リモートサポートサービス利用規約（RIALL 光）

実施：2026 年 9 月 29 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） 4
第９条（契約内容の変更） 4
第 10 条（権利の譲渡） 5
第 11 条（契約者の地位の承継） 5
第 12 条（契約者の氏名等の変更の届出） 5
第４章　禁止行為 5
第 13 条（営業活動の禁止） 5
第 14 条（著作権等） 5
第５章　利用中止等 6
第 15 条（利用中止） 6
第 16 条（利用停止） 6
第 17 条（利用の制限） 6
第 18 条（本サービスの提供の終了） 6
第 19 条（契約者による契約解除） 7
第 20 条（当社による契約解除） 7
第 20 条の２（契約終了時の取扱い） 7
第６章　料金 7
第 21 条（料金） 7
第 22 条（利用料金の支払義務） 7
第 23 条（割増金） 8
第 24 条（延滞利息） 8
第 25 条（料金計算の方法等） 8
第 26 条（端数処理） 8
第 27 条（料金等の支払） 8
第 28 条（料金等の一括後払） 9
第 29 条（消費税相当額の加算） 9
第 30 条（料金等の臨時減免） 9
第７章　損害賠償 9
第 31 条（責任の制限） 9
第 32 条（免責事項） 9
第８章　個人情報の取扱 10
第 33 条（個人情報の取扱） 10
第９章　雑則 10
第 34 条（利用に係る契約者の義務） 10
第 35 条（設備等の準備） 11
第 36 条（法令に規定する事項） 11
第 37 条（準拠法） 11
第 38 条（紛争の解決） 11
第 39 条（債権の譲渡） 11

附則（2026 年 9 月 29 日）…… 11
【別紙１（提供時間）】…… 12
【別紙２（本ソフトの動作環境）】…… 12
【別紙３（オンラインパソコン教室のカリキュラム）】…… 12
【別紙４（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）】…… 12
【別紙５（料金表）】…… 13
【別紙６（本ソフトが取得する情報）】…… 13
【別紙７（当社が別に定めることとする事項）】…… 14

第１章　総則

第１条（本規約の目的）

RIALL株式会社（以下「当社」といいます。）は、このリモ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、これによりリモートサポートサービス（以下「本サービス」といいます。）を提供します。本サービスの利用については、本規約及びその他の個別規定並びに追加規定(以下「個別規定等」といいます。）が適用されます。なお、本規約と個別規定等との間に齟齬が生じた場合、個別規定等が本規約に優先して適用されるものとします。

第２条（本規約の変更）

当社は、本規約（別紙を含みます。）を、契約者の承諾を得ることなく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。

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。その他本規約で使用する用語の意味は、本規約で別段の定めがない限り、当社が別に定めるＩＰ通信網サービス契約約款で使用する用語の意味に従います。

用語	用語の意味
RIALL 光	当社が別に定める IP 通信網サービス契約約款（以下「IP 通信網サービス契約約款」といいます。）に定める***（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) RIALL 光　ファミリータイプ（E） (2) RIALL 光　ファミリー・ハイスピードタイプ（E） (3) RIALL 光　ファミリー・ギガタイプ(1GB　Wi-fi 付)（E） (4) RIALL 光　ファミリー・ギガタイプ（E） (5) RIALL 光　マンションタイプ（E） (6) RIALL 光　マンション・ハイスピードタイプ（E） (7) RIALL 光　マンション・ギガタイプ(1GB　Wi-fi 付)（E） (8) RIALL 光　マンション・ギガタイプ（E） (9) RIALL 光　ファミリータイプ（W） (10) RIALL 光　ファミリー・ハイスピードタイプ（W） (11) RIALL 光　ファミリー・ギガタイプ（W） (12) RIALL 光　マンションタイプ（W） (13) RIALL 光　マンション・ハイスピードタイプ（W） (14) RIALL 光　マンション・ギガタイプ（W） (15) RIALL 光　ファミリー・エックスタイプ（E） (16) RIALL 光　ファミリー・エックスタイプ（W） (17) RIALL 光　マンション・エックスタイプ（E） (18) RIALL 光　マンション・エックスタイプ（W）
RIALL 光回線	RIALL 光に係る契約者回線
RIALL 光契約	当社から RIALL 光の提供を受けるための契約
RIALL 光契約者	当社と RIALL 光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
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（提供時間）に定めるところによります。
本ソフト	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等を有したソフトウェア。本ソフトの利用条件及び対象となるパソコン等については、別紙２（本ソフトの利用条件）に定めるところによります。
リモートサポート	本ソフト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課題解決等。
オンラインパソコン教室	専用受付番号への要請に基づき、1回30分程度でインターネットの活用方法等を解説するサービス。カリキュラムは別紙3（オンラインパソコン教室のカリキュラム）に定めるところによります。
本サービス	専用受付番号への要請に基づき、契約者のパソコン等の状況に関する問診、リモートサポート、電話での課題解決方法の解説及びオンラインパソコン教 室等を行うサービス。
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	RIALL光において、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
サービス情報サイト	RIALL光の動作確認及び情報提供等を目的として当社が設置・運営するサイト及び電気通信設備

