

# 「おまかせ はたラクサポート サポートサービス」利用規約

実施：2020年6月30日（最終改定2024年3月26日）

## 第1章 総則

（本規約の目的）

第1条 東日本電信電話株式会社（以下「当社」といいます。）は、おまかせ はたラクサポート サポートサービス利用規約（以下「本規約」といいます。）を定め、これにより「おまかせ はたラクサポート サポートサービス」（別紙1（提供内容）及び別紙3（電話サポート及びリモートサポートのサポート対象及びサポート範囲）に規定する役務を提供するものとし、以下「本サービス」といいます。）を提供します。ただし、別段の合意（電気通信事業法（昭和59年法律第86号）第20条第5項の規定に基づくものを含みます。）がある場合は、その合意に基づく料金その他の提供条件によります。

（本規約の変更）

第2条 当社は、法令の規定に従い、本規約を変更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。

- 当社は、前項の変更を行う場合は、本規約を変更する旨及び変更後の規約の内容並びに効力発生時期を、契約者に対し、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。
- 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。
  - 当社ホームページにおける掲載
  - 電子メールの送信
  - CD-ROM等の記録媒体の交付
  - ダイレクトメール等の広告への表示

（用語の定義）

第3条 本規約においては、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
電気通信設備	電気通信を行うための機械、器具、線路その他の電氣的設備
インターネット接続回線	インターネット接続を行うための契約者回線
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
申込者	当社へ本契約の申込みの意思表示をしている者
本サービス	別紙3（電話サポート及びリモートサポートのサポート対象及びサポート範囲）に定めるクラウドサービスについて、別紙1（提供内容）及び別紙3（電話サポート及びリモートサポートのサポート対象及びサポート範囲）に規定する電話サポート、リモートサポート等を用いて利用方法の不明点解消やトラブル対応に努めるサポートサービス役務
本サービス取扱所	本サービスに関する業務を行う当社又は当社の契約事務委託先の事務所
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。）
電話サポート	別紙3（電話サポート及びリモートサポートのサポート対象及びサポート範囲）に定める、電話での契約者のパソコン及び周辺機器等（以下「サポート対象を利用する機器等」といいます。）の状況や課題解決方法の説明等
リモートサポート	別紙3（電話サポート及びリモートサポートのサポート対象及びサポート範囲）に定める、リモートサポートツールを有するサポート対象機器等を、契約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

サポート対象を利用する機器	別紙3（電話サポート及びリモートサポートのサポート対象及びサポート範囲）に定めるサポート対象を利用するためのパソコン等の機器
おまかせ はたラクサポート クラウドサービス	当社が別に定めるおまかせ はたラクサポート クラウドサービス契約約款に定めるサービス
契約者番号	当社が契約者を識別するために契約者単位で付与する一意の番号（当社が別に提供のおまかせ はたラクサポートクラウドサービスと重畳して契約する場合は、同一の番号となります。）
取引先	契約者が本契約に基づき利用する別紙3（電話サポート及びリモートサポートのサポート対象及びサポート範囲）の [サポート対象クラウドサービス] に定めるクラウドサービスを通じて書類の受領、請求書の発行または受領を行う契約者以外の者
クラウドサイン for おまかせ はたラクサポート	当社が別に定めるおまかせ はたラクサポート クラウドサービス利用規約に定める電子契約サービスメニュー
BtoB プラットフォーム請求書 for おまかせ はたラクサポート	当社が別に定めるおまかせ はたラクサポート クラウドサービス利用規約に定める請求書電子化サービスメニュー

## 第2章 本サービスの提供

（本サービスの提供範囲）

第4条 当社は、契約者に対し、別紙1（提供内容）及び別紙3（電話サポート及びリモートサポートのサポート対象及びサポート範囲）に定めるサービスを提供します。

（提供区域）

第5条 本サービスは、日本国内のインターネット通信が利用可能な区域において提供します。

（契約の単位）

第6条 当社は、本サービスの利用に際し、契約者番号ごとに1の本契約を締結します。

（契約申込の方法）

第7条 本契約を申し込もうとする者は、本サービスの申込に際して、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いただきます。

