

コンシェルジュサービス利用規約

第1条（本規約の目的等）

- 1 株式会社タスクソリューション（以下「当社」といいます。）は、当社が別に定める「プラチナ光サービス利用規約」（以下「基本規約」といいます。）第1条第5項に基づき、この「コンシェルジュサービス利用規約」（以下「本規約」といいます。）を定めます。
- 2 当社が提供する光回線サービスである「プラチナ光」サービス（以下「基本サービス」といいます。また、基本サービスに係る利用者と当社との間の契約を、以下「基本契約」といいます。）に追加して利用可能なオプションサービスのうち、「コンシェルジュサービス」（以下「本サービス」といいます。）を契約した場合、本サービスの利用については、基本規約および本規約が併せて適用されます。
- 3 本サービスの利用に関し、本規約に定めのない事項については、基本規約の定めに従うものとします。
- 4 本規約と基本規約との間に同一事項について異なる定めがある場合、本サービスに関しては、本規約の定めが優先して適用されるものとします。

第2条（本規約の変更）

- 1 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、民法第548条の4の規定に従い、本規約を変更することがあります。
 - (1) 変更の内容が利用者の一般の利益に適合するとき
 - (2) 変更の内容が本契約の目的に反せず、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
- 2 当社は、前項の変更を行う場合、本規約を変更する旨、変更後の本規約の内容およびその効力発生日を、効力発生日までに、当社ホームページへの掲載、電子メールの送信その他の適切な方法により周知します。
- 3 変更後の本規約は、前項に定める効力発生日から効力を生じるものとします。ただし、法令上、利用者の個別の同意を要する変更については、当社所定の方法により利用者の同意を得るものとします。

第3条（定義および本サービスの内容）

- 1 本規約で使用する用語の意味は、次の各号に定めるとおりとします。
 - (1) 「本契約」とは、当社から本サービスの提供を受けるための本サービス利用契約をいいます。
 - (2) 「利用者」とは、当社との間で本契約を締結している者をいいます。
 - (3) 「本サービス」とは、利用者からの要請に基づき、当社または第32条に定める再委託先のオペレーターが、次項に定める事項について相談対応、解決方法の提案その他当社が適切と判断する支援を行い、必要に応じて利用者の住所その他当社が認める場所を訪問して支援を行うサービスをいいます。
- 2 本サービスの相談対象は、次の各号に定める事項とします。
 - (1) 利用者住所の移転に伴う通信機器、電話回線およびインターネット回線の移動に関する相談
 - (2) 通信機器、電話回線およびインターネット回線の利用環境または利用料金に関する相談
 - (3) パソコンのウイルス感染への対応に関する相談

- (4) 携帯電話の新規契約、機種変更または操作方法に関する相談
 - (5) 電気料金、インターネット広告または利用者のホームページに関する相談
- 3 当社は、相談内容、訪問地域、対応人員、必要となる専門性その他の事情に照らして対応が困難または不適切であると判断した場合、相談対応または訪問対応の全部もしくは一部を行わないことがあります。
 - 4 訪問対応の実施地域、日時、回数および方法は、利用者の要請内容および当社または再委託先の対応状況を踏まえ、当社が個別に決定します。
 - 5 訪問作業、機器もしくは部品の購入、第三者が提供するサービスの利用、交通またはその他月額料金に含まれない費用が発生する場合、当社は、あらかじめその内容および費用を利用者に説明し、利用者の承諾を得るものとします。
 - 6 本サービスは、利用者からの相談に対する助言および支援を行うものであり、当社が別途明示的に合意した場合を除き、利用者を代理して第三者との契約の締結、変更または解除を行うものではありません。
 - 7 前各項に定めるほか、本規約で使用する用語の意味は、本規約に別段の定めがない限り、基本規約に定めるところによります。

第4条（本サービスの提供時間）

- 1 利用者が本サービスを利用しようとする場合、専用受付電話番号 0120-877-571 に、平日の午前9時から午後6時まで（土曜日、日曜日、祝日および当社が別途定める休業日を除きます。）の間に架電して要請するものとします。
- 2 当社は、前項の受付時間を変更することがあります。この場合、当社は、当社ホームページへの掲載その他の適切な方法により利用者に周知します。

