DX365 リモート IT サポート利用規約

提供会社：株式会社ブロードバンドコネクション

令和 8 年 10 月 1 日版

第 1 章 総則

第 1 条（規約の適用）

1. 株式会社ブロードバンドコネクション（以下、「当社」といいます。）は、この DX365 リモート IT サポート利用規約（以下、「本規約」といいます。）を定め、これに基づき、DX 光 365 のオプションサービスである「DX365 リモート IT サポート」および「DX365 リモート IT サポート BIZ」（以下、これらを総称して「本サービス」といいます。）を契約者に提供します。
2. 本サービスは、当社が定める「DX 光 365 利用約款」（以下、「基本約款」といいます。）第 47 条（オプションサービス）に定めるオプションサービスとして提供するものであり、本規約に定めのない事項については、基本約款の定めを準用します。なお、本規約と基本約款との間に齟齬が生じた場合、本サービスに関しては本規約が優先して適用されるものとします。
3. 当社が本規約のほかに当社ホームページ等で告知する本サービスの利用条件、注意事項および「本サービスの詳細」（別紙 2）は、名称の如何にかかわらず、本規約の一部を構成するものとします。

第 2 条（規約の変更）

1. 当社は、契約者の了承を得ることなく、本規約を随時変更することがあります。この場合、料金、契約者の利用条件その他利用契約の内容は、変更後の本規約を適用するものとします。
2. 変更後の本規約については、当社が別途定める場合を除いて、当社ホームページ等に表示した時点より効力を生じるものとします。

第 3 条（用語の定義）

本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

用語	定義
(1) DX 光 365	基本約款に基づき当社が提供する光回線サービス（DX 光電話ネクストを除きます。）をいいます。
(2) 本サービス	当社が電話および遠隔操作（リモート）により、契約者の対象端末に関する設定・操作方法・トラブル等の相談に応じ、その解決を支援するサービスをいい、個人プランおよび BIZ プランの総称をいいます。
(3) 個人プラン	本サービスのうち、個人名義（個人事業主を含みます。）で DX 光 365 を契約している者を対象とする「DX365 リモート IT サポート」をいいます。
(4) BIZ プラン	本サービスのうち、法人その他の団体名義で DX 光 365 を契約している者を対象とする「DX365 リモート IT サポート BIZ」をいいます。
(5) 利用契約	本規約に基づき当社と契約者との間に締結される、本サービスの利用に関する契約をいいます。

用語	定義
(6) 契約者	基本約款に基づく DX 光 365 の契約者であって、本サービスの利用契約を当社と締結した者をいいます。
(7) 対象端末	契約者が所有または管理し、DX 光 365 の契約者回線に接続して使用するパソコン、スマートフォン、タブレット、無線 LAN ルーター等の機器であって、別紙 2 に定める条件を満たすものをいいます。
(8) 遠隔操作	当社所定の遠隔操作ソフトウェアを用いて、当社のオペレータが契約者の対象端末の画面を共有し、または当該端末を操作することをいいます。
(9) オペレータ	本サービスにおいて契約者からの問合せに対応する当社または当社の委託先の担当者をいいます。
(10) 本サービス用設備	当社が本サービスを提供するにあたり設置または使用する電気通信設備、機器およびソフトウェアをいいます。
(11) 消費税相当額	消費税法および同法に関する法令の規定に基づき課税される消費税の額ならびに地方税法および同法に関する法令の規定に基づき課税される地方消費税の合計額をいいます。

第 4 条（通知）

1. 当社から契約者への通知は、当社ホームページへの掲載、電子メールの送信、書面の送付その他当社が適当と判断する方法により行います。
2. 前項の通知を当社ホームページへの掲載または電子メールの送信により行う場合、当該通知は、その内容が当社ホームページに掲載され、または電子メールが当社の設備から発信された時点で契約者に到達したものとみなします。

