

建築事業部コールセンター利用約款

第1条（目的）

コールセンター利用約款（以下、「本約款」といいます）は、株式会社コンピュータシステム研究所（以下「弊社」といいます）が弊社の提供するソフトウェアのうち、ALTA Revolution（以下、本ソフトウェアという）の導入ユーザー（以下、お客様といいます）に対して行う保守サービスのうち、サポート専用ダイヤル、メール及びリモートによる問合せ対応（以下、本サービスという）に関する利用条件を定めたものです。

第2条（約款の適用）

本約款は、弊社が販売する商品を正規に購入されたお客様が本サービスをご利用いただく場合に適用されます。

1. 弊社は、本約款に関わる必要事項をユーザーに対し随時インターネット上で閲覧できる状態におきます。
2. 本約款に関わる必要事項は、常に弊社が指定する WEB サイトに掲示された最新の約款が適用されるものとします。

第3条（約款の更新）

弊社は、民法 第 548 条の 4 に則り予告なく本約款を変更できるものとします。

第4条（サービスの種類と内容）

本サービスは、お客様の本ソフトウェアの使用上の質問に対し操作説明等を電話・メールにて回答するサービスです。本サービスの種類と内容については第 5 条「サポートの定義」に記載するものとします。

第5条（サポートの定義）

弊社は、お客様に対し以下のとおり本サービスを提供するものとします。

1. 電話等によるサポート

イ. 本条第 5 号に記載するサポート窓口で受付し、電話及びリモートサポート（お客様の環境によっては実施できない場合がございます。）にて回答します。

ロ. お問い合わせ 1 回につき、15 分を目安とします。

ハ. 電話サポートにて回答する項目は次のとおりとします。

- (1) 対象商品の機能、仕様、動作環境や条件等
- (2) 対象商品の操作において不明な事項
- (3) お客様において対象商品の問題と判断された事項

ニ. 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。

2. メールサポート

イ. 本条第 5 号に記載するサポート窓口で受付し、メールにて回答します。

ロ. メールサポートにて回答する項目は本条 1 号ハ.に記載した内容と同等の内容とします。

3. サポート対象外の内容

- イ. 直近 3 バージョン以外のバージョンの他、弊社がサポート対象外と定める商品やバージョンのサポート（対象となるものは弊社ホームページ上で掲載）。
- ロ. 業務代行（プランデータ、図面、見積書等の作成とその支援、施主向けのプレゼンテーションや展示会等の販売支援行為）。
- ハ. 技術指導（対象商品の操作以外の専門知識を要する技術指導やその支援）。
- ニ. 弊社が動作確認していない環境下での対象商品の利用。
- ホ. 弊社の商品以外の商品に関する質問（契約対象外の通信環境、ハード及びシステム）。
- ヘ. 他社製品との互換検証、確認サービス。
- ト. お客様固有の特殊環境下でのサービス。
- チ. お客様の過失、誤った使用方法に起因した問題、若しくは推奨できない使用方法に対するサポート。
- リ. 長時間対応（1 回の電話サポート又はリモートサポートの時間が 15 分を超える場合）。
- ス. やむを得ない事情により、対応終了せざるを得ない場合。
- ル. 本ソフトウェアに必要なパソコンスペック等を満たさない場合。
- ヲ. お客様固有に作成されたマスタデータの数値や動作の検証

4. 電話サポートの受付時間

- イ. 電話サポートの受付時間の詳細は、保守サポートサービス確認書に記載の受付時間とします。
- ロ. 弊社営業日及び営業時間内での対応となります。
- ハ. 多くのお客様に本サービスを提供する為、お問い合わせ内容や 1 日の利用回数、1 回あたりの利用時間等が弊社の業務の適正な運営上、難しいと判断された場合、状況によっては、訪問による操作指導を案内する場合がございます。

5. サポート窓口

- イ. 電話サポートにつきましては、専用ダイヤル、又は一般回線で提供するものとします。
- ロ. メールサポートにつきましては、保守サポートサービス確認書に記載されているアドレス又は、お客様個別に設定する「専用サイト」にて提供するものとします。

6. サポート地域

ソフトウェア使用許諾契約書に基づき、本サービスは日本国内からのみご利用いただけるものとします。

第6条（利用環境の整備）

弊社は、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、対象のパソコン（以下「PC」といいます）と通信機器を自己の費用と責任において設置し、本ソフトウェアを自己の費用と責任でダウンロード等を行い、使用するものとします。
2. お客様は、対象のPCを自己の費用と責任においてインターネット回線に接続し、発生した通信料はお客様の負担とするものとします。
3. 本サービスのうち、リモートサポートは株式会社インターワークが提供する「NTR support」のリモートサポート機能（お客様のPCをリモート接続します）を使用します。
4. 本サービスでは、弊社がお客様へリモートサポート機能の提供を開始する前に、弊社は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に承諾できない場合は、弊社はお客様に対し本サービスの提供をいたしません。

