

## 【サポートバック利用約款】

### 第1条（総則）

本規約は、日本電通株式会社（以下「当社」という）が提供する「サポートバック」（以下、「本サービス」という）について定めるものとします。

### 第2条（適用）

1. 当社は、この「サポートバックサービス利用規約」（以下、「本規約」という）に従い、本サービスを提供します。
2. 本規約は、本サービスの利用および本サービスを利用して行う一切の取引に関して、本サービスを利用するお客様に対し適用されます。お客様は、本サービスの利用に際して、本規約を誠実に遵守するものとします。
3. 当社は、本規約に関する条項の追加、削除、特約等の条件（以下、「特約条件」という）を別途定めることがあります。この場合、特約条件は本規約の一部を構成するものとします。また本規約と特約条件との間に齟齬が生じた場合、特約条件が本規約に優先し適用されるものとします。
4. 当社は、当社が定める方法により利用者に通知、または当社ホームページ等を通じ公に開示することにより、本規約を変更することがあります。その場合、料金その他の本サービス提供条件は、変更後の規約によるものとします。

### 第3条（目的と範囲）

1. 本サービスは、下記「基本プラン」及び本サービスに付帯して提供する「オプションサービス」とによって構成されます。
2. 基本プランとは、お客様が弊社設置機器をご使用の際の故障、不具合による技術者派遣、設定等を行うものであり、訪問又は遠隔による人的サポートを主体とします。尚、サポート対象の機器およびサービスについては、当社で認めた範囲に限るものとします。
3. 基本プランの提供以外で、IT活用や経営に係る相談事項を希望される場合、内容によっては別途「プロコンサービス」の申込みを推奨させていただきます。
4. 基本プラン・オプションサービスの提供時間は原則として当社の営業時間内に限るものとします。
5. 個別サービス及びオプションサービスは、別に定める規約または「仕様書」（以下、「仕様書」という）に基づきお客様に提供するものとします。尚、「仕様書」は必要都度改変されるものとします。
6. 当社は本サービスの実施を第三者（当社グループ会社を含む）に委託することができるものとします。
7. 本サービスは、当社が指定する登録方法により対象機器を申込日が当月22日以前の場合、属する月の翌月1日から開始するものとし、当月23日以降の場合、属する月の翌々月1日から開始するものとする。保証開始日から当社が指定する解約申請書の申込日まででは継続して効力を有するものとします。

### 第4条（サービスの提供区域）

本サービスの提供区域は、日本国内とします。また訪問でのサポートは当社指定の地域にて提供するものとします。

### 第5条（お客様利用登録）

1. 本サービスの利用を希望する事業者（以下、「利用希望者」という）は、本規約および個別規約の内容を承諾したうえで、当社所定の方法により当社に申込みものとします。
2. 前項に基づき、利用希望者が本サービスの利用を当社に申し込んだ場合、当社は、当該利用希望者（以下、「申込者」という）が本規約および個別規約に同意したものとします。
3. 本サービスの利用に係る「申込者と当社の契約」（以下、「本サービス利用契約」という）は、第1項の申込みに対する当社の承諾をもって成立するものとします。（本規約において、当社と本サービス利用契約を締結し、当社に利用者として登録（以下、「利用登録」という）された申込者を「お客様」という）
4. 当社は、申込者が以下の各号のいずれかに該当するときは、申込みを承諾しない場合があります。
  - (1) 申込者が実在しない場合
  - (2) 申込者が本サービスの利用申込み時に虚偽の事項を申告し、または申告漏れがあった場合
  - (3) 申込者が過去に本規約または個別規約に違反し、本サービスの停止処分中である場合、または過去に本規約または個別規約に違反し利用登録の抹消が行われている場合
  - (4) 本サービスの運営に支障をきたすおそれがあり、または他のお客様に損害を与えるおそれがあると当社が判断した場合
  - (5) 申込者が第15条に定める本サービスの利用停止・利用登録の抹消事由のいずれかに該当する場合
  - (6) 申込者の財政状態の悪化、その他申込者が本サービスを利用することを不適当と当社が判断した場合
5. 申込みの承諾後であっても、お客様が前項各号のいずれかに該当することが判明した場合は、当社はその承諾を取り消すことができるものとします。なお、その場合は、前項各号の「申込者」を「お客様」と読み替えて解釈します。
6. 前項に基づき当社が申込みの承諾を取り消した場合、取り消されるまでの間に当該お客様がすでに本サービスを利用し、当社あるいは委託事業者に対し何らかの債務を負担することとなったときは、当該お客様は当該債務を誠実に履行するものとします。

### 第6条（届出事項の変更）

1. お客様は、利用申込みの際に当社に届け出た事項に変更があったときは、当社宛に遅滞なく所定の方法により届け出るものとします。
2. お客様は、お客様が前項の届出を怠った場合には、当社からの通知が未到達となっても、通常到達すべきときに到達したとみなされることを予め異議なく承諾するものとします。また届出を怠ったことにより生じた損害については、当社は一切その責任を負いません。

