

常盤保守リモートサポート利用規約

本リモートサポート利用規約（以下「本規約」といいます）は、株式会社常盤商会（以下「当社」といいます）が提供する「常盤保守リモートサポートサービス」（以下「本サービス」といいます）をご利用いただく際の条件を定めたものです。なお、お客様は本サービス専用サイトにて本規約に同意して接続すること又は本サービスを実際に利用することによって、本規約に同意されたものとみなします。

第1条（サービスの内容）

- 1 本サービスは、RSUPPORT 株式会社が提供する「RemoteCall」を用いてリモートサポート機能（お客様のパソコン（以下「PC」といいます）を遠隔接続し操作を代行します）と閲覧機能（お客様のPCを遠隔接続し表示されている内容をサポートセンターのオペレータのPCに表示します）で構成されます。
- 2 本サービスは、当社がリモートサポート機能か閲覧機能を指定できるものとします。
- 3 本サービスでは、お客様にて発生しているトラブルの解決や本サービス向上のため、本サービス提供中におけるPCの操作中の画面を録画（キャプチャ含む）することがあります。なお、当社は、録画したデータをお客様のサポートサービス以外の目的で使用いたしません。
- 4 本サービスでは、当社がお客様に提供するリモートサポート機能又は閲覧機能を開始する前に、当社はおお客様に対し利用の可否の承諾を得るものとします。なお、お客様がリモートサポート機能又は閲覧機能に承諾できない場合は、当社はおお客様に対し本サービスの提供を拒否することができます。

第2条（提供条件）

当社は、お客様に対し、以下の条件のもと本サービスを提供します。

- ① お客様は、電話サポートを含むサポートサービスの契約が必要となります。
- ② お客様は、RemoteCallの実行が必要となります。
- ③ お客様は、第3条に定める動作環境状況を満たしている必要があります。
- ④ 本サービスは、暗号化技術により接続中のデータは全て完全に暗号化され保護されます。
- ⑤ 本サービスは、お客様がマウスやキーボードを操作中は、常にお客様の動作が優先されます。
- ⑥ 本サービスは、お客様にて発生しているトラブルの解決を保証するものではありません。
- ⑦ 本サービスは、お客様のネットワーク環境によって利用頂けない場合があります。
- ⑧ 当社は、本サービスにおいてお客様が実行するRemoteCallを、本サービスのみ使用するものとし、他の用途では使用いたしません。また、当該RemoteCallは本サービスを1回のみ実施できるプログラムとなっており、本サービスを1回受けるとに、お客様のPCより当該プログラムは自動的に削除されます。

第3条（動作環境条件）

当社は、お客様に対し、次の動作環境にて本サービスを提供します。

- OS : Windows10、Windows11
- CPU : Pentium4 プロセッサ以上 intel Core 以上推奨
- 回線 : 光ファイバ通信推奨
- 本サービスは、暗号化技術により接続中のデータは全て完全に暗号化され保護されます。

第4条（利用申込及び開始・終了）

- 1 お客様は、当社のオペレータとの電話サポート対応中に、お客様が本サービスを利用する意思をオペレータに伝えることにより本サービスの申込とみなし、かつ、お客様が第1条第5項の承諾を行うことにより本サービスの利用が開始されます。
- 2 お客様は、当社のオペレータとの合意により RemoteCall を終了させることにより、本サービスの利用が終了となります。

第5条（受付時間）

本サービスの受付時間は、当社が別途定める電話サポート約款の電話サポート受付時間に準ずるものとしします。

第6条（規約の変更）

当社は、当社が適当と判断する方法（当社ホームページにおける掲示又は電子メール若しくは郵便物等）により、お客様に対し本規約を変更する旨及びその内容並びに効力発生時期を通知することにより、事前の通知なくして変更できるものとしします。

この場合、以後の本サービスの提供には変更後の本規約が適用されます。

第7条（本サービス内容の変更）

お客様は、当社が適当と判断する方法（当社ホームページにおける掲示又は電子メール若しくは郵便物等）により、お客様に対し本サービス内容を変更する旨及びその内容並びに効力発生時期を通知することにより、事前の通知なくして変更できることに合意します。

第8条（利用環境への責任）

お客様は、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 PC、通信機器、通信回路その他の設備を保持し、設定及び管理するものとしします。

第9条（禁止事項）

- 1 お客様は、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、付属させ又は付加価値サービスとして本サービスを利用し若しくは利用させることはできないものとしします。
- 2 お客様は、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します。

- 3 お客様は、当社又は第三者の財産権、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 お客様は、当社の書面による事前の承諾なく、本規約上の地位又は本規約に基づく権利若しくは義務の全部又は一部につき、第三者に対し、譲渡、移転、担保設定、その他の処分をすることはできません。

第10条（免責）

- 1 当社は、本サービスの提供にあたり、お客様の特定の目的に適合すること、お客様の期待する機能を有すること、商品的価値を有すること、不具合を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。
- 2 当社は、本サービスに関して生じたお客様及び第三者の損害につき、結果的損害、付随的損害及び逸失利益を含め、一切の補償・賠償を行いません。
- 3 当社は、お客様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。
- 4 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定に従って行った行為の結果について、お客様又は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、商取引上の紛糾、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ます。

第11条（機密保持）

当社は、本サービスにより知り得たお客様の業務上又は技術上の秘密情報について、第三者に開示、漏洩しないものとし、本サービス以外に使用しないものとします。

第12条（情報等の扱い）

- 1 当社は、本サービスにより知り得たお客様の PC に格納されている情報を、譲渡、貸与、複写、口頭等いかなる手段においても第三者に開示しないものとします。
- 2 当社は、本サービスにより知り得たお客様の PC に格納されている情報を調査・検証の目的で預かった場合、当社は漏洩防止のために作業完了後に完全に破棄するものとします。

第13条（サービスの停止）

当社は、お客様に対し、次に掲げるいずれかに該当する場合、本サービスの提供を停止できるものとします。なお、当該停止に起因してお客様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ます。

- ① お客様が本規約に違反した場合
- ② お客様により、当社が不適切と判断する利用行為がなされた場合
- ③ 本サービスの提供に係わる設備・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
- ④ 第一種電気通信業者が電気通信サービスを中止した場合
- ⑤ 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

⑥ 天災地変等により本サービスの提供ができなくなった場合

第 14 条（個人情報の取り扱い）

- 1 当社によるお客様の情報の取り扱いについては、株式会社常盤商会プライバシーポリシー（<https://www.siy.co.jp/footerlink/privacypolicy.html>）の定めによるものとし、お客様はこのプライバシーポリシーに従って当社がお客様の情報を取り扱うことについて同意するものとし、ます。
- 2 当社は、個人情報をプライバシーポリシーに記載されている利用目的の範囲内で利用するものとし、かつ、守秘義務を負う業務委託先に提供する場合を除いて、承諾なく第三者に提供することはありません。

第 15 条（分離可能性）

本規約のいずれかの条項又はその一部が、消費者契約法その他の法令等により無効又は執行不能と判断された場合であっても、本規約の残りの規定及び一部が無効又は執行不能と判断された規定の残りの部分は、継続して完全に効力を有するものとし、ます。

第 16 条（準拠法）

本規約の準拠法は日本法とします。

第 17 条（協議及び合意管轄）

- 1 本規約に定めのない事項又は本規約の内容に関して疑義が生じた場合、両当事者は信義誠実の原則に従ってこれを協議し、解決するものとし、ます。
- 2 本規約に関して生じる一切の紛争に関しては、当社の本社所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意するものとし、ます。

附則

利用規約は、2025 年 4 月 1 日より適用します。

以上