

## 安心定額サポート リモートサポート サービス利用規約

### 第1条（規約の適用）

東京ベイネットワーク株式会社（以下「当社」といいます。）は、「安心定額サポート利用規約」に定める加入者に対し、「安心定額サポート リモートサポートサービス 利用規約」（以下「本規約」といいます。）により「安心定額サポート リモートサポートサービス」（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

### 第2条（規約の変更）

当社は、本規約を変更することがあります。提供条件は、変更後の本規約によります。

2. 当社は、本規約の変更を適切と判断する方法で可能な限り事前に告知します。

### 第3条（規約の承諾と利用申し込み）

加入者は、本サービスを利用する際に当社ホームページ上で本規約を同意するものとし、その同意を以って本規約の内容を承諾したものとみなします。

2. 前項に定める承諾をもって、本サービスの利用申し込みをしたものとみなします。

### 第4条（本サービスの内容）

本サービスは、rsupport Co.Ltd. が提供する「RemoteCall」を用いて、加入者の自営端末設備（以下「パソコン」といいます。）を遠隔操作し、加入者の操作を代行する機能（以下「リモートサポート機能」といいます。）と、加入者のパソコンに表示されている内容を当社係員のパソコンに表示し、加入者の操作を支援する機能（以下「閲覧機能」といいます。）で構成されます。

2. 本規約に同意した加入者には、本サービスで使用する専用のプログラムを、所有するパソコンにダウンロードしていただきます。当該プログラムは、本サービスを利用する場合のみに利用するものとします。

3. 本サービスは最新の暗号化技術（SSL 1024bit）により、全ての接続中の信号は暗号化され保護されるものとします。

4. 本サービスでは、加入者がパソコンを操作中は、常に加入者の動作が優先されるものとします。

5. 本サービスでは、加入者のパソコンでのブラウザソフトまたはメールソフトの設定にあたって発生している問題の解決を目的としますが、その問題の完全な解決を保証するものではありません。

6. 加入者からの問合せの内容によっては、当該ソフトウェア、サービスをそれぞれ提供するメーカー、ソフトウェアハウス、サービス提供事業者を紹介する場合や、加入者自身で直接問合せをしていただく場合もあります。

#### 第5条（利用申込の承諾）

当社は、次の各号のいずれかに該当すると判断した場合には、本サービスの利用申し込みを承諾しないことがあります。

- (1) 加入者が本規約に違反する恐れがある場合
- (2) 申し込み内容に虚偽の記載がある場合
- (3) 本サービスの提供が著しく困難である場合
- (4) その他、加入者が本サービスを利用することについて不相当である場合

#### 第6条（国内法への準拠）

本規約は日本国内法に準拠するものとし、本サービスの利用により生じる一切の紛争等については東京地方裁判所を管轄裁判所とします。

#### 第7条（権利の譲渡等の制限）

加入者は、本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡、質入れまたは貸与することはできません。

#### 第8条（禁止事項）

加入者は、いかなる場合を問わず、本サービスを他のサービスに組み込み、付属させ、または、付加価値サービスとして利用し、もしくは、利用させることはできないものとします。

2. 加入者は、第三者になりすまして、本サービスを利用することはできないものとします。
3. 加入者は、rsupport Co. Ltd.、当社およびその他第三者の財産権（知的財産権を含みます。）、プライバシー、名誉、その他の権利を侵害してはならないものとします。
4. 加入者は、本サービスにかかるソフトウェアのソースコードを調べて、リバース・エンジニアリング、逆アセンブル、修正・翻案等を行ったり、サーバに不正アクセスしたりすることを行ってはならないものとします。

#### 第9条（加入者の責務）

加入者は、自己の負担・責任において、本サービスを利用するために必要なパソコン、通信機器、通信回線その他の設備を保持し、設定および管理するものとします。加入者が本サービスを利用するために必要な通信料金等が発生する場合、加入者の負担とします。

#### 第10条（知的財産権）

本サービスに関する著作権、特許権、商標権、ノウハウ、トレードネーム、ロゴその他一切の知的財産権は、rsupport Co. Ltd. あるいは当社に独占的に帰属します。

#### 第11条（保証及び責任の制限）

rsupport Co. Ltd. および当社は、加入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ありません。

2. rsupport Co. Ltd. および当社は、本サービスの提供にあたり、加入者の特定の目的に適合すること、加入者の期待する機能を有すること、商品的価値を有すること、不具合が生じないことを含め、明示的にも黙示的にも一切の保証を行いません。

3. rsupport Co. Ltd. および当社は、本サービスに関連して生じた加入者および第三者の損害につき、結果的損害、付随的損害および逸失利益を含め、一切の補償・賠償を行いません。

4. rsupport Co. Ltd. および当社は、加入者が本サービスを利用することにより他者との間で生じた紛争等に関して、一切責任を負わないものとします。

5. rsupport Co. Ltd. および当社は、本サービスの利用により直接的、間接的に生じる結果又は本規約に従って行った行為の結果について、加入者その他いかなる者に対しても、本サービスの提供に必要な設備・ソフトウェアの不具合・故障、第三者による不正侵入、商取引上の紛争、その他の原因を問わず、いかなる責任も負わないものとしします。

#### 第 12 条（提供の中止）

加入者が本規約に違反した場合、または、当社が不適切と判断する利用行為がなされた場合、当社は本サービスの提供を停止する場合があります。この場合、加入者は本サービスを一切利用することができなくなります。当該中止に起因して加入者に生じる損害について、当社は一切責任を負わないものとしします。

#### 第 13 条（提供の停止）

次に掲げるいずれかに該当する場合、当社は本サービスの提供を停止できるものとしします。なお、当該停止に起因して加入者に生じる損害について、当社は一切責任を負わないものとしします。

(1) 本サービスの提供に関わる設備・システムについて、定期的あるいは臨時に点検、修復、改良等を行う場合。

(2) 通信回線が切断した場合。

(3) 火災、停電等の人為的災害により本サービスの提供ができなくなった場合。

(4) 天災・地変その他の非常事態の発生により、本サービスの提供ができなくなった場合。

(5) 加入者が過度もしくは頻繁に問合せを実施し、又はサポートサービスに関わる時間を故意に先延ばす等、当社の業務遂行に支障を及ぼしたと当社が判断した場合

#### 第 14 条（個人情報）

加入者は、rsupport Co. Ltd. および当社が、本サービスの提供のため、本サービスの提供の過程において加入者の個人情報を知り得てしまう場合があることについて、予め了承するものとしします。

2. 当社は加入者の個人情報について、当社が定める「個人情報保護方針」に基づいて適正に取り扱うものとします。

3. 加入者の個人情報の取り扱いについて必要な事項は、当社が定める「個人情報の取り扱いについて」において公表するものとします。

#### 第 15 条（その他）

当社は、当社が本サービスの提供により知りえた加入者のパソコンに格納されている情報について、一切保管しないものとします。

本規約は、平成 27 年 4 月 1 日より施行します。