

ホームかけつけサポートサービス約款

東日本電信電話株式会社(以下、「当社」といいます。))は、ホームかけつけサポートサービス約款(以下、「本約款」といいます。))を定め、これによりホームかけつけサポートサービス(以下、「本サービス」といいます。))を提供します。

第1条 (本約款の扱い)

1. 本サービスは、当社が別に定める電話サービス契約約款又は総合デジタル通信サービス契約約款にて提供する通信回線に接続する端末設備(以下、「対象機器」といいます。))及び対象機器を通信回線に接続する配線(以下、「対象配線」といいます。))に適用します。
2. 本サービスを受けようとする者は、当社と本サービスを受けるための契約(以下、「本契約」といいます。))を締結するものとします。
3. 当社は、法令の規定に従い、本約款を変更することがあります。この場合、料金その他の提供条件は、変更後の約款によります。
4. 当社は、前項の変更を行う場合は、本約款を変更する旨及び変更後の約款の内容並びに効力発生時期を、当社と本契約を締結している者(以下、「契約者」といいます。))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。
5. 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2条 (本サービスの内容)

1. 当社は、契約者から、本約款第8条(サポート料金)に定める支払いを受け、本サービスを提供します。
2. 対象機器に不時の故障が発生した旨を、契約者から通知を受けたときに、当該故障の診断を行います。
3. 対象配線に不時の故障が発生した旨を、契約者から通知を受けたときに、当該故障の修理を行います。(戦争、動乱、地震、噴火、火災、その他天災によるものを除く)

第3条 (契約申込の方法)

1. 本サービスの申込をするときは、別添「ホームかけつけサポートサービス契約申込書」を、本サービスに関する業務を行う当社の事務所(以下、「本サービス取扱所」といいます。))に提出していただきます。

第4条 (契約の単位)

1. 当社は、契約者回線等ごとに、1の本契約を締結します。

第5条 (契約申込の承諾)

1. 当社は、本サービスの申込があったときは、当社所定の審査を行い、承諾する場合には、書面をもって通知します。当該書面の発行をもって本契約が成立したものとし、申込書に記載された申込み年月日から、本契約が成立したものとします。
2. 前項で規定する本契約の効力終了1ヶ月前までに、契約者又は当社から何らの意思表示がない場合には、更に1年間これを延長するものとし、以後も同様とします。
3. 当社は、以下の各号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技術上著しく困難なとき。
 - (2)本契約の申込をした者が、本サービスの料金、当社が提供するその他サービスの料金又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。(料金その他の債務に係る債権について、第7条第2項の規定により同条に規定する請求事業者に譲渡することとなった場合は、その請求事業者に支払わないか、または支払いを怠るおそれがあるときとします。)
 - (3)当社通信回線が存在しないとき。
 - (4)申込の際に虚偽の事項を申告したとき。
 - (5)既に本サービスの申込が行われた対象機器及び対象配線(以下、「対象設備」といいます。))について、重複して申込があったとき。
 - (6)対象配線が当社資産であるとき。
 - (7)共同の対象配線(お客様資産ではないもの)
 - (8)本サービスの提供により、当社の業務遂行上著しく支障がある又は著しく支障を及ぼすおそれがあるとき。

第6条 (サポート義務の免責)

1. 次の各号に定める事項は、本サービスの提供範囲に含まれないものとします。契約者は、当社が別に定める「お買い上げ通信機器修理規定」に基づく実費を負担することによって、次の各号に定める修理等を受けることができます。なお、当該修理等に係る条件については、「お買い上げ通信機器修理規定」の定めるところによります。
 - (1)対象機器の修理。
 - (2)当社の定める消耗品の提供。
 - (3)対象配線における契約者の不適切な使用又は取扱いによる故障の修理。
 - (4)戦争、動乱、地震、噴火、火災、その他天災等当社の責に帰する事のできない事由により生じた対象配線の修理。
 - (5)対象配線または対照機器が当社資産であるとき
 - (6)共同の対象配線(お客様資産でないもの)
2. 当社は、本サービス提供の過程において対象機器に登録された機器設定値、ソフトウェア、インターネット接続情報、アドレス帳、メール内容、写真、映像、音声、音楽、ホームページお気に入り情報、その他契約者が登録した固有のデータ(以下、「データ」と言う。))が消失する場合があります。その場合、消失したデータについて弊社は一切の責任を負いかねます。
3. 当社は、注意義務をもって本サービスを提供するものとしますが、故障診断の正確性及び有効性または故障診断に基づき契約者が実施する対策の結果についてはその責を負わないものとします。

