

## リモート操作サポートサービス利用約款

GMOグローバルサイン・ホールディングス株式会社

### 第1条（本利用約款の目的）

リモート操作サポートサービス利用約款（以下、「本利用約款」という。）は、GMOグローバルサイン・ホールディングス株式会社（以下、「当社」という。）が提供するリモート操作サポートサービス（以下、「本サービス」という。）の利用条件について定めることを目的とします。

### 第2条（本サービスについて）

本サービスは、当社のお客さまサービスセンターのサポートスタッフが、お客さまの承諾に基づき、インターネットを利用してお客さまのパソコンを遠隔操作してサーバー管理ツールの操作方法及びトラブル解決等のための支援を行うサポートサービスです。

### 第3条（本サービスの提供範囲）

当社は、当社が提供するサービス（以下、「対象サービス」という。）を対象として本サービスを提供します。

### 第4条（本サービスの申込）

1. 本サービスの申込者は、当社が定める申込フォームのすべての項目にもれなく入力したうえ、当社が定める方法によって本サービスの申込みを行うものとします。
2. 本サービスの申込みの際には、本利用約款及び対象サービスに適用される利用約款（以下、「基本サービス利用約款」という。）のすべての内容を確認してください。当社は、本利用約款及び基本サービス利用約款の内容の全部又は一部を承諾しない方については、本サービスの利用を拒絶しますので、その場合には前項に定める申込みを行わないでください。

### 第5条（本サービスの提供条件）

1. 当社は、次の各号に掲げる条件を全て満たす場合にのみ、本サービスを提供します。
  - (1) お客さまのパソコンがインターネットに接続し利用できる状況にあること
  - (2) お客さまが日本語を用いて本サービスの提供を受けることができること
  - (3) お客さまが接続用プログラム（無料）を実行すること
2. 当社は、次に掲げる時間帯（以下、「提供時間」という。）において本サービスを提供します。

月曜日～金曜日 10:00～17:00 ※祝祭日を除く

### 第6条（本サービスの利用にあたっての注意事項）

1. お客さまは、本サービスの利用を開始するにあたり、接続用プログラムを用いて接続操作を行うものとします。一度接続が切断された場合も同様です。
2. 当社は、本サービスにおいて当社からファイルなどの設置は行いません。
3. お客さまは、当社が本サービスを提供するにあたり、お客さまからの問い合わせ内容の履歴を残すことに

ついて、あらかじめ了承するものとします。当社は、本サービスの対応品質の管理及び維持向上のために、通話録音及びモニタリングを実施する場合があります。

4. 当社は、サービスの混雑状況により、直ちに本サービスを提供できない場合があります。
5. お客様は、本サービスを利用する場合、事前にお客さま自身の責任においてパソコン上のデータのバックアップをとるものとします。
6. お客様が本サービスを利用することにより、お客さま又は第三者に損害が生じた場合、お客さまは、自己の費用と責任においてこれを解決するものとします。

#### 第7条（料金の支払）

1. お客様は、本サービスの利用料金（以下、「利用料金」という。）を当社に支払うものとします。
2. 本サービスの利用及び利用料金の支払に際して生じる公租公課、銀行振込手数料その他の費用については、お客さまがこれを負担するものとします。

#### 第8条（料金の額）

1. 当社は利用料金についてあらかじめその額を定め、当社のウェブサイトへの掲載等、適当な方法でこれをお客さまに知らせます。
2. 当社は、前項により定めた利用料金額を変更することがあります。変更された利用料金額及び変更後の利用料金の適用開始日は、当社のウェブサイトへの掲載等、適当な方法でお客さまに知らせます。

#### 第9条（料金の支払時期）

1. お客様は、本サービスの利用後に発行されるご請求の支払期限日までに、当社に対して利用料金を支払うものとします。
2. お客様が期限までに利用料金を支払わない場合には、お客さまはその期限の翌日から元本に対して年14.6%の割合による遅延損害金を当社に支払うものとします。

#### 第10条（本サービスの中止）

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、お客さまに対する本サービスの全部又は一部の提供を中断することがあります。

- (1) 天変地異、火災、停電その他の非常事態が発生し、又は発生する恐れがある場合
- (2) 本サービスを提供するための設備、システム、ソフトウェア等の保守を行う場合
- (3) 法令又は管轄官公庁の要請があった場合
- (4) その他やむを得ない事由が生じた場合