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、契約者から請求があったときは、別紙3（オンラインパソコン教室のカリキュラム）に定めるカリキュラム及び別紙4（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）に定める機器、ソフトウェア及びサービスについて、本サービスを提供します。

第5条（提供区域）

本サービスは、本契約の申込みをするRIALL光に係るRIALL光契約者が利用している***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RIALL光契約につき、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RIALL光契約者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RIALL光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、受け付けた順序に従って承諾します。

2　当社は、前項の規定にかかわらず、次の何れかに該当すると当社が判断した場合又はその他当社が不適切と認める場合、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も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)　申込みの際に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く支障があるとき。

第9条（契約内容の変更）

1　契約者は、第7条（契約申込の方法）第1項第2号に定める契約内容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）の規定に準じて取扱います。

3　契約者は、第7条（契約申込の方法）に基づき当社に申し込んだオンラインパソコン教室等の実施希望日時、設定作業等の内容又はサービス対象機器等の変更がある場合には、当社所定の手続きに従って、速やかに当社に通知していただきます。

4　当社は、契約者から申込内容の変更の通知を受けたときは、第8条（契約申込の承諾）の規定に従って取り扱います。その場合、当社は、当初の申込内容に基づき当社が承諾したオンラインパソコン教室等の実施予定日時又は提供料金等の全ての契約内容の承継を保証するものではありません。

5　契約者は、その申込内容の変更に係る第 3 項に定める当社への通知をオンラインパソコン教室等の実施予定日の当日に行ったときは、設定作業等の実施予定日の変更を伴うものに限り、申込内容の変更にかかる費用として、別紙5に定める基本作業料と同額の費用を支払っていただきます。

第10条（権利の譲渡）

1　契約者は、本サービスに係るRIALL 光回線のRIALL 光契約に関する権利の譲渡があったときは、本規約に基づいて本サービスの提供を受ける権利を譲渡することができます。

2　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39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（契約者の地位の承継）

1　相続又は法人の合併もしくは分割により契約者の地位の承継があったときは、相続人または合併後存続する法人、合併もしくは分割により設立された法人も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RIALL 光回線のRIALL 光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。

第12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、住所も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頂きます。

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、住所もしくは居所又は請求書送付先への郵便等の通知をもって、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頂くことがあります。

第4章　禁止行為

第13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はできません。

第14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、特定ＦＴＴＨ事業者等、株式会社オプティム（以下「オプティム」といいます。）又は、本製品を製作する上で必要となるソフトウェアの使用を当社、特定ＦＴＴＨ事業者等若しくはオプティムに対して許可をする者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通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、逆コンパイル又はアセンブルを行わないこと。
(3)　営利目的の有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。

第 5 章　利用中止等

第 15 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)　当社又は特定ＦＴＴＨ事業者等の電気通信設備の保守上又は工事上やむを得ないとき。
(2)　第 17 条（利用の制限）の規定により、本サービスの利用を中止するとき。
(3)　当社又は特定ＦＴＴＨ事業者等が設置する電気通信設備又は本ソフトの障害、その他やむを得ない事由が生じたとき。
(4)　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 16 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、支払期日を超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 39 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ほかの***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（その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 39 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 13 条（営業活動の禁止）、第 14 条（著作権等）又は第 34 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を実施し又はサポートサービス及びオンラインパソコン教室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)　本規約に反する行為であって、本サービス又は RIALL 光等に関する当社の業務の遂行又は当社又は特定ＦＴＴＨ事業者等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 17 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。）を行うことがあります。

