

マイプレミアムサポートサービス利用規約【現改比較表】 2025年7月1日現在

～2025年6月30日

2025年7月1日～

第1条～第4条（略）

（用語の定義）

第5条 本規約において、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

用 語	用 語 の 意 味
1 電話サポー ト	契約者からの専用受付番号への要請に基づき、当社オペレータが契約者の端末の問題箇所に対して、契約者との電話対応によって行う課題解決等
2 リモートサ ポート	本ソフトがインストールされたパソコン等を、当社オペレータが契約者からの専用受付番号への要請に基づき遠隔操作して行う課題解決等
3 パソコン点 検	3ヶ月に1度、契約者からの請求により当社がリモートサポートにより契約者のパソコンのセキュリティ診断及びパソコンの最適化を行うこと
4 オンライン レッスン	契約者からの請求に基づき、1レッスン 45 分を上限として電話およびリモートサポートにより当社の web サイト (https://service.ocn.ne.jp/option/support/premium/option.html) で定める内容を解説するサービス
5 ウイルス駆 除サポート	ウイルス対策ソフトで対応できない契約者のパソコン端末のウイルスやスパイウェアを、当社オペレータが契約者のパソコン端末にリ

第1条～第4条（略）

（用語の定義）

第5条 本規約において、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

用 語	用 語 の 意 味
1 電話サポー ト	契約者からの専用受付番号への要請に基づき、当社オペレータが契約者の端末の問題箇所に対して、契約者との電話対応によって行う課題解決等
2 リモートサ ポート	本ソフトがインストールされたパソコン等を、当社オペレータが契約者からの専用受付番号への要請に基づき遠隔操作して行う課題解決等
3 パソコン点 検	3ヶ月に1度、契約者からの請求により当社がリモートサポートにより契約者のパソコンのセキュリティ診断及びパソコンの最適化を行うこと
4 オンライン レッスン	契約者からの請求に基づき、1レッスン 45 分を上限として電話およびリモートサポートにより当社の web サイト (https://service.ocn.ne.jp/option/support/premium/option.html) で定める内容を解説するサービス
5 ウイルス駆 除サポート	ウイルス対策ソフトで対応できない契約者のパソコン端末のウイルスやスパイウェアを、当社オペレータが契約者のパソコン端末にリ

	モート接続し、駆除のサポートを行うサービス
6 専用受付番号	契約者がマイプレミアムサポートを利用するために当社が指定した電話番号。受付時間は別記 1（サービス提供条件）に定めるところによります。
7 本ソフト	契約者のパソコン等にインストールし、契約者の承諾に基づき当社オペレータがそのパソコン等を遠隔操作することを可能とする機能等を有したソフトウェア
8 請求事業者	マイプレミアムサポートの料金その他の債務に係る当社の債権を譲渡した当社が別に定める事業者 (注) 本欄に規定する当社が別に定める事業者は、 エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社 とします。
9 特定請求事業者	当社が請求事業者に対して譲渡した債権を、請求事業者が定める「NTT ドコモの OCN ご利用料金等の請求・収納業務」に関わる取扱い規約に従い更に譲渡する事業者

第6条～第20条（略）

（債権の譲渡）

第 21 条 契約者は、この規約の規定により支払いを要することとなった本サービスの料金その他の債権を、当社が請求事業者である[エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社](#)（以下「請求事業者」といいます。）に対し譲渡することをあらかじめ承認していただきます。当社及び請求事業者は、契約者への個別通知又は譲渡承認の請求を省略し、契約者は請求事業者の定める「NTT ドコモの OCN ご利用料金等の請求・収納業務」に関

	モート接続し、駆除のサポートを行うサービス
6 専用受付番号	契約者がマイプレミアムサポートを利用するために当社が指定した電話番号。受付時間は別記 1（サービス提供条件）に定めるところによります。
7 本ソフト	契約者のパソコン等にインストールし、契約者の承諾に基づき当社オペレータがそのパソコン等を遠隔操作することを可能とする機能等を有したソフトウェア
8 請求事業者	マイプレミアムサポートの料金その他の債務に係る当社の債権を譲渡した当社が別に定める事業者 (注) 本欄に規定する当社が別に定める事業者は、 NTTドコモビジネス株式会社 とします。
9 特定請求事業者	当社が請求事業者に対して譲渡した債権を、請求事業者が定める「NTT ドコモの OCN ご利用料金等の請求・収納業務」に関わる取扱い規約に従い更に譲渡する事業者

第6条～第20条（略）

（債権の譲渡）

第 21 条 契約者は、この規約の規定により支払いを要することとなった本サービスの料金その他の債権を、当社が請求事業者である[NTTドコモビジネス株式会社](#)（以下「請求事業者」といいます。）に対し譲渡することをあらかじめ承認していただきます。当社及び請求事業者は、契約者への個別通知又は譲渡承認の請求を省略し、契約者は請求事業者の定める「NTT ドコモの OCN ご利用料金等の請求・収納業務」に関わる取扱い規約に従っ