第 2 章 契約

第 5 条（利用資格およびプラン）

1. 本サービスは、DX 光 365 の契約者のみが申し込むことができます。DX 光電話ネクストのみを契約している者は、本サービスを申し込むことができません。
2. 本サービスのプランは、DX 光 365 の契約名義に応じて次のとおりとし、契約者が選択することはできません。
   (1) 個人名義（個人事業主を含みます。）で DX 光 365 を契約している場合：個人プラン
   (2) 法人その他の団体名義で DX 光 365 を契約している場合：BIZ プラン
3. 当社は、1 の DX 光 365 利用契約ごとに 1 の本サービス利用契約を締結します。
4. 個人プランは、契約者本人およびその同居の家族が家庭内で使用する対象端末を対象とし、事業の用に供する端末は対象としません。BIZ プランは、契約者の事業所内で契約者の業務の用に供する対象端末を対象とし、契約者が当社に届け出た担当者からの問合せに対応します。

第 6 条（利用の申込みおよび承諾）

1. 本サービスの申込みは、本規約に同意のうえ、当社所定の方法により行うものとします。

2. 当社が申込みを承諾したときは、当社所定の方法により契約者に通知し、当該通知をもって利用契約が成立するものとします。
3. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、申込みを承諾しないことがあります。
   (1) 申込者が DX 光 365 の契約者でないとき、または申込者と DX 光 365 の契約名義人が一致しないとき。
   (2) 申込者が、DX 光 365 その他当社が提供するサービスの料金の支払いを現に怠り、または怠るおそれがあるとき。
   (3) 申込みに際し、当社に対し虚偽の事実を通知したとき。
   (4) 申込者が過去に本規約または基本約款に違反したことにより、当社から契約を解除されたことがあるとき。
   (5) 本サービスの提供が技術上または業務上著しく困難であるとき。
   (6) その他当社の業務の遂行上著しい支障があるとき。

第 7 条（利用開始日）

1. 本サービスの利用開始日は、当社が申込みを承諾した日、または DX 光 365 の課金開始日のいずれか遅い日とし、当社は利用開始日を当社が適当と認める方法で契約者に通知します。
2. 契約者は、利用開始日以降、本サービスを利用することができます。

第 8 条（契約者の届出事項の変更）

1. 契約者は、当社に届け出た氏名または名称、住所、電話番号、電子メールアドレス、BIZ プランにおける担当者、利用料金の決済方法等に変更があるときは、遅滞なく当社所定の方法により当社に届け出るものとします。
2. 前項の届出がなかったこと、または届出の遅滞により契約者が不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

第 9 条（権利の譲渡等の禁止）

契約者は、当社の承諾なく、本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡、貸与、売却し、または質権の設定その他担保に供する行為を行ってはならないものとします。

第 10 条（契約者が行う利用契約の解約）

1. 契約者は、本サービスの解約を希望するときは、解約を希望する月の末日までに、当社所定の方法により当社に通知するものとします。
2. 前項の通知があったときは、当該通知のあった月の末日をもって利用契約は終了します。
3. 本サービスには最低利用期間の定めはなく、解約に伴う違約金は発生しません。
4. 本サービスは、DX 光 365 の初期契約解除制度による解除とは別に、本条に定める解約手続きが必要です。ただし、契約者が DX 光 365 について基本約款第 16 条（初期契約解除制度）に基づく解除を行ったときは、当社は本サービスの利用契約も同時に終了したものとして取り扱います。

第 11 条（当社が行う利用契約の解除）

1. 当社は、契約者が次の各号のいずれかに該当する場合には、利用契約を解除することがあります。

(1) 第 30 条（利用の停止）の規定により本サービスの利用を停止された契約者が、当社の指定する期間内にその停止事由を解消または是正しない場合。

(2) 当社からの通知が契約者に到達しないことを郵便の宛先不明等により確認した場合。

(3) 申込みの際に虚偽の届出をしたことが判明した場合。

(4) 契約者に対する破産、民事再生または会社更生の申立てその他これに類する事由が生じた場合。

(5) 契約者が本サービスの提供に関し、当社または本サービスの信用を毀損するおそれがある行為をした場合、またはそのおそれがあると当社が判断した場合。

(6) 第 35 条（反社会的勢力の排除）または第 36 条（反社会的行為等の排除）に該当した場合。

(7) その他前各号に準じる事由により、当社が本サービスの提供を継続することが適当でないと判断した場合。

2. 当社は、前項の規定により利用契約を解除しようとするときは、あらかじめその旨を契約者に通知します。ただし、やむを得ない場合はこの限りではありません。

第 12 条（DX 光 365 の契約終了に伴う利用契約の終了）

1. DX 光 365 の利用契約が解約、解除その他の事由により終了したときは、本サービスの利用契約も、DX 光 365 の利用契約の終了日をもって当然に終了するものとします。
2. 前項の場合、契約者は別途本サービスの解約手続きを要しません。

