

事業者向けサポートサービス for 光 BOX⁺
サービス利用規約
(平成30年9月版)

西日本電信電話株式会社

改訂履歴

版	改訂内容
平成 30 年 9 月版	初版作成

第1章 総則

第1条 (利用規約の適用)

西日本電信電話株式会社(以下、「当社」という。)は、事業者向けサポートサービス for 光 BOX⁺ 利用規約(以下、「本利用規約」という。)を定め、本利用規約に基づき、事業者向けサポートサービス for 光 BOX⁺を提供するものとします。

第2条 (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。

項番	用語	定義
1	本サービス	1. 「遠隔サポートツール」(項番2にて記載)、「サポート窓口代行メニュー」(項番3にて記載)、「訪問サポートメニュー」(項番4にて記載)のサービス。 2. 「遠隔サポートツール」、及び「サポート窓口代行メニュー」は本サービスにおける基本機能であり、「訪問サポートメニュー」は「遠隔サポートツール」、「サポート窓口代行メニュー」におけるオプションサービス。
2	遠隔サポートツール	遠隔サポートツールは以下の機能を提供 契約者(項番8で記載)や運用担当者(項番9で記載)及びサポートセンタ(項番5にて記載)がリモートで光BOX ⁺ に接続し、光BOX ⁺ に関する状況確認や設定を行うツール。 遠隔操作端末にインストールするツール形式と、光BOX ⁺ にインストールするアプリケーション形式での提供。 遠隔操作端末にインストールするツールの動作環境については第36条(遠隔サポートツールの利用における条件)に定めるところによります。
3	サポート窓口代行メニュー	サポート窓口代行メニューは以下のサービスを提供 光 BOX ⁺ 及び光 BOX ⁺ と通信可能な同一ネットワーク上に設置されている周辺機器に関する基本的な設定及び問い合わせ対応、故障受付、オンサイト手配対応。事業者独自アプリケーションの設定及び問い合わせ対応。
4	訪問サポートメニュー	訪問サポートメニューは以下のサービスを提供 光 BOX ⁺ の設置設定、光 BOX ⁺ への周辺機器接続及び、光 BOX ⁺ の故障機器交換を実施。
5	サポートセンタ	サポート窓口代行を実施する当社のコールセンタ
6	利用申込者	本サービスの利用を当社に申込み事業者
7	本契約	本利用規約に基づく利用申込者からの申込を当社が承諾した時点

		で成立する当社と事業者の契約
8	契約者	当社と本契約が成立した利用申込者
9	運用担当者	第29条及び第38条の規定に従って、契約者から本サービスについての使用権を再許諾された事業者
10	事業者専用光 BOX+利用者	契約者または運用担当者が提供する事業者専用光 BOX+の提供を受けた者
11	消費税	消費税法及び同法に関連する法令の規定に基づき課税される消費税の額並びに地方税法及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額その他契約者が支払に際して負担すべき公租公課
12	利用開始日	契約者の希望に基づき当社が決定する本サービス利用期間の初日
13	光 BOX+	当社と契約者が別途締結する「光 BOX+売買契約者」等に基づいて、当社が契約者に提供する情報機器端末「光 BOX+(HB-2000)」。
14	専用画面表示機能	当社と契約者が別途締結する「専用画面表示機能、カスタマイズ機能利用規約」等に基づいて、当社が契約者に提供するサービス。
15	申込書	利用申込者が本サービスの利用申込時に当社に提出する「事業者向けサポートサービス for 光 BOX+申込書」
16	工事保守担当者	訪問サポートメニューにおいて派遣され、設置工事などを行う事業者

第3条 (通知)

当社から契約者への通知は、電子メール、書面の発送または当社のホームページに掲載するなど、当社が合理的と判断する方法により行います。

2. 前項の規定に基づき、当社から契約者への通知を電子メールの送信、書面の発送または当社のホームページへの掲載の方法により行う場合には、契約者に対する当該通知は、それぞれ電子メールの送信、書面の発送またはホームページへの掲載がなされた時点から効力を生じるものとします。

第4条 (利用規約の変更)

当社は、止むを得ない事情により本利用規約を変更することがあります。この場合、提供条件は、変更後の規約によります。

2. 当社が本利用規約を変更する場合、第15条にて定める本サービスの利用料金の変更を除き、第3条にて定める方法等により、契約者に通知します。当社が契約者に通知した時点で、変更の効力は発生します。

3. 第15条にて定める本サービスの利用料金の変更の場合は、契約者は、変更同意書を当社に対して、提出しなければなりません。当社からの契約者への通知後、14日以内に変更同意書を当社に提出しない場合、本利用規約の第11条第1項第3号の規定に従って、当社は契約者が本利用規約に基づく義務を履行する見込みがないと認め、本契約を解除します。なお、変更同意書の様式は、第3条にて定める方法等により、契約者に通知します。

第5条（権利義務譲渡の禁止）

契約者は、あらかじめ当社の書面による承諾がない限り、本利用規約上の地位、本利用規約に基づく権利または義務の全部または一部を他に譲渡してはならないものとします。

第6条（本サービスの申込方法）

本サービスの申込は、利用申込者が本利用規約の内容を承諾の上、申込書を提出することによって申込を行うものとし、利用申込者が申込を行った時点で、当社は、利用申込者が本利用規約の内容を承諾しているものとみなします。

