

目次

第 1 章 総則	3
第 1 条（本規約の目的）	3
第 2 条（本規約の変更）	3
第 3 条（用語の定義）	3
第 2 章 本サービスの提供	4
第 4 条（本サービスの概要）	4
第 5 条（提供区域）	4
第 3 章 契約	4
第 6 条（契約の単位）	4
第 7 条（契約申込の方法）	4
第 8 条（契約申込の承諾）	4
第 9 条（契約内容の変更）	5
第 10 条（権利の譲渡）	5
第 11 条（契約者の地位の承継）	5
第 12 条（契約者の氏名等の変更の届出）	5
第 4 章 禁止行為	5
第 13 条（営業利用の禁止）	5
第 14 条（著作権等）	5
第 5 章 利用停止等	6
第 15 条（利用停止）	6
第 16 条（本サービス提供の終了）	6
第 17 条（契約者による契約解除）	6
第 18 条（当社による契約解除）	6
第 6 章 料金	7
第 19 条（料金）	7
第 20 条（利用料金の支払義務）	7
第 21 条（延滞利息）	7
第 22 条（料金計算方法等）	7
第 23 条（端数処理）	8
第 24 条（料金の支払）	8
第 25 条（消費税相当額の加算）	8
第 26 条（料金等の臨時減免）	8
第 7 章 補償内容	8
第 27 条（本サービスの提供期間）	8
第 28 条（修理サービス、代替品提供サービス）	8
第 29 条（補償の上限）	9
第 30 条（本サービスの請求方法）	9
第 31 条（修理サービス、代替品提供サービスのみなし完了）	9
第 32 条（補償提供時の送料・訪問費用の負担）	9
第 33 条（補償の対象外）	9
第 34 条（補償対象機器の内部データ）	10
第 35 条（補償の請求のキャンセル）	10
第 8 章 損害賠償	10
第 36 条（免責事項）	10
第 9 章 個人情報の取扱	10
第 37 条（個人情報の取扱）	10
第 10 章 雑則	11
第 38 条（利用に係る契約者の義務）	11
第 39 条（法令に規定する事項）	11

第 40 条（準拠法）	11
第 41 条（紛争の解決）	11
第 42 条（債権の譲渡）	11
附則	12
【別紙 1（提供時間）】	12
【別紙 2（契約の開始）】	12
【別紙 3（本サービスが提供するプランと対象となる機器）】	12
【別紙 4（料金表）】	13
【別紙 5（補償上限金額及び補償上限回数）】	14
【別紙 6（補償対象機器の条件）】	15
【別紙 7（当社が別に定めることとする事項）】	15
【別紙 8（補償対象外及び免責事項）】	16
【別紙 9（取得するパーソナルデータ）】	187

第1章 総則

第1条（本規約の目的）

東日本電信電話株式会社（以下「当社」といいます。）は、本利用規約（以下「本規約」といいます。別紙を含みます。）を定め、なおせ～る（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

第2条（本規約の変更）

当社は、法令の規定に従い、本規約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、変更後の規約によります。

2 当社は、前項の変更を行う場合は、本規約を変更する旨及び変更後の規約の内容並びに効力発生時期を、契約者に対し、当社ホームページにおける掲載その他の適切な方法で周知します。

3 契約者は、以下のいずれかの方法によって前項の周知をしたときは、当該周知を電気通信事業法に基づく契約者への説明方法とすることについて了解していただきます。

- ①当社ホームページにおける掲載
- ②電子メールの送信
- ③CD-ROM等の記録媒体の交付
- ④ダイレクトメール等の広告への表示

第3条（用語の定義）

本規約（別紙を含みます。）において用いられる次の用語は、それぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
フレッツ光	当社が別に定める IP 通信網サービス契約約款（平成 12 年東企営第 00-51 号。以下「IP 通信網サービス契約約款」といいます。）に定めるメニュー5（以下の各号に定めるものに限ります。）に係る IP 通信網サービス（「光コラボレーションモデルに関する契約」（当社が別段の合意により締結するものをいいます。）に基づき提供されるものを含みます。） (1) メニュー5-1 プラン 3-1, 及び 4-1 (2) メニュー5-2
フレッツ光回線	フレッツ光に係る契約者回線。
フレッツ光契約	当社からフレッツ光の提供を受けるための契約。
本契約	当社から本サービスの提供を受けるための契約。
契約者	当社と本契約を締結している者。
専用受付電話番号	本サービスの利用を希望する者が申込を行うための、当社の指定する電話番号。受付時間は別紙 1（提供時間）に定めるところによります。
リモートサポートサービス	当社が、本規約とは別に定めるリモートサポートサービス利用規約に則り、当該サービス契約者に提供するサービス。
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。
プラン	本サービスで提供する3つのプラン（「パソコン・タブレットプラン」、「テレビプラン」、「周辺機器プラン(オプション)」）のことを指します。なお、「周辺機器プラン(オプション)」の申込及び契約については、「パソコン・タブレットプラン」又は「テレビプラン」の申込又は契約があることが条件となります。
補償対象機器	別紙 3（本サービスが提供するプランと対象となる機器）、別紙 6（補償対象機器の条件）に定める条件を満たす機器。
修理サービス	補償対象機器を修理すること。
代替品提供サービス	補償対象となる故障又は破損が生じた補償対象機器について、修理サービスが適用不可能な場合又は修理費用が補償上限金額を超える場合、当該機器と同種の当社が指定する機器ラインナップより契約者が選択した機器を、当社が契約者に対して提供すること。
補償	当社が、契約者に対して修理サービスもしくは代替品提供サービスを提供するこ