第7条（リモートサポート提供条件）

弊社は、お客様に対し以下の条件のもとリモートサポートを提供します。

1. サポート専用ダイヤルよりお問い合わせ頂き、お客様確認を行います。このとき、お客様の確認ができない場合、その時点で本サポートを終了致します。
2. 弊社オペレーター指示のもと、「お客様専用サイト」より指定のアプリケーションを取得いただきます。
3. 弊社オペレーター指示のもと、指定のアプリケーションを実行いただきます。
4. ワンタイムパスワードを用いて弊社オペレーターと接続し、リモートサポートを開始します。
5. リモートサポートの通信データは、暗号化され保護されております。
6. リモートサポートは、お客様の環境によって利用頂けない場合があります。
7. リモートサポートは、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。
8. リモートサポート利用時は、原則お客様が操作し、オペレーターがお客様の操作をサポート致します。
9. リモートサポート利用時にオペレーターが操作する場合は、原則、本サービスを受けるPC前に待機の上、操作内容を確認していただきます。
10. リモートサポート利用時に、オペレーターに操作を任せきりにする行為又はカスタマー・ハラスメントに該当する行為があった場合は、お問い合わせの放棄とみなし、対応を終了する事ができるものとします。

第8条（禁止事項）

お客様は、本サービスの利用にあたり、以下の各号のいずれかに該当する行為又は該当すると弊社が判断する行為をしてはなりません。

1. 法令に違反する行為または犯罪行為に関連する行為
2. 弊社、本サービスの他の利用者またはその他の第三者に対する詐欺または脅迫行為
3. 公序良俗に反する行為
4. 弊社、本サービスの他の利用者またはその他の第三者の知的財産権、肖像権、プライバシーの権利、名誉、その他の権利または利益を侵害する行為
5. 本サービスを通じ、以下に該当し、または該当すると弊社が合理的に判断する情報を弊社または本サービスの他の利用者へ送信すること
 - イ. 過度に暴力的または残虐な表現を含む情報
 - ロ. コンピューター・ウィルスその他の有害なコンピューター・プログラムを含む情報
 - ハ. 弊社、本サービスの他の利用者またはその他の第三者の名誉または信用を毀損する表現を含む情報
 - ニ. 過度にわいせつな表現を含む情報
 - ホ. 差別を助長する表現を含む情報
 - ヘ. 自殺、自傷行為を助長する表現を含む情報
 - ト. 薬物の不適切な利用を助長する表現を含む情報
 - チ. 反社会的な表現を含む情報
 - リ. チェーンメール等の第三者への情報の拡散を求める情報
 - ス. 他人に不快感を与える表現を含む情報
6. 本サービスのネットワークまたはシステム等に過度な負荷をかける行為
7. 弊社が提供するソフトウェアその他のシステムに対するリバースエンジニアリングその他の解析行為
8. 本サービスの運営を妨害するおそれのある行為
9. 弊社のネットワークまたはシステム等への不正アクセス
10. 第三者に成りすます行為
11. 第三者に本サービスを利用させる行為
12. 弊社が事前に許諾しない本サービス上での宣伝、広告、勧誘、または営業行為
13. 本サービスの他の利用者の情報の収集
14. 弊社、本サービスの他の利用者またはその他の第三者に不利益、損害、不快感を与える行為
15. 反社会的勢力等への利益供与
16. 面識のない異性との出会いを目的とした行為
17. 前各号の行為を直接または間接に惹起し、または容易にする行為

18. 前各号の行為を試みること

19. その他、弊社が不適切であると合理的に判断する行為

第9条（サービス開始と適用期間）

本サービスは、お客様が導入された本ソフトウェア製品の「品質保証および保守サポートサービス・ネットサービス利用規定」に則り、「保守サポートサービス確認書」及びお客様個別に設定する「専用サイト」で明示する保守サポート期間内で適用されます。

第10条（サービスの停止・終了）

本サービスは、「保守サポートサービス確認書」及びお客様個別に設定する「専用サイト」で明示する保守サポート期間の満了をもって終了することとします。また、以下の場合には保守期間未了であったとしても、本サービスを一部又はすべて解除いたします。

1. お客様が以下の条件のいずれかに該当した場合

- イ. 弊社より、提供されたデータを本製品の目的以外に使用、あるいは紙其他媒体に複製し、金品その他の利益の享受の有無に関係なく配布した場合。
- ロ. お客様の都合により、本製品の使用を中止する場合。
- ハ. 本サービスを提供中に、お客様が弊社オペレーターに対し、暴言や脅迫等その他のカスタマー・ハラスメントと解釈できる行為が発生した場合。
- ニ. お客様より弊社オペレーターに対して操作及び入力を強要する行為があった場合。
- ホ. お客様の対応や行動等により、弊社のサポートを継続して提供することが困難であると判断した場合。
- ヘ. お客様に第8条に該当する行為が確認できた場合。

