

遠隔操作サポート 利用規約

第1条（本規約について）

本規約は、株式会社オプティム（以下「当社」という）の「遠隔操作サポート」（以下「本製品」という）を利用して頂くお客様（以下「お客様」という）に適用されます。利用規約に必ずご同意頂き、ご利用下さい。なお、本製品を利用して当社または第三者より提供される各種サービス（以下「提供サービス」といいます）については、サービス提供会社が別途提示する規約に従うものとします。

お客様は、本利用規約の他、当社が定める各種の規約（以下、「個別規程」といいます）に同意頂き、本製品をご利用するものとします。本利用規約と個別規程の定めが異なる場合には、個別規程の定めが優先するものとします。

第2条（規約の変更・改訂）

1. 当社は、本規約を必要に応じて当社の判断において変更できるものとします。この場合、利用規約を変更する旨及び変更後の利用規約の内容とその効力発生日を当社ウェブサイト (<https://www.optim.co.jp>) に掲示し、またはお客様に事前に通知します。お客様が事前に通知を受けまたは変更後の規約が掲示されたことを知り、そのうえで本サービスの利用を継続した場合には、お客様が当社に対して変更後の規約に同意しない旨通知した場合を除き、変更後の規約に同意したものとみなします。
2. 前項の定めにかかわらず、当社はおお客様に対し、本規約の変更において必要があると判断した場合、変更後の規約を事前にお客様に閲覧する機会を付与し、お客様に変更後の規約について同意するよう求めることがあります。
3. 前2項の規約の変更は、お客様の同意日の前後にかかわらず、告知した効力発生日より生ずるものとします。
4. 第2項及び第3項の規約変更についてお客様が同意しない旨の意思を示した場合、当社は本サービスの提供を将来に向けて中止することができるものとします。

第3条（設備等の準備および維持）

1. 本製品の利用に際しては、インターネットに接続可能なパソコン、スマートフォン・タブレット等の携帯端末、通信ソフト、通信機器等（以下「設備等」といいます）が必要となります。
2. 設備等はおお客様にて、自己の責任と費用負担においてご用意し、本製品のご利用に支障をきたさないよう、設備等を正常に稼働させるよう維持してください。インターネットに接続できる環境もおお客様にてご準備頂く必要があります。
3. 設備等の準備（お客様自身の責任により本製品に関連するソフトウェアのインストールなど）、設備等の稼働、設備等の欠陥、およびインターネットの接続、パケット

通信等を実施しもしくは接続が途絶したことに起因して発生した損害について、当社はいかなる責任も負わないものとします。

第4条 (利用許諾条件及び利用上の注意事項)

1. 本製品の利用できるのは、当社またはサービス提供会社より利用権を取得し、本製品の登録をしたお客様に限られます。お客様は、申込者本人（個人の場合）、及び申込法人に所属する役員または従業員（法人の場合）が所有・管理する設備等でのみ本製品を利用して下さい。
2. 本製品のインストールを行うためには、利用するパソコン、スマートフォン・タブレット等の携帯端末（以下「端末」という）1端末毎に、1つの利用権が必要となります。1つの利用権で複数の端末に本製品をインストールすることはできません。
3. お客様が、本製品の利用権を第三者に譲渡することはできません。
4. 本製品の著作権その他の知的財産権およびその使用を許諾する権利は、当社（一部の提供サービスにおいては、当社及びサービス提供会社）に帰属します。お客様には、本利用条件を遵守する限度において、本製品を利用する権限のみが付与されるものとします。
5. 本製品の利用により、お客様（端末の管理者）は、本製品がインストールされた端末に関する情報（機器の種別、アプリケーションの作動状況、特定の種類の外部との送受信情報等）を取得することがあります。本製品の利用に際しては、お客様自身がその内容を十分に確認し、かつ、実際に端末を利用・所持する方が異なる場合には、情報の取得について十分な説明を実施下さい。また、お客様が取得した情報の管理については、お客様自身にて法令上の義務等を確認し、適法な範囲でご利用下さい。
6. 当社はお客様に対し、本製品の利用方法、アップデート等について、弊社ウェブサイト等より通知いたします。これらの中には、セキュリティ上対応が必要なもの、利用方法について正確な理解を要するもの等が含まれますので、お客様は、本規約、オンラインヘルプ、本製品関連サイト上の情報およびその他当社からの指示がある場合には、確認の上指示に従って利用を継続して下さい。
7. 当社は、お客様に対し、本製品の提供に関して必要となる義務の全部または一部を当社の判断にて第三者に委託することができるものとします。この場合、お客様より取得した情報の一部または全部の管理も委託されることがあります。