	と。
修理等申請書	当社が別に定める、補償の請求において契約者が提出する書類。
修理費用	修理サービスにおいて必要となる部品代、作業費、出張費、修理後の補償対象機器の契約者への発送費。
代替品提供費用	代替品提供サービスにおいて必要となる提供する代替品の価格、及び代替品の発送費。
補償上限金額	当社が別紙 5（補償上限金額及び補償上限回数）に定める、補償時の上限金額。
年間補償累計回数	契約者が契約日を起算日とした 1 年間ごとにおける、本サービスによって補償を受けた累計回数。
補償上限回数	当社が別紙 5（補償上限金額及び補償上限回数）に定める、補償上限回数。
契約者負担金	当社が別紙 4（料金表）に定める、補償適用する際に必要となる料金。
指定配送業者	補償対象機器や代替品の配送業務等を行う、当社の指定する配送業者。
契約住所	当社が第 6 条（契約の単位に定める、本契約に係るフレッツ光回線の敷設場所）。
引受修理	当社が、契約者負担により発送された契約者の補償対象機器を受領し、修理サービスを実施した上でその完了後に当該機器を契約住所に配送すること。
訪問修理	当社が、契約住所に訪問し、修理サービスを実施すること。又は当社が契約住所にて修理サービスを完了することができない場合に補償対象機器を引き取り、修理サービスを行うこと。

第 2 章 本サービスの提供

第 4 条（本サービスの概要）

当社は、契約者から請求があったときは、本規約に基づき第 28 条（修理サービス、代替品提供サービス）に定める補償を提供します。

第 5 条（提供区域）

本サービスは、本契約に係るフレッツ光回線の提供区域において提供します。

第 3 章 契約

第 6 条（契約の単位）

当社は、1 つのフレッツ光契約につき、1 つの本契約を締結することができるものとします。

契約者は、その本サービスに係るフレッツ光契約者（そのフレッツ光回線が光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものである場合は、そのフレッツ光回線の契約を締結している者が指定する者として）と同一の個人（個人事業者は除く。）に限ります。

第 7 条（契約申込の方法）

本サービスの契約を希望する者（以下「契約希望者」といいます。）が本サービスを申込みときは、本規約の内容に承諾した上で、当社所定の手続に従い、次に掲げる事項を本サービス取扱所に申し出て頂きます。

- (1) 本サービスに係るフレッツ光回線番号等
- (2) 契約するプラン（「パソコン・タブレットプラン」、「テレビプラン」、「周辺機器プラン（オプション）」）
- (3) その他申込の内容を特定するための事項

第 8 条（契約申込の承諾）

- 1 当社は、契約希望者より本サービスの申込があった場合は、受付順序に従って承諾します。

- 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、契約希望者からの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技術上著しく困難なとき。
 - (2) 契約希望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) 契約希望者が、申込の際に虚偽の事項を申告したとき。
 - (4) 当社が、契約希望者から申込があったプランについて、申込があった日から過去 10 ヶ月目までの間に、当該プランにかかる契約を解除していたとき。（例：契約者がパソコン・タブレットプランを契約解除してから 10 ヶ月以内にパソコン・タブレットプランを再度申し込むことはできません。）
 - (5) その他当社の業務遂行上著しく支障があるとき
 - (6) 当社が、契約希望者について反社会的勢力であると判断したとき。

第 9 条（契約内容の変更）

- 1 契約者は、第 7 条（契約申込の方法）に定める契約内容の変更を、当社に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 8 条（契約申込の承諾）の規定に準じて、当該請求を取り扱うものとします。

第 10 条（権利の譲渡）

- 1 契約者は、本サービスに係るフレッツ光契約に関する権利の譲渡がある場合、本規約に基づいて本サービスの提供を受ける権利を譲渡することができます。
- 2 前項に定める譲渡があったときは、譲受人は、原契約者の有していた本契約に係る一切の権利及び義務（第 42 条（債権の譲渡）の規定により同条に定める請求事業者に譲渡された債権に係る債務を支払う義務を含みます。）を承継するものとします。なお、フレッツ光回線が光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供される場合は、当社が別に定めるところによります。

第 11 条（契約者の地位の承継）

- 1 契約者のフレッツ光契約に関する地位の承継があったときは、契約者は、当社所定の書面に承継の事実を証明する書類を添えて本サービス取扱所に届け出るものとします。
- 2 契約者の地位の承継において前項の届出がないときは、当社は、その本サービスに係るフレッツ光回線（光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものを除きます。）のフレッツ光契約者の地位の承継の届出をもって、契約者の地位の承継があったものとみなします。なお、フレッツ光回線が光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供される場合は、当社が別に定めるところによります。

第 12 条（契約者の氏名等の変更の届出）

- 1 契約者は、その氏名、名称、住所若しくは居所又は請求書の送付先に変更があったときは、その旨を速やかに本サービス取扱所に届け出るものとします。
- 2 前項の定めにもかかわらず、本サービス取扱所に届出がないときは、当社は、現に当社に届出を受けている氏名、名称、住所若しくは居所又は請求書送付先への郵送等の通知をもって、当社からの通知を行ったものとみなします。
- 3 第 1 項の届出があったときは、当社は、契約者にその届出があった事実を証明する書類を提示していただくことがあります。なお、フレッツ光回線が光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供される場合は、当社が別に定めるところによります。

第 4 章 禁止行為

第 13 条（営業利用の禁止）

契約者は、本サービスを機器の補償を受けることを目的とし利用するものであり、営業利用することはできません。

第 14 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、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。）に関する著作権及び特許権、商標権、並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通り取り扱って頂きます。
 - (1) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと。
 - (2) 複製・改変・編集等を行わないこと。
 - (3) 第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。