第5条（契約の単位）

- 1 本サービスを契約できる者は、本サービスに係る基本契約の契約者と同一の者に限ります。
- 2 当社は、1個の基本契約およびプラチナ光回線ごとに、1個の本契約を締結します。

第6条（契約申込の方法）

- 1 本サービスの申込者は、本規約の内容に同意したうえで、次に掲げる事項を当社所定の手続に従って当社に申し出るものとします。
 - (1) 基本サービスに係る契約者回線番号
 - (2) その他申込みの内容を特定するために必要なものとして当社が別に定める事項
- 2 本サービスの利用は、日本国内に居住する個人または日本国内に本店もしくは主たる事務所を有する法人その他これに準ずる団体に限るものとします。

第7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、原則として受け付けた順序に従って承諾します。ただし、当社の業務遂行上支障がある場合は、この限りではありません。
- 2 申込みに対する承諾は、当社から申込者に対する申込承諾メールの送信その他当社所定の方法により行います。
- 3 当社は、申込者が次の各号のいずれかに該当すると合理的に判断した場合、申込みを承諾しないことがあります。
 - (1) 申込者が実在しない場合

- (2) 申込者が日本国外に居住し、または所在する場合
- (3) 過去に本契約を解除され、または本サービスの提供を停止されたことがある場合
- (4) 過去に基本サービスその他当社が提供するサービスの利用契約を解除され、またはその提供を停止されたことがある場合
- (5) 当社に対する料金その他の債務の支払いを過去もしくは現在怠り、または将来怠るおそれがあると認めるに足りる合理的な理由がある場合
- (6) 申込みに際して虚偽または不正確な事項を申告した場合
- (7) 第 16 条（利用停止）第 1 項各号に定める事由のいずれかに該当する場合
- (8) 自らまたはその役員もしくは実質的に経営権を有する者が、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から 5 年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標榜ゴロ、特殊知能暴力集団その他これらに準ずる者（以下「反社会的勢力」といいます。）またはその関係者である場合
- (9) 自らまたはその役員等が、反社会的勢力に対して出資、貸付け、資金もしくは役務の提供等を行い、または反社会的勢力と商取引を行っている場合
- (10) 自らまたはその役員等が、当社または第三者に対し、自らまたは第三者を利用して、脅迫的もしくは暴力的な言動、詐術、偽計もしくは威力を用いる行為または法的な責任を超えた不当な要求を行った場合
- (11) その他本サービスの提供または当社の業務遂行に重大な支障を及ぼすおそれがある場合

第 8 条（本契約の成立）

- 1 本契約は、本サービスの申込みに対して、当社が前条に定める承諾を行った時点で成立するものとします。
- 2 本サービスの提供開始日は、本契約成立後、当社が別途定める日とし、当社は、電子メールの送信その他当社が適当と認める方法により利用者に通知します。

第 9 条（申出内容の変更）

- 1 利用者は、第 6 条（契約申込の方法）に基づき申し出た内容に変更があったときは、速やかに当社所定の手続により変更内容を当社に申し出るものとします。

第 10 条（譲渡禁止等）

- 1 利用者は、当社の事前の書面による承諾を得ることなく、本契約上の地位または本契約から生じる権利義務の全部もしくは一部を第三者に譲渡し、承継させ、または担保に供することはできません。
- 2 利用者の権利義務について相続、合併その他の一般承継事由が発生した場合の取扱い、基本規約第 13 条に定めるところによります。

第 11 条（基本契約終了に伴う取扱い）

- 1 事由のいかんを問わず、基本契約が終了したときは、本契約も当然に終了し、以後、当社は本サービスを提供しません。

第 12 条（利用者の氏名等の変更の届出）

- 1 利用者は、その住所もしくは居所、本店所在地もしくは対象事業所所在地、氏名もしくは名称、屋号もしくは商号、代表者もしくは担当者名または請求書の送付先に変更があったときは、当社所定の方法により速やかに届け出るものとします。

