

さすがねっと Sプラン リモートサポートに関する利用規約

大阪ガス株式会社

「さすがねっと Sプラン リモートサポート」（以下「本サービス」といいます）は、大阪ガス株式会社（以下「当社」といいます）が運営するサービスであり、本サービスの利用を希望されるさすがねっと Sプラン契約者が申込みを行い、当社がこれを承諾した場合にご利用いただけます。本サービスをご利用いただく方（以下「利用者」といいます）は、「さすがねっと Sプラン リモートサポートに関する利用規約」（以下「本規約」といいます）を必ずお読みのうえ、ご同意下さい。

第1条 （定義）

本規約における用語を以下の通り定義します。

- (1) 「本ソフトウェア」とは、当社がモビドアーズ株式会社及びRSUPPORT株式会社から提供を受ける「RemoteCall」と称するソフトウェア、並びにファインテクノロジー株式会社及びTeamViewer GmbHから提供を受ける「TeamViewer」と称するソフトウェアをいいます。
- (2) 「本サーバー」とは、本ソフトウェアのうち「RemoteCall」と称するソフトウェアが格納されているモビドアーズ株式会社及びRSUPPORT株式会社、並びに「TeamViewer」と称するソフトウェアが格納されているTeamViewer GmbHの記憶装置をいいます。
- (3) 「利用者端末」とは、利用者のパーソナルコンピュータをいいます。
- (4) 「電話サポートサービス」とは、利用者からの電話による、利用者端末若しくは当社が提供する機器に関する問い合わせ又は利用者端末と利用者端末に接続可能なレコーダー機器、ゲーム機器等の家電機器との連携等に関する問い合わせ、その他のインターネット全般に関する問い合わせ等に対して、障害の復旧方法又は設定の方法等を提供する有償のサービスをいいます。
- (5) 「リモートサポートサービス」とは、本ソフトウェアを用いて、利用者の利用者端末に表示されている内容を当社のオペレーターのパーソナルコンピュータに表示した上で利用者端末を遠隔操作し、利用者端末の障害復旧又は設定等を支援する有償のサービスをいいます。

第2条 （本サービス）

1. 本サービスは、利用者に対して、本サービス用の電話番号を通知することにより、電話サポートサービス及びリモートサポートサービスを日本語にて提供する、当社が別途定める営業時間内において利用できる日本国内におけるサービスです。
2. 本サービスの利用契約は、本サービスの利用を希望するさすがねっと Sプラン契約者が本規約に同意のうえ、当社が別途定める手続に従って本サービスへ申込みを行い、当社が当該申込みを承諾した時点をもって成立するものとします。
3. 本サービスの利用契約は、利用者が、当社が別途定める手続に従い本サービスの利用の終了を申し入れ、当社がそれを承諾し解約手続きが完了した日をもって解約されるものとします。
4. 本サービスの内容、本サービスを利用するために必要なシステムの動作条件、その他必要な条件については、別途当社が定める本サービスに関する諸規定により、利用者に提示されるものとし、利用者は、本規約に加え、さすがねっと Sプラン各種サービス会員規約本則及び当該諸規定に従い本サービスを利用するものとします。
5. 当社は、民法第548条の4の規定により、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容相当性、その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるときは、本規約を変更できるものとします。

第3条 （利用料金）

1. 利用者は、本サービスの月額の利用料金（以下「月額料金」といいます）として、500円（税込550円）を支払うものとします。なお、月額料金は、さすがねっと Sプランの料金等の取扱いに準じて扱います。
2. 月額料金は、月毎に定められるものとし、さすがねっと Sプランの提供開始前に申込みいただいた場合はさすがねっと Sプランの提供が開始された日の属する月から、さすがねっと Sプランの提供中に申込みいただいた場合は当社が申込みを承諾した日の属する月から発生するものとします。

なお、本サービスの利用契約が成立した日が当該月の中途であった場合でも、当該月における月額料金の日割り計算は行わないものとします。

3. 本サービスの解約日の属する月の利用料金は、月額料金をお支払いいただくものとし、日割り計算は行わないものとします。

第4条 (承諾事項)