第5章 利用停止等

第15条（利用停止）

- 1 当社は、契約者が次のいずれかに該当するときには、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42条（債権の譲渡）の規定により同条に定める請求事業者に譲渡することとなった場合は、その請求事業者を支払わないときとします。）
 - (2) 契約者が当社と契約を締結している又は締結していた他のクレジット光契約等に係る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。（その当社と契約を締結している又は締結していた他のサービスに係る料金その他の債務に係る債権について、第42条（債権の譲渡）に定める請求事業者に譲渡することとなった場合は、その請求事業者を支払わないときとします。）
 - (3) 当社の名誉若しくは信用を毀損したとき。
 - (4) 第13条（営業利用の禁止）、第14条（著作権等）及び第38条（利用に係る契約者の義務）の規定に違反したとき。
 - (5) 契約者が過度に頻繁に問合せ等を実施し、もしくは本サービスの提供に係る時間を故意に延伸する等、当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと当社が判断したとき。
 - (6) 当社若しくは当社の業務委託先等に損害を与えたとき。
- 2 当社は、前項の規定により本サービスの利用停止をするときは、当社からあらかじめその理由、利用停止をする日及び期間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。
- 3 当社は、当社の判断に基づき、本サービスの利用を停止することがあります。
- 4 当社は、前項の規定により本サービスの利用を中止するときは、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。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16条（本サービス提供の終了）

- 1 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は、本サービスの提供を終了することがあります。
- 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解除する場合は、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17条（契約者による契約解除）

- 1 契約者は、本契約を解除しようとするときは、そのことをあらかじめ本サービス取扱所に当社所定の方法により通知して頂きます。
- 2 契約者は、前項に定める当社への通知を行った時点において、当社に対して既に修理サービス又は代替品提供サービスの請求を行っている場合は、その請求に限り本規約に基づき当社より本サービスを利用することができます。よって、契約者が当社に対して本契約解除の通知した日以降に発生する契約者負担金等については、契約者が支払うものとします。

第18条（当社による契約解除）

当社は、次のいずれかに該当する場合は、あらかじめ契約者に通知した後、本契約を解除することがあります。

- 1 第 15 条（利用停止）の規定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。但し、当社は、第 15 条（利用停止）第 1 項のいずれかに該当する場合に、その事実が当社の業務に著しい支障を及ぼすと判断したときは、当社はただちに本契約を解除できるものとします。
- 2 本契約に係るフレッツ光契約について、フレッツ光契約の解除（フレッツ光回線の転用及び事業者変更に伴うものを除きます。）又は第 3 条（用語の定義）に定めるフレッツ光以外の IP 通信網サービスの品目又は細目への変更があったとき。
- 3 第 16 条（本サービス提供の終了）第 1 項に定めるとき。
- 4 契約者が、支払停止状態に陥った場合その他財産状態が悪化し又はそのおそれがあると認められる相当の理由がある場合

第 6 章 料金

第 19 条（料金）

- 1 当社が提供する本サービスの月額料金（以下、「月額料金」といいます。）及び契約者負担金等は、別紙 4（料金表）に定めるところによります。
- 2 本サービスの月額料金については、必要に応じて当社の判断において料金改定を行う場合があります。料金改定を行う場合については、当社が指定するホームページ等によりその旨と改定後の月額料金の周知を行います。なお、料金改定日の前日までに契約者による契約解除の通知がない場合は、契約者は改定後の月額料金にて承諾したものとみなし、本サービスの提供を継続します。

第 20 条（利用料金の支払義務）

- 1 契約者は、次の各号の規定に従い、別紙 4（料金表）に定める月額料金及び請求書等の発行に関する料金を支払うものとします。なお、本サービスの提供にあたり契約者負担金が発生した場合は、契約者は、当社に対して、別紙 4（料金表）に定める契約者負担金の支払いを要します。
- 2 契約者は、修理サービス又は代替品提供サービスの提供を受けた場合、その結果にかかわらず、別紙 4（料金表）に定める月額料金及び契約者負担金等の支払いを要します。
- 3 別紙 4（料金表）に定める月額料金について、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から起算して、本サービスの契約の解除があった日の前日を含む月までの期間について支払いを要します。ただし、本サービスの提供の開始と解除があった日が同一の月である場合、当該月における月額料金の支払いを要します。
- 4 別紙 4（料金表）に定める契約者負担金について、契約者は、修理サービス又は代替品提供サービスの提供を当社に請求した時点より、当社に対して支払義務を負います。その後、補償の請求をキャンセルした場合についても、当社の責めに帰すべき場合を除き、契約者は、契約者負担金の支払いを要します。
- 5 第 15 条（利用停止）に基づき契約者が本サービスを利用することができない場合においても、当該期間中の月額料金については支払いを要します。

第 21 条（延滞利息）

- 1 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%の割合で計算して得た額を延滞利息として支払って頂きます。ただし、支払期日の翌日から起算して 15 日以内に支払いがあった場合は、この限りではありません。
- 2 第 42 条（債権の譲渡）に定める当社が別に定める場合に限り、本条に定める延滞利息の年当たりの割合は、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。なお当社は、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（料金計算方法等）

- 1 当社は、契約者が当社に対して本契約に基づき支払う料金のうち、月額料金については料金月に従って計算するものとします。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できるものとします。
- 2 契約者は、当社が請求した料金等の額が本規約に定める料金の支払いを要するものとされている額よりも過小であった場合には、当社が別に定める場合を除き、支払いを要する料金（当社が請求した料金と

本規約に定める料金の支払いを要するものとされている額との差額を含みます。)の支払いを要します。

第 23 条 (端数処理)

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 24 条 (料金の支払)

- 1 契約者は、別紙 4 (料金表) に定める月額料金及び請求書等の発行に関する料金について、当社が別に定める期日までに、当社が指定する本サービス取扱所又は金融機関等において支払うものとします。
- 2 契約者は、別紙 4 (料金表) に定める契約者負担金について、補償対象機器又は代替品の受け取り時に当社指定の方法により、指定配送業者等に対して支払うものとします。

第 25 条 (消費税相当額の加算)

第 20 条 (利用料金の支払義務) の規定その他本規約の規定により別紙 4 (料金表) に定める料金の支払いを要するものとされている額は、当該 料金表に定める額に消費税相当額を加算した額とします。なお、本規約の規定により支払いを要することとなった料金については、税込価格に基づき計算した額と異なる場合があります。

