

# 重要事項詳細

## リモートサポートサービス(N)について

SoftBank 光用

本書面をよくお読みのうえ、お申し込みのサービスの概要をご理解ください。

### <適用される規約（約款）について>

リモートサポートサービス（N）（以下「本サービス」とします）は、ソフトバンク株式会社（以下「当社」とします）が定める「リモートサポートサービス（N）規約」に基づき提供するサービスです。

### <サービスについて>

- ・本サービスでは、電話サポート／リモートサポート、オンラインパソコン教室に関するサービスを提供します。サービスの概要は以下のとおりです。
  - (1) 電話サポート／リモートサポート  
専門のオペレーターが電話でのアドバイスや遠隔操作で、お客様のインターネットやパソコンに関してのお困り事・トラブルについて、解決の手助けをするサービスです。
  - (2) オンラインパソコン教室  
パソコンやインターネットの初歩的な学習から、ビジネスで使えるソフトウェアの習得まで、自宅にいながらオンラインのマンツーマンレッスンが受けられるサービスです。

### <ご利用条件について>

本サービスをご利用いただくには、以下の利用条件を充たしている必要があります。

#### ■サービス全般のご利用条件

- ・ご契約者様ご本人からのお問い合わせであること
- ・お問い合わせの機器、ソフトウェアの正規のライセンスやプロダクトID、サービスのご利用IDやパスワードがお手元に用意されていること
- ・本サービスの提供に必要なソフトウェアのライセンスにご同意いただき、ご契約者様のパソコンへのインストールを承諾いただくこと

#### ■「リモートサポート」および「オンラインパソコン教室」ご利用のための追加条件

- ・ご契約者様のパソコンがご使用可能な状態になっていること
- ・ご契約者様のパソコンにあらかじめ「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
- ・NTT東日本／NTT西日本が発行する電子証明書の受領を承諾いただき、オペレーターからの遠隔設定を承諾いただくこと
- ・ご契約者様のパソコンにインストールされたコンピューターウイルス対策ソフトウェアやご契約者様のルーター等の

- ネットワーク機器等が、ご契約者様のパソコンとオペレーターの遠隔設定端末との間のIPv6通信を遮断しないこと
- ・必要に応じてオペレーターの説明に基づき操作を実施していただくこと

### <契約の成立について>

本サービスの契約成立日は、以下のとおりです。

- (1) SoftBank 光を新規でお申し込みの方、Yahoo! BB サービスをご利用中の方が、SoftBank 光と同時に申し込みの場合、SoftBank 光の契約成立日またはリモートサポートサービス (N) を利用した日のいずれか早い日を本サービスの契約成立日とします。
- (2) Yahoo! BB 光 with フレッツまたはフレッツコースをご利用中の方、Yahoo! BB 以外のプロバイダー+フレッツ光をご利用中の方が、SoftBank 光と同時に申し込み (転用手続き) の場合、当社がSoftBank 光への切替 (転用) 完了を確認した日またはリモートサポートサービス (N) を利用した日のいずれか早い日を本サービスの契約成立日とします。
- (3) SoftBank 光の契約成立後に本サービスをお申し込みの場合、当社がその申し込みを受諾した日を本サービスの契約成立日とします。

### <利用料金について>

- ・本サービスの月額利用料金の課金開始日は、以下のとおりです。

- (1) SoftBank 光を新規でお申し込みの方、Yahoo! BB サービスをご利用中の方が、SoftBank 光と同時に申し込みの場合、本サービスの契約成立日を本サービスの課金開始日とします。
- (2) Yahoo! BB 光 with フレッツまたはフレッツコースをご利用中の方、Yahoo! BB 以外のプロバイダー+フレッツ光をご利用中の方が、SoftBank 光と同時に申し込み (転用手続き) の場合、本サービスの契約成立日を課金開始日とします。
- (3) SoftBank 光の契約成立後に本サービスをお申し込みの場合、当社が本サービスの利用が可能であることを確認した日を課金開始日とします。

- ・本サービスの課金開始月の月額利用料金は、課金開始日から末日までを日割計算しお支払いいただきます。

- ・本サービスの課金終了月は、月額利用料金を請求するものとし、日割計算はしません。

- ・オンラインパソコン教室の利用料金は、リモートサポートサービス (N) の月額利用料金には含まれません。別途費用が必要です。

### <解約について>

- ・本サービスの解約を申し出た場合、その申し出を当社が受領した日の属する月の末日 (以下「解約日」とします) をもって本サービスの利用契約は終了となります。ただし、お客様は解約申出日から解約日までの間に、解約の意思を撤回することができます。
- ・お客様は、解約申出日の属する月の月額基本料金をお支払いいただきます。
- ・サポート対応中に、解約日を迎えた場合、解約日以降はそのインシデントについてサポートの継続ができなくなる場合がありますので、ご了承ください。

