

グーの安心サポート利用規約

エヌ・ティ・ティレゾナント株式会社（以下「当社」といいます）は、グーの安心サポート利用規約（以下「本規約」といいます）に基づき goo の販売する通信機器に関するサポート（以下「本サービス」といいます）を提供します。

第 1 節 総則

（定義）

第 1 条 本規約において使用する用語の定義は次の各号に定めるとおりとします。

（1）本契約

お客様（個人のお客様に限ります）と当社の間で本規約に基づき締結される、当社から本サービスの提供を受けるための契約。

（2）会員 当社と本契約を締結されているお客様。

（3）通信機器 別表 1「サポート対象機器」に定める当社が販売する通信機器のうち、お客様が本サービスの利用申込の際に当社に登録する通信機器。

（4）コールセンター 会員が本サービスを利用するための電話による受付窓口。受付時間は別表 2「コールセンター受付時間」に定めるところによります。

（5）月額料金 本サービスに係る利用料金。

（6）リモートサポートツール 会員の通信機器にインストールされ、会員の承諾に基づき当社がそのパソコンを遠隔操作することを可能とする機能を有したソフトウェア。

（サービス概要）

第 2 条 本サービスは、会員から請求があったときに、電話での会員の通信機器の状況に関する問診、課題解決方法の説明に加え、リモートサポートツールがインストールされた会員の通信機器を、会員の要請に基づき当社が遠隔操作し、リモートでの技術サポートを行うサービスです。

2. 当社は、第 9 条に定める契約期間中、会員に対し 1 年間（第 8 条（契約申込の承諾）第 1 項に定める契約成立日から 1 年単位）に 2 回限り（以下「年間上限回数」といいます）、修理保証を提供するものとします。

（本規約の範囲・変更）

第 3 条 当社が、必要に応じて会員に通知する内容及び当社のホームページ（<https://simseller.goo.ne.jp/>）又はその他関連ページにて公表する本サービスの利用に関する取り決めは、本規約の一部を構成するものとします。

2. 当社は、以下のいずれかの要件を充足する場合には、個別に会員と合意することなく、

次項に定める方法のうち当社が適当と判断する方法により会員に事前に通知することにより、本規約を変更できるものとします。本規約の改定日をもって、会員が改定後の規約に同意したものとみなします。この場合には、月額料金その他の提供条件は、変更後の規約によるものとします。

(1) 会員一般の利益に適合するとき

(2) 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

3. 前項に定める通知は、次の各号に定める日をもって完了したものとみなします。なお、複数の手段により当該通知を行った場合は、これを実施した日のいずれか最も早い日をもって、当該通知が完了したものとみなします。

(1) 当社のホームページ上に掲載して行う場合は、掲載日

(2) 第6条（契約申込の方法）に定める会員の電子メールアドレス宛てに電子メールを送信して行う場合は、当該電子メールの送信日。

(3) 第6条（契約申込の方法）に定める会員の登録情報の氏名及び住所宛に郵送して行う場合は、郵便物を発送した日。

(4) 上記以外の方法で通知を行う場合は、当該通知の中で当社が指定した日。

第2節 利用申込等

（申込条件）

第4条 お客様は、本サービスの申込み時点において、以下に定める申込条件を満たす必要があります。

(1) 本サービスに登録する通信機器が、お客様が当社又は当社の販売代理店より直接購入されているものであること。

(2) 本サービスに登録する通信機器が、お客様自身が保有、使用するものであること。

(3) 当社に対する一切の支払債務（当社が提供するその他のサービスに係る契約を含みま

す）が支払期限内に支払われていること。

2. 前項の条件を満たしている場合であっても、次のいずれかに該当するときは、当社は本サービスへの利用申込を承諾しないことがあります。

(1) 過去に本規約又は当社の定める他の利用規約等に違反したことがあるとき。

(2) その他、当社が不適切と判断したとき。

（未成年の申込み）

第5条 未成年のお客様が本サービスに申し込む場合には、事前に親権者の同意を得るものとします。

(契約申込の方法)

第6条 本サービスの契約申込は、次に掲げる事項(第10条(会員の氏名等の変更の届出)により変更があった場合は、変更後の情報を含み、以下「登録情報」といいます)を、本サービスの申込み用ウェブサイト(以下「本サイト」といいます)を經由し登録することにより行うものとします。

- (1) 氏名
- (2) 郵便番号
- (3) 住所
- (4) 電子メールアドレス
- (5) 電話番号
- (6) IMEI 番号(保証対象機器を特定するための機器の識別子)
- (7) 支払方法
- (8) クレジットカード情報(カード名義、カード番号、有効期限)
- (9) その他、本サービスを提供するために必要となる事項