第 26 条 (料金等の臨時減免)

当社は、災害が発生し、又は発生するおそれがあるときは、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。なお、当社は、料金の減免を行ったときは、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。

第 7 章 補償内容

第 27 条 (本サービスの提供期間)

本サービスの提供期間は、第 8 条 (契約申込の承諾) に定める承諾した日から 2 ヶ月目にあたる日 (但し、本サービスに係るフレッツ光回線の提供開始日又は契約者の希望する提供開始日が 2 ヶ月目以降の場合はその日) から、第 15 条 (利用停止) で定める利用停止期間を除く、第 17 条 (契約者による契約解除) 又は第 18 条 (当社による契約解除) までの期間とします。また、補償対象となる故障又は破損の発生期間についてもこれに準じることとします。

第 28 条 (修理サービス、代替品提供サービス)

- 1 当社は契約者に対し、補償対象期間のうち、第 15 条 (利用停止) で定める利用停止期間を除く期間に補償対象機器に発生した故障又は破損について、本規約に基づき、修理サービスを提供します。なお、修理サービスの提供にあたっては、当社は、純正品以外の部品を対象機器の修理のために使用することがあります。
- 2 技術的又は部品の入手が困難である等の理由から、当社が、対象機器の修理が不可能であると判断した場合、当社は、契約者に対して修理サービスを提供する義務を負わないものとします。
- 3 前項に該当する場合又は修理費用が別紙 5 (補償上限金額及び補償上限回数) に定める補償上限金額を超える場合、当社は、契約者の承諾をもって代替品提供サービスを提供します。契約者が代替品提供サービスの提供を承諾しない場合は、契約者に対して代替品提供サービスを提供する義務を負わないものとします。
- 4 代替品提供サービスにおける当社が指定する機器は予告なく変更します。
- 5 当社が契約者に対して代替品提供サービスを提供した場合、第 31 条 (修理サービス、代替品提供サービスのみなし完了) 第 4 項に定める通り当社へ発送した補償対象機器等については、契約者は所有権を放棄し、また当社にて処分できるものとします。なお、「テレビプラン」において代替品提供サービスを提供した場合はその限りではなく、契約者の責任及び費用負担にて機器を適切に処分するものとします。
- 6 引受修理又は訪問修理の完了日 (修理が完了した補償対象機器を契約者が受け取った日) を起算日として 3 ヶ月以内において、修理サービスを受けた機器について同一箇所かつ同一事象の故障が発生した場合は当社の費用負担において再修理を行うものとします。

第 29 条 (補償の上限)

- 1 当社は、別紙 5 (補償上限金額及び補償上限回数) に定める通り契約者に対して補償します。
- 2 修理サービスにおいて、修理費用が前項で定める補償上限金額を超え、契約者が、補償上限金額を超える修理費用を契約者負担金として当社に対して支払うことを了承する場合、当社は修理サービスを提供するものとします。
- 3 前項の場合において、契約者は修理サービスにかわり、代替品提供サービスの適用を選択することができます。その場合、代替品提供費用が別紙 5 (補償上限金額及び補償上限回数) で定める補償上限金額を超える場合は、契約者が補償上限金額を超える代替品提供費用について契約者負担金として支払うことを希望する場合のみ、当社は代替品提供サービスを提供します。
- 4 当社は、契約者の年間補償累計回数が、別紙 5 (補償上限金額及び補償上限回数) に定める上限回数に達した場合、契約日を起算点とする当該 1 年間については、契約者に対して補償を提供しません。

第 30 条 (本サービスの請求方法)

- 1 契約者が、補償を受けることを希望する場合は、専用受付電話番号に契約者本人から補償の請求を行うものとします。
- 2 契約者からの請求があった場合、当社は電話にて契約者が申告した故障又は破損の状況等について、電話による問診を行います。
- 3 契約者からの電話による補償の請求は、補償対象となる故障又は破損が発生した日を起算日として 1 ヶ月以内に行うものとします。
- 4 当社の電話による問診の結果、補償対象機器に補償対象となる故障又は破損が生じていると疑われる場合、契約者は当社に対して当社が別に定める修理等申請書、補償対象機器の新規購入日を証明する証憑 (保証書、レシート等)、補償対象機器を発送します。但し「テレビプラン」については訪問にて確認するため発送は不要です。
- 5 当社は、電話による問診の内容、及び当社が別に定める修理等申請書、補償対象機器の新規購入日を証明する証憑 (保証書、レシート等)、補償対象機器をもって、補償対象となる故障又は破損の発生を判断します。
- 6 補償の請求があった日から起算して 1 ヶ月以内に、当社にて修理等申請書、補償対象機器が確認できない場合又は訪問修理の場合は初回の訪問が実施されなかった場合、その請求は無効とします。但し、当社又は指定配送業者の責めに帰すべき事由による場合はその限りではありません。
- 7 次の各号に該当する場合については、当社は補償を提供しません。
 - (1) 補償対象機器に補償対象となる故障又は破損が生じていると当社が判断できない場合。
 - (2) 補償対象機器に生じている故障又は不具合が補償対象となる故障又は破損に当たらないと当社が判断した場合。
 - (3) 修理等申請書の内容と故障又は破損の状況が異なる場合。

第 31 条 (修理サービス、代替品提供サービスのみなし完了)

- 1 当社が契約者と連絡が取れない場合や、当社又は指定配送業者の責めに帰すべき事由によらず、修理が完了した補償対象機器又は代替品の配送が完了しない場合、当社が修理を完了した日又は代替品の発送日から 1 ヶ月後をもって、当社は補償の提供を完了したものとみなします。
- 2 前項の定めるところにより、当社による修理サービス又は代替品提供サービスが完了したものとみなした場合、当社が受領した補償対象機器等については、契約者は所有権を放棄し、また当社にて処分できるものとします。

