

# ソフトウェアサービス利用約款

## 第 1 条（適用）

1. RSUPPORT 株式会社（以下「RSUPPORT」）は、この「ソフトウェアサービス利用約款」（以下「本約款」）により、インターネットを経由したソフトウェアサービス（以下「本サービス」）を提供する。
2. 本約款は、RSUPPORT と、本サービスを利用するため、RSUPPORT と利用契約（第 3 条第 1 項に定義する。）を締結した者（以下「契約者」）との間の一切の關係に適用されるものとする。
3. 本サービスとは、ASP および SaaS をさす。

## 第 2 条（約款の変更と告知）

RSUPPORT は、契約者に事前の通知をすることなく本約款を変更することができ、変更された約款は、サービス用 web ページ（付則に記載）または、RSUPPORT が定めた方法により契約者に告知するものとし、当該告知をもって効力が生じるものとする。

## 第 3 条（利用契約の成立）

1. 本サービスの利用にかかる契約（以下「利用契約」という。）は、以下の各場合に、RSUPPORT と契約を希望する者（以下「契約希望者」という。）との間で成立する。
  - (1) 契約希望者が所定の利用申込書に、所定の事項を記入し記名捺印した上、RSUPPORT に提出し、RSUPPORT が必要な審査・手続等を経た後に承諾し、その旨を契約希望者に通知すること
2. 契約希望者が、所定の利用申込書に、所定の事項を記入し記名捺印した上、RSUPPORT 販売代理店（以下「代理店」という。）に提出し、代理店より[本サービス利用に係る ID 及びパスワード]を受領又は利用者に交付される通知(電話、電子メールも含む)、書類の受領をもって、契約の成立、とする。利用申込書の提出は、RSUPPORT が認める場合に限り、インターネット等を用いたオンラインによる利用申込をもって代えることができる。

## 第 4 条（サービスの開始）

RSUPPORT は、利用契約の成立後、契約者又は RSUPPORT 販売代理店（以下「代理店」）が RSUPPORT の定める本サービス利用のための手続を履行し、且つ該当する年間利用料の事前の全額の支払いを確認した上で、契約者に対し、本サービスの提供を開始する。

## 第 5 条（申込の拒絶）

1. RSUPPORT は以下の各号に該当すると判断する場合には、その裁量により利用申込に対する承諾を拒否することができる。
  - (1) 申込者が利用申込書またはオンライン利用申込書に虚偽の事実を記載したとき
  - (2) 申込者が反社会的な団体又は反社会的な団体の構成員である場合
  - (3) アダルト、出会い系、風俗関係などに本サービスを利用する場合
  - (4) 申込者が第 7 条に定める契約者の義務に違反するおそれがあると判断した場合
  - (5) その他当社が、契約締結を適当でないと判断した場合
2. 前項の場合には、RSUPPORT は承諾を行わない旨を申込者に通知しないものとする。

## 第 6 条（サービスの提供）

1. RSUPPORT は、本約款に定める規定に従い、契約者に対して継続的かつ安定的に本サービスを提供するものとする。なお、契約者に付与した ID1 個につき、契約者本人、その役員・従業員又は管理下に置かれた委託先の従業員のうち任意の 1 名が本サービスにアクセスできるものとし、2 名以上の者による同一の ID を用いた同時アクセスは認めないものとする。
2. 本サービスの利用は、契約者本人、その役員・従業員又は管理下に置かれた委託先の従業員による利用に限定されるものとする。
3. 本サービスの提供地域は、日本国内のすべての地域とする。
4. 本サービスに関連するその他のサービスの提供を契約者が希望する場合には、RSUPPORT と契約者の間で、かかる関連サービスについての料金と条件を別途協議し合意の上、提供するものとする。
5. 本サービスに関して、契約者と RSUPPORT の間に書面による別段の合意が存在する場合には、かかる別段の合意が本約款に優先して適用される。
6. 契約者は、本サービスを、その提供開始日から 1 年間利用できる。当該期間満了後に本サービスを継続して利用する場合には、RSUPPORT 所定の手続きにより契約更新を行い、更新期間の年間利用料を事前に 全額支払うものとする。当該更新手続なしには、期間満了後、本サービスを利用することはできない。