### 第7条（禁止行為）

1. お客様は、本サービスを利用するにあたり、以下の各号のいずれかに該当する行為を行ってはなりません。
  - (1) 本サービスを利用して公序良俗に反する行為を行うこと
  - (2) 本サービス上で、当社、他のお客様、または第三者の権利、財産、名誉、信用、プライバシーを侵害し、または不利益を与えるような行為を行うこと
  - (3) 当社または第三者の著作権、商標権その他の権利を侵害する行為、またはそのおそれのある行為を行うこと
  - (4) 本サービスの運営・維持を妨げる行為、またはそのおそれのある行為を行うこと
  - (5) お客様として本サービスを利用できる権利を、第三者に対して使用許諾、譲渡または担保に供すること
  - (6) 本サービスの利用のために提供されるドキュメントもしくはプログラムに関し、当社または第三者の著作権その他の知的財産権を含む一切の権利を侵害し、または侵害するおそれのある行為を行うこと
  - (7) 本サービスの利用のために提供されるドキュメントもしくはプログラムを、当社による事前の書面による承諾なしに、第三者に譲渡、貸与、または開示すること
  - (8) 本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡すること
  - (9) 本サービスの利用を通じて入手したドキュメントもしくはプログラムを、国際的な平和および安全の妨げとなる目的で使用、または使用目的を有する者に再提供すること
  - (10) 本サービスの利用を通じて入手したドキュメントもしくはプログラムを、海外へ持ち出すことまたは国内非居住者に提供すること
2. 当社は、お客様の故意または過失により、当社に損害が発生した場合、お客様に対して当該損害の賠償を請求することができるものとします。

### 第8条（権利の帰属）

本サービスに関して掲示または提供されるすべてのドキュメントおよびプログラムについては、その著作権、営業秘密、その他一切の知的所有権は、当社または当社提携事業者の権利者に帰属します。

#### 第9条（利用料金等）

本サービスの利用料金等（以下、「利用料金等」という）は、当社が申込書記載の料金表（以下、「料金表」という）に従うものとします。ただし、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。

#### 第10条（利用料金等の支払い）

1. 利用料金等は、本サービスの申込書のお申込年月日の翌月から発生するものとします。
2. 当社は、毎月末日締めにて利用料金等を算出するものとします。
3. 当社は、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することができるものとします。
4. お客様が支払期日を過ぎても利用料金等を支払わない場合、当社は、年14.6%の割合で計算される金額を、延滞利息として、利用料金等、消費税に加えてお客様に請求し、完済に至るまでの利用料金及びその延滞料金等を合計した金額を、お客様が支払うことに同意するものとします。

#### 第11条（本サービスの提供の中断、停止）

1. 当社は、以下の各号のいずれかに該当する場合、お客様に事前に通知することなく、本サービスの全部あるいは一部の提供を中断、または停止することがあります。
  - (1) 本サービスの提供のための装置、システムの保守点検、更新を定期的または緊急に行う場合
  - (2) 火災、停電、天災その他の不可抗力により本サービスの提供が困難な場合
  - (3) 前各号の他、当社が本サービスの提供の一時中断もしくは停止が必要と判断した場合、または不測の事態により当社が本サービスの提供が困難と判断した場合
2. 前項に基づき当社が本サービスの提供を停止する場合、当社は、事前に本サービスを通じてその旨をお客様に通知します。ただし、緊急やむを得ないと当社が判断した場合は、この限りではありません。
3. 当社は、本サービスの提供の一時中断、停止等により、お客様または第三者が被ったいかなる不利益、損害についても、その理由を問わず一切の責任を負わないものとします。

#### 第12条（責任の制限）

1. 当社は、本サービスを善良なる管理者の注意義務をもって提供するものとしますが、以下の各号に定める事項については責任を負わないものとします。
  - (1) 当社の助言および判定の正確性、有用性
  - (2) 当社の助言および判定に基づきお客様が実施する対策の結果
2. 本サービスに係る当社の責に帰すべき事由による債務不履行または瑕疵に起因してお客様が損害を被った場合、お客様は、当社に対し、当該債務不履行または瑕疵のあった本サービスの対象製品または本サービスに係る年額の利用料金等の単価相当額を上限として、当該損害の賠償を請求できるものとします。ただし、当社の責に帰すことができない事由から生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害および逸失利益については、当社は、賠償責任を負わないものとします。当社は、本サービスの提供によりお客様の問題が解決されることを保証しないものとします。

#### 第13条（お客様に関する情報の取扱い）

当社は、お客様から預かったお客様に関する情報を、お客様の事前の承諾なくして第三者（当社のグループ会社を除く）に開示することはありません。ただし、以下の各号の場合は除きます。

