

目次

<b>第1章 総則</b> .....	<b>3</b>
第1条 (本規約の目的) .....	3
第2条 (本規約の範囲・変更) .....	3
第3条 (用語の定義) .....	3
<b>第2章 本サービスの提供</b> .....	<b>5</b>
第4条 (本サービスの提供範囲) .....	5
第5条 (提供区域) .....	5
<b>第3章 契約</b> .....	<b>5</b>
第6条 (契約の単位) .....	5
第7条 (契約申込の方法) .....	5
第8条 (契約申込の承諾) .....	5
第9条 (契約申込内容の変更) .....	5
第10条 (契約の譲渡) .....	6
第11条 (権利の譲渡の禁止) .....	6
第12条 (契約者の地位の承継) .....	6
第13条 (契約者の氏名等の変更の届出) .....	6
<b>第4章 禁止行為</b> .....	<b>7</b>
第14条 (営業活動の禁止) .....	7
第15条 (著作権等) .....	7
<b>第5章 利用中止等</b> .....	<b>7</b>
第16条 (利用中止) .....	7
第17条 (利用停止) .....	7
第18条 (利用の制限) .....	7
第19条 (本サービス提供の終了) .....	8
第20条 (契約者による解約) .....	8
第21条 (当社による解約) .....	8
<b>第6章 料金</b> .....	<b>8</b>
第22条 (料金) .....	9
第23条 (利用料金の支払義務) .....	9
第24条 (割増金) .....	9
第25条 (延滞利息) .....	9
第26条 (料金計算方法等) .....	10
第27条 (端数処理) .....	10
第28条 (料金等の支払) .....	10
第29条 (料金の一括後払) .....	10
第30条 (消費税相当額の加算) .....	10
第31条 (料金等の臨時減免) .....	10
第32条 (債権の譲渡) .....	10
<b>第7章 損害賠償</b> .....	<b>10</b>
第33条 (責任の制限) .....	11
第34条 (免責事項) .....	11
<b>第8章 個人情報の取扱</b> .....	<b>11</b>
第35条 (個人情報の取扱) .....	11
<b>第9章 雑則</b> .....	<b>12</b>
第36条 (利用に係る契約者の義務) .....	12
第37条 (契約者の当社に対する協力事項) .....	13

第 38 条 (除外事項)	14
第 39 条 (設備等の準備)	14
第 40 条 (法令に規定する事項)	14
第 41 条 (準拠法)	14
第 42 条 (紛争の解決)	14
第 43 条 (承諾の限界)	14
<b>【別紙 1 (提供内容)】</b>	<b>17</b>
<b>【別紙 2 (リモートサポートツールの動作環境)】</b>	<b>20</b>
<b>【別紙 3 (ヘルプデスクサービスのサポート対象とサポート範囲)】</b>	<b>21</b>
<b>【別紙 4 (料金表)】</b>	<b>22</b>
<b>【別紙 5 (当社が別に定めることとする事項)】</b>	<b>26</b>
<b>【別紙 6 (IT 資産管理・業務可視化機能に関する規定)】</b>	<b>28</b>

## 第1章 総則

### 第1条 (本規約の目的)

NTT西日本株式会社(以下「当社」といいます。)は、オフィスネットおまかせサポートの名称を情シスおまかせコンシェルジュへ変更し、情シスおまかせコンシェルジュ利用規約(以下「本規約」といいます。)を定め、2025年10月1日より情シスおまかせコンシェルジュ(以下「本サービス」といいます。)を提供します。

### 第2条 (本規約の範囲・変更)

- 1 当社は、本規約(別紙含む)の全部又は一部を、契約者の承諾を得ることなく変更又は廃止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。なお、当社は、本規約を変更又は廃止する場合は、当社ホームページにおける掲載その他の当社が適切と判断する方法により、契約者に事前に通知を行うこととします。
- 2 契約者は、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。
- 3 契約者が本条の規定による変更又は廃止の内容に同意されない場合には、契約者は、第20条に従い、当該変更又は廃止が効力を生じる日までに本サービスを解約し、ご利用を中止するものとします。

### 第3条 (用語の定義)

本規約(別紙含む)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
フレッツ光ネクスト/クロス	当社が別に定めるIP通信網サービス契約約款(平成12年西企営第41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です。)に係るIP通信網サービス (1)メニュー5-1 1Gb/s プラン2 (フレッツ光ネクストビジネスタイプ) (2)メニュー5-1 1Gb/s プラン3 (フレッツ 光ネクストファミリー・スーパーハイスピードタイプ 集) (3)メニュー5-1 100Mb/s プラン5 (フレッツ 光ネクストファミリータイプ) (4)メニュー5-1 200Mb/s (フレッツ 光ネクストファミリー・ハイスピードタイプ) (5)メニュー5-1 10Gb/s プラン1 (フレッツ 光クロス ファミリータイプ) (6)メニュー5-1 10Gb/s プラン2 (フレッツ 光クロス Biz) (7)メニュー5-2 100Mb/s カテゴリー3 (フレッツ 光ネクスト マンションタイプ) (8)メニュー5-2 200Mb/s カテゴリー3 (フレッツ 光ネクストマンション・ハイスピードタイプ) (9)メニュー5-2 1Gb/s カテゴリー3 (フレッツ 光ネクストマンション・スーパーハイスピードタイプ 集) (10)メニュー5-2 10Gb/s (フレッツ 光クロス マンションタイプ)
フレッツ 光ネクスト/クロス回線	フレッツ 光ネクスト/フレッツ 光クロスに係る契約者回線
フレッツ 光ネクスト/クロス契約	当社からフレッツ 光ネクスト/フレッツ 光クロスの提供を受けるための契約
フレッツ 光ネクスト/クロス契約者	当社とフレッツ 光ネクスト/フレッツ 光クロスの契約を締結している者
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
専用受付番号	契約者が本サービスを利用するために当社が指定した電話番号。受付時間は別紙1（提供内容）に定めるところによります。
基本メニュー	電話サポート、リモートサポートを基本メニューとして提供
本サービス	情シスおまかせコンシェルジュ（旧オフィスネットおまかせサポート）の総称
リモートサポートツール	契約者のパソコン等にインストールし、契約者の承諾に基づき当社オペレータがそのパソコン等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。本ソフトの動作環境は、別紙2（リモートサポートツールの動作環境）に定めるところによります。
リモートサポート	電話での契約者のパソコン等の状況に関する問診、課題解決方法の説明に加え、リモートサポートツールがインストールされた契約者のパソコン等を、契約者の要請に基づき当社オペレータがそのパソコン等を遠隔操作して行う別紙3（ヘルプデスクサービスのサポート対象とサポート範囲）に定める課題解決等
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
IPv6 通信	フレッツ 光ネクスト/クロスにおいて、インターネットプロトコルバージョン6によって行う通信
料金月	IP通信網サービスの利用料金に適用される料金月（1の暦月の起算日（当社が契約ごとに定める毎暦月の一定の日をいいます。）から次の暦月の起算日の前日までの間をいいます。）
企業コード	本サービスの1契約毎に付与するコード
セキュリティ機能ライセンス・プラス	IP通信網サービス契約約款に定めるセキュリティファイル供給先追加機能に係るIP通信網サービス
セキュリティ機能ライセンス・プラスのライセンス数	IP通信網サービス契約約款に定めるセキュリティファイル供給先追加機能を受ける端末設備を追加することが可能な数
セキュリティ機能ライセンス・プラスの期間限定割引	IP通信網サービス契約約款に定めるセキュリティファイル供給先追加機能に係るIP通信網サービスを受けるための契約を限定された期間内に申し込まれた場合に限り適用する割引
セキュリティ機能見張り番	セキュリティ機能見張り番サービス利用規約にて提供するサービス
セキュリティ機能見張り番契約	当社からセキュリティ機能見張り番の提供を受けるための契約
フレッツあんしんパック	以下の条件において提供されている割引サービス <ul style="list-style-type: none"> <li>・「リモートサポートサービス」と「セキュリティ機能ライセンス・プラス」および「ひかり機器保証（PCプラン）」をご契約の場合</li> <li>・「リモートサポートサービス」と「セキュリティ機能ライセンス・プラス」または「ひかり機器保証（PCプラン）」をご契約の場合</li> </ul>
ビジネスフォンサポート	ビジネスフォン対象機器*に、不時の故障が発生した旨の通知およびサポートサービスの要請を契約者から受けたときに、当該故障の修理等を行うサービス ※当社が別に定めるビジネスフォンサポート利用規約別表1（対象物品詳細）に規定する機器
ビジネスフォンサポートプラス	本サービス基本メニュー（旧オフィスネットおまかせサポートサービスの基本メニュー）とビジネスフォンサポートをセット化し、リース会社向けに提供するサポートサービス
オフィス安心パック ビジネスフォン購入時割引	ビジネスフォン主装置の購入・設置後に「ビジネスフォンサポート」または「ビジネスフォンサポートプラス」を契約された契約者への割引サービス。割引適用条件は、【別紙4（料金表）】に定めるところによります。
オフィス安心パック セキュリティ割引	本サービス基本メニュー（旧オフィスネットおまかせサポート基本メニュー）とセキュリティ機能ライセンス・プラス、またはセキュリティ機能見張り番を契約された契約者への割引サービス。割引適用条件は、【別紙4（料金表）】に定めるところによります。
オフィス安心パック	ビジネスフォンサポートと本サービス基本メニュー（旧オフィスネットおま

