

リモートサポートサービス利用規約

第1章 総則

第1条（規約の適用）

1. トトノエル株式会社（以下、「当社」といいます。）は、この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。
2. 本サービスの利用については、本規約ならびにその他の個別規定および追加規定（以下、総称して「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。
3. 本規約および個別規定等は、第2条に定める契約者と当社の間で締結される本サービスの利用に関する契約（以下、「本サービス利用契約」といいます。）の内容となります。

第2条（用語の定義）

別紙1（用語の定義）のとおりとします。

第3条（本規約の変更）

1. 当社は、次に掲げる場合、当社の裁量にて、本規約を変更する場合があります。
 - (1) 本規約の変更が、契約者の一般の利益に適合するとき。
 - (2) 本規約の変更が、本サービス利用契約の目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他変更にかかる事情に照らして合理的なものであるとき。
2. 当社は、前項による本規約の変更にあたり、当該変更の影響を受けることになる契約者に対して、本規約を変更する旨および変更後の本規約の内容とその効力発生日を、効力発生日の1ヶ月前までに、当社ウェブサイト（URL：<https://wansta.jp>）に掲示し、または当社が別に定める方法により内容を通知します。変更後の本規約は、当社が別に定める場合を除いて、当該効力発生日より、効力を生じるものとします。
3. 本規約の変更の効力発生日以後、契約者が本サービスを利用した場合、契約者は変更後の本規約に同意したものとみなされます。
4. 本サービスの全部または一部を当社の都合により廃止する場合、本条第2項に定める通知を行います。ただし、本サービスについて、当社の責任範囲以外の部分（本サービスの構成に影響を与えるサービスを提供する電気通信事業者が仕様変更を行った場合等）が廃止され、かかる通知をあらかじめ行うことができない場合は、この限りではありません。
5. 本規約および個別規定等に基づき当社が契約者に対して行う通知その他の連絡（以下、本条において「通知等」といいます。）は、電子メールの送信、書面の郵送、書面の宅配、当社のウェブサイトでの掲載その他当社が適当と判断する方法により行います。
6. 通知等を電子メールの送信、書面の郵送または書面の宅配により行う場合、当社は契約者が当社に届け出ている連絡先に宛てて通知します。
7. 通知等は、当社が当該通知等の内容を記載した電子メールや書面を送信もしくは発送した時点、

または当社のウェブサイト上に表示した時点より効力を生じるものとします。

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。なお本サービス利用契約の成立は、利用希望者と当社の間でWANSTA 光アクセスサービス利用契約が成立していることを条件とします。
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3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。なお、この場合、当社は、不承諾の理由を開示する義務を負わないものとします。
 - (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じ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利用料の支払いを現に怠り、または怠るおそれがあるとき。
 - (4) 第24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) 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。

第9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. 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. 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、本規約に従い解約の手続きをとるものとします。
5. 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10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11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）の定めに従って取り扱います。

第12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13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できます。
 - (1) 第15条（提供停止）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) 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15条（提供停止）第1項各号の定めいずれかに該当するとき。
2. 当社は、前項に定める場合のほか、次の場合は、その本サービス利用契約を解除します。
 - (1) 契約者回線について、WANSTA 光アクセスサービス利用契約の解除または第2条（用語の定義）に定める契約者回線以外のWANSTA 光アクセスサービス品目または細目への変更があったとき。
 - (2) 契約者回線について、WANSTA 光アクセス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。
 - (3) 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。
3. 当社は、前2項の定めにより、その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そのことを通知します。

第3章 提供中止等

第14条（提供中止）

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16条（通信利用の制限等）の定めにより、本サービスの提供を中止するとき。
 - (3) 契約者回線に係るWANS TA 光アクセスサービスの提供中止を行ったとき。
2. 当社は、前項の定めにより本サービスの提供を中止するときは、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. 本条第1項に定める場合のほか、本サービスに関する提供について料金表に別段の定めがあるときは、当社は、その本サービスの提供を中止することがあります。