- (1) 公的機関から法令に基づき開示を求められたとき
- (2) お客様を特定できない情報として統計処理し、統計情報として行う開示
- (3) フォーバルテレコム（以下 F T）が請求・回収業務に必要な範囲で行う開示
- (4) 当社および F T から、業務の効率化または提案に必要な範囲で行う開示
- (5) 当社から修理委託している工事保守会社への、保守に必要な範囲で行う開示

#### 第14条（解約）

1. お客様は、本サービス利用契約の解約を希望する場合、当社が定める方法により書面で届け出るものとします。
2. 当社は、お客様から前項に基づく本サービス利用契約の解約の届出を受領した場合、速やかに当該お客様のIDを削除するものとし、当該ID削除をもって、当該お客様の解約届出が受理されたものとします。
3. 前二項に基づきお客様が本サービス利用契約を解約した場合、当社および F T は、すでにお支払いいただいた利用料金等の払い戻しは一切行いません。
4. 利用料金等の清算は暦月単位とし、月の半ばで解約された場合は、当月1ヵ月分の金額を申し受けます。
5. 本サービス利用契約の解約後、当該お客様においてなお本サービスの利用による未払いの利用料金等がある場合、当該お客様は、第10条に従い、F T に対して当該債務を誠実に履行するものとします。

#### 第15条（本サービスの利用停止・利用登録の抹消）

1. お客様が以下の各号のいずれかに該当する場合、当社は、当該お客様に何ら事前の通知または催告を要することなく、相当期間において当社からの連絡及び訪問に対して応答がなかったとき、当該お客様による本サービスの利用を一次停止し、または当該お客様の利用登録を抹消することができます。
  - (1) 申込み時に虚偽の事項を申告したことが判明したとき
  - (2) 本規約のいずれかの条項に違反したとき
  - (3) IDを不正に使用し、または第三者に使用させたとき
  - (4) 本サービスの運営を妨害する行為を行ったとき
  - (5) 不正の目的をもって本サービスの情報を利用した場合、または本サービスの情報を当社の承諾なく改変したとき
  - (6) 支払期日を過ぎてもなお利用料金等を支払わないとき
  - (7) 自ら振り出したまたは引受けた手形の不渡り、または支払停止に至ったとき、公租公課の滞納処分を受けたとき
  - (8) 差押え、仮差押え、仮処分、競売その他の公権力の処分を受け、または破産、会社整理、民事再生、会社更生の申し立てがあったとき
  - (9) 財政状態が悪化し、またはそのおそれがあると認められる客観的な事情が発生したとき
2. 前項に基づき本サービスの利用を停止されたお客様が速やかに当該利用停止事由を是正しない場合、当社は当該お客様の利用登録を抹消することができます。
3. 本サービスの利用を一時停止され、または利用登録を抹消されたお客様は、本サービスの利用を通じて生じた利用料金等の債務についての期限の利益を喪失し、F T に対して当該債務を直ちに履行するものとします。

#### 第16条（本サービスの終了）

1. 当社が、やむを得ない事情により本サービスを終了することになったときは、お客様に対し予告期間をもって通知するものとします。
2. 本サービスの終了にともない、お客様に不利益、損害が発生した場合、当社はその責任を一切負わないものとします。

#### 第17条（損害賠償）

1. お客様が本サービスを利用して第三者に損害を与えたときは、お客様は、お客様の責任と費用において解決するものとします。
2. お客様が本サービスを利用したことまたは利用できなかったことによって生じた損害については、当社は、賠償する責任を一切負わないものとします。

#### 第18条（自己責任）

1. 当社は、本サービスの安全性、完全性、正確性、適用性、有効性を保証するものではありません。お客様は、お客様の責任において適宜利用するものとします。
2. 当社は、提供するサービスの利用または利用不能から生じるいかなる損害に関しても、一切の責任を負いません。
3. お客様が、本サービスの利用によって第三者に対して損害を与えた場合、または第三者からクレームが通知される等、お客様と第三者との間で紛争に持ち込まれた場合、お客様の責任と費用をもって処理解決するものとします。お客様が本サービスの利用に伴い第三者から損害を受けた場合も同様とします。

#### 第19条（当社からの通知、連絡等）

1. 当社は書面による郵送、当社ホームページへの掲載、その他当社が適当であると判断する方法により、お客様に対し、随時必要事項の通知、連絡等を行うものとします。
2. 当社からの通知は、当社が当該通知を当社のwebサイトへの掲示や電子メールで行った場合は、当該webサイト上に掲示し、または電子メールを発送した時点より効力を発するものとします。
3. 当社が通知、連絡等を発送するお客様の住所は、所定の方法による適正な変更届がなされていない場合、本サービスお申し込みの際に届け出た所定の申込書に記載された住所であるとみなします。

#### 第20条（協議事項）

本規約に定めのない事項または本規約の定めについて疑義が生じた場合は、当社とお客様とで誠意をもって協議し、解決するものとします。それでもなお解決せず、紛争となったときは、調停手続きを含み、福岡地方裁判所または福岡簡易裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所として当該紛争の解決を図るものとします。

2023年1月1日制定