

## 出張サポートサービス規約

ソフトバンク株式会社

ソフトバンク株式会社(以下「当社」といいます。)は、以下に定める出張サポートサービス規約(以下「本規約」といいます。)に従い、出張サポートサービス(以下「本サービス」といいます。)を提供します。

### 第1条 (本規約の取り扱い)

本規約に定める規定は全てサービス約款(第2条にて定義します。)に準じるものとし、本規約に記載されていない内容で特段の規定がないものについてはサービス約款に記載されている内容によるものとします。また、サービス約款と本規約の内容が異なる場合は、本サービスに限り本規約の内容が優先して適用されるものとします。

2. 当社は、事前の予告なく本規約の内容を変更することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は変更後の内容によります。

3. 変更後の本規約は、当社ホームページにおいて掲示された時点より、効力を生じるものとします。

4. 本規約において使用する用語で特段の規定がないものについては、サービス約款の用語の定義によるものとします。

わい

### 第2条 (用語の定義)

用語	用語の意味
サービス約款	別に定めるワイモバイル通信サービス契約約款(電話サービス編)(タイプ1・2)、ワイモバイル通信サービス契約約款(電話サービス編)(タイプ3)、ワイモバイル通信サービス契約約款(PHSサービス編)、ワイモバイル通信サービス契約約款(データ通信サービス編)、EMOBILE通信サービス契約約款(電話・データ通信編)、EMOBILE通信サービス契約約款(データ通信編)、EMOBILE通信サービス契約約款(EMOBILE LTE編)およびEMOBILE通信サービス契約約款(EMOBILE 4G編)、ウィルコム通信サービス契約約款、3G・4G(s)通信サービス契約約款、ウィルコム3Gサービス契約約款およびウィルコム沖縄通信サービス(e)契約約款(EMOBILE LTE編)(データ)
契約者	当社とサービス約款に基づくサービスの利用契約を締結している者
本契約	当社から有償サポートサービスの提供を受けるための本規約に基づく契約
利用契約者	当社と本契約を締結している者
本ソフト	利用契約者のパソコンにインストールし、利用契約者からの要請に基づき、当社がそのパソコンを遠隔操作することを可能とする機能を有したソフトウェア

	ア
遠隔サポート	本ソフトがインストールされた利用契約者のパソコンに対し、利用契約者の要請に基づき当社が遠隔操作して行う課題解決等
本サービス	利用契約者からの要請に基づき、利用契約者のパソコン等の状況に関する問診、遠隔サポート、電話による課題解決方法の説明を行うサービス
サービス取扱所	(1)本サービス、ワイモバイル通信サービス、EMOBILE通信サービス、ウィルコム通信サービスおよびウィルコム沖縄通信サービス(e)(以下「通信サービス」といいます。)に関する業務を行う当社の事業所 (2)当社の委託により本サービスおよび通信サービスに関する契約事務等を行う当社の事業所

### 第3条（本サービスの提供範囲）

当社は、本サービスにおいて、別紙に定めるサポート対象機器およびソフトウェアを利用するための設定作業等を実施します。

### 第4条（提供区域・提供期間）

本サービスは、本契約の申込みをする利用契約者が利用している通信サービスの提供区域において提供します。

2. 当社は、本サービスを午前9時から午後9時までの時間帯に提供します。

### 第5条（契約の単位）

当社は、1 の通信サービス契約につき、1 の本契約を締結します。

2. 利用契約者は、その本サービスに係る通信サービスの契約者と同一の者に限ります。

### 第6条（契約申込の方法）

本サービスは、本規約の内容を承諾した上で当社所定の手続きにより申込みものとします。

### 第7条（契約申込の承諾）

当社は、本サービスの申込みがあった場合には、受け付けた順序に従って審査し承諾します。

2. 当社は、前項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、申込を承諾しないことがあります。

- (1) 本サービスを提供することが実務上著しく困難なとき。
- (2) 本契約の申込みをした者が本サービスの料金又は当社が提供するその他サービスの料金若しくは工事に関する費用の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがあるとき。
- (3) 申込みの際に虚偽の事項を申告したとき。
- (4) その他当社の業務遂行上著しく支障があるとき。

