

# ICSTオンラインヘルプサポートサービス利用規約

## 第1条 オンラインヘルプサポートサービスについて

アイシーエス通商株式会社（以下、「弊社」といいます）がお客様にご提供するオンラインヘルプサポートサービス（以下、「本サービス」といいます）は、リモートサポートのASPサービス(Saas)の「TeamViewer（チームビューワ社）」もしくは「NTRsupport（株式会社インターワーク）」を使用します。

## 第2条 サービス内容

1. 本サービスは、お客様の問題解決のためのリモートサポートですが、帳票作成代行、経理記帳代行などのお客様の業務を代行するものではありません。

## 第3条 セキュリティ

リモートコントロールやファイル転送機能は、256ビットAES暗号化により通信が保護されています。

お客さまは以下の動作を持って、リモートコントロールを承認したものとみなされます。

1. 「こちら」から実行か、セッション割当による接続

お客様が、「実行」「許可する」あるいは「接続」というボタンをクリックした時。

2. exeファイルのURLリンクによる接続

お客さまがブラウザでこのリンクを実行した時。

3. インストール型RC

お客様のパソコンに待ち受け用のソフトウェアをインストールした時。

待ち受け用のソフトウェアがインストールされたPCは、リモート接続時のお客様操作は一切不要となり、無人であっても無許可でリモートコントロールが確立されます。

又、リモート接続中のファイル転送は、お客様がファイル転送の許可画面のボタンをクリックしたときのみ行われます。

## 第4条 サービス利用料

本サービスについてお客様に利用料のご負担が発生する場合は、別途その旨を明示いたします。

サポートを行なう中で有償作業が必要となった場合には別途見積をご提示した上で処理いたします。

## 第5条 許諾内容

お客様は、本サービスを利用するにあたり弊社オペレータが、お客様のPC上の情報（PC環境、設定環境等）、お客様の動作（操作状況、挙動等）についての情報を取得し問題解決のためにこれら情報を利用することを許諾するものとします。

## 第6条 免責

※ この免責事項は弊社保守サービスの保守条項とは異なります。弊社ソフトウェアの障害復旧等は、従来の保守の条項に準じサポート致します。また遠隔リモートシステムで通信等に不具合が乗じた場合は、

従来の弊社サポートサービスを履行します。

1. 弊社は、お客様にご提供した情報の最新性・正確性・完全性・有用性・お客様の満足のゆく品質を保証するものではありません。(動作環境によっても変動いたします。)  
本サービスの利用(その利用に付随する場合も含みます)によりお客様及び第三者が被った損害または損失等については、弊社は、弊社の責に帰する事柄である場合を除き損害賠償責任、営業損失補償責任その他法律上、事実上を問わず一切責任を負わないものとします。
2. お客様は、データのバックアップを取るなどした上で自己の責任においてお客様のPC設定の変更等を行なうものとし、弊社は、お客様のPC設定の変更等に伴う不具合発生について社会通念上のサービスをもって対応するものと致します。
3. 本サービスをご利用する際のインターネット接続費用、通信費用等は、お客様がご負担していただくもので、弊社は、こうした費用の一切を負担いたしません。
4. お客様が本サービスを利用することにより、万一第三者に対し損害を与えた場合、弊社の責に帰する事柄である場合を除きお客様は自己の費用と責任においてこれを解決していただくものとします。
5. お客様のPCご利用環境によっては、本サービスのご利用をお断りする場合がございます。
6. 接続時間帯、本サービスご利用状況等によっては、お客様に対して弊社オペレータが直ちに対応できない場合がございます。
7. TeamViewer やNTRsupportサーバの不具合、保守点検により本サービスのご提供を停止する場合があります。この場合にお客様に生じる損害について、弊社は一切の責任を負わないものとします。
8. 第三者による不正アクセスによりお客様の情報が漏洩した場合、弊社はその責任を負いかねます。

#### 第7条 禁止行為

お客様は、以下の行為を弊社に対して行わないものとします。

- (1)法令の定め違反する行為またはそのおそれのある行為
- (2)公序良俗に反する行為
- (3)弊社オペレータの名誉・プライバシーの侵害、誹謗中傷、その他の不利益を与える行為またはそのおそれのある行為
- (4)弊社のサービス業務の運営・維持を妨げる行為
- (5)本サービスの利用目的と無関係な問い合わせや要求行為
- (6)本サービスにおいて利用する情報を改ざんしたり、誤った情報を提供する行為
- (7)有害なコンピュータプログラム、メール等を送信または書き込む行為
- (8)サーバその他弊社のコンピュータに不正にアクセスする行為

#### 第8条 知的財産権

1. 弊社ウェブサイト上のデザイン、テキスト等の著作物の著作権、商標等の知的財産権は弊社に帰属しています。
2. お客様は、弊社もしくは弊社オペレータから取得した技術情報のうち弊社に著作権が発生する著作物を第三者に対して複製、頒布、もしくは公衆送信することはできません。

#### 第9条 個人情報保護

本サービスをご利用するにあたり、弊社が取得したお客様の個人情報については、弊社のプライバシーポリシーに従い管理するものとします。

#### 第10条 サービス提供時間

本サービスの提供時間は、弊社営業時間内とさせていただきます。

#### 第11条 サービス利用期間

本サービスの利用にあたり、利用期間の設定がある場合は、その期間によるものとします。

#### 第12条 サービスの一時停止、中止

1. 弊社は、以下の事由によりお客様に事前に通知することなく一定期間本サービスを停止する場合があります。本サービス停止により生じたお客様の損害について、弊社は一切の責任を負わないものとします。

(1)天災地変その他、火災、停電、戦争、動乱、暴動、騒乱等の非常事態が発生した場合

(2)弊社のサーバ、ソフトウェア等の点検、修理、補修、改良等のための停止の場合

(3)コンピュータ、通信回線等の事故、障害による停止の場合

(4)弊社、お客様、その他の第三者の利益を保護するため、もしくは弊社がやむを得ないと判断した場合における停止の場合

2. 弊社は、お客様が本規約に違反した場合、本サービスの提供を中止する場合があります。本サービス中止により生じたお客様の損害について、弊社は一切の責任を負わないものとします。

#### 第13条 本サービスの終了

本サービスのご提供については、弊社の営業上の判断その他の理由により事前の通知なく終了させていただきます場合があります。本サービスの終了によりお客様及び第三者が被った損害、信頼利益等については、弊社は損害賠償責任、営業損失補償責任その他法律上、事実上を問わず一切責任を負わないものとします。

#### 第14条 本規約の変更

弊社は、お客様の承諾を得ることなく、本規約を随時変更・改訂することができるものとします。変更した規約の効力は、特段の定めがない限りウェブ上に公開された時点もしくはお客様に電子メールにより通知した時点で即時に発効するものとします。

#### 第15条 準拠法、裁判管轄

この利用規約は、日本法に基づき解釈されるものとします。弊社とお客様との間の紛争については、訴額に応じて東京地方裁判所・簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることにご同意いただきます。

#### 附則

本規約は、平成21年3月6日より適用されます。

本改訂版は、平成29年10月23日から適用されます。

アイ・シー・エス通商株式会社

## オンラインヘルプサポートサービス利用規約承諾書

アイ・シー・エス通商株式会社 宛

別紙のICSTオンラインヘルプサポート利用規約に同意し同サービスの利用を許可します。

貴社名

〒  
ご住所

TEL \_\_\_\_\_

承認者 \_\_\_\_\_ 印