

# 『まるごとサポート』 ご利用規約

## 第 1 章 総則

### 第 1 条 (サービス運営等)

1. 株式会社 Terra Communications (以下、「当社」といいます。) は、「まるごとサポート」利用規約 (以下、「本規約」といいます。) に従って、Terra 光のオプションサービスである「まるごとサポート」(以下、「本サービス」といいます。) を提供します。
2. 次条に定義する申込者に対して発する第 3 条に規定する通知は、本規約の一部を構成するものとします。
3. 当社が、本規約の他に別途当社の指定する方法にて定める、次条に定義する各サービスのみの利用規約および各サービスの「ご案内」または「サービスについて」等で規定する各サービス利用上の注意事項および利用条件等の告知も、名称の如何にかかわらず、本規約の一部を構成するものとします。
4. 申込者が本サービスを利用するには、本規約のほか、各サービスの利用規約、利用条件等に同意するものとします。本規約と各サービスの利用規約との間で抵触する条項等が存在する場合は各サービスの利用規約における定めが優先的に適用されるものとします。

### 第 2 条 (用語の定義)

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。

(1) 本サービス (まるごとサポート)

第 15 条にて定める当社が提供するサービス。

(2) 各サービス

本サービスを構成する、第 15 条各号に定める個別のサービス。

(3) 申込者

当社が指定する方法にて本サービスへの申込を行い、当社がこれを承諾し、当社所定の手続を完了した者。

(4) 利用契約

本規約に基づき当社と申込者との間に締結される、本サービスにおける各種サービスの提供に関する契約。

(5) 課金開始日

申込者へ、当社より発行された「開通のご案内」に記載されたご利用開始予定日の当月と翌月を無料期間とし、翌々月 1 日を課金開始日とする。

(6) 消費税相当額

消費税法 (昭和 63 年法律第 108 号) および同法に関する法令の規定に基づき課税される消費税の額ならびに地方税法 (昭和 25 年法律第 226 号) および同法に関する法令の規定に基づき課税される地方税の額。

### 第 3 条 (通知)

1. 当社から申込者への通知は、通知内容を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法等、当社が適当と判断する方法により行います。
2. 前項の規定に基づき、当社から申込者への通知を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法により行う場合には、当該通知は、その内容が本サービス用設備に入力され、インターネットによ

って発信された時点に行われたものとします。

#### 第 4 条（本規約の変更）

1. 当社は、本規約（各サービスの利用規約等の、本規約に基づく利用規約等を含むものとします。以下、同じとします。）を随時変更することができるものとします。なお、本規約が変更された場合には、申込者の利用条件その他の内容は、改定後の新規約を適用するものとします。
2. 変更後の本規約については、当社が別途定める場合を除いて、当社のホームページに表示した時点より、効力を生じるものとします。

#### 第 5 条（合意管轄）

申込者と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、横浜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 6 条（準拠法）

本規約に関する準拠法は、日本法とします。

#### 第 7 条（協議）

本規約に記載のない事項および記載された項目について疑義が生じた場合は、申込者と当社は誠意を持って協議のうえ、解決にあたることとします。

## 第 2 章 本サービスの利用契約の締結等

#### 第 8 条（利用契約の申込み・成立・期間）

1. 本サービス利用の申込みは、申込者が本規約に同意のうえ、当社所定の方法により行うものとします。
2. 利用契約は、前項の申込みに対し当社がこれを承諾することにより、成立するものとします。なお、申込者は当社が当該申込みを承諾しない場合があることをあらかじめ了承するものとします。

#### 第 9 条（申込者の登録情報等の変更）

1. 申込者は、当社へ届け出ている情報に変更がある場合は、当社へ届け出ている自身の住所、電話番号または本サービスの利用料金の決済に用いる口座情報やクレジットカードの番号、もしくは有効期限等に変更があるときは、事前に当社所定の変更手続を行うものとします。
2. 前項の変更手続が無かったこと、もしくは変更手続の遅滞により、申込者が通信不能等の不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。
3. 申込者が契約内容の変更を申し出た場合、当社は、申込者に対しその申し出に関する事実を証明する書類の提示を求めることがあります。
4. 技術的条件等から当社が当該契約者に対して本サービスの提供ができないと判断した場合、当該契約申込者は、約款に従い解約手続きをとるものとします。
5. 前項の変更手続が無かったこと、もしくは変更手続の遅滞により、申込者が通信不能等の不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

#### 第 10 条（申込者からの解約）

本サービスの申込者が利用契約を解約しようとするときは、次の事項に従うものとします。なお、申込者より利用契約の解約の申請が無い場合は、利用契約を自動的に更新するものとします。

- (1) 申込者が利用契約を解約する場合、当社は解約日をもって利用停止の処置をとるものとします。
- (2) 本条による解約の場合、解約日において発生している利用料金その他の債務の履行は第 4 章に基づきなされるものとします。