(契約の単位)

第7条 前条(契約申込の方法)第1項(6)に定めるIMEI番号1つにつき、2件以上の本契約を締結することはできないものとします。

(契約申込の承諾)

第8条 当社は、本サービスの利用申込があったときには、当社が定める基準に従い申込み内容を審査します。なお、当社は、当社が申込を承諾した日(以下「契約成立日」といいます)を当社が別途定める方法で会員に対して通知するものとします。

2. 当社が申込を承諾した後に、会員が次の各号に定める事項のいずれかに該当することが判明したときには、当社はその承諾を取り消すことができるものとします。

- (1) 第4条(申込条件)で定める条件を満たさないとき。
- (2) 登録情報に虚偽事項、誤記又は記入漏れがあるとき。
- (3) 当社の業務遂行上著しく支障があるとき。
- (4) その他、当社が不適切と合理的に判断したとき。

(契約期間)

第9条 本契約の契約期間は、前条(契約申込の承諾)第1項に定める契約成立日より開始し、第19条(会員による解約)又は第20条(当社による解約)により本契約の解約がなされた日をもって終了するものとします。

第3節 契約事項の変更等

(会員の氏名等の変更の届出)

第10条 会員は、登録情報に変更があったときは、そのことを速やかに当社所定の方法により当社に届け出るものとします。

2. 前項の届出があったときは、当社は、その届出があった事実を証明する書類の提示を求める場合があります。

3. 会員が前各項の届出等を怠ったことにより、会員に不利益が発生したとしても、当社は何ら責任を負わないものとします。

(契約の譲渡)

第11条 本契約に基づき本サービスを利用する権利は会員のみには帰属し、会員は、本契約で別に定める場合を除き、本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡、承継、売買又は質権の設定その他担保の用に供してはならないものとします。

(会員の地位の承継)

第12条 相続により会員の地位の承継があった時は、相続人(相続人が複数あるときは、遺産分割協議により会員の地位の承継をした方で1名に限ります)は、承継をした日から30日以内に、当社所定の書面にこれを証明する書類を添えて当社に届け出ることで、引き続き本契約による本サービスの提供を受けることができます。

第4節 本サービスの提供

(本サービスの利用方法)

第13条 会員(本人に限ります)は、コールセンターへ電話し、次の事項(以下「必須通知事項」といいます)を通知した上で、本サービスを利用するものとします。

- (1) 氏名
- (2) お電話番号
- (3) IMEI 番号

(協力)

第14条 会員は、当社が本サービスの提供にあたり必要な協力を求めた時は、次の事項について協力するものとします。

- (1) 当社の求めに応じた必要な情報の提供。
- (2) 当社の指示に基づく通信機器の操作(当社の求めに応じたID やパスワード等の入力を含みます)。

(3) その他、本サービスの提供のために当社が必要と認める事項の実施。

(本サービスの提供範囲)

第 15 条 本サービスの提供エリアは、日本国内に限るものとします。

2. 本サービスの提供対象は、対象とする通信機器に係る次の事項とし、詳細は当社ホームページ (https://simseller.goo.ne.jp/ext/plan_select.html) にて掲示するものとします。

- (1) 通信機器の初期設定サポート
- (2) 基本設定
- (3) 操作案内
- (4) インターネット接続設定
- (5) パソコンとの同期化
- (6) アプリケーションの利用サポート
- (7) トラブル/端末の最適化 (ウイルス診断、トラブル解決支援)

第 5 節 本サービスの提供除外事由

(本サービスの提供除外事由)

第 16 条 以下に定める事項のいずれかに該当すると当社が判断する場合、当社は、会員に対し、本サービスの提供を行いません。

- (1) 第 4 条 (申込条件) のいずれかを満たさない場合。
- (2) 第 6 条 (契約申込の方法) に定める登録情報が確認できない場合。
- (3) 会員が第 13 条 (本サービスの利用方法) の定めによらず本サービスを利用しようとした場合。
- (4) 会員が第 14 条 (協力) に定める協力を行わない場合。
- (5) 会員が第 15 条 (本サービスの提供範囲) に定める範囲を超えて本サービスを利用しようとした場合。
- (6) 通信機器が当社以外で修理、加工、改造されている場合。
- (7) 会員の責に帰すべき事由により本サービスの提供が困難となる場合。
- (8) 会員が本規約の定め違反した場合。
- (9) その他、本サービスの提供を行うことが適当でないと合理的に認められる場合。

