

ネットータルサポートご利用規約(2026年4月1日現在)

株式会社 NTT ドコモ(以下「当社」といいます)は、ネットータルサポートご利用規約(以下「本規約」といいます)に基づき「ネットータルサポート」(以下「本サービス」といい、詳細は第3条で定めます)を提供するものとします。

第1章 総則

第1条 用語の定義

本規約で使用する用語の定義については、次の各号に定めるとおりとします。本規約に特段の定めがない用語の定義は、Xi サービス契約約款、5G サービス契約約款、IP 通信網サービス契約約款及び音声利用 IP 通信網サービス契約約款等(以下、総称して「約款等」といいます)に従うこととします。

(1) Xi/5G サービス

当社が、Xi サービス契約約款又は5G サービス契約約款に基づいて提供する電気通信サービスをいいます。

(2) Xi/5G 回線契約

当社より Xi/5G サービスの提供を受けるために、Xi サービス契約約款又は5G サービス契約約款に基づき、当社とお客様との間で締結される回線契約(5Gサービス契約約款に規定するコースBに係るものを除きます)をいいます。

(3) ドコモ光サービス

当社が、IP 通信網サービス契約約款に基づいて「ドコモ光」「ahamo 光」の名称で提供する電気通信サービス、及び、音声利用 IP 通信網サービス契約約款に基づいて「ドコモ光電話」の名称で提供する電気通信サービスをいいます。

(4) ドコモ光契約

当社よりドコモ光サービスの提供を受けるために、IP 通信網サービス契約約款及び音声利用 IP 通信網サービス契約約款に基づき、当社とお客様との間で締結される回線契約をいいます。

(5) 当社通信サービス

Xi/5G サービス及びドコモ光サービスの総称をいいます。

(6) 当社通信サービス契約

Xi/5G 回線契約及びドコモ光契約の総称をいいます。

(7) 本契約

本規約に基づいて当社とお客様との間で締結される、本サービスの利用に係る契約をいいます。

(8) 本契約者

当社との間で、Xi/5G 回線契約(5Gサービス契約約款に規定するコースBに係るものを除きます。しかしコース B とドコモ光契約のペア回線は対象とする)又はドコモ光契約を締結しているお客様でかつ本契約を締結したお客様をいいます。

(9) 当社オペレータ

当社が、第 3 条に定める本サービスの各サービス、機能を提供するに際して、本契約者に対し、電話、メール等にて応対させていただくオペレータをいいます。

(10) 訪問スタッフ

本サービスの提供のための業務に従事し、また本契約者のご登録住所((20)で定義します)に訪問する当社又は当社の業務委託先の従業員をいいます。

(11) 本サービスソフトウェア

第3条に定めるリモートサポート機能を実現するために必要なソフトウェアであって、当社が別途指定するものをいいます。

(12) スマホ遠隔アプリ

リモートサポート機能の提供において、当社オペレータが対象スマホ等((15)で定義します)を遠隔で操作するために必要となるアプリケーションソフトウェアであって、当社が別途指定するものをいいます。

(13) リモートサポートシステム

当社がリモートサポート機能を提供するために使用する電子計算機及び設備等(本サービスソフトウェア及びスマホ遠隔アプリを含みます)をいいます。

(14) 本サービスアプリ

第 3 条に定める機器情報電子管理等機能を実現するために必要なスマートフォン及びタブレット端末向けのアプリケーションソフトウェアをいい、対応OS、対応スマートフォン等については、別途定めるものとします。

(15) 対象スマホ等

本サービスのうち、スマホ遠隔アプリ及び本サービスアプリを利用できる端末として、当社が別途指定するスマートフォン、タブレット、iPhone、iPad 端末の機器をいいます。

(16) 対象機器

パソコン、パソコン周辺機器、テレビ、ルーター等、インターネットに接続して通信を行うことができる機器のうち、当社が別途指定する機器をいいます。

(17) ネットータルサポートセンター

本サービスの受付、提供を行う電話、メール、チャット等の受付による窓口をいいます。

(18) 接続番号

リモートサポート機能及びスマホ遠隔アプリを利用した本サービスの提供を受ける都度、本サービスソフトウェアに入力することが必要な番号をいいます。

(19) 本サービスサイト

本サービスに関する情報を掲載した当社のインターネットウェブサイト

<<https://www.docomo.ne.jp/service/ntsupport/index.html>> (当該 URL 配下のインターネットウェブサイトを含み、当社がその URL を変更した場合は、変更後の URL とします)をいいます。なお、本規約において本サービスサイト上に定めることとしている条件については、本サービスサイト上の定め(本サービスサイト上の定めが変更された場合は変更後のものとします)も、本規約の一部を構成し、本規約の内容に含まれるものとします。

(20) ご登録住所

本サービスにおける訪問スタッフによる訪問場所として、本契約者にご指定いただく住所をいいます。ご登録場所の住所は、原則ご自宅又はご自宅に準ずる場所とし、公共施設、本契約者の勤務先等は指定することができないものとします。

(21) d アカウント等

当社が定める d アカウント規約・ビジネスdアカウント規約に基づき当社が発行した、ID 及びパスワードをいいます。

(22) LINE

株式会社 LINE が提供するコミュニケーションアプリ「LINE」をいいます。

(23) ペア回線

ドコモ光契約と対となる携帯電話回線を「ペア回線」といいます。

第 2 条 本契約の成立

1. 本サービスを利用することを希望されるお客様(以下「希望者」といいます)は、本規約にご同意いただいたうえで、当社が別途定める方法に従い、本契約のお申込み手続きを行う必要があります。また、希望者は、本契約のお申込み時点において当社との間で、Xi/5G 回線契約又はドコモ光契約を締結している必要があります。
2. 当社は、前項に基づき希望者からのお申込みを受けた場合、当社所定の審査が完了した時点で、希望者と当社との間に本契約が成立し、その効果が生じるものとします。ただし、当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、希望者のお申込みを承諾しない場合があるものとします。
 - (1) 過去に旧サービス又は本サービスの利用を停止され、又は本契約の全部若しくは一部を解除されたことがある場合。
 - (2) 前項に基づく旧サービス又は本サービスに係る契約の申込内容若しくは届出内容に不足若しくは不備があり、若しくは虚偽の内容が含まれる場合、又はそれらのおそれがある場合。
 - (3) 本規約に違反するおそれがあると当社が判断した場合。
 - (4) 当社が提供するサービスに係る料金その他の債務の支払を現に怠り、又は怠るおそれがある場合。
 - (5) その他当社が不相当と判断した場合。