第 18 条（本サービスの提供の終了）

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除

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。

3　当社が、第7条第1項の規定により申込みを承諾した後に、申込者が前項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。

4　当社が本サービスを提供する前提となる当社と卸事業者との間の契約が理由のいかんを問わず終了したとき、その他理由のいかんを問わず、卸事業者から、特定約款に基づくサービスの提供を受けられなくなったときは、本サービスの提供に関する契約は、何らの手続を要することなく、当然に終了するものとします。この場合、当社は、契約者に対して、当該終了の事実を事後的に通知するものとします。

第19条（契約者による契約解除）

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通知して頂きます。

第20条（当社による契約解除）

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。

1　第16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。但し、当社は、第16条（利用停止）第1項のいずれかに該当する場合に、その事実が当社の業務に著しい支障を及ぼすと判断したときは、本サービスの利用停止をしないで本契約を解除できるものとします。

2　本契約に係るRIALL光契約について、RIALL光契約の解除又は第3条（用語の定義）に定めるRIALL光以外のIP通信網サービスの品目又は細目への変更があったとき。

3　第18条（本サービスの提供の終了）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　契約者が料金その他の債務について、支払期日を超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39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。）

第20条の2（契約終了時の取扱い）

契約者は、事由のいかんを問わず当社及び卸事業者との間の契約が終了し又は当社が本サービスを廃止しようとする場合には、当社又は卸事業者等が契約者に対し、卸事業者等が提供する本サービスに係る契約の申込みを勧誘等することがあることを、予め了承します。

第6章　料金

第21条（料金）

当社が提供する本サービスの料金は、別紙5（料金表）に定めるところによります。

第22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、契約の解除があった日の前日までの期間（提供を開始した日と解除又は廃止のあった日が同一の日である場合は、1日間とします。）に係る別紙5（料金表）に規定する月額料金、及び請求書等の発行に関する料金の支払いを要します。また、契約者は、オンラインパソコン教室を利用したときは、別紙5（料金表）に規定するオンラインパソコン教室料金の支払いを要します。なお、本サービスの利用料金、及びオンラインパソコン教

室料金の支払いを当社が提供するその他サービス約款及び利用規約と合算して保守料金を請求する場合、契約者はその他サービス約款及び利用規約に基づき支払いをするものとします。

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、その本サービスを全く利用できない状態（その契約に係る電気通信設備による全ての通信に著しい支障が生じ、全く利用できない状態と同程度の状態となる場合を含みます。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。）にそのことを当社及び特定ＦＴＴＨ事業者等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。	そのことを当社及び特定ＦＴＴＨ事業者等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その本サービスについての月額料金
2 当社又は特定ＦＴＴＨ事業者等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。	そのことを当社及び特定ＦＴＴＨ事業者等が知った時刻以後の利用できなかった時間について、その時間に対応するその本サービスについての月額料金
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

第 23 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 5（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 24 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（ＩＰ通信網契約者が法人の場合（法人に相当するものと当社が認めるものを含みます。）であって当社が別に定める場合は年 14.5%の割合とします。）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、この限りでありません。

2　第 39 条（債権の譲渡）に規定する当社が別に定める場合に限り、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。

第 25 条（料金計算の方法等）

1　当社は、契約者がその契約に基づき支払う料金のうち、利用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契約の解除又は廃止等があったとき。

(3)　料金月の初日に本サービスの提供を開始し、その日にその契約の解除又は廃止があったとき。

(4)　第 22 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。

3　前項の規定による月額料金の日割は、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 24 時間をその開始

時刻が属する暦日とみなします。

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　契約者は、当社が請求した料金等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、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。

第 26 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 27 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 28 条（料金等の一括後払）

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 29 条（消費税相当額の加算）

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 5（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、この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。

（注 1）　本条において、別紙 5（料金表）に定める額とされているものは、税抜価格（消費税相当額を加算しない額をいいます。以下同じとします。）によるものとします。

（注 2）　別紙 5（料金表）において税込価格（税抜価格に消費税相当額を加算した額をいいます。以下同じとします。）と表示されていない額は、税抜価格とします。

（注 3）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 30 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。

