

## BB サポートワイド会員規約

ソフトバンク株式会社

### 第1条（規約の適用）

1. 本規約は、ソフトバンク株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する「BB サポートワイドサービス」（以下「本サービス」といいます。）の利用契約に適用されるものとします。
2. 当社は、当社所定の方法で会員に通知することにより本規約を変更することがあります。その場合には、料金その他の本サービス提供条件は変更後の規約によります。

### 第2条（定義）

本規約において用いられる以下の用語は、それぞれ以下に記載する意味を有します。

1. 「利用契約」とは、本サービスを利用するために申込者と当社の間で、本規約に基づき締結される契約をいいます。
2. 「申込者」とは、本サービスへ申し込みを行った者をいいます。
3. 「会員」とは、申込者のうち当社との利用契約が成立した本サービスの利用者をいいます。
4. （削除）
5. （削除）
6. 「サポート料金表」とは、当社が提供する料金プラン（「BB サポートワイド」、「BB サポートワイドプラス」等）およびその料金を当社が別途定めたものをいいます。
7. 「接続機器」とは、会員がYahoo! BB サービス（後記第2条第10号に定義します。）、SoftBank 光（後記第2条第12号に定義します。）またはSoftBank Air（後記第2条第13号に定義します。）を利用するために必要な接続機器として、当社が指定するモデム等の機器をいいます。
8. 「レンタル規約」とは、会員が接続機器を当社よりレンタルするにあたり、当該レンタル契約に適用される、「機器レンタル規約」、「接続機器レンタル個別規定」をいいます。
9. （削除）
10. 「Yahoo! BB サービス」とは、LINE ヤフー株式会社および当社が提供するインターネット接続サービスの総称をいいます。
11. 削除
12. 「SoftBank 光」とは、東日本電信電話株式会社および西日本電信電話株式会社の提供する光コラボレーションモデルを活用し当社が提供する、光ファイバーを用いた電気通信サービスおよびインターネット接続サービスの総称をいいます。
13. 「SoftBank Air」とは、Wireless City Planning 株式会社からAXGP回線を借り受け、当社が提供する電気通信サービスおよびインターネット接続サービスをいいます。

### 第3条（利用契約の申し込みおよび申込内容の変更）

1. 本サービスの利用希望者は、予め本規約に同意の上、当社所定の方法により当社に対し利用契約の申し込みを行うものとします。
2. 申込者は、前項に定める申し込みの際に申込者自身に関する情報を正確に登録するものとし、

登録内容に不備があったことで会員が不利益を被ったとしても、当社は、一切その責任を負いません。

#### 第4条（利用申込の承諾）

1. 申込者が前条に規定する利用申し込みを行い、当社がその申し込みを承諾した場合、本サービスの利用に必要な会員 ID および必要な情報等を当社所定の方法により通知します。
2. 本サービス利用契約は、以下の場合に成立するものとします。
  - (1) Yahoo! BB サービス、SoftBank 光または SoftBank Air（以下合わせて「当社インターネットサービス」といいます。）の契約成立後に本サービスを申し込む場合は、当社がその申し込みを受諾した日を契約成立日とします。
  - (2)（削除）
  - (3) 当社インターネットサービスの契約成立前に本サービスを申し込む場合は、下記のいずれか早い日を契約成立日とします。
    - ①当社インターネットサービスの利用契約が成立した日。
    - ②当社インターネットサービスの会員回線に係る電話サービス取扱所内の工事を完了した日以降で、本サービスの利用を開始した日。
3. 当社は、次の各号の一に該当する場合には、利用契約の申し込みを承諾しないことがあります。
  - (1) 本サービスの利用契約申込の際の申告事項に、虚偽の記載、誤記、または記載漏れがあったとき。
  - (2) 申込者が未成年、成年被後見人、被保佐人または被補助人のいずれかであり、申し込みの手続が成年後見人によって行われておらず、または申し込みの際に法定代理人、保佐人もしくは補助人の同意を得ていなかったとき。
  - (3) 申込者が当社の提供する他のサービスの料金等の支払いをなさずあるいは遅延したとき。
  - (4) 過去に不正使用などにより利用契約を解除されていることまたは本サービスもしくは当社が提供する他のサービスの利用を停止されていることが判明したとき。
  - (5) その他当社が会員とすることを不適當と判断する合理的な事由がある場合
4. 利用申込の承諾後であっても、申込者が前項各号のいずれかに該当することが判明した場合、当社はその承諾を取り消すことができます。