2. 本サービス申し込みについては、「遠隔サポートツール」及び「サポート窓口代行メニュー」を基本メニューとして申しいただき、「訪問サポートメニュー」はオプションサービスとして、申込書にて利用有無を選択します。「訪問サポートメニュー」のサービス提供にあたっては、当社指定の申込書にて、当社指定の方法にて都度申込み頂く必要があります。

第7条（本サービスの申込における審査等）

当社は、本サービスの申込があった場合には、受け付けた順序に従って審査します。審査合格の契約者への通知は、電子メール等の当社が指定する方法で実施します。本審査合格の通知をもって、本契約が締結されたものとします。

2. 当社は、本サービスの利用申込者が次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの申込を承諾しないことができます。

- (1) 本サービスを提供することが技術上著しく困難なとき
- (2) 本サービスに関する金銭債務の不履行、その他本利用規約等に違反したことを理由として本契約を解約されたことがあるとき
- (3) 本サービスの利用申込内容に虚偽があったとき
- (4) 金銭債務その他本利用規約等に基づく債務の履行を怠るおそれがあるとき
- (5) 当社が定めた審査基準を満たさないとき。但し、当社は当該審査基準については一切開示しないものとします。
- (6) その他当社の業務遂行上支障があるとき、または当社が不相当と判断したとき

第8条（契約者からの本契約の変更）

契約者が本契約の変更を要望する場合は、当社が別途指定する変更申込依頼書を当社に提出します。提出後、当社にて審査を行い、当社が承諾する場合は、別途契約を契約者、当社間にて締結します。

第9条（一時的な中断及び提供停止）

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、契約者への事前の通知または承諾を要することなく、本サービスの提供を中断もしくは、一部または全部の本サービスの提供を停止することができるものとします。但し、契約者への通知が事前、事後を問わず可能である場合は、これを行うものとします。

- (1) 運用上・保守上または技術上の理由でやむを得ない場合

(2) 天災地変等不可抗力や通信障害により本サービスを提供できない場合

2. 当社は、本サービス用設備等の定期点検、メンテナンスによる機器取り換え等を行うため、契約者に事前に通知の上、本サービスの提供を一時的に中断できるものとします。
3. 当社は、契約者が利用料金未払いその他本利用規約に違反した場合には、契約者への事前の通知若しくは催告を要することなく本サービスの全部または一部の提供を停止することができるものとします。
4. 当社は、契約者の設備に不具合がある場合、本サービスの全部または一部の提供を停止することができるものとします。
5. 当社は、前各項に定める事由による本サービスの一時的な中断及び提供停止に関して契約者、運用担当者、事業者専用光 BOX+利用者及び、第三者が損害を被った場合、一切の賠償責任を負わないものとします。運用担当者及び事業者専用光 BOX+利用者より損害賠償を当社に請求された場合、当社は契約者に求償できるものとします。

第10条 (契約者からの本契約の解約)

契約者は、解約日より1ヶ月前までに、当社指定の解約通知書を当社に対して文書により通知しなければなりません。

2. 本契約の解約は、当社及び契約者双方の同意のもと、解約日をもって本契約を解約することができるものとします。
3. 契約者は、特段の定めがない限り、解約日をもって契約者及び運用者が「遠隔サポートツール」にて該当の光 BOX+を遠隔操作ができなくなる等、本サービスを全て利用できないことを、前項の通知を当社に実施した時点で承諾したものとします。

第11条 (当社からの本契約の解約)

当社は、次の各号のいずれかに契約者が該当する場合、契約者に対し相当の期間を定めて当該事由を解消すべき旨の催告を行った後、当該期間内に当該事由が解消されない場合には、本契約を解約できるものとします。契約者は、当社から催告を受けた場合、当該事由が解消されていることを示す書面を当社に提出し、当社から指定された期間内に承認を得なければならないものとします。契約者への催告の効果は当社からの通知の発信日をもって生じるものとします。

- (1) 本利用規約に違反し、当該違反の性質または状況に照らし、違反を是正することが困難であるとき。
- (2) 本利用規約に違反し、当該違反の性質または状況に照らし、違反を是正してもなお本利用規約の目的を達成することが困難であるとき。
- (3) 正当な理由なく本利用規約に基づく義務を履行する見込みがないと認められるとき。
- (4) ①支払の停止があったとき、支払不能の状態に陥ったとき、
②監督官庁より営業の取消、停止等の処分を受けたとき、信用資力の著しい低下があったとき、
③破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始もしくは特別清算開始の申立てがあったとき、
④自己振出の手形または小切手が不渡処分を受けるなどの支払停止状態となったとき（電子記録債権につき、不渡と同等の事態となったとき、または取引停止処分と同等の処分を受けた時を含む。）、
⑤私的整理その他法定手続き以外の手続や取引金融機関等との間で、債務整理やり・スケジュール等が

開始されたとき、

⑥自らを債務者とする仮差押え、仮処分もしくは差押えの命令、通知が発送されたとき、競売の申立があったとき、または公租公課の滞納処分を受けたとき。

(6) 当社に対する詐術その他背信的行為があったとき、または当社に対して重大な危害または損害を及ぼしたとき。

(7) その他、本利用規約を順守することが出来ないと認められる相当の事由があるとき。

2. 当社は、前項の規定に基づき本契約を解約したときは、契約者に対し、当社が被った損害の賠償を請求できるものとします。

3. 契約者は、本条第1項の規定に基づき当社が本契約を解約したことを理由に当社に損害賠償を請求することはできません。

第12条 (本サービスの終了)

