

## 「電話・リモートサポート」会員利用規約

ネクスト光のオプションサービスである「電話・リモートサポート」会員利用規約（以下「本会員規約」といいます。）は、株式会社ネクストライン（以下「当社」といいます）が会員に対して提供する「電話・リモートサポート」会員サービスについて、その基本条件を定めるものとします。

ご利用にあたっては、「電話・リモートサポート」会員利用規約に記載の事項および「電話・リモートサポート」会員規約の契約解除に関する事項をよくお読みください。

### 第1条 適用範囲

1. 「電話・リモートサポート」とは、別記2 「電話・リモートサポート」の対象/範囲に記載するサービス等を当社が提供する会員制サービス（以下「本会員サービス」といいます。）をいいます。
2. 本会員規約は、会員が本会員サービスを利用する際に適用されます。

### 第2条 定義

1. 本会員規約において、次のとおり用語を定義します。
  - ①会員とは、本会員規約の各条項を理解し同意のうえ、本会員サービスの入会申込を行い、当社が本会員サービスの入会を承認した個人に限ります。
  - ②会員開始日：ネクスト光回線の開通当日、もしくはネクスト光回線がすでに開通している方が本会員サービスの入会申込を行い、当社が本会員サービスの入会を承認した日とします。
  - ③会員終了日：会員からの解約が成立した日、当社から会員契約を解除し、その解除の効力が生じた日または第7条に規定する本会員サービスを打ち切ったときをいいます。
  - ④会員期間：会員開始日から、会員終了日までとします。
  - ⑤会員契約：本会員サービスに関して当社と会員との契約をいいます。
  - ⑥電話サポート：会員からの電話による、会員のパソコンに関する問い合わせに対して、障害の復旧方法等を提供するサービスをいいます。
  - ⑦リモートサポート：会員の承諾に基づき、オペレータが、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をインストールした会員のパソコンに遠隔操作して行うトラブル解決サービスをいいます。
  - ⑧「電話・リモートサポート」：電話サポートとリモートサポートの総称をいいます。

### 第3条 会員契約の条件

1. 会員の申込は1人につき、原則として1件のみとします。
2. 当社に初回の会員料を支払っていない場合、会員契約は成立しません。
3. 当社は無料により本会員サービスを提供することがあります。無料にて本会員サービスを利用する場合の具体的な提供条件については、当社が別途規定する個別規定等が優先的に適用されるものとします。
4. 本会員サービスは、ネクスト光会員のみが利用できるサービスです。

### 第4条 料金

1. 本会員サービスに関する料金について別記1 料金に定めるものとします。
2. 会員料は、月毎に定められるものとし、会員開始日の属する月を1ヶ月目と起算し、3ヶ月目から発生するものとします。なお、本会員サービスの会員開始日が、当該月の途中であった場合でも、当該月における会員料の日割り計算は行わないものとします。

### 第5条 クーリング・オフ

1. 本会員サービスの提供が「特定商取引に関する法律」に定める訪問販売、電話勧誘販売に該当する場合は、会員は、会員契約に関する書面を受領した日から起算して8日を経過するまでの間は、当社に通知することで、会員契約を解除することができます（以下本条に定める期間内に書面で当社に通知することにより本会員サービスの会員契約を解除することを「クーリング・オフ」といいます）。なお、通知先は別記< 本会員サービスの受付窓口 > 記載のとおりであり、その他詳細は別記に記載のとおりとします。

### 第6条 本会員サービスの提供条件

1. 当社は、以下の条件をすべて満たしている会員に限り、本会員サービスを提供します。
  - (1)本会員サービスを利用いただくために必要となるインターネットおよびメールが利用できる環境を有していること
  - (2)日本国内に居住しており、日本語を用いて本会員サービス提供を受けることができること

### 第7条 本会員サービスの打ち切り

1. 会員は、当社が会員へ事前に通知することにより、本会員サービスの提供の全部または一部を打ち切る場合があることをあらかじめ了承するものとします。

### 第8条 会員の遵守事項

1. 会員は、当社が本会員サービスを提供するにあたり必要と判断したデータおよび情報等を当社に提供するものとします。
2. 会員は、会員ID およびパスワードを用いて、本会員サービスの利用に際してなされた一切の行為について、当該行為を自己がなしたか否かにかかわらず一切の責任を負うもの