2. 前項に定める事項に該当し、これにより、当社が本サービスを提供しない場合にも、会員自身の責任において、第 19 条 (会員による解約) で定める方法に従い、自ら本契約の解約を申し出ない限り本契約は継続し、第 22 条 (月額料金の支払義務) で定める月額料金の支払い義務が生じるものとします。

(中断)

第 17 条 当社は、次の場合には、当社は会員に対し、本サービスの全部又は一部の提供を中断することができるものとします。

(1) 当社が設置する電気通信設備等又は当社が提供するリモートサポートツールについて保守、工事、メンテナンスを行うとき。

(2) 当社が設置する電気通信設備等又は当社が提供するリモートサポートツールにおける障害、自然災害、その他やむを得ない事由が生じたとき。

(3) 当社に付与されたりリモートサポートツールに係るライセンスが終了したとき。

(4) 当社が第三者からリモートサポートツールが第三者の知的財産権を侵害している旨の通知を受けたとき。

(5) 当社の電気通信設備等を不正アクセス行為から防御するため必要なとき。

(6) 会員が本契約に違反したとき。

(7) その他、当社が業務上やむを得ないと合理的に判断したとき。

2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を中断するときは、当社からあらかじめその理由、中断をする期間を会員に通知します。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. 本条により当社が本サービスの提供を中断した場合、当社は会員に対し、何ら責任を負わないものとします。

第 6 節 本サービスの終了等

(本サービスの終了)

第 18 条 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困難な場合、又はその他止むを得ない事情があるときには、当社が適当と判断する方法により、終了予定日の 1 ヶ月前までに会員に通知することにより、本サービスの全部又は一部の提供を終了することができるものとします。

2. 前項に定める通知については、第 3 条（本規約の範囲・変更）第 3 項の規定を準用するものとします。

(会員による解約)

第 19 条 会員は、本契約を解約しようとするときは、そのことをあらかじめ当社所定の方法により当社に通知するものとします。

2. 当社は、会員が前月の末日までに前項に定める通知を行った場合、翌月からの月額料金の請求を停止するものとします。なお、当該通知日をもって、本サービスの提供は終了するものとします。

(当社による解約)

第 20 条 当社は、次のいずれかに該当する場合は、会員に対して何らの催告なしに本契約を即時解約することがあります。

(1) 会員が本サービスの利用申込みの際に、故意又は重過失によって事実を反することを告げた場合。

(2) 第 16 条 (本サービスの提供除外事由) の規定に基づき当社が本サービスの提供を行わないと判断する事実が解消されない又は解消の見込みがないと判断した場合。

(3) 第 18 条 (本サービスの終了) に定めるとき。

(4) 会員に次に定める事由のいずれかが発生したとき。① 支払停止状態に陥った場合。その他財産状態が悪化し又はその恐れがあると認められる相当の理由がある場合。

② 差押、仮差押、仮処分、競売、租税滞納処分の申立を受けた場合。

③ 破産宣告開始決定を受けたとき。

(5) 会員が、暴力団、暴力団関係企業、総会屋若しくはこれらに準ずる者又はその構成 (以下総称して「反社会的勢力」といいます) に該当し、もしくは反社会的勢力に自己の名義を利用させ、本契約を締結したことが判明した場合。

(6) 自ら又は第三者を利用して、当社又は当社の業務委託先に対し、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、暴力を用いる行為、風説を流布する行為、脅迫的な言動、偽計を用い又は威力を用いての信用を毀損する行為又は業務を妨害する行為その他これらに準ずる行為をした場合。

(7) その他、本契約を継続しがたい重要な事実が生じたとき当社が認めた場合。

第 7 節 料金及び支払等

(料金)

第 21 条 当社が提供する本サービスの月額料金は、別表 1「月額料金」に定めるところによります。なお、当社は、月額料金の日割り計算を行いません。

(月額料金の支払義務)

第 22 条 会員は、本サービスの利用の有無を問わず、契約成立日から起算して、本契約の終了日の属する月の末日までの期間について、月額料金に消費税相当額を併せた料金の支払いを要します。

2. 関連法令の改正等により消費税相当額の税率に変更が生じた場合には、前項に定める消費税相当額は、変更後の税率により計算するものとします。

3. 当社は、別途関連法令その他で定める場合を除き、月額料金について一切の減額又は返金をしないものとします。

(延滞利息)

第 23 条 当社は、会員が月額料金について支払期限を超過しても未払いの場合は、支払期日の翌日から起算して支払日の前日までの期間について年 14.6%の割合で計算して得た額を延滞利息として請求できるものとします。なお、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ます。

(クレジットカードによる支払い)