第5条 (利用期間)

1. お客様が本規約に同意した時点より、本製品の使用権は有効になるものとします。
2. 当社は、お客様が本規約のいずれかの条項に違反されたときは、いつでも本製品の使用権を終了させることができます。
3. お客様の本製品の使用権は、当社またはサービス提供会社より付与されているお客様の利用権の利用期限が終了したときに終了します。利用権の利用期限は申込の内

容により異なりますので、申込時の条件をご確認下さい。

4. 月額・年額料金にて課金されている場合には、利用を終了するためには、当社、販売代理店、サービス提供会社に対し、所定の方法により利用の終了をお客様より通知いただく必要があります。詳細は申込時の代理店等に確認下さい。
5. 本製品の使用権が終了した場合には、本規約にもとづき付与されたお客様のその他の権利も同時に終了するものとします。
6. お客様は、本製品の使用権終了後直ちに本製品およびその全ての複製物を破棄するものとします。

第6条 (禁止事項)

お客様は、本製品の利用にあたり、以下の行為を行ってはならないものとします。

- i. 本製品を、犯罪行為その他の反社会的行為、もしくはこれを予告・関与・助長するために用いること
- ii. 本製品を、他人の権利、プライバシーの侵害、個人情報の不正取得、その他不正の目的をもって利用すること
- iii. 本製品をストーキング行為を行う等、方法のいかんを問わず、第三者に対する嫌がらせに利用すること
- iv. 本製品を、端末の利用者に無断でインストールし、利用すること
- v. 正当な理由なく、本製品を端末にインストールすることを強制すること
- vi. 本製品を、お客様が利用権限を有しない端末を正当な理由無く利用・管理するために用いること
- vii. 本製品を第三者に再許諾すること
- viii. 本製品に関連して使用される当社または第三者の著作権、商標権その他一切の権利を侵害する行為、またはそのおそれのある行為をすること
- ix. リバースエンジニアリング、逆コンパイルまたは逆アセンブル、修正、翻訳、その他改造行為
- x. 本製品を接続しているサーバーもしくはネットワークを妨害したり混乱させたりすること
- xi. ID等を不正に使用しまたは使用させること
- xii. 本条に定めるほか、本規約に違反する行為を行うこと
- xiii. その他当社が合理的理由に基づいて、不適切・不相当と判断する行為

第7条 (保証・責任の制限)

1. 当社は、本製品を現状有姿で提供するものとし、本製品に瑕疵・バグ等が存在する場合、システムの過負荷、不具合等により本製品の利用、サービス等が停止する場合、その他本製品が完全に利用できない場合でも、これに対して一切保証せず、責任を負うものではありません。但し、当社またはサービス提供会社において故意・重過失が存在する場合はこの限りではなく、本規定に規定する限度で責任を負うも

- のとします。
2. 当社は、当社が必要と判断した場合には、お客様に通知することなくいつでも本製品を変更し、本製品・サービス提供を停止または中止することができるものとします。本製品・サービス提供を停止または中止した場合、当社はお客様に対して、月額等で継続的に支払われる利用料の精算を除き、一切責任を負わないものとします。
 3. 当社は、お客様が本製品を使用することにより得られる利得、結果、成果等の内容について、何ら保証するものではありません。
 4. 本製品のダウンロードおよびインストールはお客様が自己の責任および費用で行うものとし、その完全性や正確性等につき、当社は責任を負わないものとします。
 5. 当社は、本製品を提供する機器の故障、トラブル、停電、通信回線の異常ならびにシステム障害等の不可抗力により発生する障害については、いかなる責任も負いません。この場合、お客様情報その他お客様に関するデータが消失等することがあります。当社は、かかる事態の発生によりお客様情報その他お客様に関するデータが消失、紛失、遅延等した場合、端末制限や初期化が行われる可能性があります。
 6. お客様が消費者（個人であり、かつ事業のために本製品を用いていない者に限る）である場合において、本製品に隠れたる瑕疵が存在する場合には、当社は無償にてその瑕疵を修補し、または代替品と交換いたします。