- 2 利用者が前項の届出を怠った場合、当社が届出済みの住所、所在地または連絡先に通知を発信したときは、通常到達すべき時に当該通知が到達したものとみなします。ただし、利用者に正当な理由がある場合は、この限りではありません。
- 3 当社は、第1項の届出があった場合、その事実を証明する書類の提示を求めることがあります。

第13条（営業活動の禁止）

- 1 利用者は、有償または無償を問わず、本サービスを利用した営業活動、本サービス自体の営利目的での利用、本サービスに付加価値を加えたサービスの提供またはこれらの準備を目的とした利用をしてはなりません。

第14条（知的財産権等）

- 1 本サービスに関する著作権、特許権、商標権、ノウハウその他一切の知的財産権、および本サービスの提供のために利用され、または当社が利用者に提供する一切の物品（ソフトウェアその他の無体物を含みます。以下本条において同じです。）に係る知的財産権は、当社または正当な権利を有する第三者に帰属します。
- 2 利用者は、本契約の有効期間中、本サービスの利用目的の範囲に限り、前項の物品を使用することができます。
- 3 利用者は、第1項の物品について、次の各号に定める行為をしてはなりません。
 - (1) 本サービスの利用目的以外に使用すること
 - (2) 複製、改変もしくは編集を行い、またはリバースエンジニアリング、逆コンパイルもしくは逆アセンブルを行うこと
 - (3) 営利目的の有無を問わず、第三者に貸与、譲渡または担保提供すること

第15条（利用の中止）

- 1 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスの提供を一時的に中止することがあります。
 - (1) 当社または再委託先の設備もしくは機器等の保守または工事上やむを得ない場合
 - (2) 前号の設備等に障害または故障等が生じた場合
 - (3) システム障害、災害、感染症の流行その他やむを得ない事由が発生した場合
 - (4) 本サービスの安定的な運用のため一時的な中止が必要であると合理的に判断した場合
- 2 当社は、前項により本サービスの提供を中止する場合、当社ホームページへの掲載その他の適切な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。

第16条（利用停止）

- 1 当社は、利用者が次の各号のいずれかに該当する場合、相当な期間を定めて本サービスの利用を停止することがあります。
 - (1) 申込みの際またはその後に利用者が当社に申告した事項に重大な虚偽があることが判明した場合
 - (2) 本契約に基づく料金その他の債務を支払期日までに支払わず、相当な期間を定めて催告を受けたにもかかわらず、なお支払わない場合。なお、第36条（債権の譲渡）に基づき債権が請求事業者に譲渡された場合は、請求事業者に対して支払わない場合を含みます。
 - (3) 基本サービスその他当社が提供するサービスに係る料金その他の債務を、支払期日までに支払わない場合

- (4) 第 12 条（利用者の氏名等の変更の届出）に定める届出を怠ったことにより、利用者の所在または連絡先を確認できない場合
 - (5) 虚偽の事実の流布、偽計または威力の行使その他不正な手段により、当社の名誉もしくは信用を不当に毀損した場合
 - (6) 第 13 条（営業活動の禁止）、第 14 条（知的財産権等）または第 30 条（利用に係る利用者の義務）に違反した場合
 - (7) 基本サービスその他当社が提供するサービスの利用を停止され、またはその利用停止事由に該当した場合
 - (8) 本サービスを過度に頻繁に要請し、対応時間を故意に引き延ばし、または同様の行為を繰り返すことにより、当社の業務遂行に重大な支障を及ぼした場合
 - (9) 本規約に違反し、当社の業務遂行または設備等に重大な支障を及ぼし、またはそのおそれがある場合
 - (10) 故意または重大な過失により、当社または第三者に重大な損害を与えた場合
- 2 当社は、前項により本サービスの利用を停止する場合、原則として、あらかじめその理由、利用停止日および期間を利用者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合または通知することにより当社もしくは第三者の権利利益を害するおそれがある場合は、この限りではありません。