#### 第5条（契約事項の変更）

会員は、利用契約の申込時に当社へ届け出た内容に変更があった場合には、速やかにその旨を当社所定の方法により当社に届け出るものとします。

#### 第5条の2（料金プランの変更）

1. 会員が、利用契約の料金プランを変更する場合、当社所定の方法により当社に対し料金プランの変更の申し込みを行うものとします。なお、会員の料金プランの変更の申し込みに対し当社が行う承諾については、第4条第3項および第4項が準用されるものとします。
2. 会員が、前項に規定する料金プランの変更を申し込み、その申し込みを当社が承諾した場合、以下に定める期日より、変更後の各料金プランを適用します。
  - (1) 「BB サポートワイド」から「BB サポートワイドプラス」への変更

当社がその申し込みを承諾した日

(2) 「BB サポートワイドプラス」 から 「BB サポートワイド」 への変更

当社がその申し込みを承諾した日を含む月の翌月 1 日

3. 料金プランの変更の申し込みをした日を含む月より 6 ヶ月間は、再度料金プランを変更することはできないものとします。
4. 2024 年 2 月 13 日までに本サービスの申し込みをした会員が、2024 年 2 月 14 日以降に料金プランの変更の申し込みを行った場合、当社がプラン変更申し込みを承諾した日にて、第 6 条の 2 に定める会員特典の提供を終了するものとします。

## 第 6 条（本サービス）

1. 当社は、本サービスを日本国内においてのみ提供します。
2. 当社が会員に対し提供する本サービスの内容は、以下の通りとします。
  - (1) 電話・リモートサポート
    - ・会員のパソコンや接続機器等に関する電話サポート
    - ・会員のパソコンにインターネット接続を介しアクセスし、遠隔操作にて行うサポート
  - (2) 訪問サポート
    - ・上記各号にて問題が解決できない場合および会員の要望により、当社派遣スタッフが直接回線設置場所に訪問し行う出張サポート
3. 本サービスで当社が提供するサポート内容の一覧はサポート料金表の通りとします。
4. 本サービスは、当社と申込者との間で本サービス利用契約が成立した時から利用できます。ただし、天災、事変その他の非常事態が発生した場合を除きます。

## 第 6 条の 2（会員特典）

1. 当社は 2024 年 2 月 13 日までに本サービスをお申し込みいただいた会員に対し、「レンタル接続機器に関する特典」（以下、「本特典」といいます。）を提供するものとします。なお、2024 年 2 月 14 日以降に料金プランの変更の申し込みを行った会員については当社がプラン変更申し込みを承諾した日にて、本特典の提供を終了します。
2. 本特典では、当社よりレンタルしている接続機器等が故障、破損、滅失等（以下「故障等」といいます。）し、会員に当社が別途定める「違約金」もしくは「修理交換料金」の支払い義務が発生した場合、または接続機器等の盗難・紛失が生じ、会員に「違約金」の支払い義務が発生した際に、当該支払い義務を免除します。ただし、このうち、接続機器の返還義務が生じたにもかかわらず会員が接続機器を返還しなかった場合の「違約金」は本特典の対象外とします。
3. 本特典は、以下の場合には適用されません。
  - (1) 会員の故意による行為又は不作為により前項の「違約金」または「修理交換料金」の支払事由が発生した場合
  - (2) 本特典の適用が、通常の利用では生じない程度の回数または頻度で行われている場合
  - (3) 合理的な理由に基づき虚偽申告であることが疑われる場合
  - (4) 前各号のほか、合理的な理由に基づき本特典の適用が不適切又は不相当であると認められる場合

## 第7条（会員の責任）

会員は、会員として有する権利を第三者に使用させたり、貸与、譲渡、担保に供するなどいかなる処分もしてはならないものとします。

## 第8条（会員 ID の取り扱い）

1. 会員は、本サービスを利用する為に当社がお知らせする会員 ID を利用するものとします。
2. 会員 ID は1会員に対し1つとします。
3. 会員は会員 ID の管理責任を負うものとします。
4. 会員は会員 ID を第三者に使用させたり、貸与、譲渡、担保に供するなどいかなる処分もしてはならないものとします。
5. 会員 ID の管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用などによる損害の責任は会員が負うものとし、当社は一切責任を負いません。
6. 会員は、会員 ID が盗まれたり、第三者に使用されていることを知った時には、直ちに当社にその旨を連絡するとともに、当社からの指示がある場合にはこれに従うものとします。