第7条 (保守作業時間帯)

1. 当社は、本サービスを次の時間帯に提供するものとします。
 - (1)午前9時00分から午後5時00分までに、対象設備に不時の故障が発生した旨の通知を受けたときは、当日中にサポートを行います。ただし、当社の定める離島、遠隔地等で当日中の故障診断が困難な地域に所在する対象設備の場合又は契約者から翌日以降のサポートの指定若しくは承諾を得た場合を除きます。

2. 契約者が対象設備に不時の故障が発生した旨の通知を前項(1)の時間帯外に行ったとき、当社は当該通知に係わるサポートを翌日に行います。ただし、当社又は契約者が緊急なサポートが必要と判断したときは、当社は速やかに修理を行います。
3. 前項ただし書きの場合で、緊急なサポートが必要と判断し診断が行われたときは、契約者は当社が別に定める「お買い上げ通信機器修理規定」に基づく実費を負担することによって、前項第1項に定めるサポート等を受けることができます。なお、当該サポート等に係る条件については、「お買い上げ通信機器修理規定」の定めるところによります。

第8条 (サポート料金)

1. 契約者が支払う月額サポート料金は、契約書に記載する契約サポート料金とします。
2. 契約者は、当社が請求するサポート料金について、当社が別に定める期日(以下、「支払期日」といいます。)までに当社に支払うこととします。
なお、本サービスの料金その他の債務を当社が別に定める契約約款等により提供する電気通信サービス等と合算して請求する場合は、その料金その他の債務に係る債権を、当社が別に定める事業者(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。この場合において、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。
3. 前項における支払い額は、サポート料金に消費税相当額を加算した額とします。
4. 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。
5. 当社は、次の場合が生じたときは、サポート料金を利用日数に応じて日割りします。
 - (1)料金月の初日以外の日に契約期間が開始となったとき。
 - (2)料金月の初日以外の日に契約期間内の本契約の解約があったとき。
 - (3)料金月の初日以外の日に契約期間内の本契約の変更があり、それに伴ってサポート料金の額が増減したとき。この場合、増減後のサポート料金は、その増減のあった日から適用します。
6. 前項の規定によるサポート料金の日割りは、暦日数により行います。
7. 契約者は、サポート料金についてその支払期日を経過してもなお支払わない場合は、その支払期日の翌日から支払の前日までの日数について年最大 14.5 パーセントの割合で計算して得た額を延滞利息として、当社が指定する期日までに支払うものとします。ただし、支払期日の翌日から起算して15日以内に当該サポート料金を支払った場合は、この限りではありません。

第9条 (責任の制限)

1. 当社は、本サービスの提供により契約者に損害が生じた場合、本サービスの1ヶ月分の契約サポート料金を上限として、契約者に損害賠償責任を負うものとします。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) 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) 逸失利益及び第三者からの損害賠償請求に基づいて発生した契約者の損害。
2. 当社は、本サービスが全く利用できない状態(午前9時00分から午後5時00分まで契約者からの対象設備に不時の故障が発生した旨の通知を全く受付できない状態)が発生した場合、その状態を当社が知った時(午前9時00分から午後5時00分の場合はその時刻から起算、午後5時00分から翌日午前9時00分の場合は、翌日午前9時00分から起算)から24時間以上その状態が連続したときに限り、24時間ごとに日数を計算し、その日数に対応する契約サポート料金を契約者に発生した損害とみなし、その額を当社の賠償額の上限とします。
3. 当社の故意又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には、前2項の規定は適用しません。

第10条 (委託)

1. 当社は、本サービスを提供するにあたり、本サービスの全部又は一部を当社が指定する第三者に委託することができるものとします。

第11条 (秘密保持)

