含みます）、プライバシー、名誉、その他の権利を侵害しないこと。
 - (2)本サービスを違法な目的で利用しないこと。
 - (3)本サービスによりアクセス可能な当社または第三者の情報を改ざん、消去する行為をしないこと。
 - (4)第三者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと。
 - (5)意図的に有害なコンピュータプログラム等を送信しないこと。
 - (6)当社の設備に無権限でアクセスし、またはその利用もしくは運営に支障を与える行為をしないこと。
 - (7)本人の同意を得ることなく、または詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為をしないこと。
 - (8)本サービスおよびその他当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為をしないこと。
 - (9)法令、本規約もしくは公序良俗に反する行為、当社もしくは第三者の信用を毀損する行為、または当社もしくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。
 - (10)本サービスの専用受付番号の適正な管理に努めること。
 - (11)その他前各号に該当する恐れのある行為またはこれに類する行為を行わないこと。
4. 契約者は、前項の規定に違反して当社の設備等をき損したときには、当社が指定する期日までにその修繕その他の工事等に必要な費用を支払って頂きます。

第 38 条（契約者以外の者の利用に係る義務）

契約者は、その契約者回線等を契約者以外の者に使用させる場合は、前条のほか次のことを守っていただきます。

- (1)契約者は、前条の定め適用について、その契約者回線等を使用する者の行為についても、当社に対して責任を負うこと。
- (2)契約者は、その契約者回線等に接続する端末設備、自営端末設備または自営電気通信設備のうち、その契約者回線等を使用する者の設置に係るものについても、当社に対して責任を負うこと。

第 39 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、当社が別に定めるところによります。

第 40 条（法令に定める事項）

本サービスの提供または利用に当たり、法令に定めがある事項については、その定めるところによります。

第 41 条（閲覧）

本規約において、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 42 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、住所もしくは居住地または請求書の送付先等の情報を、当社または指定事業者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 43 条（サービスの廃止）

1. 当社は、本サービスの全部または一部を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廃止するときは、相当な期間前に契約者に告知します。

附則

本規約は 2020 年 8 月 1 日より効力を有するものとします。

別紙 1

【提供時間】

当社は、専用受付番号にて 10：00～18：00（年中無休）の間、本サービスを提供します。

【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】本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、本項により定める主なサポート対象以外のサポート対象および詳細については、当社が別に定める規定によります。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。

類別	主なサポート対象	サポート内容
機器	<ul style="list-style-type: none">・パソコン本体、モニタ、キーボード、マウス・ルータ、無線 LAN ポイント、LAN カード・ボード、HUB・スマートフォン、タブレット端末	J-one 光・パソコン・テレビおよび家庭内 NW との接続、初期設定、基本的操作方法 ※スマートフォンおよびタブレット端末については、 J-one 光との Wi-Fi 接続設定
ソフトウェア	<ul style="list-style-type: none">・J-one 光接続ツール等当社提供ソフトウェア・オペレーションシステム (Windows、MacOS)・ブラウザ、メール・メディアプレーヤ・ウイルス対策	インストール、初期設定、個人での利用を想定した基本的な操作方法

サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・ J-one 光等 当社が提供する IP 通信網サービス ・ プロバイダサービス (インターネット接続、メール) ・ その他インターネット上 	サービス概要、申込・契約方法、利用方法概要・活用方法概要
	の各種サービス (Web メール、映像配信・交換、音楽ダウンロード等)	

【本ソフトが取得する情報】 当社は、契約者の承諾を得て、当社が本サービスをより効果的に提供するうえで有用な情報として、以下に定める本ソフトがインストールされた契約者のコンピュータ端末、通信機器等の情報を取得します。なお、契約者が承諾しない場合であっても、本サービスの利用には何ら制限はありません。

<ul style="list-style-type: none"> ・ オペレーションシステムの種類、バージョン ・ クライアント証明 ID ・ マシン名 ・ 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 ・ メモリ容量 ・ ルータの機種、ログインアカウントおよびログインパスワード

2.当社は、契約者から取得した個人情報については、別途当社が定める「個人情報の取り扱いについて」に従い、取り扱います。

別紙 2

【料金表】

月額利用料

種別	月額利用料
J-one ひかりリモートサポートサービス	500 円（税込み 550 円）