当社は、本サービスを継続的かつ安定的に提供することが著しく困難な場合、本サービスの全部または一部を終了することができるものとします。

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終了する場合は、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13条 (契約終了後の処理)

本契約が終了した場合、当社は、終了事由の如何にかかわらず本サービス用設備等のデータ領域に登録または蓄積されたデータ等（以下、「契約者の情報等」という。）を、契約者、運用担当者、事業者専用光 BOX*利用者へ通知することなくすべて削除できるものとします。その場合の本サービス用設備内の契約者、運用担当者もしくは事業者専用光 BOX*利用者の情報等の損失・損害について、当社はいっさいの責任を免れるものとします。

第14条 (本サービスにかかる知的財産権の取扱い等)

契約者及び、運用担当者に提供される当社の本サービス及び本サービス用設備（以下、「本サービス等」という。）の知的財産権（特許権、著作権、ノウハウ等を含むがこれらに限定されないものとします。以下同様。）は、すべて当社が保有します。

2. 契約者は、運用担当者及び、事業者専用光 BOX*利用者に対して、本利用規約に基づいて本サービスを利用することができるものであり、本サービスに関する知的財産権その他の権利を取得するものでないことを承諾させなければなりません。なお、契約者から運用担当者及び、事業者専用光 BOX*利用者への本項に関する承諾は、契約者指定の方法で実施することとします。

第15条 (料金)

本サービスの利用料金は、月額利用料及び個別作業料金があります。契約者は、本契約の締結後に、当社指定の様式により、月額利用料の支払い方法を以下の2種類から選択します。

① 月額利用料を毎月支払う「毎月払い」

② 本条第4項にて記載する「指定期間分前払い」

2. 利用料金について、「毎月払い」または「指定期間分前払い」を選択した契約者の利用料金は、別紙1「料金表（月額払い、指定期間分前払い）」にて定めます。

3. 利用料金について、利用開始日または解約日が月の途中の場合でも、当該開始月または解約月の利用料金について日割り計算等を行わず、当社は契約者に対して、開始月または解約月の月額利用料相当の利用料金等全額を請求するものとします。

4. 「指定期間分前払い」を選択した契約者に対して、当社は、利用料金について契約者ごと申込書に定める単位により複数月の月額利用料をまとめて請求します。前払いした期間が終了する30日前までに、契約者から当社に更新や前払い期間の変更要望がない場合は自動更新とし、申込書にて指定した前払い期間分の利用料金を当社は契約者に請求します。

5. 第4条、第10条、第11条、第20条乃至第38条による解約の場合、「指定期間分前払い」を選択した契約者に対して、契約者が当社に支払い済みの利用料金を返金しません。

6. 第12条に定めるサービス終了の場合は、「指定期間分前払い」を選択した契約者に対して、支払い済みの利用料金のうち一部を返金するものとします。契約者への返金額に関しては、別紙2「返金額の計算方法」に定めます。

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。

第16条（料金等の支払）

当社は、前条にて記載の利用料金に関する請求書の発行は、請求当該月の翌月末日までに契約者に送付します。

2. 契約者は、当社が請求書にて定める期日までに、当社が指定する金融機関等において支払って頂きます。

3. 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。なお、当社が別に指定する場合は除きます。

4. 当社は、契約者に対して、利用料金並びにその該当利用料金の合計額に関わる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。

5. 当社は、本利用規約で別段の定めがある場合を除き、受領した請求金額について返金しないものとします。

6. 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頂きます。

7. 当社は、災害が発生し、または発生する恐れがあるときは、本利用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、第3条に定める方法によりその旨を周知します。

第17条（支払遅延利息）

契約者が支払期日内に利用料金等を支払わない場合、当社は契約者に対して支払期日の翌日から利用料

金等が支払われた日まで、支払遅延金額に対し年14.5パーセントの割合で計算した額を、遅延利息として請求することができるものとします。ただし、天災その他やむを得ない事由により支払が遅延した場合は、当該事由の継続する期間は遅延利息を支払う日数に算入しないものとします。

2. 前項の支払遅延利息は1円未満を切り捨てるものとします。

第18条（自己責任の原則）

契約者、運用担当者または事業者専用光BOX+利用者が、本サービスの利用に伴い、自己の責に帰すべき事由で第三者に対して損害を与えた場合、または第三者からクレーム等の請求がなされた場合、契約者の責任と費用をもって処理、解決するものとします。なお、契約者、運用担当者または事業者専用光BOX+利用者が本サービスの利用に伴い、第三者から損害を被った場合、または第三者に対してクレーム等の請求を行う場合においても同様とします。

第19条（本サービス利用のための設備準備・設定・維持）

当社は、当社が本サービスに関して保守、運用上または技術上必要であると判断した場合、本サービスにおいて提供、伝送するデータ等について、契約者への事前通知なく監視、分析、調査等必要な行為を必要最低限と認められる範囲で行う場合があります。

第20条（禁止事項）

契約者及び運用担当者は、本サービスの利用に関して以下の行為を行わないことを承諾しなければなりません。また、契約者及び運用担当者は、事業者専用光BOX+利用者が、契約者または運用担当者が事業者専用光BOX+利用者に提供するサービスを利用する際に、以下の行為を行わないことを承諾させなければなりません。なお、承諾方法は、契約者指定の方法とします。