ビジネスフォン サポートセット割	かせサポートサービス基本メニュー) をセットで契約された契約者への割引サービス。割引適用条件は、【別紙4 (料金表)】に定めるところによります。
---------------------	--

## 第2章 本サービスの提供

### 第4条 (本サービスの提供範囲)

当社は、契約者から要請があったときは、別紙1に定める内容を、別紙3に定める範囲において提供します。

### 第5条 (提供区域)

本サービスは、本契約の申込みをするフレッツ 光ネクスト/クロス又は光コラボレーション事業者が提供するフレッツ光ネクスト/クロス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)

- 1 当社は、1のフレッツ 光ネクスト/クロス契約又は光コラボレーション事業者が提供する光ネクスト/クロス契約につき、1の企業コードを付与し、1の本契約を締結します。
- 2 契約者は、その本サービスに係るフレッツ光ネクスト/クロス契約者（そのフレッツ光ネクスト/クロスが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である場合は、そのフレッツ光ネクスト/クロス契約者が指定する者として）と同一の者に限ります。

### 第7条 (契約申込の方法)

本サービスを申込みときは、本規約の内容を承諾した上で、次に掲げる事項を当社所定の手続に従って契約事務を行う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 光ネクスト/クロスの契約者回線等番号
- (2) その他申込み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、本サービスの申込みがあった場合には、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するものとし、当該書面に記載される日付から本契約が効力を発し、契約者は本サービスの提供を受けることができるものとしてします。
- 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技術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) フレッツ 光ネクスト/クロス又は光コラボレーション事業者が提供する光ネクスト/クロス契約者でない者が申込みを行ったとき、又は1のフレッツ 光ネクスト/クロス又は光コラボレーション事業者が提供する光ネクスト/クロス契約につき2以上の申込みを行ったとき。
  - (4) 申込みの際に虚偽の事項を申告したとき。
  - (5) 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、前2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9条 (契約申込内容の変更)

- 1 契約者は、第7条 (契約申込の方法) 第1項第2号に定める事項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8条 (契約申込の承諾) の規定に準じて取り扱います。

#### 第10条 (契約の譲渡)

- 1 本契約に係る利用権（契約者が本契約に基づいて本サービスの提供を受ける権利をいいます。以下同じとします。）の譲渡は、当社の承認を受けなければ、その効力を生じません。
- 2 当社は、前項の規定により本契約に係る利用権の譲渡の承認を求められたときは、次の場合を除いて、これを承認します。
  - (1) 本サービスに係るフレッツ光ネクスト/クロス契約（フレッツ光ネクスト/クロス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を除きます。）に関する権利の譲渡に伴うものでないとき。
  - (2) 本契約に係る利用権を譲り受けようとする者がその本契約に係るフレッツ光ネクスト/クロス契約者（そのフレッツ光ネクスト/クロス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、そのフレッツ光ネクスト/クロス契約者が指定する者とします。）と同一の者とならないとき。
  - (3) 本契約に係る利用権を譲り受けようとする者が本契約に係る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。
- 3 前項に規定する譲渡があったときは、譲受人は、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32条（債権の譲渡）の規定により同条に規定す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。）を承継します。

#### 第11条 (権利の譲渡の禁止)

本契約に基づき本サービスの提供を受ける権利は契約者のみに帰属するものであり、契約者は、本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡、承継、売買、又は質権の設定その他担保に供すること等はしてはならないものとします。

#### 第12条 (契約者の地位の承継)

- 1 相続又は法人の合併若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は、当社所定の書面にこれを証明する書類を添えて本サービス取扱所に届け出て頂きます。
- 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、これを届け出て頂きます。これを変更したときも同様とします。
- 3 当社は、前項の規定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。
- 4 前3項の規定にかかわらず、契約者の地位の承継において第1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ネクスト/クロス回線（そのフレッツ光ネクスト/クロス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を除きます。）のフレッツ光ネクスト/クロス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。
- 5 本条第1項または第4項の手続きがなされない期間においては、本サービスの提供を行わないことがあります。

（注）本項の規定にかかわらずフレッツ光ネクスト/クロス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、当社が別に定める方法とします。

#### 第13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、そのことを速やかに本サービス取扱所に届け出ていただきます。
- 2 前項に定める変更があった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、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。

（注）本項の規定にかかわらずフレッツ光ネクスト/クロス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、当社が別に定める方法とします。

## 第4章 禁止行為

### 第14条（営業活動の禁止）

契約者は、本サービスを使用して、有償、無償を問わず、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又はその準備を目的とした利用をすることができません。

### 第15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、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。）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特に表示がない限り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・編集等を行わず、また、リバースエンジニアリング、逆コンパイル又は逆アセンブルを行わないこと。
  - (3) 営利目的有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。
  - (4) 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5章 利用中止等

### 第16条（利用中止）

- 1 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及び委託会社の電気通信設備又は当社が提供するリモートサポートツールの障害、保守上、工事上、その他やむを得ない事由が生じたとき。
  - (2) 第18条（利用の制限）の規定により、本サービスの提供を制限するとき。
  - (3) その他、当社が本サービスの運用を中止することが望ましいと判断したとき。
- 2 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17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は、6ヶ月以内で当社が定める期間、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。
  - (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フレッツ 光ネクスト/クロス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。
  - (3) 当社の名誉若しくは信用を毀損したとき。
  - (4) 第14条（営業活動の禁止）、第15条（著作権等）及び第36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、又は本サービスの提供に係る時間を故意に延伸し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) 当社の業務の遂行又は当社の電気通信設備に支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがある行為をしたとき
  - (7) 当社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。

### 第18条（利用の制限）

当社は、IP通信網サービス契約約款第36条に規定する通信利用の制限等があったときは、本サービスの

リモートサポートに関する機能の制限（天災、事変その他の非常事態が発生し、又は発生する恐れがあるときには、災害の予防若しくは救援、交通、通信若しくは電力の供給の確保又は秩序の維持のために必要な事項を内容とする通信、又は公共の利益のために緊急を要する通信を優先的に取り扱うため、本サービスの利用を制限することをいいます。）を行なうことがあります。

#### 第 19 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約する場合は、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、当該終了日をもって本契約の解約日とします。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 20 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、そのことをあらかじめ本サービス取扱所に解約希望日の 5 営業日前までに当社所定の方法により申し出て頂きます。
- 2 当社は、前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、当該到達日の 5 営業日後を解約日とします。

#### 第 21 条（当社による解約）

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、本契約を解約することがあります。但し、本条第 2 項に該当する場合には、フレッツ 光ネクスト/クロス契約の解約が完了した時点で、本契約は自動的に解約されます。

また、本条第 4 号に該当する場合には、事前の契約者へ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 第 17 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。
- 2 本契約に係るフレッツ 光ネクスト/クロス契約について、フレッツ 光ネクスト/クロス契約の解約（フレッツ光ネクスト/クロスの移転、転用および事業者変更に伴うものを除きます。）があったとき。
- 3 第 19 条（本サービス提供の終了）第 1 項に定めるとき。
- 4 契約者に次に定める事由のいずれかが発生したとき。
  - (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、会社整理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) 別に定める、リモートサポートツール使用条件に違反したとき、又は当該使用条件で規定する使用権が終了したとき。
  - (6) 暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなったときから 5 年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者に該当することが判明した場合
  - (7) 自ら又は第三者を利用して、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為、風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為その他これらに準ずる行為を行った場合

## 第 6 章 料金

## 第 22 条 (料金)

当社が提供する本サービスの料金は、別紙 4 (料金表) に定めるところによります。

## 第 23 条 (利用料金の支払義務)

- 1 契約者は、その契約に基づいて、当社が本サービスの提供を開始した日から起算して、本契約の解約日の前日までの期間 (提供を開始した日と解約日が同一の日である場合は、1 日間とします。) について、別紙 4 (料金表) に規定する月額料金の支払いを要します。
- 2 前項の期間において、利用停止等により本サービスを利用することができない状態が生じたときの利用料金の支払いは次によります。
  - (1) 利用停止があったときは、契約者は、その期間中の月額料金の支払いを要します。
  - (2) 前号の規定によるほか、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月額料金の支払いを要します。

