

RSup サービス利用約款

第1章 総則

第1条 (適用)

santec 株式会社 (以下「santec」) は、この「RSup サービス利用約款」(以下「本約款」) により、インターネットサービスである RSup サービス (以下「本サービス」) を提供する。

- 2 本約款は、本サービスを利用するため、santec と利用契約を締結した利用者 (以下「契約者」) との間の一切の関係に適用されるものとする。

第2条 (約款の変更と公示)

santec 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 santec が定めた方法により契約者に公示するものとする。

第3条 (用語の定義)

本約款において、次の用語はそれぞれ以下の意味で使用する。

用語	用語の意味
本サービス	santec が RSup ウェブサイトなどを通じて契約者に対して、契約者によるインターネット遠隔支援サービスコンテンツに供するシステムの利用を提供するサービス
利用契約	santec から本サービスの提供を受けるための契約
契約者 (または会員)	santec と利用契約を締結した者
ID	契約者が契約者の識別のためと、本サービス利用のために、選定した文字と数字の組み合わせのうち、santec が承認したもの
パスワード	本サービスを受けるにあたり、契約者が自らの通信上の秘密保護のために選定した文字と数字の組み合わせ
加入費	利用者がサービスに加入するとき、一度だけ santec に払う金額
年間利用料	契約者が RSup サービスを利用するために santec に払う 1 年単位の使用料

第2章 サービス利用契約

第4条 (利用契約の成立)

利用契約は、利用申込者が santec 所定の利用申込書に、所定の事項を記入し記名捺印したうえ santec に提出し、santec が必要な審査・手続等を経た後に承諾することにより成立する。

- 2 利用申込書の提出は、santec 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。
- 3 利用申込書その他 santec に提出する書類は真実の情報のみを記

載するものとする。万が一虚偽の情報が記載されていた場合には、santec は本サービスの提供を直ちに中止できるものとし、且つ契約者はかかる虚偽記載による一切の損害を負担する。この場合、加入費、年間利用料等は一切返金しない。

第5条 (利用契約の成立とサービスの開始)

利用契約は、santec が利用申込者による申込に対して、承諾の通知を行った時点で成立する。santec は、利用契約の成立後、契約者が santec の定める本サービス利用のための手続を履行し、且つ加入費と年間利用料を前払いにより支払ったことを確認した上で、本サービスの提供を開始する。

第6条 (申込の拒絶)

santec 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) 利用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) santec が、利用者の申込が自身の申込でないかと判断したとき
- (3) 利用申込者が本サービスを利用した遠隔サポートサービスに相応しい社内管理体制および情報セキュリティを有しないと判断したとき
- (4) 申込に係る本サービスの提供が技術上著しく困難な場合
- (5) その他当社が、契約締結を適当でないかと判断した場合

第3章 サービス提供および利用

第7条 (サービスの提供)

santec は、本約款に定める規定に従い、契約者に対して継続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、その役員または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、同一の ID による 2 名以上からの同時アクセスは認められない。

- 2 本サービスの利用目的は、契約者自身による遠隔サポートサービスの提供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、santec 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合意するものとする。
- 5 契約者と santec の間に本サービスにつき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、本サービスの提供開始日から1年間本サービスを利用することができ、当該期間満了後は利用することができない。更新については、santec 所定の手続きにより申込を行い、更新後の期間についての年間利用料を前納するものとする。但し、更新については加入費の支払いを要しない。
- 7 いかなる場合にも、契約者は本サービスを契約者本人またはその役員・従業員以外の者に利用させ、または ID・パスワード等を漏洩してはならない。また前納した利用料に関する権利、または本サービスを利用する権利を他人に譲渡または売買することはできない。
- 8 santec はいかなる事情によっても、利用者に返金する義務を負わない。
- 9 契約者が本サービスにかかる ID とパスワードを他人に知らせたり共同で使用するなど不正使用を行った場合、santec は事前通知なしに該当 ID とパスワードについて本サービスを中止することができる。

第8条 (本サービスの不正利用の防止)