3. 当社が、第1項の規定により申込みを承諾した後に、申込者が前項各号のいずれかの場合に該当

することが判明した場合には、当社はその承諾を取り消すことができます。

#### 第8条(契約内容の変更)

利用契約者は、第6条(契約申込の方法)に基づき当社に申込みした設定作業等の実施希望日時、設定作業等の内容又はサポート対象機器およびソフトウェアの変更等がある場合には、当社所定の手続きに従って、速やかに当社に通知していただきます。

2. 当社は、前項の請求があったときは、第7条(契約申込の承諾)の規定に準じて取り扱います。その場合、当社は、当初の申込み内容に基づき当社が承諾した設定作業等の実施予定日時又は提供料金等の全ての契約内容の継承を保証するものではありません。

3. 利用契約者は、その申込内容の変更に係る第1項に定める当社への通知を設定作業等の実施予定日の当日に行ったときは、設定作業等の実施予定日の変更を伴うものに限り、申込内容の変更に係る費用として、別紙に定める出張基本料と同額の費用を支払っていただきます。

#### 第9条(本契約の終了)

本契約は、利用契約者が当社所定の書面(電子媒体によるものを含みます。)に押印又は署名し(電気的操作による確認作業を含みます。)、本サービスに係る料金の支払いの完了を当社が確認した時点で終了するものとします。

2. 当社は、12条(除外事項)の規定に基づき当社が本サービスの提供を行わないと判断する事実が解消されない又は解消の見込みが無いと判断した場合は、利用契約者に対してその旨を通知し、その本契約を解除することがあります。

#### 第10条(本サービスの提供条件)

当社は、以下の各号に定める条件を全て満たす場合にのみ、本サービスを提供します。

- (1) サポート対象機器等が、利用契約者に係る通信サービスの契約者回線に接続又は関連して利用されること。
- (2) 前項に定める通信サービスの契約者回線が、本サービスに係る当社の設定作業等の実施以前又は同時に開通していること。
- (3) 当社が利用契約者を訪問した際にサポート対象機器等の設置場所まで案内し設定作業等へ立ち会うこと。
- (4) 当社の設定作業等の実施の時点で、設定作業等を実施する場所にサポート対象機器等が用意されており、設定作業等に必要なIDやパスワード等の設定情報およびドライバソフトウェア又はアプリケーションソフトウェア等が用意されていること。
- (5) サポート対象機器等および設定作業等に必要なソフトウェア等が、日本国内において市販又は配布されたものであり、且つそのマニュアルおよび設定ソフトウェア等が日本語により記述されたものであること。
- (6) 当社の設定作業等の実施の時点で、契約者が、そのサポート対象機器等の正規のライセンスおよびプロダクトIDを保有していること。

(7) 当社の設定作業等の実施において、当社が必要と判断するドライバソフトウェア又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、サポート対象機器等へのインストールを承諾すること。

(8) 当社の設定作業等の実施の際に、利用契約者が、当社が要求する電力、照明、消耗品およびその他の便宜(電話又は通信回線等の使用を含みます。)を、当社に対して無償で提供すること。

#### 第11条 (利用契約者の当社に対する協力事項)

利用契約者は、当社が本サービス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きます。

- (1) 当社の求めに応じたIDやパスワード等の入力作業
- (2) 当社の求めに応じた本サービス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) その他、本サービスの提供又は設定作業等のために当社が必要と認める事項の実施

#### 第12条 (除外事項)

当社は、利用契約者が以下に定める事項のいずれかの場合に該当すると当社が判断する場合には、本サービスの提供を行わないことがあります。

- (1) 第10条(本サービスの提供条件)のいずれかの項目をみたさない場合
- (2) 利用契約者が、前条(利用契約者の当社に対する協力事項)のいずれかの項目の協力を行わず、当社の設定作業等の実施が困難となる場合。
- (3) 不正アクセス行為又はソフトウェアの違法コピー等、違法行為又は違法行為の幫助となる作業を当社に要求する場合。
- (4) その他、利用契約者の責によりサービスの提供が困難となる場合。

2. 利用契約者は、前項の規定により当社が本サービスの提供を行わない場合についても、別紙に定める出張基本料と同額の費用を支払っていただきます。

#### 第13条 (免責事項)

当社は、本サービスの提供をもって、インターネットへの接続、メールの送受信、パソコン周辺機器の利用、ウィ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みます。)の完全なインストール、アップグレード、アンインストール又は利用契約者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。

