

テクニカル&リモートサポートサービス約款

第1章 総則

第1条 (テクニカル&リモートサポートサービス)

佐賀シティビジョン株式会社 (以下「当社」といいます) と当社の契約事業者である株式会社アイテム (以下「アイテム」といいます) はテクニカル&リモートサポートサービス約款 (以下「本約款」といいます) を定め、これによりテクニカル&リモートサポートサービス (以下「本サービス」といいます) をサービス利用者 (以下「利用者」といいます) に提供します。

第2条 (本約款の変更)

当社は、本約款 (別紙を含みます。) を、本契約者の承諾を得ることなく変更することがあります。この場合には、本サービスの提供条件は、変更後の約款によります。

第3条 (用語の定義)

本約款 (別紙を含みます) 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	用語の意味
本契約	当社から本サービスの提供を受けるための契約
本契約者	当社と本契約を締結している者
利用者	本契約者のお客様で本サービスの提供を受ける者
携帯端末	通信機能を備えた携帯機器
リモートソフト	利用者の利用する携帯端末等にインストールし、利用者の承諾に基づき当社オペレータがその携帯端末を遠隔操作することを可能とする機能を有したソフトウェア
リモートサポート	リモートソフトがあらかじめインストールされた利用者の携帯端末を、利用者の要請に基づき当社オペレータがその携帯端末を遠隔操作して課題解決等を行うサービス
本サービス取扱所	本サービスに関する業務を行う当社の事務所
安心バック	コンタクトセンター・テクニカル&リモートサポート・セキュリティ・端末延長保証のセット 当社よりスマホ端末を購入される場合は、必ず申込みが必要なサービス
安心バック 2	コンタクトセンター・テクニカル&リモートサポート・セキュリティのセット 利用者が任意で申込みサービス
安心ジュニアバック	「安心バック」に I-フィルター for マルチデバイスを追加したサービス

第2章 本サービスの提供

第4条 (本サービスの提供範囲)

- 1 本サービスは、別紙 1 (提供時間) に定める提供時間において利用できます。
- 2 本サービスは、別紙 2 (サービス内容) に定める利用者からのお問合せに、当社の可能な範囲で対応するものとします。

第5条 (本サービスの提供条件)

当社は、以下の各号に定める条件をすべて満たす場合のみ、本サービスを利用者へ提供します。

- I 本契約者から「安心バック」「安心バック 2」「安心バックジュニア」のいずれかの申し込みがある利用者。
- II 当社が本サービスを提供する時点で、設定作業等に必要な I D 及びパスワード等の設定情報並びにドライバソフトウェアまたはアプリケーションソフトウェア等が用意されていること。

- III 本サービスの対象機器等及び設定作業等に必要なソフトウェア等が、日本国内において市販または配布されたものであり、かつそのマニュアル及び設定ソフトウェア等が日本語により記述されたものであること。
- IV 当社が本サービスを提供する時点で、利用者が、その本サービス対象の機器等の正規のライセンス及びプロダクト I D を保有していること。
- V 当社が本サービスを提供するのに必要な当社または他の事業者が提供するドライバソフトウェアまたはアプリケーションソフトウェア等のソフトウェアライセンスに同意し、コンタクトセンター・テクニカル & リモートサポートの対象機器等へのインストールを承諾すること。

第6条 (提供区域)

本サービスの提供区域は、日本国内外の音声通話が利用可能な区域において日本語により提供します。

第3章 禁止行為

第7条 (著作権等)

- 1 本サービスにおいて当社が本契約者および利用者へ提供する一切の物品 (本約款、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ、メールマガジン等を含みます。) に関する著作権及び特許権、商標権、並びにノウハウ等の一切の知的財産権は、当社及び本製品を製作する上で必要となるソフトウェアの使用を当社に対して許可する者に帰属するものとします。
- 2 本契約者および利用者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱っていただきます。
 - I 本サービスの利用目的以外に使用しないこと。
 - II 複製・改変・編集等を行わず、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。
 - III 営利目的の有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。

第4章 利用中止等

第8条 (利用中止)