区別	支払いを要しない料金
1 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 (本サービス専用受付番号へのリモートサポートの要請が全く利用できない状態をいいます。以下この表において同じとします。) が生じた場合 (2 欄に該当する場合、3 欄に該当する場合を除きます。) に、そのことを当社が知った時から起算して、本サービス専用受付番号が別紙 1 (提供時間) に定める 1 営業日に係る提供時間以上その状態が連続したとき。	そのことを当社が知った時以後の利用できなかった営業日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月額料金の日割額
2 当社の故意又は重大な過失によりその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以後の利用できなかった営業日について、その日数に対応するその本サービスについての月額料金の日割額
3 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の日割額

- 3 本規約により料金表に定める料金又は工事に関する費用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、本規約の規定により料金表に定める料金又は工事に関する費用 (当社が請求した料金又は工事に関する費用の額と本規約の規定により料金表に定める料金又は工事に関する費用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。ただし、当社が別に定める場合は、請求しないことがあります。

## 第 24 条 (割増金)

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 (別紙 4 (料金表) の規定により消費税相当額を加算しないこととされている料金にあっては、その免れた額の 2 倍に相当する額) を割増金として支払って頂きます。

## 第 25 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法定利率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 10 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 前項に定める遅滞利息の計算にあたっては、閏年であっても、1 年を 365 日とします。
- 3 当社は、延滞利息の他に請求する料金がない場合は、延滞利息を請求しない場合があります。

#### 第 26 条 (料金計算方法等)

- 1 当社は、契約者がその契約に基づき支払う別紙 4 (料金表) に定める料金は料金月に従って計算します。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します。
- 2 当社は、次の場合が生じたときは、月額料金 (請求書等の発行に関する料金を除きます。) をその利用日数に応じて日割します。
  - (1) 料金月の初日以外の日には本サービスの提供の開始があったとき。
  - (2) 料金月の初日以外の日には本契約の解約等があったとき。
  - (3) 料金月の初日に本サービスの提供を開始し、当該日に本契約の解約等があったとき。
  - (4) 第 23 条 (利用料金の支払義務) 第 2 項第 2 号の規定に該当するとき。
  - (5) 料金月の初日以外の日には別紙 4 (料金表) に規定する月額料金の割引の適用に変更があったとき。
- 3 前項の規定による利用料金の日割は、暦日数により行います。この場合、第 22 条 (利用料金の支払義務) 第 2 項第 2 号の表内 1 に規定する料金の算定に当たっては、その日数計算の単位となる営業日とみなします。
- 4 当社は、当社の業務の遂行上やむを得ない場合は、第 1 項に規定する料金月の起算日を変更することがあります。
- 5 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。

#### 第 27 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 28 条 (料金等の支払)

- 1 契約者は、料金について、当社が定める期日までに、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って頂きます。
- 2 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。

#### 第 29 条 (料金の一括後払)

当社は、当社に特別の事情がある場合は、2 月以上の料金を、当社が指定する期日までに、まとめて支払っていただくことがあります。

#### 第 30 条 (消費税相当額の加算)

第 23 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 31 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 32 条 (債権の譲渡)

契約者は、当社が、その契約に基づき支払う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。

## 第 7 章 損害賠償

### 第 33 条 (責任の制限)

- 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、本サービスが全く利用できない状態（本サービス専用受付番号へのリモートサポートの要請が全く利用できない状態をいいます。以下、本条において同じとします。）にあることを当社が知った時から起算して、本サービス専用受付番号が別紙 1（提供時間）に定める 1 営業日に係る提供時間以上その状態が連続したときに限り、その契約者の損害を次項に定める範囲内で賠償します。また、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、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、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 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以後のその状態が連続した営業日（本サービス専用受付番号が別紙 1（提供時間）に定める 1 営業日単位とします。）について、その日数を計算し、その日数に対応するその本サービスの利用料金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 34 条 (免責事項)

- 1 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、解決又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及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 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業、ヘルプデスク、DX サポート、IT リサーチの実施及び内容について保証するものではありません。
- 5 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業、ヘルプデスク、DX サポート、IT リサーチの実施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 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。
- 7 当社は、第 16 条（利用中止）、第 17 条（利用停止）、第 18 条（利用の制限）、第 19 条（本サービス提供の終了）の規定により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の被害について、一切の責任は負いません。
- 8 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又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。）
- 9 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは受付専用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 個人情報取扱

### 第 35 条 (個人情報の取扱)

- 1 契約者（個人の場合）は、当社が、本サービスの提供のため、本サービスの提供の過程において契約者の氏名、住所、電話番号、メールアドレス（以下「個人情報」といいます。）を知り得てしまう場合が

- あることについて、同意して頂きます。
- 2 当社は、前項の規定により契約者から知り得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、本規約と当該プライバシーポリシーに齟齬がある場合、本規約の定めが優先して適用されるものとします。
  - 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設定作業等の過程で取得したID、パスワード等の情報については、別に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。
  - 4 当社は、次の目的の達成に必要となる範囲内で個人情報を利用します。なお、契約者が本サービスを解約した後も、問合せ対応等において必要な範囲で個人情報を利用する場合があります。
    - (1) 本サービスの提供
    - (2) 当社が提供する役務または販売する商品等の紹介、提案およびコンサルティング
    - (3) 当社が販売受託ないし取次ぎ等を行う役務または商品等の紹介、提案およびコンサルティング
    - (4) アンケート調査その他の調査に必要な物または謝礼の送付
    - (5) 役務・商品等にかかる品質等の改善、新たな役務・商品等の開発
    - (6) 各種キャンペーン、各種サービスのモニタ等の案内
    - (7) インターネットの利用等に関する各種役務・商品情報等の案内
  - 5 契約者が法人等の団体である場合における当該契約者の法人情報についても、前各項の規定と同様に扱うこととします。
  - 6 当社は、個人情報保護法第23条第4項第1号の規定に基づき、個人情報を当社が業務を委託する他の事業者に対して提供することがあります。
  - 7 当社は、本サービスの契約者から故障申告等の問合せに際し、問診・切り分けの結果、当社以外の情報機器等に起因すると判断した場合、当該契約者の故障等の早期解決を図ることを目的として、当該契約書から、故障情報の引継ぎの同意が得られた場合に限り、以下の手段・方法等にて、当該情報機器等の会社（ただし、当社と故障情報等の引継ぎ連携（サポート連携）の契約、及び、お客様情報保護に関する覚書を締結した情報機器等の会社に限る。）に、故障情報等の引継ぎ（お客様情報の第三者提供）を行います。契約者は本サービス契約締結にあたり、この旨を了承したものとします。
    - (1) 第三者提供の目的  
契約者をご利用の情報機器等の故障等の早期解決を図るため
    - (2) 第三者に提供する情報の内容  
機器情報（ご利用の機器の名称、機器番号等）  
故障内容  
契約者情報（氏名・法人名、連絡先）  
申告者情報（申告者の氏名、連絡先）
    - (3) 第三者への提供手段・方法  
当社と当該情報機器等の会社間で定めた方法（FAX・メール・電話等）
    - (4) 第三者への提供の中止  
契約者から第三者提供の中止要請がある場合、当社の個人情報保護方針等に則り、対応します。
  - 8 契約者は、当社が第32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、住所及び契約者回線等番号等、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19条（利用停止）の規定に基づき本サービスの利用を停止している場合はその内容等、料金の回収に必要な情報を請求事業者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。
  - 9 契約者は、当社が第32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9章 雑則

### 第36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) サービス対象機器等が、本契約に係るフレッツ 光ネクスト/クロス又は光コラボレーション事業者が提供する光ネクスト/クロスサービス回線に接続又は関連して利用されること。
  - (2) 本契約に係るフレッツ 光ネクスト/クロス又は光コラボレーション事業者が提供する光ネクスト/クロス回線が、本契約に係る当社の設定作業等の実施時に開通していること。
  - (3) 契約者自身による本サービスの利用の要請であること。
  - (4) サポートサービスの実施に必要な機器、ソフトウェア、ソフトウェアの正規のライセンス又はプロダクト I D 、並びにサービスの利用 I D やパスワード等の設定情報等が用意されていること。
  - (5) 本サービスの提供を受ける時点で、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。
  - (6) 本サービスの提供を受ける時点で、サービス対象機器等が用意されており、設定作業等に必要な I D 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。
  - (7) サービス対象機器及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。
  - (8) 本サービスの提供を受けるため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、契約者のパソコン等へのインストールを承諾すること。
- 2 契約者が、リモートサポートの要請をする場合には、前項に定める条件に加え、以下の条件を満たしていただきます。
- (1) リモートサポートの提供を受ける契約者のパソコン等が使用可能な状態となっていること。
  - (2) サポートサービスの提供を受ける契約者のパソコン等に予めリモートサポートツールがインストールされていること。
  - (3) オペレータの遠隔操作を承諾すること。
  - (4) 契約者のルータ、セキュリティソフト等が、リモートサポートツールがインストールされた契約者のパソコン等のリモートサポートに関する IPv6 通信を遮断しないこと。
  - (5) 契約者が必要に応じてオペレータの指示に基づき操作を実施すること。
  - (6) 別紙 2（リモートサポートツールの動作環境）にて規定する使用条件に同意していること。
- 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) 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) 本サービスによりアクセス可能な当社又は第三者の情報を改ざん、消去する行為をしないこと。
  - (4) 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。
  - (5) 意図的に有害なコンピュータプログラム等を送信しないこと。
  - (6) 当社の設備に無権限でアクセスし、又はその利用若しくは運営に支障を与える行為をしないこと。
  - (7) 本人の同意を得ることなく、又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をしないこと。
  - (8) 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。
  - (9) 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。
  - (10) 本サービスの専用受付番号の適正な管理に努めること。
  - (11) 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。
- 4 契約者は、前項の規定に違反して当社の設備等をき損したときには、当社が指定する期日までにその修繕その他の工事等に必要な費用を支払って頂きます。

