

リモートサポートサービス契約約款

作成日: 2025年4月15日
発行者: 日本カーネット株式会社

本契約は、日本カーネット株式会社（以下「当社」といいます）が提供するリモートサポートサービスのご利用にあたり、お客様との間における基本的な取り決めを定めるものです。お客様がリモートサポート用ソフトウェア（AnySupportまたはTeamViewer、AnyDesk等）をダウンロード・起動された時点で、本契約に同意いただいたものとみなします。

第1条（目的）

本契約は、インターネットを介してお客様のコンピュータと当社のサポート端末を接続し、リモートによる障害対応や操作支援等のサポートを実施することを目的とします。なお、当サービスはあくまで技術的な支援を行うものであり、日常業務の代行や継続的な操作補助を目的としたものではありません。

第2条（対象者）

本規約は、当社が提供するシステムまたはサービスを利用する、または利用を予定している法人・事業者を対象とします。

第3条（サポート内容）

当社は、当社が提供するシステムやサービスの円滑な利用を目的として、必要に応じてリモート接続によるサポートを行います。なお、対応内容や範囲については、当社の判断により適宜定めるものとします。

作業の実施はすべて当社所定の営業時間内（平日9時から12時および13時から18時）に限られます。営業時間外に作業を実施した場合、当社はお客様に対して、当社所定の料金を請求することができるものとします。

第4条（使用ツール）

当社は、リモートサポートにおいて AnySupport または TeamViewer、AnyDesk 等のリモート接続ツールを使用します。利用者は、本規約に同意した時点で、当該ツールを用いたリモート接続の実施に同意したものとみなします。

第5条(利用条件・注意事項)

リモートサポートサービスでは、お客様のコンピュータにリモート接続し、情報の確認または操作等を行います。そのため、リモート接続前に、お客様は以下のご確認・ご対応をお願いいたします。

1. 事前準備について

画面共有の際、デスクトップ上に表示される個人情報や機密情報(スケジュールアプリ、付箋メモなど)は、あらかじめ非表示にしてください。

2. リモート操作の実施について

リモート操作はお客様の同意を前提として行います。作業中に中止をご希望された場合は、速やかに操作を終了いたします。

また、ご依頼内容が当社の定めるサポート対象外と判断された場合、対応をお断りする場合があります。

3. 利用機能とデータの取扱いについて

リモートサポートで使用する主な機能は以下のとおりです。

- a. 画面共有機能(お客様の画面を当社側で確認する機能)
- b. リモート操作機能(マウスおよびキーボードの遠隔操作)
- c. ファイル送受信機能(データの送信・受信)

当社は、問題の確認や調査のために、お客様の承諾を得たうえでデータを受け取ることがあります。

4. 運用方法・ご協力のお願い

本規約に定めのない事項については、当社が適切と判断する方法で運用いたします。

また、必要に応じて、お客様に一部操作のご協力をお願いする場合がございます。

第6条(通信費等)

リモートサポートに伴い発生する通信費・ネットワーク使用料等は、お客様のご負担となります。

第7条(免責事項)

当社は、サポート中に発生した予見困難な不具合や、バックアップ未実施に起因する損失については一切責任を負いません。ただし、当社の故意または重大な過失により損害が生じたことが明らかな場合はこの限りではありません。

なお、当社の責任は合理的な範囲でのシステム復旧作業に限られ、損害賠償等には応じかねます。

第8条(機密保持)

1. 機密情報の取り扱い

当社は、リモートサポートの実施に伴い、お客様の業務情報や個人情報、コンピュータの構成情報、ファイル情報など(以下「機密情報」といいます)を知り得た場合、これを厳重に管理し、機密として取り扱います。

2. 機密情報の開示に関する例外

当社は、機密情報について、お客様の事前の承諾なく、第三者に開示・漏洩することはありません。ただし、以下のいずれかに該当する場合はこの限りではありません。

- a. 開示時点で既に公知となっている情報
- b. 開示後、当社の責に帰さない事由により公知となった情報
- c. 正当な権限を有する第三者から適法に入手した情報
- d. 開示前から当社が保有していた情報
- e. 当社が独自に開発・取得した情報
- f. お客様が口頭で開示した情報のうち、機密として書面通知されなかった情報

3. 機密情報の存在自体の秘密保持

当社は、機密情報の存在自体についても秘密とし、第三者に開示または公表することはありません。

4. 機密情報の使用目的

当社は、機密情報を、本契約に基づくサポート対応の目的に限り使用するものとし、その他の目的で利用しないものとします。ただし、別途お客様から明確な承諾を得た場合はこの限りではありません。

第9条(再委託)

当社は、業務の遂行にあたり、必要に応じて外部事業者の一部業務を委託する場合があります。その場合も、当社は委託先に対して適切な管理・監督を行い、情報の安全性確保に努めます。

第10条(合意管轄)

本規約に関する準拠法は日本法とし、本サービスに関連して生じる一切の紛争については、当社所在地を管轄する地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

第11条(協議事項)

本契約に定めのない事項や、本契約条項の解釈に疑義が生じた場合には、当社とお客様は、誠意をもって協議し、円満に解決を図るものとします。

第12条(規約の変更)

当社は、必要に応じて本契約の内容を変更することがあります。変更後の約款は、当社ウェブサイトへの掲載をもって効力を生じるものとします。

本約款は、2025年4月15日より施行します。