- (1) 契約者名義
- (2) 契約者住所
- (3) 連絡先電話番号
- (4) その他申込の内容を特定するための事項

（契約申込の承諾）

第8条 当社は、本サービスの申込があった場合には、当社所定の審査を行い、承諾する場合には、書面等をもって契約者に通知します。

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) 虚偽の事項を申告したとき。
- (4) その他当社の業務遂行上著しい支障があるとき。

3 当社が、第1項の規定により申込を承諾した後に、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。

(契約申込内容の変更)

第9条 契約者は、第7条(契約申込の方法)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。

(権利の譲渡の禁止)

第10条 本契約に基づく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、第11条(契約者の地位の承継)で定める場合を除き、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をしてはならないものとします。

(契約者の地位の承継)

第11条 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いただきます。

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、これを届け出ていただきます。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 本条第1項又は第3項の手続きがなされない期間においては、当社は、本サービスの提供を行わないことがあります。

(契約者の氏名等の変更の届出)

第12条 契約者は、7条(契約申込の方法)で規定する事項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。

(提供するプランの変更)

第13条 契約者は、契約したプラン、オプションを変更することができます。この場合、契約者は、第9条(契約申込内容の変更)の定めにより変更の手続きを行うものとします。プラン変更に伴う費用等については、別紙4(料金表)のとおりとします。

## 第4章 禁止行為

(営業活動の禁止)

第14条 契約者は、有償、無償を問わず、本サービスの全部又は一部を第三者に対して再提供することはできません。

(著作権等)

第15条 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等(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、特許権、商標権、ノウハウ等の一切の知的所有権は、当社又は当該物品等の使用を当社に対して許可する者に帰属するものとします。

2 契約者は、前項の物品等を以下のとおり取り扱っていただきます。

(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(第10条(権利の譲渡の禁止)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

### (利用中止)

第16条 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の保守上、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利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、あらかじめインターネットの利用その他の当社が適切と判断する方法により周知します。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。

### (利用停止)

第17条 当社は、契約者が次のいずれかに該当するときには、6ヵ月以内で当社が定める期間（本サービスに係る料金その他の債務（本規約の規定により、支払いを要することとなった本サービスの料金、工事に関する費用又は割増金等その他の債務をいいます。以下本条において同様とします。）を支払わないときは、その料金その他の債務が支払われるまでの間）、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（料金その他の債務に係る債権について、第44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することとなった場合は、その請求事業者に支払わないときとします。）。
- (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サービ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（当社と契約を締結している又は締結していた他のサービスに係る料金その他の債務に係る債権について、第44条（債権の譲渡）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ときとします。）。
- (3) 当社の名誉若しくは信用を毀損したとき。
- (4) 第10条（権利の譲渡の禁止）、第14条（営業活動の禁止）、第15条（著作権等）又は第37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、訪問の要請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) 当社に損害を与えたとき。
- (7) 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。

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、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。

### (利用の制限)

第18条 当社は、天災、事変その他の非常事態が発生し、又は発生するおそれがあるときには、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があります。

### (本サービス提供の終了)

第19条 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本契約を解除する場合は、インターネットの利用その他の当社が適切と判断する方法により周知します。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除日とします。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。

### (契約者が行う本契約の解除)

第20条 契約者は、本契約を解除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当社所定の方法により申し出ていただきます。

2 当社は、前項の規定により契約者が申し出た解除希望日をもって本サービスの解除日とします。ただし、契約者が申し出た解除希望日が、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、当該到達日を解除日とします。

(当社が行う本契約の解除)

第21条 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、本契約を解除することがあります。ただし、また、本項第3号に定める場合においては、事前の契約者への通知をすることなく本契約を解除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) 第19条(本サービス提供の終了)第1項に定めるとき。
- (3) 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、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

## 第6章 料金

(料金)

第22条 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。

(利用料金の支払義務)

