

ファースト・オンラインサポートサービス規約

株式会社ファースト

株式会社ファースト（以下「当社」といいます。）は、以下に定めるファースト・オンラインサポートサービス規約（以下「本規約」といいます。）に従い、ファースト・オンラインサポートサービス（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

第1条（用語の定義）

本規約において用いられる以下の用語は、それぞれ以下に記載する意味で使用します。
用語の意味

- 契約者：当社とサービス約款に基づくサービスの利用契約を締結している者
- 本契約：当社から本サービスの提供を受けるための本規約に基づく契約
- 利用契約者：当社と本契約を締結している者
- 本ソフト：利用契約者のパソコンにインストールし、利用契約者からの要請に基づき、当社がそのパソコン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
- 遠隔サポート：本ソフトがインストールされた利用契約者のパソコンに対し、利用契約者の要請に基づき当社が遠隔操作して行う課題解決等
- 本サービス：利用契約者からの要請に基づき、利用契約者のパソコン等の状況に関する問診、遠隔サポート、電話による課題解決方法の説明を行うサービス

第2条（本サービスの提供範囲）

当社は、利用契約者から要請があったときは、別紙に定めるサポート対象機器およびソフトウェアについて本サービスを提供します。但し、サポート対象機器に重要な情報又は機密情報に準ずる情報等が保存されていた場合、本サービスの提供前に利用契約者が自らの責任においてそれらの情報の防護措置（複製等）又は消去を実施するものとし、当社はそれらの情報に対しての一切の責任を負いません。

第3条（契約申込の方法）

本サービスは、本規約の内容を承諾した上で当社所定の手続き方法により申込みものとします。

第4条（契約申込の承諾）

当社は、本サービスの申込みがあった場合には、当社内の審査の後、承諾します。

2. 当社は、前項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、申込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実務上著しく困難なとき。
 - (2) 本契約の申込みをした者が本サービスの料金又は当社が提供するその他サービスの料金若しくは商品および工事に関する費用の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがあるとき。
 - (3) 申込みの際に虚偽の事項を申告したとき。
 - (4) その他当社の業務遂行上著しく支障があるとき。
3. 当社が、第1項の規定により申込みを承諾した後に、申込者が前項各号のいずれかの場合に該当することが判明した場合には、当社はその承諾を取り消すことができます。

第5条（本契約の譲渡）

当社は、本契約の譲渡については承諾しません。

第6条（営業活動の禁止）

利用契約者は、本サービスを使用して、有償、無償を問わず、営業活動、営利を目的とした利用、付加価値サービスの提供又はその準備を目的とした利用をすることはできません。

第7条（知的財産権等）

本サービスにおいて当社が利用契約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、ホームページ等を含みます。)に関する著作権および特許権、商標権、並びにノウハウ等の一切の知的財産権は、利用契約者には帰属しないものとします。

2. 契約者は、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、リバースエンジニアリング、逆コンパイル又は逆アセンブルを行わないこと。
- (3) 営利目的の有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。

第8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および委託会社の電気通信設備の保守上又は工事上やむを得ないとき。
 - (2) 当社が設置する電気通信設備又は本ソフトの障害、その他やむを得ない事由が生じたとき。
 - (3) 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、前項の規定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9条（利用停止）

当社は、利用契約者が次のいずれかに該当するときには、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) 利用契約者が当社と契約を締結している又は締結していた他の商品及び工事に関わる代金・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) 当社の名誉若しくは信用を毀損したとき。
 - (4) 第6条（営業活動の禁止）、第7条（知的財産権等）および第25条（利用に係る契約者の義務）の規定に違反したとき。
 - (5) 利用契約者が過度に頻繁に問合せを実施し又は本サービスの提供に係る時間を故意に延伸し当社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、本サービスに関する当社の業務の遂行又は当社の電気通信設備に支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがある行為をしたとき
 - (7) 当社に損害を与えたとき。
2. 当社は、前項の規定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、利用停止をする日および期間を利用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10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. 前項の規定により、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利用契約者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、その限りではありません。