第 32 条 (補償提供時の送料・訪問費用の負担)

- 1 当社は修理サービスの提供にあたり、引受修理に係る補償対象機器の発送については、契約者の責任と費用負担の元に行うものとします。
- 2 当社は修理サービスの提供にあたり、訪問修理に係る訪問費用については当社が負担する修理費用に含むものとします。

第 33 条 (補償の対象外)

別紙 8（補償対象外及び免責事項）に定める各号のいずれかに該当、もしくは第 38 条（利用に係る契約者の義務）に定める事項を契約者が履行しないと当社が判断した場合、本契約による補償が受けられないものとします。

第 34 条（補償対象機器の内部データ）

契約者が、修理サービス、又は代替品提供サービスを受ける場合、補償対象機器及び付属品等に記録されたデータ等について、当社は一切の責任を負いません。契約者の責任のもとバックアップ及び消去を実施後、補償の請求を行うものとします。

第 35 条（補償の請求のキャンセル）

- 1 第 30 条（本サービスの請求方法）に基づき補償の請求があった場合でも、当社が認める場合は、補償対象機器等の修理が行われていない又は代替品を発送していない場合において、契約者は補償の請求をキャンセルすることができます。この場合、第 29 条（補償の上限）に定める年間補償累計回数には含みません。但し、第 20 条（利用料金の支払義務）第 4 項に定める契約者負担金はお支払いいただきます。
- 2 契約者は当社に請求した引受修理に係る補償対象機器の発送日若しくは訪問修理に係る訪問希望日又は補償対象機器等の変更がある場合には、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。

第 8 章 損害賠償

第 36 条（免責事項）

- 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、当社の故意又は重大な過失による場合を除き契約者が直接被った損害額を上限として、当該契約者の損害を賠償します。
- 2 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、当社が指定するホームページ等により、契約者に通知します。
- 3 当社は、電話により問診、訪問による問診、修理サービス又は代替品提供サービスの提供をもって、補償対象機器の故障又は破損の完全な解消等を保証するものではありません。

第 9 章 個人情報の取扱

第 37 条（個人情報の取扱）

- 1 契約者は、本サービスの提供に不可欠な、当社が業務を委託する他の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、住所、その他、当社に届け出た情報等を、その事業者に通知する場合があることについて、同意して頂きます。
- 2 契約者は、当社が本サービス提供の過程において契約者の個人情報及び別紙 9（取得するパーソナルデータ）に定める範囲に限る情報（以下「パーソナルデータ」といいます）を取得及び保管する場合があることについて、同意して頂きます。
- 3 当社は、前項の規定により契約者から知り得た個人情報及びパーソナルデータについては、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。
- 4 契約者は、当社が第 42 条（債権の譲渡）の規定に基づき請求事業者に債権を譲渡する場合において、当社がその契約者の氏名、住所及び本サービスに係るフレッツ光契約回線番号等、料金の請求に必要な情報並びに金融機関の口座番号、クレジットカードのカード会員番号及び第 15 条（利用停止）の規定に基づきその本サービスの利用を停止している場合はその内容等、料金の回収のために必要となる情報を請求事業者へ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。
- 5 当社は、本サービスを提供するにあたり、当社又は当社の委託先が契約している保険会社に対し、契約者の個人情報、及び契約者が当社に届け出た情報を提供することがある場合について、同意して頂きます。
- 6 契約者は、当社が第 42 条（債権の譲渡）の規定に基づき請求事業者に債権を譲渡する場合において、

請求事業者がその本サービスに係る債権に関して料金が支払われた等の情報を当社に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 10 章 雑則

第 38 条 (利用に係る契約者の義務)

- 1 契約者は、本サービスの利用にあたり、次の各号に定める条件を満たしていただきます。
 - (1) 本サービス利用の本サービス利用に付随する問い合わせを日本語で実施することができ、日本語でのオペレータとの会話ができること。
 - (2) 訪問修理を受ける場合、修理作業を実施する際に、契約者が、当社が要求する電力、証明、消耗品及びその他の利便（電話又は通信回線等の使用を含む）を当社に対して無償で提供する等の協力を行うこと。
- 2 当社が本サービスの提供に必要な協力を契約者に求めたときは、契約者は当社に対し以下に定める協力を行っていただきます。
 - (1) 契約者の ID やパスワード等の入力。
 - (2) その他必要な情報（操作説明書等を含む）の提供。
 - (3) 補償対象機器等に機密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防護装置又は消去の実施。
 - (4) その他、本サービスの提供のために当社が必要と認める事項の実施。
- 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) 契約者は、当社又は第三者の財産権（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) 契約者は、本サービスを違法な目的で利用しないこと。
 - (3) 契約者は、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。
 - (4) 契約者は、本サービス及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。
 - (5) 契約者は、法令、本規約若しくは公序良俗に反する行為、当社若しくは第三者の信用を毀損する行為、又は当社若しくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。
 - (6) 契約者は、本サービスの専用受付電話番号の適正な管理に努めること。
 - (7) 契約者は、その他前各号に該当する恐れのある行為又はこれに類する行為を行わないこと。

第 39 条 (法令に規定する事項)

本サービスの提供又は利用にあたり、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 40 条 (準拠法)

本規約の成立、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 41 条 (紛争の解決)

- 1 本規約の条項又は本規約に定めのない事項について疑義等が生じた場合、双方誠意をもって協議し、できる限り円満に解決するものとします。
- 2 本規約に関する紛争は、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 42 条 (債権の譲渡)

契約者は、自らが本規約の規定により支払いを要することとなった料金について、当社が、別紙 7 (当社が別に定めることとする事項) に定める事業者 (以下「請求事業者」といいます。) に対し、当社が別紙 7 (当社が別に定めることとする事項) に定める場合を除き譲渡することを承認していただきます。また、別紙 7 (当社が別に定めることとする事項) に定める事業者以外に、その他の者に譲渡する場合があります。なお、当社及び請求事業者は、契約者への個別の通知又は譲渡承認の請求を省略するものとします。