第15条（提供停止）

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、本サービスの提供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22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利用料等について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
 - (3) 第26条（利用に係る契約者の義務）の定めを違反したとき。
 - (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、本規約の定めを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たまたは及ぼすおそれがある行為をしたとき。
2. 当社は、前項の定めにより本サービスの提供停止をするときは、あらかじめその旨を契約者に通知します。理由、提供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、本サービスの提供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4章 通信

第16条（通信利用の制限等）

契約者は、その契約者回線に係るWANS TA 光アクセスサービス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5章（著作権等）

第17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、当社および株式会社オプティム（以下、「オプティム」という。）または、本製品を製作する上で必要となるソフトウェアの使用を当社およびオプティムに対して許可する者に帰属するものとします。
2. 契約者は、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6章（料金）

第18条（利用料の支払義務）

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日の前日までの期間（提供を開始した日と解除または廃止のあった日が同一の日である場合は、1日間とします）について、別紙料金表に定める利用料の支払いを要します。また、提供を開始した日と解除のあった日が同一の日または同一の月である場合は、1か月分の利用料の支払いを要します。
2. 契約者は、利用料について、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。
3. 第15条（提供停止）の定めにより、提供の一時中断または提供停止があったときでも、契約者は、その期間中の利用料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を支払っていただきます。

区別	支払いを要しない料金
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。	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。
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利用料。
移転に伴って、本サービスを利用できなくな	利用できなくなった日から起算し、再び利用できる

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つて、その設備を保留したときを除きます)	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利用料。
---	-------------------------------------

5. 当社は、支払いを要しない利用料が既に支払われているときはその料金を返還します。

第19条 (利用料の計算等)

利用料の計算方法は、別紙料金表に定めるところによります。

第20条 (割増金)

契約者は、利用料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21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支払いの日の前日までの日数について、法定利率の割合(契約者が法人の場合(法人に相当するものと当社が認めるものを含みます。)であつて当社が別に定める場合は年14.5%の割合とします。)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。

(注1) 第22条に規定する当社が別に定める場合に該当する場合については、本条に定める年当たりの割合は、閏年の日を含む期間についても、365日当たりの割合とします。

(注2) 当社は、延滞利息の他に請求する料金その他の債務がない場合は、延滞利息を請求しない場合があります。

第22条 (債権の譲渡および譲受)

1. 契約者は、利用料等本サービスまたはWANSTA 光アクセス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できるものとします。
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できるものとします。
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、本条第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通知する場合がありますことについて、同意していただきます。

第7章 損害賠償

第23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24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、本サービスの提供をもって、オンラインパソコン教室で提供する講座内容に関する契約者の完全な理解を保証するものではありません。
5. 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業、リモートサポートおよびオンラインパソコン教室の内容について保証するものではありません。
6. 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業、リモートサポートおよびオンラインパソコン教室の実施に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任を負いません。
7. 契約者が本サービスの利用により第三者（他の契約者を含みます）に対し損害を与えた場合、契約者は、自己の責任でこれを解決し、当社にいかなる責任も負担させないものとします。
8. 当社は、第14条（提供中止）、第15条（提供停止）、第16条（通信利用の制限等）、第32条（サービスの廃止）の定めにより本サービスの提供中止、提供停止、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。
9. サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した被害については、本規約の規定外の事故であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は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。）
10. 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは専用電話番号を変更することがあります。この場合、当社は、あらかじめそのことを契約者に通知します。

第8章 雑則

第25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」といいます。）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26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。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を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 IP v 6 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27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28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29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ます。

第30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31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、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32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。

第33条（管轄裁判所）

契約者と当社との間で、本サービスの利用に関連して紛争が生じた場合は、東京簡易裁判所または東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第34条（準拠法）

