

## リモートサポートに関する利用規約

「リモートサポート」（以下「本サービス」といいます）は、株式会社カスタマー（以下「弊社」といいます）が運営するサービスであり、別途弊社が定める条件を満たす会員の方々にご利用いただけます。本サービスをご利用いただく方（以下「利用者」といいます）は、「リモートサポートご利用規約」（以下「本規約」といいます）を必ずお読みのうえ、ご同意下さい。

### 第1条（定義）

本規約における用語を以下の通り定義します。

- (1)「本ソフトウェア」とは、弊社がモビドアーズ株式会社およびRSUPPORT 株式会社から提供を受ける「RemoteCall」と称するソフトウェア、ならびにファインテクノロジー株式会社および TeamViewer GmbH から提供を受ける「TeamViewer」と称するソフトウェアをいいます。
- (2)「本サーバー」とは、本ソフトウェアのうち「RemoteCall」と称するソフトウェアが格納されているモビドアーズ株式会社および RSUPPORT 株式会社、ならびに「TeamViewer」と称するソフトウェアが格納されている TeamViewer GmbH の記憶装置をいいます。
- (3)「利用者端末」とは、利用者のパーソナルコンピューターをいいます。
- (4)「電話サポートサービス」とは、利用者からの電話による、利用者端末もしくは弊社が提供する機器に関する問い合わせまたは利用者端末と利用者端末に接続可能なレコーダー機器、ゲーム機器等の家電機器との連携等に関する問い合わせ、その他のインターネット全般に関する問い合わせ等に対して、障害の復旧方法または設定の方法等を提供する有償のサービスをいいます。
- (5)「リモートサポートサービス」とは、本ソフトウェアを用いて、利用者の利用者端末に表示されている内容を弊社のオペレーターのパーソナルコンピューターに表示した上で利用者端末を遠隔操作し、利用者端末の障害復旧または設定等を支援する有償のサービスをいいます。

### 第2条（本サービス）

1. 本サービスは、利用者に対して、本サービス用の電話番号を通知することにより、電話サポートサービスおよびリモートサポートサービスを日本語にて提供する、弊社が別途定める営業時間内において利用できる日本国内におけるサービスです。
2. 本サービスの利用契約は、本サービスの利用を希望する会員が本規約に同意のうえ、弊社が別途定める手続によって本サービスへ申込を行い、弊社が当該申込みを承諾した時点（当該申込み処理手続きを完了した時点）をもって成立するものとします。
3. 本サービスの利用契約は、利用者が、弊社が別途定める手続に従い本サービスの利用の終了を申し入れたときに、当暦月の末日をもって解約されるものとします。
4. 本サービスの内容、本サービスを利用するために必要なシステムの動作条件、その他必要な条件については、別途弊社が定める本サービスに関する諸規定により、利用者へ提示されるものとし、利用者は、本規約に加え、カスタマー光サービス会員規約および当該諸規定に従い本サービスを利用するものとします。

5. 弊社は、弊社が適当と判断する方法で利用者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。ただし、本規約の変更内容については、弊社が本サービスの Web サイト上に掲示することにより、利用者への通知に代えることができるものとします。本規約の変更に関する通知日から起算して8日以内に、利用者が本サービスの利用の終了を申し入れない場合には、利用者により本規約の変更が承認されたものとみなします。

### 第3条（利用料金）

1. 利用者は、本サービスの月額の利用料金（以下「月額料金」といいます）として、弊社が別途定める金額を弊社が別途定める方法にて支払うものとします。
2. 月額料金は、月毎に定められるものとし、本サービスの利用契約が成立した日の属する暦月から発生するものとします。なお、本サービスの利用契約が成立した日が、当該月の中途であった場合でも、当該月における月額料の日割計算は行わないものとします。

