テクニカル＆リモートサポートサービス利用規約

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）

株式会社日本ネットワークサービス（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利用規約（以下「本規約」 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。）を提供します。

第２条（本規約の変更）

当社は、本規約（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、変更後の規約によります。

第３条（用語の定義）

本規約（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	本契約者が登録する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

第２章 本サービスの提供

第４条（本サービスの提供範囲）

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１ （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にのみ、本サービスを利用者に提供します。

（1）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ＩＤ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。

（2）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。

（3）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ＩＤを保有していること。

（4）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、MVNO 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 契約

第７条（契約の単位）

当社は、一の NNS モバイル契約につき、一の本契約を締結するものとします。

第８条（契約申込みの方法）

本サービスの申込みをするときは、本規約の内容を承諾した上で、申込書に掲げる事項を当社所定の手続きに従って当社に申出て頂きます。

第９条（契約申込みの承諾）

当社は、契約の申込みがあったときは、受け付けた順序に従って審査し承諾します。ただし、当社は、当社の業務の遂行上支障があるときは、その順序を変更することがあります。

２ 当社は、前項にかかわらず、次の場合には、契約の申込みを承諾しないことがあります。

（1）本サービスを提供することが著しく困難なとき。

（2）本契約者が本サービスの料金その他の債務の支払を現に怠り、または怠るおそれがあると認められる相当の理由があるとき。

（3）申込みの際に虚偽の事項を申告したとき。

（4）その他当社の業務の遂行上著しい支障があるとき。

第 10 条（本サービスの利用開始日）

当社は、前条に基づき当社が承諾した日を本サービスの利用開始日とし、利用開始日から本サービスを提供します。

第 11 条（契約内容の変更）

本契約者は、第8条（契約申込みの方法）による申込書記入内容の変更を請求することができます。

２ 前項の請求の方法及びその承諾については、第9条（契約申込みの承諾）に準じて取り扱います。

第 12 条（権利譲渡の禁止）

本サービスを受ける権利は、譲渡することはできません。

第 13 条（本契約者の地位の承継）

相続または法人の合併もしくは分割により本契約者の地位の承継があったときは、相続人または合併後存続する法人、合併もしくは分割により設立された法人もしくは分割により営業を承継する法人は、当社所定の書面にこれを証明する書類を添えて当社に届け出ていただくものとします。

２ 前項の場合に、地位を承継した者が二人以上あるときは、そのうちの一人を当社に対する代表者と定め、これを届け出ていただきます。これを変更したときも同様とします。

３ 当社は、前項による代表者の届出があるまでの間、その地位を承継した者のうちの一人を代表者として取り扱います。

４ 前３項にかかわらず、本契約者の地位の承継において第１項の届出がないときは、当社は、その本サービスに係る地位の承継の届出をもって、本契約者の地位の承継があったものとみなします。

テクニカル＆リモートサポートサービス利用規約

第 14 条（本契約者及び利用者の氏名等の変更）

本契約者および利用者は、その商号、氏名、所在地、または請求書の送付先に変更があったときは、そのことを速やかに当社に届け出ていただきます。

2 前項による変更があったにもかかわらず当社に届出がないときは、当社に届出を受けている商号、氏名、所在地または請求書の送付先への郵送等の通知をもって、当社からの通知を行ったものとみなします。

3 第 1 項による届出があったときは、当社は、その届出があった事実を証明する書類を提示していただくことがあります。

第 4 章 料金

第 15 条（料金）

当社が提供する本サービスの料金は、別紙 1（料金）に定めるところによります。

第 16 条（利用料金の支払義務）

本契約者は、別紙1（料金）に定める月額利用料金（以下「利用料等」といいます。）の支払を要します。なお、利用料等は、利用開始日の属する月から発生するものとします。

2 本契約が月の中途で終了した場合であっても、利用料等は日割りしないものとします。なお、利用開始日の属する月と、本サービス契約が終了した日の属する月が同一の月の場合、本契約者は、1ヶ月分の利用料等の支払を要します。

3 当社は、本規約等で別段の規定がある場合を除き、受領した請求金額について返金しないものとします。

第 17 条（料金等の支払）

本契約者は、料金について、当社が定める期日までに、当社が指定する方法において支払っていただきます。

第 18 条（端数処理）

当社は、料金その他の計算において、その計算結果に 1 円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。

第 19 条（遅延損害金）

本契約者は、料金その他の債務（遅延損害金を除きます。）について支払期日を経過してもなお支払がない場合には、支払期日の翌日から支払の日の前日までの日数について、年１４.6%の割合で計算して得た額を遅延損害金として支払っていただきます。ただし、支払期日の翌日から起算して１０日以内に支払があった場合は、この限りではありません。

第 20 条（割増金）

本契約者は、料金の支払を不法または不当に免れた場合は、その免れた額の他、その免れた額（消費税相当額を加算しない額とします。）の２倍に相当する額に消費税相当額を加算した額を割増金として支払っていただきます。

第 5 章 禁止行為

第 21 条（著作権等）

本サービスにおいて当社およびアイテムが本契約者および利用者に提供する一切の物品（本規約、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、当社およびアイテムもしくは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およびアイテム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。

（1）本サービスの利用目的以外に使用しないこと。

（2）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。

（3）営利目的有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。

第 6 章 利用中止等

第 22 条（利用中止）

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。

（1）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。

（2）自然災害、テロ行為、その他の非常事態が発生したとき。

（3）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。

（4）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、前項の規約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 23 条（利用停止）