#### 第 37 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 I D 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。
- (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 38 条（除外事項）

当社は、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 36 条（利用に係る契約者の義務）のいずれかの項目をみたさない場合。
- (2) 契約者が、前条（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、本サービスの提供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、契約者の責によりサービスの提供が困難となる場合。

#### 第 39 条（設備等の準備）

- 1 契約者は、自己の責任において、本サービスを利用するために必要なパソコン等、通信機器、フレッツ光ネクスト/クロスその他の設備を保持し管理するものとします。
- 2 契約者が本サービスを利用するために必要なフレッツ 光ネクスト/クロスの利用料金は、本サービスの利用料金には含まれません。

#### 第 40 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 41 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 42 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 本規約に関する紛争は、契約者の居住する地域の地方裁判所を第一審の合意管轄裁判所とします。

#### 第 43 条（承諾の限界）

当社は、契約者から工事その他の請求があった場合に、その請求を承諾することが技術的に困難なとき又は保守することが著しく困難である等当社の業務の遂行上支障があるときは、その請求を承諾しないことがあります。この場合は、その理由をその請求をした者に通知します。

#### 附則（2020 年 3 月 18 日 西デザ S36 号）

（実施期日）

- 1 この改正規定は、2020 年 4 月 1 日から実施します。

#### 附則（2021 年 4 月 23 日 西 B 営スサ第 000007 号）

（実施期日）

- 1 この改正規定は、2021 年 5 月 11 日から実施します。  
第 20 条の改正規定は 2021 年 5 月 17 日から実施します。

#### 附則（2022 年 6 月 27 日 西ビ営 V 第 000255 号）

（実施期日）

1 この改正規定は、2022年7月1日から実施します。

附則（2022年7月25日 西ビ営V第000343号）  
（実施期日）

1 この改正規定は、2022年8月1日から実施します。

（経過措置）

2 この改正規定実施前に支払又は支払わなければならなかった電気通信サービスの料金その他の債務については、なお従前のおりとしします。

附則（2022年8月26日 西ビ営V第000421号）  
（実施期日）

1 この改正規定は、2022年9月1日から実施します。

附則（2023年5月22日 B委VD基155500000214-01号）  
（実施期日）

1 この改正規定は、2023年6月22日から実施します。

附則（2023年9月28日 B委VDコ155500000424-01）  
（実施期日）

1 この改正規定は、2023年10月1日から実施します。

附則（2023年11月9日 B委VDコ155500000759-01）  
（実施期日）

1 この改正規定は、2023年12月1日から実施します。

附則（2023年12月26日 B委VDコ155500001214-01）  
（実施期日）

1 この改正規定は、2024年1月11日から実施します。

附則（2024年3月14日 B委VDコ155500001962-01）  
（実施期日）

1 この改正規定は、2024年4月1日から実施します。

附則（2025年3月19日 B委VDD155500001734-01）  
（実施期日）

1 この改正規定は、2025年4月1日から実施します。

附則（2025年5月30日 B委VDD155500002292-01）  
（実施期日）

1 この改正規定は、2025年5月30日から実施します。

附則（2025年7月1日 B委VDD155500002462-01）  
（実施期日）

1 この改正規定は、2025年7月1日から実施します。

附則（2025年8月17日 B委VDD155500002750-01）  
（実施期日）

1 この改正規定は、2025年8月19日から実施します。

附則（2025年9月24日 B委VDD155500002942-01）  
（実施期日）

1 この改正規定は、2025年9月30日から実施します。

附則（2025年11月7日 B委 VDD155500003259-01）  
（実施期日）

1 この改正規定は、2025年11月7日から実施します。

附則（2026年3月25日 B委 VDD155500003997-01）  
（実施期日）

1 この改正規定は、2026年4月1日から実施します。

## 【別紙 1（提供内容）】

### 1. 提供メニュー・プラン

メニュー・プラン	提供機能概要
基本メニュー（旧オフィスネットおまかせサポート基本メニュー）	電話・リモートツールによるサポートを提供します。年末年始（12月29日から翌年1月3日）を除く（この契約において「営業日」といいます。）の9:00から21:00までの間、専用受付番号で、当社オペレータによる受付及びサポートサービスを提供します。但し、サポート内容・時間帯によっては翌営業日の対応となる場合があります。

メニュー・プラン	提供機能概要
情シスおまかせメニュー （2025年10月1日より提供開始 2025年7月1日より受付開始）	
ライトプラン	ヘルプデスク：電話・リモートツール・チャットボットによるサポート。電話による問診切り分け・オンサイト派遣による切り分けおよび実費修理の手配をいたします。 ビジネスチャット：当社が別に定める「elgana サービス利用規約」に定めるベースプラン 2ID を提供。3ID 以上利用する場合は別紙 4 に定める追加加算料金を支払うものとします。
スタンダードプラン	ヘルプデスク：電話・リモートツール・チャットボットによるサポート。電話による問診切り分け・オンサイト派遣による切り分けおよび実費修理の手配をいたします。 ビジネスチャット：当社が別に定める「elgana サービス利用規約」に定めるベースプラン 5ID を提供。6ID 以上利用する場合は別紙 4 に定める追加加算料金を支払うものとします。 DX サポート：当社が指定する業務効率化のためのクラウドサービス等について、各サービス提供元が提供しているマニュアル等に記載された範囲において、初期設定や基本的な操作方法をサポートいたします。 IT 資産管理・業務可視化：当社が別紙 6 に規定する IT 資産管理・業務可視化ツールについて、5ID を提供いたします。6ID 以上利用する場合は別紙 4 に定める追加加算料金を支払うものとします。 IT リサーチ（IT 環境調査・保守手引書作成保管）：ご契約拠点の IT 環境について調査し、保守手引書を作成し保管いたします。調査実施後、保守手引書を納品後、別紙 4 に定める料金を支払うものといたします。
オプション: オンサイトサポート	当社が別に定める「オフィス訪問サポートサービス利用規約」に規定する各種設定サポートを実施いたします。
オプション: オンライン資格確認スタートパック再セットアップ	当社が販売した「オンライン資格確認スタートパック」の含まれる機器が故障した場合に、製造元修理完了後必要となるオンサイトでの再セットアップ作業を弊社が定める範囲において無償で実施いたします。

### 2. 提供機能の詳細

メニュー	主なサービス内容	提供時間
ヘルプデスク	<ul style="list-style-type: none"> <li>当社オペレータによる受付及びサポートサービスを提供。ただし、サポート内容・時間帯によっては翌営業日の対応となる場合があります。</li> <li>サポート対象機器、ソフトウェア及びサービスとサポート範囲については別紙 2 の通り</li> <li>問診またはリモートサポートツールによる切り分け、被疑箇所の特定制</li> <li>問診で切り分けできない場合、現地に駆けつけ、調</li> </ul>	電話による受付：年末年始（12月29日から翌年1月3日）を除く（この契約において「営業日」といいます。）の9:00から21:00 ①問診またはリモートによる対応：祝日及び年末年始を除く