第2章 本サービスについて

第2章の1. 本サービスの提供内容

第3条 本サービスの提供内容

1. 本サービスは、以下のサービス、機能を提供することを内容とし、その詳細は本サービスサイトに定めるとおりとします。なお、各サービス又は機能の詳細、提供条件、免責事項、例外事項等は次条以降又は本サービスサイト等に定めるものとします。また、本サービスの提供時間は、別紙 1 に定めるとおりとします。

(1) リモートサポート機能

当社オペレータが、電話、リモートサポートシステム又はスマホ遠隔アプリにより、以下の機能を提供することにより、対象機器及び対象スマホ等の他、当社が指定するサービス(当社以外の第三者が提供するサービス、ソフトウェア等を含み、以下「対象サービス」といいます)等の設定・操作について本契約者が抱える問題・課題(以下「相談課題」といいます)の解決方法の説明、対象機器、対象スマホ等及び対象サービスの操作・設定等のサポートを行うサービスです。なお、リモートサポート機能をご利用いただける対象機器は主にパソコンとなり、詳細は別途定めるものとします。

- ① 当社オペレータが遠隔で対象機器及び/又は対象スマホ等(当社が別途指定したルーターも含まれます)の画面を参照する機能。
- ② 当社オペレータが遠隔で対象機器及び/又は対象スマホ等(当社が別途指定したルーターも含まれます)、対象サービスの操作・設定を行う機能。
- ③ 当社オペレータが遠隔で対象機器の画面に図形を描画し、本契約者の操作を案内する機能。

(2) 修理

当社が、対象機器の故障修理を有償で行うこと又は対象機器を製造したメーカー(以下「製造メーカー」といいます)へ修理をお取次ぎするサービスです。この場合において当社は、本契約者に対し、電話によるヒアリングを行い、又は訪問スタッフがご登録住所にお伺いして対象機器の診断を行うことにより当社(当社の委託先を含みます)による修理の実施又は製造メーカーへの取次ぎの要否を判断するものとします。なお、当社が製造メーカーによる修理が適切であると判断した場合、当社は本契約者に対しその旨を通知のうえ、製造メーカーへ当該対象機器の修理の取次ぎを行うものとします。

(3) 訪問サポート

訪問スタッフが本契約者のご登録住所にお伺いし、対象機器又は対象サービスの初期設定・ネットワーク接続・基本操作・利用方法の説明や故障診断等を行うサービスです。

(4) データ復旧

対象機器のうち、当社が指定した機器に記録等されていた画像、文書等の各種データ(以下「対象データ」といいます)の復旧、復元(以下「復旧等」といいます)作業を行うサービスです。復旧等した対象データは、当社が指定した電磁的記録媒体に記録して返却するものとします。

(5) 買取

当社が、対象機器を買い取りさせていただき、当社による査定の結果に応じた d ポイント(法人名義のご契約の場合はドコモビジネスポイント)を進呈するサービスです。

(6) 機器情報電子管理等機能

本契約者が登録した対象機器の Q&A の確認、各情報(リコール情報、保証期限等)の管理ができる機能です。本機能は、本サービスアプリにより提供されるものとします。

(7) オンラインパソコン教室

当社オペレータが、リモートサポート機能を利用して、1 講座あたり 30 分で対象機器の活用方法等を解説するサービスです。

(8) ドコモ光/ahamo 光故障修理代金サポート

当社が次の適用条件に基づき、ドコモ光契約を締結した本契約者に提供するドコモ光サービスに係る設備、機器が故障した場合に、当該故障の修理に係る費用の上限を 1,100 円(税込)とするサービスです。対象となる機器については、当社がドコモ光契約を締結した本契約者にお貸出ししている機器とします。なお、故障の修理に係る費用は、当社が別途定める規定に基づいて本契約者に請求するものとします。

【適用条件】

- ・ 本サービスをご契約されている Xi/5G 回線契約のペア回線として設定されているドコモ光サービスに係る回線又は本サービスをご契約されているドコモ光サービスに係る回線であること。
- ・ ドコモ光サービスの故障受付窓口にて、故障修理を受付けた時点で、本サービスのご契約日から 14 日以上経過していること。なお、ドコモ光サービスの利用開始日までに本サービスをご契約いただいている場合は適用の対象とします。
- ・ 修理を実施した当月末まで本サービス及び本サービスをご契約されている Xi/5G 回線契約のペア回線として設定されている回線に係るドコモ光契約又は本サービスを契約されているドコモ光契約を継続してご契約いただいていること。

(9) LINE 受付機能

LINE のメッセージ機能を利用して、対象機器、対象スマホ、対象サービスの設定・操作についての相談課題の解決方法の説明及びサポートを行うサービスです。

2. 本契約者は、前項に定める本サービスの各サービス又は機能について、対象機器、対象スマホ等、又は対象サービスであってもご利用いただけない場合があることを予めご承諾いただきます。
3. 本サービスの利用可能地域(ネットータルサポートアプリ/ポータルサイトを含む)(以下「利用可能地域」といいます)及び本契約者が設定するご登録住所は、日本国内としますが、利用可能地域内であっても、通信環境、交通事情等によっては、本サービスの全部又は一部をご利用いただけない場合があることを本契約者は予めご承諾いただきます。
4. 本契約者は、本サービスのご利用にあたり、本契約が締結されていることを確認するために当社オペレータが求める情報をご通知いただく必要があります。なお、当社オペレータが求める情報をご通知いただき、本契約が締結されていることを確認できた場合、当該ご利用は本契約者によりなされたものとみなします。

