

「Q&A 光」サービス約款

2016年08月

第1条(目的)

この Q&A 光サービス約款(以下「本サービス約款」といいます。)は、キューアンドエー株式会社(以下「当社」といいます。))が、「Q&A 光」、「Q&A ひかり電話」、「リモートサポートサービス」(以下総称して「本サービス」といいます。)をサービス会員に提供することを目的として適用します。本サービスは、当社が東日本電信電話株式会社(以下「NTT 東日本」といいます。))と西日本電信電話株式会社(以下「NTT 西日本」といいます。))から光コラボレーション事業者として卸電気通信役務の提供を受け、それに当社サービスを付加してサービス会員に提供するものです。本サービスの内容の詳細は、当社のウェブサイト上に掲示します。

第2条(用語の定義)

本サービス約款における用語の意味は、次の各号に定めるとおりとします。

- (1)「本サービス契約」とは、当社から本サービスの提供を受けるための契約をいい、本サービス契約の申し込みを当社が承諾することにより成立します。
- (2)「本サービス会員」とは、本サービス約款に基づき当社との間で本サービス契約が成立している者をいいます。
- (3)「契約者端末」とは、本サービスの提供を受けるために、本サービス会員が保有している必要のあるパーソナルコンピュータ等の機器をいいます。
- (4)「契約者回線」とは、本サービスの提供を受けるために、本サービス会員が設置する電気通信回線をいいます。
- (5)「料金等」とは、本サービスの提供にかかる料金その他の債務およびこれにかかる消費税等相当額をいいます。
- (6)「フレッツ光」とは、NTT 東日本/NTT 西日本が「IP 通信網サービス契約約款」(以下「IP 契約約款」といいます。))に基づき提供する IP 通信網サービスをいいます。
- (7)「フレッツ光のタイプ」とは、別表 1 に定めるフレッツ光のタイプをいいます。
- (8)「フレッツ契約」とは、NTT 東日本/NTT 西日本からフレッツ光の提供を受けるための契約をいいます。
- (9)「転用」とは、本サービスの提供を受けるための契約を締結し、かつ、申込手続を当社が代行することにより、NTT 東日本/NTT 西日本とフレッツ契約を締結した個人(以下「転用資格保有者」といいます。))がその利用する IP 通信網サービスをフレッツ光から本サービスにより提供する IP 通信網サービスに切り替えることをいいます。
- (10)「転用承諾番号」とは、転用資格保有者が転用を目的として基づき本サービス契約の申し込みをするにあたり、事前に NTT 東日本/NTT 西日本から取得している必要のある所定の番号をいいます。
- (11)「光コラボレーション事業」とは、NTT 東日本/NTT 西日本が電気通信事業者に対し、IP通信網サービスを卸電子通信役務として提供し、電気通信事業者が自社サービスを付加してサービス会員に提供するサービスをいいます。

第3条(本サービス約款の変更)

当社は、一定の予告期間をもって当社所定の方法に従い本サービス会員に通知することにより、本サービス約款の全部または一部を変更することができます。この場合、その予告期間内に、本サービス会員から本サービス約款第 17 条に基づく本サービス契約の解除の通知が当社に対してなされないときは、かかる変更につき本サービス会員による承諾があったものとみなします。

第4条(光コラボレーション事業における役割分担)

当社は、サービス会員に対する本サービスの受注・販売・利用契約締結・料金請求と受領、問合せ対応等を行います。これら業務を本サービスの目的に限り第三者に委託することがあります。また、NTT 東日本/NTT 西日本は、本サービスの開通工事、故障対応、修理等を行います。そのため、NTT 東日本/NTT 西日本は、電気通信設備の保守もしくは甲事上必要がある場合、サービス会員に直接連絡することがあります。

第5条(本サービスの提供区域)

本サービスの提供にかかる契約者回線の終端とすることができる場所は、フレッツ光のタイプに定める全てのタイプにおけるサービス(以下「FTTH サービス」といいます)の提供区域内とします。

第6条(本サービスの内容等)

