

# 遠隔サポート規約

## 第1条 （規約の適用）

1. 株式会社ラストワンマイル（以下「当社」といいます。）は、遠隔サポート（以下「本サービス」といいます。）の利用を希望する契約者とのすべてのお取引に関して、この利用規約（以下「本規約」といいます。）を適用するものとします。
2. 契約者が、本サービスの提供をお申し込みいただくときは、あらかじめ本規約を承諾し、本規約について同意したものとします。

## 第2条 （申し込みおよび契約の成立）

本サービスの利用を希望する契約者は、本規約の内容を承諾したうえ、別途当社が定める方法により、申し込みを行い、当社が本サービスの申し込みを承諾したときに、契約者と当社との間で契約が成立するものとします。

## 第3条 （承諾の条件）

本サービスの申し込みについて、以下各号のいずれかに該当する場合、当社はその申し込みを承諾しない場合があります。契約者は、あらかじめこれを了承するものとします。

- (1) 申し込みにあたり、虚偽の申告がある、またはそのおそれがある場合。
- (2) 過去に、契約者が、本サービスの利用資格の停止または失効を受けた事がある場合。
- (3) 過去に、契約者が、当社のホームページに表示するクレジットカード会社、または決済サービス会社の審査で無効扱いの通知を受けた事がある場合。
- (4) 契約者が、当社が提供するサービス提供料金を未納、滞納をした事があるまたはそのおそれがある場合。
- (5) 契約者が、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋、またはこれらに準ずる者等反社会的勢力に該当することが判明した場合。
- (6) 契約者からのお問い合わせ内容が、本サービスと無関係である場合。
- (7) その他、業務の遂行上、または技術上、支障があるまたはそのおそれがある場合。
- (8) 法律、法令、または条例に違反する、またはその恐れがある場合。
- (9) 契約者に、まるっとシリーズ会員規約第4条に定める会員資格がないと判明した場合。
- (10) その他前各号に準じる場合で当社が適当ではないと判断した場合。

## 第4条 （本サービス提供対象のパソコン）

本サービスの提供対象となるパーソナルコンピュータ（以下、「パソコン」といいます。）に、以下の条件が整っているもののみを対象とさせていただきますので、あらかじめご確認をお願いいたします。

- (1) 当社のホームページに表示する本サービスを利用していただくのに必要な環境が整っていること。
- (2) パソコンのマニュアル等の付属品があらかじめお手元に用意されていること。
- (3) 正規のライセンスが付与されているオペレーションシステム（以下、「OS」といいます。）およびソフトウェアがプリインストールされている完成品として市販され、メーカーが現在もサポートしていること。
- (4) パソコンの増設機器や周辺機器は、接続するパソコンおよびOSで稼働が確認されている完成品として市販され、製品メーカーが現在もサポートしている製品であること。
- (5) 付属のマニュアルおよびOSに適応したドライバーが用意されているソフトウェア（一般的なアプリケーションソフト）であること。
- (6) 広く一般に知られ、多くの個人ユーザーが日常的に使用しているパソコンおよび周辺機器であること。

#### **第5条 （本サービス提供料金）**

1. 本サービスのサポートメニュー、本サービス提供料金については、当社のホームページに表示するものとします。
2. 本サービスの提供料金のお支払いは、本サービスの提供が終了しましたら、契約者へサポート結果のご報告をし、契約者にサポートの完了を確認していただいてから、契約者へ、本サービス提供料金を請求いたします。
3. 本サービス提供料金のお支払い方法は、当社のホームページに表示するクレジットカード、または後払い決済サービスとします。なお、後払い決済サービスの利用手数料は契約者の負担とします。
4. 本サービス提供料金の領収または請求については、クレジットカード会社が発行する領収書、若しくは後払い決済サービス会社が発行する請求書とさせていただきます。

#### **第6条 （委託）**

当社は、本サービスの全部または一部を当社が選定した委託先へ委託できるものとします。

#### **第7条 （利用者）**

1. 契約者の3親等内の親族（以下「利用者」といいます。）が本サービスの提供を希望される場合、契約者が、利用者に本規約を順守させる義務を負い、利用者の一切の責任を負うものとします。
2. 契約者が、利用者からの同意を得ずに、利用者に関する情報を当社に提供したことにより、当該利用者に対し損害を与え、または利用者との間で紛争が生じた場合、契約者の自己の費用と責任において、かかる損害を賠償、およびかかる紛争を解決し、当社は一切責任を負わないものとします。