第 4 条 本サービスの提供に関する共通の当社の責任、注意・免責事項等

1. 本契約者は、本サービスのご利用にあたり、当社に対象機器をお引き渡しいただく場合又は訪問スタッフにその操作を委ねる場合、本契約者ご自身の責任により、対象機器に記録されているデータ(対象機器へのログイン等に必要アカウント、パスワードを含みます)や設定(以下、総称して「データ等」といいます)の消去、又は、コピー、バックアップを取る等の措置を必要に応じて講じていただく必要があります。当社は、当該データ等が消去されていなかったこと、また対象機器上のデータ等のバックアップを取られていなかったことにつき、本契約者又は第三者に損害が生じた場合であっても、当社は責任を負いません。
2. 当社は、対象機器が本契約者から当社へ輸送される過程で、当該対象機器が破損、滅失又はデータ等の消去等の事象が発生した場合であっても、当社は責任を負いません。
3. 当社がお預かりした対象機器に、パスワード、ロック、その他セキュリティ措置が施されていた場合、本サービスの提供を受けることができない場合があることを本契約者は予めご承諾いただきます。
4. 当社が、本サービスの提供の過程で、対象機器に記録されているデータ等を消去し、又は初期化する場合があることを予めご承諾いただきます。また、対象機器の状態、状況によっては、当社(訪問スタッフ及び製造メーカーを含みます)による本サービスの提供の有無にかかわらず、対象機器に記録されているデータ等が消去されてしまう場合があることを本契約者は予めご承諾いただきます。
5. 本サービスは、主に本契約者ご本人に対し提供されるものであり、本契約者のご自宅及びこれに準じた場所でご利用いただくものとします。法人名義でも本サービスをご契約いただくことはできますが、多量の対象機器の設定作業等、事業の目的でご利用いただくこと又は第三者に本サービスを利用させる目的でのご利用はできないものとします。
6. 本契約者は、本サービスのご利用において、訪問スタッフによるご登録住所へ訪問をキャンセルする場合は、当該訪問日の前日 17 時まで(離島、島しょ部の場合には、訪問予定日の 7 日前までとし、以下同様とします)に、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くものとします。本契約者が、当社への通知を訪問予定日の前日 17 時以降に行い、本サービスの訪問日時が変更となったとき(本サービスの提供を希望する対象機器又は設定作業等の変更に伴い訪問日時が変更された場合を含みます)又は、本サービスの訪問予定日に本契約者が不在である等の理由により本サービスの提供ができなかったときは、基本訪問料及び交通費等をお支払いいただく場合があるものとします。
7. 前項の定めにかかわらず、本契約者は、ご登録住所が離島、島しょ部の場合には、訪問予定日の 7 日前までに当社への通知を行った場合であっても、当社が当該通知時点において当該訪問のために要する交通費等を負担していた場合は、当該交通費等をお支払いいただく場合があるものとします。
8. 本契約者が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、本契約者は、自己の責任と費用でこれを解決し、当社にいかなる責任も負担しません。
9. 本規約に基づく本サービスの利用中止、利用停止、本契約の終了(本契約の解除を含みます)、本サービス廃止な

ど、本規約の定めに従った当社の行為により本契約者が損害を被った場合であっても、当社は責任を負いません。

10. サイバーテロ(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、改ざんするなど的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)、自然災害等、不測の事態を原因として発生した被害については、当社は責任を負いません。

第2章の2. リモートサポート機能について

第5条 リモートサポート機能における当社の責任、提供条件等

本契約者は、以下各号の事項につき予めご承諾いただいたうえでリモートサポート機能をご利用いただくものとします。なお、当社オペレータは、本契約者がネットトータルサポートセンターに架電した際に、接続番号を通知するものとします。

- (1) 当社は、一の本契約者から、電話にて、多量のご相談をいただく等して、回線を占有され、他の本契約者に影響を及ぼす場合又はそのおそれがあると当社が判断した場合等、当社が不適切であると判断する行為がなされた場合、電話によるリモートサポート機能の全部又は一部を提供しない場合があります。
- (2) 当社は、本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。
- (3) 当社は、リモートサポート機能より、相談課題の解決方法の説明等のサポートに努めますが、相談課題の解決方法を提示できること、相談課題を解決すること等を保証するものではなく、本契約者の特定の使用目的への適合性、使用結果の完全性、有用性、的確性、信頼性、即時性等について何ら保証するものではありません。
- (4) 対象機器、対象スマホ等及び対象サービスの状態(通信環境、本サービスソフトウェア又はスマホ遠隔アプリの動作環境を含みます)によっては、当社オペレータが円滑に対象機器又は対象スマホ等の画面の参照又は操作設定等を行うことができず、リモートサポート機能のご提供ができない場合があります。
- (5) 本契約者が、対象機器又は対象スマホ等の OS、対象機器に搭載されたソフトウェアを改変又は編集等している場合は、リモートサポート機能をご利用いただけない場合があります。

第2章の3. 修理について

第6条 修理における当社の責任、提供条件等

本契約者は、以下各号の事項につき予めご承諾いただいたうえで機器修理をお申し込みいただくものとします。

- (1) 機器修理を受けた結果、製造メーカーが別途定める当該対象機器に関する保証条件等を満たさなくなる場合等があるものとします。なお、製造メーカーに取り次いだことにより、製造メーカーが行った修理については、この限りではなく、当該製造メーカーの定めるところによるものとします。
- (2) 対象機器のお預かり後、修理が可能なものについては、当該対象機器が動作する状態でご返却いたしますが、その後新たな故障が生じないことを保証するものではありません。