- 契約者は、契約者に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、または不正の目的に利用されることを防止するにつき全ての責任を負うものとする。
- 2 契約者は、契約者の役員および従業員以外のものに、本サービスのための ID およびパスワードを開示または利用させてはならないものとする。
 - 3 契約者は、本サービスが、本サービスを利用した遠隔サポートサービスの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、クラッキングおよびその他の不正の目的に悪用されることのないように、十分な情報セキュリティ管理を行うものとする。santec 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 santec に報告し、且つ santec が特に必要と判断する場合には santec による監査を受け入れる義務を負うものとする。
 - 4 契約者は、契約者に付与された ID およびパスワードの流出、並びに契約者に付与された ID およびパスワードによる本サービスの不正利用 (不正アクセス、情報の窃取、クラッキング等) につき全ての責任を負うものとし、万が一かかる原因により第三者から santec に対して請求がなされた場合には、契約者は、これにより santec が蒙った一切の損害 (信用毀損を含む)、責任、費用 (弁護士費用等の防御費用と損害拡大を防止し santec 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 santec に対する裁判外または裁判上の請求があった場合には、santec 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、契約者に対して予め請求することができる。
 - 5 契約者は、ID およびパスワードが第三者に流出し、または不正に使用されたことを発見した場合、ただちに santec にその旨を通知し、且つパスワードの変更等の不正の防止措置を講じなければならぬ。契約者が不正使用を防止するために十分な措置を講じること

ができないと判断した場合には、santec は契約者に対する本サービスの提供を中止することができる。この場合、santec は受領済みの加入料、年間利用料等を返金しない。

- 6 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。ID が外部に流出し、且つパスワードの変更によっては本サービスの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 santec は当該 ID を失効させることができる。この場合、santec は受領済みの加入料、年間利用料等を返金しない。

第9条 (本サービスの停止)

santec は、契約者が以下の各号に該当する場合にはサービス提供を停止することができる。この場合、santec は受領済みの加入料、年間利用料等を返金しない。

- (1) 本サービスの加入費、年間利用料または遅延損害金を、支払期日を経過してもなお支払わないとき
 - (2) 契約者が利用申込書に虚偽の事実を記載しまたはその他 santec に対して虚偽の報告を行っていたことが判明したとき
 - (3) 契約者、その役員または従業員が本サービスを不正の目的 (不正アクセス、情報の窃取、クラッキング等) に利用した場合
 - (4) 契約者が本サービスの不正利用を防止するのに十分な社内管理体制および情報セキュリティを備えていないと santec が判断したとき
 - (5) 前各号に掲げる事項のほか、この約款に違反する行為で、santec の業務の遂行または電気通信設備に支障を及ぼし、または及ぼすおそれのある行為をしたとき
- 2 santec は、契約者が、本サービスの利用に関して、ID とパスワードを他人に交付、あるいは、第三者と共同で使用するなど不正な利用を行った場合、当該契約者に対して事前の通知なしに当該 ID とパスワードについて本サービスの提供を停止することができる。
 - 3 santec は、本サービスの提供に関して、santec が所有する通信設備等に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10条 (サービスの一時停止)

santec は、次の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) santec 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 サービス設備の障害、または輻輳などによりサービス利用に支障があるとき
- (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

第11条 (サービスの廃止)

santec は、santec の都合により本サービスを廃止することができる。但し、santec は本サービスの廃止につき事前に予告をするように努めるものとする。santec の都合による本サービスの廃止の場合には、加入料を返金するとともに、日割り計算により年間利用料のうち未経過の期間に対する部分を返金する。

第12条 (サービス内容の追加または変更)

santec は、事前の通知なしに本サービスの内容を追加または変更することができる。santec 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 santec のオンラインによるサービス提供画面上に掲示するか、あるいは電子メールなどにより契約者に別途通知することができる。

第13条 (契約者情報の使用に対する同意)

santec は、利用申込書に記載された利用者の情報について、本サービスの提供およびこれに付随する 目的、並びに営業活動（電子メール、電話、ファックス等による広告および連絡を含む）に利用することができる。

- 2 santec 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、santec が知り得た契約者の情報を本人の承諾なしに第三者に漏洩、配布しない。ただし、当該情報を santec 以外の者により漏洩された場合には、santec はこれによる損害の発生については責任を負わないものとする。

- (1) 配送業者による配送業務に要する、必要最小限の契約者の情報（氏名、住所、電話番号）を通知する場合
- (2) 特定個人を識別することができない形態で統計作成、学術研究または市場調査の為に会員の情報が提供される場合

- 3 santec は、本サービスの提供を通じて契約者のコンピューターに cookie (クッキー) を転送することができるものとする。
- 4 前項の場合、契約者あるいは利用申込者は、クッキーの受信を拒否、または、クッキーの受信について警告するよう、使用するコンピューターブラウザの設定を変更することができる。
- 5 santec は、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は、santec が知り得た契約者の情報を開示するものとする。
- 6 本条の目的のため、santec は、契約者および利用申込者の個人情報を、santec の必要とする期間、保有できるものとする。契約者または利用申込者から、会費が支払われず、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ものとする。