当社は、本契約者および利用者が次のいずれかに該当するときには、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。

（1）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。

（2）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。

（3）当社またはアイテムの名誉もしくは信用を毀損したとき。

（4）第 21 条（著作権等）の規約に違反したとき。

（5）本契約者および利用者が過度に頻繁にお問合せを実施し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またはアイテムの業務の遂行に支障を及ぼしたと、当社が判断したとき。

（6）本規約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またはアイテム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。

（7）当社またはアイテムに損害を与えたとき。

2 当社は、前項の規約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 24 条（本サービス提供の終了）

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 前項の規約により、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 25 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、解除の１ヵ月前迄に当社所定の方法により通知して頂きます。

テクニカル＆リモートサポートサービス利用規約

第 26 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。

（1）第 23 条（利用停止）の規約により本サービスの利用を停止された本契約者および利用者が、なおその事実を解消しないとき。ただし、当社は、第 23 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。

（2）第 24 条（本サービス提供の終了）第 1 項に定めるとき。

（3）本契約者または利用者が次に定める事由のいずれかが発生したとき。

（ｉ）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。

（ii）手形交換所の取引停止処分を受けた場合。

（iii）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。

（iv）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。

（ｖ）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。

（vi）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 7 章 損害賠償

第 27 条（免責事項）

当社またはアイテムは、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 当社またはアイテムは、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 当社またはアイテムは、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 当社またはアイテムは、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に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、一切の責任負いません。

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、当社またはアイテムにいかなる責任も負担させないものとします。

7 当社またはアイテムは、第 22 条（利用中止）、第 23 条（利用停止）、第 24 条（本サービス提供の終了）の規約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および利用者の被害について、一切責任は負いません。

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、本規約の規約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、当社またはアイテム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。

10 当社またはアイテムは、オペレータの説明に基づいて利用者が実施した作業、リモートサポートの実施に伴い生じる利用者および本契約者の被害について、当社の故意または重過失がある場合を除き、責任は負いません。

第 8 章 個人情報の取扱

第 28 条（個人情報の取扱）

本契約者および利用者は、本サービスの提供に不可欠な個人情報についてアイテムから請求があった場合は、当社がその本契約者および利用者の氏名及び住所等を、アイテムに通知する場合があることについて、同意していただきます。

2 本契約者および利用者は、当社が、本サービスの提供のため、本サービスの提供の過程において本契約者および利用者の個人情報を知り得てしまう場合があることについて、同意していただきます。

3 当社およびアイテムは、前項により本契約者から知り得た個人情報については、当社およびアイテムが別に定める「個人情報保護方針」に基づき取り扱うものとします。

4 本契約者及び利用者は、当社及びアイテムが本サービスの提供のため以外に、本サービスに付随するサービスを向上させるため、本契約者及び利用者の個人情報を利用することについて、同意していただきます。

第 9 章 雑則

第 29 条（利用に係る本契約者および利用者の義務）

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、利用者のご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。

（1）利用者自身による本サービスの利用の要請であること。

（2）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。

（3）リモートサポートの提供を受ける場合、利用者の携帯端末に予めリモートソフトがインストールされていること。

（4）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。

（5）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。

（6）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。

（1）当社およびアイテム、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。

（2）本サービスを違法な目的で利用しないこと。

（3）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ん、消去する行為をしないこと。

（4）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。

（5）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。

（6）当社およびアイテム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。

テクニカル＆リモートサポートサービス利用規約

（7）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。
（8）本サービス及びその他当社およびアイテム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。
（9）法令、本規約もしくは公序良俗に反する行為、当社およびアイテムもしくは第三者の信用を毀損する行為、または当社およびアイテムもしくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。
（10）本サービスの専用受付番号の適正な管理に努めること。
（11）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 本契約者および利用者は、前項の規定に違反して当社およびアイテムの設備等を毀損したときには、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 30 条（設備等の準備）

本契約者および利用者は、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。

第 31 条（法令に定める事項）

本サービスの提供または利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところによります。

第 32 条（準拠法）

本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

第 33 条（紛争の解決）

本規約の条項または本規約に定めのない事項について紛議等が生じた場合、本契約者、利用者及び当社は、誠意をもって協議します。

2 本契約者及び利用者は、本契約に関して訴訟の必要が生じた場合、当社およびアイテムが定める裁判所を第一審の裁判所とすることに合意するものとします。

附則（実施期日）

1 本規約は、2024 年 4 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利用規約

【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。

（サービス内容）
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

（料金）
月額 330 円（税抜価格　300 円）

テクニカル＆リモートサポートサービス利用規約

【別紙 2（リモートソフトが取得する情報）】
当社は、本契約者の承諾を得て、当社が本サービスをより効果的に提供する上で有用な情報として、以下に定めるリモートソフトがインストールされた本契約者の携帯端末、通信機器等の情報を取得します。なお、本契約者が承諾しない場合であっても、本サービスの利用には何ら制限はありません。当社は、本契約者から取得した以下の情報については、本規約第 29 条（個人情報の取扱）に従って取り扱います。

1. オペレーションシステムの種類、バージョン
2. クライアント証明書 ID
3. マシン名
4. MAC アドレス
5. ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号
6. ハードディスクドライブの空き容量
7. デフォルトブラウザの種類、バージョン
8. デフォルトメールソフトの種類、バージョン
9. CPU 種類、動作周波数
10. メモリ容量
11. ルータの機種、ログインアカウント及びログインパスワード

など