

ぷらら サポートぷらす利用規約

第1条 総則

1. この規約（以下「本利用規約」といいます）は、株式会社NTTぷらら（以下「当社」といいます）が提供する「ぷらら サポートぷらす」（以下「本サービス」といいます）について、第2条に定める会員（以下「会員」といいます）が、本サービスを利用する際に適用される利用条件を規定するものです。

第2条 第2条（会員）

1. 会員とは、次のいずれかが該当する者をいいます。
 - (1) 当社が「ひかりTVプラットフォームサービス利用規約」または「ひかりTVエントリープラン・バリュープラン等利用規約」に基づき提供する映像配信サービス「ひかりTV」の契約者
 - (2) 当社が「ひかりTVショッピングサービス利用規約」に基づき提供する「ひかりTVショッピング」の契約者
 - (3) 当社が「ぷらら会員規約」等に基づき提供する個人向けインターネットサービス「ぷらら」の契約者

第3条 本利用規約と他規約との関係

1. 本利用規約は、第2条に該当するいずれかの会員規約（以下、「会員規約」という）の一部を構成するものとし、本利用規約に規定されていない事項については、会員規約を適用します。また、本利用規約と会員規約の規定が抵触するときは、本サービスの提供に関する限り、本利用規約が優先するものとします。会員は、本サービスを利用するにあたり、会員規約、本利用規約に同意するものとします。
2. 会員は、本サービスを利用するにあたり、会員規約、本利用規約に同意するものとします。

第4条 本利用規約の変更と廃止

1. 当社は、会員規約で規定する方法で会員に通知することにより、会員の承諾を得ることなく、本利用規約を変更または廃止することができるものとします。

第5条 用語の定義

1. この規約および本サービスにおいて、次の用語の意味について以下の通りとします。
 - ① 電話サポート
当社 が会員 に対し、電話を用いたサポートを行うサービスのこと。

② リモートサポート

当社が会員に対し、リモートサポートソフトを用いたサポートを行うサービスのこと。

【参考】訪問設定サポート

本サービスとは別に当社が紹介する訪問設定サポート事業者と会員が直接契約を行い、当該事業者が提供するサービスメニューの設定・修理・トラブルの解消、およびそれらに付随する作業等を行う有償作業のこと。

第6条 利用申し込み

1. 会員は、第2条に記載したいずれかの契約、1契約につき、それぞれ1つ申し込むことができることとします。
2. 本サービスの申し込みをする際は、当社所定の申し込み手続きを行った上で、本規約に同意したうえで当社へ申し込みをし、当社が承諾した場合、本サービスの契約が成立したものとします。(以下、「契約成立日」という)
3. 当社は、次の場合には本サービスの申し込みを承諾しないことがあります。
 - (1) 本サービスの申し込みにおいて虚偽の事実を記載した場合。
 - (2) 会員が料金等の債務不履行と認められる事実を行った場合、または支払を怠る恐れがあると当社が判断した場合。
 - (3) 過去に不正使用などにより、本利用規約もしくは会員規約に基づく契約等の解除、または本サービス等の利用を停止されたことがある場合。
 - (4) 本サービスの提供が技術的に困難と思われる場合。
 - (5) 申込者が、第2条1項に定める各契約者と同一の者とならない時。
 - (6) 申込者が未成年者であり、本サービスの申込にあたり、親権者または法定代理人の承諾を得ていない場合。
 - (7) その他、申込者が本サービスを利用することについて不相当である場合。
4. 利用申込の承諾後であっても、申込者が前項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あります。

第7条 料金

1. 当社は、本サービスに関わる利用料金について別記項目1に定めるものとします。
2. 月額基本料金は、月毎に定められるものとし、本サービスの契約成立日の属する月を1ヶ月目と起算し、3ヶ月目から発生するものとします。なお、本サービスの利用契約が成立した日が、当該月の中途であった場合でも、当該月における月額基本料金の日割計算は行わないものとします。
3. 当社は、会員に対し本条に関わる料金を請求し、会員は、遅滞なく支払うものとします。

