

プラチナ光故障対応無料訪問サービス

利用規約

株式会社タスクソリューション

第1章 総則

第1条（目的および適用）

- 1 本規約は、株式会社タスクソリューション（以下「当社」といいます。）が提供する「プラチナ光故障対応無料訪問サービス」（以下「本サービス」といいます。）の提供条件および利用条件を定めるものです。
- 2 本サービスに関し本規約に定めのない事項については、当社が別途定める「プラチナ光サービス利用規約」その他当社が定める条件が適用されます。これらの定めと本規約の定めが異なる場合、本サービスに関しては本規約が優先して適用されます。

第2条（定義）

本規約における用語の定義は、次のとおりとします。

- （1）「利用者」とは、当社とプラチナ光サービス契約を締結し、本サービスの利用を申し込み、当社がこれを承諾した法人その他事業を営む者をいいます。
- （2）「訪問作業」とは、当社の従業員または当社が指定する作業員が利用者の所在地その他当社が承認した場所を訪問し、通信設備の診断、設定その他本規約に定める作業を行うことをいいます。
- （3）「対応エリア」とは、当社または当社が指定する協力会社により訪問対応が可能な地域をいいます。

第3条（利用契約の成立）

- 1 本サービスの利用契約は、利用者が当社所定の方法により申込みを行い、当社がこれを承諾した時点で成立します。
- 2 当社は、対応エリア、作業員の稼働状況、利用者の契約状況その他の事情により、申込みを承諾しないことがあります。この場合、当社は、法令上必要な場合を除き、その理由を開示する義務を負いません。

第2章 サービス内容

第4条（提供内容）

- 1 本サービスは、利用者からの申出に基づき、当社が必要と認めた場合に訪問作業を行い、次に掲げる診断、設定補助または改善サポートを提供するものです。
 - （1）初期設定および接続確認
 - （2）Wi-Fi 設定の確認および調整
 - （3）軽微なネットワーク設定の変更
 - （4）簡易な障害診断
- 2 無料の訪問作業は、同一の障害事象につき原則として1回までとします。
- 3 本サービスは、故障の修理、復旧または通信品質の改善を保証するものではありません。訪問作業の結果、専門業者による工事、機器の交換その他の追加対応が必要となる場合があります。

第5条（訪問作業の実施条件）

- 1 利用者は、訪問作業に先立ち、当社が行う電話、電子メールその他の方法による事前確認または遠隔診断に協力するものとします。
- 2 利用者は、訪問作業の対象となる機器、設備、回線および設置場所について、当社に訪問作業を実施させるために必要な権限を有することを保証するものとします。第三者の承諾が必要な場合、利用者は自己の責任と費用において、あらかじめ当該承諾を取得するものとします。
- 3 利用者は、訪問作業に必要な管理者権限、認証情報、取扱説明書その他当社が合理的に求める情報および環境を準備するものとします。
- 4 当社は、安全な作業環境が確保されていない場合、必要な情報もしくは権限が提供されない場合、対象機器に重大な故障、マルウェア感染その他作業の継続が適切でない事情がある場合、訪問作業の全部または一部を中止することができます。

第3章 費用および請求

第6条（費用）

- 1 本サービスの月額利用料金は1,000円（税抜）となります。月額利用料金は、本サービスの利用開始日が属する月から本サービスの利用契約終了日が属する月まで発生するものとし、日割計算は行いません。
- 2 前項には標準対応範囲に含まれる訪問作業、診断および作業に係る費用が含まれます。
- 3 次に掲げる対応は有償となります。
 - (1) 同一原因による再訪問
 - (2) 部材、交換機器および特殊工事に係る費用
 - (3) 機器交換、ネットワーク構成の変更その他標準対応範囲外の作業
- 4 当社は、有償作業を実施する場合、作業内容、料金、消費税その他必要事項をあらかじめ利用者に提示し、その承諾を得るものとします。利用者の承諾が得られない場合、当社は当該有償作業を実施しません。

第7条（料金等の支払方法）

利用者は、本サービスの利用料金を、プラチナ光サービスの利用料金と併せて、または当社が別途指定する方法により支払うものとします。有償対応が発生した場合の当該費用も同様とします。

第4章 訪問および対応条件

第8条（訪問日時）

- 1 訪問作業は、当社と利用者との間で事前に調整し、確定した日時に実施します。
- 2 交通事情、天候、災害、作業員の稼働状況、前の作業の延長その他やむを得ない事情により、訪問日時を変更することがあります。この場合、当社は、可能な限り速やかに利用者へ連絡します。

第9条（キャンセルおよび不在）

利用者が訪問日当日にキャンセルした場合、利用者が不在であった場合、または利用者の責めに帰すべき事由により訪問作業を実施できなかった場合、当社は、あらかじめ利用者に提示した出張費その他当該訪問に要した費用を請求することがあります。再度の訪問については、第6条の定めに従い、有償となる場合があります。

第10条（対応エリア）

- 1 本サービスの対応エリアは、当社が別途定める地域とします。
- 2 対応エリア内であっても、離島、山間部その他の特殊地域、交通事情、天候、作業員の稼働状況その他の事情により、訪問できない場合または訪問日時に制限が生じる場合があります。