第23条 契約者は、本契約に基づき本サービスの提供を開始した日の翌月から起算して、本契約の解約又は解除があった月までの期間について、別紙4(料金表)に定める月額利用料の支払いを要します。ただし、本サービスの提供を開始した月に契約の解約又は解除が行われた場合は当月分の月額利用料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月額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が生じた場合(2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、24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刻以後の利用できなかった時間(24時間の倍数である部分に限ります。)について、24時間ごとに日数を計算し、その日数に対応する本サービスの月額料金
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刻以後の利用できなかった時間(24時間の倍数である部分に限ります。)について、24時間ごとに日数を計算し、その日数に対応する本サービスの月額料金

(割増金)

第24条 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(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いただきます。

(延滞利息)

第25条 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年最大14.5%の割合で計算して得た額を延滞利息として支払っていただきます。ただし、支払期日の翌日から起算して15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 第44条(債権の譲渡)に規定する当社が別に定める場合に該当するときは、本条に規定する年当たりの割合

は、閏年の日を含む期間についても、365日当たりの割合とします。なお、当社は、延滞利息の他に請求する料金その他の債務がない場合は、延滞利息を請求しない場合があります。

(料金計算方法等)

第26条 当社は、契約者が本契約に基づき支払う料金のうち、別紙4(料金表)第1表(月額料金)に定める料金は料金月(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。以下同じとします。)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、当社の業務の遂行上やむを得ない場合は、前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。

3 当社は、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、は、月額料金をその利用日数に応じて日割します。

4 前項の規定による利用料金の日割は、当該月の暦日数により行います。この場合、第23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24時間ごととします。

5 当社は、本規約で別段の規定がある場合を除き、受領した料金について返金しないものとします。

6 契約者は、当社が請求した料金の額が本規約に定める料金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、別紙5(当社が別に定めることとする事項)において当社が別に定める場合を除き、支払いを要する料金(当社が請求した料金と本規約に定める料金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。

(端数処理)

第27条 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。

(料金等の支払い)

第28条 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いただきます。

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いただきます。

(料金の一括後払い)

第29条 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。

(消費税等相当額の加算)

第30条 第22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、別紙4(料金表)に定める額に消費税等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。

(料金の臨時減免)

第31条 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、インターネットの利用その他の当社が適切と判断する方法により周知します。

## 第7章 損害賠償

(責任の制限)

第32条 当社は、本サービスを提供すべき場合において、当社の責に帰すべき事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にあることを当社が知った時刻から起算して、24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。

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刻以後のその

状況が連続した時間（24時間の倍数である部分に限ります。）について、24時間ごとに日数を計算し、その日数に対応する本サービスの月額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 当社は、本サービスの提供に伴い当社の不法行為があったことによって契約者に損害が生じた場合、本サービスの1ヶ月の月額料金を上限として、契約者に損害賠償責任を負うものとします。なお、以下の各号に該当する損害については、当社は一切の責任を負いません。

(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な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

4 当社の故意又は重大な過失による場合には、前3項の規定は適用しません。

#### (免責事項)

第33条 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 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、オペレータが遠隔で実施した作業、及び当社が契約者からの申告に基づき代理設定した作業の内容について保証するものではありません。

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、オペレータが遠隔で実施した作業、当社が契約者からの申告に基づき代理設定した作業及び工事の実施に伴い生じる契約者の損害について、第32条（責任の制限）第3項に規定する場合を除き責任を負いません。

5 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モバイル端末、ソフトウェア（OS）等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等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。

6 オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業、オペレータが遠隔で実施した作業、及び当社が契約者からの申告に基づき代理設定した作業に関連して、契約者のID又はパスワードで実行された操作は、契約者による操作であるとみなし、これに伴い生じる契約者の損害について、当社は、第36条（責任の制限）第3項に規定する場合を除き責任を負いません。

7 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書面等をもって通知します。

8 本サービスは、あらゆるウイルスへの対応、不正通信の遮断及びセキュリティ対策機能を保証するものではなく、本サービスの利用により生じた契約者の損害及び契約者の行為又は契約者が利用する通信機器その他の機器の動作を通じて第三者が被った損害について、契約者は、自己の責任でこれを解決するものとします。