- (1) 無断で第三者に広告、宣伝若しくは勧誘のメールを送信する行為、または第三者が嫌悪感を抱く、若しくはそのおそれのあるメール（嫌がらせメール）を送信する行為
 - (2) 本サービスの内容や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
 - (3) 本利用規約等に違反して、第三者に本サービスを利用させる行為
 - (4) 法令若しくは公序良俗に違反し、または当社若しくは第三者に不利益を与える行為
 - (5) 他者を差別若しくは誹謗中傷し、またはその名誉若しくは信用を毀損する行為
 - (6) 詐欺等の犯罪に結びつくまたは結びつくおそれがある行為
 - (7) 無限連鎖講を開設し、またはこれを勧誘する行為
 - (8) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為
 - (9) ウィルス等の有害なコンピュータプログラム等を送信または掲載する行為
 - (10) 第三者の設備等または本サービス用設備等の利用若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
 - (11) その行為が前各号のいずれかに該当することを知りつつ、その行為を助長する態様・目的でリンクをはる行為
2. 契約者及び運用担当者は、前項各号のいずれかに該当する行為がなされたことを知った場合、または該当する行為がなされるおそれがあると判断した場合は、直ちに当社に通知するとともに、直ちに該当

する行為を停止しなければなりません。

3. 当社は、本サービスの利用に関して、契約者、運用担当者及び、事業者専用光 BOX*利用者の行為が第1項各号のいずれかに該当するものであることまたは、契約者及び運用担当者が事業者専用光 BOX*利用者に提供した情報が第1項各号のいずれかの行為に関連する情報であることを知った場合、本サービスの全部または一部の提供を一時停止し、または第1項各号に該当する行為に関連する情報を削除することができるものとします。ただし、当社は、事業者専用光 BOX*利用者の行為または事業者専用光 BOX*利用者が提供または伝送する情報(データ、コンテンツを含む。)を監視する義務を負うものではありません。

4. 当社は、第1項各号に定める事由による本サービスの全部または一部の提供を一時停止し、または第1項各号に該当する行為に関連する情報を削除した事により、契約者、運用担当者または事業者専用光 BOX*利用者が損害を被ったとしても、一切責任を負わないものとします。

第21条 (契約者から事業者専用光 BOX*利用者への提供)

契約者のサービスを事業者専用光 BOX*利用者が利用する場合、契約者は、事業者専用光 BOX*利用者に対して、本利用規約を遵守させなければなりません。

2. 当社は、事業者専用光 BOX*利用者が本利用規約に準じていないと判断した場合、契約者に対して改善を要望します。当社要望から当社営業日における14営業日以内に事業者専用光 BOX*利用者の本サービス利用が改善しなければ、第11条にかかわらず本契約を即時解約します。

第22条 (バックアップ等)

契約者または運用担当者は、本サービスが本質的に情報の喪失、改変、破壊等の危険が内在するインターネット通信網を介したサービスであることを理解したうえで、契約者または運用担当者が本サービスにおいて提供、送受信及び登録するデータ等については、契約者または運用担当者も自らの責任で同様のデータ等をバックアップとして保存しておくものとし、当社はかかるデータ等の保管、保存、バックアップ等に関して、一切の責任を負わないものとします。

第23条 (秘密情報の取り扱い)

契約者及び当社は、本サービス遂行のため相手方より提供を受けた技術上または営業上その他業務上の情報のうち、相手方が特に秘密である旨あらかじめ書面で指定した情報で、提供の際に秘密情報の範囲を特定し、秘密情報である旨の表示を明記した情報(以下「秘密情報」という。)を第三者に開示または漏洩しないものとします。ただし、相手方からあらかじめ書面による承諾を受けた場合及び次の各号のいずれかに該当する情報についてはこの限りではありません。

- (1) 秘密情報保持義務を負うことなく既に保有している情報
- (2) 秘密情報保持義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報
- (3) 相手方から提供を受けた情報によらず、独自に開発した情報
- (4) 本利用規約等に違反することなく、かつ受領の前後を問わず公知となった情報
- (5) 本条に従った指定、範囲の特定や秘密情報である旨の表示がなされず提供された情報

2. 前項の定めにかかわらず、契約者及び当社は、秘密情報のうち法令の定めに基づきまたは権限ある官公署からの要求により開示すべき情報を、当該法令の定めに基づく開示先または当該官公署に対し開示

することができるものとします。

3. 秘密情報の提供を受けた当事者は、当該秘密情報の管理に必要な措置を講ずるものとします。

4. 秘密情報の提供を受けた当事者は、相手方より提供を受けた秘密情報を本サービス遂行目的の範囲内でのみ使用し、本サービス遂行上必要な範囲内で秘密情報を化体した資料等（以下本条において「資料等」という。）を複製または改変することができるものとします。この場合、契約者及び当社は、当該複製等された秘密情報についても、本条に定める秘密情報として取り扱うものとします。

5. 前各項の規定にかかわらず、当社が必要と認めた場合には、業務委託先に対して、業務委託のために必要な範囲で、契約者から事前の書面による承諾を受けることなく秘密情報を開示することができます。