第5章 契約終了および利用停止

第11条（解約および終了）

- 1 利用者は、当社所定の方法により本サービスの解約を申し出ることができます。この場合、解約日は、別段の定めがない限り、解約申出日の属する月の翌月末日とします。
- 2 プラチナ光サービス契約が解約、解除その他の理由により終了した場合、本サービスの利用契約も同時に終了します。

第12条（利用停止および解除）

- 1 当社は、利用者が次の各号のいずれかに該当した場合、事前の通知または催告を要することなく、本サービスの全部もしくは一部を停止し、または本サービスの利用契約を解除することができます。
 - (1) 本規約またはプラチナ光サービス利用規約に違反した場合
 - (2) プラチナ光サービスその他当社に対する支払を怠った場合
 - (3) 申込内容その他当社に提供した情報に虚偽があった場合
 - (4) 訪問作業員に対する威迫、暴言、暴力、妨害その他訪問作業の継続が困難となる行為があった場合
 - (5) 滞納処分、差押え、仮差押え、仮処分、強制執行または破産手続、民事再生手続、会社更生手続、特別清算手続その他これらに類する手続の申立てがあった場合
 - (6) その他本サービスの提供を継続することが適切でないと当社が合理的に判断した場合
- 2 利用者の責めに帰すべき事由により本サービスが解除され、または停止された場合、当該利用者は、解除日または停止日から6か月間、本サービスへ再加入できません。

第6章 利用者の義務および免責

第13条（禁止事項）

利用者は、本サービスの利用に当たり、次に掲げる行為を行ってはなりません。

- (1) 虚偽の申請または社会通念上相当な範囲を超える要求をする行為
- (2) 訪問作業を妨害し、または訪問作業員の合理的な指示に従わない行為

(3) 本サービスを本来の用途以外に利用し、または第三者へ提供もしくは転用する行為

(4) 法令、公序良俗または当社もしくは第三者の権利利益に反する行為

第 14 条（データ等の管理）

1 利用者は、訪問作業の実施前に、自らの責任において、必要なデータのバックアップその他データの消失または毀損を防止するために必要な措置を講じるものとします。

2 利用者は、認証情報その他の機密情報を訪問作業員へ開示する必要がある場合、自ら入力する等、必要最小限の範囲で取り扱うものとし、訪問作業終了後、必要に応じて認証情報を変更するものとします。

第 15 条（免責および損害賠償）

1 当社は、訪問作業により利用者の設備が修繕もしくは復旧すること、通信速度もしくは通信品質が改善すること、または障害が再発しないことを保証しません。

2 当社は、天災地変、停電、通信事業者もしくは機器製造者の設備障害、第三者による行為その他当社の責めに帰することのできない事由により生じた損害について責任を負いません。

3 当社の責めに帰すべき事由により利用者に損害が生じた場合、当社が賠償する損害の範囲は、現実に発生した通常かつ直接の損害に限るものとし、逸失利益、営業損失、データの消失もしくは毀損、特別損害または間接損害について責任を負いません。ただし、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、この限りではありません。

4 当社が利用者に対して負う損害賠償責任の総額は、損害発生の原因となった 1 回の訪問作業につき金 10 万円を上限とします。ただし、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、この限りではありません。

第 16 条（再委託）

当社は、本サービスの全部または一部を、当社が選定する第三者に委託することができます。この場合、当社は、当該第三者に対し、本規約に基づき当社が負う義務と同等の義務を負わせるものとします。

第 17 条（反社会的勢力の排除）

1 利用者は、現在および将来にわたり、自らならびにその役員および実質的に経営を支配する者が、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、暴力団関係企業、総会屋その他これらに準ずる者（以下「反社会的勢力」といいます。）に該当せず、反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有しないことを表明し、保証します。

2 当社は、利用者が前項に違反した場合、何らの通知または催告を要することなく、本サービスを停止し、または利用契約を解除することができます。

3 前項に基づく停止または解除により利用者に損害が生じても、当社は責任を負いません。

第 7 章 その他

第 18 条（本サービスの変更、中断および終了）

1 当社は、保守、点検、事故、災害、作業員の確保が困難となった場合その他やむを得ない事情がある場

合、本サービスの全部または一部を一時的に中断することができます。

2 当社は、事業上の必要がある場合、本サービスの内容を変更し、または本サービスの提供を終了することができます。この場合、当社は、緊急やむを得ない場合を除き、当社ウェブサイトへの掲載その他適切な方法により、あらかじめ利用者へ周知します。

第 19 条（規約変更）

1 当社は、変更が利用者の一般の利益に適合する場合、または変更の必要性、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場合、民法第 548 条の 4 の規定に基づき、本規約を変更することができます。

2 当社は、本規約を変更する場合、その効力発生日を定め、効力発生日までに、変更内容および効力発生日を当社ウェブサイトへの掲載その他適切な方法により周知します。

第 20 条（準拠法および合意管轄）

本規約は日本法に準拠し、本サービスまたは本規約に関して当社と利用者との間に生じた一切の紛争については、札幌地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

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