- 1 当社は、次の場合には、本サービスの利用を中止することがあります。
 - I 当社の電気通信設備及び委託会社の電気通信設備の保守上または工事上やむを得ないとき。
 - II 自然災害、テロ行為、その他の非常事態が発生したとき。
 - III 当社が設置する電気通信設備またはリモートソフトの障害、その他やむを得ない事由が生じたとき。
 - IV その他当社が本サービスの運用を中止することが望ましいと判断したとき。
- 2 当社は、前項の規定により本サービスの利用を中止するときは、当社が指定するホームページ等により、その旨周知を行います。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第9条 (利用停止)

- 1 当社は、本契約者が次のいずれかに該当するときは、6ヶ月以内で当社が定める期間、本サービスの利用を停止することがあります。
 - I 料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
 - II 本契約者が当社と契約を締結しているまたは締結していた他のサービス等に係る料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
 - III 当社の名誉もしくは信用を毀損したとき。
 - IV 第7条 (著作権等) の規定に違反したとき。

テクニカル&リモートサポートサービス約款

- V 本契約者および利用者が過度に頻繁にお問合せを実施または本サービスの提供に係る時間を故意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。
 - VI 本規定に反する行為であって、本サービスまたは他のサービス等に関する当社の業務の遂行または当社の電気通信設備に支障を及ぼし、または及ぼすおそれがある行為をしたとき。
 - VII 当社に損害を与えたとき。
- 2 当社は、前項の規定により本サービスの利用停止をするときは、当社からあらかじめその理由、利用停止をする日及び期間を本契約者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第 10 条（本サービス提供の終了）

- 1 当社は、本サービスを継続的かつ安定的に提供することが著しく困難な場合は、本サービスの提供を終了することがあります。
- 2 前項の規定により、当社が本サービスの提供を終了し、本サービスの提供の終了に伴いその本契約を解除する場合は、当社が指定するホームページ等によりその旨周知を行います。また、あらかじめその理由、本サービスの提供を終了する日を本契約者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第 11 条（本契約者が行う契約解除）

本契約者は、本契約を解除しようとするときは、そのことを解除の一月前までに本サービス取扱所に当社所定の方法により通知していただきます。

第 12 条（当社が行う契約解除）

当社は、次のいずれかに該当する場合は、あらかじめ本契約者に通知した後、本契約を解除することがあります。

- I 第 9 条（利用停止）の規定により本サービスの利用を停止された本契約者が、なおその事実を解消しないとき。ただし、当社は、第 9 条（利用停止）第 1 項のいずれかに該当する場合に、その事実が当社の業務に著しい支障を及ぼすと判断したときは、本サービスの利用停止をしないで本契約を解除できるものとします。
- II 第 10 条（本サービス提供の終了）第 1 項に定めるとき。
- III 本契約者に次に定める事由のいずれかが発生したとき。
 - (1) 支払停止状態に陥った場合、その他財産状態が悪化し、またはそのおそれがあると認められる相当の理由がある場合。
 - (2) 手形交換所の取引停止処分を受けた場合。
 - (3) 差押、仮差押、仮処分、競売、租税滞納処分の申立を受けた場合。
 - (4) 破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、もしくは特別清算開始の申立を受け、または自ら申立をした場合。
 - (5) 暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなったときから 5 年を経過しない者、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または特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者に該当することが判明したとき。
 - (6) 自らまたは第三者を利用して、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為、風説を流布し、偽計を用いたまたは威力を用いて相手方の信用を毀損し、または相手方の業務を妨害する行為その他これらに準ずる行為を行ったとき。