第 3 章 本サービスの内容

第 13 条（本サービスの提供内容）

1. 本サービスは、対象端末に関する契約者からの問合せに対し、オペレータが電話による案内および遠隔操作により、設定・操作方法の案内およびトラブルの切り分け・解決の支援を行うものとします。
2. 本サービスの提供範囲、受付時間、対象端末の条件その他の詳細は、別紙 2「本サービスの詳細」に定めるとおりとします。
3. 本サービスは、契約者の問題を解決するための支援を行うものであり、問題の解決そのものを保証するものではありません。

第 14 条（本サービスの提供方法）

1. 契約者は、当社が別途定める専用電話番号に電話をかけ、当社所定の方法により本人確認（BIZ プランにあっては担当者確認）を受けたうえで、本サービスを利用するものとします。
2. オペレータは、問合せの内容に応じ、電話による口頭案内、または遠隔操作のいずれか適切な方法により対応します。遠隔操作を行うか否かはオペレータが判断します。
3. 当社は、本サービスの品質向上および対応内容の確認のため、契約者との通話を録音し、または遠隔操作の内容を記録することがあります。
4. 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは、専用電話番号または受付時間を変更することがあります。この場合、当社はあらかじめその旨を契約者に通知します。

第 15 条（遠隔操作に関する同意事項）

1. 契約者は、遠隔操作の実施にあたり、次の各号の事項を承諾するものとします。
   (1) 契約者自身の操作により、当社所定の遠隔操作ソフトウェアを対象端末にインストールまたは起動し、オペレータからの接続を許可すること。
   (2) 遠隔操作の実施中は、契約者（BIZ プランにあっては担当者）が対象端末の前に立ち会い、オペレータの操作内容を確認すること。
   (3) オペレータは、契約者の承諾を得た範囲内で対象端末の画面を閲覧し、および操作を行うこと。その際、対象端末の画面に表示される情報（個人情報、業務上の情報を含みます。）をオペレータが閲覧する可能性があること。
   (4) 遠隔操作の接続は、当該対応の終了とともに切断され、当社が契約者の承諾なく対象端末に再接続することはないこと。
   (5) 遠隔操作の実施に必要なインターネット接続環境は、契約者が自己の責任と費用で用意すること。
2. 契約者は、遠隔操作の実施前に、対象端末内のデータについて自己の責任においてバックアップを行うものとします。当社は、遠隔操作に伴うデータの消失、破損または変更について、当社の故意または重大な過失による場合を除き、責任を負いません。
3. 契約者は、対象端末の管理者権限、パスワード等、遠隔操作の実施に必要な情報を自己の責任において管理し、オペレータが必要とする範囲で入力または開示するものとします。オペレータは、契約者のパスワード等を聞き取り、または記録することはありません。
4. 契約者が対象端末について正当な使用権限を有しない場合、当社は遠隔操作を行いません。

第 16 条（サポート対象外事項）

1. 次の各号に掲げる事項は、本サービスの対象外とします。
   (1) 対象端末および周辺機器のハードウェアの故障診断、修理、部品交換その他物理的な作業。
   (2) 契約者の所在地への訪問による作業。
   (3) 消失または破損したデータの復旧作業（当社が別途提供する「DX365 データ復旧あんしん」の対象となります。）。
   (4) プログラム、マクロ、Web サイト等の作成、開発または改修。
   (5) 業務システム、基幹システム、サーバー、ネットワーク機器（無線 LAN ルーターの基本設定を除きます。）の構築、設計、運用および保守。
   (6) コンピュータウイルス感染、不正アクセス等のセキュリティインシデントの調査、駆除および復旧（対処方法の一般的な案内を除きます。）。
   (7) メーカー、ソフトウェア提供事業者またはサービス提供事業者がサポートを終了した OS、ソフトウェアおよびサービスに関する事項。
   (8) 不正に複製されたソフトウェア、または使用許諾条件に違反して使用されているソフトウェアに関する事項。
   (9) 契約者以外の第三者が所有または管理する端末に関する事項。
   (10) 法律、税務、会計、医療等の専門的判断を要する事項、およびソフトウェアの使用方法を超えた業務内容そのものに関する相談。
   (11) その他、当社が本サービスの対象として適当でないと判断する事項。

