

## リモートサポートサービス規約同意書

株式会社栃木シンコー（以下、「弊社」という。）が提供するリモートサポートサービスの利用規約に同意された法人様（以下、「お客様」という。）へ、弊社サポート担当者が遠隔地にあるお客様の端末をインターネット経由で弊社のコンピュータを接続し、遠隔操作することに対して同意していただくものとします。

### 第1条（リモートサポートサービスについて）

お客様に提供するリモートサポートサービス（以下、「本サービス」という）は、TeamViewer GmbH社が提供するリモート接続ツールの「TeamViewer」を使用します。

### 第2条（サービス内容）

- 「TeamViewer」のリモートコントロールは専用のプラグインの実行により確立します。「TeamViewer」は、お客様の許諾後、リモートコントロールを確立します。
- 本サービスは「TeamViewer」を使用し、お客様の同意後に端末を遠隔操作して障害復旧や設定等の支援をお客様に提供します。

### 第3条（サービス提供条件）

- お客様と弊社間で保守契約が締結されていること。
- 弊社が、お客様を本サービス提供可能であると認めていること。
- 本サービス開始前にお客様が本利用規約に同意していること。
- お客様の端末が、インターネット接続できる環境にあること。
- お客様の端末が、「TeamViewer」を利用可能であること。

### 第4条（サービス対象）

- 本サービスは弊社サポート担当者が必要と判断した場合にのみ実施するものとします。
- お客様の端末にインストールされたソフトで他社がサポートするものは基本的に対象外となります。
- マイナンバーが保存されているパソコンは対象外となります。
- マイナンバーの取得・管理・利活用に関わる業務の支援はサポート対象外となります。

### 第5条（本サービス作業受付時間帯）

弊社による本サービスの実施の時間帯は、次に定める通りとします。但し、土曜日、日曜日、国民の祝日及び休日、並びに12月29日から1月4日までの期間を除く。

月曜日から金曜日まで：午前9時00分から午後5時00分まで

※但し、作業受付時間帯であってもメンテナンスなどやむを得ない事情により対応できない場合があります。

### 第6条（セキュリティ）

「TeamViewer」のリモートコントロールやファイル転送機能は、RSA 秘密鍵/公開鍵交換と AES(256 ビット)セッション鍵暗号に基づく暗号化により通信が保護されています。お客様は以下の動作を持って、リモートコントロールを許諾してものとみなされます。

- インストール型リモートコントロール  
本利用規約に同意し常駐ソフトウェアをインストールした時。常駐ソフトウェアがインストールされた端末は、リモート接続時のお客様担当者様の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。
- IDパスワードによる接続  
お客様が弊社サポート担当者から指示をされたプログラムを実行した際に表示されるパートナーIDをお伝えいただいた時。接続パスワードは弊社にて管理します。

### 第7条（弊社リモートサポートガイドライン）

- サポート業務以外で接続することはありません。
- お客さまからの問い合わせ時に、お客様の操作によりその時だけ、遠隔接続を許可するツールを利用した接続となります。
- このツールはパソコンへインストールされない為、次回以降サポートスタッフがこちらの都合により、接続することはありません。
- その他、不正な利用はいたしません。

### 第8条（許諾内容）

- 本サービスを利用される場合、お客様の責任において、本サービスを利用するために必要な、通信機器、通信回線その他の設備を保持し、設定および管理するものとします。
- お客様は、本サービスを利用するにあたり弊社サポート担当者が、お客様の端末上の情報（PC環境、設定

環境等)、お客様の動作(操作状況等)についての情報を取得し、本サービス提供上、これらの情報を利用することを許諾するものとします。

#### 第9条(免責)

1. リモートサポート実施により、お客様のシステムに生じた不具合が、予見できない障害による損害及びお客様のバックアップの未実施による損失等につきましては、弊社の責任を負わないものとします。
2. 本サービスを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。
3. お客様の端末利用環境によっては、本サービスの利用をお断りする場合があります。
4. 接続時間帯、本サービス利用状況等によっては、お客様に対して弊社サポート担当者が直ちに対応できない場合があります。
5. 「TeamViewer」側サーバの不具合、保守点検により本サービスの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。
6. 第三者による不正アクセスにより情報が漏洩した場合、弊社はその責任を負わないものとします。
7. 本サービスを実施する場合にあっても、本件保守適用製品のソフトウェア使用契約書において定められている使用許諾条件、保障、制限事項は引き続き適用されるものとします。
8. 本サービスの実施に際しては、お客様のネットワーク環境の変更が必要となる場合があります。変更を行えない場合には、本サービスを正常に行えない場合があります。

#### 第10条(個人情報に関する取扱い)

本サービスの提供にあたって、お客様から取得した個人情報については、当社が別に定める「個人情報保護方針」に基づいて適正に取り扱うものとします。「個人情報保護方針」は当社ホームページ上で掲載しております。

#### 第11条(機密保持)

弊社は、お客様から開示または提供を受けたお客様のコンピュータ構成情報及びファイル情報を機密として保持し、第三者に開示いたしません。

#### 第12条(サービスの一時停止、中止)

1. 弊社は、以下の自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お客様、弊社、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(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く場合があります。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・改定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で即時に有効とするものとします。

#### 第15条(合意管轄)

本規約に関して訴訟の必要が生じた場合、宇都宮地方裁判所を第一審とする専属管轄裁判所とすることにお客様と弊社は合意するものとします。

#### 第16条(協議事項)

本規約に定めのない事項又は疑義の生じた事項については、お客様と弊社にて信義誠実の原則に従い、協議の上解決を図るものとします。

株式会社 栃木シンコー  
栃木県栃木市大宮町2628-7

	上長	担当

お客様会社名