第 17 条（本サービス提供の終了）

- 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となった場合その他やむを得ない事由がある場合、本サービスの提供を終了することがあります。
- 2 前項により本サービスの提供を終了し、本契約を解除する場合、当社は、原則として終了日の 30 日前までに、その理由および終了日を、当社ホームページへの掲載その他の適切な方法により利用者に周知または通知します。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 当社が終了日後の本サービスに係る料金を既に受領している場合、当社は、法令および当社所定の方法に従い、当該料金を利用者に返金し、または他の債務に充当します。

第 18 条（利用者による契約解除）

- 1 利用者は、本契約を解除しようとするときは、当社所定の手続に従って、あらかじめ当社に通知するものとします。
- 2 前項による解除の効力は、当該通知が当社に到達した日の属する月の末日に生じるものとします。利用者は、月の途中で解除を申し出た場合であっても、当該月の月額料金全額の支払いを要し、日割計算は行いません。

第 19 条（当社による契約解除等）

- 1 当社は、利用者が次の各号のいずれかに該当する場合、相当な期間を定めて是正を催告し、その期間内に是正されないときは、本契約を解除することができます。ただし、違反の性質上是正が不可能である場合、是正を期待できないことが明らかな場合または本サービスの提供継続が困難となる重大な事由がある場合は、催告を要しません。
 - (1) 第 16 条（利用停止）により本サービスの利用を停止された後、相当期間を経てもその原因が解消されない場合
 - (2) 第 17 条（本サービス提供の終了）第 1 項に該当する場合
 - (3) 支払停止または支払不能の状態に陥った場合
 - (4) 手形交換所の不渡り処分または金融機関の取引停止処分を受けた場合

- (5) 差押え、仮差押え、仮処分、競売、強制執行または公租公課の滞納処分を受け、本契約の履行に重大な影響を及ぼすおそれがある場合
 - (6) 破産手続、民事再生手続、会社更生手続もしくは特別清算の開始を申し立てられ、または自ら申し立てた場合
 - (7) 解散し、または事業の全部もしくは重要な一部を停止もしくは廃止した場合
 - (8) 監督官庁から事業の許可もしくは登録の取消し、業務停止その他の重大な処分を受けた場合
 - (9) 第7条第3項第8号から第10号までに定める反社会的勢力に関する事由に該当した場合
 - (10) その他利用者の財産状態もしくは信用状態が著しく悪化し、または本契約を継続し難い重大な事由が生じた場合
- 2 本条に基づき本契約が解除された場合、利用者は、本サービスの料金その他本契約に基づき当社に負担する一切の債務について期限の利益を失い、直ちにその全額を支払うものとします。

第20条（料金）

- 1 本サービスの月額料金は、500円（税込550円）とします。

第21条（料金の支払義務）

- 1 利用者は、第20条（料金）に定める月額料金および第37条（適格請求書の発行）に定める請求書発行手数料その他本規約に基づき発生する料金等を支払うものとします。
- 2 利用者は、第8条（本契約の成立）第2項に定める本サービスの提供開始日の属する月の翌月から、本契約が終了する日の属する月まで、月額料金の支払いを要します。提供開始日の属する月の月額料金は無料とし、提供開始日と本契約終了日が同一月である場合、月額料金の支払いを要しません。
- 3 利用者は、本サービスの料金等の支払いについて、東日本電信電話株式会社または西日本電信電話株式会社が提供する「フレッツ・まとめて支払い」を利用することができます。利用を希望する場合、利用者は、当社所定の方法により申し込むものとします。

第22条（遅延損害金）

- 1 利用者は、月額料金その他本規約に基づき当社に対して支払いを要する金銭債務（遅延損害金を除きます。）について支払期日を経過してもなお支払いを怠った場合、支払期日の翌日から支払日まで、年14パーセントの割合による遅延損害金を付加して支払うものとします。

第23条（料金計算方法等）

- 1 本サービスの料金は、毎月1日から当該月末日までを1料金月として計算します。
- 2 月額料金の日割計算は行いません。
- 3 当社は、業務遂行上やむを得ない場合、料金月の起算日を変更することがあります。この場合、当社は、利用者に不当な不利益が生じないよう合理的な方法で料金を計算します。

