オフィスプライムサポート利用規約

実施：2020 年 3 月 9 日(最終改定 2025 年 9 月 30 日)

目次

第 1 章　総則 3
第 1 条（本規約の目的） 3
第 2 条（本規約の範囲・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（本サービスの提供範囲） 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） 5
第 9 条（契約申込内容の変更） 5
第 10 条（契約の譲渡） 5
第 11 条（権利の譲渡の禁止） 5
第 12 条（契約者の地位の承継） 5
第 13 条（契約者の氏名等の変更の届出） 6
第 4 章　禁止行為 6
第 14 条（営業活動の禁止） 6
第 15 条（著作権等） 6
第 5 章　利用中止等 6
第 16 条（利用中止） 6
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） 7
第 20 条（契約者による解約） 7
第 21 条（当社による解約） 7
第 6 章　料金 8
第 22 条（料金） 8
第 23 条（利用料金の支払義務） 8
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） 9
第 27 条（端数処理） 9
第 28 条（料金等の支払） 9
第 29 条（料金の一括後払） 9
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
第 7 章　損害賠償 10
第 33 条（責任の制限） 10
第 34 条（免責事項） 10
第 8 章　個人情報の取扱 11
第 35 条（個人情報の取扱） 11
第 9 章　雑則 12
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） 13
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
【別紙 1（提供メニュー）】 16
【別紙 2（IT ヘルプデスクのサポート対象機器、ソフトウェア及びサービスとサポート範囲）】 18
【別紙 3（リモートサポートツールの動作環境）】 19
【別紙 4（料金表）】 20
【別紙 5（IT リサーチにて取得する情報）】 22
【別紙 6（当社が別に定めることとする事項）】 23

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、このオフィスプライムサポート利用規約（以下「本規約」といいます。）を定め、これによりオフィスプライムサポート（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　当社が、必要に応じて契約者に通知又は当社のホームページ等にて公表する本サービスの利用に関する取り決めは、本規約の一部を構成するものとします。

2　当社は、本規約（別紙を含みます。）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、当社のホームページでの通知等その他当社が適切と判断する方法により、契約者に通知を行うこととします。

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ます。）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 隼）） (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 隼） (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（提供メニュー）に定めるところによります。
提供プラン	契約者がフレッツ 光ネクスト/クロス回線に接続して本サービスのサポート対象とするパソコン等台数に応じて月額定額料金が設定される本サービスのプラン。各プランの料金は別紙4（料金表）に定めるところによります。
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3（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。
IT ヘルプデスク	別紙2（IT ヘルプデスクのサポート対象機器、ソフトウェア及びサービスとサポート範囲）に定める、電話での契約者及び契約者が雇用する者(以下、「契約者等」といいます。）のパソコン等の状況に関する問診、課題解決方法の説明。また、電話に加え、リモートサポートツールがインストールされたパソコン等を、契約者及び契約者が雇用する者の要請に基づき当社オペレータが遠隔操作して行う課題解決等。
IT リサーチ	契約者の事業所内の IT 機器接続状況を調査し、調査結果資料を提示する機能
IT エイド	IT リサーチ実施後に、調査結果資料に記載された機器、保守事業者情報をもとに当社オペレータがトラブル発生時に、一元受付窓口・故障取次・手配代行機能を提供（故障取次・手配代行については、当社指定の一部機器のみ）
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
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。）

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（提供メニュー）に定める IT ヘルプデスク、IT リサーチ、IT エイド機能を提供します。

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 光ネクストイ/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ます。）と同一の者に限ります。

第7条（契約申込の方法）

本サービスを申込むときは、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（以下、「契約者回線等番号」といいます。）

(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/クロスサービス契約者（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、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には、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 IT ヘルプデスク、IT リサーチ、IT エイド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（IT ヘルプデスク、IT リサーチ、IT エイド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（提供メニュー）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	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

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。）	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（IT ヘルプデスク、IT リサーチ、IT エイド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（提供メニュー）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（提供メニュー）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、契約者等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、契約者等の問題・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等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等が実施した作業、IT ヘルプデスク、IT リサーチ、IT エ

イド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等が実施した作業、IT ヘルプデスク、IT リサーチ、IT エイドの実施に伴い生じる契約者等の被害について、一切の責任は負いません。