第11条（契約期間）

利用契約の契約期間は1年間とし、途中での解約はできない事とします。

第12条（契約の更新）

利用契約の期間満了30日前から満了日までの間に、当社及び利用者いずれからも文書による更新拒絶の通知がなされない場合は、更に1年間利用契約が更新されるものとします。

第13条（利用契約の解除）

当社は、利用者が次の各号の何れかに該当する場合には、何等の通知、催告することなしに利用契約を解除することができるものとします。この場合、利用者は当然に期限の利益を喪失し、未払い債務の全額を直ちに当社に支払うものとします。

- (1) 本規約に違反し、利用者の責めに帰すべき事由により、当社または第三者に損害を与えた、またはそのおそれがあると当社が判断した場合。
- (2) 不渡処分を受けたとき又は支払停止状態に至ったとき。
- (3) 仮差押・仮処分等を受けたとき又は整理・民事再生・破産等の申し立てがあったとき。
- (4) 当社からの通知が到着しなかった場合、またはその所在地が判明しない場合。
- (5) 前各号の他、財産状態が悪化し又はそのおそれがあると認められる相当の事由があるとき。

第14条（利用者による利用契約の解約）

利用者が利用契約を解約しようとするときは、利用契約期間終了の30日前までに解約する旨および解約するサービスの種類などを当社が別途定める方法により当社に通知するものとします。

第15条（解除または解約時の措置）

契約期間内に本契約が第13条により解除され、または第14条に基づき利用者の都合により本契約の全部もしくは一部が解約されたときは、利用者は契約期間の未経過分に相当する利用料金および消費税額をただちに当社に支払う事とします。

第16条（利用者の通知義務）

利用者は、本サービスが利用できなくなった場合、その旨を当社に通知する義務を負うものとします。

第17条（届出事項の変更）

利用者は利用申し込みの際に当社に届け出た諸事項に変更が発生した場合には、当社に速やかに遅滞なく、所定の方法により届け出る事とします。

2. 利用者は、前項の変更の届出を怠った場合には、当社からの通知が未到着となっても通常、到着すべき時に到達したとみなされる事をあらかじめ、異議なく承諾するものとします。また、届出を怠った事により生じた損害については、当社は一切、その責任を負わない事とします。

第18条（利用料金等）

サポートサービスの利用に関する料金は、別途当社が定める料金表に従うものとします。ただし、別途料金表に定める利用料金等は予告なく変更される場合があります。

2. 当社は原則として、毎月末日締めにて利用料金等を算出するものとします。ただし、業務遂行上利用料金等の計算の起算日または締切日を変更できるものとします。

第19条（支払方法）

利用者は利用料金等の支払い方法に関して、当社が定める支払方法により、本サービス利用料金等を支払うものとし、当社が収納業務を一部、外部委託したときは、その収納事業者が定める方法により本サービス利用料金を支払うものとします。

第20条（遅延損害金）

利用者が本契約に基づく債務の支払を遅延した時は支払期日の翌日から完済に至るまで年14.6%の割合による遅延損害金を支払うものとします。

第21条（消費税相当額の加算）

利用契約者が支払う金額は、消費税相当額（消費税法に基づき課税される消費税の額をいいます。）を加算した額とします。

第22条（責任の制限）

当社は、本サービスを提供すべき場合において、当社の責めに帰すべき理由によりその提供をしなかったときは、本サービスが全く利用できない状態（その契約に係る電気通信設備による全ての通信に著しい支障が生じ、全く利用できない状態と同程度の状態となる場合を含みます。以下、本条において同じとします。）にあることを当社が知った時刻から起算して、24時間以上その状態

が連続したときに限り、その利用契約者の損害を次項に定める範囲内で賠償します。

2. 前項の場合において、当社は、本サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時刻以後のその状態が連続した時間（24 時間の倍数である部分に限り、）について、24 時間ごとに日数を計算し、その日数に対応する本サービスの利用料金を、発生した損害とみなし、2 日以内に請求があった場合に限り、その額に対して賠償する事とします。