## 第9条（利用料金）

1. 本サービスの課金開始日は、以下各号に定めるとおりとします。
  - (1) 当社インターネットサービスの契約成立後に本サービスを申し込む場合は、本サービスの契約成立日を課金開始日とします。
  - (2) 当社インターネットサービスの契約成立前に本サービスを申し込む場合は、下記のいずれか早い日を課金開始日とします。
    - ①当社インターネットサービスの課金開始日。
    - ②当社インターネットサービスの会員回線に係る電話サービス取扱所内の工事を完了した日以降で、本サービスの利用を開始した日。
2. 会員は、電話・リモートサポートまたは訪問サポートの提供により、問い合わせた事項が解決または終了したことをもって、サポート料金表に定める内容に応じた料金を当社に支払うものとします。
3. 本サービスの課金開始月および終了月の利用料金は、原則として月額利用料金をお支払いいただくものとし、日割課金は行いません。
4. 当社は、料金等その他利用契約に基づき当社が会員に対して有する債権の請求および受領行為を第三者に委託できるものとします。

## 第10条（料金の支払い）

1. 本サービスにかかる利用料を支払う場合に、料金の計算方法、支払方法、延滞利息および解約時の取扱い等については「Yahoo! BB サービス会員規約（約款）」、「SoftBank 光サービス規約」または「SoftBank Air サービス規約」の定めによるものとします。
2. 訪問サポートにおいて、サポート料金表に定める遠方交通費が発生する場合、その実費を直接当社派遣スタッフに支払うものとします。

## 第 11 条 (会員による解約)

1. 会員が、当社の定める方法で当社に対し解約を申し出た場合、解約の申出日の属する月の末日（以下「解約成立日」といいます）をもって本サービスの利用契約を解約できます。ただし、会員は、解約申し出日より解約成立日までの間に、解約の意思の撤回をすることができるものとします。
2. 会員は、解約成立日が属する月の基本料金を支払うものとします。
3. 会員は、解約の申出日より解約成立日までの間は、本サービスの利用ができるものとします。
4. 会員は、解約成立日が属する月の翌月より 6 ヶ月間は、本サービスに再申し込みできないものとします。

## 第 12 条 (本サービスの中断)

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合は、会員に事前に通知することなく、本サービスの一部または全部を中断することがあります。
  - (1) 火災、停電、天災等の不可抗力により、本サービスの提供が困難な場合。
  - (2) 当社が合理的根拠に基づき運用上あるいは技術上本サービスの中断が必要であるか、または不測の事態により本サービスの提供が困難と合理的に判断した場合。
2. 前項第 2 号に基づく中断により、会員が損害を被った場合の当社の損害賠償責任は、当社に故意または重大な過失がある場合をのぞき、本サービスの利用料金の 1 ヶ月分を上限とします。

## 第 13 条 (本サービスの利用の停止)

1. 当社は、会員が次の各号のいずれかに該当する場合は、事前の通知または催告をすることなく、本サービスの利用を停止することがあります。
  - (1) 支払期日を経過しても本サービスの利用料金を支払わないとき。
  - (2) 本サービス利用料金の支払に使用するクレジットカードを発行したクレジット会社からクレジット利用契約の解除その他の理由によりクレジットカードの利用を認められなくなったとき。
  - (3) その他本規約のいずれかの条項に違反したとき。
  - (4) 当社が提供する他のサービスの会員の場合で、当該サービスの利用停止事由が発生したとき、またはこれらの利用を停止されたとき。
  - (5) その他、本サービスの利用にあたり、当社が合理的な根拠に基づいて、不適切・不相当と認められる行為と合理的に判断した場合。
2. 本条に基づき本サービスの利用が停止された場合であっても、利用契約が解除されるまでの間については、会員はサービス利用料金の支払い義務を免れないものとします。また、当社は、本条に基づく本サービスの利用停止により会員に発生した損害について、一切責任を負わないものとします。

## 第 14 条 (責任の制限)

1. 本サービスの提供にあたり、当社の責に帰すべき事由により、会員が本サービスを利用し、または利用することができず、これにより会員に損害を与えた場合、当社は会員が当該事由に基づき直接かつ現実に被った損害に限り賠償いたします。ただし、当該損害の原因になった

本サービスについて会員が直前の1年間（会員の当該本サービスの利用期間が1年間に満たない場合は、実際の利用期間）に当社に支払ったサービス利用料金を損害賠償額の上限とします。

2. 会員が消費者契約法第2条第1項に定める消費者の場合、当社の故意または重大な過失があるときは、前項に規定する損害賠償の制限規定は適用されないものとします。
3. 本サービスをご利用中に当社が会員に損害を与えた場合で、当社が当該損害の発生を事前予期できない場合については、その責を負わないものとします。ただし、会員が消費者契約法第2条第1項に定める消費者の場合、当社の故意または重大な過失があるときは、この限りではありません
4. 当社は本サービスの提供にあたり、会員のパソコン等に保存されているデータの消失、毀損改変等については保証いたしませんので、会員はパソコン等に保存されているデータ等のバックアップを予め作成するものとします。
5. 当社は、会員が消費者契約法第2条第1項に定める消費者以外（法人等）の場合、本サービスに基づき当該会員に生じた一切の損害について、本規約にて明示的に定める以外、賠償の責任を負わないものとします。