9 当社は、第34条（個人情報の取扱い）の規定に基づき取得した情報を削除したことに伴い生じる契約者又は第三者の損害について、責任を負いません。

10 契約者は、本サービスの利用により第三者に対し損害を与えた場合は、自己の責任でこれを解決するものとします。

11 当社は、本サービスの利用により生じる結果について、本サービスの提供に必要な設備の不具合、故障、第三者による不正侵入、商取引上の紛争、法令等に基づく強制的な処分その他の原因を問わず、責任を負いません。

12 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、利用の制限及び本サービス提供の終了をしたことに伴い生じる契約者の損害について、責任を負いません。

13 当社は、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損害については、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。）

## 第8章 個人情報の取扱い

### (個人情報の取扱い)

第34条 当社は、本サービス提供のため、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

メールアドレス（以下「個人情報」といいます。）を取得します。

- 2 当社は、前項の規定により取得した情報については、当社が別に定める「プライバシーポリシー」（<https://www.ntt-east.co.jp/policy/>）に基づき取り扱うものとします。
- 3 当社は、個人情報保護法の規定に基づき、第1項の規定により取得した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。
- 4 契約者は、当社が第44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、住所及び本サービスに係る連絡先電話番号等、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17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、料金の回収のため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。
- 5 契約者は、当社が第44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。
- 6 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。
- 7 当社は、当社が別に提供のおまかせ はたラクサポート クラウドサービス（以下「クラウドサービス」といいます。）の契約があった場合には、クラウドサービス利用規約に基づき提供を受けた情報を本条に基づき同様に扱うものとします。

## 第9章 保守

### （契約者の維持責任）

第35条 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契約者が用意（設置）した機器、インターネット接続回線、その他の設備を当社のホームページ等で定める利用環境に適合するよう維持、管理していただきます。

## 第10章 雑則

### （承諾の限界）

第36条 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とき等、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、その理由を契約者に通知します。ただし、本規約において別段の定めがある場合は、その定めるところによります。

### （利用に係る契約者の義務）

第37条 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を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) サポート対象を利用する機器がインターネットに接続できる環境であること。
  - (3) 本サービスの提供を受ける時点で、サポート対象を利用する機器が用意されており、設定作業等に必要なアカウントやパスワード等の設定情報が用意されていること。
  - (4) 本サービスの実施に必要な当社又は他の事業者が提供するソフトウェアライセンスに同意し、サポート対象を利用する機器へのインストールを承諾すること。
- 2 契約者は、リモートサポートの利用を要請する場合には、前項に定める条件に加え、次の各号に定める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サポート対象を利用する機器が使用可能な状態となっていること。
  - (2) リモートサポートの提供を受けるサポート対象を利用する機器にあらかじめ前項3号に定めるソフトウェアがインストールされていること。
  - (3) 当社のオペレータがサポート対象を利用する機器の遠隔操作を行うことを承諾すること。
  - (4) 当社のオペレータがサポート対象を利用する機器の遠隔操作を行う際に、オペレータが以下の情報を閲覧する



ことがあることを承諾すること。

- ① オペレーションシステムの種類、バージョン
- ② クライアント証明書 I D
- ③ マシン名
- ④ MAC アドレス
- ⑤ ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号
- ⑥ ハードディスクドライブの空き容量
- ⑦ デフォルトブラウザの種類、バージョン
- ⑧ デフォルトメールソフトの種類、バージョン
- ⑨ CPU 種類、動作周波数
- ⑩ メモリ容量
- ⑪ ルータの機種、ログインアカウント及びログインパスワード
- ⑫ その他、本サービスの提供において知り得てしまう情報

(5) 契約者が必要に応じて当社のオペレータの指示に基づき操作を実施すること。

3 契約者は次のことを守っていただきます。

- (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) 本サービスの利用に係る I D、パスワード等の適正な管理に努めること。
- (11) 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。

(契約者の当社に対する協力事項)

第 38 条 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事項に協力していただきます。

- (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) サポート対象を利用する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) サポート対象を利用する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。

(設備等の準備)

第 39 条 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サポート対象を利用する機器、インターネット接続回線、その他の設備を保持、管理し、必要なその他のサービスを利用するものとします。