	<p>査/切分け※/修理対応を実施</p> <p>※お客さま環境や状況によっては、故障箇所の特定の至らないケースが発生する場合があります。</p> <p>※ただし、修理対応については別途料金が発生いたします。修理対応については本規約とは別に弊社が定める規定等に基づき提供いたします。</p>	<p>9:00 から 21:00</p> <p>②現地駆け付けによる対応：土日祝及び年末年始を除く平日</p> <p>9:00 から 17:00</p>
ビジネスチャット	<p>当社が別に定める「elgana サービス利用規約」に定める基本プランに準じるサービスを別紙4に定める基本料の範囲内でスタンダードプランは5ID、ライトプランは2IDまでご利用いただけます。さらに追加でIDを利用する場合は別紙4に定める追加加算料金を支払うものとします。契約者は本契約のお申込みを以て「elgana サービス利用規約」に同意し遵守するものとします。本契約が解約もしくは期間満了となった場合、elgana サービスについても解約もしくは期間満了に基づき終了します。なお、契約者が当社へ elgana サービスについて継続の申し出があれば、解約日もしくは期間満了日の翌日から、本規約の定めに関わらず、「elgana サービス利用規約」に基づき提供されるものとします。</p>	<p>elgana サービス利用規約に定めるとおり</p>
DX サポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当社が指定する業務効率化のためのクラウドサービス等については、別紙3に記載する当社公式 Web に掲載いたします。</li> <li>・当社または当社協力会社・業務委託会社オペレータによるサポートを実施いたします。サポート方法については、電話、メール、elgana 等当社が指定する方法といたします。</li> </ul> <p>&lt;サポート範囲&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クラウドサービスにおける各種データ投入支援</li> <li>・サポート対象サービスの設定支援</li> <li>・サポート対象サービスの操作支援、運用支援、活用支援</li> <li>・他サービスとの API 連携支援</li> <li>・サポート対象サービスの利用における不具合の切り分け等の支援</li> </ul>	<p>受付時間：9:30-17:30</p> <p>祝祭日および年末年始（12月29日から翌年1月3日）を除く月曜日から金曜日</p> <p>問合せ回数上限：1ヶ月あたり20回まで（回数を翌月への繰り越すことはできません）</p>
IT 資産管理・業務可視化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当社が別紙6で規定するIT資産管理・業務可視化ツールを使用します。</li> </ul>	<p>別紙6に定めるとおり</p>
IT リサーチ（IT 環境調査・保守手引書保管）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本サービス利用規約第6条に定める本サービスが契約されている回線設置場所住所にある事業所内に敷設されたLANに接続されている機器について、当社が定める方法により調査を実施し、調査結果を保守手引書として作成保管いたします。</li> <li>・スタンダードプランをご契約いただく際の初期費として別紙4に定める料金を支払うものとします。</li> <li>・ご契約時に実施した調査から変更があった場合、ご契約者自身で保守手引書に変更箇所を指示し、当社へご提出いただきます。または当社へ変更箇所の調査および保守手引書の更新をご依頼される場合は、保守手引書更新オプションをお申し込みください。なお保守手引書更新オプションについては、別紙4に定める料金を支払うものとします。</li> </ul>	<p>土日祝及び年末年始を除く平日</p> <p>9:00 から 17:00</p>

<p>オンライン資格確認 再設定オプション</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・NTT 西日本オンライン資格確認スタートパックをご利用のお客様について、故障時におけるオンライン資格確認用 PC の再設定を実施します。</li> <li>・設置しているオンライン資格確認用 PC の台数分、本オプションのご契約が必要です。</li> <li>・オンライン資格確認用 PC の設置と同時に本オプションのご契約が必要です。ただし、2023 年 5 月 1 日以前に設置したオンライン資格確認用 PC についても、設置から 2 年以内であれば、本オプションのご契約が可能です。</li> </ul> <p>ただし、契約期間は、オンライン資格確認用 PC のメーカー保守期間（最長 5 年）のみとなります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本オプションの、契約の更新や契約期間の延伸、解約時における再契約は不可となります。</li> </ul>	<p>①お問い合わせ受付：祝日及び年末年始を除く 9:00 から 21:00 ②現地駆け付けによる対応：土日祝及び年末年始を除く平日 9:00 から 17:00</p>
<p>オンサイトサポート オプション</p>	<p>当社が別に定める「オフィス訪問サポートサービス利用規約」で提供する各種設定サポートについて提供いたします。なお本サービス契約者は基本作業費相当額を割引いたします。</p>	<p>オフィス訪問サポートサービス利用規約に定めるとおり</p>

## 【別紙 2 (リモートサポートツールの動作環境)】

リモートサポートの実施には、「リモートサポートツール」の動作環境を満たし、「リモートサポートツール」がパソコンにインストールされている必要があります。

スマートフォン、タブレット端末向けのリモートサポートの実施には、各 OS のアプリストア (Google Play、AppStore) からダウンロードしインストールされている必要があります。

※インターネット接続及び Wi-Fi 接続環境が必要です。

オペレーションシステム	最新の動作環境は、NTT西日本公式ホームページでご確認ください。 NTT西日本公式HP： <a href="https://flets-w.com/solution/maintenance/anshin/">https://flets-w.com/solution/maintenance/anshin/</a>
CPU	
メモリ	
HDD	
LAN	
その他	

## 【別紙 3（ヘルプデスクサービスのサポート対象とサポート範囲）】

主なサポート対象及びサポート範囲は以下のとおりです。最新のサポート対象については、NTT西日本公式ホームページでご確認ください。なおサポート対象及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。

### 最新サポート対象の掲載

NTT西日本 公式HP：<https://business.ntt-west.co.jp/service/maintenance/itconciierge/>

#### 1. 機器

- (1) 主なサポート対象：国内向けに販売されているもので製造元等のサポートが提供されているものに限る
  - ・パソコン本体
  - ・モニタ、キーボード、マウス等のパソコン周辺機器
  - ・スマートフォン/タブレット端末
  - ・ルータ、無線 LAN アクセスポイント、スイッチングハブ、UTM 等のネットワーク機器
  - ・その他当社から販売またはレンタル提供している機器
- (2) サポート内容
  - ・初期設定、付属マニュアルに記載された基本的操作方法
  - ・フレッツ 光ネクスト/クロスとの接続および当社が提供するネットワークサービスとの接続
  - ・お客様 LAN 設備との接続状態の確認

#### 2. ソフトウェア：国内向けに販売されているもので製造元等のサポートが提供されているものに限る

- (1) 主なサポート対象
  - ・当社提供ソフトウェア
  - ・オペレーションシステム (Windows/Android OS/iOS)
  - ・ブラウザ・メーカー
  - ・ウイルス対策ソフト
  - ・Microsoft Office 等の OA アプリケーション (M365 含む)
- (2) サポート内容
  - ・インストール・初期設定・セットアップ、取り扱い説明書等に記載されている基本的な操作方法

#### 3. サービス等

- (1) 主なサポート対象
  - ・フレッツ光ネクスト、フレッツ光クロス、ひかり電話等、当社が提供するサービス
  - ・インターネット接続サービス
- (2) サポート内容
  - ・サービス概要、申込・契約方法、利用方法や活用方法の概要
  - ・故障/トラブルにおける対応（当該サービスのサポート窓口との連携や取次を含む）

#### 4. DX サポート（スタンダードプランのみ提供）

- (1) 主なサポート対象
  - ・当社が定める業務効率化のためのクラウドサービス等
- (2) サポート内容
  - ・各サービス提供元が提供しているマニュアル等に記載された設定や操作方法

【別紙 4 (料金表)】

1. 月額料金・初期費用

提供プラン	課金単位	料金額 (税別)
基本メニュー 2025 年 9 月 30 日新規販売終了	契約プラン毎に	月額 500 円

提供プラン・オプション等	課金単位	料金額 (税別)
ライトプラン基本料	1 契約毎に	月額 1,000 円

提供プラン・オプション等	課金単位	料金額 (税別)
スタンダードプラン S タイプ基本料	PC20 台まで	月額 9,800 円
スタンダードプラン M タイプ基本料	PC21 台~40 台まで	月額 13,000 円
スタンダードプラン L タイプ基本料	PC41 台~60 台まで	月額 16,000 円
スタンダードプラン LL タイプ基本料	PC61 台~PC100 台まで	月額 19,000 円
PC101 台目からの加算料	PC1 台につき	月額 200 円
スタンダードプラン初期費	PC20 台まで	60,000 円
スタンダードプラン初期費 PC 台数加算	PC10 台毎に	7,000 円
スタンダードプラン初期費 調査日数加算	2 日目から 1 日毎に	18,000 円
スタンダードプラン保守手引書更新費用	PC20 台まで	18,000 円
スタンダードプラン保守手引書更新費用 PC 台数加算	PC10 台毎に	7,000 円
スタンダードプラン保守手引書更新費用 調査日数加算	2 日目から 1 日毎に	18,000 円

2026 年 4 月分料金まで適用

提供プラン・オプション等	課金単位	料金額 (税別)
IT 資産管理・業務可視化 追加 ID 加算 (スタンダードプランのみ)	PC5 台毎に	月額 9,000 円

2026 年 5 月分料金から適用

提供プラン・オプション等	課金単位	料金額 (税別)
IT 資産管理・業務可視化 追加 ID 加算 (スタンダードプランのみ)		
別紙 1「情シスおまかせメニュー スタンダードプラン」に基づき提供する 5ID を含めて利用する追加 ID 数が、合計 <b>50ID 未満</b> の場合	PC5 台毎に	月額 9,000 円
別紙 1「情シスおまかせメニュー スタンダードプラン」に基づき提供する 5ID を含めて利用する追加 ID 数が、合計 <b>50ID 以上</b> の場合	PC5 台毎に	月額 7,650 円

提供プラン・オプション等	課金単位	料金額 (税別)
ビジネスチャット追加 ID 加算	当社が定める「elgana サービス利用規約」に規定する課金単位・料金額とします。	

提供プラン・オプション等	課金単位	料金額 (税別)
オンライン資格確認スタートパック再セットアップオプション	PC1 台毎に	月額 1,500 円

提供プラン・オプション等	課金単位	料金額 (税別)
オンサイトサポートオプション	当社が定める「オフィス訪問サポートサービス利用規約」に規定する課金単位・料金額とします。なお本サービス契約者は基本作業費 7,500 円 (税別) を月 1 回まで割引いたします。	