第8条（違反行為への対応）

1. 当社は、お客様の行為が前項のいずれかに該当するもしくは他の本規約の規定に違反すると当社が判断した場合は、お客様への事前の通知なしに、お客様の情報の一部もしくは全部の削除を行い、本製品のご利用の中止もしくは強制退会等、当社が適当と判断する措置を講ずることができるものとします。
2. 前項の規定に基づき、当社が講じた当該措置に起因してする損害が発生した場合にも結果について、当社は一切責任を負わず、お客様は当社を免責するものとします。
3. 前2項の規定は、なお、当社が当該処置を講じることにより当社又は第三者に損害が発生した場合における、お客様の責任をお客様の行為により発生した結果を免責するものではありません。本条項にお客様が反したことにより第三者に損害を与えた場合、または第三者と紛争を生じた場合、お客様は、自己の責任と費用でこれを解決し、当社にいかなる責任も負担させないものとします。万一、当社が他のお客様や第三者から責任を追求された場合は、お客様はその責任と費用において当該紛争を解決するものとし、当社を一切免責するものとします。

第9条（お客様のデータ等による損害）

1. お客様が本製品に設定したデータ等に起因して、本製品または当社サーバーに支障を与えた場合もしくはそのおそれある場合は、事前にお客様の承諾を得ることなく、お客様情報の一部もしくは全部の削除等、当社が適当と判断する措置を講ずることができるものとします。

2. 前項の規定に基づき当社が講じた措置に起因して損害が発生した場合にも、当社は一切責任を負わず、お客様は当社を免責するものとします。
3. 前2項の規定は、当社が当該処置を講じることにより当社又は第三者に損害が発生した場合における、お客様の責任を免責するものではありません。この場合、当該措置に起因してお客様に発生した損害について、お客様は当社を免責するものとします。なお、お客様は当社または他のお客様の被った損害を賠償するものとし、他のお客様の被った損害については、お客様と他のお客様との間で解決するものとします。

第10条（情報の収集と利用）

1. 本製品の利用に際して、お客様には、当社が下記の目的のために下記情報を収集・利用することに同意頂く必要があります。お客様が本規約を確認し、本製品の利用を開始した時点で、お客様は下記情報の収集・利用に同意するものとします。なお、本製品はその機能の実現のため、インストールしたお客様の端末上の種々の情報を取得する必要があります。また、それによりお客様により良いサービスを提供できるものです。当社は個人情報保護法等に従い、できる限り取得情報、利用目的を明確にいたしますが、今後の技術の改良等により、下記以外の情報の取得を行うこともあります。

①取得情報

本製品は、以下の情報を取得し、お客様の端末上、もしくはサーバーに保存します。

また、以下の情報には、セキュリティに関する情報、個人情報が含まれます。

- i. お客様の端末の機種情報（OS名、モデル名、モデル番号、ボード、プロセッサ、クロック周波数、ベースバンドバージョン、カーネルバージョン等）
- ii. インストールされているアプリ一覧（アプリ名、サイズ）
- iii. 端末で動作中のプロセス一覧（プロセス名、サイズ）
- iv. 端末の状態（電池の状態・残量、ストレージ容量、Wi-Fi MAC アドレス等）
- v. 本製品自体の動作ログ
- vi. IP アドレス
- vii. その他、本製品の性能を実現するために必要な情報

②利用目的

当社は、前項で集めた情報を、以下の目的で利用します。

- i. 本製品によるお客様へのサービスの提供
 - ii. 本製品・サービス内容の改善
 - iii. 当社・サービス提供会社とお客様とのコミュニケーション
 - iv. 当社・サービス提供会社からお客様への、当社、第三者のサービスのご案内
 - v. 個人が特定されないように加工した上での統計情報としての収集・整理、統計情報の第三者に対する提供
2. 当社は、前記情報について、サービス提供会社、販売代理店等（「共同管理者」といいます）と共有する場合があります。共同管理者の詳細については、弊社ウェブサイトをご確認下さい。
3. 本製品は、なりすまし等の端末の不正使用を防止するために、通信パケット内において、当社及びお客様が指定した特定の用語、特定の態様の通信がなされていないかをモニタリングします。かかる機能を実現するためには、本製品が通信内容を機械的方法で確認することが不可欠でありますので、お客様は当社が上記の限度において、機械的に通信内容を確認することを了承するものとします。
4. 当社は、利用者に関する集積された又は個人特定されていない情報を第三者と共有する場合があります。また、当社は以下の場合に第1項の情報を、提供を受ける第三者において個人を特定できない態様にて開示することがあります。
 - viii. 当社が、適用される法令（情報提供者の居住国以外の法令を含みます。）又は法的手続を遵守するために開示が必要であると合理的に判断した場合。
 - ix. 開示することが、身体の上の受傷若しくは財産の毀損を防ぐため、又は当社、当社の子会社及び関連会社、利用者若しくはその他の情報提供者の運営、権利、プライバシー、安全性若しくは資産を保全・確保するために必要な場合（本サービスの提供に適用される条項を実施するため、又は当社が利用可能な救済策を求め、若しくは当社が被る可能性のある損害を限定するために必要な場合を含みます。）。
 - x. 当社が第三者のサービスプロバイダーのサービスを利用して、ウェブホスティング、データ分析、支払処理、クレジットカード処理、受注処理、インフラ及びネットワークの供給、IT サービス、サポート及びメンテナンス、顧客サービス、メール配信サービス、監査サービスその他類似のサービスを提供する場合。
 - xi. 当社が、組織再編、合併、売却、合弁事業、譲渡、移転又は当社の事業、資産若しくは株の全部又は一部の処分をする場合（破産又は類