2 契約者が本サービスを利用するために必要なインターネット接続回線、その他の設備及びサービスの利用料金は、本サービスの利用料金には含まれません。

(除外事項)

第 40 条 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 37 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、第 38 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補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。

(法令に規定する事項)

第41条 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。

(準拠法)

第42条 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。

(紛争の解決)

第43条 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、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

(債権の譲渡)

第44条 契約者は、本規約の規定により支払いを要することとなった料金を、当社が別紙5（当社が別に定めることとする事項）において別に定める事業者（以下「請求事業者」といいます。）に対し、別紙5（当社が別に定めることとする事項）において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。

(反社会的勢力の排除)

第45条 契約者は、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のいずれにも該当しないことを確約します。

(1)自ら又は自らの役員（取締役、執行役又は監査役が、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号）、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号）、暴力団員でなくなった時から5年間を経過しない者、もしくはこれらに準ずる者、又は暴力団若しくは暴力団員と密接な関係を有する者（以下、これらを個別に又は総称して「暴力団員等」という。）であること。

(2)自らの行う事業が、暴力団員等の支配を受けていると認められること。

(3)自らの行う事業に関し、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、又は、暴力団員等の威力を利用する目的で暴力団員等を従事させていると認められること。

(4)自らが暴力団員等に対して資金を提供し、便宜を供与し、又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。

(5)本契約の履行が、暴力団員等の活動を助長し、又は暴力団の運営に資するものであること。

2 当社は、契約者が次の各号の一に該当するときは、何らの通知、催告を要せず即時に本契約を解除することができます。

(1)第1項に違反したとき。

(2)自ら又は第三者をして次に掲げる行為をしたとき。

①当社もしくは当社の委託先に対する暴力的な要求行為

②当社もしくは当社の委託先に対する法的な責任を超えた不当な要求行為

③当社もしくは当社の委託先に対する脅迫的言辞又は暴力的行為

④風説を流布し、又は偽計若しくは威力を用いて、当社もしくは当社の委託先の信用を毀損し、又は当社もしくは当社の委託先の業務を妨害する行為

⑤その他前各号に準ずる行為

3 当社は、前項の規定により本契約を解除した場合、契約者に損害が生じても、これを賠償する責を負わないものとします。

(適格請求書の発行)

第46条 当社は、契約者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。契約者は、適格請求書の発行の請求をし、発行を受けたときは、1請求ごとに400円(税込価格 440円)及び郵送料等の支払いを要します。

附則（2020年6月30日東ビ開3サポ第20-00019号）

（実施期日）

1 この利用規約は、2020年6月30日から実施します。

附則（2021年3月22日東ビ開3サポ第20-00143号）

（実施期日）

1 この改正規定は、2021年3月22日から実施します。

附則（2021年7月30日東ビ開3サポ第21-00034号）

（実施期日）

1 この利用規約は2021年7月30日から実施します。

附則（2022年5月16日東ビ開3サポ第22-00011号）

（実施期日）

1 この利用規約は2022年5月16日から実施します。

附則（2022年6月10日東ビ開3サポ第22-00024号）

（実施期日）

1 この利用規約は2022年6月10日から実施します。

附則（2023年4月18日東開三サ 000200000005-01）

（実施期日）

1 この利用規約は2023年4月21日から実施します。

附則（2023年11月16日東開C業 000200000033-01）①

（実施期日）

1 この利用規約は2023年11月20日から実施します。

附則（2023年11月16日東開C業 000200000033-01）②

（実施期日）

1 この利用規約は2023年12月1日から実施します。

附則（2024年3月24日東開C業 000200000089-01）

（実施期日）

1 この利用規約は2024年3月26日から実施します。

【別紙 1（提供内容）】

[基本機能]

サポート時間	9 : 00～18 : 00 <sup>※1</sup>
サポート方法	電話・リモートサポートなど

[基本メニュー]