- (3) 対象機器の修理完了後、当社が、本契約者が予め当社に届け出た連絡先に連絡をしたにもかかわらず、当該対象機器(以下「未引取機器」といいます)をお引き取りいただけない場合は、初めて修理完了の連絡を行った日から起算して 30 日を経過した時点で、本契約者が未引取機器に係る所有権を放棄したものとみなし、当社は未引取機器を処分するものとします。
- (4) 当社が、製造メーカーへ修理を取り次ぐ場合、製造メーカーに本契約者の個人情報を提供する場合があることを本契約者は予めご承諾いただきます。
- (5) 当社が、製造メーカーへ修理を取り次ぐ場合、製造メーカーによるご登録住所への訪問及びその他対象機器の修理に係る一切の費用は、製造メーカーから直接本契約者に請求されるものとします。
- (6) 当社は、本契約者と製造メーカー又は第三者との間で修理に関して生じたいかなる紛争について、当社には責任を負いません。

第2章の4. 訪問サポートについて

第 7 条 訪問サポートにおける当社の責任、提供条件等

1. 本契約者は、以下各号の事項につき予めご承諾いただいたうえで訪問サポートのご利用をお申し込みいただくものとします。
 - (1) 訪問サポートをご利用いただける場所は、ご登録住所として指定されたご自宅又はご自宅に準ずる場所であり、学校、病院、飲食店、オフィスビル等、公共施設、商業施設、事業所等ではご利用いただくことはできないものとします。
 - (2) 相談事項によっては、対象機器をお預かりする「修理」として受け付けさせていただく場合があるものとします。
 - (3) ご登録住所の住所地や、訪問サポートご利用の混雑状況によっては、本契約者のご指定の時間に訪問することができない場合があるものとします。
 - (4) 本契約者は、訪問サポートをご利用いただくにあたり、ご登録住所に、予め対象機器をご用意いただき、また設定作業等に必要な ID やパスワード等の設定情報、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及び操作説明書又は取扱説明書等をご準備いただく必要があります。
 - (5) 本契約者ご自身に対象機器の操作に必要な ID やパスワード等の入力をお願いする場合があるものとします。
 - (6) 本契約者が、訪問サポートの対象機器の正規のライセンス及びプロダクト ID 等を保有していることを保証していただけない場合、訪問サポートをご利用いただくことはできないものとします。
 - (7) 訪問サポートの提供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若しくはアプリケーションソフトウェア等の各ライセンス条件等にご同意いただき、また対象機器へのインストール実施のご承諾をお願いする場合があるものとします。

第2章の5. データ復旧について

第 8 条 データ復旧における当社の責任、提供条件等

1. 本契約者は、以下各号の事項につき予めご承諾いただいたうえでデータ復旧をお申し込みいただくものとします。
 - (1) 当社は、お預かりした対象機器の対象データを復旧等させるべく最善を尽くしますが、完全な状態での対象データの復旧等を行うことを保証するものではありません。
 - (2) 本契約者は、対象データの復旧等を希望する対象機器及びこれに記録された対象データの所有権、著作権又はそれらを正当に利用する権利を保有することを保証していただくものとします。なお、当社は、対象データの復旧等が成功した場合又は復旧できなかった場合において、当該対象データの復旧等に起因して、本契約者と第三者の間で生じたいかなる紛争について、当社は責任を負いません。
 - (3) 当社は、復旧のための作業を行う過程において、対象機器を解体する場合があります。対象機器を解体した場合、製造メーカーによる保証を受けることができなくなる場合があるものとします。
 - (4) 復旧した対象データを格納した電磁的記録媒体は、復旧した対象データの受渡しを唯一の目的とし、その目的のための動作は保証するものとしますが、受渡し以降も本契約者のデータ保存用として継続的に使用可能であることを保証するものではありません。
 - (5) 本契約者からご提供いただいた電磁的記録媒体を、復旧した対象データの受渡し用に使用する場合、当該媒体に作業中及び記録後に発生する一切の障害、データへの影響等について、当社は責任を負いません。

第2章の6. 買取について

第 9 条 買取における当社の責任、提供条件等

1. 本契約者は、以下各号の事項につき予めご承諾いただいたうえで買取をお申し込みいただくものとします。
 - (1) 本契約者は、当社に対し、買取を希望する対象機器について、本契約者がその所有権を有すること又は対象機器の買取に係る手続を行うための正当な権限を有していることを保証していただくものとします。なお、当社は、本契約者が買取を利用したこと起因して、本契約者と第三者の間で生じたいかなる紛争について、当社は責任を負いません。
 - (2) 買取させていただいた対象機器をご返却することはできないものとします。また、当社が指定する方法にて買取に応諾いただいた後は、買取の手続をキャンセルすることはできないものとします。
 - (3) d ポイント及びドコモビジネスポイント(法人名義のご契約に限ります。以下同じとします)の進呈を受けるためには、本契約者が d ポイントクラブ会員又はドコモビジネスメンバーズ会員であること及び d アカウント等が必要となります。詳細は、本サービスサイトに定めるとおりとします。

- (4) 買取に承諾いただけなかった場合、対象機器の返送に係る送料は本契約者のご負担とさせていただきます。
- なお、当社が、上記返送について、本契約者が予め当社に届け出た連絡先に連絡をしたにもかかわらず、当該対象機器をお引き取りいただけない場合は、当該対象機器の取扱いは、第 6 条 3 号の定めに従うものとします。