#### 第 11 条（当社からの解約）

1. 当社は、第 24 条（利用の停止）の規定により、本サービスの利用を停止された申込者が当社の指定する期間内にその停止理由を解消または是正しない場合、または当社からの通知が申込者に到達しない事を郵便の宛先不明等により確認した場合は、利用契約を解約できるものとします。
2. 当社は、申込者が利用契約を締結した後になって、以下の各号のいずれかに該当することが明らかになった場合、前項の規定にかかわらず利用契約を即時解約できるものとします。
  - (1) 申込者が実在しない場合。
  - (2) 本サービスの利用申込みの際に、虚偽の届出をしたことが判明した場合。
  - (3) 申込者の利用料金の決済に用いるクレジットカードにつき、カード会社の承認が確認できない場合。
  - (4) 申込者が、成年被後見人、未成年者、被保佐人または被補助人のいずれかであり、入会申込の手続が成年被後見人によって行われず、または入会申込の際に法定代理人、保佐人もしくは補助人の同意を得ていなかった場合。
  - (5) 申込者への本サービスの提供に関し、業務上または技術上の著しい困難が生じた場合。
  - (6) 申込者が、当社または本サービスの信用を毀損するおそれがある方法で本サービスを利用、またそのおそれがあると当社が判断した場合。
  - (7) その他、本項各号に準じる場合で当社が適当ではないと判断した場合。
3. 当社は、前各項の規定により利用契約を解約しようとするときには、その申込者に解約の旨を通知もしくは催告するものとします。ただし、やむを得ない場合にはこの限りではありません。
4. 本条に基づき当社から利用契約を解約する場合には、当社が定める日を解約日として、前条第 1 号および第 2 号の定めを適用するものとします。

#### 第 12 条（権利の譲渡制限）

本規約に別段の定めがある場合を除き、申込者が本サービスの提供を受ける権利は、譲渡、売買、質権の設定その他の担保にする提供等一切の処分をすることはできません。

#### 第 13 条（著作権）

1. 本サービスにおいて当社が申込者に提供する一切の提供物（本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ等を含みます。）に関する著作権および特許権、商標権、ならびにノウハウ等の一切の知的財産権は、当社または当社に使用を許諾した原権利者に帰属します。
2. 申込者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱うものとします。
  - (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、逆コンパイルまたは逆アサンプルを行わないこと。
  - (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。

### 第 3 章 本サービス

#### 第 14 条 （本サービスの内容）

本サービスとは、以下の各サービスからなるサービスの総称または各サービスをいいます。詳細なサービス内容は別紙 1「本サービスの詳細」に定めるとおりとします。

- ① 電話対応サービス
- ② 出張訪問サポート割引サービス

#### 第 15 条 （本サービスの制限・廃止）

1. 当社は都合により本サービスの全部または一部を一時的にまたは永続的に廃止することがあります。
2. 当社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、申込者に対し、該当の本サービスを廃止する日の 30 日前までに通知します。ただし、やむを得ない場合については、この限りではありません。
3. 本条第 2 項により当社が本サービスを廃止した場合、当社は申込者に対し、何らの責任を負わないものとしします。

### 第 4 章 利用料金

#### 第 16 条 （本サービスの利用料金、算出方法等）

本サービスの利用料金（以下「利用料金」といいます。）は、別紙 1「本サービスの詳細」に定めるとおりとします。

#### 第 17 条 （利用料金の支払義務）

1. 申込者は、課金開始日から起算して利用契約の解約日までの期間について、上記に定める利用料金およびこれにかかる消費税相当額を支払うものとしします。
2. 前項の期間において、第 23 条（保守等による本サービスの中止）に定める本サービスの提供の中止その他の事由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であっても、申込者は、その期間中の利用料金およびこれにかかる消費税相当額を支払うものとしします。
3. 第 24 条（利用の停止）の規定に基づく利用の停止があったときといえども、申込者は、その期間中の利用料金およびこれにかかる消費税相当額を支払うものとしします。
4. 本サービスの利用料金の日割は行わないものとしします。なお、別途当社が定める場合を除き、課金開始日より利用料金が発生するものとしします。
5. 当社の責に帰さない事由により申込者が本サービスを利用できない場合があっても、利用料金の減額等を行わないものとしします。

#### 第 18 条 （債権の譲渡および譲受）

1. 契約者は、月額利用料等本サービスまたは通信サービスに係る債権を当社が指定する譲渡先に譲渡することをあらかじめ承認するものとしします。この場合、当社は、契約者への個別の通知 または譲渡承認の請求を省略するものとしします。
2. 契約者は、本サービスを提供する当社以外の事業者（当社が別に定める者に限ります。以下この条において同じとしします）の規約等に定めるところにより当社に譲り渡すこととされた当該事業者の債権を譲り受け、当社が請求することをあらかじめ承認するものとしします。この場合、本サービスを提供する事業者