メニュー名	問合せ回数上限	サポート対象者	サポート内容	
基本契約	1月 <sup>※2</sup> あたり 20回まで <sup>※3※4</sup>	契約者	初期設定から運用時のサービス操作について一元サポート。	
問合せ回数追加オプション <sup>※4</sup>	1月 <sup>※2</sup> あたり 追加 20回まで <sup>※4※5</sup>	契約者	契約する度に問合せ回数が同月内に追加。	
取引先サポート オプション	1月 <sup>※2</sup> あたり 50回まで <sup>※4</sup>	サポート対象クラウドサービス <sup>※8</sup> を介して情報をやり取りする取引先	初期設定から運用時のサービス操作について一元サポート。	
取引先サポート 問合せ回数追加オプション <sup>※4</sup>	1月 <sup>※2</sup> あたり 追加 50回まで <sup>※4※5※6</sup>	サポート対象クラウドサービス <sup>※8</sup> を介して情報をやり取りする取引先	契約する度に問合せ回数が同月内に追加。	
オプション	導入サポートオプション Excel 移行支援ライトプラン	-	kintone for おまかせ はたラクサポートの契約者	Excel ファイルや CSV ファイルを kintone アプリへ変換する定額メニュー。（一定条件あり）
	導入サポートオプション Excel 移行支援スタンダードプラン	-	kintone for おまかせ はたラクサポートの契約者	ライトプランに加えたカスタマイズの対応。
	導入サポートオプション テンプレート設定支援ライトプラン	-	kintone for おまかせ はたラクサポートの契約者	対象テンプレートに対するフィールドの追加・名称変更・削除等を実施する定額メニュー。（一定条件あり）
	導入サポートオプション テンプレート設定支援スタンダードプラン	-	kintone for おまかせ はたラクサポートの契約者	ライトプランに加えたカスタマイズの対応。
操作・活用レクチャー ライトプラン	-	kintone for おまかせ はたラクサポートの契約者	オンラインにて実施する定額メニュー。（一定条件あり）	
操作・活用レクチャー スタンダードプラン	-	kintone for おまかせ はたラクサポートの契約者	ライトプランに加えたカスタマイズの対応。	

[自治体専用メニュー]

メニュー名	問合せ回数上限	サポート対象者	内容
-------	---------	---------	----

自治体向けサポート	無制限	契約者	初期設定から運用時のサービス操作について一元サポート。
自治体向けサポート (取引先サポート付)	無制限	契約者及びサポート対象クラウドサービス <sup>※8</sup> を介して情報をやり取りする取引先	初期設定から運用時のサービス操作について一元サポート。

[備考]

- ※1 祝祭日および年末年始（12月29日から翌年1月3日）を除く月曜日から土曜日の指定時間の間、専用受付番号で、当社オペレータによる受付およびサポートサービスを提供します。
- ※2 暦月を指します。
- ※3 契約者から当社オペレータへ問い合わせをいただいた回数となります。1契約あたり月20回を超えて電話・リモートサポートを利用する場合は、問合せ回数追加オプションの契約が必要となります。
- ※4 問合せ回数については翌月への繰り越しはできません。
- ※5 提供を開始した日を含む料金月のみへの適用となります。
- ※6 追加された回数については翌月への繰り越しはできません。
- ※7 基本契約プランをご契約いただいた場合のみ利用できるオプションとなります。
- ※8 当社提供のクラウドサイン for おまかせ はたラクサポート、BtoBプラットフォーム請求書 for おまかせ はたラクサポート及び株式会社弁護士ドットコム提供のクラウドサイン、インフォマート株式会社提供のBtoBプラットフォーム請求書

【別紙2（リモートサポートツールの動作環境）】

オペレーションシステム	最新の利用条件は、NTT 東日本公式ホームページでご確認ください。 NTT 東日本公式 HP : <a href="https://business.ntt-east.co.jp/support/ohs/">https://business.ntt-east.co.jp/support/ohs/</a>
CPU	
メモリ	
HDD	
LAN	
その他	

【別紙3（電話サポート及びリモートサポートのサポート対象及びサポート範囲）】

電話サポート及びリモートサポート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。

[サポート対象クラウドサービス]