### <電話サポート/リモートサポートについて>

- ・電話サポート/リモートサポートでは、SoftBank 光に接続または関連して利用される機器、ソフトウェアを対象にサポートを行います。詳細はホームページ (<https://www.softbank.jp/internet/option/remote-n/menu/>) をご確認ください。

### <オンラインパソコン教室ご利用時のご注意点>

- ・パソコンのOS等、ご利用のパソコン環境によっては、「オンラインパソコン教室」をご利用いただけない場合があります。
- ・ご利用にあたっては、リモートサポートサービスおよびSoftBank 光回線の契約・料金が必要です。
- ・1講座30分程度を予定しています。(1講座に必要な時間は個人差があります。)
- ・受講途中で中断された場合でも料金が必要となります。また、中断後の再開についても再度料金が必要です。
- ・同一講座を複数回受講された場合、それぞれ料金が必要です。

### <本サービスご利用時のご注意点>

本サービスでサポートできない主なお問い合わせは以下のとおりです。

- ・事業所、SOHOでの利用を想定した高度な利用に関するお問い合わせ
- ・Boot Campの構築に関するお問い合わせ
- ・評価、評判、口コミに関するお問い合わせおよび機器、ソフトウェア等の推奨のご依頼
- ・消失データの復旧に関するお問い合わせ
- ・オークション、商品購入、証券取引等、ご契約者様が当社以外の第三者に対して支払いの必要があるお取り引きに関するお問い合わせ
- ・違法行為（不正コピー等）、またはこれを助長と思われるお問い合わせ
- ・各社が保有する著作権、著作人格権、特許権、商標権、その他ノウハウの取り扱い、二次利用に関するお問い合わせ
- ・機器間の相性問題に関するお問い合わせ、機器修理および予備パーツの提供のご依頼
- ・付属マニュアルに記載のない、またはメーカーがサポートしていない応用的操作・設定に関するお問い合わせ
- ・スクリプティング・プログラミング・データベース・Webなどの設計や開発、マクロ・財務関数・統計関数・検索／行列関数およびデータベース関数に関するお問い合わせ
- ・ソフトウェアの設計または製造に関するお問い合わせおよびそれに起因する障害に関するお問い合わせ
- ・ソースコードの解析やシステムのパフォーマンス劣化の解析などに関するお問い合わせ
- ・ソフトウェアの新バージョンの提供およびその詳細に関するお問い合わせ
- ・各社に対するご契約者様の債務に関するお問い合わせ
- ・各社が紹介する利用方法以外の利用方法に関するお問い合わせ
- ・各社のサービスの利用に必要なID・パスワードに関するお問い合わせ
- ・各社に対するユーザー登録、契約等の代理申請のご依頼
- ・各社に起因する問題に関するお問い合わせ
- ・本サービスの利用によって発生したご契約者様の損害およびご契約者様が第三者に対して与えた損害に関する内容
- ・サービスの利用によって発生したご契約者様と第三者のトラブルに関する内容
- ・当社が提供する機器（光BBユニット、地デジチューナー等）に関する内容 等

### <その他本サービスご利用上の注意点>

- ・当社または第三者の財産権（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でください。
- ・本サービスを違法な目的で使用しないでください。
- ・本サービスによりアクセス可能な当社または第三者の情報を改ざん、消去する行為をしないでください。
- ・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でください。
- ・本サービスおよびその他当社の事業の運営に支障をきたす恐れのある行為をしないでください。
- ・法令、本サービスのご利用規約もしくは公序良俗に反する行為、当社もしくは第三者の信用を毀損する行為、また

は当社もしくは第三者に不利益を与える行為をしないでください。

- ・ご契約者様専用の「リモートサポートセンタ」の電話番号を第三者に明かさないでください。
- ・ご契約者様が本サービスのご利用規約に違反して当社の設備等を毀損したときには、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お支払いいただきます。

#### <免責事項>

- ・当社は、ご契約者様からのお問い合わせを遅滞なく受け付けすることを保証するものではありません。
- ・当社は、ご契約者様の問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決または解決方法の説明を保証するものではありません。また、当社のご契約者様のパソコン操作等に関するご理解を保証するものではありません。
- ・本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよびサービス提供事業者の正規サポートを代行するサービスではありません。お問い合わせの内容によっては、ご契約者様ご自身で各社に直接お問い合わせいただくことをお願いするに留まる場合があります。
- ・当社は電話サポート、リモートサポート、およびオンラインパソコン教室の内容を保証するものではありません。
- ・本サービスのご利用に伴って生じたご契約者様の被害および本サービスのご利用により、ご契約者様が第三者に対して与えた被害については、当社は一切の責任を負いません。

#### <利用料金>

月額基本料金	550 円
電話・リモートサポート	無料
オンラインパソコン教室	1,980 円／1 講座（約 30 分）

※記載内容は2023年3月24日現在のものです。※記載の価格は税込価格です。※サービス内容、提供条件、特典内容および適用条件は、改善等のため予告なく変更する場合があります。※記載されている会社名、製品名およびサービス名は、各社の登録商標および商標です。