- 1 本サービスの対象となるコースおよびタイプは、別途料金表に定める通りです。
- 2 本サービスは、最大通信速度を保証するものではなく、通信設備や契約者端末、宅内配線などの状況、他回線との干渉、回線の混雑状況などにより、実際に利用可能な通信速度が低下します。
- 3 当社または当社が本サービスに用いる電気通信回線の提供者(NTT 東日本/NTT 西日本)は、本サービス会員が一定時間内に当社所定の基準を超えるトラフィック量を継続的に発生させる場合および本サービス会員間の公平性を確保する必要がある場合、通信量や通信速度を制限することができます。かかる制限の内容は、当社が別途定めるものとします。
- 4 本サービス会員は、自身の費用負担および責任において契約者端末を取得するとともに、本サービスの利用にあたり契約者端末が正常に稼働するように維持および管理しなければなりません。
- 5 当社が本サービス会員への本サービスの提供を開始する日(以下「本サービス開始日」といいます。)は、本サービス契約の成立後、当社所定の工事が完了し、本サービスにかかる回線が開通した日とします。また、転用により第8条に従い本サービス契約の申し込みを行い、本サービス会員となった者(ただし、第8条第3項第2号に定める選択をした者を除く)については、NTT 東日本/NTT 西日本がフレッツ光から本サービスへの移行手続きを完了した日をもって、本サービス開始日とします。

第7条(契約の単位等)

当社は、契約者回線1回線ごとに本サービス契約を締結します。

第8条(本サービス契約の申込方法)

- 1 本サービス契約の申し込みは、申し込みをする法人または個人(以下「申込者」といいます。)が、本サービス約款を承諾のうえ、当社所定の方法により、次の各号に定める事項を当社に申告する必要があります。
 - (1) 選択するコース名およびタイプ名
 - (2) 契約者回線にかかる終端の場所
 - (3) 本サービスの連絡用電話番号
 - (4) 前各号に定める事項のほか、当社が別途定める事項
- 2 申込者のうち、転用により本サービス契約の申し込みをする転用資格保有者は、当社所定の方法により、前項各号に定める事項に加えて、次の各号に定める事項(以下前項各号の事項と併せて「申告情報」といいます。)を当社に

申告する必要があります。

(1) 転用承諾番号

(2) フレッツ光における回線契約者名

3 前項の申込者は、第 1 項所定の申し込みを行うにあたり、転用後に利用することを希望する卸役務利用サービスのタイプ(フレッツ光のタイプに相当するタイプがあります。)を以下の各号の何れかから選択することができます。

(1) 転用前に利用していたフレッツ光のタイプ

(2) 転用前に利用していたフレッツ光のタイプと異なるタイプ(ただし、第 5 条第 1 項に定める範囲内のタイプに限ります。)にかかる申込者は、第 1 項所定の申し込みを行うにあたり、いずれを選択するか、また本項第 2 号を選択する場合は転用後に利用することを希望する卸役務利用サービスのタイプを、当社に申告する必要があります。

第 9 条(本サービス契約の申し込みの承諾)

1 本サービス契約は、前条所定の申し込みを当社が承諾した時に成立します。

2 当社は、次の各号の何れかに該当する場合には、本サービス契約の申し込みを承諾しないことがあります。また、当社は、本サービス契約成立後であっても、次の各号の何れかに該当することが判明した場合には、当社所定の方法にて本サービス会員に通知することにより、本サービス契約を解除することができます。ただし、本項第 2 号または第 4 号の場合、当社は、相当の期間を定めてその事実を是正するよう催告し、この期間内に是正されないときには、当社所定の方法にてこの本サービス会員に通知することにより、会員契約または本サービス契約を解除することができます。

(1) 本サービス契約の申込時に申込者が当社に虚偽の事項を通知したことが判明した場合

(2) 申込者が、料金等もしくはその他当社が提供するサービスにかかる料金その他の債務の支払いを怠り、または怠るおそれがあると当社が判断した場合

(3) 過去に不正使用などにより本サービス契約の解除、または本サービスの利用を停止されていることが判明した場合

(4) 申込者が未成年者等であって、本サービス契約の申し込みにあたり法定代理人等の同意を得ていない場合

(5) クレジットカードによる料金等の支払方法を選択した申込者が、指定したクレジットカードを発行したクレジットカード会社からクレジット利用契約の解除、脱会その他の理由によりクレジットカードの利用を認められていない場合、または事後に認められなくなった場合