附則（平成 28 年 1 月 20 日 東ビ開 3 サボ第 15-00260 号）

（実施期日）

本規約は、平成 28 年 1 月 20 日から実施します。

附則（令和元年 6 月 27 日 東ビ開 4 コ推第 19-00210 号）

（実施期日）

本規約は、令和元年 7 月 1 日から実施します。

附則（令和元年 9 月 13 日 東ビ開 2 ビ企第 19-00070 号）

（実施期日）

本規約は、令和元年 10 月 1 日から実施します。

附則（令和 2 年 1 月 29 日 東ビ開 2 ビ企第 19-00137 号）

（実施期日）

本規約は、令和 2 年 4 月 1 日から実施します。

【別紙 1（提供時間）】

1. 当社は、専用受付電話番号にて 9:00～21:00（年中無休）の間、本サービスを受付けます。
2. 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、当社が指定するホームページ等により、契約者に通知します。

【別紙 2（契約の開始）】

1. 本サービスの効力を発する契約の開始は、当社が申込を承諾した日から起算して 2 ヶ月目以降の日からとし、その日以降に故障又は破損した機器について、当社は、契約者に本サービスを提供します。
2. 当社が過去契約者に本サービスの契約の解除を行った場合、当該プラン、オプションにおいて、当社が契約解除を承諾した日から起算して 10 ヶ月目まで、申込を受け付けることができないものとします。
3. 前項については、プラン、及びオプションごとに効力を発するものとします。

【別紙 3（本サービスが提供するプランと対象となる機器）】

1. プラン

プラン名	補償対象機器
パソコン・タブレットプラン	パソコン（デスクトップ型、ノート型） タブレット端末（iPad、Android 等）
テレビプラン	テレビ

2. オプション

プラン名	補償対象機器
周辺機器プラン（オプション）	ルータ ゲーム機 家庭用プリンタ 外付け HDD

※注意事項

- ・ 補償対象機器の台数制限はなく、事前登録もないものとします。
- ・ オプションの申込又は契約には、「パソコン・タブレットプラン」又は「テレビプラン」の申込又は契約を必須とします。
- ・ 個人（個人事業者は除く。）に使用されている家庭用機器のみを対象とし、法人等に使用されている機器は対象外とします。
- ・ その他、補償対象機器の条件については別紙 6（補償対象機器の条件）に定める通りとします。
- ・ パソコンは、ノートブック型、デスクトップ型、タブレット型のいずれかに該当し、当社が認めるものとする。
- ・ タブレット端末について携帯電話通信会社等より販売され、当社において修理ができないものは除きます。
- ・ 携帯電話やスマートフォン、補償対象機器の付属品（AC アダプタ・ケーブル・マウス・キーボード・リモコン等）、消耗品（バッテリー・インク・記録媒体等）は補償対象外とします。
- ・ テレビは、家庭内で据え置きで使用される、ブラウン管を除いた 20 インチ以上のテレビに該当すると当社が認めるものとします。
- ・ テレビ、外付け HDD、ゲーム機、プリンタは、本契約に係るフレッツ光回線に直接又はパソコン等を介して間接的に接続が可能であるものとします。

【別紙 4（料金表）】

1. 月額料金及び契約者負担金

プラン名		パソコン・タブレットプラン	テレビプラン	周辺機器プラン（オプション）
月額料金	リモートサポートサービス契約者の場合	400 円 (税込価格 440 円)	500 円 (税込価格 550 円)	200 円 (税込価格 220 円)
	リモートサポートサービス未加入の場合	500 円 (税込価格 550 円)		
契約者負担金	補償上限金額の超過額	修理サービス及び代替品提供サービスの提供において、補償上限金額を超える場合の超過金額		
	送料等	補償対象機器を当社の指定する場所へ送付する送料、及び契約者都合により請求中止とした場合の当社の指定する場所への送付済み機器の返送料。 (補償額の範囲に含めない。)	— (問診、修理に伴う作業者の訪問費については修理費として補償額の範囲に含める。但し補償額の合計が補償上限金額を超過する場合は上記扱いとする)	補償対象機器を当社の指定する場所へ送付する送料、及び契約者都合により請求中止とした場合の当社の指定する場所への送付済み機器の返送料。 (補償額の範囲に含めない。)

※注意事項

- ・ 補償上限金額の超過額については、修理後の補償対象機器又は代替品の受渡し時に代引き請求します。

- ・ リモートサポートサービスは光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものを除きます。

2. 請求書等の発行に関する料金の額等

(1) 請求書等の発行に関する料金の適用

- ア 請求書等の発行に関する料金は、発行手数料及び収納手数料を合算して算定します。
- イ 発行手数料、及び収納手数料は、本サービス（フレッツ光回線が光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものである場合に限り、以下この表において同じとします。）の料金その他の債務の支払い（本サービスの提供を開始した日を含む料金月及びその翌料金月分に係るものを除きます。）において支払いを要するものとし、次の場合に適用します。

区 分	発行手数料等の適用
(ア) 発行手数料	請求書又は口座振替通知書の発行を要する場合に適用します。
(イ) 収納手数料	請求書によってなおせ~るの料金その他の債務を支払う場合に適用します。

ウ 次の場合については、(2)（請求書等の発行に関する料金の額）の規定にかかわらず、請求書等の発行に関する料金は適用しません。

- (ア) 請求事業者が当社から譲渡した債権及び他社が請求事業者から譲渡した債権を一括して請求している場合
- (イ) 契約者が法人（法人に相当するものと当社が認めるものを含みます。）の場合
- (ウ) 当社が別に定める場合又は当社がやむを得ないと認める理由により請求書の発行を行う場合