## 第8条 （個人情報の取扱い）

1. 当社は、契約者から取得した個人情報を、法令に従って安全に管理し、以下各号のいずれかの利用目的で利用できるものとし、契約者はあらかじめ了承するものとします。
  - （1）サポートサービスの提供のため。
  - （2）契約者に有益と思われるサービスの改善および新サービスの提供を目的としたアンケート調査のため。
  - （3）サービス向上に寄与するための情報提供のため。
  - （4）当社が他の事業者からサポートサービス提供の全部または一部について委託された場合などにおいて、サポートサービスの適切かつ円滑な遂行のため。
  - （5）契約者に有益と思われる当社または他の事業者で取り扱っている商品やサービスに関する情報の提供のため。
  - （6）商品、および本サービス提供料金をクレジットカード、または後払い決済サービスで決済することを希望する契約者を対象として、決済処理のためおよび、決済に関するお問い合わせに対応するため。
  - （7）法的な義務を伴う開示請求に対応するため。
  - （8）人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合。
  - （9）公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合。
  - （10）国の機関もしくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合。
  - （11）その他当社の事業に付帯・関連する事項のため。
2. 当社は、業務を円滑に遂行するために業務を委託し、委託先等第三者に対し個人情報を預託する場合があります。その場合、当社は、委託先等第三者との間で個人情報の取り扱いに関する契約を結ぶなど、適切な監督を行います。
3. 当社グループ子会社、関係会社と個人情報を共同で利用する場合があります。個人情報の管理について、当社が責任をもって対応します。
4. 契約者が、本サービス提供料金の支払いを後払い決済サービスで希望する場合、後払い決済サービス会社に対して契約者の電子メールアドレス、クレジットカードの番号、銀行口座、電信送金の決済情報を含む個人情報を提供します。また、後払い決済サービス会社から当社にお問い合わせがあった場合、当社は、契約者が利用したサービスの内容、支払日、契約者の氏名、住所および連絡先、購入履歴等の個人情報を提供する場合があります。

5. 当社は、個人情報適切に取り扱うために、個人情報保護管理者の設置、内部規程の整備、役員および従業員への教育ならびに適正な内部監査の実施等を通じて、社内体制の継続的強化に努めます。
6. 当社は、本サービス提供にあたり、契約者からご提供いただく個人情報等については、当社ホームページに表示する「プライバシーポリシー」、「個人情報保護方針」「個人情報の取扱いについて」「個人情報取扱い同意書」等に則り、取り扱うものとします。

#### **第9条 (契約者による契約解除)**

契約者は、本契約の解除を希望されるときは、当社まるっとシリーズサポートセンターにご連絡いただくことにより、解除をしていただきます。

#### **第10条 (当社による契約解除)**

1. 当社は、天災、戦争、動乱、騒乱等の事変、停電、労働争議、設備等の異常その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがある場合で、やむを得ず、本サービスを提供することがむずかしい場合には、本サービスの提供を中止、または終了することがあります。
2. 前項の規定により、本サービスの提供の中止、または終了にともない本契約を解除する場合は、当社のホームページ、書面又は電磁的方法(電子メール・SMS)等により通知いたします。なお、本サービスの全部または一部の提供の中止、または終了によって生じた契約者、および第三者の損害、損失、その他の費用の賠償、または保証について、当社は、一切責任を負わないものとします。

#### **第11条 (免責)**

1. 当社は、契約者に本サービスの提供する情報等について、その完全性、正確性、確実性、有用性等を、保証しないものとします。
2. 当社は、本サービスの提供により契約者が被った損害、損失、その他の費用の賠償または補償をする責任を一切負わないものとします。ただし、当社の故意または過失による場合は、この限りではありません。
3. 当社は、本サービスの提供により各種メーカーの無償サポートが受けられなくなった場合、当社の故意または重過失による場合を除き、一切責任を負わないものとします。
4. 本サービスを提供するにあたり、パソコン及び周辺機器等情報端末機器等に機密情報が保存されている場合は、当社の説明に基づいて契約者が実施する作業、若しくは当社がリモートサポートを実施する前に、契約者の責任においてデータの消去または、防護措置を実施しているものとし、それを契約者が怠り、機密情報が当社、または第三者に知れたとしても、当社は損害の賠償する責任を一切負わないものとします。
5. 本サービスの提供には万全の注意を払いますが、精密機械のため不慮の事故が発生す

る可能性があります。契約者が、パソコンおよび周辺機器等情報端末機器に保存されている契約者のデータの消失等に備えて、当社から本サービスの提供を受ける前にあらかじめ、契約者責任においてバックアップを取るものとし、それを契約者が怠り、契約者、および第三者に損害を与えたとしても、当社の故意または重過失による場合を除き、当社は賠償する責任を一切負わないものとします。