(6) その他本サービス契約の申し込みを承諾することが、技術上または当社の業務の遂行上著しい支障があると当社が判断した場合

3 前項各号の規定により本サービス契約が解除された場合、本サービス会員は、本サービスの利用にかかる一切の債務につき当然に期限の利益を喪失し、残存債務の全額を直ちに支払わなければなりません。

4 本サービス契約が成立した場合、当社は、その日程を本サービス会員と調整のうえ、第 8 条に従い行われた申し込みの内容に応じ、回線を開通させるために必要な工事、転用のために必要な工事および第 8 条第 3 項に定める卸役務利用サービスのタイプの変更に必要な工事を行います。

第 10 条(転用時の特則)

第 8 条に基づく転用による本サービス契約の申し込みにより本サービス契約が成立した本サービス会員(以下「転用本サービス会員」といいます。)については、当社は、NTT 東日本/NTT 西日本とその本サービス会員との間に成立し

ていたフレッツ光契約(その申込手続を当社が代行したものに限り、)を転用の実施日の前日をもって終了させるために必要な手続を、当該転用本サービス会員を代行して NTT 東日本/NTT 西日本に対して行います。転用本サービス会員は、当該転用本サービス会員の申告情報を、当社がかかる手続を行うために必要な範囲内で NTT 東日本/NTT 西日本に提供することに予め同意します。

第 11 条(卸役務利用サービスのタイプの変更)

- 1 本サービス会員は、本契約の成立後において、卸役務利用サービスのタイプ(フレッツ光のタイプに対応するものであり、以下同様とします。)の変更を希望する場合、当社所定の方法により変更手続を行う必要があります。ただし、変更を希望する前後のタイプによっては変更を行えないものがあり、これについては当社が別途定めます。
- 2 前項の手続が完了した場合、当社は、その日時を本サービス会員と調整のうえ、当社所定の工事を実施します。変更後のタイプの卸役務利用サービスは、かかる工事が完了し、回線が開通した後に利用することができます。
- 3 前二項に基づく変更前のタイプと変更後のタイプとで適用される月額費用が異なる場合、変更後のタイプに対応する月額費用は、当月 1 日より工事完了日の前日までと工事完了日より末日までをそれぞれ日割り計算して請求するものとします。

第 12 条(変更の届出)

- 1 本サービス会員は、申告情報について変更(ただし、第 8 条第 1 項第 1 号所定の事項については、第 4 条所定の区域外への移転は認められません。)があった場合、すみやかにその旨を当社所定の方法により当社に届け出るものとします。本サービス会員がかかる届出を行わなかったこと、またはかかる届出を遅延したことにより不利益を被ることがあっても、当社は、何らの責任も負いません。
- 2 本サービス会員が法人で、合併や分割等により地位の承継があった場合、承継する法人は承継を証明する書面を当社に提出いただきます。

第 13 条(契約の解除等)

- 1 当社は、本サービス会員が次の各号の何れかに該当した場合に、何らの責任も負うことなく、本サービス契約を解除することができます。
 - (1)本サービス会員が第 15 条に基づき利用停止となった場合
 - (2)本サービス会員が第 9 条第 2 項各号に定める事由に該当した場合
 - (3)本サービス会員が破産・民事再生・特別精算・会社更生等の司法上の破産手続を受けたまたは申し立てた場合
- 2 当社は、前項の規定により本サービス契約を解除しようとするときには、予めその旨を本サービス会員に通知します。ただし、緊急でやむを得ない場合は、この通知を行うことなく本サービス契約の解除を行うことができます。
- 3 会員契約が本サービス会員による解除、当社による解除その他の事由により終了した場合は、当該本サービス会員と当社との間の本サービス契約は同時に終了します。

第 14 条(提供中止)

- 1 当社は、次の何れか一つにでも該当する場合には、本サービス会員に対する本サービスの提供を中止することができます。
 - (1)当社または NTT 東日本/NTT 西日本の設備もしくは回線の保守または工事を行う場合

(2)本サービス会員が、本サービスの提供に使用される設備もしくは回線に過大な負荷を与える行為その他その設備もしくは回線の運用に支障を与える行為を自ら行い、または第三者に行わせた場合