2. サポート対象機器に機密情報又は機密情報に準ずる重要な情報が保存されていた場合、本サービスの提供前に利用契約者が自らの責任においてそれらの情報の防護措置(複製等)又は消去を実施するものとし、当社はそれらの情報に対して一切の責任を負いません。

3. 当社は、利用契約者が当社所定の書面(電子媒体のものを含みます。)に押印又は署名する(電気的操作による確認作業を含みます。)ことにより本サービス提供を完了した後は、当社の設定した内容等を保証しません。

#### 第14条（責任の制限）

当社は、本サービスの提供により利用契約者に損害が生じた場合、当該損害発生の直接の原因である本サービスに係る料金を上限として、利用契約者に損害賠償責任を負うものとします。ただし、当該損害が当社の故意又は重過失による場合は、この限りではありません。また、以下の各号に該当する損害については、当社は一切責任を負いません。

- （1）利用契約者が本サービスの利用により第三者に対して与えた損害
- （2）当社の責に帰することのできない事由から生じた損害
- （3）当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害
- （4）逸失利益および第三者からの損害賠償請求に基づいて発生した利用契約者の損害

#### 第15条（料金並びにその支払義務および支払方法）

利用契約者は、その本契約に基づいて提供を受けた設定作業等について、その成否を問わず、該当する料金の支払いを要します。

2. 当社は、契約者が当社所定の書面（電子媒体のものを含みます。）に押印又は署名する（電氣的操作による確認作業を含みます。）ことにより本サービス提供の完了を当社が確認した後、利用契約者に対して、該当する料金を合計した料金額（以下「該当料金合計額」といいます。）並びにその該当料金合計額に関わる消費税および地方消費税相当額を併せた料金額（以下「請求金額」といいます。）を請求します。

3. 利用契約者は、当社より請求された請求金額を、当社が定める期日までに、当社又は当社が指定する金融機関等において支払っていただきます。なお、当社は、本契約に基づいて提供した設定作業等の料金の利用契約者への請求および料金回収について、本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者に対して代行を委託することがあります。この場合、利用契約者は本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者に対して請求金額を支払っていただきます。

4. 当社は、本規約等で別段の規定がある場合を除き、受領した請求金額について返金しないものとします。

5. 利用契約者は、請求金額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、該当料金に対して年14.5%の割合（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。）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。

6. 利用契約者は、料金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（消費税および地方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および地方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。

7. 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。

8. 当社は、災害が発生し、又は発生する恐れがあるときは、本規約の規定にかかわらず、臨時にその料金を減免することがあります。その場合、当社のホームページに公表する等の方法により、その旨を周知します。

#### 第16条（営業活動の禁止）

利用契約者は、有償、無償を問わず、営業活動若しくは営利を目的とした利用、第三者への付加価値サービスの提供又はその準備を目的として本サービスの利用を行うことはできません。

#### 第17条（知的財産権等）

当社が、本サービスを提供するに当たって、利用契約者に提供する一切の物品（本規約、各種ソフトウェアおよび取扱マニュアル等を含みます。以下同じとします。）に関する著作権、著作者人格権、特許権、商標権およびノウハウ等の一切の知的財産権その他の権利は、特段の規定の無い限り、当社又は本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者に帰属するものとします。

2. 利用契約者は、前項に定める提供物を以下の通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）当社が供給する一切の物品の複製、改変又は編集などを行わないこと
- （3）当社又は本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者が表示した著作権表示等を削除又は変更しないこと

#### 第18条（個人情報の取扱い）

利用契約者は、本サービスの提供に不可欠な当社の契約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および住所等を、その契約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。

2. 当社は、本サービスの提供に当たって、利用契約者から取得した個人情報については、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。なお、当社又は本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者が設定作業等の過程で取得したID、パスワードおよびメールアドレス等の情報については、別に利用契約者に同意を得たものを除き、設定作業等終了の時点で直ちに廃棄するものとします。

#### 第19条（合意管轄）

利用契約者と当社との間でこの約款に関連して訴訟の必要が生じた場合、当社の本店所在地を管轄する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20条（準拠法）

この規約の成立、効力、解釈および履行については、日本国法に準拠するものとします。

#### 附則

（実施期日）

この改正規約は、平成24年3月15日から実施します。

#### 附則

(実施期日)

この改正規約は、平成25年8月9日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規約は、平成26年4月1日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規約は、平成26年7月1日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規約は、平成26年8月1日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規約は、平成27年4月1日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規約は、平成27年7月1日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規約は、令和3年3月31日から実施します。

