

リモートサポートサービス利用約款

第1条（目的および適用）

1. 本約款は、株式会社No.1（以下「当社」）が契約者に対して提供する「リモートサポートサービス」（以下「本サービス」）の利用条件を定めるものです。
2. 契約者は、本約款に同意の上、本サービスを申し込むものとします。また、当社が提供する他のサービスと組み合わされたパッケージ商品として本サービスを利用する場合も、本約款が適用されるものとします。

第2条（サービスの内容および提供範囲）

1. 本サービスは、契約者が、対象機器のデスクトップ等に設置されたショートカットリンク、または当社指定のウェブサイト（<https://bijisapo.ccnavi.jp/>）から遠隔サポートツールを実行し、画面上に発行された接続番号を電話でオペレーターに伝達することで遠隔接続を確立の上、対象機器の画面共有および代理操作を通じて以下の支援を行うサービスです。
 - ① OSおよび各種ソフトウェアの設定・操作方法の助言
 - ② 周辺機器の接続設定に関する支援
 - ③ IT環境におけるトラブルの診断および復旧支援
2. 本サービスは、問題の完全な解決や特定の時間内での復旧を保証するものではなく、「善良なる管理者の注意（善管注意義務）」に基づく支援（ベストエフォート）にとどまります。
3. 本サービスの受付時間は、平日9時から18時まで（土日祝日および当社指定の休業日を除く）とします。

第3条（利用料金および支払方法）

1. 本サービスの利用料金は、当社が別途定める所定の金額、または利用申込書その他の契約書面に記載された金額とします。
2. 契約者は、当社が指定する方法および期日までに利用料金を支払うものとします。

第4条（業務委託）

当社は、本サービスの提供に関する業務の全部または一部を、当社の責任において第三者に委託することができるものとします。この場合、当社は当該委託先に対して、本約款に基づく当社の義務と同等の義務を負わせるものとし、本約款における「当社のオペレーター」には当該委託先のオペレーターも含まれるものとします。

第5条（遠隔操作の承諾および遵守事項）

1. 契約者は、本サービスを利用するにあたり、利用者の管理する対象機器に遠隔操作用のプログラムを実行し、当該プログラムが機器内で動作することを承諾するものとします。
2. オペレーターが遠隔操作を実施する際、契約者は第2条に定める接続番号をオペレーターに伝達することをもって、接続に対する明示的な許諾を行うものとします。
3. 契約者は、遠隔操作実施中に契約者側の画面に表示される内容が、当社のオペレーターの画面にも同期して表示されることを承諾するものとします。また、予期せず秘匿されているデータおよびファイルが画面上に表示される可能性があることについても、あらかじめ承諾するものとします。

4. 遠隔操作の実施中は、契約者の担当者が必ず対象機器の前で操作を監視するものとします。

第6条（免責事項およびデータのバックアップ）

1. 当社は、本サービスの利用に起因して発生した予期しない情報漏えい、または対象機器の動作不良発生について、当社の故意または重過失による場合を除き、当社は責任を負いません。
2. 契約者は、本サービスの提供を受ける前に、自己の責任において対象機器内の一切のデータのバックアップを作成しなければならないものとします。本サービスの利用に伴い、データ、プログラム、設定等の消失、毀損、変更が発生した場合、当社は理由の如何を問わず一切の責任を負いません。

第7条（損害賠償の制限）

1. 本サービスを利用することによって契約者に生じた損害につきましては、当社は、有形無形、直接間接を問わず一切責任を負いません。
2. 前項を含む本約款に定めるすべての免責事項は、本サポートが有償であるか無償であるかを問わず適用されるものとします。
3. 前二項の規定にかかわらず、当社の過失により契約者に損害が生じ、法令により当社が賠償責任を負わざるを得ない場合における当社の賠償額は、損害の事由が生じた月に契約者が当社に支払った本サービスの月額利用料金を上限とします。ただし、当社の故意または重過失により契約者に損害が生じた場合は、この限りではありません。

第8条（利用者情報の取扱い）

1. 当社は、本サービスの提供（端末状況の確認、トラブルの診断等）を目的として、本サービスの利用に伴い送信される契約者の情報（画面共有映像データ、IPアドレス、MACアドレス、対象機器のOS・スペック等の機器情報、アプリケーション情報等）を取得・利用します。
2. 当社は、取得した情報を本サービスの提供および品質向上のためにのみ使用し、法令に基づく場合を除き、契約者の同意なく第三者へ開示・提供することはありません。ただし、第4条に基づく業務委託先に対しては、業務遂行に必要な範囲で情報を共有できるものとします。
3. 本サービスの提供にかかる通信ログや対応履歴は、トラブル防止およびサポート品質管理の目的で、当社またはツール提供元のサーバー内に一定期間保持される場合があります、契約者はこれをあらかじめ承諾するものとします。
4. その他、個人情報の取扱い全般に関する事項については、当社が別途定める「個人情報保護方針（プライバシーポリシー）」に準じるものとします。

第9条（約款の変更）

1. 当社は、民法第548条の4の規定に基づき、本約款を変更することができます。この場合、当社は、効力発生日を定め、かつ変更する旨及び変更後の本約款の内容並びにその効力発生日をウェブサイトへの掲載その他適切な方法によりお客様に周知するものとし、お客様は、本サービスの利用に当たって、自らの責任で本約款の最新の内容を確認するものとします。
2. お客様は、本約款が変更された後に本サービスを利用することにより、当該変更に同意したものとみなされます。当該変更に同意いただけない場合、お客様は、本サービスを利用できません。なお、当社等は、本約款の変更によりお客様に損害が生じた場合でも、当該損害について一切の責任を負わないものとします。

第10条（本約款の有効性）

1. 本約款及び個別契約の一部が法令等に基づき無効と判断された場合であっても、その他の規定の有効性には影響しないものとします。
2. 本約款及び個別契約の一部が、一部のお客様との関係で無効と判断され、又は取り消された場合であっても、その他のお客様との間の規定の有効性には影響しないものとします。

第11条（準拠法、裁判管轄）

1. 本約款の準拠法は、日本法とします。
2. 本サービスに関し、お客様と当社の間で訴訟の必要が生じた場合、東京地方裁判所又は東京簡易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（協議解決）

本約款及び個別契約に定めのない事項が生じた場合、又は本約款もしくは個別契約の解釈に疑義が生じた場合は、当社とお客様は、お互い誠意を持って協議し、その解決を図るものとします。

本約款は、2026年7月31日に制定され、9月1日に実施されます。