- (1) 基本メニューについては、2025 年 9 月 30 日を以て新規販売を終了し、基本メニュー契約者については 2025 年 10 月 1 日より以下に定めるライトプラン契約者へ移行します。ただし 2025 年 9 月 30 日時点で、当社が提携するリース会社より提供しているビジネスフォンサポートプラスの契約者について、経過措置

として当該リース契約期間中は基本メニュー契約者とします。また基本メニュー契約者において2025年9月30日で利用開始から1年以上経過している場合、または当社が特に認める場合、同様に経過措置を適用します。

- (2) 2025年10月1日よりライトプランおよびスタンダードプランを提供開始します。申込については当社が別途周知する日時より受付を開始し、提供に向けて諸手続きを実施します。
- (3) ライトプランを新規に契約した場合、最低利用期間を1ヶ月とします。またスタンダードプランについては新規に契約した場合、最低利用期間を1年間とします。最低利用期間に満たない途中解約となった場合、対象となる契約の月額利用料に最低利用期間の残月数を乗じた金額を解約金としてお支払いいただきます。
- (4) IT資産管理・業務可視化 追加ID加算の最低利用期間等については別紙6に定めるとおりとします。
- (5) 基本メニュー契約に伴う各種料金割引についてはライトプラン契約およびスタンダードプラン契約においても同様に提供します。当社が別に定める約款・利用規約等に規定されている場合も含まれます。
- (6) 当社が別に定めるオフィスプライムサポート契約者が本サービスのスタンダードプランを契約する際に、オフィスプライムサポートで作成した保守手引書の更新が不要と当社が特に認める場合、当該保守手引書を本サービスで引き続き利用することができるものとし、本サービスの初期費用を免除いたします。また契約後の本サービスの月額利用料がオフィスプライムサポートの月額利用料を上回る場合で当社が特に認める場合、オフィスプライムサポート利用規約で規定する解約金を免除いたします。
- (7) 2025年10月1日から2026年9月30日までに利用開始となったスタンダードプラン契約者については、初期費、初期費PC台数加算、初期費日数加算を無料といたします。なお本サービス提供開始前の2025年7月1日から2025年9月30日までに申し込んだ契約者も含まれます。ただしオフィスプライムサポートプランB契約者においてスタンダードプランへ契約を移行する際に前項で定めるとおり解約金を免除された場合を除くこととする。
- (8) 「IT資産管理・業務可視化 追加ID」について、2026年5月分の月額利用料より、別紙1「情シスおまかせメニュー スタンダードプラン」に基づき提供する5IDを含めた、契約者が利用する合計ID数に応じ、本規約に基づき、上表の料金を適用するものとします。ID数が変更され上表に示す料金が変更となる場合は、ID数変更の当該効力発生日より変更後の料金が適用され、当該効力発生日が料金月の途中である場合には、第26条に定めるところにもとづき、日割りにより料金算定し適用するものとします。

## 2. 月額料金の割引の適用

- (1) 「基本メニュー」契約回線と同一名義・同一設置場所に設置されたビジネスフォン対象機種※に対し、ビジネスフォン主装置の購入・設置後3ヶ月以内の「ビジネスフォンサポート」、または「ビジネスフォンサポートプラス」契約者については、本規約及び対象サービスで規定する割引条件に基づき、お客様の申込みがあった場合に、「オフィス安心パックビジネスフォン購入時割引」として、下記割引表1の割引額を適用するものとします。  
※対象機器：Netcommunity SYSTEM αNX、αNXⅡ、BXⅡ、SmartNetcommunity αA1、SmartNetcommunity αZX Home
- (2) 「オフィス安心パックビジネスフォン購入時割引」対象である「ビジネスフォンサポート」において、主装置メニューS、主装置メニューM、主装置メニューLのいずれかである場合、オプションメニューは、「Aプラン」、「Bプラン」のいずれかについて、お客様の申込みがあった場合に適用するものとします。主装置メニュースタンダードタイプの場合は「Aプラン」を適用するものとします。
- (3) 「基本メニュー」または「ライトプラン」または「スタンダードプラン」と「セキュリティ機能ライセンス・プラス」、または「セキュリティ機能見張り番」の契約者については、本規約及び対象サービスで規定する割引条件に基づき、お客様の申込みがあった場合に、「オフィス安心パックセキュリティ割引」として、下記、割引表2の割引額を適用するものとします。ただし、「セキュリティ機能ライセンス・プラス」に係る割引については、「セキュリティ機能ライセンス・プラスの期間限定割引」を適用している場合は、割引を適用しているライセンス数に限り、割引を適用しません。
- (4) 「オフィス安心パックセットメニュー割引」の利用料割引を適用している場合、「オフィス安心パックビジネスフォン購入時割引」の利用料割引を適用しません。
- (5) 「オフィス安心パックセキュリティ割引」については、「フレッツあんしんパック」の利用料割引を適用している場合は適用いたしません。
- (6) 「オフィス安心パックビジネスフォン購入時割引」は、「ビジネスフォンサポート」が、「基本メニュー」を契約するフレッツ 光ネクスト/クロスまたは、光コラボレーション事業者が提供する光ネクスト/クロ

ス回線の契約者名義および、設置場所とビジネスフォンの設置場所が同一である場合、もしくは「ビジネスフォンサポートプラス」を契約の場合に適用するものとします。

- (7) 「オフィス安心パックセットメニュー割引」、「オフィス安心パックビジネスフォン購入時割引」、「オフィス安心パックビジネスフォンサポートセット割引」、または「オフィス安心パックセキュリティ割引」の適用条件を満たさなくなった場合は、当該効力発生日の翌日から本規約に規定する割引額を適用せず、前項及び対象サービスで規定する月額料金を適用します。当該効力発生日が料金月の途中である場合には、第 19 条に定めるところにより、日割りにより割引額を算定し適用するものとします。なお、リース契約にて、「ビジネスフォンサポートプラス」を契約されている場合は、「ビジネスフォンサポートプラス」の割引後料金は継続適用するものとします。また基本メニューから「ライトプラン」「スタンダードプラン」へ移行した場合においても割引後料金は継続適用するものとします。
- (8) 「基本メニュー」および「ビジネスフォンサポート主装置メニュースタンダードタイプ」、または、「ビジネスフォンサポート主装置メニュープロフェッショナルタイプ」をご契約のお客様については、「オフィス安心パックビジネスフォンサポートセット割引」として、下記、割引表 3 の割引額を適用するものとします。

<割引表 1 (オフィス安心パックビジネスフォン購入時割引)> ビジネスフォンサポートミニタイプ、ビジネスフォンサポートプラスミニタイプのみ受付中 (対象機種: SmartNetCommunity α ZX Home α ZX II Home)

提供プラン		課金単位	割引額 (月額)
ビジネスフォンサポート主装置メニュー S		契約プラン毎に	1,500 円
ビジネスフォンサポート主装置メニュー M		契約プラン毎に	2,250 円
ビジネスフォンサポート主装置メニュー L		契約プラン毎に	4,750 円
ビジネスフォンサポート主装置メニュースタンダードタイプ		契約プラン毎に (主装置 1 台毎に)	1,500 円
ビジネスフォンサポートミニタイプ		契約プラン毎に	500 円
ビジネスフォンサポート オプションメニュー電話機 A	A プラン	1 台あたり	150 円
	B プラン※1		1 年目 300 円 2 年目以降 割引なし
ビジネスフォンサポート オプションメニュー電話機 B	A プラン	1 台あたり	250 円
	B プラン※1		1 年目 500 円 2 年目以降 割引なし
ビジネスフォンサポートプラス主装置メニュー S		契約プラン毎に	1,500 円
ビジネスフォンサポートプラス主装置メニュー M		契約プラン毎に	2,250 円
ビジネスフォンサポートプラス主装置メニュー L		契約プラン毎に	4,750 円
ビジネスフォンサポートプラス主装置メニュースタンダードタイプ		契約プラン毎に	1,500 円
ビジネスフォンサポートプラスミニタイプ		契約プラン毎に	500 円
ビジネスフォンサポートプラス オプションメニュー電話機 A		1 台あたり	150 円
ビジネスフォンサポートプラス オプションメニュー電話機 B		1 台あたり	250 円

※1 主装置メニュースタンダードタイプの場合は「Aプラン」のみ提供

<割引表 2 (オフィス安心パックセキュリティ割引)>

対象サービス	課金単位	割引額 (月額)
セキュリティ機能ライセンス・プラス	1 ライセンスあたり	90 円
セキュリティ機能見張り番	1 ライセンスあたり	40 円