6. 秘密情報の提供を受けた当事者は、相手方の要請があったときは資料等（本条第4項に基づき相手方の承諾を得て複製、改変した秘密情報を含む。）を相手方に返還し、秘密情報が契約者及び、運用担当者の設備または本サービス用設備に蓄積されている場合はこれを完全に消去するものとします。

第24条（お客様情報等の取り扱い）

当社は、契約者及び本サービスの利用申込者から提供をうけたお客様情報等について、別に当社が定めるプライバシーポリシーにしたがって取り扱うものとします。

2. 契約者は、本サービスの提供に不可欠なシステムの開発を当社が委託する事業者もしくは、当社が提供しなければならないと判断した事業者から、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必要があることについて、同意して頂きます。

第25条（免責事項）

当社は、第9条（一時的な中断及び提供停止）、第10条（契約者からの本契約の解約）、第11条（当社からの本契約の解約）、第12条（本サービスの終了）の規定等、本サービスの利用中止、利用停止、利用の制限並びに本サービス提供の終了に伴い生じる契約者及び、運用担当者の被害について、一切の責任は負いません。

2. 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、本利用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。）

3. 運用担当者、事業者専用光BOX⁺利用者もしくは、第三者が当社に前項及び前々項に関する損害の賠償を求めてきた場合、当社は契約者に求償します。

第26条（契約者における損害賠償）

契約者は、契約者による本利用規約の義務違反により、当社または第三者に損害を与えた場合は、当社または第三者に生じた一切の損害を賠償しなければなりません。

第27条（損害賠償及びその制限）

当社が本利用規約に違反したことにより損害を被った場合、その相手方に対し損害を賠償するものとし

ます。

2. 前項にいう損害賠償の対象は、通常生ずべき直接損害に限られ、逸失利益等の消極損害、間接損害及び特別損害は除くものとします。また、賠償金額は、直前に請求した月額利用料相当額の12ヶ月分を限度とします。なお、月額利用料の「指定期間分前払い」または「初回一括払い」を選択した契約者に対しては、当社にて月額利用料相当額を算定し、その12ヶ月分を限度とします。

3. 第1項及び第2項の規定にかかわらず、当社の責に帰す事由による故障等によるサービスの一時中断または中止に起因する損害の場合は、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から起算して、72時間以上その状態が連続したときに限り、第4項に従い損害を賠償するものとします（但し、当社の故意または重大な過失による場合は除くものとします）。

4. 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。）につき24時間ごとに日数計算し、その日数に、本サービスの月額料金相当額の日割り金額を乗じた額を発生した損害額とみなし、その額を賠償するものとします。

5. 当社は、第三者の設備・通信障害等を起因とする損害については、一切その責任を負わないものとします。

6. 当社は、契約者または運用担当者が提供するサービスを利用する者が本サービスを利用したことにより、または利用できなかったことにより発生した以下の紛争について、一切の責任を負わないものとします。

- (1) 契約者または運用担当者が提供するサービスを利用する者間
- (2) 契約者または運用担当者が提供するサービスを利用する者と契約者
- (3) 契約者または運用担当者が提供するサービスを利用する者と運用担当者
- (4) 契約者または運用担当者が提供するサービスを利用する者と第三者
- (5) 契約者と運用担当者
- (6) 契約者と第三者
- (7) 運用担当者と第三者
- (8) 契約者間
- (9) 運用担当者間
- (10) 第三者間

第28条（表明保証）

当社及び契約者は、次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、将来にわたって次の各号のいずれにも該当しないことを確約します。

(1) 自らまたは自らの役員（取締役、執行役または監査役）が、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号）、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号）、暴力団員でなくなった時から5年間を経過しない者、もしくはこれらに準ずる者、または暴力団もしくは暴力団員と密接な関係を有する者（以下、これらを個別にまたは総称して「暴力団員等」という。）であること。

- (2) 自らの行う事業が、暴力団員等の支配を受けていると認められること

(3) 自らの行う事業に関し、暴力団員等の威力を利用し、財産上の不当な利益を図る目的で暴力団員等を利用し、または、暴力団員等の威力を利用する目的で暴力団員等を従事させていると認められること

(4) 自らが暴力団員等に対して資金を提供し、便宜を供与し、または不当に優先的に扱うなどの関与をしていると認められること

(5) 本契約の履行が、暴力団員等の活動を助長し、または暴力団の適宜に資するものであること

2. 当社及び契約者は、相手方が次の各号の一に該当するときは、何らの通知、催告を要せず即時に本契約を解除することができるものとします。

(1) 第1項に違反したとき

(2) 自らまたは第三者をして次に掲げる行為をしたとき

①相手方に対する暴力的な要求行為

②相手方に対する法的な責任を超えた不当な要求行為

③相手方に対する脅迫的言辞または暴力的行為

④風説を流布し、または偽計もしくは威力を用いて、相手方の信用を毀損し、または相手方の業務を妨害する行為

⑤その他前各号に準ずる行為

3. 当社及び契約者は、前項の規定により本契約を解除した場合、相手方に損害が生じても、これを賠償する責を負わないものとします

第29条 (本サービスの第三者提供)

当社は、契約者が、本契約を履行することを条件に、本サービスを使用して、有償、無償を問わず、第三者に対して、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またはその準備を目的とした利用を承諾します。

第30条 (管轄裁判所)

本利用規約、及び本契約に関する訴訟については、当社の本店を管轄する裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第31条 (協議等)