本約款の解釈、適用、履行については、特別の定めがない限り、日本国法に準拠するものとします。

以上

附則

本利用規約は、2023年6月29日より効力を有するものとします。

2022年6月1日 制定

2022年9月1日 一部改定

2023年6月29日 一部改定

別紙1 用語の定義

本利用規約においては、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) WANSTA 光アクセスサービス	WANSTA 光アクセスサービス契約約款に基づき、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WANSTA 光アクセスサービスに係る回線であり、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	契約者の承諾に基づき契約者のパソコン等にインストールし、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
(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) 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行う、契約者のパソコン等の操作方法等の説明およびリモートサポート
(9) オンラインパソコン教室	専用受付番号への要請に基づき行う、1回30分程度でインターネットの活用方法等を解説するサービス。カリキュラムは別紙に定めるところによります。
(10) 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
(11) IPv6 通信	WANSTA 光アクセスサービスにおいて、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
(12) サービス情報サイト	WANSTA 光アクセスサービスの動作確認および情報提供等を目的として当社が設置・運営または指定するサイトおよび電気通信設備
(13) 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

別紙2 本サービスの内容

1. サービス概要

- (1) 電話による、契約者のサポート対象機器に関するサポート内容の実施
- (2) リモートサポート
- (3) オンラインパソコン教室（別料金）

2. 専用受付番号

契約者に別途通知する電話番号とします。

3. 提供時間

9：00～21：00（年中無休）

4. 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内容

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	WANS TA 光アクセスサービス・パソコン・テレビおよび家庭内ネットワークの接続、初期設定、基本的操作方法の説明 ※スマートフォンおよびタブレット端末については、WANS TA 光アクセスサービスとの Wi-Fi 接続設定
ソフトウェア	<ul style="list-style-type: none">・WANS TA 光アクセスサービス接続ツール等当社提供ソフトウェア・オペレーションシステム (Windows、MacOS)・ブラウザ、メーラ・メディアプレーヤ・ウイルス対策	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の説明
サービス	<ul style="list-style-type: none">・WANS TA 光アクセスサービス等当社が提供する 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の各種サービス (Web メール、映像配信、音楽ダウンロード等)	サービス概要、申込・契約方法、利用方法概要・活用方法概要の説明

* 前表に定める主なサポート対象以外のサポート対象および内容については、当社が別に

定める規定によります。また、前表に定めるサポート対象およびサポート内容であっても、対応できない場合があります。

5. 本ソフトが取得する情報

- (1) 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、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、通信機器等より以下に定める情報を取得します。なお、当該情報の取得について契約者の承諾を得られない場合、当該情報を必要とする本サービスを提供できない場合があります。

- ・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) 取得した情報に個人情報が含まれる場合、当社は、別途定める当社の個人情報保護方針に従い、当該個人情報を取り扱います。

6. カリキュラム

オンラインパソコン教室のカリキュラムについては、当社が別途定める規定によります。

別紙3 料金表（通則）

第1条（利用料の計算方法等）

1. 利用料は、この料金表（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、利用料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3条（利用料の支払い）

契約者は料金について、所定の支払期日までに支払っていただきます。この場合において、契約者は、そのについて、収納代行業者および当社が指定する金融機関などに支払っていただきます。

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、あらかじめ契約者に通知して、2ヶ月以上の利用料を、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利用料について、契約者が希望される場合には、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。なお、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）

本規約の定めにより料金表に定める利用料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消費税相当額を加算した額とします。

第7条（料金の臨時減免）

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、本規約の定めにかかわらず、臨時に、その利用料を減免することがあります。

別紙4 料金表（料金表）

1. 料金表

（税込）

種別	月額利用料
リモートサポートサービス	550 円

* 前表の利用料には、「オンラインパソコン教室」の利用料は含まれません。

* 「オンラインパソコン教室」の利用には、別途次の利用料の支払いを要します。

種別	利用料
オンラインパソコン教室（1カリキュラムあたり）	1,980 円

以上