2. 本サービスは、メーカー、ソフトウェア提供事業者およ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ものではありません。問合せの内容によっては、当該事業者のホームページを案内し、または契約者自身による当該事業者への直接の問合せを依頼するにとどまる場合があります。

第 17 条（本サービスの変更または廃止）

1. 当社は、当社の都合により、本サービスの全部または一部を変更し、または廃止することがあります。
2. 当社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、相当な期間前に契約者に告知します。ただし、やむを得ない場合はこの限りではありません。
3. 第 1 項の規定により当社が本サービスを廃止した場合、当社は契約者に対し、廃止日以降の利用料金を請求せず、また廃止に伴う損害について何ら責任を負わないものとします。

第 18 条（業務の委託）

当社は、本サービスの提供に係る業務の全部または一部を、当社の指定する第三者に委託することができるものとします。この場合、当社は当該委託先に対し、本規約に定める当社の義務と同等の義務を課すものとします。

第 4 章 料金

第 19 条（利用料金）

1. 本サービスの利用料金は、別紙 1「料金表」に定めるとおりとします。
2. 利用料金は月額制とし、利用開始日の属する月から利用契約の終了日の属する月までの各月について、1 か月分の利用料金が発生します。利用開始月および終了月を含め、日割計算は行いません。

第 20 条（利用料金の支払方法）

1. 契約者は、本サービスの利用料金を、DX 光 365 の利用料金と合わせて、基本約款第 25 条（サービス料金の支払方法）に定める方法（口座振替、クレジットカードまたはコンビニ払い）により支払うものとします。
2. 当社は、本サービスの利用料金の支払時期または請求方法を、当社ホームページへの掲載等により変更することがあります。

第 21 条（利用料金の支払義務）

1. 契約者は、第 19 条に定める期間について、別紙 1 に定める利用料金および消費税相当額を支払うものとします。
2. 第 29 条（本サービスの中止）の規定による本サービスの中止、または第 30 条（利用の停止）の規定による利用の停止があった場合であっても、契約者はその期間中の利用料金を支払うものとします。
3. 契約者が本サービスを利用しなかった月についても、利用料金の減額または返還は行いません。
4. 当社の責めに帰さない事由により契約者が本サービスまたは DX 光 365 を利用できない場合であっても、利用料金の減額等は行いません。

第 22 条（延滞利息）

契約者は、利用料金その他の債務（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ない場合には、支払期日の翌日から起算して支払いの日の前日までの期間について、年 14.5％の割合（閏年も 365 日として計算するものとします。）で計算して得た額を延滞利息として支払うものとします。

第 5 章 契約者の義務等

第 23 条（自己責任の原則）

1. 契約者は、本サービスの利用およびオペレータの案内に基づき契約者自身が行った作業とその結果について、一切の責任を負うものとします。
2. 契約者は、本サービスの利用に伴い第三者に損害を与えた場合、または第三者からクレームが通知された場合、自己の責任と費用をもって処理解決するものとし、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、契約者がその故意または過失により当社に損害を与えたときは、契約者に当該損害の賠償を請求することができるものとします。

第 24 条（禁止事項）

契約者は、本サービスの利用にあたり、次の各号の行為を行ってはならないものとします。

(1) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為、または契約者以外の第三者に本サービスを利用させる行為。

(2) 本サービスを、本サービスと同種または類似のサポート業務を第三者に提供する目的で利用する行為。

(3) オペレータに対する暴言、脅迫、威圧的な言動、過度に長時間もしくは頻繁な問合せ、その他オペレータの業務を妨げる行為。

(4) 当社または第三者の著作権、商標権等の知的財産権、プライバシーその他の権利を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。

