

RemoteOperator Helpdesk 利用規約

この利用規約（以下、「本規約」という）は、株式会社インターコム（以下、「インターコム」という）が提供する「RemoteOperator Helpdesk」として提供するサービス（以下、「本サービス」という）に関する規約であり、本サービスの利用を申し込んだ方（以下、「お客様」という）は、インターコムがその申し込みを承諾することで、本規約に則り、本サービスを利用することができます。お客様が本サービスの申し込みをした時点で、本規約のすべてに同意したものと見なします。

第1条（用語の定義）

本規約において使用する用語の意味を次に示します。

- ①「利用契約」
本規約に同意の上、インターコムおよびお客様間にて本サービス利用に関して締結される契約。
- ②「サポートライセンス」
本ソフトウェアを使って、コンソールが接続サーバーに同時接続できる数。
- ③「リモートアクセスライセンス」
接続サーバーへの接続を個別に識別・特定できるエージェントの端末の数。
- ④「本ソフトウェア」
お客様が本サービスを利用するために、インターコムが提供する専用アプリケーション。
- ⑤「コンソール」
本ソフトウェアの内、サポートセンター向けに提供するアプリケーション。
- ⑥「エージェント」
本ソフトウェアの内、クライアント向けに提供するアプリケーション。
- ⑦「管理ツール」
Web ブラウザーを使って管理者がオペレーターの接続履歴などを集中管理できる機能。
- ⑧「減数」
本サービスの契約ライセンス数を減らすこと。

第2条（本サービス）

1. 本サービスは、お客様が、本ソフトウェアを、インターネット上にある「RemoteOperator 接続サーバー」（以下、「接続サーバー」という）を介して、利用することができるサービスです。
2. インターコムはお客様に次のサービスを提供します。
 - ①コンソールを提供します。
 - ②エージェントを提供します。
 - ③お客様が、エージェントを第三者に無料配布することを許可します。
 - ④接続サーバーの使用を提供します。
 - ⑤お客様に対して、本ソフトウェアのユーザーサポートを提供します。

第3条（利用申込の承諾）

1. 本サービス利用に関する申し込みは、お客様が本規約に同意の上で行うものとします。
2. お客様は、インターコムが備えた申込書（以下「申込書」という）に記入して、郵送、FAX、Eメールその他のインターコムが指定する方法で当社に送付して本サービス利用に関する申し込みを行い、それをインターコムが承諾することで、お客様とインターコムの間に利用契約が締結されます。
3. インターコムは、申込書に記載されたお客様の情報をユーザー登録（会員登録）します。登録情報は、インターコムの個人情報保護方針に基づき適切に管理します。登録情報はお客様の事前の承諾がない限り、第三者に提供しません。ただし、守秘義務を負う業務委託先（発送、情報配信、販売、決済などの業者）に個人情報を委託することがあります。また、司法機関または警察から要請がある場合、法令に基づき開示することがあります。

4. 次の各号のいずれかに該当する場合、インターコムは本サービス利用に関する申し込みを承諾しないことがあります。

- ①申込書に虚偽の記載、誤記または記入漏れがあったとき。
- ②お客様がインターコムの競合他社であるなど、本サービスを調査する目的で購入しようとしていることが判明したとき。
- ③お客様に「反社会的勢力」との取引などの関係が存在するとき、もしくはお客様が「反社会的勢力」であるとき。
- ④その他本サービス利用に関する申し込みを承諾することが不適当と、インターコムが判断したとき。

第4条（利用期間）

1. インターコムは、本サービス利用契約の証として、お客様に「RemoteOperator Helpdesk 契約証書」（以下「契約証書」という）を発行します。契約証書に、本サービスの利用期間、および本サービス利用契約に関する情報を記載します。
2. 利用契約は、月額契約と年額契約のいずれかを選択することができます。
3. 利用契約期間は次の通りとします。
 - ①月額契約の場合
1か月単位の契約とします。
初回の利用契約期間は、当該利用契約締結日から当月月末までとします。日割りの計算は行いません。特に定めのある場合または第7条に基づき解約となる場合を除き、利用契約期間満了日において自動的に更新されるものとし、その後の更新についても同様とします。
 - ②年額契約の場合
1年単位の契約とします。
初回の利用契約期間は、当該利用契約締結日から起算した1年後の月末までとします。特に定めのある場合または第7条に基づき解約となる場合を除き、利用契約期間満了日において自動的に更新されるものとし、その後の更新についても同様とします。

第5条（ライセンス）

本サービスにおけるライセンスの考え方は次の通りです。

- ①本サービスの「サポートライセンス」は同時接続数であり、本ソフトウェアを使って、コンソールが接続サーバーに同時接続できる数とします。複数の利用者が1つのライセンスを共有することができます。1ライセンスに1オペレーターIDが割り当てられますが、1オペレーターIDを複数の利用者が同時に使用することはできません。
- ②本サービスの「リモートアクセスライセンス」は、接続サーバーへの接続を個別に識別・特定できるエージェントの端末の数とします。複数の利用者が1つのライセンスを共有することができます。1ライセンスに1オペレーターIDが割り当てられますが、1オペレーターIDを複数の利用者が同時に使用することはできません。
- ③「追加オペレーターID」とは、接続サーバーへの接続を個別に識別・特定できる接続者の数とします。お客様が希望する場合には、有料にて、オペレーターID数を追加することができます。
- ④「リモートモニタリング」とは、管理ツールよりオペレーターの利用状況をモニタリングできるオプション機能をいいます。お客様が希望する場合には有料にて有効化することができます。リモートモニタリングライセンスは該当機能を同時使用できる数であり、複数の管理者で1つのライセンスを共有することができます。複