および当社は、契約者への個別の通知または譲渡承認の請求を省略するものとします。

3. 前項の場合において、当社は、譲り受けた債権を当社が提供する本サービスの料金とみなして取り扱います。

4. 契約者は、契約者が前条の定めにより当社が譲り受けた債権に係る債務を当社が定める支払期日までに支払わないとき（料金その他 の債務に係る債権について、本条 1 項の定めにより同条に定める事業者に譲渡することとなった場合は、その事業者を支払わないとき とします）は、当社がその料金の支払いがない旨等を、当社に債権を譲り渡した事業者へ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 19 条 （利用料金の支払方法）

1. 申込者は、本サービスの利用料金およびこれにかかる消費税相当額を、当社が定める支払方法により所定の支払いただきます。

2. クレジットカード支払いの場合、当該クレジットカード会社のクレジットカード利用規約において定められた振替日に、申込者指定の口座から引き落とされます。

3. 前二項の規定にかかわらず、本サービスの利用料金について、その全部または一部の支払時期を当社ホームページにて通知することにより変更することがあります。

4. 申込者は当社所定の方法で手続をすることにより、第 1 項の支払方法を変更できるものとします。

### 第 5 章 当社の義務

#### 第 20 条 （当社の維持責任）

当社は、当社の本サービス用設備を、本サービスの円滑な提供を目的として善良なる管理者の注意をもって維持します。

#### 第 21 条 （本サービス用設備等の障害等）

1. 当社は、本サービスの提供または利用について障害があることを知ったときは、可能な限りすみやかに申込者にその旨を通知するものとします。

2. 当社は、当社の設置した本サービス用設備等に障害が生じたことを知ったときは、すみやかに本サービス用設備を修理または復旧します。

3. 当社は、本サービス用設備等のうち、本サービス用設備に接続する当社が借り受けた電気通信回線について障害があることを知ったときは、当該電気通信回線を提供する電気通信事業者へ修理または復旧を指示するものとします。

4. 当社は、本サービス用設備等の設置、維持および運用に係る作業の全部または一部（修理または復旧を含みます。）を、当社の指定する第三者に委託することができるものとします。

#### 第 22 条 （個人情報の取扱等）

1. 申込者は、本サービスの提供に不可欠な当社の提携事業者から請求があったときは、当社がその申込者の氏名および住所等をその事業者へ、秘密保持と厳重管理を確認のうえ、通知する場合があることについて同意するものとします。

2. 当社は、本サービスの提供に当たって、申込者から取得した個人情報の取扱については、以下の項目の通り取り扱います。

3. 当社は、個人情報を取得する場合には、その目的、利用範囲を明示し、事前にご本人様の同意を得て適切に取得いたします。また、当社が取得した個人情報、お客様から提供を受けた個人情報はすべて同意を得た目的・利用範囲内でのみ適切に利用、提供、保管、管理を行い、利用目的終了後は適切に廃棄または返却いたします。
4. 当社は、個人情報の保護に関する法律をはじめ、当社の事業に関連する個人情報の取り扱いに関する法令、国が定める指針およびその他の規範を遵守いたします。
5. 当社は、取り扱う個人情報のリスクを十分に分析、認識し、厳正な管理の下で保管し、漏えい、滅失またはき損などを防止します。また、これらの事態が発生するリスクを察知した場合は、迅速に、適切な予防ならびに是正措置を実施いたします。
6. 当社は、取り扱う個人情報に関するご本人様からのご意見、苦情に対しては、取得時に提示する書面、または当社ホームページに苦情および相談の窓口を明示し、迅速な対応が可能なよう体制を構築、運用いたします。
7. 当社は、当社の事業のために利用するすべての個人情報の保護と適切な管理のために、個人情報保護マネジメントシステムを定め、役員・従業員等に周知・徹底するほか、IT 技術動向、個人情報保護に関する社会情勢、および取り扱う個人情報に関するご本人様からのご意見、苦情等の内容を充分考慮し、見直し、改善を行い、その水準を継続的に向上させてまいります。

## 第 6 章 利用の制限、中止および停止

### 第 23 条（保守等による本サービスの中止）

1. 当社は次の場合には、本サービスの提供を中止することがあります。
  - (1) 登録電気通信業者等が電気通信サービスを中止した場合。
  - (2) 申込者に対して、電話、FAX、電子メール等による連絡が取れない場合、または申込者宛てに発送した郵便物が宛先不明で当社に返送された場合。
  - (3) その他当社がやむをえないと判断した場合。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を中止するときは、あらかじめその旨を申込者に通知します。ただし、やむを得ない場合はこの限りではありません。また、前項の措置をとったことで、当該申込者が本サービスを利用できず、これにより損害が発生したとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。