(5) 法令または公序良俗に反する行為、犯罪に結びつく行為、またはそれらのおそれのある行為に関し、本サービスを利用する行為。

(6) 本サービス用設備または第三者の設備の利用もしくは運営に支障を与える行為。

(7) 当社所定の遠隔操作ソフトウェアを、本サービスの利用以外の目的で使用し、または改変、解析する行為。

(8) その他、当社が不適当と判断する行為。

第 25 条（知的財産権）

1. 本サービスにおいて当社が契約者に提供する一切の物品および情報（本規約、遠隔操作ソフトウェア、マニュアル、ホームページ等を含みます。）に関する著作権、特許権、商標権、ノウハウ等の一切の知的財産権は、当社または当社に使用を許諾した原権利者に帰属します。
2. 契約者は、前項の提供物を、次のとおり取り扱うものとします。

(1) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと。

(2) 複製、改変、編集、再配布等を行わず、また、リバースエンジニアリング、逆コンパイルまたは逆アセンブルを行わないこと。

第 26 条（利用環境の整備）

1. 契約者は、自己の費用と責任により、対象端末、インターネット接続環境および電話回線等、本サービスの利用に必要な環境を整備し、維持するものとします。
2. 当社は、契約者が前項の環境を整備していない場合、本サービスの全部または一部を提供できないことがあります。

第 6 章 当社の義務および利用の制限等

第 27 条（当社の維持責任）

当社は、本サービス用設備を、本サービスの円滑な提供を目的として善良なる管理者の注意をもって維持します。

第 28 条（個人情報の取扱い）

1. 当社は、契約者の個人情報の収集、利用、提供および公表等にあたり、「個人情報の保護に関する法律」、総務省の定める「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン」その他の関係法令を遵守し、当社のプライバシーポリシー（https://bb-connection.com/pdf/privacypolicy.pdf）に従い適切に取り扱います。
2. 契約者は、当社が本サービスの提供に必要な範囲で、契約者の氏名または名称、連絡先、DX 光 365 の契約情報、問合せ内容および遠隔操作の記録を、第 18 条（業務の委託）に定める委託先に提供することについて、あらかじめ同意するものとします。
3. 当社およびオペレータは、本サービスの提供に際して知り得た対象端末内の情報を、本サービスの提供以外の目的に利用せず、第三者に開示しません。ただし、法令に基づき開示を求められた場合はこの限りではありません。

第 29 条（本サービスの中止）

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの全部または一部の提供を中止することがあります。
   (1) 本サービス用設備の保守上または工事上やむを得ないとき。
   (2) 天災、事変その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがあるとき。
   (3) 電気通信事業者が電気通信サービスの提供を中止したとき。
   (4) 本サービスの委託先において本サービスの提供が困難となったとき。
   (5) その他当社が本サービスの提供を中止する必要があると判断したとき。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を中止するときは、あらかじめその旨を契約者に通知します。ただし、やむを得ない場合はこの限りではありません。

第 30 条（利用の停止）

1. 当社は、契約者が次の各号のいずれかに該当する場合には、当社が定める期間、本サービスの利用を停止することがあります。

(1) 本サービスまたは DX 光 365 その他当社が提供するサービスの料金について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。

(2) 基本約款第 22 条（サービスの利用停止）の規定により DX 光 365 の利用が停止されたとき。

(3) 第 24 条（禁止事項）のいずれかに該当する行為をしたとき。

(4) 契約者が過度に頻繁に問合せを行い、または本サービスの提供に係る時間を不当に延伸し、当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと当社が判断したとき。

(5) 当社への届出事実が虚偽であったとき。

(6) 前各号のほか、本規約に違反したとき。

2. 当社は、前項の規定により本サービスの利用を停止するときは、あらかじめ停止の理由を契約者に通知します。ただし、緊急を要する場合その他やむを得ない場合はこの限りではありません。