<割引表 3 (オフィス安心パックビジネスフォンサポートセット割)> SmartNetCommunity α A1 販売終了に伴い新規受付は終了

提供プラン	課金単位	割引額 (月額)
ビジネスフォンサポート主装置メニュースタンダードタイプ	契約プラン毎に (主装置 1 台毎に)	900 円
ビジネスフォンサポート主装置メニュー	契約プラン毎に	2,250 円

プロフェッショナルタイプ	(主装置 1 台毎に)	
拠点接続プラン		450 円
ビジネスフォンサポートオプションメニュー電話機 A	1 台あたり	90 円
ビジネスフォンサポートオプションメニュー電話機 B	1 台あたり	150 円

### 3. 請求書等の発行に関する料金

- (1) 発行手数料及び収納手数料は、本サービス（フレッツ光ネクスト/クロス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
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。
収納手数料	請求書によって本サービスの料金、その他の債務を支払う場合に適用します。

- (2) 請求書等の発行に関する料金は、以下の発行手数料及び収納手数料を合計して算定します。

区 分	単 位	料金（税別）
発行手数料	請求書又は口座振替通知書の発行ごとに	150 円
収納手数料	請求書による本サービスの料金その他の債務の支払いごとに	50 円

- (3) 次の場合については、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に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

### 4. 適格請求書の発行に関する料金

- (1) 当社は、契約者等から請求があったときは、本サービスの料金等の請求額情報について消費税法第 57 条の 4 の規定に基づく適格請求書を発行します。
- (2) 契約者等は、(1) の請求をし、その適格請求書の発行を受けたときは、手数料 400 円（税別）及び郵送料等の支払いを要します。
- (3) 契約者は、当社が (1) の取扱いを行うことについて、同意していただきます。
- （注）適格請求書の発行を受けようとするときは、上記の手数料のほか、その他経費（実費）が必要な場合があります。

### 5. 支払証明書の発行に関する料金

- (1) 当社は、契約者等から請求があったときは、当社が本サービスに係る債権を請求事業者に譲渡した場合を除き、本サービスの料金その他の債務（この利用規約の規定により、支払いを要することとなった料金、工事に関する費用又は割増金等の料金以外の債務をいいます。）が既に当社に支払われた旨の証明書（以下「支払証明書」といいます。）を発行します。
- (2) 契約者等は、(1) の請求をし、その支払証明書の発行を受けたときは、手数料 400 円（税別）及び郵送料等の支払いを要します。
- (3) 契約者は、当社が (1) の取扱いを行うことについて、同意していただきます。

### 6. オフィス訪問サポートサービスおよび故障修理時に関する割引の適用

- (1) 本サービスのご契約者が、オフィス訪問サポートサービス申告時に本サービスのご契約者であることを申し出頂いた場合、以下のとおり基本作業費【7,500 円】を減額いたします。
- (2) 本サービスのご契約者が、故障申告時に本サービスのご契約者であることを申し出頂いた場合、以下のとおり、基本修理費より【7,500 円】を減額いたします。

〔減額回数〕

- ・基本メニュー：月 1 回まで

【別紙 5（当社が別に定めることとする事項）】

第 12 条（契約者の地位の承継）における当社の別に定めるところは以下の通りです。

規定内容	定める内容
当社が別に定めるところ	利用回線の契約を締結している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にその契約者の地位の承継があった事実について確認し、その確認をもって、その地位の承継の届出があったものとみなします。

第 13 条（契約者の氏名等の変更の届出）における当社の別に定めるところは以下の通りです。

規定内容	定める内容
当社が別に定める規定	利用回線の契約を締結している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、その確認をもって、その契約者の氏名、名称又は住所若しくは居所の変更の届出があったものとみなします。

第 23 条（利用料金の支払義務）における当社の別に定めるところは以下の通りです。

規定内容	定める内容
当社が別に定める場合	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 32 条（債権の譲渡）における当社の別に定めるところは以下の通りです。

規定内容	定める内容
当社が別に定める事業者	NTT ファイナンス株式会社
当社が別に定める場合	以下のいずれかの場合とします。 ①第 1 条（本規約の目的）に規定する別段の合意に基づく料金その他の提供条件によりオフィスネットおまかせサポートを提供している場合 ②当社が料金月によらず随時に計算し請求する場合 ③そのオフィスネットおまかせサポートの料金等の請求情報（その契約者に係る料金等の料金明細内訳をいいます。）の送付に代えて、コンパクトディスク等の媒体又はお客様の端末からの操作によるデータ転送により通知している場合 ④契約者が租税特別措置法第 86 条に基づき免税の取扱いを受けている場合 ⑤個々の請求を 3 階層以上にまとめる場合（例：個々の請求を部署単位でまとめると 2 階層となり、更に複数の部署の請求を会社全体の請求にまとめると 3 階層となる。） ⑥広域の事業所で利用している複数の契約者回線又は電話サービス若しくは総合デジタル通信網サービス等の請求をまとめる場合（その契約者から、当社から請求事業者への債権譲渡を承諾する旨の申出があり、当社がその申出を認めた場合を除きます。） ⑦契約者のシステムに変更が必要となる等、契約者に支障が生じると当社が認めた場合 ⑧上記に該当する請求又は以下の場合の債権に係る請求と一括して請

	<p>求又は送付される請求の場合</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話サービス契約約款第 83 条の 2 (債権の譲渡) に規定する当社が別に定める場合 (⑨を除きます。)</li> <li>・総合デジタル通信サービス契約約款第 61 条の 2 (債権の譲渡) に規定する当社が別に定める場合 (⑨を除きます。)</li> <li>・I P 通信網サービス契約約款第 47 条の 2 (債権の譲渡) に規定する当社が別に定める場合 (⑨を除きます。)</li> <li>・音声利用 I P 通信網サービス契約約款第 38 条の 2 (債権の譲渡) に規定する当社が別に定める場合 (⑨を除きます。)</li> <li>・特定地域向け音声利用 I P 通信網サービス契約約款第 43 条 (債権の譲渡) に規定する当社が別に定める場合 (⑧を除きます。)</li> </ul>
--	---

別紙 4 (料金表) における当社の別に定めるところは以下の通りです。

規定内容	定める内容
当社が別に定めるところ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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 (また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</li> <li>・当社が料金月によらず随時に計算し請求する場合</li> <li>・請求書等を再発行する場合</li> <li>・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</li> </ul>

## 【別紙 6 (IT 資産管理・業務可視化機能に関する規定)】

当社は本サービスで提供する IT 資産管理・業務可視化機能において以下のとおり規定いたします。

### 1. 「ログ収集ツール動作環境」

対象 OS	Windows 10 Windows 11 Windows Server 2016 Windows Server 2019 Windows server 2022 Windows server 2025	macOS Big Sur macOS Monterey macOS Ventura macOS Sonoma macOS Sequoia
CPU	対象 OS の推奨システム要件を満たしていること	
メモリ		
HDD 空き容量		
サービス提供対象外	・契約者の所持するパソコンに、MOTEX 製の「LANSCOPE Endpoint Manager Cloud」をインストール済の場合	
その他	・分析対象端末が Windows 端末の場合 インターネットに接続されており、443 のポートについて通信が可能なこと  ・分析対象端末が Mac 端末の場合 インターネットに接続されており、443、5223 のポートについて通信が可能なこと	
備考	本サービスでご利用頂く各種サービスサイトへのアクセス、及びログ分析対象となる端末から本サービス用設備へのログアップロードに必要なインターネット回線の手配、並びに回線利用料についてはお客様にてご負担となります。  Windows 端末については、IPv6 シングルスタック環境ではデータ収集が行えません。それ以外の回線・OS については、一般的な IPv6 シングルスタック環境より NAT64 等を経由してのアクセスであれば、利用いただける可能性はありますが、個別のネットワーク環境に関しては動作保証出来かねます。 また、IPv6 環境において、資産情報としての IP アドレス、及び、操作ログの項目としての IP アドレスの取得・閲覧に関しては動作保証できませんのでご了承ください。	

※その他、上記に記載なき詳細な仕様については、原則として MOTEX 社にて定めるところによるものとします。

【動作環境 -制限事項/注意事項- (MOTEX 社)】

<https://www.lanscope.jp/endpoint-manager/product/systemcompose.html>

### 2. 「IT 資産管理・業務可視化機能で取得する情報」

当社は、当社が本サービスをより効果的に提供するうえで有用な情報として、以下 MOTEX 社が定める情報を取得します。契約者は、当社が当該情報を取得することについて承諾するものとします。

- ・IT 資産情報・インストールアプリ：<https://www.lanscope.jp/endpoint-manager/product/asset.html>
  - ・位置情報：[https://www.lanscope.jp/endpoint-manager/product/management\\_report.html](https://www.lanscope.jp/endpoint-manager/product/management_report.html)
  - ・操作ログ：[https://www.lanscope.jp/endpoint-manager/product/operation\\_log.html](https://www.lanscope.jp/endpoint-manager/product/operation_log.html)
- ※操作ログの「通信機器接続ログ」「アプリ稼働ログ」「アプリ通信ログ」については取得対象外です