第2章の7. 機器情報電子管理等機能について

第 10 条 機器情報電子管理等機能における当社の責任、提供条件等

1. 本契約者は、当社が別途定める「ネットータルサポートアプリご使用条件」に従い、本サービスアプリをご利用いただくものとします。なお、本サービスアプリのご利用には、d アカウント等が必要となります。
2. 当社は、本サービスアプリにおいて、本契約者が登録した対象機器に関する各種情報を閲覧可能な状態にしますが、その情報の最新性、完全性等を保証するものではありません。必要な情報は、製造メーカーから直接取得していただくものとします。
3. 本サービスアプリのダウンロード及び利用料は無料ですが、別途通信料が発生するものとします。

第2章の8. オンラインパソコン教室について

第 11 条 オンラインパソコン教室における当社の責任、提供条件等

1. 本契約者は、当社所定の手続きに従い、オンラインパソコン教室のご利用をお申し込みいただくものとします。
2. 当社は、オンラインパソコン教室の受講に関するお申込みを受けた場合、予約された日時に当社から本契約者が指定した電話番号に架電のうえ、オンラインパソコン教室に係る講座を提供します。なお、予約日時に本契約者に連絡がつかない場合は、自動的にお申込みはキャンセルとなります。
3. 本契約者は、オンラインパソコン教室を受講する場合、その受講料として、第 12 条に定める本サービスの月額使用料の他、1 講座あたり 1,980 円(税込)をお支払いいただく義務を負うものとします。受講予約をキャンセルした場合はオンラインパソコン教室のご利用料金はかからないものとします。ただし、オンラインパソコン教室の受講を開始してから本契約者のご都合で受講を中断される場合はその時点で、当社はオンラインパソコン教室の提供が完了したものとみなし、本契約者はオンラインパソコン教室のご利用料金を全額お支払いいただくものとします。
4. 当社は、オンラインパソコン教室の講座内容について本契約者の完全な理解を保証するものではなく、又本契約者の特定の使用目的への適合性、使用結果の完全性、有用性、的確性、信頼性、即時性、第三者の権利の非侵害性等について保証するものではありません。

第3章 契約条件等

第 12 条 料金について

1. 本契約者は、以下に定める各料金(以下、総称して「本サービス利用料金」といいます)に消費税相当額を加算した金額をお支払いいただく義務を負うものとします。ただし、以下③、⑤については、同月中、合算で 2 回まで無料となります(例:同月中に訪問スタッフの訪問 1 回、ご登録住所への対象機器の回収の機会が 1 回あった場合、当該基本訪問料、回収費は無料とします)。なお、一旦ご登録住所への訪問を承った後、当該訪問日の前日 17 時以降に本サービスの受付をキャンセルされた場合は、1 回の訪問があったものとみなします。また、製造メーカーへの修理を取り次ぐこととなった場合には、基本訪問料無料の対象外となります。

① 月額使用料: 550 円(税込)

② 個別料金:本サービスの個別の各機能、サービスのご利用に応じた個別の利用料金

③ 基本訪問料:ご登録住所への訪問 1 回につき 6,600 円(税込)

④ 交通費:訪問スタッフがご登録住所へ訪問するために実際に生じる交通費

⑤ 回収費:対象機器等をお預かりする又はお引き取りするために訪問スタッフがご登録住所等へ訪問するための手数料の総称。

⑥ 修理費:修理において当社が対象機器の修理を行った場合に生じる料金。なお、製造メーカーへの取次ぎを行った場合における、製造メーカーからの修理に関する費用は含まれません。製造メーカーの定めるところに従い、個別途請求等されることとなります。

⑦ オンラインパソコン教室 受講料:1 回(30 分)につき、1,980 円(税込)

2.各月における本契約のご契約日数が 1 か月に満たない場合、月額使用料は本契約のご契約日数に応じて日割計算するものとします。なお、日割計算は暦日数により行い、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るものとします。

3. 前項に加え、本契約者が、Xi/5G 回線契約について、次の各号に掲げる条件を満たす場合、当該条件を満たしている期間(当該条件を満たさなくなった日を除きます)における本サービスの月額使用料は、当該各号に掲げる金額とします。

(1) 2019 年 7 月 23 日までの間に、本サービスと同時に、当社がケータイ補償サービスご利用規約に従い提供する「ケータイ補償お届けサービス」、「ケータイ補償サービス」又は「ケータイ補償サービス for iPhone & iPad」(それぞれ予約を含み、ケータイ補償お届けサービスにおいては月額料金 418 円(税込)又は 308 円(税込)で契約している場合に限ります。以下「ケータイ補償サービス等」といいます。)、当社があんしん遠隔サポートご利用規約に従い提供する「あんしん遠隔サポート」(以下「あんしん遠隔サポート」といいます。))および当社があんしんセキュリティご利用規約に従い提供する「あんしんセキュリティサービス」の「本有料契約」(以下「あんしんセキュリティ有料契約」といいます)のすべての契約を締結している場合(「あんしんパックプラス割」と称するセット割の適用条件を満たす場合をいいます。): 495 円(税込)

- (2) 本サービスと同時に当社がネットワークセキュリティ利用規約に基づき提供する「ネットワークセキュリティ」の契約と smart あんしん補償利用規約に基づき提供する「smart あんしん補償」を契約している場合（「home あんしんパック」と称するセット割の適用条件を満たす場合をいいます。以下、この条件を「home あんしんパック適用条件」といいます。）:363 円(税込)
- (3) 本サービスと同時に、当社がデジタル機器補償サービスご利用規約に従い提供する「デジタル機器補償サービス」および当社がネットワークセキュリティ利用規約に従い提供する「ネットワークセキュリティ」のすべての契約を締結している場合（「あんしんパックホーム」と称するセット割の適用条件を満たす場合をいいます。以下、この条件を「あんしんパックホーム適用条件」といいます。）:363 円(税込)
- (4) 本サービスと同時に、前号に掲げる契約のほか、ケータイ補償サービス等、あんしん遠隔サポートおよびあんしんセキュリティ有料契約のすべてを締結している場合（「あんしんパック」と称するセット割の適用条件を満たす場合をいいます。）:319 円(税込)