本利用規約等に規定のない事項及び規定された項目について疑義等が生じた場合は両者誠意を持って協議の上解決することとします。

第32条 (法令に規定する事項)

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33条 (準拠法)

本利用規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

第2章 遠隔サポートツール

第34条（遠隔サポートツールの提供）

遠隔サポートツールの契約者への提供は、以下の通りとします。なお、詳細は、別途通知する「B2B2X 案件における光 BOX⁺[HB-2000]事務処理マニュアル」に記載します。

（1）遠隔サポートツールの契約者への提供にあたって、契約者は当社指定の様式及び方法により申し込みの申請を実施します。

（2）各光 BOX⁺への遠隔サポートツールアプリケーションの配信については、契約者が指定様式における申請後、当社にて、専用画面表示機能管理用サーバ（以下、「管理サーバ」という。）に遠隔サポートツールアプリケーションを登録し、保管します。なお、当該アプリケーションの登録は、当社が申請を受け取った後、5～10営業日程度で実施します。管理サーバへの当該アプリケーション登録後、コミュニティに登録されている光 BOX⁺への当該アプリケーションの配信は、契約者が当社所定の様式にて指定した時間から実施します。指定時間は、当社管理サーバへの契約者アプリケーション登録後でなければなりません。

（3）各操作端末における遠隔サポートツールの利用については、インターネットブラウザにて当社指定のホームページ（以下、「ツール用ホームページ」という。）に接続し、当社から提供されたライセンスを利用し、ツール用ホームページにログインすることによって、契約者は遠隔サポートツールの利用が可能となります。ツール用ホームページの接続アドレス情報及びライセンス情報（ID、PW）については、契約者が指定様式における申請後に、当社指定方法により契約者に通知いたします。

第35条（遠隔サポートツールの運用）

契約者または運用担当者が設定した光 BOX⁺を遠隔サポートツールのサービス対象から変更できるものとします。遠隔サポートツールのサービス対象として登録されている光 BOX⁺をサービス対象から解除したい場合は、当社指定の方法により、解除したいシリアル番号等を当社に通知します。契約者または運用担当者からの通知受領後、5～10営業日程度で、当社は解除を実施します。解除後、解除を実施した月の月末までに当社は契約者または運用担当者に対して、サービスに紐付けられている光 BOX⁺の管理シリアル番号一覧を送付します。

2. 前項にて紐付けを解除した光 BOX⁺を、再度サービス登録したい場合は、当社指定の様式により、再度紐付けを行いたい管理シリアル番号等を当社に通知します。契約者または運用担当者からの通知受領後、5～10営業日程度で、当社は登録を実施します。本登録後、本登録を実施した月の月末までに当社は契約者または運用担当者に対して、サービスに紐付けられている光 BOX⁺の管理シリアル番号一覧を送付します。

3. 遠隔サポートツールアプリケーション及び遠隔サポートツールのアップデート及びアップデート後のアプリケーション、ツールの配信については、当社にて予告なく実施することができるものとします。

第36条（遠隔サポートツールの利用における条件）

以下の環境条件を満たしたパソコン等の端末により、契約者は遠隔サポートツールの利用が可能となります。

項目	条件等
ネットワークに関する条件	回線フリー（有線回線を推奨）
OSに関する条件	Windows 7 Home Premium /Ultimate/Enterprise/Professional SP なし/SP1 Windows 8.1 / Windows 8.1 Pro / Windows 8.1 Enterprise Windows 10 Home / Windows 10 Pro / Windows 10 Education / Windows 10 Enterprise ※Windows 7、8.1、10 とともに 32bit 版と 64bit 版、かつ日本語版 Windows OS に対応
コンポーネント	Internet Explorer 8.0 以降
CPU	1GHz 以上（推奨：2GHz 以上）
メモリ	1GB 以上（32bit）（推奨：2GB 以上） or 2GB 以上（64bit）
HDD	100MB 以上の空き容量（システムドライブ）
イーサネットアダプタ	100Base-TX 全二重以上 Microsoft 互換 NDIS6.2 のドライバー以上
ビデオ	1024×768×16bit カラー以上（推奨：1280×1024×32bit カラー以上）
その他	インターネットに接続されていること

第37条（ツールの許諾）

遠隔サポートツールにおけるライセンス（以下、「本ライセンス」という。）は、契約者に許諾されるものであり、販売されるものではありません。当社は、黙示、禁反言、またはその他のいずれの法理によるを問わず、当社が第34条、38条にて明示的に許諾した本ライセンスを除き、本サービスに対するその他のすべての権利を留保します。本ライセンスは契約者に以下の権利を付与するものではなく、契約者は以下を行うことはできません。

- （1）本ライセンス内の、またはこれらに関連する技術的な保護手段を回避または無視すること。
- （2）本ライセンスに含まれるまたは本ライセンスからアクセス可能なソフトウェアまたは本ライセンスについて、逆アセンブル、逆コンパイル、復号化、ハッキング、エミュレート、利用、またはリバースエンジニアリングを行うこと。ただし、適用される著作権法によりかかる行為が明示的に認められる場合を除きます。
- （3）別のデバイスで使用するために本ライセンスのコンポーネントを分離すること。
- （4）当社が提供する本ライセンスに関する情報を公開すること。
- （5）本ライセンス複製、レンタル、リース、販売、輸出、輸入、頒布、または貸与すること。ただし、当社が明示的に許可する場合を除きます。
- （5）いかなるサービス、データ、アカウント、またはネットワークにアクセスする場合でも、第三者による本ライセンスの使用を妨げる可能性のある不正な方法で、本ライセンスを使用すること。
- （6）不法なアプリケーションにより、本ライセンスのアクセスを有効にし、当社が提供する光BOX+の内容を変更すること。