1. 当社は、本サービスの提供に際して知りえた業務上その他の秘密を、本契約の期間中のみならず契約終了後においても、法令により認められた第三者及び第10条(委託)の規定に基づき当社が本サービスを委託した者を除く第三者に開示、漏洩しないものとします。

第12条 (契約の変更)

1. 契約者は、契約書の内容に変更があった場合は、当社に速やかに通知していただきます。
2. 前項の通知があったときは、当社は第5条(契約申込の承諾)の規定に準じて取り扱います。

第13条 (契約者による解約)

1. 契約者は、本契約を解約しようとするときは、あらかじめ本サービス取扱所に当社所定の方法により申し出ていただきます。
2. 前項の規定により申し出て頂いたとき、当社は第5条(契約申込の承諾)の規定に準じて取り扱います。
3. 当社は、前2項の規定により申し出て頂いた解約希望日をもって本サービスの解約日とします。ただし、契約者が申し出る解約希望日が、当社に当該申出が到達する日の前日までの日付である場合には、当該到達日を解約日とします。

第14条 (当社による解約)

1. 当社は、契約者が以下の各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合、契約者へ事前の通知をすることなく本契約を解約できるものとします。
 - (1)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
 - (2)手形交換所の取引停止処分を受けた場合
 - (3)差押、仮差押、仮処分、競売、租税滞納処分の申立を受けた場合
 - (4)破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始若しくは特別清算開始の申立を受け又は自ら申立をした場合
 - (5)第15条(利用に係る契約者の義務)の規定に違反して当社の事業の運営に損害をきたした場合
2. 当社は、本契約の有効期間であっても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。この場合には、実施予定日の30日前までに書面により契約者に通知するものとします。

第15条(利用に係る契約者の義務)

1. 契約者は、本サービスの利用を要請するにあたり、次の各号に定める条件を満たしていただきます。
ただし、契約者が次の条件を満たしている場合であっても、契約者のご利用状況によっては本サービスが提供できない場合があります。
 - (1)契約者自身による本サービスの利用の要請であること。
 - (2)本サービス申込時に対象設備が故障修理の必要がなく正常に動作していること。
2. 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)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)本サービスを違法な目的で利用しないこと。
 - (3)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)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)法令、本約款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) その他前各号に該当するおそれのある行為又はこれに類する行為を行わないこと。

3. 契約者は、前項の規定に違反して当社の事業の運営に損害をきたしたときには、必要な費用を支払って頂く場合がございます。

第16条（紛争の解決）

- 1. 本約款の条項又は本約款に定めのない事項について紛議等が生じた場合、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. 本約款に関する紛争は、**対象機器が設置されている**地域の地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

第17条(契約者の氏名の通知等)

- 1. 契約者は、当社が第7条第2の規定に基づき、請求事業者に債務を譲渡する場合において、当社がその契約者の氏名、住所及び契約者回線等番号（契約約款に規定する電話番号、契約者回線番号又は契約者回線等番号をいいます。）等、料金の請求に必要となる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等、料金の回収に必要となる情報を請求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. 契約者は、当社が第7条第2項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ることについて、同意していただきます。

■お客様の表明事項

1.お客様は、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に該当しないことを確約していただきます。

①暴力団 ②暴力団員 ③暴力団員でなくなった時から5年間経過しない者 ④①～③に準ずる者 ⑤暴力団又は暴力団員と密接な関係を有する者 ⑥お客様の事業が暴力団員等の支配を受けていること ⑦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等をお客様の業務に従事させていること ⑧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 ⑨この契約の履行が、暴力団員等の活動を助長し、または暴力団の運営に資するものであること

2.お客様が前項に違反し、または自ら若しくは第三者を利用し
次の各号行為をした場合、当社は何ら通知催告を要せず本契約を
解除することができます。

- ①暴力的な要求行為 ②法的な責任を超えた不当な要求事項
- ③脅迫的言辞または暴力行為 ④風説を流布し、または偽計若しくは
威力を用いて当社の信用を毀損し、または当社の業務を妨害する行為
- ⑤その他前項に準じる行為

3.前項の規定により、当社が本契約を解除した場合、
お客様に損害が生じても当社は賠償する責を負わないものとします。