第 13 条 債権の譲渡等

1. 本契約者（当社が指定する契約者を除きます）は、当社が本サービス利用料金の債権を、当社が定める第三者（以下「請求事業者」といいます）に譲渡することを承認していただくものとします。この場合において、当社及び請求事業者は、本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 14 条 ご利用料金の請求等

1. 当社又は請求事業者は、本サービス利用料金を、毎月の Xi/5G サービス又はドコモ光サービスのご利用料金と一緒にお支払いいただくものとします。ただし、本契約者が Xi/5G サービス又はドコモ光サービスのご利用料金についてクレジットカードによる支払を選択されている場合は、上記にかかわらず、Xi/5G サービス又はドコモ光サービスのご利用料金と同様に、本契約者が指定されたクレジットカード会社から請求されるものとします。
2. 本契約者は、本サービス利用料金（第 13 条の規定により、当社が請求事業者へ譲渡した債権を含み、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無い場合には、支払期日の翌日から支払い日の前日までの日数について、年 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くものとします。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。
3. 本規約に別段の定めがある場合を除き、ご利用料金の請求、支払については、約款等の定めを準用するものとします。
4. 本契約者は、本サービス利用料金のうち、第 12 条 1 項の②から⑦までに掲げる料金の支払の場合に限り、d ポイントを 1 ポイント 1 円(税込)としてその支払金額に充当することができるものとします。この場合において、dポイントの充当後もなおその料金額に残額があるときは当該残額を本契約者に請求するものとします。なお、本契約者は、dポイントのご利用に際しては、本項に定めるほか、当社が別に定める d ポイントクラブ会員規約に定める条件に従うものとします。

第 15 条 通話・通信料

1. 本契約の申込み又は本サービスの利用に際し発生する通信料は、本契約者のご負担とします。
2. 前項の定めにかかわらず、本サービスの利用に際し、本契約者がネットトータルサポートセンターの電話番号として当社が指定した電話番号に架電する場合の通話料については一部の通信事業者が提供する IP 電話から架電する場合を除き、無料とします。

第 16 条 本契約者の情報の取扱いについて

1. 本契約者は、以下の各号の事項に同意するものとします。
 - (1) 当社が、リモートサポート機能の提供の過程において、対象機器又は対象スマホ等の操作を行うとともに、対象機器又は対象スマホ等の画面若しくは対象スマホ等のカメラ機能を使って写した画像や映像を参照すること。
 - (2) 当社が、リモートサポート機能の提供の過程において、本サービスソフトウェアがインストールされている対象機器(当社が別途指定したルーターも含む)又はスマホ遠隔アプリがインストールされている対象スマホ等より別紙2に定める情報を取得すること。
 - (3) 当社が、本サービスアプリがインストールされている対象スマホ等より別紙 2 に定める情報を取得すること。
 - (4) 当社が、第 1 号に定める画面及び前号に定める情報を、本サービスの品質向上等の目的で一定期間保存すること。
 - (5) 当社が、LINE 受付機能を提供するに際し、本契約があることを認証するために、本契約者が利用する LINE のアカウントの識別番号を取得すること。
 - (6) 当社が、LINE 受付機能を提供するに際し、対応内容の確認、本サービスの品質向上等の目的でトークの履歴を一定期間保存すること。
2. 当社は、本契約者のパーソナルデータの取扱いについて、当社が別途定める「NTTドコモ プライバシーポリシー」において公表します。

第 17 条 損害賠償

1. 当社は、本サービスを提供すべき場合において、当社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(本サービスを提供するために必要なシステム、設備(以下、リモートサポートシステムを含み「当社設備等」といいます)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、以下、本条において同じとします)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、その本契約者の損害を次項に定める範囲内で賠償するものとします。
2. 前項の場合、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日からその状態が連続した期間において適用される本サービスの月額使用料を発生した損害とみなし、その額に限って賠償するものとします。

3. 前二項に定める場合の他に、本サービスに関して当社が本契約者に対して損害賠償責任を負う場合、当社が賠償する損害は、通常かつ直接の損害(当該月を含む過去 12 か月間における第 12 条に定める月額使用料の合計額を上限とします)に限るものとし、当社は、如何なる場合であっても、間接損害、特別損害、付随的損害、派生的損害、逸失利益、使用機会の喪失による損害についての責任を負わないものとします。
4. 前三項の規定は、当社の故意又は重過失による場合は適用しないものとします。

第 18 条 本契約者が行う本契約の解約

本契約者は、当社所定の方法によりその旨を申し出ることにより、いつでも本契約の全部又は一部を解約することができるものとします。この場合、本サービスの月額使用料は第 12 条 3 項の定めのとおり、契約日数に応じて日割計算するものとします。

第 19 条 本契約の自動解約

本契約者と当社との間で当社通信サービス契約が終了した場合、本契約は自動的に解約され終了するものとします。なお、本契約者が、Xi/5G サービスに係る回線とドコモ光サービスに係る回線をペア回線として設定している場合、当該設定と本契約の成立の前後にかかわらず、本契約は、当該設定をもってドコモ光契約に附随する契約となります。

第4章 本契約者の義務

第 20 条 通信機器等

本契約者は、対象機器、ネットータルサポートセンターへの架電に必要となる通信機器及び電気通信回線、並びにこれらに付随して必要となる全ての機器、回線等の準備、設定等を、自己の費用と責任において行うものとします。

第 21 条 譲渡等の禁止

本契約者は、本契約上の地位、本契約に基づき当社に対して有する権利又は当社に対して負担する義務の全部又は一部を第三者に譲渡し、承継させ、又は担保に供することはできないものとします。