### 第4条（承諾事項）

利用者は、本サービスの利用につき、以下の点をあらかじめ承諾するものとします。

- (1) 電話サポートサービスにおける電話での会話が保存されることおよび弊社が指定する期間の経過後に保存された会話が削除されること。
- (2) リモートサポートサービスの提供状況が電子データとして本サーバーに保存される場合があることおよび弊社が指定する期間の経過後に当該電子データが削除されること。
- (3) 弊社が指定する期間の経過前の第1号に定める会話記録および前号に定める電子データの削除義務を弊社が負わないことおよび利用者から削除を要求できないこと。
- (4) 弊社の本サービスに関する業務の委託先である株式会社プレステージ・インターナショナルが、本サービスの提供に必要な範囲で利用者の個人情報を取り扱うこと。
- (5) 利用者の責に帰すべき事由により、電話サポートサービスまたはリモートサポートサービスの利用が途中で中断または中止された場合であっても、各サポートサービスに相応する利用料金が発生すること。
- (6) 利用者からの問い合わせの内容によって本サービスを利用することができない場合があること。
- (7) 利用者が、過度に頻繁に問合せを行い、または電話サポートサービスもしくはリモートサポートサービスの提供時間を故意に延伸する等、弊社が、弊社の業務の遂行に支障を及ぼすと判断した場合には、利用者の本サービス利用資格を失効させる場合があること。
- (8) 本サービスを利用する場合の通信費等（利用者端末から本サーバーへアクセスする場合の通信費も含むがこれに限られない）は利用者自らが負担すること。
- (9) 本サービスを利用するために必要な通信機器、通信回線、その他の環境が整備されていること。
- (10) 本サービスを利用しても利用者端末の障害や設定等の問題が解決しない場合があること。
- (11) 利用者端末に保存されている利用者のデータの消失、毀損等につき、弊社が一切責任を負わないこと。

### 第5条（利用者の責任）

1. 利用者は、本サービスの利用に関して一切の責任を負うものとします。

2. 利用者は、本規約、カスタマー光サービス会員規約、その他別途弊社が定める本サービスに関する諸規定を遵守するものとします。

#### 第6条（本サービスの中断または中止等）

1. 弊社は、次のいずれかに該当する場合、自らの判断により本サービスの全部または一部の提供を中断または中止することができるものとします。
  - (1) 火災、地震、洪水等の天災、戦争、動乱、騒乱等の事変、停電、労働争議、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場合。
  - (2) 本サービスに関連する弊社の機器、本ソフトウェア、本サーバー、その他弊社、モビドアーズ株式会社およびRSUPPORT 株式会社、またはファインテクノロジー株式会社および TeamViewer が運用または管理する設備等の保守を定期的または緊急に行う場合。
  - (3) 本サービスに関連する弊社の機器、本ソフトウェア、本サーバー、その他弊社、モビドアーズ株式会社およびRSUPPORT 株式会社、またはファインテクノロジー株式会社および TeamViewer が自ら管理する設備等の異常、故障、障害、その他本サービスを提供できない事由が生じた場合。
2. 弊社は、理由の如何を問わず、本サービスの全部または一部の変更、追加または廃止ができるものとします。
3. 弊社は、前二項の規定により本サービスの全部または一部の提供を中断、中止または本サービスの変更、追加または廃止する場合、自らが適当と判断する方法で事前に利用者に対してその旨を書面もしくは電子メールにて通知または本サービスのホームページ上で告知するものとします。ただし、緊急の場合、弊社は、かかる通知または告知を行うことなく、本サービスの全部または一部の提供を中断、中止または本サービスの変更、追加、廃止することができるものとします。
4. 弊社は、本サービスの全部または一部の提供の中断、中止または本サービスの変更、追加または廃止によって生じた利用者および第三者の損害につき、一切責任を負わないものとします。

#### 第7条（免責）

いかなる場合においても、本サービスに関して弊社が負う損害賠償責任は、利用者から受領する月額料金1ヶ月分を上限とします。なお、弊社の責に帰すべからざる事由から生じた損害については、弊社は一切の損害賠償義務を負わないものとします。

附則：本規約は2020年3月1日から実施します。