6　契約者等が本サービスの利用により第三者（他の契約者等を含みます。）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等の被害について、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　個人情報の取扱

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及び別紙 5（IT リサーチにて取得する情報）に規定する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
　契約者が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。

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ることについて、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。ただし契約者にて契約者が雇用する者に契約者回線等番号を通知し、本サービスを利用させるときにおける、契約者が雇用する者による本サービスの利用の要請を含みます。なお、契約者にて契約者が雇用する者に契約者回線等番号を通知し本サービスを利用させるとき、契約者は、契約者が雇用する者による本サービスの利用が契約者自身による本サービスの利用となること、及び、契約者にて契約者が雇用する者による本サービスの利用を適正に管理することに同意しているものとし、当社は契約者にて雇用する者が契約者回線等番号を不正利用等したことに伴い生じる契約者等の被害について、一切の責任は負いません。

(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ＩＤ 、並びにサービスの利用ＩＤ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。

(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、契約者等のパソコン等へのインストールを承諾すること。

2 契約者等が、IT ヘルプデスク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) IT ヘルプデスクの提供を受ける契約者等のパソコン等が使用可能な状態となっていること。
(2) フレッツ 光ネクスト／クロス契約者の場合、サポートサービスの提供を受ける契約者等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) 契約者等のルータ、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通信を遮断しないこと。
(5) 契約者等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 3（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 契約者が、IT リサーチを利用する場合には、本条第 1 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) IT リサーチ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) 契約者のルータ、セキュリティソフト等が、IT リサーチに必要なソフトウェア等関する通信を遮断しないこと。
(3) 当社にフレッツ 光ネクスト/クロス回線の回線情報が通知されることを承諾すること。
(4) 別紙 1（提供メニュー）にて規定する使用条件に同意していること。

4 前 3 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。

5 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）

契約者等は、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等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等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幇助となる作業を

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（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（2021 年 11 月 25 日 西ビ営Ｖ第 000328 号）

（実施期日）

1 この改正規定は、2021 年 11 月 30 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、なお従前のとおりとします。

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（2022 年 12 月 22 日 西ビ営Ｖ第 000781 号）

（実施期日）
1　この改正規定は、2022年12月26日から実施します。

附則（2023年4月25日 B委VD基155500000065-01）
（実施期日）
1　この改正規定は、2023年5月1日から実施します。

附則（2023年9月28日 B委VDコ155500000424-01／2023年9月29日 B委VDコ155500000430-01）
（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（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6月16日 B委VD推155500000287-01）
（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。

【別紙１（提供メニュー）】

1.提供プラン

提供プラン		IT ヘルプデスク	IT リサーチ	IT エイド	オンライン資格確認再設定オプション	保守手引書更新オプション
プラン１　※1		○	○	○	×	×
プラン２ ※2	A	○	○	○	○	○
	B	○	○	○	○	○

※1　2023 年 5 月 31 日までに申込みいただいて当社にて承諾したユーザ
※2　2023 年 5 月 1 日以降に申込みいただいて当社にて承諾したユーザ

2.提供機能

メニュー	主なサービス内容	提供時間
IT ヘルプデスク	・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。 ・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 ・プラン 2 をご契約の場合、オフィスネットおまかせサポート 基本メニュー を別途ご契約いただく必要がございます。	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
IT リサーチ	・指定されたフレッツ回線に接続されいるＬＡＮに対して ICT 環境調査を実施し、保守手引書を作成。 ・ただし、プラン 1 をご契約の場合、フレッツ回線に接続されている PC が 50 台以下とする。 ・保守手引書の管理・変更対応（IT ヘルプデスク、IT エイド実施時の更新情報の反映およびお客様申告による変更対応） ・プラン 2-B をご契約の場合は、利用開始日を起算日として、1 年に 1 度 ICT 環境調査を実施し保守手引書を更新すること（以下、「定期更新」といいます）ができます。※ ※ただし、プラン 2-B を新規契約する場合、1 年目は定期更新の実施できません。 ※定期更新の実施には申込が必要です。実施しなかった場合、翌年へ更新回数の繰り越しはできません。	土日祝及び年末年始を除く平日 9:00 から 17:00