第 22 条 禁止事項

本契約者は本サービスに関して次の各号に定める行為を行わないものとします。

- (1) 第三者が保有し、利用している対象機器、対象スマホ等について本サービスを利用する行為。
- (2) 営利目的で本サービスを第三者に提供し又は利用させる行為。
- (3) 当社若しくは他の本契約者その他の第三者の著作権、商標権等の知的財産権その他の権利を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。

- (4) 当社若しくは他の本契約者その他の第三者の財産、プライバシー若しくは肖像権を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。
- (5) 当社又は他の本契約者その他の第三者を差別若しくは誹謗中傷し又はその名誉若しくは信用をき損する行為。
- (6) 詐欺等の犯罪に結びつく行為若しくは結びつくおそれのある行為、又はこれらを誘発する行為。
- (7) リモートサポートシステム及び本サービスアプリを本サービスの利用以外の目的で利用する行為、又は第三者に貸与・譲渡・担保設定等する行為。
- (8) 第三者になりすまして、本サービスを利用する行為。
- (9) 本人の同意を得ること無く、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。
- (10) リモートサポートシステム及び本サービスアプリに含まれるソフトウェア(OS 及びアプリケーション等)又はオンラインパソコン教室で提供されるテキスト等の資料を、複製・改変・編集・頒布等する行為、又はリバースエンジニアリング、逆コンパイル若しくは逆アセンブルする行為。
- (11) 当社設備等は無権限でアクセスするなど、本サービスの運営を妨げる行為、又はそのおそれのある行為。
- (12) リモートサポートシステム及び本サービスアプリの各使用条件に違反する行為。
- (13) リモートサポート機能の利用中に以下のいずれかに該当する画像、映像又は文字を対象機器の画面に表示する又は当社オペレータに表示させる行為。
 - ① 人の身体の全部又は一部が露出した画像又は映像その他性的表現が含まれるもの。
 - ② 人や動物の殺害又は虐待現場や死体等の残虐なもの。
 - ③ その他社会通念上他者に嫌悪感を抱かせるもの。
- (14) その他法令又は公序良俗に反する行為。
- (15) その他前各号に準ずる行為。

第 23 条 届出事項の変更

1. 本契約者は、ご登録住所、電話番号等、予め当社に届け出ていただいた連絡先に変更が生じた場合、当社が別途定める方法により、その旨を速やかに当社に届け出るものとします。なお、それらに変更があったにもかかわらず、当社に変更の届出が無いときは、予め承っているご連絡先への通知をもって、第 28 条の通知を行ったものとみなします。
2. 前項の届出があったときは、本契約者は、当社に対し、当該届出内容に係る変更の事実を証明する書類を提出していただく場合があります。

第5章 本サービスの提供中断及び提供停止等

第 24 条 本サービスの利用中止

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスの全部又は一部の提供を一時的に中止することができるものとします。
 - (1) 当社設備等の保守上又は工事上やむを得ない場合。
 - (2) 当社設備等の障害、本サービスの提供に利用する電気通信サービスの停止その他やむを得ない事由が生じた場合。
 - (3) 当社設備等への不正アクセス行為又はリモートサポートシステム及び本サービスアプリの違法コピー等、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) その他当社が合理的に必要と認める場合。
2. 当社は、前項の規定に基づき本サービスの全部又は一部の提供を一時的に中止する場合には、当社が別途定める方法により予め本契約者にその旨を通知又は周知するものとします。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。

第 25 条 本サービスの利用停止

1. 当社は、本契約者が次の各号のいずれかに該当する場合、当社が指定する期間、本サービスの全部又は一部の利用を停止することができるものとします。
 - (1) 本契約の規定に違反した場合。
 - (2) 第 2 条第 2 項各号に該当することが判明した場合。
 - (3) その他当社が合理的に必要と認める場合。
2. 当社は、前項の規定に基づき本サービスの全部又は一部の利用を停止する場合には、当社が別途定める方法により予め本契約者にその旨を通知又は周知するものとします。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。

第 26 条 当社が行う本契約の解除

1. 当社は、本契約者が次の各号のいずれかに該当する場合、本契約の全部又は一部を解除することができるものとします。

- (1) 前条第 1 項の規定により本サービスの利用を停止された本契約者が、当該利用停止措置の原因となった行為と同様の行為を再度行った場合。
 - (2) 前条第 1 項の規定により本サービスの利用を停止された本契約者が、当該利用停止措置の原因となった事実を解消しない場合。
 - (3) 前条第 1 項各号のいずれかに該当した場合であって、その事実が当社の業務に著しい支障を及ぼすと認められる場合。
 - (4) その他当社が合理的に必要と認める場合。
2. 当社は、前項の規定に基づき本契約の全部又は一部を解除する場合には、当社が別途定める方法により予め本契約者にその旨を通知又は周知するものとします。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。

第 27 条 本サービスの廃止

当社は、当社が別途定める方法により予め本契約者にその旨を通知又は公表することにより、本サービスの全部又は一部を廃止することができるものとします。なお、本サービスの全部を廃止した場合、廃止時点で本契約は自動的に解約となるものとします。

第6章 一般条項

第 28 条 通知

1. 当社は、本契約に関する本契約者への通知を、当社通信サービス契約に関して本契約者が当社に届出ている氏名、名称、住所若しくは居所、請求書の送付先又はドコモ光サービスの設置場所（以下、総称して「届出連絡先」といいます）への郵送等の通知、その他当社が適当と判断した方法により行うものとします。
2. 当社から本契約者への通知は、当社が特に指定する場合を除いて、当社が前項に定める通知を発した日になされたものとみなします。
3. 当社は、当社が別途定める本サービスサイトにその内容を掲載することをもって、本契約に関する本契約者への通知に替えることができるものとします。この場合、当社が当該通知内容を本サービスサイト上に掲載した日をもって当該通知が本契約者に対してなされたものとみなします。