第38条（ライセンスの再許諾）

契約者は、運用担当者、に、本ライセンスに関する使用権を再許諾、すなわちサブライセンスすることができるものとします。また、運用担当者は、その顧客に対して、サブライセンスされた使用権を再許諾することができるものとします。但し、当該再許諾される「運用担当者もしくは事業者専用光 BOX+利用者（以下、「運用担当者及びその顧客」という。）における権利は、本契約の終了と同時に終了するものとします。

（1）契約者にて、運用担当者及びその顧客が本利用規約に遵守することを監視するとともに、運用担当者及びその顧客が本利用規約に遵守することを条件に、運用担当者及びその顧客は本ライセンスを使用して、有償、無償を問わず、第三者に対して、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またはその準備を目的とした利用を承諾します。

（2）運用担当者及びその顧客は、本ライセンスについて前号に定める以外の権利を一切有しないものとし、前号定めること以外のために本ライセンスを使用しないものとします。

2. 契約者は、運用担当者に本サービスをサブライセンスする場合、本契約の内容と実質的に同等の内容を含む契約書を別途契約者と運用担当者との間で締結するものとします。また、契約者は、運用担当者及びその顧客の間にて、本契約の内容と実質的に同等の内容を含む契約書を締結することを保証します。

3. 契約者は、当社が要望する場合、当社が要望してから10営業日以内に「契約者と運用担当者の間もしくは、運用担当者及びその顧客の間で締結された契約書」（以下、「サブライセンス契約書」という。）の書式の写しを1部提出しなければなりません。

4. 当社がサブライセンス契約書の一部もしくは全てにかかわらず、本利用規約に準じていないと判断した場合、当社は契約者に対して契約書の内容変更を要望することができます。当社からの当該変更通知から1か月以内に改善しなければならないことを、契約者は承諾します。当社指定期間中にサブライセンス契約書の改善がなされなかった場合は、第11条にかかわらず本契約を即時解除します。

第39条（遠隔サポートツールにおける故障対応等）

遠隔サポートツールの契約者への提供において、当社の責に帰す事由により、契約者が購入した光 BOX+とは異なる光 BOX+を当社が紐付けた場合等による契約者サービスの一時中断または、契約者が意図しない方法での遠隔サポートツールアプリケーションの提供の場合は、当社の営業時間内においては速やかに、当社の営業時間外の場合は翌営業日までに、正規の光 BOX+の登録へ差し替えることとします。なお、本項における損害等は、第27条（損害賠償及びその制限）に記載した内容の通りとします。

第3章 サポート窓口代行メニュー

第40条（サポート窓口代行メニューの利用）

サポート窓口代行メニューの契約者への提供は、以下の通りとします。なお、詳細は、別途通知する「B2B2X案件における光 BOX+[HB-2000]事務処理マニュアル」に記載します。

（1）光 BOX+及び光 BOX+と通信可能な同一ネットワーク上に設置されている周辺機器に関する基本的な設定及び問い合わせ対応の実施。（周辺機器のサポートについては事前に対応マニュアル等で共有され

た機器及び設定範囲に限る。また、契約前に甲側でサポート内容を確認し、サポートセンタでの対応が可能かを判断する。)

(2) 事業者独自アプリケーションの設定及び問い合わせ対応の実施(事業者独自アプリケーションのサポートについては事前に対応マニュアル等で共有された設定範囲及び問い合わせ範囲に限る。また契約前に甲側でサポート内容を確認し、サポートセンタでの対応が可能かを判断する。)

(3) 光 BOX⁺等の故障受付、オンサイト手配の実施

第4 1 条 (サポート窓口代行メニューの利用における条件)

サポート窓口代行メニューにおける利用条件は、以下の通りとします。

- (1) 遠隔サポートツールの利用環境が整っていること。
- (2) 問い合わせ対象の光 BOX⁺及び周辺機器が遠隔サポートツールサービスの対象端末であること。
- (3) 問い合わせ受付は契約者、運用担当者、事業者専用光 BOX⁺利用者からのみとする。
- (4) 問い合わせ受付時間は、9-21 時(12/29~1/3 除く)とする。

第4 2 条 (契約者の当社に対する協力事項)

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頂きます。

- (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) サービス対象機器等に重要な情報がある場合における、本サービスの提供前の契約者の責任におけるそれらの情報の複製の実施。ただし、別紙1に定めるメニューのうち、サービス対象機器等に記憶された情報の複製を行うメニューを利用する場合はその限りではありません。
- (4) サービス対象機器等に機密情報がある場合について、本サービスの提供前の契約者の責任におけるそれらの情報の防護措置又は消去の実施。
- (5) 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4 章 訪問サポートメニュー

第4 3 条 (訪問サポートメニューの利用)

訪問サポートメニューの契約者への提供は、以下の通りとします。なお、詳細は、別途通知する「B2B2X 案件における光 BOX⁺[HB-2000] 事務処理マニュアル」に記載します。