とします。

3. 会員は、本会員規約に基づき本会員サービスを受ける権利につき、第三者に譲渡、再許諾等できないものとします。また、本会員サービスにより当社が会員に提供した 情報、著作物その他知的財産権は、その会員のみ利用することができるものであり、会員は当社の書面による事前の承諾なくして、当該情報、著作物その他知的財産権を第三者に利用させないものとします。
4. 会員は、氏名、住所、メールアドレス等、その他当社への届出内容に変更があった場合はすみやかにその旨当社へ届け出るものとします。会員が当該届出を怠った場合、当社は当該会員に対して本会員サービスを提供しないことがあり、当社は会員に対し本会員サービスを提供しないことによる債務不履行責任、その他一切の責任を免れます。

#### 第9条 権利の譲渡禁止

1. 会員は、当社の承諾なく、会員として有する権利の第三者への譲渡、使用許諾をしてはならないものとします。

#### 第10条 反社会勢力に対する表明保証

1. 会員は、本会員規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、会員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本会員規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。

2. 前項各号のいずれかに該当した会員は、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11条 会員からの解約

1. 会員が会員契約の解約を希望する場合は、事前に当社ホームページ、各会員専用のマイページに記載の方法により申込むものとします。なお、会員からの解約申込に対して、当社が当該解約申込の受付完了を当社ホームページ、各会員専用のマイページまたは メールで通知した時点で、当該会員による解約申込が完了したものとし、解約が成立するものとします。

## 第12条 当社からの契約解除

1. 当社は、会員が次の各号のいずれかに該当する場合には、何らの通知、催告を要せず直ちに、本会員サービスの一部または全部を停止し、本会員規約の契約解除をすることができるものとします。本条による解除の場合、解除日は、次の各号が発生した事実を当社が確認し、通知した日となります。なおこれによって当社が損害を被った場合、当社は会員に対し当該損害の賠償を請求できます。

- ① 会員が死亡したときまたは未成年者、成年被後見人に該当したとき
- ② 会員が会員料、保証上限額を超える場合の超過金額、修理サービスに掛かった費用その他当社への支払債務の履行を遅滞し、または支払を拒否した場合。
- ③ 会員と1か月以上連絡がつかないとき
- ④ 指定クレジットカード発行会社からクレジットカードや支払口座の利用が停止させられた場合等会員の信用状態、財産状態が悪化し、または悪化のおそれがあると当社が認めたとき
- ⑤ 会員が当社に虚偽の事実を告知したことが判明したとき
- ⑥ 会員が反社会的勢力であることが判明したとき
- ⑦ 会員が実在しない場合または他者になりすまして本会員サービスを利用しようとする場合。
- ⑧ 当社への長時間の架電、同様の問い合わせの繰り返しを過度に行い、または義務や理由のないことを強要し、当社の業務が著しく支障を来たされたと当社が判断したとき
- ⑨ 当社または第三者に対してその著作権、特許権、実用新案権、意匠権および商標権等の知的財産権、あるいは氏名表示権等の著作者人格権、または肖像権等の権利の侵害、または不正競争防止法の違反となるような行為を行った場合
- ⑩ 当社または第三者を誹謗中傷し、その名誉若しくは信用を毀損するような行為を行った場合
- ⑪ 本会員規約もしくは公序良俗に違反する行為を行っているまたは行っているおそれが高い場合において、当社が相当の期間を定めてその是正の催告をし、会員がその期間内に是正しないとき
- ⑫ 会員として不適切であると当社が判断した場合

2. 会員は、本会員規約の定めにより当社からその契約を解除された場合、期限の利益を喪失し、当社に対する全て債務を直ちに履行しなければならないものとします。

## 第13条 損害賠償

1. 当社は、会員に対し、本会員規約に違反する行為により当社または第三者に生じた一切の損害、損失、費用（訴訟費用および弁護士費用を含みます。）の賠償を求めることができるものとします。