第 5 章 損害賠償

第 13 条（免責事項）

- 1 当社は、利用者からのお問合せを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。

- 2 当社は、本サービスの提供をもって、利用者の問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決または解決方法の説明を保証するものではありません。
- 3 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウス及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サービスではありません。お問合せの内容によっては、お問合せの対象となる機器、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のホームページを紹介することや、それぞれに対して利用者自身で直接お問合せすることを依頼するに留まる場合があります。
- 4 当社は、オペレータの説明に基づいて利用者が実施した作業、本サービスについて保証するものではありません。
- 5 当社は、オペレータの説明に基づいて利用者が実施した作業、本サービスの実施に伴い生じる利用者へ支払義務が発生する通信料金等の債務、並びに利用者の被害について、一切責任を負いません。
- 6 利用者が本サービスの利用により第三者に対し損害を与えた場合、利用者は、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。
- 7 当社は、第 8 条（利用中止）、第 9 条（利用停止）、第 10 条（本サービス提供の終了）の規定により本サービスの利用中止、利用停止、利用の制限並びに本サービス提供の終了に伴い生じる本契約者の被害について、一切の責任を負いません。
- 8 サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した被害については、本約款の規定外の事故であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は一切責任を負いません。（サイバーテロとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピュータ・システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家または社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいいます。）
- 9 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、あらかじめそのことを本契約者に通知します。

第 6 章 雑則

第 14 条（利用に係る利用者の義務）

- 1 利用者は、本サービスの利用を要請するにあたり、次の各号に定める条件を満たしていただきます。ただし、利用者が次の条件を満たしている場合であっても、利用者の利用状況によっては本サービスが提供できない場合があります。
 - I 利用者自身による本サービスの利用の要請であること。
 - II リモートサポートの提供を受ける場合、利用者の携帯端末等が使用可能な状態となっていること。
 - III リモートサポートの提供を受ける場合、提供を受ける利用者の携帯端末に予めリモートソフトがインストールされていること。
 - IV リモートサポートの提供を受ける場合、利用者は当社が発行する電子証明書の受領を承諾し、オペレータの遠隔操作を承諾すること。
 - V リモートサポートの提供を受ける場合、利用者のセキュリティソフト等がオペレータと、リモートソフトがインストールされた本サービスの提供を受ける利用者の携帯端末の間の通信を遮断しないこと。
 - VI 利用者が必要に応じてオペレータの指示に基づき操作を実施すること。
- 2 前項の規定の他、利用者は次のことを守っていただきます。
 - I 当社または第三者の財産権（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ないこと。
 - II 本サービスを違法な目的で利用しないこと。
 - III 本サービスによりアクセス可能な当社または第三者の情報を改ざ

テクニカル&リモートサポートサービス約款

ん、消去する行為をしないこと。

IV 第三者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと。

V 意図的に有害なコンピュータプログラム等を送信しないこと。

VI 当社の設備に無権限でアクセスし、またはその利用もしくは運営に支障を与える行為をしないこと。

VII 本人の同意を得ることなく、または詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為をしないこと。

VIII 本サービス及びその他当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為をしないこと。

IX 法令、本約款もしくは公序良俗に反する行為、当社もしくは第三者の信用を毀損する行為、または当社もしくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。

X 本サービスの専用受付番号の適正な管理に努めること。

XI その他前各号に該当する恐れのある行為またはこれに類する行為を行わないこと。

3 本契約者は、前項の規定に違反して当社の設備等をき損したときには、当社が指定する期日までにその修繕その他の工事等に必要な費用を支払っていただきます。

第 15 条（設備等の準備）

利用者は、自己の責任において、本サービスを利用するために必要な携帯端末、通信機器等、その他の設備を保持し管理するものとします。

附則（実施期日）

1 本約款は、令和 2 年 5 月 1 日から実施します。

テクニカル&リモートサポートサービス約款

【別紙1（提供時間）】

当社は、専用受付番号にて9:00～21:00（年中無休）の間、本サービスを提供します。

【別紙2（サービス内容）】

1. サービス内容

サービス対象：Android 4.4以降の搭載端末

サービス内容		
技術問合せ	端末の取扱い/操作に関する問合せ対応	Gmailなどのメール設定支援
		APN設定支援
		各種アプリケーションのインストール支援
		WiFi接続支援
		端末基本操作支援
		SIMセットアップ支援
セキュリティ問合せ (注1)	スマートフォンセキュリティに関する問合せ対応	インストール支援
		基本機能操作支援
		①ウイルス検査
		②Webセキュリティ
		③紛失・盗難対策
		④アプリ管理
保証に関する問合せ (注2)	保証の内容に関する問合せ対応	保証内容
		保証期間
		免責
	保証の手配に関する問合せ	保証手配の受付
		保証の手配

(注1)：セキュリティサービスのご契約がある場合

(注2)：延長保証サービスのご契約がある場合