似の手続きに関連して行う場合を含みます。)

- xii. 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成のために開示が必要な場合。
 - xiii. 国の政府機関、地方公共団体、公共機関又はこれらの機関の委託を受けた者から協力を要請された場合（情報提供者の居住国以外の政府機関、団体、公共機関又はこれらの機関の委託を受けた者を含みます。)
 - xiv. 情報提供者が、当社に対し、情報開示に関し明示の同意を与えた場合。
2. お客様は、第1項の取得条項のうち、個人情報に該当するため送信を希望しない情報がある場合には、当社の定める手続に従い、位置情報その他当社が定める一部の情報を提供しないよう選択することができます。この場合、当該情報が取得されないことにより、本製品の機能の一部が利用できなくなることがあります。なお、本製品はお客様の利用端末を特定する情報は必ず取得する必要があります。これらの情報の開示を希望しない場合には、本製品をアンインストールし、その利用を中止頂く必要があります。詳細は当社の個人情報対応窓口にご確認ください。

第11条（保存情報・個人情報の保護）

1. 当社は、前条の場合を除き、お客様が本製品に保存する情報のうち個人情報（当該情報により個人が識別可能な情報、及び他の情報と照合することにより容易に個人が照合できる情報を指すものとします）を、お客様の同意を得ることなく、提供を受ける第三者においても個人が識別可能な態様にて第三者に提供することはありません。但し、以下の場合にはこの限りではありません。
- i. 法令に基づいて、開示が必要であると当社が合理的に判断した場合
 - ii. 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であると判断した場合
 - iii. 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であると判断した場合
 - iv. 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあると判断した場合
 - v. 合併その他の事由により本製品の権利者、サービスの主体が変更され、サービスの継続のため個人情報を移管する必要があると判断した場合
 - vi. 本サービスの利用料金の支払いについて、当社が提携する決済代行会社、クレジットカード会社等に対して、クレジットカード決済等に必要な範囲内、およびクレジットカード決済等の不正が疑われる場合等において、その真偽を確かめる為に必要な範囲内で提供する場合。

2. 前項の規定にかかわらず、当社は本製品のメンテナンス、セキュリティ上の対応等のため必要ある場合には、お客様にホームページ等で通知することにより、お客様の保存する情報を当該メンテナンス要員、もしくは当社委託の第三者等が閲覧する場合がございます。
3. 前項に基づき当社が情報を閲覧する場合、当社は保存する情報を秘密に保持し、当社の他の社員および第三者に漏洩いたしません。
4. 当社は、お客様の情報の保護に関し、可能な限りのセキュリティ対策を講じるものとしませんが、第三者より意図的にお客様の保存する情報への不正アクセス、盗難、破壊、改ざん等（以下「不正アクセス等」といいます）が為される可能性を一切排除することはできません。その場合、当社は当該第三者の特定等に協力いたしますが、当社の過失に依らない場合には、不正アクセス等により生じた損害について当社が賠償義務を負うことはなく、損害賠償等についてはお客様と不正アクセス等を実施した第三者との間で解決するものとしします。
5. 本条項で定められた、取得したお客様の情報は、当社情報セキュリティ基本方針、プライバシーポリシーに従い、適切に取り扱います。セキュリティ基本方針、プライバシーポリシーについては、当社ウェブサイト (<https://www.optim.co.jp>) をご確認ください。