(3)当社および NTT 東日本/NTT 西日本により通信利用が制限となる場合

(4)天災地変その他の不可抗力が発生、または発生するおそれがあり、本サービスの提供をすることが困難となった場合

(5)当社が、運営上、技術上その他理由により、本サービスの提供を中止することが必要であると判断した場合(当社が本サービス会員に割り当てる IP アドレスを切り替えるため、その本サービス会員による本サービスの接続中に本サービスによる通信を一時的に中断する場合があります)

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本サービス会員に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合、または、前項第 5 号に定める本サービスによる通信の一時的な中断をする場合は、この通知を行うことなくその中止を行うことができます。

3 当社は、第 1 項による本サービスの提供の中止により本サービス会員に損害その他不利益が発生しても、何ら責任を負いません。

第 15 条(利用停止)

当社は、本サービス約款上の義務を現に怠りまたは怠るおそれがある本サービス会員については、何らの責任も負うことなく、本サービスの利用を停止します。

第 16 条(本契約の自動終了)

第 1 条第 1 項に定める卸電気通信役務の当社への提供にかかる当社と NTT 東日本/NTT 西日本との契約が終了した場合は、本サービス契約も同時に終了します。

第 17 条(本サービス会員による本サービス契約の解除)

本サービス会員が本サービス契約を解除しようとするときは、当社指定の方法によりその旨を当社に通知します。この場合、本サービス会員から当社へ通知を行い、廃止工事の完了日をもって、本サービス契約は終了します。

第 18 条(料金等)

1 料金等の体系は、次のとおりとします。

(1)初期費用

(2)工事費用

(3)月額費用

(4)その他の料金

2 前項各号所定の料金の具体的な金額は、「Q&A 光」のウェブサイトにて定めるとおりとします。

3 一旦支払われた本サービスの料金等は、いかなる理由であっても返金いたしません。

4 支払期日を超えても、本サービス会員による支払いがない場合、当社は延滞利息を請求する権利を有します。

第 19 条(初期費用)

本サービス会員は、当社に本サービス契約の申込みをし、その承諾を受けたときは、当社に初期費用を支払わなけ

ればなりません。

第 20 条(工事費用)

- 1 本サービス会員は、本サービス会員による契約者回線にかかる終端の場所の変更の届け出により必要となる工事その他この特約に定める工事が実施される場合、当社に工事費用を支払うことを要します。なお、申込者または本サービス会員からの工事の申し込みの受付、申込者または本サービス会員との工事の日程等の調整、および工事費用の請求は当社が行い、工事の実施は NTT 東日本/NTT 西日本(これら会社の委託先の事業者を含みます。)が行います。
- 2 前項の工事に着手していたときは、当該工事完了前に本サービス契約の解除がなされたとしても、本サービス会員は、工事費用の全額を当社に支払うことを要します。

第 21 条(月額費用)

- 1 本サービス会員は、本サービス開始日から起算して、その本サービス契約の解除または終了があった日の期間について、当社に本サービスの月額費用を支払わなければなりません。なお、月額費用は本サービスの利用期間により、日割りで算出されるものとしますが、本サービスのうち、「リモートサポートサービス」については日割りの対象とならず、それぞれ月額費用の満額を請求いたします。
- 2 本サービスの起算日については当社より送付する開通案内書に記載します。
- 3 当社は、本サービス約款に別段の定めがある場合を除いて、前項に定める期間中の各月または前項により月額費用の支払対象月とされている各月における当社所定の締日にて、その締日が属する月にかかる本サービスの月額費用を本サービス会員に請求します。
- 4 本サービス約款第 14 条の規定により本サービスが提供中止となったときは、本サービス会員は、その期間中の月額費用の支払いを要します。
- 5 本サービス約款第 15 条の規定により本サービスが利用停止となったときは、本サービス会員は、その期間中の月額費用の支払いを要します。

第 22 条(NTT 東日本の回線開通工事費の未払い分割払金の扱い)

本サービス契約の成立前に NTT 東日本と締結したフレッツ光契約の下で、フレッツ光回線の開通工事費用を NTT 東日本に分割払いしていた転用本サービス会員が、本サービス契約の成立時点において全ての分割払金の支払いを完了していない場合、かかる時点以降、当社が未払いの分割払金を NTT 東日本に代わり一括請求にて転用本サービス会員に請求します。