第8条 本サービス内容と本サービスの対象/範囲

1. 本サービスは、一部ないしは全部を第三者に委託するものとします。
2. 本サービスは、電話サポートサービスおよびリモートサポートサービスを日本語にて提供するサービスです。専用サポートの連絡先、受付時間は、本サービスをお申し込みいただいた会員に、文書、メール、SNS等のいずれかの通知方法にてご連絡しております。また、会員からの要望に応じ、訪問設定サポート（都度有料）を別途紹介いたします。
3. 当社は会員に対して、以下のものを本サービスの対象とします。
 - (1) パーソナルコンピュータ
 - ① オペレーションシステム（以下、「OS」という）がプリインストールされている完成品として市販され、メーカーが現在もサポートしている。
 - ② 付属のマニュアルおよびリカバリー用メディアが用意されている。
 - ③ OSには正規のライセンスおよびプロダクトIDが用意されている。
 - ④ 増設機器と周辺機器は、市販のもので製品メーカーが現在もサポートを提供している。
 - ⑤ 付属のマニュアルおよびOSに適応したドライバーが用意されているソフトウェア（一般的なアプリケーションソフト）。
 - ⑥ インターネット接続（以下、「接続」とします。）は、プロバイダとの契約が完了、あるいはオンラインでの契約が可能である。
 - ⑦ 接続に必要な通信環境および機器一式が揃っている。
 - ⑧ 接続後の利用に支障のない機器およびソフトウェアが揃っている。
 - ⑨ <https://www.hikaritv.net/support/plus/>に定めるOSである。
 - (2) スマートフォン・タブレット
<https://www.hikaritv.net/support/plus/>に定めるものである。
 - (3) その他機器
<https://www.hikaritv.net/support/plus/>に定めるものである。
4. 本サービスの提供範囲及び訪問設定サポートの提供範囲については、別途<https://www.hikaritv.net/support/plus/>に定めるものとします。また、提供できかねる範囲は別記項目2に定めるものとします。

第9条 会員の当社に対する協力事項

1. 会員は、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協力を行っていただくものとします。
 - (1) 当社の求めに応じたID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) 本サービス対象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会員の責任におけるそれらの情報の複製の実施。
- (4) 本サービス対象機器等に機密情報がある場合における、本サービスの提供前の会員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。

第10条 本サービスの提供方法および有効期限

1. 会員は、本サービスを利用するときは、専用電話窓口へ電話し、申込情報を伝えます。当社は、会員から伝えられた申込情報により、会員の認証を行い、その認証が有効であった場合は、本サービスを提供します。
2. 本サービスの提供期間は、利用開始日から有効に会員として登録されている期間内とします。

第11条 本サービスの解約

1. 当社は、会員からの申し出により本サービスを解約するものとします。
2. 本サービスの解約が成立した日が、当該月の中途であった場合でも、当該月における月額基本料金の日割計算は行わないものとし、当該月の月額基本料金をご請求させていただきます。また、解約当該月中の再申し込みはできません。
3. 無料期間中の解約は不可といたします。
4. 当社は、会員が本サービスの利用料金の支払等について債務不履行の事実がある場合または第6条3項に定める事実が明らかになった場合、その他サービスの継続提供が著しく信義に反する場合、本サービスを解約する場合があります。その他当社が、本サービスの解約について適当であると判断した場合も同様とします。

第12条 責任の制限

1. 当社は、会員からの問い合わせを遅滞な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、会員の問題・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。問い合わせの内容によって

は、問い合わ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等を紹介することや、それぞれに対して会員自身で直接問い合わせすることを依頼するに留まる場合があります。