## 第14条 変更

1. 当社は、民法第548条の4の規定により、以下の事項を変更する必要がある場合は、変更後の定型約款の条項について合意があったものとみなし、個別に相手方と合意をすることなく契約の内容を変更することができ、会員に対する通知をもって変更できるものとします。

- (1) 本会員規約の変更が、会員の一般の利益に適合するとき
- (2) 本会員規約の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、本会員規約の変更をすることがある旨の定めの有無およびその内容その他

の変更に係る次条に照らして合理的なものであるとき

2. 当社は、本会員規約を変更するときは、その効力発生時期を定め、かつ、本会員規約を変更する旨および変更後の本会員規約の内容並びにその効力発生時期を当社ホームページ、各会員専用のマイページにより会員に通知するものとします。会員が会員契約の解約を希望する場合は、事前に当社ホームページ、各会員専用のマイページ記載の方法により申込むものとします。
3. 変更後の本会員規約については、会員へ通知した時点より、効力を生じるものとします。

#### 第15条 準拠法・裁判管轄

1. 本会員規約は日本国法に準拠し正式言語を日本語とします。
2. 本会員規約に関する紛争についての専属的合意管轄裁判所は、大阪地方裁判所、または大阪簡易裁判所とします。

#### 第16条 個人情報の取り扱い

1. 当社は、本会員サービスの提供に関連して知り得た会員に関する必要な個人情報（以下「個人情報」といいます。）を、別に定める「個人情報保護方針」「個人情報同意書」および個人情報保護法その他法令に基づき、適切に取り扱います。
2. 当社は、個人情報を本会員サービスの提供に必要な最低限の範囲内で取り扱います。
3. 当社は、前項の利用目的の範囲において、本会員サービスの提供に必要な個人情報を別記8「電話・リモートサポート」提供事業者に提供できるものとします。
4. 当社は、個人情報保護法その他法令により例外として扱われる場合を除き、あらかじめ本人の同意を得ることなく個人情報を第三者に提供しません。
5. 会員には、会員からの請求により、会員ご自身の個人情報の利用目的の通知、開示、内容の訂正、追加、または削除、利用の停止、消去、および第三者への提供の停止を請求する権利があります。各請求のお手続き等詳細につきましては、下記お問合せ窓口から、または当社ホームページ「個人情報保護方針」「個人情報同意書」にて公表しておりますお手続き方法に従ってご連絡ください。

#### 【請求手順のお問合せ先】

株式会社ネクストライン 個人情報問合せ窓口  
〒564-0052  
大阪府吹田市広芝町 9-33 プレシデントビル  
個人情報管理責任者  
電話番号：0120-510-520

附則 本会員規約は 2021 年 1 月 18 日より実施するものとします  
2022 年 11 月 22 日一部改訂

## 【別記】

### 1 料金

(1) 会員料：月額 500 円（税抜）※2 か月間無料

### (2) 特典

会員開始月から 2 ヶ月間、会員料は無料です。

・特典は、当社から特段の通知なく、無料期間満了後に自動的に通常の料金に移行します。

### 2 「電話・リモートサポート」の対象/範囲

1. 当社は、「電話・リモートサポート」の提供に関連する業務の一部ないし全部を 8 「電話・リモートサポート」提供事業者へ業務委託するものとします。

2. 「電話・リモートサポート」は、電話サポートおよびリモートサポートを日本語にて提供するサービスです。専用サポートの連絡先、受付時間は、「電話・リモートサポート」を申し込んだ会員に、文書、メール、SNS 等のいずれかの通知方法にてご連絡します。

