

# 遠隔サポート利用規約

遠隔サポート利用規約（以下「本規約」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)がお客様にご提供する 遠隔サポート（以下、「本サービス」といいます）について適用されます。

本サービスは、お客様が行うパソコン操作をインターネット回線を利用して遠隔にて支援するサービスです。

## 第1条 本契約の成立

本サービスは、お客様が本規約に同意していただき、弊社サポートセンターへお申し込みを行うことで、本サービスを利用することが可能になります。なお、お客様の意思によりいつでも本サービスを終了することができます。

## 第2条 サポートの内容

本サービスでは次のサポートを受ける事ができます。

- (a) 弊社ソフトウェアの操作サポート
- (b) 弊社ソフトウェアがインストールされているパソコンのトラブル対応サポート
- (c) その他、弊社製品に付帯するサポート

## 第3条 利用条件

1. お客様は本サービスのご利用中は、原則、本サービスを受けるパソコン（以下、「対象 PC」といいます）前に待機の上で操作内容を確認していただきます。なお、弊社は必要に応じてファイルの消去、移動等を行う場合がありますが、適宜お客様に確認、同意をいただいた後に遠隔操作をいたします。
2. 本サービスで使用するツール（以下、「本サービスアプリ」といいます）は、下記となります。また、お客様は、本サービスアプリの利用規定に同意するものといたします。
  - (a) RSUPPORT 社「RemoteCall」
  - (b) Microsoft 社「クイックアシスト」「Microsoft Teams」
  - (c) Zoom ビデオコミュニケーションズ社「Zoom Meetings」
  - (d) 上記 (a)～(c)に類似したツール
3. 本サービスは、本契約が締結されていることを確認するために弊社オペレータが求める情報をご通知いただく場合があります。なお、当該ご通知により、ユーザー登録が完了されていることを確認できない場合、本サービスは利用できません。
4. 前項の定めにかかわらず、お客様は、本サービスを受けるためには、以下の各号に定める条件を全て満たしている必要があります。
  - (a) 対象 PC において、本サービスアプリを用いてインターネットを經由し弊社指定のサ

ーバに接続可能な状態にあること。

(b) 事前に対象 PC のデータバックアップを完了していること。

#### 第 4 条 通信機器等

1. お客様は、対象 PC を自己の費用と責任において設置し、本サービスアプリ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 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。

#### 第 5 条 お客様の情報の取扱いについて

1. 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します。
  - (a) 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。
  - (b) 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、パーソナルデータを新たなデータフォーマットにコンバートするための加工を施すこと。
2. 弊社は、お客様のパーソナルデータの取扱いについて、個人情報を取得しません。

#### 第 6 条 損害賠償

弊社は、本サービスに関して弊社がお客様に対して損害賠償責任を負う場合、弊社が賠償する損害は、通常かつ直接の損害（ただし、損害賠償金額は、ご利用料金を上限とします）に限るものとし、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の責任を負わないものとします。

#### 第 7 条 免責事項

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. 弊社は、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。
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。

## 第8条 本サービスの利用中止等

1. 弊社は、次の各号のいずれかに該当する場合、予めの通知をすることなく本サービスの全部若しくは一部の提供を一時的若しくは恒久的に中止し、又は本サービスの変更をすることができるものとします。
  - (1) 本サービスアプリの保守上又は工事上やむを得ない場合。
  - (2) 本サービスアプリの障害、本サービスの提供に利用する電気通信サービスの停止その他やむを得ない事由が生じた場合
  - (3) 対象PC等の環境が、本サービスアプリに必要なスペック等を満たさない場合
  - (4) その他弊社が合理的に必要と認める場合
2. 弊社は、前項の規定に基づき本サービスの全部若しくは一部の提供を一時的若しくは恒久的に中止し、又は変更する場合には、弊社が別に定める方法によりお客様にその旨を通知又は周知します。

## 第9条 契約規約の変更

1. 弊社は、本規約（本規約に基づく利用契約等を含むものとします。以下、同じとします。）を随時変更することができるものとします。なお、本規約が変更された場合には、契約者の利用条件その他の利用契約の内容は、改定後の新規約を適用するものとします。
2. 変更後の契約規約については、弊社が別途定める場合を除いて、弊社のホームページに表示した時点より、効力を生じるものとします。
3. 弊社の、本サービスに関する本規約を表示する URL は、下記のとおりです。  
URL: [https://www.cstnet.co.jp/civil/support/license\\_support.html](https://www.cstnet.co.jp/civil/support/license_support.html)

## 第10条 準拠法

本契約に関する準拠法は日本法とします。

## 第11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12条 完全合意

本規約は、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規約の内容とが相違する場合は、本規約が優先するものとします。

以上