#### **第15条（サービス提供に関する不保証）**

当社は、会員に対する本サービスの提供に当たり、すべての問題に対するサポートの提供、または問題の解決を保証するものではありません。また、解決できなかった場合においても、利用料金をお支払いいただくことがあります。

#### **第16条（本サービスの変更、追加）**

当社は、理由の如何を問わず、また、何ら責任を負うことなく、本サービスの全部または一部の変更および追加ができるものとします。

#### **第17条（当社側からの解除）**

1. 当社は、本規約第13条第1項に基づき本サービスの利用停止を受けた会員が当社から期間を定めた催告を受けたにもかかわらず、なおその事由が解消されない場合には、会員に通知することにより、利用契約を解除できるものとします。
2. 前項に係らず、当社は、会員が次のいずれかに該当した場合には、利用停止せずに、利用契約を即時解除できるものとします。なお、この場合、会員が当社の提供する他のサービスを利用している場合には、当社は当該サービスの利用契約についても同様に解除することがあることを会員は予め了承するものとします。
  - (1) 会員によるご利用が当社の業務の遂行に特に著しい支障をきたす場合
  - (2) 会員に対する差押え、仮差押え、または仮処分命令の申立てがあった場合
  - (3) 破産、民事再生手続（個人債務者再生手続を含みます。）の申立てがあった場合
  - (4) 手形不渡その他支払いを停止した場合
  - (5) 当社からの通知が到達しなかった場合、その他居所が判明しない場合
  - (6) 会員が死亡したことを当社が知った場合
  - (7) 当社インターネットサービスの利用契約が終了した場合

- (8)その他、合理的な理由に基づき、会員として不適切・不相当と認められる場合
3. 利用契約が解除された場合、会員は、利用契約に基づく一切の債務につき当然に期限の利益を喪失し、未払債務の全額を直ちに当社に支払うものとします。

#### **第 18 条（利用契約終了後の措置）**

事由の如何を問わず、利用契約が終了した場合における本サービス利用中に係る会員の一切の債務は、利用契約の終了後においてもその債務が履行されるまで消滅しません。

#### **第 19 条（通知・連絡等）**

1. 当社は、書面による郵送、ホームページへの掲載、その他当社が適当であると判断する方法により、会員に随時必要な事項の通知・連絡等を行うものとします。
2. 当社が、ホームページへの掲載により会員に通知・連絡等を行う場合は、当該通知・連絡等を掲載してから 24 時間を経過した時に、その他の手段による通知・連絡等の場合は、当社が会員に当該通知・連絡等を発信した時に、効力を生じるものとします。

#### **第 20 条（第三者への委託）**

当社は、本規約に基づく当社の業務の全部または一部を第三者に委託して行わせることができるものとします。

#### **第 21 条（パーソナルデータの取り扱い）**

当社は、会員および申込者のパーソナルデータを「プライバシーポリシー」に定めるところにより、その目的の遂行に必要な範囲において取り扱うこととします。

#### **第 22 条（準拠法）**

本規約に関する準拠法は、すべて日本国の法令が適用されるものとします。

#### **第 23 条（紛争の解決）**

本規約または本サービスに関する一切の訴訟については、東京地方裁判所または東京簡易裁判所をもって第一審の専属的管轄裁判所とします。

#### **附則**

会員以外が本サービスを非会員価格で利用する際、サービス利用における諸条件は本規約の定めを準用するものとします。

ただし、以下の条項は準用対象から除外いたします。

第 4 条第 1 項・第 2 項(2)(3)、第 5 条、第 5 条の 2、第 6 条の 2、第 9 条第 1 項・第 3 項、第 11 条

(2006年12月19日実施)  
(2007年3月31日承継改定実施)  
(2007年8月15日実施)  
(2007年9月4日改定実施)  
(2008年5月15日改定)  
(2008年6月1日上記改定実施)  
(2009年6月19日改定)  
(2009年7月1日改訂実施)  
(2009年11月1日改訂実施)  
(2010年2月1日改定実施)  
(2010年3月31日改定実施)  
(2010年5月31日改定)  
(2010年6月1日上記改定実施)  
(2012年12月3日改定実施)  
(2013年5月8日改定実施)  
(2014年10月2日改定実施)  
(2014年12月12日改定実施)  
(2015年2月4日改定実施)  
(2017年9月1日改定実施)  
(2020年4月1日改定実施)  
(2022年4月1日改定実施)  
(2023年6月1日改定実施)  
(2023年10月2日改定実施)  
(2024年2月14日改定実施)  
(2024年4月1日改定実施)