3. 当社は会員に対して、以下のものを「電話・リモートサポート」の対象とします。

#### (1) パーソナルコンピュータ

① オペレーションシステム(以下、「OS」といいます)がプリインストールされている完成品として市販され、メーカーが現在もサポートしているものとします。

② 付属のマニュアルおよびリカバリー用メディアが用意されているものとします。

③ OS には正規のライセンスおよびプロダクト ID が用意されているものとします。

④ 増設機器と周辺機器は、市販のもので製品メーカーが現在もサポートを提供しているものとします。

⑤ 付属のマニュアルおよび OS に適応したドライバーが用意されているソフトウェア(一般的なアプリケーションソフト)。

⑥ インターネット接続(以下、「接続」とします。)は、プロバイダとの契約が完了、あるいはオンラインでの契約が可能であるものとします。

⑦ 接続に必要な通信環境および機器一式がそろっているものとします。

⑧ 接続後の利用に支障のない機器およびソフトウェアがそろっているものとします。

### 3 会員の当社に対する協力事項

1. 会員は、当社が「電話・リモートサポート」の提供に必要な協力を求めたときは、当社に対して以下に定める協力を行っていただくものとします。

(1) 当社の求めに応じた ID やパスワード等の入力。

(2) 当社の求めに応じた「電話・リモートサポート」提供のために必要な情報(操作説明書等を含みます)の提供。

(3) 「電話・リモートサポート」対処機器等に重要な情報がある場合における、「電話・リモー

ト サポート」の提供前の会員の責任におけるそれらの情報の複製の実施

(4) 「電話・リモートサポート」対象機器等に機密情報がある場合における、「電話・リモートサポート」提供前の会員の責任におけるそれらの情報の防護措置または消去の実施。

(5) その他、「電話・リモートサポート」の提供または設定作業等のために当社が必要と認める事項の実施

#### 4 「電話・リモートサポート」の提供方法および有効期限

1. 会員は「電話・リモートサポート」を利用するときは、専用窓口へ電話し、申込情報をご連絡します。当社は、会員から伝えられた申込情報により、会員の認証を行い、その認証が有効であった場合は、「電話・リモートサポート」を提供します。

2. 「電話・リモートサポート」の提供期間は、会員開始日から有効に会員として登録されている期間内とします。

#### 5 「電話・リモートサポート」提供できかねる内容

(1) ハードウェアの改造、または助長と思われるお問合せ

(2) 体験版、B版ソフトウェアに関するお問合せ

(3) プログラミング開発支援(HTML、マクロ、VBA、Access など)に関するお問合せ

(4) スクリプティング、プログラミング、データベース、Web などの設計や開発に関するお問合せ

(5) マクロ、財務関数、統計関数、検索/行列関数およびデータベース関数のお問合せ

(6) 各種ソフトウェアのアップデートで提供される修正プログラムの詳細に関するお問合せ

(7) ファイル交換ソフトウェアに関するお問合せ

(8) ソフトウェアの設計または製造に関するお問合せおよび起因する障害に関するお問合せ

(9) ソースコードの解析やシステムのパフォーマンス劣化による解析などのお問合せ

(10) 企業向けソフトウェア、専用会計ソフトウェアに関するお問合せ

(11) 日本語版以外の OS、アプリケーションおよびマニュアルに関するお問合せ

(12) 違法行為(不正コピーなど)、または助長と思われるお問合せ

(13) 事業用ネットワーク環境の再設定作業、インストール作業、インプリメント作業などのお問合せ

(14) 大型複合機など固定 IP アドレスを使用する機器が導入された環境でのネットワーク共有のお問合せ

(15) TCP/IP 以外のネットワーク接続方法に関するお問合せ

(16) 海外からのお問合せ

(17) オンライングループ作業に関するお問合せ

## 6 「電話・リモートサポート」の制限

1. 当社は、会員からの問い合わせを遅滞な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、「電話・リモートサポート」の提供をもって、会員の問題・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. 「電話・リモートサポート」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。問い合わせの内容によっては、問い合わ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等を紹介することや、それぞれに対して会員ご自身で直接問い合わせすることを依頼するに留まる場合があります。
4. 当社が行った作業が原因で各種メーカーの無償サポートが受けられなくなったとき、または会員のデータが消失したときの当社が会員に対し負う損害賠償の範囲は、当該会員に現実発生した通常損害の範囲に限られ、逸失利益、当社の予見の有無を問わず発生した特別損害、付随的損害、間接損害その他の拡大損害については責任を負わないものとします。ただし、当社の故意または重大な過失により「電話・リモートサポート」を提供しなかったときは、その限りではありません。
5. サイバーテロ、自然災害、感染症、疫病、パンデミック、政府当局の介入、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、当社は責任を負いません。(サイバーテロとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を初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。)
6. 当社は、「電話・リモートサポート」の提供をもってインターネットへの接続、メールの送受信、パソコンの周辺機器の利用、ウイルスの完全な発見およびその駆除、ソフトウェア(ドライバソフトウェアおよびファームウェア等を含む)の完全なインストール、アップグレード、アンインストールまたは会員のデータの完全なバックアップおよびその移行等を保証するものではありません。