第24条（端数処理）

- 1 当社は、料金その他の計算結果に1円未満の端数が生じた場合、その端数を切り捨てます。

第25条（料金等の支払）

- 1 利用者は、料金等を、当社が定める支払期日までに、当社が指定する金融機関の口座に振り込む方法その他当社が指定する方法により支払うものとします。振込手数料その他支払いに必要な費用は、利用者の負担とします。
- 2 利用者は、料金等を、支払期日の到来する順序に従って支払うものとします。

第 26 条（消費税相当額の加算）

- 1 本規約に基づき利用者が当社に対して支払いを要する料金等については、法令に従って算出した消費税相当額を加算し、利用者がこれを負担するものとします。

第 27 条（責任の制限）

- 1 当社の責めに帰すべき事由により、当社所定の提供時間内において本サービスが全く利用できない状態が連続する 3 営業日以上継続した場合、当社は、利用者からの請求に基づき、次項に定める範囲で損害を賠償します。
- 2 前項の場合、当社は、本サービスを全く利用できない状態にあった営業日数に、月額料金の 30 分の 1 を乗じて得た額を発生した損害とみなし、その額を上限として賠償します。
- 3 当社の故意または重大な過失により損害が生じた場合、前二項の責任制限は適用しません。
- 4 天災地変、戦争、暴動、感染症の流行、法令の制定改廃、公権力による命令処分、通信回線もしくは電力供給の障害、サイバー攻撃その他当社の合理的な支配を超える事由により本サービスを提供できなかった場合、当社は、そのことにより利用者に生じた損害について責任を負いません。ただし、当社に故意または重大な過失がある場合は、この限りではありません。

第 28 条（免責事項）

- 1 当社は、利用者からの問合せまたは要請を直ちに受け付け、または利用者が希望する日時もしくは方法で対応することを保証しません。
- 2 当社は、本サービスの提供により、利用者の問題もしくは課題が特定されること、解決方法が策定されること、問題が解決することまたは説明内容の完全性、正確性および特定目的への適合性を保証しません。
- 3 利用者が本サービスの利用により第三者に損害を与えた場合、利用者は自己の責任と費用によりこれを解決するものとします。ただし、当該損害が当社の責めに帰すべき事由により生じた場合は、この限りではありません。
- 4 当社は、第 16 条（利用停止）、第 17 条（本サービス提供の終了）または第 19 条（当社による契約解除等）に基づき適法かつ適切に行った利用停止、利用制限、サービス終了または契約解除により利用者に生じた損害について責任を負いません。
- 5 当社が利用者の機器、ソフトウェアまたはデータを操作する場合、利用者は、あらかじめ必要なデータのバックアップを行い、ID、パスワードその他の認証情報を適切に管理するものとします。当社は、利用者がバックアップその他合理的な予防措置を講じなかったことにより生じた損害について責任を負いません。ただし、当社の責めに帰すべき事由による場合は、この限りではありません。
- 6 本条その他本規約に定める当社の免責または責任制限に関する規定は、当社の故意または重大な過失により生じた損害については適用しません。

第 29 条（利用者情報の取扱い）

- 1 当社は、本サービスの提供に必要な範囲で、利用者の個人情報を取得し、利用し、および保管することがあります。
- 2 当社は、利用者の個人情報を、当社ホームページに掲載する「プライバシーポリシー」(<https://tasksolution.co.jp/policy/>) および関係法令に従って取り扱います。