(2) 請求書等の発行に関する料金の額

区 分	単 位	料 金 額
発行手数料	1の請求書又は口座振替通知書の発行ごとに	100円 (税込価格110円)
収納手数料	1の請求書による料金その他の債務の支払いごとに	50円 (税込価格55円)

【別紙5（補償上限金額及び補償上限回数）】

プラン名	パソコン・タブレット プラン	テレビプラン	周辺機器プラン (オプション)
補償上限 金額 (税込)	パソコン：40,000円 タブレット端末 (iPad)：30,000円 タブレット端末 (その他)：15,000円	テレビ： 60,000円	ルータ：10,000円 ゲーム機：10,000円 家庭用プリンタ：10,000円 外付けHDD：10,000円
補償上限 回数	2回/台/年	2回/台/年	2回/台/年

※注意事項

- ・ 補償上限金額は、補償1回における上限金額となります。
- ・ 上記補償上限金額の適用は、契約者が所有する補償対象機器の端末種類によります（修理サービス、代替品提供サービス後に提供される機器の端末種類ではありません）。

- ・ 補償上限金額に満たない場合でも、次回の補償に繰り越されることはありません。
- ・ 補償上限回数は、各プラン2回/年までとなります（端末種類ごとの回数ではありません）。
- ・ 補償上限回数は、契約日を起算日とした1年間ごとの本サービスによる補償を受けた累計回数を表します。
- ・ 機器の完全な修理に当たっては補償上限金額を超える金額が掛かることが判明した場合において、補償金額上限までの修理を行い、修理後の機器を契約者に返送する等のことは致しません。

【別紙6（補償対象機器の条件）】

以下に定める補償対象機器の条件全てに合致するものとして当社があらかじめ認めている機器であること。

1. 日本国内で販売されたメーカー純正品であること。
2. 日本国内で購入、及び修理可能なもの。
3. 自然故障（取扱説明書、添付ラベル等の注意書きにしたがった正常なご使用状態のもとで発生した電氣的・機械的故障）の補償の請求については、次のいずれかの日から3年間を経過していないもの。
 - (1)契約者が当社に対して提示する補償対象機器の新品としての購入を証明する当社が認めた証憑(保証書、レシート等)に記載された購入日。
 - (2)当社が(1)で確認できない場合において、補償対象機器の発売日又はそれに相当すると判断した日。
4. 本契約に係るフレッツ光回線（そのフレッツ光回線が光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものである場合は、そのフレッツ光回線も含む）が敷設された建物内において、当該フレッツ光回線に接続され使用されていること。
5. 契約者又は同居の親族が保有するものであること。
6. 契約時点及び機器登録時点において正常に動作し、不具合を生じていないこと。
7. レンタル・リースなどの貸借の目的になっていないこと。
8. 過去に当該機器のメーカー修理拠点以外で修理されたものではないこと。
9. 過去に当該機器のメーカー修理拠点以外で加工、改造（パソコンの場合はメモリ増設を除く）、されていないもの。
10. 違法な拾得物又は第三者が紛失又は盗難の被害に遭ったものではないこと。

【別紙7（当社が別に定めることとする事項）】

第3条（用語の定義）、第30条（本サービスの請求方法）第4項における当社が別に定める修理等申請書は以下の通りです。

規定項目	定める内容
当社が別に定める修理等申請書	機器種別、メーカー名、製品名又は型番などの当社が機器を特定できる情報、新品としての機器購入日、新品としての機器購入日証憑（保証書、レシート等）の有無、機器購入先、機器所有者と契約者との関係、補償対象機器に故障又は破損が発生した状況、補償依頼内容を申告する様式。

第10条（権利の譲渡）における当社が別に定めるところは以下の通りです。

規定項目	定める内容
当社が定めるところ	フレッツ光回線に係るIP通信網契約者の指定するところにより、当社が譲受人にその本サービス契約に係る権利の譲渡があった事実について確認することとします。

第11条（契約者の地位の承継）における当社が別に定めるところは以下の通りです。

規定項目	定める内容
当社が定めるところ	フレッツ光回線に係るIP通信網契約者の指定するところにより、当社が相続人

	又は合併後存続する法人、合併若しくは分割により設立された法人若しくは分割により営業を承継する法人その本サービス契約者の地位の承継があった事実について確認し、その確認を持って、その本サービス契約者の地位の承継の届出があったものとみなします。
--	---

第 12 条（契約者の氏名等の変更の届出）における当社が別に定めるところは以下の通りです。

規定項目	定める内容
当社が定めるところ	氏名、名称又は住所若しくは居所の変更については、フレッツ光回線に係る I P 通信網契約者の指定するところにより、当社が契約者にその氏名、名称又は住所若しくは居所に変更があった事実について確認し、その確認を持って、その契約者の氏名、名称又は住所若しくは居所に変更があったものとみなします。 請求書の送付先の変更については、第 12 条（契約者の氏名等の変更の届出）第 1 項から第 3 項の規定に準じます。

第 22 条（料金計算方法等）第 5 項における当社が別に定める場合は以下の通りです。

規定項目	定める内容
当社が定める場合	契約者が支払いを要する料金等の額に対して当社の請求に係る費用が過大となると見込まれる場合

第 42 条（債権の譲渡）における当社が定める事業者及び当社が定める場合は以下の通りです。

規定項目	定める内容
当社が定める事業者	NTT ファイナンス株式会社
当社が定める場合	以下のいずれかの場合とします。 ①当社が料金月によらず随時に計算し請求する場合 ②本サービスに係るフレッツ光回線について、I P 通信網契約約款第 47 条の 2（債権の譲渡）に規定する当社が別に定める場合に該当する場合