第12条（秘密保持義務）

1. お客様および当社は、相手方の書面による承諾なくして、本製品を利用するにあたり相手方から開示された相手方固有の技術上、販売上その他業務上の秘密情報並びに利用者等の個人情報を、本製品利用期間中はもとより、本製品利用終了後も第三者に対して開示又は漏洩しないものとしします。ただし、以下の場合はこの限りではありません。
 - i. 開示の時点で既に公知のもの、または開示後情報を受領した当事者の責によらずして公知となったもの
 - ii. 開示を行った時点で既に相手方が保有しているもの
 - iii. 第三者から秘密保持義務を負うことなく正当に入手したもの
 - iv. 相手方からの開示以降に開発されたもので、相手方からの情報によらないもの
2. 当社は、前項によりお客様（端末の管理者）が取得した情報の管理が不十分なことにより生じた情報漏洩等については、一切責任を負いません。これにより紛争が生じた場合にも、お客様自身の費用と責任において解決する者としします。

第13条（損害賠償額の制限）

1. お客様が、本製品に関し、当社に故意・重過失が存在することにより損害を被った場合であって、当社の修正等の処置によりその損害が回復されなかった場合には、法的根拠のいかんを問わず、本規約に定められた範囲・方法に従うものに限りに、当

社に対して損害賠償を行うことができます。

2. 当社は、本製品の使用またはその使用不能により生じた特別損害、偶発的損害、間接損害、またはこれに類似する損害については、いかなる場合においても責任を負いません。これらの中には、お客様の得べかりし利益の喪失やデータ消失、お客様の情報の外部への流出・漏洩による損害も含まれます。また、そのような損害が生じる可能性について当社が以前から警告を受けていたとしても、当社はこれらの損害に対する責任を負うことはありません。
3. お客様の当社に対する損害の賠償請求は、損害が発生してから3ヶ月、もしくは当社とお客様との契約終了後3ヶ月のどちらか短い期間内に、当社に対する書面による請求がなされなかった場合には行うことができません。
4. 第1項の損害賠償の累計総額は、債務不履行、法律上の瑕疵担保責任、不当利得、不法行為その他の請求原因の如何に関わらず、当該損害の発生した月ないし年において、当社・サービス提供会社とお客様との間で定められた利用料の3ヶ月分（年額又は複数年で定めている場合は年額相当の利用料の4分の1）、IDの取得のために一括で対価を支出した場合のその対価のいずれか低い額を上限額とします。また、第2項に記載した科目について当社は賠償責任を負うことはなく、前記賠償額の総額の算定にも含まれないものとします。
5. お客様が消費者（個人であり、かつ事業のために本製品を用いていない者に限る）であるため、日本国の消費者契約法の適用を受ける場合については、第2項から第4項までの規定は適用いたしません。この場合、当社に故意・重過失がある場合には、お客様に発生した損害を賠償するものとし、当社に軽過失があるに留まる場合には、第4項に定める金額をまたは金1千円のいずれか高い方を上限として賠償義務を負担するものとします。
6. 本条の定めに従い、当社に損害賠償義務が生ずる場合であっても、当社またはサービス提供会社の過失とお客様自身の過失（軽過失を含む）が重畳して損害が生じた場合には、お客様の過失を考慮して過失相殺を行うものとします。

第14条（当社からの契約の解約）

お客様に次の各号のいずれかに該当する事実があった場合、当社はお客様への事前の催告を要せず、直ちに利用契約を解約することができます。

- i. お客様が利用料金を支払わないとき
- ii. 第6条の禁止事項を行ったとき、その他本規約に違反したとき
- iii. お客様としての地位が失われたとき、又は不明となったとき
- iv. 不正使用が疑われる場合
- v. お客様・管理者が反社会的勢力（暴力団・暴力団員及びこれらのものでなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員等）であることが判明した場合

第15条（お客様の権利の譲渡禁止）

お客様が当社に対して有する権利は、これを譲渡することができません。

第16条（条項の分離独立）

本規約の各条項に無効もしくは有効性に疑義が生じた場合においても、他の条項は引き続き有効に存続するものとします。

第17条（準拠法）

本規約に関する準拠法は日本法とします。

第18条（協議）

本規約に定めのない事項および利用契約に関してお客様と当社との間で問題が生じた場合には、お客様と当社で誠意をもって協議するものとします。

第19条（専属的合意管轄裁判所）

本規約、利用契約および本製品に関する一切の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所として解決するものとします。

以上