IT エイド	・故障申告に対し、保守手引書に基づく問診またはリモートサポートツールによる切分け、被疑箇所の特定※ ・問診で切分けできない場合、現地に駆けつけ、調査・切分け※・修理対応を実施 ※お客さま環境や状況によっては、故障箇所の特定に至らないケースが発生する場合があります。 ※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。	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 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
オンライン資格確認再設定オプション	・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。 ・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。 ・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。 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。 ・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。	－
保守手引書更新オプション	・ICT 環境調査を再度実施し、保守手引書を更新することができます。	－

【別紙２（IT ヘルプデスクのサポート対象機器、ソフトウェア及びサービスとサポート範囲）】

IT ヘルプデスクの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。
また、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。

1. 機器

(1) 主なサポート対象

- PC、ルータ、IP セットトップボックス、テレビ電話[フレッツフォン]、等当社提供機器
- パソコン本体、モニタ、キーボード、マウス
- スマートフォン/タブレット端末
- ルータ、無線 LAN ポイント、LAN カード・ボード、HUB、ロケーションフリー
- IP セットトップボックス

(2) サポート内容

フレッツ 光ネクスト/クロス・パソコン等・テレビ及びオフィス内 NW との接続、初期設定、付属マニュアルに記載された基本的操作方法

2. ソフトウェア

(1) 主なサポート対象

- フレッツ接続ツール等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・メーラ
- ウィルス対策

(2) サポート内容

インストール、初期設定、基本的な操作方法

3. サービス

(1) 主なサポート対象

- フレッツ　光ネクスト/クロス、ひかり電話等当社提供サービス
- インターネット接続サービス（光、ADSL 等）
- プロバイダサービス（インターネット接続、メール）
- その他インターネット上の各種サービス（Web メール、映像配信・交換、音楽ダウンロード 等）

(2) サポート内容

- サービス概要、申込・契約方法、利用方法概要・活用方法概要の説明

【別紙３（リモートサポートツールの動作環境）】

フレッツ 光ネクスト／クロス契約者、または契約者が雇用する者における IT ヘルプデスクの実施には、「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。

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： http://flets-w.com/solution/maintenance/anshin/
CPU	
メモリ	
HDD	
LAN	
その他	

【別紙 4（料金表）】

1　月額料金（税別）

提供プラン		料金（初回）	料金（月額）
プラン 1		0 円	3,000 円／契約
プラン 2	A	60,000 円／契約 ※1	500 円／契約
	B ※2 ※3	0 円／契約 ※1	3,000 円／契約
オンライン資格確認再設定オプション		0 円	1,500 円／台 ※4
手引書更新オプション		30,000 円／契約 ※1	－

※1　IT リサーチによる調査機器台数が 20 台までの場合。20 台を超過する場合は、別途 7,000 円（税別）／10 台が加算されます。

※2　新規契約の場合は、最低利用期間を 2 年間、他プランからの変更の場合は、最低利用期間を 1 年間とし、その後は 1 年毎の更新。（契約更新月に解約のお申し出がない場合は自動更新）
契約期間中の対象サービスの途中解約、または他プランへ変更される場合には、対象サービスの月額利用金に最低契約期間の残月数を乗じた額を解約金として請求します。

※3　プラン 2-B の「定期更新」を実施する場合も、機器台数が 20 台を超過する場合は、別途 7,000 円（税別）／10 台 が加算されます。

※4　オンライン資格確認用 PC の設置台数分、本オプションのご契約が必要です。

2　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/クロスサービ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ます。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。

i　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

ii　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

iii　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

3　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。

4　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、当社がその電話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。

5　故障修理時に関する割引の適用※

ご契約者が、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〕

月 1 回まで

【別紙５（IT リサーチにて取得する情報）】

当社は、契約者の承諾を得て、当社が本サービスをより効果的に提供する上で有用な情報として、以下に規定する IT リサーチ、IT エイドを利用する周辺機器、保守契約状況等の情報を取得します。

＜コンピュータ端末、通信機器等＞

1. ＩＰアドレス
2. お客様端末を特定する情報
3. 保守事業者との契約情報、連絡先
4. ネットワーク構成図
5. 端末の外観等の写真データ

【別紙 6（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プライム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そのオフィスプライム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ィ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求又は送付される請求の場合

	・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。） ・総合ディ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。） ・ＩＰ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。） ・音声利用ＩＰ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。） ・特定地域向け音声利用ＩＰ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。）

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	・料金等の一括請求（当社が認めるものに限ります。）、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 ・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 ・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