利用者は、本サービスの利用につき、以下の点をあらかじめ承諾するものとします。

- (1) 電話サポートサービスにおける電話での会話が保存されること及び当社が指定する期間の経過後に保存された会話が削除されること。
- (2) リモートサポートサービスの提供状況が電子データとして本サーバーに保存される場合があること及び当社が指定する期間の経過後に当該電子データが削除されること。
- (3) 当社が指定する期間の経過前の第1号に定める会話記録及び前号に定める電子データの削除義務を当社が負わないこと及び利用者から削除を要求できないこと。
- (4) 当社の本サービスに関する業務の委託先である株式会社プレステージ・インターナショナルが、本サービスの提供に必要な範囲で利用者の個人情報を取り扱うこと。
- (5) 利用者の責に帰すべき事由により、電話サポートサービス又はリモートサポートサービスの利用が途中で中断又は中止された場合であっても、各サポートサービスに相応する利用料金が発生すること。
- (6) 利用者からの問い合わせの内容によって本サービスを利用することができない場合があること。
- (7) 利用者が、過度に頻繁に問合せを行い、又は電話サポートサービス若しくはリモートサポートサービスの提供時間を故意に延伸する等、当社が、当社の業務の遂行に支障を及ぼすと合理的に判断した場合には、利用者の本サービス利用資格を失効させる場合があること。
- (8) 本サービスを利用する場合の通信費等（利用者端末から本サーバーへアクセスする場合の通信費も含むがこれに限られない）は利用者自らが負担すること。
- (9) 本サービスを利用するために必要な通信機器、通信回線、その他の環境が整備されていること。
- (10) 本サービスを利用しても利用者端末の障害や設定等の問題が解決しない場合があること。
- (11) 利用者端末に保存されている利用者のデータの消失、毀損等につき、それらが当社の故意又は重過失により生じたものでない場合、当社が一切責任を負わないこと。

第5条 (利用者の責任)

1. 利用者は、本サービスの利用に関して一切の責任を負うものとします。
2. 利用者は、本規約、さすガねっとSプラン各種サービス会員規約本則、その他別途当社が定める本サービスに関する諸規定を遵守するものとします。

第6条 (本サービスの中断又は中止等)

1. 当社は、次のいずれかに該当する場合、自らの判断により本サービスの全部又は一部の提供を中断又は中止することができるものとします。
 - (1) 火災、地震、洪水等の天災、戦争、動乱、騒乱等の事変、停電、労働争議、その他の非常事態が発生し、又は発生するおそれがある場合。
 - (2) 本サービスに関連する当社の機器、本ソフトウェア、本サーバー、その他当社、モビドアーズ株式会社及びRSUPPORT株式会社、又はファインテクノロジー株式会社及びTeamViewerが運用又は管理する設備等の保守を定期的に又は緊急に行う場合。
 - (3) 本サービスに関連する当社の機器、本ソフトウェア、本サーバー、その他当社、モビドアーズ株式会社及びRSUPPORT株式会社、又はファインテクノロジー株式会社及びTeamViewerが自ら管理する設備等の異常、故障、障害、その他本サービスを提供できない事由が生じた場合。
2. 当社は、理由の如何を問わず、本サービスの全部又は一部の変更、追加又は廃止ができるものとします。
3. 当社は、前二項の規定により本サービスの全部又は一部の提供を中断、中止又は本サービスの変更、追加又は廃止する場合、自らが適当と判断する方法で事前に利用者に対してその旨を書面若しくは電子メールにて通知又は本サービスのホームページ上で告知するものとします。ただし、緊急

の場合、当社は、かかる通知又は告知を行うことなく、本サービスの全部又は一部の提供を中断、中止又は本サービスの変更、追加、廃止することができるものとします。

4. 当社は、本条第一項及び第二項の規定により本サービスの全部又は一部の提供の中断、中止又は本サービスの変更、追加又は廃止によって生じた利用者及び第三者の損害につき、一切責任を負わないものとします。

第7条 (免責)

本サービスに関して当社が負う損害賠償責任は、利用者から受領する月額料金1ヶ月分を上限とします。ただし、当社の故意又は重大な過失により利用者に損害が生じた場合には、この限りではありません（利用者が法人及び個人事業主の場合を除く）。なお、当社の責に帰すべからざる事由から生じた損害については、当社は一切の損害賠償義務を負わないものとします。

附則

本規約は2025年2月4日から実施します。