わる取扱い規約に従っていただきます。 ２ 請求事業者は、当社から譲り受けた債権を請求事業者の定める「NTT ドコモの OCN ご利用料金等の請求・収納業務」に関わる取扱い規約に基づき特定請求事業者（当社が請求事業者に対して譲渡した債権を、請求事業者が定める「NTT ドコモの OCN ご利用料金等の請求・収納業務」に関わる取扱い規約に従い更に譲渡規定する事業者をいいます。）に対して譲渡する場合があります。この場合、特定請求事業者から契約者への請求書等の送付をもって特定請求事業者が請求事業者に代わって債権譲渡を通知したものととして取扱うものとし、契約者は、特定請求事業者の定める「通信サービスご利用料金等の請求・収納業務」に係る取扱い規約に従っていただきます。	ていただきます。 ２ 請求事業者は、当社から譲り受けた債権を請求事業者の定める「NTT ドコモの OCN ご利用料金等の請求・収納業務」に関わる取扱い規約に基づき特定請求事業者（当社が請求事業者に対して譲渡した債権を、請求事業者が定める「NTT ドコモの OCN ご利用料金等の請求・収納業務」に関わる取扱い規約に従い更に譲渡規定する事業者をいいます。）に対して譲渡する場合があります。この場合、特定請求事業者から契約者への請求書等の送付をもって特定請求事業者が請求事業者に代わって債権譲渡を通知したものととして取扱うものとし、契約者は、特定請求事業者の定める「通信サービスご利用料金等の請求・収納業務」に係る取扱い規約に従っていただきます。
第 2 2 条（略）	第 2 2 条（略）
（免責事項） 第 2 3 条 当社は、マイプレミアムサポート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ことに起因して契約者に生じた逸失利益、派生損害等を除く通常の損害に限り、賠償する責任を負うものとします。なお、当社は予見の有無、予見すべき場合を問わず、特別の事情から生じた損害については、責任を負わないものとします。 ２ 前項により、当社が契約者に対し賠償責任を負う場合において、マイプレミアムサポートに係る月額定額料金（料金表の利用料金のうち、マイプレミアムサポートが全く利用できない状態が生じた時点において契約者が利用している部分に係るものに限ります。）の合計額を上限として、その責任を負うものとします。 ３ 当社の故意又は重大な過失によりマイプレミアムサポートを提供しなかったときは、前 2 項の規定は適用しないものとします。	（免責事項） 第 2 3 条 当社は、マイプレミアムサポート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ことに起因して契約者に生じた逸失利益、派生損害等を除く通常の損害に限り、賠償する責任を負うものとします。なお、当社は予見の有無、予見すべき場合を問わず、特別の事情から生じた損害については、責任を負わないものとします。 ２ 前項により、当社が契約者に対し賠償責任を負う場合において、マイプレミアムサポートに係る月額定額料金（料金表の利用料金のうち、マイプレミアムサポートが全く利用できない状態が生じた時点において契約者が利用している部分に係るものに限ります。）の合計額を上限として、その責任を負うものとします。 ３ 当社の故意又は重大な過失によりマイプレミアムサポートを提供しなかったときは、前 2 項の規定は適用しないものとします。

4 当社は、前各項の他、マイプレミアムサポートの運営にあたり免責事項を次のとおり定めます。 (1) 当社は契約者に対するマイプレミアムサポートの提供をもって、契約者端末の不具合事項の復旧等、契約者の目的に適合し、期待通りのサービスを提供することや、その内容の正確性を保証するものではありません。また、その作動に誤りがなく、契約者端末及びその中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ことを保証するものではありません。 (2) 当社は、マイプレミアムサポートを利用したことにより契約者に損害が生じた場合、それが当社の責めに帰すべき理由による場合は、マイプレミアムサポートに係る料金表 1 利用料金 1 - 1 料金額の該当基本サービスの年額相当を上限として賠償します。 (3) 当社の故意又は重大な過失により契約者に損害が生じた場合は、前号の規定は適用しないものとします。 (4) 契約者がマイプレミアムサポートの利用により契約者や第三者（他の契約者を含みます。）に対し損害を与えた場合、契約者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。 (5) <u>本項第 1 号に定める免責に関する事項は、本規約の準拠法で強行規定として定められる、法的に免責又は制限できない範囲を免責することまでを目的とはしていません。そのため、準拠法の強行規定の定めを超える免責事項が本規約に含まれる場合には、準拠法にて許容される最大限の範囲にて当社は免責されます。</u>	4 当社は、前各項の他、マイプレミアムサポートの運営にあたり免責事項を次のとおり定めます。 (1) 当社は契約者に対するマイプレミアムサポートの提供をもって、契約者端末の不具合事項の復旧等、契約者の目的に適合し、期待通りのサービスを提供することや、その内容の正確性を保証するものではありません。また、その作動に誤りがなく、契約者端末及びその中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ことを保証するものではありません。 (2) 当社は、マイプレミアムサポートを利用したことにより契約者に損害が生じた場合、それが当社の責めに帰すべき理由による場合は、マイプレミアムサポートに係る料金表 1 利用料金 1 - 1 料金額の該当基本サービスの年額相当を上限として賠償します。 (3) 当社の故意又は重大な過失により契約者に損害が生じた場合は、前号の規定は適用しないものとします。 (4) 契約者がマイプレミアムサポートの利用により契約者や第三者（他の契約者を含みます。）に対し損害を与えた場合、契約者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。 (5) <u>削除</u>
第 2 4 条～第 2 6 条（略）	第 2 4 条～第 2 6 条（略）
別記 1（略）	別記 1（略）

料金表（略）	料金表（略）
	附 則（令和 7 年 6 月 1 1 日 光事推000600000715-01号） （実施期日） この改正規定は、令和 7 年 7 月 1 日から実施します。