#### 第 7 条（本サービスの不正利用等の防止）

1. 契約者は、付与された本サービスのための ID およびパスワードを適切に管理し、外部に漏洩・流出させ、または正当な目的以外に利用されることを防止する措置を講じなければならない。
2. 契約者は、本サービスを利用した顧客の情報システムに対する不正アクセス、秘密情報の不正取得、クラッキングなどの防止に努め、十分な情報セキュリティ管理を行うものとする。RSUPPORT が要求する場合には、契約者はその情報セキュリティ管理の状況につき RSUPPORT に報告しなければならない。更に RSUPPORT が特に必要と判断する場合には、契約者は、RSUPPORT による監査を受入れる義務を負うものとする。
3. 契約者による前 2 項の違反により、第三者から RSUPPORT に対して請求がなされた場合には、契約者は、これにより RSUPPORT が蒙った一切の損害（信用毀損、逸失利益を含む）、責任、費用（弁護士費用等の防御費用と損害拡大を防止し RSUPPORT に対する社会的信頼を維持するための措置に要した費用を含む）を負担するものとする。第三者から RSUPPORT に対する裁判外または裁判上の請求があった場合には、RSUPPORT はこれにより予想される損害、責任、費用等の合理的な見積り額を、事前に契約者に対して請求することができる。
4. 前項の場合において、RSUPPORT が要請した場合、契約者は、資料の提供その他 RSUPPORT において必要な全ての協力を行う。
5. いかなる場合にも、契約者の ID は変更することはできない。本サービスの ID が外部に流出し、且つパスワードの変更によっても契約者以外による不正利用を防止することができないと判断する場合には、RSUPPORT は当該 ID を失効させることができる。この場合でも、RSUPPORT は既に受領済みの年間利用料等の返金は行なわないものとする。
6. 契約者は、RSUPPORT から事前の書面による承諾を得ずして、以下の各号に定める事項を行うことはできない。契約者が本項に違反した場合、RSUPPORT は直ちに契約者に対する本サービスの提供を終了し、その他適切な法的措置を講じることができる。
  - (1)本サービスにかかるソフトウェアの複製、使用、並びにマニュアル等関連資料の複製、翻訳、配布
  - (2)本サービスにかかるソフトウェアの改変、リバースエンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブル
  - (3)本サービスにかかるソフトウェアの全部または一部の再配布、再使用許諾、公開（送受信可能化を含む）
  - (4)本サービスにかかるソフトウェアの貸与、譲渡
  - (5)権利保護を目的に予め設定された技術的な制限の解除、無効化、及び当該方法の公開

## 第 8 条（サービスの一時停止）

1. RSUPPORT は、以下の各号に該当する場合には、本サービス提供を一時停止することができる。
  - (1)RSUPPORT が利用するインターネット接続環境が通信事業者の事情により利用できないとき
  - (2)天災・戦争・動乱などによるサービス設備障害、および輻輳などによる回線障害が生じたとき
  - (3)本サービスの提供に用いるサーバー等のシステムについての故障やメンテナンスのとき
2. 前項に基づく本サービス提供の一時停止により、契約者に損害が生じた場合であっても、RSUPPORT はその一切の責任を負わない。
3. 本サービスの提供に関して、RSUPPORT が所有する通信設備等によって、契約者への本サービス提供に影響を及ぼす恐れのある障害が発生した場合には、迅速な復旧の為に努力するものとする。

## 第 9 条（免責）

1. RSUPPORT は、契約者が本サービスを利用することにより得た情報等（コンピュータプログラムを含む）について何らの保証責任も負わないものとする。また、これらの情報等に起因して生じた一切の損害等に対しても、何らの責任を負わないものとする。
2. RSUPPORT は、理由の如何にかかわらず、契約者が本サービス用設備のファイルに書き込んだ情報が削除されたことに起因して契約者あるいは第三者の損害が生じたとしても、一切責任を負わないものとする。
3. 本サービスの利用に関連して、契約者が第三者から何らかの請求を受けもしくは訴訟を提起された場合には、契約者自らの費用と責任において当該請求または訴訟を処理するものとする。更に RSUPPORT が当該第三者からの請求もしくは訴訟の相手方とされた場合には、契約者は、RSUPPORT において生じる全ての損害及び費用を負担するものとし、RSUPPORT において当該第三者に対する責任を負担することのないようにする。
4. 契約者が、本サービスを用いたりリモートコントロールを行なう場合には、かかるサービスは、専ら契約者の責任において契約者の顧客に提供されるものであり、これに関して RSUPPORT は一切責任を負わない。
5. RSUPPORT はいかなる場合にも以下の損害についての責任を負わないものとする。
  - (1)特別な事情により生じた損害
  - (2)逸失利益
  - (3)契約者の情報等の消失又は毀損により生じた損害
  - (4)第三者からの請求により生じた損害
  - (5)契約者の過失により生じた損害
  - (6)契約者の責任により導入する関連機器に起因して生じた損害
  - (7)RSUPPORT の軽過失に基づき生じた損害
6. RSUPPORT は、その故意又は重過失に基づき、直接かつ現実に契約者に生じた損害又は費用に限り、契約者が本サービス提供の対価として現に支払った金額の総額又は 500 万円のうち、より小さい金額を上限として、賠償または補償するものとする。