- 3 当社は、本サービスの提供に必要な範囲で、利用者の個人データの取扱いの全部または一部を第三者に委託することがあります。この場合、当社は、委託先を適切に選定し、必要かつ適切な監督を行います。
- 4 当社または再委託先は、本サービスの提供過程で知り得た利用者の通信内容、機器内の情報、ID、パスワードその他の秘密情報を、本サービスの提供に必要な範囲を超えて閲覧、複製または利用しません。ただし、法令に基づく場合または利用者の同意がある場合は、この限りではありません。
- 5 当社は、第36条（債権の譲渡）に基づき請求事業者に債権を譲渡する場合、利用者の氏名、住所、契約者回線等番号、請求額、支払状況その他料金の請求および回収に必要な情報を請求事業者に提供することがあります。
- 6 前項の場合、請求事業者は、当該債権に係る支払状況その他料金の請求および回収に必要な情報を当社に提供することがあります。
- 7 利用者が法人その他の団体である場合、その役員、担当者その他の関係者に係る個人情報および当該利用者の法人情報についても、本条の定めに従って取り扱います。

第30条（利用に係る利用者の義務）

- 1 利用者は、本サービスの利用にあたり、次の各号に定める事項を遵守するものとします。
 - (1) 当社または第三者の財産権、知的財産権、プライバシー、名誉その他の権利利益を侵害しないこと
 - (2) 本サービスを違法または不正な目的で利用しないこと
 - (3) 第三者になりすまして本サービスを利用しないこと
 - (4) 有害なコンピュータプログラム等を意図的に送信しないこと
 - (5) 当社または第三者の設備に無権限でアクセスし、またはその利用もしくは運営に支障を与えないこと
 - (6) 本人の同意を得ることなく、または詐欺その他不正な手段により第三者の個人情報を収集しないこと
 - (7) 本サービスその他当社の事業運営に重大な支障を及ぼすおそれのある行為をしないこと
 - (8) 法令、本規約もしくは公序良俗に反する行為、当社もしくは第三者の信用を不当に毀損する行為または当社もしくは第三者に不利益を与える行為をしないこと
 - (9) 本サービスの専用受付電話番号を適切に管理し、第三者に不正利用させないこと
 - (10) 前各号に該当するおそれのある行為またはこれらに類する行為をしないこと

第31条（法令に規定する事項）

- 1 本サービスの提供または利用について法令に定めがある事項は、当該法令の定めるところによります。

第32条（再委託）

- 1 当社は、本サービスの提供に関する業務の全部または一部を第三者に再委託することがあります。この場合、本規約に定める「当社のオペレーター」には、再委託先のオペレーターを含むものとします。
- 2 当社は、再委託先を必要かつ適切に管理監督するとともに、本サービスの提供に関する再委託先の行為について、当社が行った場合と同様の責任を負います。

第 33 条（準拠法）

- 1 本規約および本契約の成立、効力、解釈および履行については、日本法を準拠法とします。

第 34 条（紛争の解決）

- 1 本規約の条項または本規約に定めのない事項について紛争または疑義が生じた場合、当社および利用者は、誠意をもって協議し、解決を図るものとします。
- 2 本サービスの利用、本規約または本契約に関する一切の紛争については、その訴額に応じ、札幌地方裁判所または札幌簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。ただし、法令により専属的合意管轄の定めが認められない場合は、この限りではありません。

第 35 条（分離可能性）

- 1 本規約のいずれかの規定の全部または一部が法令により無効または執行不能と判断された場合であっても、本規約のその他の規定および当該規定の有効な部分は、引き続き有効に存続するものとします。

第 36 条（債権の譲渡）

- 1 利用者は、本規約に基づき利用者が当社に対して支払いを要する料金等に係る債権を、当社が別途指定する者（以下「請求事業者」といいます。）に譲渡する場合があることをあらかじめ承諾します。
- 2 当社は、前項の債権譲渡を行った場合、譲渡先、支払方法その他必要な事項を、当社所定の方法により利用者に通知します。

第 37 条（適格請求書の発行）

- 1 当社は、利用者から請求があった場合、本サービスの料金について、消費税法第 57 条の 4 に定める適格請求書を発行します。利用者は、適格請求書の発行を請求し、当社からその発行を受けた場合、1 回の発行請求につき 400 円（税込 440 円）および郵送料その他実費相当額を支払うものとします。

附則

本規約は、令和 8 年 9 月 16 日より適用します。

【事業者情報】

株式会社タスクソリューション

〒060-0061

北海道札幌市中央区南 1 条西 6 丁目 15-1 札幌あおばビル 9F