第 7 章 損害賠償等

第 31 条（非保証）

1. 当社は、本サービスの提供をもって、契約者の問題の解決、解決方法の策定または解決方法の説明の完全性を保証するものではありません。
2. 当社は、契約者からの問合せを遅滞なく受け付けることを保証するものではなく、受付時間内であっても、問合せの集中等により電話がつながりにくい場合があります。
3. 当社は、オペレータの案内に基づき契約者が実施した作業の内容および結果について保証するものではありません。
4. 当社は、本サービスにより契約者が入手した情報、ソフトウェア等について、その完全性、正確性、最新性、有用性または第三者の権利を侵害していないこと等を保証するものではありません。

第 32 条（責任の制限）

1. 当社は、本規約で特に定める場合を除き、契約者が本サービスの利用に関して被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の責任を問わず、当該損害が生じた月の前 12 か月間に契約者が当社に支払った本サービスの利用料金の合計額を上限として賠償の責任を負うものとします。ただし、当社の故意または重大な過失により契約者に損害が生じた場合はこの限りではありません。
2. 当社は、契約者の逸失利益、事業の中断、データの消失その他の間接損害、特別損害および結果的損害については、当社の故意または重大な過失による場合を除き、責任を負いません。

第 33 条（免責）

1. 当社は、第 17 条（本サービスの変更または廃止）、第 29 条（本サービスの中止）および第 30 条（利用の停止）の規定により本サービスの変更、廃止、中止または利用停止を行ったことに伴い契約者に生じた損害について、責任を負いません。
2. 当社は、天災地変、戦争、暴動、争議行為、法令の改廃制定、公権力による命令処分、通信回線の障害、サイバー攻撃その他当社の責めに帰することのできない事由により本サービスの提供ができない場合、これによって契約者に生じた損害について責任を負いません。

3. 当社は、オペレータの案内に基づいて契約者が実施した作業、または契約者の指示に基づいて実施した遠隔操作に起因して生じた対象端末の不具合、データの消失その他の損害について、当社の故意または重大な過失による場合を除き、責任を負いません。

第 8 章 雑則

第 34 条（契約者に係る情報の利用）

当社は、契約者の氏名もしくは名称、連絡先、問合せ内容および対応履歴を、本サービスおよび DX 光 365 の提供、料金の請求、本サービスの品質向上、ならびに当社が提供するサービスの案内のために必要な範囲で利用します。

第 35 条（反社会的勢力の排除）

暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等を「反社会的勢力」といいます。契約者は、現在および将来にわたって、自らおよび自らの役職員その他運営に関与する者が、反社会的勢力に該当しないことを表明し、保証します。契約者がこれに違反した場合または虚偽の報告を行った場合には、当社は、催告することなく、当該契約者との全ての契約を解除することができるものとします。

第 36 条（反社会的行為等の排除）

契約者が、自らまたは第三者を利用して、当社またはオペレータに対し、暴力的行為、脅迫的行為、反社会的勢力を代理人もしくは交渉窓口に指定する行為、退去禁止・身柄拘束行為、つきまとい行為、詐術その他の背信的行為、名誉や信用等を毀損する行為、人格攻撃などの侮辱行為、業務妨害行為、その他の犯罪行為もしくは不法行為を行った場合には、当社は、催告することなく、当該契約者との全ての契約を解除することができるものとします。

第 37 条（専属的合意管轄裁判所）

当社と契約者との間で訴訟の必要が生じた場合、その訴額に応じて、札幌簡易裁判所また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。

第 38 条（準拠法および協議）

1. 本規約に関する準拠法は、日本法とします。
2. 本規約に定めのない事項および本規約の解釈について疑義が生じた事項については、当社と契約者は誠意をもって協議のうえ解決にあたるものとします。

附則

本規約は令和 8 年 10 月 1 日より効力を有するものとします。

別紙 1 料金表

【通則】

1. 本サービスの利用料金は、この料金表に定めるほか、当社が別に定めるところによります。
2. 料金表に定める額は、税抜価格および税込価格（消費税相当額を加算した額）を併記します。請求は税込価格により行います。
3. 当社は、料金その他の計算において、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とします。