(実施期日)

この改正規約は、令和4年4月1日から実施します。

## 別紙

### 【別紙1】 本サービスのサポート対象機器等

本サービスのサポート対象機器およびソフトウェアは以下のとおりです。なお、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. サポート対象機器

- ・ パソコン本体、モニタ、キーボード、マウス
- ・ パソコン本体に予め内蔵されている周辺機器 (WEB カメラなど)

#### 2. サポート対象ソフトウェア

- ・ データ端末の接続ドライバおよびユーティリティ
- ・ オペレーションシステム (Windows98SE/Me/2000/XP/Vista/7/8および MacOS X 10.4/10.5 以降)
- ・ ブラウザ (Internet Explorer 5.5、Firefox 1.0、Netscape 7.0 以降)
- ・ メールソフト
- ・ ウィルス対策ソフト
- ・ その他、家庭用として市販されているパソコンに関連したソフトウェア



【別紙2】 本サービスの料金

記載の料金額は税抜価格、括弧内は税込価格となります。消費税計算上請求金額と異なる場合があります。

1. 基本料金

名称	内容	単位	金額
出張基本料	本サービスの提供に係る基本料金	1の派遣ごと	3,000円 (3,300円)
時間外出張 加算額	契約者からの要請があり当社が認めた場合であって、第4条第2項に定める提供期間外に本サービスを提供する場合に係る基本料金	1の時間外派遣ごと (午前9時から午後10時までの間に派遣する場合)	5,000円 (5,500円)
		1の時間外派遣ごと (午後10時から翌日午前0時までの間に派遣する場合)	12,000円 (13,200円)
		1の時間外派遣ごと (午前0時から午前7時までの間に派遣する場合)	15,000円 (16,500円)
		1の時間外派遣ごと (午前7時から午前9時までの間に派遣する場合)	5,000円 (5,500円)
遠隔地出張 手数料	第4条第1項に定める本サービスの提供区域内であって、本州および北海道、四国、九州を除く島嶼部、その他当社が別に定める遠隔地において本サービスの提供を行う場合に発生した交通費、宿泊費等の実費を加算	1の遠隔地派遣ごと	実費

2. メニュー料金

名称	内容	単位	金額
PCセットアップ	パソコンの初期設定(開梱・組み立て、インターネット接続設定およびメールアドレス設定等)	1の作業ごと (60分以内)	5,000円 (5,500円)
PCレクチャー	パソコンの基本操作、インターネット基本操作、メールソフト基本操作、パソコンに予めインストールされているソフトウェアの基本操作等の説明・指導	1の作業ごと (60分以内)	7,000円 (7,700円)

端末セットアップ	当社が提供するデータカード接続設定、音声端末データ通信接続設定および当社端末を利用してのインターネット接続設定(モデム利用、インターネット共有、Bluetooth等を含む)、メールアカウント設定等	1の作業ごと (60分以内)	5,000円 (5,500円)
スマートフォン レクチャー	当社が提供する音声対応端末を利用した、インターネット接続方法、内蔵ソフトウェア基本操作、外部モデムとしての利用方法等の説明・指導	1の作業ごと (60分以内)	5,000円 (5,500円)
トラブル診断&リカバリ	パソコンの状況診断、ウイルス診断、および初期購入状態に戻す作業(パソコン初期設定等は含まない。)	1の作業ごと (60分以内)	7,000円 (7,700円)
トラブル診断	パソコンの状況診断、ウイルス診断等	1の作業ごと (60分以内)	5,000円 (5,500円)

### 3. 延長料金

名称	単位	金額
PCセットアップ	延長作業30分ごと	3,000円 (3,300円)
PCレクチャー	延長作業30分ごと	
端末セットアップ	延長作業30分ごと	
スマートフォン レクチャー	延長作業30分ごと	
トラブル診断&リカバリ	延長作業30分ごと	

### 4. メニュー料金の割引の適用

当社が別に定める「有償サポートサービス規約」に基づき提供する有償サポートサービスの契約者が、その契約者の通信サービスの契約者回線に関連して、本サービスの提供を受けた場合、1の本契約につき、本規約第15条（料金並びにその支払義務および支払方法）第2項に規定する該当料金の合計額から2,000円(2,200円)を減額します。

以上