別紙 4（料金表）における当社が別に定める場合は以下の通りです。

規定項目	定める内容
当社が定める場合	<ul style="list-style-type: none"> ・料金等の一括請求（当社が認めるものに限り、一括送付（複数の請求書（又は口座振替のお知らせ・領収書）を一括して郵送する取扱いをいいます。）、定期分割（毎月の電話サービスの料金等を複数に分割して請求する取扱いをいいます。）、早期領収証送付（毎月の電話サービスの料金等の請求に係る領収書を通常より早期に送付する取扱いをいいます。）及び点字請求書等通常と異なる方法により請求する場合 ・当社が料金月によらず随時に計算し請求する場合 ・請求書等を再発行する場合 ・本サービスに係る請求書又は口座振替通知書において、当社が提供するその他の電気通信サービス等の契約約款等に規定する請求書等の発行に関する料金が適用される場合

【別紙 8（補償対象外及び免責事項）】

次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、本契約による補償が受けられないものとします。

-全般-

- ・補償対象機器の補償対象となる故障又は破損以外の損害、付属的損害又は間接的損害（本契約に基づく本サービスの提供の遅滞により生じたもの）。

-他の補償請求が可能な損害-

- ・他の補償制度により補償の請求可能な損害（メーカー保証、第三者が提供する延長保証に加入している場合にはその延長補償制度、その他の保険を含む）。

-他の要因による損害-

- ・補償対象機器のメーカーがリコール宣言を行った後の、リコール原因となった部位に係る故障又は破損。
- ・補償対象機器の修理・清掃・解体・組み立て等の作業上の過失によって生じた損傷、及び不適切な設置、修理、加工、改造（シリアルナンバーの除去、プリンタの純正品以外のトナー利用及び改変を含む。但しパソコンの場合はメモリ増設を除く。）により生じた故障又は破損。

-補償対象外損害等-

- ・補償対象機器の輸送中に生じた故障又は破損。
- ・屋外での利用により生じた故障又は破損。
- ・日本国外で生じた故障又は破損。
- ・自然消耗、サビ、カビ、むれ、腐敗、劣化、変質、変色、異物混入、電池の液漏れその他類似の事由に起因する故障又は破損。
- ・動物及び昆虫等の生物に起因する故障又は破損。
- ・かき傷・擦り傷・剥離・ゆがみなど使用上支障のない外観の傷その他類似の不具合。
- ・通常の使用に支障をきたさない範囲の動作の不具合。
- ・部品の一部又は全体が物理的に欠損している場合。
- ・メーカー・型番・製造番号の確認が取れない機器の故障又は破損。
- ・3G、LTE等の携帯データ通信など、フレッツ光に関係しないデータ通信機能の不具合。

-付属品、消耗品、SIMカード等-

- ・バッテリー、電池等の付属品、消耗品に生じた不具合、故障又は破損。
- ・消耗品、有寿命部品の消耗、寿命に起因する不具合、故障又は破損。
- ・補償対象機器の装飾品、付属品類、周辺機器（補償対象機器のケーブル・アダプター、パソコンのマウス・キーボード類を含む）、ソフトウェア、アクセサリ、消耗品等本体以外の付属品に単独で生じた故障又は破損。
- ・フロッピーディスク、USBメモリ、CD-R、DVDなどの記憶媒体に単独で生じた故障又は破損。
- ・SIMカードに関連する不具合、故障又は破損。

-ソフトウェア、データ破損等-

- ・コンピュータウイルス、データの損失若しくは破損又はソフトウェア及びオペレーティングシステムに起因する故障又は破損。
- ・全てのソフトウェア（カスタマイズされた又は契約者の保有しているソフトウェア含む）、及び誤作動のソフトウェア又は不良ソフトウェアであると確認された全てのソフトウェアのエラーに起因する故障又は破損。

-必要書類の不備、不足、改ざん-

- ・補償の請求にあたり、補償対象機器の新規購入日を証明する証憑（保証書、レシート等）が改ざん又は改変された場合。
- ・補償の請求にあたり、修理等申請書の提示がない場合又は改ざん又は改変された場合。

-天災等-

- ・天災又は不可抗力により生じた損害（地震、噴火、風災、津波、洪水及び塩害を含むがこれに限らない）。

- ・戦争、侵略若しくは外的の行為、対立、内戦、氾濫、暴動、ストライキ、労働争議、ロックアウト又は内戦に起因する損害。
- ・国又は地方公共団体による公権力の行使（差押及び押収を含むがこれらに限らない）に起因する故障又は破損。
- ・放射性、爆発性そのほかの危険性核燃料物質（使用済み核燃料を含む）若しくは核燃料物質に汚染された物質（核分散産出物を含む）に起因又はこれらの性質による事故に起因する故障又は破損。
- ・盗難、紛失・置忘れ、詐欺・横領及び第三者の加害行為による損害。
- ・火災、破裂、爆発又は外部からの物体の落下・飛来・衝突若しくは倒壊等の偶然かつ外来の事由。

-契約者の責-

- ・補償対象機器について取扱説明書、本体貼付ラベル等に記載の注意書等がある場合に、当該取扱説明書又は注意書等に従わないことにより生じた損害。
- ・契約者の故意又は重大な過失により生じた一切の損害
- ・補償の請求時において、支払期限を経過してもなお、契約者がお支払いいただいていない利用料金（当社が提供するほかのサービス利用規約に係る利用料金を含む）がある場合。

【別紙 9（取得するパーソナルデータ）】

契約者は当社が下記の目的のために下記のパーソナルデータを取得・利用することに同意頂く必要があります。

1. 取得するパーソナルデータ

- ・ハードウェア情報
 - メーカー名／モデル名／型番／機器種別
 - 電源オン・オフ状態／エラー情報／故障情報等の機器に保持されているログ 等
- ・ソフトウェア情報
 - オペレーションシステムに関連する情報（OS 名、バージョン等）

2. パーソナルデータの利用目的

取得したパーソナルデータは、故障機器が補償対象機器であることを確認するために利用します。