2. 弊社は、停電や火災、天災等の事故や災害、ハッキング、メンテナンス等の理由、経営上の理由又はその他合理的な理由により弊社が必要と認めた場合は、本サービスの停止、終了又はその他必要とされる手段を取るものとします。

3. 弊社は、前2号により本サービスの利用停止を行う場合、その理由及び停止期間等、終了する場合はその理由をあらかじめお客様に通知するものとします。ただし、やむを得ない場合は、この限りではありません。

4. 弊社は、お客様との応対（回答）中であっても、本条第1号ハ又はニにより応対の継続が困難であると判断した場合、その時をもってお客様の承諾を得ることなく、応対を終了する場合があります。

第11条（免責）

- 1. 弊社は、お客様からの問い合わせを遅滞なく受け付けるサービスは提供いたしません。
- 2. 弊社は、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、トラブルの解決をもたらすこと、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。

3. 本サービスは、担当者の指名での連絡には対応しておりません。但し、継続的な対応を

目的とした場合は、その限りではありません。

4. 弊社は、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、一切責任を負いません。
5. 弊社は、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、いかなる責任も負いません。
6. 本サービスに関連して生じる損害について、弊社は一切の責任を負いません。ただし、弊社に法的責任が認められる場合、その責任の範囲は第 12 条に定めるものとします。

第 12 条（損害賠償）

弊社は、間接損害、特別損害、付随的損害、派生的損害、逸失利益、使用機会の喪失による損害について一切の責任を負いません。ただし、本条の規定は、弊社に故意又は重大な過失が認められる場合には適用されません。

第 13 条（秘密保持）

弊社及びお客様は、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情報（以下、「秘密情報」という）について、相手方の事前の書面による承諾を得ないで第三者に開示、漏洩してはならず、本サービスの遂行のためにのみ使用するものとし、他の目的に使用してはならないものとします。

また、次の各号のいずれかに該当する情報は秘密情報の対象外とします。

1. 開示の時、既に公知であった情報又は既に被開示者が保有していた情報
2. 開示後、被開示者の責めに帰すべき事由によらないで公知となった情報
3. 開示権利を有する第三者から秘密保持義務を負うことなく適法に入手した情報
4. 被開示者が開示を受けた情報によらずに独自に開発・取得した情報
5. 開示者が秘密保持義務を課することなく第三者に開示した開示者の情報

第 14 条（お客様の情報の取扱いについて）

お客様は弊社による情報の取扱いについて以下の各号に同意するものと致します。

1. 弊社が本サービスの提供の過程において、対象 PC の操作を行うとともに、対象 PC の画面を参照すること。
2. 弊社が本サービスの提供の過程において、対象 PC より弊社製品でお客様が作成したデータに加工を施すこと。
3. 弊社が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、弊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。
4. 弊社が本サービスの提供において取得した情報を、個人が特定できない形式に加工し、製品やサービスの向上を目的とする分析・改善の資料として使用すること。

第 15 条（個人情報の取り扱い）

弊社における個人情報の取り扱いについては、弊社ホームページ上で掲載の個人情報保護方針 (<https://www.cstnet.co.jp/privacy/index.html>) の定めによるものとし、お客様はこの個人情報保護方針に従い弊社が情報を取り扱うことについて同意するものとします。

第 16 条（権利譲渡の禁止）

お客様は、弊社の書面による事前の承諾なく、本サービス上の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 17 条（権利の帰属）

1. 本約款に基づいて、弊社とお客様との間で提供される本サービスに関する情報及びこれにかかるノウハウ等の一切の権利は、すべて弊社に帰属するものとし、弊社はお客様の承諾なしにこれらについて使用、利用、変更、複製、販売等の処分を行うことができるものとします。
2. 前号における情報には、本約款によってお客様から弊社に提供されたお客様固有の秘密情報は含みません。
3. お客様は、本約款に基づき弊社から入手した情報については、本サービスを受ける対象商品の利用のためにのみ使用し、複製、販売、出版、公衆送信（送信可能化を含む）その他の目的のために使用することはできないものとし、これに違反した場合は、当該違反により弊社に生じた一切の損害を賠償するものとします。

第 18 条（分離可能性）

本約款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、本約款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 19 条（準拠法）

本約款の準拠法は日本法とします。

第 20 条（合意管轄）

お客様と弊社との間で本サービス又は本契約に関連して訴訟の必要が生じた場合、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。

第 21 条（完全合意）

本約款は、お客様が弊社との間で本契約を締結された日におけるお客様と弊社との合意を規定したものであり、本契約締結以前にお客様と弊社との間でなされた合意事項等と本約款の内容とが相違する場合は、本約款が優先するものとします。

附則

本約款は、2025 年 10 月 22 日より適用します。