第 29 条 本規約の内容の変更

当社は、次に掲げる場合、当社が適当と判断する方法により予め本契約者にその旨を周知又は通知することにより、本規約（本規約に基づき当社が別途定める条件等を含みます。以下同じとします）の内容を変更できるものとします。この場合、当社所定の効力発生日をもって、変更後の本規約が適用されるものとします。

- (1) 本規約の変更が、本契約者の一般の利益に適合するとき。

(2) 本規約の変更が、本契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。

第 30 条 残存条項

本契約が終了した後も、第 4 条、第 12 条乃至第 14 条、第 16 条、第 17 条、第 21 条、第 22 条及び第 30 条乃至第 33 条定めは、なお効力を有するものとします。

第 31 条 準拠法

本契約の効力、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 32 条 合意管轄

本契約者と当社との間で、本サービス又は本契約に関連して訴訟の必要が生じた場合、当社の本店所在地を管轄する地方裁判所又は本契約者の住所地を管轄する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 33 条 完全合意

本規約は、本契約者が当社との間で本契約を締結された日における本契約者と当社との合意を規定したものであり、本契約締結以前にお客様と当社との間でなされた合意事項等と本規約の内容とが相違する場合は、本規約が優先するものとします。

附則(2015年3月1日)

本規約は、2015年3月1日から実施します。

附則(2015年6月1日)

本改正規約は、2015年6月1日から実施します。

附則(2015年10月1日)

本改正規約は、2015年10月1日から実施します。

附則(2016年2月19日)

本改正規約は、2016年2月19日から実施します。

附則(2016年4月20日)

本改正規約は、2016年4月20日から実施します。

附則(2016年4月28日)

本改正規約は、2016年4月28日から実施します。

附則(2017年2月15日)

本改正規約は、2017年2月15日から実施します。

附則(2017年5月8日)

当社は、本規約に基づき提供している「光リモートサポート」について、サービス、機能を拡充し、2017年5月8日をもって、「ネットトータルサポート」とサービス名称を変更するものとします。また、これまで個別のサービスとして提供していた「光訪問サポート」も本サービスに含まれるものとします。これに伴い本規約を改正し、同日から実施します。なお、本規約の改正前から「光リモートサポート」をご契約いただいているお客様は、本規約の施行日をもって「ネットトータルサポート」のご契約者として引き続き本サービスをご利用いただけるものとします。

附則(2018年5月10日)

本改正規約は、2018年5月10日から実施します。

附則(2018年8月22日)

本改正規約は、2018年8月22日から実施します。

附則(2019年7月24日)

本改正規約は、2019年7月24日から実施します。

附則(2019年11月11日)

本改正規約は、2019年11月11日から実施します。

附則(2020年3月25日)

本改正規約は、2020年3月25日から実施します。

附則(2021年3月1日)

本改正規約は、2021年3月1日から実施します。

附則(2021年3月26日)

本改正規約は、2021年3月26日から実施します。

本規約におけるビジネスdアカウントに関する規定は、当社が別途定める「ビジネスdアカウント規約」発効日から適用します。

附則(2021年12月15日)

本改正規約は、2021年12月15日から実施します。

附則(2022年9月15日)

本改正規約は、2022年9月15日から実施します。

附則(2023年7月1日)

本改正規約は、2023年7月1日から実施します。

附則(2025年12月1日)

本改正規約は、2025年12月1日から実施します。

附則(2026年4月1日)

本改正規約は、2026年4月1日から実施します。

以上

別紙 1 提供時間

本サービスの提供時間は、9:00～20:00(年中無休)とします。ただし、オンラインパソコン教室に係る講座の開始時間は10:00以降、最終開始時刻は、19:00とします。

別紙 2 取得する情報

第 16 条第 1 項第 2 号に定める情報は、以下の情報とします。

・リモートサポートソフトウェア

項目
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 メモリ量、使用可能メモリ量、使用率
11 ルーターの種類、ログインアカウント及びログインパスワード

・スマホ遠隔アプリ

項目 (スマートフォン、タブレット)
1 機種名
2 端末シリアル番号
3 端末固体式識別番号
4 端末に挿入されているドコモ UIM カードの電話番号
5 MAC アドレス(Wi-Fi 接続の場合)
6 Google アカウント名(Gmail アドレス)
7 オペレーションの種類、バージョン
8 ディスク容量、空き容量、使用率
9 SD カード容量、空き容量
10 メモリ量、使用可能メモリ量、使用率
11 CPU 使用率
12 画面解像度
13 設定ネットワーク、電波強度
14 設定言語
15 設定音量
16 バックグラウンドデータ送受信可否設定
17 自動同期可否設定
18 パスワード表示可否設定
19 インストールされているアプリケーション名、バージョン
20 実行中のプロセス
21 システムログ

項目 (iPhone、iPad)	
1	機種名
2	オペレーションシステムの種類、バージョン
3	ディスク容量、空き容量、使用率
4	メモリ量、使用可能メモリ量、使用率
5	CPU 使用率
6	画面解像度
7	設定ネットワーク、電波強度
8	設定言語
9	設定音量

・本サービスアプリ

項目	
1	d アカウント・ビジネスdアカウント情報
2	アカウント識別子(弊社がサービス契約者の契約回線又はdアカウント・ビジネスdアカウントに対して付与する任意の識別番号)
3	端末識別 ID
4	本アプリケーションの通知用トークン(プッシュ通知を行うために必要となる認証キー)
5	プッシュ通知 ON/OFF 設定
6	端末 OS 情報
7	マイ家電情報に入力された内容
8	お申し込み及びお問い合わせフォームに入力された内容
9	リコール情報・保証期限通知用メールアドレス