第 24 条 月額料金は、会員が指定したクレジットカード会社 (以下「カード会社」といいます) からカード会社が定める規約に基づき請求されます。

2. 当社からは、月額料金の明細書を送付しません。クレジットカード会社からの請求明細書等には、請求元として当店名「goo SIMSELLER」が記載されます。

3. カード会社からのクレジットカード利用明細の送付時期・口座引落日は、会員が支払に指定するカード会社により異なります。

4. 会員は、指定したクレジットカードを変更する場合、又はクレジットカードの会員番号や有効期限が変更となった場合、速やかに当社所定の方法により当社に通知するものとします。なお、当社又はカード会社から会員に事前に通知することなく、新しい会員番号や有効期限がカード会社より当社に通知される場合があります。

5. カード会社の締切日と月額料金の計算期間との関係その他事務処理上の都合により、初月のみ 2 ヶ月分の月額料金をまとめてカード会社より請求する場合があります。

6. カード会社の規定により会員資格を喪失したとき、又はクレジットカード支払いを解約したとき等、クレジットカードが利用できない状態にあるときでも、当社がその旨の通知をカード会社から受けた翌月の月額料金は、カード会社から請求する場合があります。

7. 会員が次のいずれかに該当する場合は当社から直接、請求書により請求します。

(1) カード会社の規定により月額料金についてカードでの支払いが承認されない場合

(2) カード会社の規定によりカード会員資格を喪失されている場合

(3) カード会社により会員番号の変更、有効期限の更新が行われ、その更新内容を当社が確認する必要がある際に一定期間、会員と連絡が取れない場合

(4) 上記の他、クレジットカードを利用した請求が困難であると当社が判断した場合

第 8 節 会員の義務

(禁止行為)

第 25 条 会員は、次の各号に定める事項を遵守するものとします。

(1) 有償・無償を問わず、本サービスを使用して営利を目的とした利用 (本サービスに対し付加価値サービスを提供することを含みます) をしないこと。

(2) 本サービス及びその他当社又は当社の業務委託先の事業運営に支障をきたす恐れのある

る行為（会員による過度に頻繁な問い合わせ又はコールセンターの応答時間を故意に延伸させる等により、当社の業務の遂行に支障を及ぼすことを含みます）をしないこと。

(3) 登録情報の申請及び変更時に、虚偽の申請をしないこと。

(4) クレジットカードで決済するにあたり、クレジットカードの不正利用、クレジットカード情報の不正入力をしないこと。

(5) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと。

(6) 本サービスを不正な目的で使用しないこと

(7) リモートサポートツールを本サービスの利用以外の目的で使用し、又は改変若しくは、編集、リバースエンジニアリング、逆コンパイル又は逆アセンブルを行わないこと。

(8) 当社、第三者（当社の業務委託先を含む）の財産権（知的財産権を含む）、プライバシー、その他の権利を侵害しないこと。

(9) 当社及び当社の業務委託先の名誉又は信用を毀損しないこと。

(10) 当社及び当社の業務委託先に損害を与えないこと。

(11) 法令、公序良俗に違反する行為をしないこと。

(12) 前各号に該当する恐れのある行為又はこれに類する行為をしないこと。

(13) その他、当社が不適切と合理的に判断する行為をしないこと。

（通信機器のデータ等）

第 26 条 会員は、必要に応じて、次の各号に定める事項を会員の責任において実施の上、本サービスを利用するものとします。

(1) 通信機器及び記録媒体（SSD、SD カード類等の記憶装置）に記憶させるデータ（プログラムを含みます）のバックアップ及び消去。

(2) 通信機器及び記録媒体（SSD、SD カード類等の記憶装置）に記憶させる機密情報の防護措置又は消去。

第 9 節 雑則

（著作権等）

第 27 条 本サービスで当社が提供するすべての情報やコーポレートマーク、商標、映像、画像及びリモートサポートツール等（以下「提供物」といいます）に係る著作権、特許権、商標権及びノウハウ等の知的財産権は、当社又は当社に許諾を行う第三者に帰属します。

第 10 節 個人情報等

(個人情報の取扱)

第 28 条 本会員が当社に届け出た情報は、当社のデータベースに登録され、当社が保有するものとしします。

2. 当社は、別途定めるプライバシーポリシー (http://www.nttr.co.jp/privacy_policy/) に基づき、会員の個人情報(個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの(他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む))を適切に扱うものとしします。