## 7 「電話・リモートサポート」の承諾事項

1. 会員は、「電話・リモートサポート」の利用につき、以下の点をあらかじめ承諾するものとします。
  - (1) 電話サポートにおける電話での会話が保存されることおよび当社が指定する期間の経過後に保存された会話が削除されること
  - (2) リモートサポートの提供状況が電子データとして当社のサーバーに保存されることおよび当社が指定する期間の経過後に当該電子データが削除されること
  - (3) オペレータが会員の情報を閲覧、抽出する可能性があることただし、閲覧または抽出した情報はリモートサポートの目的以外に使用することはありません。
  - (4) 当社が指定する期間の経過前の(1)に定める会話記録および(2)に定める電子データの削除



義務を当社が負わないことおよび会員から削除を要求できないこと

(5) 会員からの問い合わせの内容によって「電話・リモートサポート」を利用することができない場合があること

(6) 「電話・リモートサポート」を利用する場合の通信費等(会員のパソコンから当社のサーバーへアクセスする場合の通信費も含むがこれに限られない)は会員ご自身で負担すること

(7) 「電話・リモートサポート」を利用するために必要な通信機器、通信回線、その他の環境が整備されていること

#### 8 「電話・リモートサポート」提供事業者

日本P Cサービス株式会社

大阪府吹田市広芝町 9-33 プレシデントビル

代表者氏名 代表取締役 守屋 博隆

#### 契約の解除に関する事項

1 この書面を受領した日から起算して 8 日を経過する日までの間は、書面にてご連絡いただくことにより本会員サービスに関する会員契約の解除を行うことができます。

2 上記 1 に記載した事項にかかわらず、会員が、当社が特定商取引法第 21 条第 1 項の規定に違反して本会員サービスに関する会員契約の解除に関する事項につき不実の ことを告げる行為をしたことにより誤認をし、または当社が同条第 3 項の規定に違反して威迫したことにより困惑し、これらによって当該契約の解除を行わなかった場合には、当社が交付する当該契約の申込の撤回等を行うことができる旨を記載した同法第 24 条第 1 項ただし書に定める書面を会員が受領した日から起算して 8 日を経過するまでは、会員は、書面にてご連絡いただくことにより当該契約の解除を行うことができます。

3 上記 1、2 に基づく本会員サービスに関する会員契約の解除は、当該契約の解除に係る書面を会員が発した時に、その効力が生じます。

4 上記 1、2 に基づく本会員サービスに関する会員契約の解除があった場合においては、当社は、その契約の解除に伴う損害賠償または違約金の支払を請求しません。

5 上記 1、2 に基づく本会員サービスに関する会員契約の解除があった場合には、既に当該契約に基づきサービスが提供されたときにおいても、当社は当該契約に係る役務の対価その他の金銭の支払を請求しません。

6 上記 1、2 に基づく本会員サービスに関する会員契約の解除があった場合において、当社が当該契約に関連して金銭を受領しているときは、当社は、速やかに、その全額を返還します。

7 上記 1、2 に基づく本会員サービスに関する会員契約の解除があった場合において、当該契約に係るサービスの提供に伴い会員（特定商取引法第 24 条第 1 項の申込者等をいいます。）の土地または建物その他の工作物の現状が変更されているときは、会員は当社に対し、その現状回復に必要な措置を無償で講ずることを請求することができるものとします。

<本会員サービスの受付窓口>

株式会社ネクストライン 受付窓口

〒564-0052 大阪府吹田市広芝町 9-33 プレシデントビル

電話 : 0120-586178

電話による受付時間 : 9:00~21:00 年中無休