### 第 24 条（利用の停止）

1. 当社は、申込者が次の各号のいずれかに該当する場合は、本サービスの利用を即時に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場合。
  - (2) 本サービスの利用料金の決済に用いる申込者の指定クレジットカードの利用が解約、更新その他の理由により確認できなくなった場合。
  - (3) 本サービスの利用料金の決済に用いる申込者の指定クレジットカードが紛失等の事由により利用不能となり、クレジットカード会社から緊急に停止すべき旨の連絡が当社に来た場合。
  - (4) 申込者に対する破産の申立があった場合、または申込者が成年後見開始の審判、保佐開始の審判も

しくは補助開始の審判を受けた場合。

(5) 申込者が過度に頻繁に問い合わせを実施し、または本サービスの提供に係る時間を延伸する等、当社の業務遂行に支障を及ぼしたと当社が判断したとき。

(6) 前各号のほかに本規約に違反した場合。

2. 当社は、前項の規定により本サービスの利用を停止するときは、あらかじめ停止の理由を申込者に通知します。ただし、当社の責めに帰すべき事由に因らない理由により、通知することができない場合にはこの限りではありません。

3. 当社は、本条第 1 項第 2 号または第 3 号の事由による本サービスの利用停止の場合、申込者の希望により、申込者が一時的にクレジットカード以外の決済方法を用いて利用料金を支払い、さらに後日新たに別のクレジットカードを登録することを条件に、本サービスを継続して使用することを認めることがあります。ただし、本項の規定は当社の義務を定めるものではありません。

4. 申込者が、本サービスの利用料金その他の金銭債務を所定の支払期日が過ぎてもなお支払わない場合、申込者は所定の支払期日の翌日から支払日の前日までの日数に、年 14.6%の割合で計算した金額を延滞損害金として、本サービスの利用料金その他の金銭債務に加えて一括して、当社が指定する方法で指定した日までに支払うものとします。また、その支払に必要な振込手数料その他の費用は、申込者の負担とします。

5. 本条の定めは当社が申込者に対して損害賠償を請求することを制限するものではありません。

#### 第 25 条（通信利用の制限等）

契約者は、その契約者回線に係る Terra 光契約約款に定めるところにより、契約者回線を使用することができない場合においては、本サービスを利用することができないことがあります。

### 第 7 章 損害賠償等

#### 第 26 条（損害賠償の制限・免責等）

1. 当社は、本規約で特に定める場合を除き、申込者が本サービスの利用に関して被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の責任を問わず、申込者が当社に支払う 12 ヶ月分の利用料金相当額を超えて賠償の責任を負わないものとします。ただし、申込者が本サービスの利用に関して当社の故意または重大な過失により損害を被った場合については、この限りではありません。

2. 当社は、本サービスによってアクセスが可能な情報、ソフトウェア等について、その完全性、真偽、正確性、最新性、信頼性、有用性、または第三者の権利を侵害していないこと等を一切保証しないものとします。

3. 当社は、申込者からの問い合わ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。

4. 当社は、本サービスの提供をもって、申込者の問題・課題等の設定、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。

5. 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の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、それぞれに対して申込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. 自然災害、サイバーテロ、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、本規約の規定外の事項であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は一切の責任を負いません。（サイバーテロとは、コンピューター・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ー・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また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。）

7. 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは本サービスの提供にかかる、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、あらかじめ書面の送付または当社のホームページへの掲載の方法等、当社が適当と判断する方法により行います。

#### 別紙 1 本サービスの詳細

##### 【本サービスの月額料金】

まるごとサポート：月額 700 円（税抜き）

##### 【サービスの内容】

- ① 月に 1 度訪問にてパソコン周辺機器、スマホ、タブレットの設定や簡易診断、軽微なトラブル対応（30 分以内）を行うサービス。

ただし以下の対応は本サービスの対象外とし、別途有料とある場合があります。

・機器の修理・分解・部品交換、データ復旧・バックアップ作業、業務用システムの設定、長時間作業（30 分超）、特殊ソフトの設定、高度なネットワーク構築、当社が技術的・時間的・安全面の観点から通常サポートの範囲を超えると判断した作業。

#### サポート範囲について

・ windows10 以降、macOS11 以降、iOS13 以降、android10 以降

※メーカーサポート終了商品は対象外。

サポート対象およ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）サポート対象

パソコン本体、モニター、キーボード、マウス、ルーター、無線 LAN アクセスポイント、ハブ LAN カード等のネットワーク機器、 ネットワーク接続可能なゲーム機器。

###### （2）サポート範囲

インターネット接続設定、家庭内ネットワークとの接続、マニュアルに記載された基本的操作。