

安心サポートサービス (U) 利用規約

平成 28 年 2 月 8 日版



第1章 総則

第1条（規約の適用）

株式会社 U-NEXT(以下、「当社」といいます。)は、この安心サポートサービス (U) 利用規約（以下、「本規約」といいます。）を定め、これにより安心サポートサービス (U) のサービス（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）

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) 本サービス (安心サポートサービス)	本規約に基づき当社が提供するサービスであり、詳細を別紙1に定めるもの。
(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う者。
(3) 契約者	当社が U-NEXT 光契約約款に基づき提供するインターネットアクセスサービス「U-NEXT 光」（以下、「U-NEXT 光」といいます。）の契約者であり、かつ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、当社所定の手続を完了した者。
(4) 利用契約	本規約に基づき当社と契約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。
(5) 契約者回線	契約者が利用契約を締結した、U-NEXT 光回線
(6) 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。
(7) 課金開始日	本サービスの月額利用料の発生日を指します。課金開始日は、本サービスの利用開始日が属する月の翌月 1 日とします。
(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税の額。

第 2 章 契約

第 4 条（契約の成立）

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（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 6 条（契約申し込みの承諾）

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、当社の別途定める方法により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 26 条（禁止行為）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 7 条（契約者の地位の承継）

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 8 条（契約者の氏名等の変更）

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、約款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 9 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 10 条（契約内容の変更）

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 6 条（契約申し込みの承諾）の定めに準じて取り扱います。

第 11 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 12 条（当社が行う本サービス利用契約の解除）

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 14 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)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 14 条（利用停止）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、契約者回線利用契約の解除があったとき。

(2)契約者回線について、契約者回線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 利用中止等

第 13 条（利用中止）

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 15 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 U・NEXT 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 14 条（利用停止）

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 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、その事業者に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 26 条（禁止行為）の定めに従ったときまたは違反するおそれがあるとき。

(4)前各号のほか、本規約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 4 章 通信

第 15 条（通信利用の制限等）

契約者は、その契約者回線に係る U・NEXT 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 5 章 著作権等

第 16 条（著作権等）

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。以下「本製品」といいます）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)営利目的の有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。

第 6 章 料金

第 17 条（利用料金の支払い義務）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が属する月までの月額利用料について、別紙に定める利用料金の支払いを要します。月額利用料の日割りは行いません。

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 14 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
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
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）	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

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

第 18 条（料金の計算等）

料金の計算方法等は、別紙に定めるところによります。

第 19 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 20 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 21 条（自己責任の原則）

1. 契約者は、契約者による本サービスの利用およびその利用によりなされた一切の行為並びにその結果について一切の責任を負うものとします。
2. 契約者は、①本サービスの利用に伴い、第三者に対して損害を与えた場合、または②第三者からクレームを受けた場合、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。契約者が本サービスの利用に伴い、第三者から損害を受けた場合または第三者に対しクレームをする場合においても同様とします。
3. 契約者は、第三者に対する要望、疑問もしくはクレームがある場合は、自己の責任と費用をもって当該第三者に対し直接その旨を通知するものとし、その結果の処理解決についても同様とします。
4. 当社は、契約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、契約者に当該損害の賠償を請求することができるものとし、契約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 22 条（債権の譲渡および譲受）

契約者は、月額利用料等本サービスまたは U-NEXT 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 損害賠償

第 23 条 (責任の制限)

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月額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 24 条 (免責)

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. 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。

5. 当社は、第 13 条（利用中止）、第 14 条（利用停止）、第 15 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、一切の責任は負いません。

6. 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。)

7. 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)

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26条 (禁止行為)

契約者は、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) 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。
- (9) 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。
- (10) 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 27 条（設備の設置・維持管理および接続）

契約者は、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電気通信端末その他の機器（以下「契約者機器」といいます。）を取得し、本サービスを利用可能な状態に置くものとします。

2. 当社は、契約者が前項の規定に従い取得、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 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 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 32 条（サービスの廃止）

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

- ・本規約は平成 28 年 2 月 8 日より効力を有するものとします。

別紙1 本サービスの詳細

【本サービスの月額料金】

安心サポートサービス：月額980円（税抜き）

【サービスの内容】

- ① インターネット利用等に関するテクニカルサポートサービス（対象機器：【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】に定めるとおり）
- ② ヘルプデスクサービス（別紙1に定めるサポート対象のソフトウェアに関する相談受付）

【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】

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。

1. 機器：

(1) サポート対象

パソコン本体、スマートフォン、タブレット端末、モニタ、キーボード、マウス、ルータ、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。

(2) 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的操作。

2. OS：

(1) サポート対象

Windows Vista、Windows 7、Windows RT、Windows 8、Windows 8.1、Android 2.3 以降、iOS6.0 以降、MacOS10.6～10.9（intelチップ搭載機器に限る）

なお、OSは日本語版のみ。

(2) 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。

3. ソフトウェア：

(1) サポート対象

ブラウザ、メールソフト、メディアプレーヤー、ウイルス対策、文書作成、接続ツール。

(2) 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、診断。

4. 接続サービス：

(1) サポート対象

FTTH サービス、DSL サービス、モバイルデータ通信、プロバイダサービス、インターネット上の各種サービス。

(2) 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。

以上