## 第 10 条（サービスの廃止）

RSUPPORT は、RSUPPORT の都合により本サービスを廃止することができる。但し、RSUPPORT は 90 日前 予告をするように努めるものとする。この場合には、契約者、代理店、RSUPPORT 等の当事者間の合意の上、年間利用料のうち未経過の期間は返金する。本条に基づく本サービスの廃止により、契約者に損害が生じた場合であっても、RSUPPORT はその一切の責任を負わない。

#### 第 11 条（サービス内容の追加または変更）

RSUPPORT が必要と認めた場合には、サービスの追加または変更された事項を web ページ（付則に記載）に掲示するか、電子メール等 RSUPPORT がその裁量により定めた方法により契約者に別途通知する。当該追加または変更は、当該掲示または通知をもって効力が生じるものとする。

#### 第 12 条（契約者情報の使用に対する同意）

1. RSUPPORT は、利用申込書に記載された契約者の情報について、本サービスの提供およびこれに付随する目的に利用することができる。

2. RSUPPORT は、本サービスの提供に関連して、以下の各号に掲げる場合を除き、第三者に漏洩、配布しない。

(1) 配送業務の為、必要最小限の契約者の情報（社名、氏名、住所、電話番号）を通知する場合

(2) 学術研究または市場調査の為、個人を特定することができない形態での統計資料作成の場合

(3) 法令に基づく正当な権限のある者による要請がある場合

3. RSUPPORT は、本条の目的のため、契約者の情報を必要とする期間、保有できるものとする。契約者に対して、実際にサービスが開始されなかった場合でも、当該情報は保管される。

#### 第 13 条（使用記録内容）

RSUPPORT は、本サービスの利用に関して、契約者の利用内容や利用記録内容を監視する義務は負わないが、その裁量により、それらを監視する権利を有するものとする。

#### 第 14 条（知的財産権の留保）

1. 本サービスによって提供されるソフトウェア（以下「本ソフトウェア」）は、RSUPPORT が一切の所有権および知的財産権を有している。本ソフトウェアは、日本の著作権法その他適用のあるあらゆる法律（国際条約その他の国際法を含む。）によって保護されている。本ソフトウェアに関する著作権、ノウハウ、特許権、商標などの知的財産権は、全て RSUPPORT およびそのライセンサーに留保される。

2. RSUPPORT は、本サービスの利用に必要な限度でのみ、本ソフトウェアの使用を契約者に対して許諾する。

3. 本サービスに関する商標、サービスの名称、ロゴ等に関する権利は、全て RSUPPORT およびそのライセンサーに留保される。

4. 契約者であっても、これらの知的財産の利用に関しては、RSUPPORT の承諾なしには使用することはできない。特に、契約者によって提供される「ソフトウェアサービス」が、RSUPPORT が行なうが如き誤解を与える記述や態様での使用は厳格に禁止される。

#### 第 15 条（年間利用料の改定）

RSUPPORT は本サービスの年間利用料を随時改定することができる。但し、改定された年間利用料は、改定後の契約者による支払いについてのみ適用されるものとし、遡及的には適用されない。年間利用料を改定する際（但し、値上げの場合に限る。）には、契約者に対して 60 日以上前に、ホームページに掲載して通知する。

#### 第 16 条（準拠法及び合意管轄）

本約款の解釈及び適用については、本サービスを提供する RSUPPORT の設立準拠地たる国又は地域の法律に準拠するものとする。また、本約款に起因し又は関連する一切の紛争については、RSUPPORT の設立準拠地たる国又は地域を管轄とする裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

## 付則

### 1. サービス用 web ページ

1. RemoteCall (リモートサポート・サービス) <http://www.remotecall.com/jp>
2. RemoteCall + mobile pack (リモートサポート・サービス) <http://www.remotecall.com/jp>
3. RemoteCall + visual pack (リモートサポート・サービス) <http://www.remotecall.com/jp>
4. RemoteView (リモートアクセス・サービス) <http://www.rview.com>

### 2. 改訂履歴

1. 本サービス利用約款は 2005 年 1 月 5 日から施行する。
2. 本サービス利用約款は 2008 年 1 月 1 日より一部改定する。
3. 本サービス利用約款は 2008 年 10 月 1 日より一部改定する。
4. 本サービス利用約款は 2014 年 10 月 15 日より一部改定する。
5. 本サービス利用約款は 2016 年 2 月 15 日より一部改定する。
6. 本サービス利用約款は 2016 年 7 月 1 日より一部改定する。