≪月額利用料≫

プラン名	対象	月額利用料（税抜）	月額利用料（税込）	単位
DX365 リモート IT サポート（個人プラン）	個人名義（個人事業主を含む）の DX 光 365 契約者	550 円	605 円	1 契約ごと
DX365 リモート IT サポート BIZ（BIZ プラン）	法人その他の団体名義の DX 光 365 契約者	900 円	990 円	1 契約ごと

※利用料金は月額制とし、利用開始月および解約月を含め日割計算は行いません。

※本サービスの利用料金には、問合せの回数および遠隔操作の実施に係る追加料金は含まれず、別途発生しません。ただし、専用電話番号への通話に係る通話料は契約者の負担となります。

※初期費用、最低利用期間および解約に伴う違約金はありません。

※本サービスの利用料金は、DX 光 365 の利用料金と合わせて請求します。

別紙 2 本サービスの詳細

≪提供範囲≫

区分	内容
インターネット接続の設定	対象端末の有線・無線 LAN 接続設定、無線 LAN ルーターの基本設定（SSID・パスワード設定等）、DX 光 365 の接続方式（IPv4 PPPoE／IPv6 IPoE）に応じた接続確認、接続不良時の切り分け。
メールの設定・操作	メールソフトおよび Web メールのアカウント設定、送受信トラブルの切り分け、迷惑メール設定等の基本操作の案内。
端末の基本操作・設定	パソコン・スマートフォン・タブレットの初期設定、OS の基本設定、アップデート、アカウント設定、周辺機器（プリンター等）の接続設定の案内。
アプリケーションの使い方	LINE 等のコミュニケーションアプリ、ブラウザ、オフィスソフト等の一般的なアプリケーションのインストールおよび基本的な使い方の案内。

区分	内容
トラブル時の切り分け・対処案内	動作が遅い、起動しない、画面表示がおかしい等の症状に対する原因の切り分けおよび一般的な対処方法の案内（ハードウェア故障と判断される場合はメーカー等への相談を案内します。）。
セキュリティに関する一般的な案内	セキュリティソフトの設定確認、不審なメール・サイトへの一般的な注意喚起、パスワード管理等の基本的な案内（インシデントの調査・復旧は対象外）。
BIZ プランの追加範囲	上記に加え、契約者の事業所内で業務の用に供する複数の対象端末、および契約者が届け出た担当者からの問合せに対応します。業務システム・サーバー・ネットワーク機器の構築、設計、運用および保守は対象外です。

≪受付窓口・受付時間≫

項目	内容
受付電話番号	当社カスタマーセンター 0120-936-878（通話料無料）
受付時間	11:00～18:00（年末年始・土日祝休業）
本人確認	契約者の氏名または名称、DX 光 365 のお客様 ID および登録電話番号等により本人確認（BIZ プランにあっては届出済み担当者の確認）を行います。
対応言語	日本語

≪対象端末・対応環境≫

項目	内容
対象端末	DX 光 365 の契約者回線に接続して使用するパソコン、スマートフォン、タブレット、無線 LAN ルーターおよびこれらに接続する周辺機器（プリンター等）。
対応 OS	Windows、macOS、iOS、Android のうち、メーカーまたはソフトウェア提供事業者がサポートを提供しているバージョン。メーカーまたはソフトウェア提供事業者がサポートを終了した OS は対象外とします。
遠隔操作の対象	当社所定の遠隔操作ソフトウェアが動作する対象端末に限ります。遠隔操作ソフトウェアが動作しない端末については、電話による口頭案内のみとなります。
利用に必要な環境	遠隔操作の実施には、対象端末がインターネットに接続できる状態であることが必要です。インターネット接続自体に障害がある場合は、電話による口頭案内により切り分けを行います。

≪お問い合わせ先≫

株式会社ブロードバンドコネクション

電気通信事業者　届出番号 Ｊ－６－８８２

項目	内容
所在地	〒060-0042 北海道札幌市中央区大通西 9 丁目 3-33

項目	内容
カスタマーセンター	0120-936-878
営業時間	午前 11 時～午後 18 時
定休日	年末年始・土日祝

※記載されている内容は 2026 年 10 月 1 日現在のものです。（2026 年 10 月 1 日 初版）

※サービス内容および提供条件は、改善等のため予告なく変更する場合があります。