

おたすけ安心サポート 約款

第1条（約款の適用）

1 株式会社 Aster（以下「当社」といいます。）は、おたすけ安心サポート（以下「本サービス」と呼びます。）の利用を希望するお客様とのすべてのお取引に関して、この約款（以下「本約款」と呼びます。）を適用するものとします。

2 お客様が、本サービスの提供をお申し込みいただくときは、あらかじめ本規約を承諾し、本規約について同意したものとします。

第2条（申し込み及び契約の成立）

本サービスの利用を希望するお客さまは、本規約の内容を承諾したうえ、別途当社が定める方法により、申し込みを行い、当社が本サービスの申し込みを承諾したときに、お客様と当社との間で契約が成立するものとします。

第3条（承諾の条件）

本サービスの申し込みについて、以下各号のいずれかに該当する場合、当社はその申し込みを承諾しない場合があります。お客様は、あらかじめこれを了承するものとします。

- （1）申し込みにあたり、虚偽の申告がある、またはそのおそれがある場合。
- （2）過去に、お客様が、本サービスの利用資格の停止または失効を受けた事がある場合。
- （3）お客様が、当社が提供するサービス提供料金を未納、滞納をした事があるまたはそのおそれがある場合。
- （4）お客様が、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋、またはこれらに準ずる者等反社会的勢力に該当することが判明した場合
- （5）お客様からのお問い合わせ内容が、本サービスと無関係である場合。
- （6）その他、業務の遂行上、または技術上、支障があるまたはそのおそれがある場合。
- （7）法律、法令、または条例に違反する、またはその恐れがある場合。

第4条（本サービスの提供範囲）

ソフトウェアの導入及び最新版への更新作業の支援

ハードウェア及びソフトウェアの操作支援&操作指導

インターネットの接続支援&操作支援

データのバックアップ作業

おたすけ安心サポートよりもより幅広い範囲でサポートいたします。

- (1) パソコン等及び関連機器の接続設定の作業
- (2) 正規のライセンスが付与されているオペレーションシステム（以下、「OS」といいます）及びソフトウェアがプリインストールされている完成品として市販され、メーカーが現在もサポートしていること。
- (3) パソコン等の関連機器は、接続するパソコン等及び OS で稼動が確認されている完成品として市販され、製品メーカーが現在もサポートしている製品であること。
- (4) 付属のマニュアル及び OS に適応したドライバーが用意されているソフトウェア（一般的なアプリケーションソフト）であること。
- (5) 広く一般に知られ、多くの個人ユーザーが日常的に使用しているパソコン等及び関連機器であること。

第5条（本サービス提供料金）

本サービスのサポートメニュー、本サービス提供料金については、当社のホームページに表示するものとします。

- 1 本サービス提供料金のお支払い方法は、当社のホームページに表示するクレジットカード、または各携帯会社の提供するキャリア決済サービスとします。なお、各携帯会社の提供するキャリア決済サービスの利用手数料はお客様の負担とします。
- 2 本サービス提供料金の領収または請求については、クレジットカード会社が発行する領収書、若しくは各携帯会社の提供するキャリア決済サービス会社が発行する請求書とさせていただきます。

第6条（委託）

当社は、本サービスの全部または一部を当社が選定した委託先へ委託できるものとします。

第7条（利用者）

本サービスの提供を受けられるのは、本サービスにご加入されたお客様ご本人様のみとさせていただきます。

第8条（個人情報の取扱い）

当社は、お客様から取得した個人情報を、法令に従って安全に管理し、以下各号のいずれかの利用目的で利用できるものとし、お客様はあらかじめ了承するものとします。

- （１）本サービスの提供のため。
- （２）お客様に有益と思われるサービスの改善及び新サービスの提供を目的としたアンケート調査のため。
- （３）本サービス向上に寄与するための情報提供のため。
- （４）当社が他の事業者から本サービス提供の全部または一部について委託された場合などにおいて、本サービスの適切かつ円滑な遂行のため。
- （５）お客様に有益と思われる当社または他の事業者で取り扱っている商品やサービスに関する情報の提供のため。
- （６）商品、及び本サービス提供料金をクレジットカード、または各携帯会社の提供するキャリア決済サービスで決済することを希望するお客様を対象として、決済処理のため及び、決済に関するお問い合わせに対応するため。
- （７）法的な義務を伴う開示請求に対応するため。
- （８）人の生命、身体又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場合。
- （９）公衆衛生の向上又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場合。
- （１０）国の機関もしくは地方公共団体又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場合。
- （１１）その他当社の事業に付帯・関連する事項のため。
 - 1 当社は、業務を円滑に遂行するために業務を委託し、委託先等第三者に対し個人情報を預託する場合があります。その場合、当社は、委託先等第三者との間で個人情報の取り扱いに関する契約を結ぶなど、適切な監督を行います。
 - 2 お客様が、本サービス提供料金の支払いを各携帯会社の提供するキャリア決済サービスで希望する場合、各携帯会社の提供するキャリア決済サービス会社に対してお客様の電子メールアドレス、クレジットカードの番号、銀行口座、電信送金の決済情報を含む個人情報を提供します。また、各携帯会社の提供するキャリア決済サービス会社から当社に問い合わせがあった場合、当社は、お客様が利用したサービスの内容、支払日、お客様の氏名、住所及び連絡先、購入履歴等の個人情報を提供する場合があります。
 - 3 請求は、当社との請求代行契約に基づき、株式会社 Aster よりご請求させていただきます。
 - 4 当社は、個人情報を適切に取り扱うために、個人情報保護管理者の設置、内部規程の整備、役員及び従業員への教育ならびに適正な内部監査の実施等を通じて、社内体制の継続的強化に努めます。