3. 当社は、会員の個人情報を次の目的で利用できるものとしします。

- (1) 本サービスの提供・検証・改善
- (2) 新サービスの開発・実験・検証 (3) 会員であることの確認・与信管理
- (4) 月額料金の請求・課金・決済
- (5) 当社又は第三者のサービス等に関する通知・案内・広告・宣伝
- (6) キャンペーンの抽選・賞品の発送・連絡、ポイントの付与
- (7) アンケート調査・分析・集計・結果の通知・謝礼の送付

・当社は、上記の利用目的の範囲内で、以下の者とお客様の個人情報を共同利用することがあります。

共同利用する項目：氏名、住所、メールアドレス、電話番号、IMEI 番号、支払い方法

共同利用する者：当社、株式会社オプティム

・当社の個人情報管理責任者は以下のとおりです。

個人情報管理責任者：当社ビジネスリスクマネジメント推進担当役員

当社の住所及び代表取締役の氏名：

東京都千代田区大手町 1-5-1 大手町ファーストスクエア イーストタワー 8F

代表取締役 楠木 健

取得方法：本サイトを通じ、登録フォーム、問合せフォーム、問合せメール又は電話等により取得します。

4. 当社は、以下に定める場合には、会員の個人情報を第三者に提供することができるものとしします。

- (1) 本サービスを提供するために当社の業務委託先に開示する場合
- (2) 会員が当社に対し支払うべき料金その他の金員の決済を行うために、金融機関、クレジットカード会社又はその他の決済を行う事業者の開示する場合
- (3) 当社の権利行使に必要な場合

(4) 裁判所、検察庁、警察、税務署、弁護士会又はこれらに準じた権限を有する機関から開示を求められた場合

(5) 合併、事業譲渡その他の事由による事業の承継の際に、事業を承継する者に対して開示する場合

(6) 個人情報保護法その他の法令により認められた場合。

5. 当社における、個人情報の管理責任者は、当社のビジネスリスクマネジメント担当役員とします。

(情報等の取扱い)

第 29 条 会員は、本サービスの性質上、次のことを了解するものとします。ただし、当社は、本サービスの提供の過程で閲覧又は抽出した情報を本サービス提供の目的以外に使用しないものとします。

(1) 当社が会員の通信機器の情報を閲覧出来る環境にあること。

(2) 当社が会員の通信機器の情報を抽出する場合があること。

(3) リモートサポートツールを利用して当社が会員の通信機器の設定又は設定の変更を行うこと。

第 11 節 雑則

(免責事項)

第 30 条 当社は、本契約締結により、会員の目的に適合したサービス提供すること、不具合（故障を含み、本条において同じ）の原因の特定又は解決を図ること保証するものではありません。また、リモートサポートツールについて、その作動に誤りがないこと、会員の通信機器及び当該機器にインストールされているソフトウェア若しくはデータ等に悪影響を及ぼさないこと、データが削除されないこと又はその他完全な機能を果たすることを保証するものではありません。

2. 会員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、会員は自己の責任でこれを解決し、当社にいかなる責任も負担させないものとします。

3. 当社は、本契約に基づき生じた会員の損害について、本規約に別段の定めがある場合を除き、一切の責任を負いません。

4. 当社は、通信機器及び付属品に記録されたデータについて、一切の責任を負いません。

(責任の制限)

第 31 条 当社の債務不履行・不法行為責任は、当社の故意・重過失によらない場合は免責されます。ただし、本契約が消費者契約法上の「消費者契約」に該当する場合、当社の故意・

重過失に基づく債務不履行又は不法行為の場合を除き、当社は、会員に発生した、現実、直接かつ通常の損害（予見有無を問わず特別損害、逸失利益、データの破損・消失・使用機会の逸失を除きます）に限り、賠償責任を負うものとします。この場合、当社の損害賠償責任は、損害が発生した月を含む過去 12 カ月において会員が当社に支払った各月の本サービスに係る月額料金の総額を上限とします。

（適用制限）

第 32 条 本規約の規定が関連法令に抵触する場合、その限りにおいて本規約は適用されないものとします。この場合であっても、その法令に抵触しない本規約の他の条件は有効に適用されるものとします。

（準拠法・裁判管轄）

第 33 条 本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本法に準拠するものとし、本規約に関する紛争は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以上

2015 年 5 月 18 日 制定

2015 年 5 月 22 日 改定

2015 年 10 月 27 日 改定

2015 年 12 月 8 日 改定

2016 年 9 月 13 日 改定

2020 年 4 月 1 日 改定

2021 年 4 月 1 日 改定

2022 年 4 月 1 日 改定

別表 1

サポート対象機器	月額料金(税込)
goo のスマホ	429 円

別表 2

コールセンター受付時間	受付時間:365 日 9 時~21 時
-------------	---------------------

以上