（注）当社は、料金の減免を行ったときは、https://www.riall.co.jp 等により、その旨周知を行います。

第 7 章 損害賠償

第 31 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、当社又は特定ＦＴＴＨ事業者等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（その契約に係る電気通信設備による全ての通信に著しい支障が生じ、全く利用できない状態と同程度の状態となる場合を含みます。以下、本条において同じとします。）にあることを当社及び特定ＦＴＴＨ事業者等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、当社又は特定ＦＴＴＨ事業者等は、本サービスが全く利用できない状態にあることを当社及び特定ＦＴＴＨ事業者等が知った時刻以後のその状態が連続した時間（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 32 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、本サービスの提供をもって、オンラインパソコン教室で提供する講座内容に関する契約者の完全な理解を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、リモートサポート及びオンラインパソコン教室の内容について保証するものではありません。

6　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、リモートサポート及びオンラインパソコン教室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。

7　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。

8　当社は、第 15 条（利用中止）、第 16 条（利用停止）、第 17 条（利用の制限）、第 18 条（本サービスの提供の終了）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。

9　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。）

10　当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは専用電話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 33 条（個人情報の取扱）

1　契約者は、本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者（卸事業者等及び特定ＦＴＴＨ事業者を含みますが、これらに限りません。以下同様とします。）から請求があったときは、当社がその契約者の氏名及び住所等を、その事業者に通知する場合があることについて、異議なく同意して頂きます。

2　契約者は、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個人情報を知り得てしまう場合があることについて、異議なく同意して頂きます。

3　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 6（本ソフトが取得する情報）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。

4　契約者は、当社が第 39 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 RIALL 光の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 16 条（利用停止）の規定に基づきその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、異議なく同意していただきます。

5　契約者は、当社が第 39 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、請求事業者がその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、異議なく同意していただきます。

6　契約者は、本サービスを現実に利用する従業者その他の利用者が存在する場合において、前 5 項の目的を達するため前 5 項に規定する情報が必要になる場合には、当該利用者をして、当社が当該情報を卸事業者等、特定ＦＴＴＨ事業者、協定事業者、請求事業者に通知することをあらかじめ異議なく承諾させるものとします。

第 9 章 雑則

第 34 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) 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。

(3) サポート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、リモートサポート又はオンラインパソコン教室の利用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) リモートサポート及びオンラインパソコン教室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) サポートサービス及びオンラインパソコン教室の提供を受ける契約者のパソコン等に予め本ソフトがインストールされていること。

(3) 契約者は当社が発行する電子証明書の受領を承諾し、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オペレータと本ソフトがインストールされたサポートサービス及びオンラインパソコン教室の提供を受ける契約者のパソコンの間の 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。

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) 当社又は特定ＦＴＴＨ事業者等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。

5 当社又は特定ＦＴＴＨ事業者等は、電気通信設備の保守上若しくは工事上やむを得ない場合又は本サービスの提供上必要がある場合、契約者の承諾を得た上で、当該契約者の自宅又は事業所その他同等の場所に作業員を派遣し、作業を行う場合があります。

第35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、通信機器、RIALL 光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***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36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37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38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、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。

第39条（債権の譲渡）

契約者は、当社が、本規約の規定により当社に対して支払いを要することとなった料金を、当社又は特定ＦＴＴＨ事業者等が別に指定する事業者（以下「請求事業者」といいます。）に対し、譲渡（請求事業者への再譲渡を含むものとし、以後同様とします。）することをあらかじめ異議なく承諾するものとします。この場合において、当社、特定ＦＴＴＨ事業者等及び請求事業者は、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40条（約款の準用）

本規約に定めのない事項（反社会的勢力の排除を含みますが、これに限られません。）は、約款の規定を準用します。

附則（平成年月日）

（実施期日）

本規約は、　2026年　9月　29日から実施します。

【別紙 1（提供時間）】

当社は、専用受付番号にて 9:00～21:00（年中無休）の間、本サービスを提供します。

【別紙 2（本ソフトの利用環境）】

<table>
<tr><td rowspan="5">パソコン</td><td>オペレーションシステム</td><td rowspan="7">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：https://flets.com/osa/remote/s_offer.html</td></tr>
<tr><td>CPU</td></tr>
<tr><td>メモリ</td></tr>
<tr><td>HDD</td></tr>
<tr><td>LAN</td></tr>
<tr><td colspan="2">スマートフォン、タブレット端末</td></tr>
<tr><td colspan="2">通信環境</td></tr>
</table>