数の管理者が同時に当該機能を使用する場合は、有料にてライセンス数を追加することができます。

第6条（利用料金）

1. お客様は、ライセンス数および「追加オペレーターID」その他利用契約の内容に応じて、本サービスの利用料金をインターコムに対して支払うものとします。
2. インターコムは、料金体系について随時変更する事ができます。
3. 前項の規定に従って料金体系を変更する場合は、事前にお客様に通知するものとします。

第7条（解約）

1. お客様が利用契約を解約するときは、月末日を解約日として、解約月の前月20日までに、書面またはメールなどでインターコムへ解約の申請を行うものとします。インターコムが解約を承諾した場合に、解約日をもって契約終了となります。
2. インターコムは、お客様が次の各号のいずれかに該当したときは、直ちに利用契約の全部または一部を解約することができるものとします。
 - ①申込書に虚偽の記載、誤記または記入漏れがあったとき。
 - ②お客様がインターコムの競合他社であるなど、本サービスを調査する目的で利用していることが判明したとき。
 - ③お客様に「反社会的勢力」との取引などの関係が存在するとき、もしくはお客様が「反社会的勢力」であるとき。
 - ④利用料金その他の本サービスに関する支払いを遅滞したとき。
3. 本条第1項および第2項に基づき本サービスを解約する場合、インターコムはすでに支払われている利用料金などを、お客様に返還しないものとします。

第8条（著作権・知的財産権）

本サービスおよび本サービスに関する資料などの著作権、特許権、商標権、意匠、ノウハウなどの知的財産権およびその他の一切の権利は、インターコムおよびインターコムに権利を許諾した第三者に帰属します。

第9条（使用権）

1. お客様は、インターコムが許諾する範囲内において本ソフトウェアを非独占的に使用することができます。
2. お客様は、インターコムの許諾なく、本ソフトウェア（全部または一部）およびその複製物の第三者に対する販売、譲渡、転売、貸与などならびに契約番号や企業IDなどの契約証書の記載内容の開示を行わないものとします。

第10条（複製の禁止）

お客様は、バックアップのための複製、または本サービスに関する資料などもしくは契約証書に記載された複製の許可条件を除き、本ソフトウェアを複製しないものとします。

第11条（ユーザーサポート）

1. インターコムは、本サービスの期間内に限り、無償でお客様にユーザーサポートを提供します。ユーザーサポートの受付方法や受付時間などは、契約証書に記載されるものとします。
2. ユーザーサポートは、日本語でのみ対応するものとします。
3. 日本国外でご利用の場合、または日本語以外の環境でご利用の場合は、ユーザーサポートの対象外とします。
4. インターコムは、ユーザーサポートの全部または一部の業務を第三者に委託することができるものとします。

第12条（製品改善、市場調査）

1. インターコムは、本サービス全体の製品改善、品質向上、市場調査を目的として、お客様の利用に関する統計値を収集データとし

て使用および公表できるものとします。

なお、疑義を避けるため、インターコムの当該データ使用にあたっては、収集データから特定のお客様、法人または団体などが特定されないようにするものとします。

2. インターコムは、お客様情報を用いて、本サービスの利用に関する各種の案内を行うことができるものとします。

第13条（本サービスの停止および免責）

インターコムは、本サービスを停止する場合、原則として事前に通知を行いますが、以下の場合、お客様への事前の通知を行うことなく、直ちに、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。その場合、利用料金は返金しないものとします。インターコムは、本サービスの停止に関して、理由の如何を問わず一切の責任を負わないものとします。

- ①インターコムが、本サービスの緊急を要する保守を行うとき。
- ②インターコムが、天災・火災・停電などの不可抗力により、本サービスを提供することが困難になったとき。
- ③お客様が、申請書に虚偽の事実を記載したとき。
- ④お客様が、本サービスを不正目的で利用したとき。
- ⑤お客様が、反社会的勢力と関係を有していると判明したとき。
- ⑥お客様が、公序良俗に反する用途で利用していると判断したとき。
- ⑦インターコムが、上記①から⑥のほか、特に本サービスを直ちに停止する必要があると判断したとき。

第14条（本サービスの廃止）

インターコムは、その都合により、接続サーバーを含む本サービスの提供を廃止することができるものとします。ただし、インターコムは、廃止予定日の6か月以上前にお客様に対してその旨を通知するものとします。インターコムが天災・火災などの不可抗力による場合を除くやむを得ない事情により6か月以上前に通知ができずに本サービスを廃止し、お客様の契約期間中に、本サービスを利用不可能となる期間が生じた場合には、利用料金の残り期間分を日割り計算により返金するものとします。インターコムは、それ以外の一切の責任を負わないものとします。

第15条（本規約の変更）

1. インターコムは、本規約を原則30日の予告期間において、変更後の利用規約の内容をお客様へ電子メールの送信またはWebサイトで告知するものとします。
2. 前項に従い、本規約の変更がお客様に告知されて予告期間が経過した後、利用者が本サービスを利用した場合、本規約の変更がお客様によって承諾されたものとみなします。
3. インターコムからお客様への告知は、電子メールの送信またはWebサイトに掲載がなされた時点から効力を生じるものとします。

第16条（免責）

インターコムは、利用者および第三者が本サービスの利用により被った損害に対するインターコムの責任の上限を以下の額とします。なお、インターコムの責に帰すことができない事由から生じた損害、逸失利益についてインターコムは賠償責任を負わないものとします。

- ①直近1年間に発生した本サービスの利用料金。
- ②利用期間が1年に満たない場合には、当該利用期間に発生した本サービスの利用料金。

第17条（準拠法および合意管轄裁判所）

本規約は日本国法に準拠するものとし、本規約に起因する紛争の解決については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。