4. 当社が行った作業が原因で各種メーカーの無償サポートが受けられなくなった場合、会員のデータが消失した場合、当社の責に帰することのできない事由から生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益および第三者からの損害賠償請求に基づく会員の損害が発生した場合、作業時間の大幅な遅延が原因で会員に何らかの損害が生じた場合も、当社は一切責任を負いません。
5. 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、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、治安等を初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。)
6. 当社は、本サービスの提供をもってインターネットへの接続、メールの送受信、パソコンの周辺機器の利用、ウイルスの完全な発見及びその駆除、ソフトウェア(ドライバソフトウェア及びファームウェア等を含む)の完全なインストール、アップグレード、アンインストール又は会員のデータの完全なバックアップ及びその移行等を保証するものではありません。

第13条 承諾事項

1. 会員は、本サービスの利用につき、以下の点をあらかじめ承諾するものとします。
 - (1) 電話サポートサービスにおける電話での会話が保存されることおよび当社が指定する期間の経過後に保存された会話が削除されること。
 - (2) リモートサポートサービスの提供状況が電子データとして本サーバーに保存されることおよび当社が指定する期間の経過後に当該電子データが削除されること。
 - (3) オペレータが会員の情報を閲覧、抽出する場合があること。
ただし、閲覧または抽出した情報はリモートサポートの目的以外に使用することはありません。
 - (4) 当社が指定する期間の経過前の(1)に定める会話記録および前号に定める電子データの削除義務を当社が負わないことおよび会員から削除を要求できないこと。
 - (5) 当社の本サービスに関する業務の委託先が、本サービスの提供に必要な範囲で会員の個人情報を取り扱うこと。
 - (6) 会員からの問い合わせの内容によって本サービスを利用することができない場

合があること。

- (7) 本サービスを利用する場合の通信費等(利用者端末から本サーバーへアクセスする場合の通信費も含むがこれに限られない)は会員自らが負担すること。
- (8) 本サービスを利用するために必要な通信機器、通信回線、その他の環境が整備されていること。
- (9) 会員の端末に保存されている会員のデータの消失、毀損等につき、当社が一切責任を負わないこと。

附則

本規約は 2016 年 12 月 15 日より実施するものとします。

本規約は 2017 年 5 月 31 日より改定実施するものとします。

【別記】

1. 料金表

区分		月額基本料金（税込）	備考
基本サービス	電話 リモートサポート	540 円	1 契約毎

※ふらら サポートふらす会員向け訪問設定サポートの料金は、以下を参照ください。
https://www.hikaritv.net/resources_v2/hikari/all/images/support/plus/h_member_kakaku.pdf

2. サービス提供できかねる内容

- (1) ハードウェアの改造、または助長と思われるお問合せ
- (2) 体験版、β版ソフトウェアに関するお問合せ
- (3) プログラミング開発支援（HTML、マクロ、VBA、Access など）に関するお問合せ
- (4) スクリプティング、プログラミング、データベース、Web などの設計や開発に関するお問合せ
- (5) 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のお問合せ
- (6) 各種ソフトウェアのアップデートで提供される修正プログラムの詳細に関するお問合せ
- (7) ファイル交換ソフトウェアに関するお問合せ
- (8) ソフトウェアの設計または製造に関するお問合せおよび起因する障害に関するお問合せ
- (9) ソースコードの解析やシステムのパフォーマンス劣化による解析などのお問合せ
- (10) 企業向けソフトウェア、専用会計ソフトウェアに関するお問合せ
- (11) 日本語版以外の OS、アプリケーションおよびマニュアルに関するお問合せ
- (12) 違法行為（不正コピーなど）、または助長と思われるお問合せ
- (13) 事業用ネットワーク環境の再設定作業、インストール作業、インプリメント作業などのお問合せ
- (14) 大型複合機など固定 IP アドレスを使用する機器が導入された環境でのネットワーク共有のお問合せ
- (15) TCP/IP 以外のネットワーク接続方法に関するお問合せ
- (16) 海外からのお問合せ
- (17) オンライングループ作業に関するお問合せ