【注意事項】

- 初期設定の際に当社から発行される証明書の受領を承諾すること
- 電子証明書（※）の発行･受領台数が累計で 5 台までであること

※ 電子証明書とは、リモートサポート機能を使用する際に、サポート対象のパソコン等を識別するための電子的な証明書です。電子証明書を受領していないパソコン等においてリモートサポート機能は動作しません。

【別紙 3（オンラインパソコン教室のカリキュラム）】

本サービスで提供するオンラインパソコン教室のカリキュラム（1 カリキュラム概ね 30 分程度）については、当社が別に定める規定によります。

【別紙 4（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）】

本サービス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。なお、本別紙により規定する主なサポート対象以外のサポート対象及び詳細については、当社が別に定める規定によります。
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
      ・光 LINKPC、ルータ、IP セットトップボックス、テレビ電話、ひかりホームカメラ（クルリモ）等当社又は特定ＦＴＴＨ事業者等提供機器
      ・パソコン本体、モニタ、キーボード、マウス
      ・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
      ・スマートフォン、タブレット端末
   (2) サポート内容
      ***・パソコン・テレビ及び家庭内 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
      ※スマートフォン及びタブレット端末については、RIALL 光との Wi-Fi 接続設定

2. ソフトウェア
   (1) 主なサポート対象
      ・RIALL 光接続ツール等当社又は特定ＦＴＴＨ事業者等提供ソフトウェア
      ・オペレーションシステム（Windows、MacOS）
      ・ブラウザ・メーラ
      ・メディアプレーヤ
      ・ウィルス対策
   (2) サポート内容
      インストール、初期設定、個人での利用を想定した基本的な操作方法

3. サービス
   (1) 主なサポート対象
      ・RIALL 光、RIALL 光電話等当社提供サービス
      ・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

【別紙 5（料金表）】

1. 月額料金
   500 円（税別）

2. オンラインパソコン教室料金
   1 カリキュラムにつき 1,800 円（税別）

3. 請求書等の発行に関する料金の額等
   (1) 請求書等の発行に関する料金の適用
      ア　請求書等の発行に関する料金は、発行手数料として算定します。
      イ　発行手数料は、リモートサポートサービス、RIALL 光の料金その他の債務の支払い（リモートサポート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
（ア）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。

ウ　次の場合については、(2)（請求書等の発行に関する料金の額）の規定にかかわらず、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

（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

(2) 請求書等の発行に関する料金の額

区 分	単 位	料 金 額（税別）
発行手数料	１の請求書又は口座振替通知書の発行ごとに	200 円

【別紙 6（本ソフトが取得する情報）】

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、以下に規定する本ソフトがインストールされた契約者のコンピュータ端末、通信機器等の情報を取得します。なお、契約者が承諾しない場合であっても、本サービスの利用には何ら制限はありません。
当社は、契約者から取得した以下の情報については、本規約第 33 条（個人情報の取扱）に従って取り扱います。

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 ID
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

【別紙 7 （当社が別に定めることとする事項）】

第 10 条（権利の譲渡）における当社が別に定めるところは以下の通りです。

規定項目	定める内容
当社が定めるところ	RIALL 光回線に係るＩＰ通信網契約者の指定するところにより、当社が譲受人にそのリモートサポートサービス契約に係る権利の譲渡があった事実について確認することとします。

第 11 条（契約者の地位の承継）における当社が別に定めるところは以下の通りです。

規定項目	定める内容
当社が定めるところ	RIALL 光回線に係るＩＰ通信網契約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そのリモートサポートサービス契約者の地位の承継があった事実について確認し、その確認を持って、そのリモートサポートサービス契約者の地位の承継の届出があったものとみなします。

第 12 条（契約者の氏名等の変更の届出）における当社が別に定めるところは以下の通りです。

規定項目	定める内容
当社が定めるところ	氏名、名称又は住所若しくは居所の変更については、RIALL 光回線に係るＩＰ通信網契約者の指定するところにより、当社がリモートサポートサービス契約者にその氏名、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、その確認を持って、そのリモートサポートサービス契約者の氏名、名称又は住所若しくは居所に変更があったものとみなします。 請求書の送付先の変更については、第 12 条第１項から第３項の規定に準じます。

第 25 条（料金計算の方法等）第 5 項における当社が別に定める場合は以下の通りです。

規定項目	定める内容
当社が定める場合	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

別紙 5（料金表）における当社が別に定める場合は以下の通りです。

規定項目	定める内容
当社が定める場合	・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 ・リモートサポートサービスに係る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