6. 以下各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合には、本サービス提供中であっても、本サービス提供を中止、または終了する事ができることを、契約者は、あらかじめ了承するものとします。
  - (1) 本サービス以外の作業を要請された場合。
  - (2) 違法コピー、または著作権法違反となる行為を要求された場合。
  - (3) 本サービスを違法な目的で利用するおそれがあると当社が判断した場合。
  - (4) 法令、本規約若しくは公序良俗に反する行為、または当社若しくは第三者の名誉および信用を毀損する行為、または不利益を与える行為を目的として本サービスを利用するおそれがあると当社が判断した場合。
  - (5) 当社に対する利用料金の未納または支払いを怠るおそれがある場合。
  - (6) パソコン及び関連機器が致命的な不具合により正常に動作しない場合。
  - (7) パソコン及び関連機器が改造されている場合。
  - (8) パソコン及び関連機器及びソフトウェアでパスワードが働いており、契約者ご自身がパスワードの解除が出来ない場合。

## 第12条（禁止行為）

1. 契約者は、以下の行為を当社に対して行わないものとします。以下各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合には、当社はその時点で催告その他の手続を要しないで直ちに本契約を解除させていただきます。
  - (1) 本規約に違反、またはそのおそれがある行為。
  - (2) 法令、本規約若しくは公序良俗に反する行為、若しくは当社及び第三者の信用を毀損する行為、若しくは当社及び第三者に不利益を与える行為を目的として本サービスを利用するまたはそのおそれがある行為。
  - (3) 当社まるっとシリーズサポートセンター担当者及び当社が選定した委託先のヘルプデスクスタッフに対して、契約者が、名誉毀損若しくはプライバシーの侵害、誹謗中傷その他不利益を与える行為、またはそのおそれがある行為。
  - (4) 本サービスその他の当社の事業活動を妨げる行為。
2. 前項のいずれかの行為を契約者が行ったことにより、当社が損害を被った場合、当社の故意または重過失による場合を除き、契約者は当社に対しその損害を賠償をする責任があることをあらかじめ了承するものとします。

### 第13条（損害賠償の制限）

1. 当社の責に帰すべき事由により、契約者が本サービスを全く利用できない状態(以下「利用不能」といいます)に陥った場合で、かつ契約者が月額基本料金の発生する本サービスを申し込んでいる場合、当社は、本規約で特に定める場合を除き、当社が当該契約者における利用不能を知った時刻から起算して4時間以上その状態が継続した場合に限り、1料金月の月額基本料金の30分の1に利用不能の日数(24時間を1日とします。24時間に満たないものは切り捨てとします)を乗じた額(円未満切り捨て)を限度として、契約者に現実に発生した損害の賠償請求に応じます。ただし、〔1〕天災地変等当社の責に帰さない事由により生じた損害、〔2〕当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、〔3〕逸失利益を含む間接損害については、当社は一切の賠償責任を負わないものとします。
2. 当社は、以下の方法のいずれか、又はこれらを組み合わせることにより前項の賠償請求に応じます。
  - (1) 後に請求する本サービスの利用料から賠償額に相当する金額を減額すること
  - (2) 賠償額に相当する本サービスの使用权を付与すること
3. 利用不能が当社の故意又は重大な過失により生じた場合には、前2項は適用されず、当社は契約者の損害賠償請求に応じます。ただし、この場合でも、逸失利益を含む間接損害について当社は賠償責任を負いません。

### 第14条（本規約の変更）

1. 当社は、契約者に予告することなく、本規約を改定することができるものとします。
2. 当社は、本規約を改定する場合は、その効力が生じる14日前までに当社ホームページに表示し、または契約者連絡先に発信等する方法により告知するものとし、契約者は、当該効力発生日までに改定に同意しない旨通知しない限り、本規約の改定に同意したものとみなします。

### 第15条（協議事項及び管轄裁判所）

1. 本規約に定めのない事項並びに、本規約の条項の解釈について疑義を生じた時は、契約者と当社は協議して解決する。
2. 本規約に関する一切の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

### 第16条

1. 当社における個人情報の取扱いに関するご質問やご苦情およびに関しましては、以下の窓口までご連絡をください。
2. 契約者からの請求により、当社が保有する開示対象個人情報に関する利用目的の通知、

開示、内容の訂正、追加、若しくは削除、利用の停止、消去、および第三者への提供の停止をする場合の手続に関しましては、以下の窓口、または当社ホームページ「個人情報保護方針」、または「個人情報の取扱いについて」の個人情報問合せ窓口までご連絡をください。

以上

株式会社ラストワンマイル

〒170-0013 東京都豊島区東池袋4-21-1 アウルタワー3F

【まるっとシリーズサポートセンター】

ナビダイヤル：0570-033-887

(10:00～18:00年末年始を除く)

※通話料金は、お客様負担となります。

受付時間：10:00～18:00(年末年始を除く)

附則：

本利用規約本文

2019年3月15日制定