#### 第11条（本サービスの提供停止）

当社は、お客さまが次の各号に掲げる事由に該当する場合、本サービスの提供を停止することができるものとします。

- (1) 本サービスの提供が不可能、又は不適切と当社が判断した場合
- (2) 当社若しくは第三者の財産若しくはプライバシーを侵害する行為、又は侵害する恐れのある行為がある

## 場合

- (3) 当社の名誉若しくは信用を著しく損なう行為、又はその恐れのある行為がある場合
- (4) 犯罪行為若しくは犯罪に結びつく行為、又はその恐れのある行為がある場合
- (5) お客様が虚偽の申告を行った場合、又はその恐れがある場合
- (6) 法令又は条例に違反する行為がある場合
- (7) 公序良俗に反する行為、又はその恐れのある行為がある場合
- (8) 本サービスの運営を妨げる行為、又はその恐れのある行為がある場合
- (9) 第三者若しくは当社に不利益若しくは損害を与える行為、又はその恐れのある行為がある場合
- (10) 当社に対する支払代金（支払期限の過ぎたものに限る。）の未納がある場合
- (11) お客様が利用するインターネット接続サービスの状況により、本サービスの提供中にセッションの切断等が発生する場合
- (12) リモート接続先のパソコンがウイルスに感染している場合その他正常に稼働しない場合

### 第12条（本サービスの廃止）

当社は、理由のいかんを問わず本サービスの全部又は一部を廃止することがあります。

### 第13条（本サービスの変更）

当社は、当社の判断によりいつでも当社のウェブサイト等に掲載して本サービスの内容を変更することができるものとします。お客様が本サービスの利用を継続する場合、当社は、お客様が本サービスの最新の内容に同意したものとみなします。

### 第14条（免責事項）

当社は、本サービスに関していかなる保証も行わず、データの滅失、損傷、漏洩、その他本サービスに関連して生じた損害について損害の賠償その他一切の責任を負いません。

### 第15条（消費者契約に関する免責の特則）

1. 本利用約款の条項のうち、次の各号に掲げるものは、個人のお客様（事業として又は事業のために本サービスを利用するお客様を除く。）については、当社の責任の全部を否定するのではなく、利用中の対象サービスの月額利用料金の1カ月分に相当する金額を限度として当社がその損害をお客様に賠償するものと読み替えるものとします。
  - (1) 当社の債務不履行によりお客様に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項。
  - (2) 本利用約款における当社の債務の履行に際してなされた当社の不法行為によりお客様に生じた損害を賠償する民法の規定による責任の全部を免除する条項。
  - (3) 本サービスによる仕事の目的物に瑕疵があるときに、その瑕疵によりお客様に生じた損害を賠償する当社の責任の全部を免除する条項。
2. 本利用約款のうち、次の各号に掲げるものは、個人のお客様（事業として又は事業のために本サービスを利用するお客様を除く。）については、適用しないものとします。

- (1) 当社の債務不履行（故意又は重大な過失に限る。）によりお客さまに生じた損害を賠償する責任の一部を免除する条項。
- (2) 本利用約款における当社の債務の履行に際してなされた不法行為（故意又は重大な過失に限る。）によりお客さまに生じた損害を賠償する民法の規定による責任の一部を免除する条項。

#### 第16条（個人情報の取扱い）

当社は、本サービスの提供の過程においてお客さまの個人情報を知り得た場合、当社が別に定めるプライバシー・ポリシーに基づき当該情報を取り扱うものとします。

#### 第17条（本利用約款と基本サービス利用約款との関係）

1. 本利用約款で定めるもののほか、本サービスの利用に関する事項については、基本サービス利用約款で定めるところによります。
2. 本利用約款で定める内容と基本サービス利用約款で定める内容とが抵触する場合には、本利用約款の内容が優先して適用されるものとします。

#### 第18条（改定）

当社は、実施する日を定めて本利用約款の内容を改定することがあります。その場合には、本利用約款の内容は、その実施する日から、その改定の内容に従って変更されるものとします。

#### 附則（2016年10月31日実施）

本利用約款は、2016年10月31日から実施します。

#### 附則（2020年9月1日最終改定）

本利用約款は、2020年9月1日に改定し、即日実施します。