第 23 条(NTT 西日本の回線開通工事費割引の違約金の扱い)

本サービス契約の成立前に NTT 西日本と締結したフレッツ光契約の下でフレッツ光回線の開通工事について「初期工事割引サービス」の適用を受けていた転用本サービス会員は、本サービスの開始によるフレッツ光から卸役務利用サービスへの切り替えに伴うフレッツ光の利用の終了を理由として、NTT 西日本からかかる「初期工事割引サービス」の違約金の請求を受けることはありません。ただし、その転用本サービス会員が NTT 西日本とのフレッツ光契約の下におけるフレッツ光回線の開通月から所定の期間内に本サービス契約を解約した場合は、かかる違約金の相当額 (NTT 西日本の定める違約金とは金額が異なります。)を当社より請求します。

第 24 条(料金債務の存続)

本サービス会員が本サービス約款所定の料金等(解除または終了の後に発生するものを含みます。)の支払いを完了していない場合は、本サービス契約の解除または終了があった場合においても、当該支払いが完了するまで本サービス会員の債務は存続するものとします。

第 25 条(本サービスの変更または廃止)

1 当社は、本サービスの全部もしくは一部を変更、追加または廃止することができます。この場合、第3条に定める本サービス約款の変更の方法によるものとします。

2 当社は、前項による本サービスの全部もしくは一部の変更、追加または廃止により本サービス会員に損害その他不利益が生じたとしても、何らの責任も負いません。

第 26 条(会員情報等の取り扱い)

1 本サービス会員は、当社が取得した本サービス会員の個人情報のうち、氏名、自宅住所、電話番号および第 8 条第 2 項に定める申告情報(以下併せて本サービス会員情報といいます。)を、次の各号に定める範囲において、当社が利用することに同意します。

(1)本サービスを提供すること(本サービス会員に卸役務利用サービスを提供するための当社への卸電気通信役務の提供を当社が NTT 東日本/NTT 西日本に申し込むにあたり、本サービス会員情報を NTT 東日本/NTT 西日本に提供することを含む)。

(2)当社が本サービス約款に定める工事を実施するために必要な範囲内において、NTT 東日本/NTT 西日本に対して本サービス会員情報を提供すること。

(3)本サービスを提供するために必要な業務を委託する目的で、安全管理措置を講じた上で、業務委託先に対して本サービス会員情報を提供すること。

2 本サービス会員は、NTT 東日本/NTT 西日本が、前項第 1 号に定める卸電気通信役務の提供にあたり、本サービス会員の卸役務利用サービスの通信履歴等を知り得ることに同意します。

3 本サービス会員は、NTT 東日本/NTT 西日本が、第 1 項第 1 号に定める当社から提供された本サービス会員情報および前項の通信履歴等を次の各号に定める者に開示することがあることを同意します。

(1)IP 契約約款に定める「協定事業者」(うち、当社または本サービス会員が IP 通信網サービスを利用するうえで必要な契約を締結している者に限ります。),「特定事業者」、NTT 東日本/NTT 西日本が別に定める携帯・自動車電話事業者(うち、当社または本サービス会員が契約を締結している者に限ります。)および IP 契約約款に定めるメニュー6 の契約者(うち、当社または本サービス会員が契約を締結している者に限ります。) なお、かかる開示は、これらの者から請求があった場合において行われます。

(2)NTT 東日本/NTT 西日本の委託により IP 通信網サービスに関する業務を行う事業者

(3)判決、決定、命令、その他の司法上または行政上の要請、要求または命令により開示が請求された場合における、その請求元機関

第 27 条(責任の制限)

1 当社は、本サービスを提供すべき場合において、当社の責めに帰すべき事由によりその提供をしなかったもしくは

提供内容に問題が生じたときは、電気通信回線の設備における障害であるときまたは接続契約者回線に係る電気通信サービスによるものであるときを除いて、当該事実の確認を行い原状を回復するものとし、このために本サービス会員に損害が生じた場合は、現実に生じた損害を合理的な範囲で賠償するものとします。ただし、賠償の金額は、別途料金表に定める金額の2カ月分を上限とします。