サービス提供元	サービス名
東日本電信電話株式会社	おまかせ はたラクサポート クラウドサービス
株式会社ヒューマンテクノロジーズ	KING OF TIME
freee 株式会社	freee 人事労務
freee 株式会社	freee 会計
freee 株式会社	freee 経費精算
株式会社 SmartHR	SmartHR
GMO グローバルサイン株式会社	GMO トラスト・ログイン
弁護士ドットコム株式会社	クラウドサイン
株式会社インフォマート	BtoB プラットフォーム請求書
サイボウズ株式会社	kintone

[サポート内容]

初期設定、基本的な操作方法等を各サービスのマニュアルに記載の範囲でサポート

提供機能	サポート範囲
データ投入支援	クラウドサービスにおける各種データ投入支援
設定支援	サポート対象サービスの設定支援
操作・運用・活用支援	サポート対象サービスの操作支援、運用支援、活用支援
API 連携支援	他社サービスとの API 連携支援
トラブルシューティング	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

【別紙4（料金表）】

1. 料金

[基本メニュー]

区分		課金単位	料金額
基本契約		契約毎に月額 <sup>※1※2</sup>	3,500円 (税込金額 3,850円)
オプション	問合せ回数追加オプション	契約毎に月額 <sup>※1※2</sup>	2,000円 (税込金額 2,200円)
	取引先サポート オプション	契約毎に月額 <sup>※1※2</sup>	4,500円 (税込金額 4,950円)
	取引先サポート 問合せ回数追加オプション	契約毎に月額 <sup>※1※2</sup>	2,500円 (税込金額 2,750円)
	導入サポートオプション Excel 移行支援ライトプラン	Excel シート毎	30,000円 (税込金額 33,000円)
	導入サポートオプション Excel 移行支援スタンダード プラン	Excel シート毎	個別料金 <sup>※5</sup>
	導入サポートオプション テンプレート設定支援ライト プラン	テンプレート毎	25,000円 (税込金額 27,500円)
	導入サポートオプション テンプレート設定支援スタン ダードプラン	テンプレート毎	個別料金 <sup>※5</sup>
操作・活用レクチャー ライトプラン		1回毎	25,000円 (税込金額 27,500円)
操作・活用レクチャー スタンダードプラン		1回毎	個別料金 <sup>※5</sup>

[自治体専用メニュー]

区分	課金単位	料金額
自治体向けサポート[月額]	別の個別契約書等で定めた 月額 <sup>※1※2</sup>	別の個別契約書等で定める
自治体向けサポート[年額]	別の個別契約書等で定めた 年額 <sup>※3※4</sup>	
自治体向けサポート (取引先サポート付)[月額]	別の個別契約書等で定めた 月額 <sup>※1※2</sup>	
自治体向けサポート (取引先サポート付)[年額]	別の個別契約書等で定めた 年額 <sup>※3※4</sup>	

[備考]

- ※1 当社は、おまかせ はたラクサポート サービスの利用開始があった日を含む料金月に係る利用料金を適用しません。ただし、利用開始があった料金月におまかせ はたラクサポート サービスの廃止があった場合、または自治体専用メニューを除きます。
- ※2 料金月の途中でおまかせ はたラクサポート サービスの廃止があったときは、おまかせ はたラクサポート サービスの廃止があった日を含む料金月に係る料金額を適用します。
- ※3 自治体向けサポート年額メニューの基本契約期間は利用開始日を起算日とし、1年間とします。
- ※4 基本契約期間の途中で自治体向けサポート年額メニューの廃止があったときは、自治体向けサポート年額メニューの廃止があった月を含む別紙4（料金表）第2項（解約金）に定める解約金を適用します。
- ※5 担当者にて、個別に料金を提示します。



## 2. 解約金

区分	適用条件	解約金
自治体向けサポート[年額]	基本契約期間満了日の1ヶ月前までに解約した場合	基本契約期間内に解約することによって利用しなくなることとなった月数に申込みプランに応じた基本利用料を乗じた額
自治体向けサポート (取引先サポート付) [年額]		

【別紙5（当社が別に定めることとする事項）】

第26条（料金計算方法等）

規定内容	当社が別に定める事項
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44条（債権の譲渡）

規定内容	当社が別に定める事項
請求事業者	N T T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。 当社が料金月によらず随時に計算し請求する場合 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