- (1) 光 BOX⁺及び光 BOX⁺と通信可能な同一ネットワーク上に設置されている周辺機器への接続作業(事前に指定された機器且つ事前に対応マニュアル等で共有された設定範囲及び問い合わせ範囲に限る)
- (2) 光 BOX⁺の故障機器交換の実施

第4 4 条 (訪問サポートメニューの利用における条件)

訪問サポートメニューの利用条件は以下の通りとします。

- (1) サービス対象機器等が、本契約に係る IP 通信網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 IP 通信網サービスの契約者回線が、本契約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) 当社が契約者を訪問した際にサービス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、インターネット接続サービス事業者が提供するインターネット接続サービスメニュー等が、利用可能な状態となっていること。

(5) 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ービス対象機器等が用意されており、設定作業等に必要 ID やパスワード等の設定情報及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。

(6) サービス対象機器等及び設定作業等に必要ソフトウェア等が、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及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。

(7) 当社の設定作業等の実施の時点で、契約者が、そのサービス対象機器等の正規のライセンス及びプロダクト ID を保有していること。

(8) 当社の設定作業等の実施に必要な当社又は他の事業者が提供するドライバソフトウェア若しく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、サービス対象機器等へのインストールを承諾すること。

(9) 当社の設定作業等の実施の際に、契約者が、当社が要求する電力、照明、消耗品及びその他の便宜（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。

(10) 遠隔サポートツールの利用環境が整っていること。

(11) 訪問サポート対象の光 BOX*及び周辺機器が遠隔サポートツールサービスの対象端末であること。

(13) 訪問サポート受付は契約者からのみとする。

(14) 訪問対応時間は、9-17 時(12/29～1/3 除く)とする。

(15) 離島（本州及び北海道を離れる島）もしくは著しく訪問が困難なエリア及び工事保守担当者がサービス実施に際して危険と判断する場所への本サービスの提供については別途協議とする。

第 45 条（契約者の当社に対する協力事項）

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頂きます。

(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) サービス対象機器等に重要な情報がある場合における、本サービスの提供前の契約者の責任におけるそれらの情報の複製の実施。ただし、別紙 1 に定めるメニューのうち、サービス対象機器等に記憶された情報の複製を行うメニューを利用する場合はその限りではありません。

(4) サービス対象機器等に機密情報がある場合について、本サービスの提供前の契約者の責任におけるそれらの情報の防護措置又は消去の実施。

(5) 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46条（訪問サポートメニューの運用）

契約者が訪問サポートメニューを利用したい場合は、当社指定の方法により、契約者からサポートセンタへ連絡し、サポートセンタから訪問サポートの手配を行います。

（2）契約者からの依頼受領後に、訪問サポートの手配を実施します。手配においてはサポートセンタから工事保守担当者へ1営業日以内に情報連携をし、訪問サポートを行う工事保守担当者から契約者へ連絡をし、訪問日時の調整を行います。

別紙1 料金表

1. 利用料金

1. 遠隔サポートツール、サポート窓口代行メニュー（月額払い、指定期間分前払い）

①初期利用料 : 無し

②月額利用料※1 : 500円(税抜) / 管理シリアル番号 × 登録台数※2

※1 シリアル番号の追加登録及び、削除に関する費用は、月額利用料に含まれます。

※2 登録台数とは、原則毎月末時点で利用している端末ライセンス数の合計とします。

利用状況により、実績確認の上、端末ライセンス数を積算する場合があります。

2. 訪問サポートメニュー

(1) 【基本費用】※3

①基本作業費 : 4,500円(税抜) / 訪問

②状況診断費 : 1,500円(税抜) / 訪問

(2) 【技術費用】※3

③光BOX⁺設置・設定費用 : 7,500円(税抜) / 台

※3 基本費用については、訪問実施毎に必ず発生する費用とし、技術費用については作業実施実績に応じて積算し、費用を算出することとする。光BOX⁺への接続作業については、機器によっては対応できない場合もございます。

※4 離島（本州及び北海道を離れる島）もしくは著しく訪問が困難なエリアにおいて本サービスの提供を行う場合に別途費用を請求する場合があります。

※5 工事保守担当者がサービス実施に際して危険と判断する場所への本サービスの提供についてはお断りする場合があります。

2. 「指定期間分前払い」を選択した契約者に対して、当社は、上記の利用料金について契約者ごと当社指定の申込書に定める単位により複数月の月額利用料をまとめて請求します。

別紙2 返金額の計算方法

第12条（本サービスの終了）の場合、第15条1項において「指定期間前払い」を選択した契約者に対して、以下の通り返金します。

1. 「指定期間前払い」を選択した契約者への返金額の計算方法

当社は、以下の計算式に基づき契約者に対して返金します。

$$\text{返金額} = \text{契約者が既に当社に支払った金額※1} \times (\text{前払い月数} - \text{前払期間中の利用月数※2}) / \text{前払い月数}$$

※1 契約者が既に当社に支払った金額は、別紙1「料金表（月額払い、指定期間分前払い）」に定める「1. 遠隔サポートツール、サポート窓口代行メニュー②月額利用料」を対象とし、「2. 訪問サポートメニュー」は返金対象外とします。

※2 利用月数とは、当社指定の申込書で契約者が指定した利用開始月から、当社が指定したサービス終了月までの期間とします。