第 2 3 条（免責事項）

当社は、利用契約者からの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. 当社は、本サービスの提供をもって、契約者の問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決又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およ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。問合せの内容によっては、問合せの対象となる機器、ソフトウェア、サービスを提供するメーカー、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契約者自身で直接問合せすることを依頼するに留まる場合があります。
4. 当社は、当社の説明に基づいて利用契約者が実施した作業、遠隔サポートの内容について保証するものではありません。
5. 当社は、当社の説明に基づいて利用契約者が実施した作業、遠隔サポートの実施に伴い生じる利用契約者の被害について、一切の責任を負いません。
6. 利用契約者が本サービスの利用により第三者（他の利用契約者を含みます。）に対し損害を与えた場合、利用契約者は、自己の責任でこれを解決し、当社にいかなる責任も負担させないものとします。
7. 当社は、第 8 条（利用中止）、第 9 条（利用停止）、第 10 条（本サービス提供の終了）の規定により本サービスの利用中止、利用停止並びに本サービス提供の終了に伴い生じる利用契約者の被害について、一切の責任を負いません。
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、本規約の規定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又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問い合わせ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利用契約者に通知します。

第 2 4 条（個人情報の取扱）

利用契約者は、本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者およびその他当社が必要と認めた事業者から請求があったときは、当社がその利用契約者の氏名および住所等をその事業者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. 当社は、本サービスの提供に当たって、別紙およびその他利用契約者から取得した個人情報については、当社が別に定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。

第 2 5 条（利用に係る利用契約者の義務）

利用契約者は、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る事を必要とします。ただし、利用契約者が次の条件を満たしている場合であっても、利用契約者の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) 利用契約者自身による本サービスの利用の要請であること。
 - (2) 本サービスの実施に必要な機器、ソフトウェア、ソフトウェアの正規のライセンス又はプロダクト ID、並びにサービスの利用 ID やパスワード等の設定情報等が用意されていること。
 - (3) サポートサービスの実施に必要な当社又は他の事業者が提供するドライバソフトウェア又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、契約者のパソコン等へのインストールを承諾すること。
2. 利用契約者が、ファーストオンラインサポートの利用の要請をする場合には、前項に定める条件に加え、以下の条件を満たしていることが必要です。

- (1) ファーストオンラインサポートの提供を受ける利用契約者のパソコン等が使用可能な状態となっており、インターネットに接続された状態であること。
 - (2) ファーストオンラインサポートの提供を受ける契約者のパソコンに予め本ソフトがインストールされていること。
 - (3) 利用契約者は当社が発行する電子証明書を受領を承諾し、当社のファーストオンラインサポート操作を承諾すること。
 - (4) 利用契約者のルータ、セキュリティソフト等がオペレータと本ソフトがインストールされたサポートサービスの提供を受ける利用契約者のパソコンの間のIP 通信を遮断しないこと。
 - (5) 利用契約者が必要に応じて当社の指示に基づき操作を実施すること。
3. 前2 項の規定のほか、利用契約者は次のことを守っていただきます。
- (1) 当社又は第三者の財産権（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又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) 当社の設備に無権限でアクセスし、又はその利用若しくは運営に支障を与える行為をしないこと。
 - (7) 本人の同意を得ることなく、又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事。
 - (8) 本サービスおよびその他当社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、本規約若しくは公序良俗に反する行為、当社若しくは第三者の信用を毀損する行為、又は当社若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又はこれに類する行為を行わないこと。
 - (12) 利用契約者は、前項の規定に違反して当社の設備等をき損したときには、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う事とします。

第26条（合意管轄）

利用契約者と当社との間でこの規約に関連して訴訟の必要が生じた場合、当社の本店所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第27条（準拠法）

この規約の成立、効力、解釈および履行については、日本国法に準拠するものとします。

附則

本規約は平成22年1月1日より実施いたします。

以上