2 戦争、テロ行為、暴動、天変地変、法令等の改廃制定、公権力による処分命令、ストライキその他の争議行為、その他不可抗力により本サービスの履行不能または遅延が生じた場合、当社の責任は免責されます。

第 28 条(反社会的勢力の排除)

1 本サービス会員は、次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、将来にわたっていずれにも該当しないことを確約します。

(1) 暴力団、暴力団構成員、暴力団関係企業もしくは関係者、総会屋、その他の反社会的勢力(以下「反社会的勢力」という)であること、または反社会的勢力であったこと

(2) 役員または実質的に経営を支配する者が反社会的勢力であること、または反社会的勢力であったこと

(3) 親会社または子会社(いずれも会社法の定義による)が前各号のいずれかに該当すること

2 当社が本条に定める行為により損害を被った場合は、損害賠償を請求することができます。なお、前項により契約解除された本サービス会員は、本項の行為を行った自らに損害または負担が生じても、賠償を求めることはできません。

第 29 条(分離取扱)

本サービス約款の一部の条項が裁判所または行政の裁定により無効とされた場合は、当該条項のみを無効とし、本サービス約款の効力には影響しないものとします。

第 30 条(準拠法・管轄裁判所)

1 本サービス約款は日本法に準拠して解釈されるものとします。

2 本サービスに起因し、または関連する一切の紛争については、東京簡易裁判所また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。

キューアンドエー株式会社

NTT 東日本 契約約款集

「IP 通信網サービス」

(<https://www.ntt-east.co.jp/tariff/pdf/e08.pdf>)

「音声利用 IP 通信網サービス」

(<https://www.ntt-east.co.jp/tariff/pdf/e13.pdf>)

「端末設備貸出サービス」

(<https://www.ntt-east.co.jp/tariff/appendix/eb13s0052.pdf>)

「フレッツ・テレビ伝送サービス」

(<https://flets.com/ftv/download/agreement.pdf>)

「リモートサポートサービス」(https://flets.com/osa/download/kiyaku_remote.pdf)

NTT 西日本 契約約款集

「IP 通信網サービス」

(<http://www.ntt-west.co.jp/tariff/yakkan/pdf/w08.pdf>)

「音声利用 IP 通信網サービス」

(<http://www.ntt-west.co.jp/tariff/yakkan/pdf/w11.pdf>)

「端末設備貸出サービス」

(<http://www.ntt-west.co.jp/tariff/html/wb11s0052.pdf>)

「フレッツ・テレビ伝送サービス」

(http://flets-w.com/ftv/download/fletstv_kiyaku.pdf)

「リモートサポートサービス」(http://flets-w.com/remote_support/tool/remote_ss_kiyaku.pdf)

別表 1

フレッツ光のタイプ

1. ファミリータイプ

1-1. NTT 東日本が提供するフレッツ光の場合

- ・B フレッツ ハイパーファミリータイプ
- ・フレッツ 光ネクスト ファミリータイプ
- ・フレッツ 光ネクスト ファミリー・ハイスピードタイプ
- ・フレッツ 光ネクスト ファミリー・ギガラインタイプ
- ・フレッツ 光ネクスト ギガファミリー・スマートタイプ

1-2. NTT 西日本が提供するフレッツ光の場合

- ・フレッツ 光ネクスト ファミリータイプ
- ・フレッツ 光ネクスト ファミリー・ハイスピードタイプ
- ・フレッツ 光ネクスト ファミリー・スーパーハイスピードタイプ 隼

2. マンションタイプ

2-1. NTT 東日本が提供するフレッツ光の場合

- ・B フレッツ マンションタイプ
- ・フレッツ 光ネクスト マンションタイプ
- ・フレッツ 光ネクスト マンションタイプ B
- ・フレッツ 光ネクスト マンション・ハイスピードタイプ
- ・フレッツ 光ネクスト マンション・ギガラインタイプ
- ・フレッツ 光ネクスト ギガマンション・スマートタイプ

2-2. NTT 西日本が提供するフレッツ光の場合

- ・フレッツ 光ネクスト マンションタイプ
- ・フレッツ 光ネクスト マンション・ハイスピードタイプ
- ・フレッツ 光ネクスト マンション・スーパーハイスピードタイプ 隼