### 3. 提供機能の概要

機能/アウトプット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・内部脅威アラート</li> <li>・IT 資産稼働状況管理 (デバイス)</li> <li>・IT 資産稼働状況管理 (アプリ/web 作業)</li> <li>・情報漏洩リスク管理 (印刷作業/外部ストレージ利用)</li> <li>・労働時間分析レポート</li> <li>・業務傾向分析レポート</li> <li>・日次レポート</li> </ul>
閲覧方法	WEB

最低利用期間	1年間 ※PC単位で最低利用期間を設定しています。利用者が変わらないPC更改を除き、ライセンスの再利用はできないものとします。 ※最低利用期間内の解約となる場合は、最低利用期間の残月数に月額料金のうちツール料を乗じた金額の全額を一括してお支払いいただきます。
ご留意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本サービスの内容は、契約者に予告することなく変更される場合があります。</li> <li>・ご利用のパソコンの「ユーザーID」を複数名でご利用の場合、個人別の分析が出来ない場合があります。</li> <li>・「コンピュータ名」が同じ端末に、重複してインストールはできません。</li> <li>・本サービスでは、個別の分析のご要望はお受けできません。</li> </ul>

#### 4. 「ログ収集ツール使用条件」

本使用条件は、当社が契約者に「ログ収集ツール」（以下、「本製品」といいます。）を利用していただくにあたり、その条件を記載したものです。

本製品は、当社が本規約に基づき提供する本サービスの提供を受けることを唯一の利用目的としたソフトウェアです。

本使用条件は、契約者と当社との間で締結される利用契約の一部を構成しますのでご利用前に必ずお読みください。

契約者は、本使用条件をお読みいただき、当社所定の手続きに従って契約事務を行う本サービス取扱会社に申し出た時点をもって、本使用条件に定める条項全てについて同意されたものとみなします。契約者は、本使用条件に定める条項全てについて同意いただけない場合には、本製品を使用することができません。本使用条件のいずれかの条項が非合法、若しくは無効である時、あるいは何らかの理由により施行不可能である場合、その条項は本使用条件から切り離されているとみなします。またこれらが本使用条件上のその他条項の合法性及び有効性に影響を及ぼすことはありません。

##### 1 ライセンス

契約者が本使用条件に同意した後、利用契約が有効に存続する間、本使用条件に基づく使用権は有効であるものとします。

##### 2 使用権の終了

第1項の規定に拘わらず、以下に掲げる事由により契約者の本製品に係る使用権が終了することがあります。

- (1) 事由の如何問わず、本製品が本サービスの利用目的を達成できなくなったと当社が判断した場合
- (2) 前号に拘わらず、当社がその旨を当社の公式ウェブサイト等に事前に掲載したとき  
(ただし、緊急の場合、その他やむを得ない場合は、この限りではありません。)
- (3) 契約者が本製品を記憶装置から削除すること及び本製品をバックアップメディアから消去又は廃棄したとき

##### 3 使用権が終了した場合の措置

第1項に基づきライセンス期間が終了したとき、又は第2項により使用権が終了したときは、契約者は、直ちに本製品の使用中を中止し、本製品及び当社が指定するドキュメントを消去あるいは破棄しなければなりません。また、当社は契約者に事前通知なしに、ソフトウェアのアンインストールの処置を実施する可能性があります。

##### 4 権利の許諾

契約者は、本製品を、利用契約で規定される端末台数までパソコンにインストールすることができ本製品をインストールしたパソコンにおいてのみ使用することができます。

##### 5 賠償責任

契約者が、本使用条件に違反したことにより損害が発生した場合、当社及びMOTEX並びに両社に対するライセンサーは、その発生した損害について、契約者に対し損害賠償を請求できるものとします。

##### 6 本使用条件の改訂

当社は、随時本使用条件を改訂することができるものとします。かかる場合、当社は、事前に当社の公式ウェブサイト等で、変更内容を掲載するものとします。契約者が当該変更に同意しない場合、本製品の使用権は自動的に終了するものとします。

##### 7 その他

本使用条件は、日本国の諸法令、諸規則に準拠し、同法に基づいて解釈されるものとします。契約者は、本製品の使用にあたり、日本国輸出関連法規及び米国輸出関連法規を遵守しなければなりません。

#### 5. 「その他禁止行為」

1 契約者は、本サービスを利用するにあたり、次の行為を行わないものとします。

- (1) 当社あるいは第三者を差別若しくは誹謗中傷し、又はその名誉、信用、プライバシー等の人格的利益を侵害する行為、又はそのおそれのある行為。
- (2) 本サービスを違法な目的で利用する行為。
- (3) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為。

- (4) 当社の設備に無権限でアクセスし、又はその利用若しくは運営に支障を与える行為。
- (5) 当社あるいは第三者の著作権、その他の知的財産権を侵害する行為、又はそのおそれのある行為。
- (6) 当社あるいは第三者の法的保護に値する一切の利益を侵害する行為、又はそのおそれのある行為。
- (7) 犯罪行為あるいは犯罪行為をそそのかしたり容易にさせる行為、又はそれらのおそれのある行為。
- (8) 虚偽の情報を提供する行為、あるいはそのおそれのある行為。
- (9) 無限連鎖講(ネズミ講)又はマルチ商法に類する商法を開設し、又はこれを勧誘する行為。
- (10) 違法な賭博・ギャンブルを行わせ、又は違法な賭博・ギャンブルへの参加を勧誘する行為。
- (11) 人を自殺に誘引又は勧誘する行為、又は第三者に危害の及ぶおそれの高い自殺の手段等を紹介する等の行為。
- (12) 公職選挙法に違反する行為、又はそのおそれのある行為。
- (13) 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。
- (14) 第三者の通信に支障を与える方法あるいは態様において本サービスを利用する行為、あるいはそのおそれのある行為。
- (15) コンピュータウイルス等他人の業務を妨害するあるいはそのおそれのあるコンピュータ・プログラムを本サービスを利用して使用したり、第三者に提供する行為、あるいはそのおそれのある行為。
- (16) 無断で第三者に広告、宣伝若しくは勧誘のメール(特定電子メールを含みますがそれに限定されません)を送信する行為、又は受信者が嫌悪感を抱く、若しくはそのおそれのあるメール(迷惑メール)を送信する行為。
- (17) わいせつ、出会い系、児童買春、児童ポルノ、又は児童虐待にあたる画像・文書等を送信又は掲載する行為、あるいはそれに類似する行為。
- (18) 風俗営業等の規制及び適正化に関する法律(以下「風営適正化法」といいます。)が規定する映像送信型性風俗特殊営業、あるいはそれに類似する行為。
- (19) 児童買春、児童ポルノに係る行為等の処罰及び児童の保護等に関する法律に違反する行為、あるいはそのおそれのある行為。
- (20) インターネット異性紹介事業を利用して児童を誘引する行為の規制等に関する法律(以下「出会い系サイト規制法」といいます。)が定義するインターネット異性紹介事業、あるいはそれに類似する行為。
- (21) 第三者の通信環境を無断で国際電話等の高額な通信回線に変更する行為、及び設定を変更させるコンピュータ・プログラムを配布する行為。
- (22) 本サービスによりアクセス可能な当社又は第三者の情報を改ざん、消去する行為。
- (23) 当社あるいは第三者の運用するコンピュータ、電気通信設備等に不正にアクセスする行為、クラッキング行為、アタック行為、及び当社あるいは第三者の運用するコンピュータ、電気通信設備等に支障を与える方法あるいは態様において本サービスを利用する行為、及びそれらの行為を促進する情報掲載等の行為。
- (24) 他人のIDあるいはパスワードを不正に使用する行為、あるいはそれに類似する行為。
- (25) 個人情報、偽りその他不正の手段により取得する行為、あるいはそれに類似する行為。
- (26) 個人情報を、本人の同意なく違法に第三者に提供する行為、あるいはそれに類似する行為。
- (27) 本人の明確な同意なくして又は詐欺的手法を用いて第三者の個人情報を調査、収集、利用する行為。
- (28) 当社と契約者との間で締結された契約の範囲を超えた関係が存在すると第三者に誤解させる行為、又はそのおそれのある行為。
- (29) 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。
- (30) 当社あるいは第三者に迷惑、不利益若しくは損害を与える行為又はそのおそれのある行為。
- (31) 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でリンクをはる行為。
- (32) その他当社が不適切と判断する行為。

2 第1項第18号又は第20号に該当する行為であっても、風営適正化法又は出会い系サイト規制法の定めに則り、適正に事業運営されていることを当社が確認できたものについては、第1項の適用を特別に除外する場合があります。ただし、その後、不適正な事業運営が行われていると当社が判断した場合は、第1項のいずれかの号に該当する行為として同項を適用し、第25条(提供停止)に定める本サービスの利用停止を含む本規約上の各措置を行うものとします。

3 当社は、第1項各号のいずれかの行為が行なわれた場合、当社が別に定める措置を契約者に対して指示する場合がありますものとし、契約者はこれに従うものとします。