第14条 (使用記録内容)

santec 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権利を有するが、義務を負わないものとする。

第15条 (本サービスを利用した遠隔サポートサービスの提供方法)

契約者が、本サービスを用いた遠隔サポートサービスを提供するに際しては、かかる遠隔サポートサービスが専ら契約者によって顧客に提供されるものであり、これに関して santec は一切責任を負わない旨を顧客に対して明示し、且つ契約者と顧客との間の遠隔サポートサービスに関する契約にかかる santec の免責を明示的に規定しななければならない。

- 2 santec はその裁量にて、本サービスのために santec のサーバーに作成される契約者専用の遠隔サポートサービス提供サイトに、当該サイトを通じた遠隔サポートサービスが専ら契約者によって顧客に提供されるものであり、これに関して santec は一切責任を負わない旨の免責文言、および当該サービスに伴うセキュリティリスクについての警告を必要に応じて掲載する権利を有する。
- 3 契約者の要望により契約者専用の遠隔サポートサービス提供サイトに掲載された情報については、全て契約者が責任を負うものとし、santec はこれに関して一切責任を負わないものとする。
- 4 契約者の遠隔サポートサービスの顧客から santec に対して請求がなされた場合には、契約者は、これにより santec が蒙った一切の損害（信用毀損を含む）、責任、費用（弁護士費用等の防御費用と損害拡大を防止し santec 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 santec に対する裁判外または裁判上の請求があった場合には、santec 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、契約者に対して予め請求することができる。但し、かかる請求の原因が santec の本サービスの提供に関する義務違反にある場合には、当該義務違反に起因する請求部分については、契約者はこの santec に対する免責保証の義務を負わない。

第4章 雑則

第16条 (知的財産権の留保)

本サービスを提供する santec のサーバーを制御する「サーバソフトウェア」、契約者の顧客が遠隔サポートサービスを受けるために santec のサーバーからダウンロードして利用する「ActiveX コントロール」、契約者が画面を閲覧するための「ビューアソフトウェア」を含む本サービスに関するソフトウェア（これらを総称して「本ソフトウェア」という。）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 santec およびそのライセンサーに留保される。

- 2 santec 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。この許諾には、契約者の顧客に対して、契約者による遠隔サポートサービスの利用の目的に限定して「ActiveX コントロール」の使用許諾を行う権利が含まれる。
- 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 santec およびそのライセンサーに留保される。契約者は、

santec の許諾がない限り、これらを使用してはならない。特に、契約者による遠隔サポートサービスの提供者が santec であるかの如き誤解を与える態様での使用は厳格に禁止される。

第 17 条 (年間利用料の改定)

santec 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には、契約者に対して少なくとも 15 日以上前に、本サービスを提供するホームページに掲載して通知するものとする。

第 18 条 (禁止事項)

契約者は、本サービスの利用に関して、以下の各号に掲げる行為をしてはならない。かかる行為があった場合には、santec は契約者に対する本サービスの提供を中止することができる。この場合、santec は受領済みの加入料、年間利用料等を返金しない。

- (1) 誹謗・中傷等、公序良俗または法令に違反する行為
- (2) 契約者の遠隔サポートサービスの顧客およびその他「ActiveX コントロール」をダウンロードした者に対するクラッキング (ハッキング)、不正アクセス、情報窃取、業務妨害その他の不正の行為
- (3) 他の契約者の ID、パスワードを不正に使用する行為
- (4) 他人の意思に反して広告・勧誘情報などを掲載、転送する行為を含む一切の勧誘または営業行為
- (5) 他の契約者または第三者に迷惑、不利益を与える等の

行為

- (6) 本サービスに対するクラッキング (ハッキング) およびサービスプログラムの逆コンパイルなど santec のサービスの提供に支障をきたすおそれのある行為
- (7) 正当な権限に基づかないで、不正に santec または他の契約者、その他第三者に関する一切の情報を掲示または電子メールその他の方法で転送する行為
- (8) 著作権、特許権などの知的財産権を侵害する内容を掲示または電子メールその他の方法で転送する行為
- (9) ID、パスワードの開示その他の方法により第三者に本サービスを利用させる行為
- (10) プログラム上のバグを利用した不正接続、または利用料を支払わずに本サービスを利用する行為
- (11) その他 santec が違法・不当と判断した行為

第 19 条 (合意管轄)

本サービスの利用に関して、santec と契約者との間の紛争については、名古屋地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

付則

第 1 条 (施行日)

本約款は 2003 年 3 月 1 日から施行する。