第9条（お客様による契約解除）

お客様は、本契約の解除を希望されるときは、本サービスのホームページ、または当社指定のメールアドレス、当社コールセンターを通じて申し出ていただくことにより、解除をしていただきます。

第10条（当社による契約解除）

- 1 当社は、天災、戦争、動乱、騒乱等の事変、停電、労働争議、設備等の異常その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがある場合で、やむを得ず、本サービスを提供することがむずかしい場合には、本サービスの提供を中止、または終了することがあります。
- 2 前項の規定により、本サービスの提供の中止、または終了にともない本契約を解除する場合は、当社所定の方法により通知いたします。なお、本サービスの全部または一部の提供の中止、または終了によって生じたお客様、及び第三者の損害、損失、その他の費用の賠償、または保証について、当社は、一切責任を負わないものとします。

第11条（免責）

- 1 当社は、お客様に本サービスの提供する情報等について、当社の故意または重過失による場合を除き、その完全性、正確性、確実性、有用性等を、保証しないものとします。
- 2 損害、損失、その他の費用の賠償または補償をする責任を一切負わないものとします。
本サービスの提供により各種メーカーの無償サポートがうけられなくなった場合、当社の故意または重過失による場合を除き、当社は一切責任を負わないものとします。
- 3 本サービスを提供するにあたり、パソコン等及び関連機器に機密情報が保存されている場合は、当社の説明に基づいてお客様が実施する作業前に、お客様の責任においてデータの消去または、防護措置を実施しているものとし、それをお客様が怠り、機密情報が当社、または第三者に知れたとしても、当社は損害の賠償する責任を一切負わないものとします。
- 4 本サービスの提供には万全の注意を払いますが、精密機械のため不慮の事故が発生する可能性があります。お客様が、パソコン等及び関連機器に保存されているお客様のデータの消失等に備えて、当社から本サービスの提供を受ける前にあらかじめ、お客様責任においてバックアップを取るものとし、それをお客様が怠り、お客様、及び第三者に損害を与えたとしても、当社の故意または重過失による場合を除き、当社は賠償する責任を一切負わないものとします。
- 5 以下各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合には、本サービス提供中であっても、本サービス提供を中止、または終了する事ができることを、お客様は、あらかじめ了承するものとします。

- (1) 本サービス以外の作業を要請された場合。

- (2) 違法コピー、または著作権法違反となる行為を要求された場合。
- (3) 本サービスを違法な目的で利用するおそれがあると当社が判断した場合。
- (4) 法令、本規約若しくは公序良俗に反する行為、または当社若しくは第三者の名誉及び信用を毀損する行為、または不利益を与える行為を目的として本サービスを利用するおそれがあると当社が判断した場合
- (5) 当社に対する利用料金の未納または支払いを怠るおそれがある場合。
- (6) パソコン等及び関連機器が致命的な不具合により正常に動作しない場合。
- (7) パソコン等及び関連機器が改造されている場合。
- (8) パソコン等及び関連機器及びソフトウェアでパスワードが働いており、お客様ご自身がパスワードの解除が出来ない場合。

第12条（禁止行為）

お客様は、以下の行為を当社に対して行わないものとします。以下各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合には、当社はその時点で催告その他の手続を要しないで直ちに本契約を解除させていただきます。

- (1) 本規約に違反、またはそのおそれがある行為。
- (2) 法令、本規約若しくは公序良俗に反する行為、若しくは当社及び第三者の信用を毀損する行為、若しくは当社及び第三者に不利益を与える行為を目的として本サービスを利用するまたはそのおそれがある行為。
- (3) 当社のコールセンタースタッフに対して、お客様が、名誉毀損若しくはプライバシーの侵害、誹謗中傷その他不利益を与える行為、またはそのおそれがある行為。
- (4) 本サービスその他の当社の事業活動を妨げる行為。

前項のいずれかの行為をお客様が行ったことにより、当社が損害を被った場合、当社の故意または重過失による場合を除き、お客様は当社に対しその損害を賠償をする責任があることをあらかじめ了承するものとします。

第13条（当社の損害賠償責任）

本サービスの提供に当たって契約者に損害が生じた場合、当社は当社に故意または重過失があった場合に限り、お客様に対し、損害賠償責任を負います。ただし、当社が賠償する損害額は、当該損害の直接の原因となった本サービスの利用料金相当額を限度とします。

第14条（本規約の変更）

当社は、当社所定の方法により、お客様の了承を得ることなく、本約款を変更できるものとします。

当社が本規約を変更する場合には、当社が別途定める方法にて、効力発生日までに相当の期間を定めて事前に本規約を変更する旨及び本規約の変更内容を周知するものといたします。

変更後の本規約の効力は、効力発生日あるいは当社がインターネット上に変更後の本規約を掲示した時点に生じるものとします。

第15条（協議事項及び管轄裁判所）

- 1 本サービスに関して会員と当社の間で紛争が生じた場合には、当事者間で誠意をもって協議するものとします。
- 2 本規約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する。

付 則

本約款は、本サービスのサービス開始日から効力を発するものとします。