

# スマホ安心サポート利用規約

## 第1条 (サービスの内容)

本サービスは株式会社オブティムのスマホ安心サポートがご利用できるサービスです。

## 第2条 (規約の適用)

株式会社 QTnet (以下「当社」といいます。)は、このスマホ安心サポート利用規約 (以下「本規約」といいます。)により、本サービスを提供します。

## 第3条 (定義)

本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
1 本サービス	電話回線、遠隔操作ツール又は専用ツール等を通じて別紙に定める機器及びソフトウェア (以下「対象機器等」といいます。) の設定サポートや操作方法の説明、対象機器の遠隔ロック・ワイプ又は設定バックアップ等を行うサービス (別紙に定めるサポート範囲に限ります。)
2 利用契約	本規約に基づき当社から本サービスの提供を受けるための契約
3 契約者	当社と利用契約を締結している者
4 遠隔サポートセンター	当社の委託により本サービスに関する業務を行う者の事業所

## 第4条 (契約の単位)

当社は、QT モバイルサービス契約 1 ごとに最大 10 の利用契約を締結します。

## 第5条 (申込みの方法)

利用契約の申込みは、当社所定の方法により行っていただきます。

## 第6条 (申込みの承諾)

- 当社は、利用契約の申込みがあったときは、受け付けた順序に従って承諾します。
- 前項の規定にかかわらず、当社は、業務上の都合により、その申込みの承諾を延期することがあります。
- 前 2 項の規定にかかわらず、当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、その申込みを承諾しないことがあります。
  - 申込内容に虚偽事項、誤記又は記入漏れがあるとき。
  - 利用契約の申込みをした者が、本規約により生じる債務の支払いを怠るおそれがあるとき。
  - 利用契約の申込みをした者が本規約に違反したことがあるとき。
  - 利用契約の申込みをした者が指定した会員契約に通常料金契約が属していないとき。
  - その他当社の業務の遂行上支障があるとき。
- 利用契約は、本サービス提供会社より、当社が指定する方法にて、本サービスをご利用いただくために必要な情報(会員確認のためのコード、本サービス専用電話番号等)の通知を行った時点で成立するものとします。

## 第7条 (本サービス及び提携サービスの利用)

- 契約者は、本サービス及び提携サービスを利用しようとするときは、当社の指定する電話番号に架電することにより遠隔サポートセンターへ申し出ていただきます。
- 遠隔サポートセンターの対応時間は、午前 9 時から午後 9 時までの間とします。
- 提携サービスの提供の可否及びその提供条件については、提携サービス利用規約の定めに従っていただきます。

## 第8条 (利用契約に基づく権利の譲渡の禁止)

契約者が利用契約に基づいて本サービスの提供を受ける権利は、第三者へ譲渡することができません。

## 第9条 (契約者が行う利用契約の解除)

契約者は、利用契約を解除しようとするときは、当社所定の方法により、そのことをあらかじめ当社に通知していただきます。この場合、利用契約は、当社にその通知が到達した日を含む料金月の末日をもって終了します。

#### 第 10 条 （当社が行う利用契約の解除）

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合は、契約者に対し何ら催告等を行うことなく、その利用契約を解除できるものとします。
  - (1) 契約者が本規約に違反したと当社が判断したとき。
  - (2) その他利用契約を継続することが不相当と当社が判断したとき。
2. 当社は、前項の措置により契約者に生じた損害等について、一切の責任を負わないものとします。

#### 第 11 条 （利用契約の終了）

1. 利用契約は、前 2 条によるほか、次の各号のいずれかに該当した場合は、その事象が発生した日を含む料金月の末日をもって終了するものとします。
  - (1) QT モバイルサービス契約が終了したとき。
  - (2) QT モバイルサービス契約に属する通常料金契約がなくなったとき。
2. 当社は、前項の措置により契約者に生じた損害等について、一切の責任を負わないものとします。

#### 第 12 条 （利用料金の支払義務）

1. 契約者は、利用契約が成立した日を含む料金月（その会員契約の下で初めて成立した利用契約にあつては、その翌々料金月とします。）から起算してその利用契約が終了した日を含む料金月までの期間について、当社の定める利用料金を支払っていただきます。なお、利用料金の日割りは行いません。
2. 提携サービスの利用に係る料金等は、提携サービス利用規約の定めに従っていただきます。

#### 第 13 条 （利用料金の支払い）

1. 当社は、本規約に別段の定めがない限り、利用料金の減額及び免除並びに受領済みの利用料金の返金を行いません。
2. 契約者は、当社の定める方法に従って利用料金を支払っていただきます。

#### 第 14 条 （除外事項）

当社は、次の各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合には、別紙の定めにかかわらず、本サービスの全部又は一部の提供を行わないものとし、それが当社の責めに帰すべき事由によるいかに関わらず、その一切の責任を負わないものとします。

- (1) 契約者の協力が得られず、本サービスの提供が困難となる時。
- (2) 他人の財産、プライバシー、著作権若しくは肖像権その他の権利を侵害する行為又はそのおそれのある行為を要求されたとき。
- (3) 不正アクセスに該当する行為、犯罪行為又はそれを誘発若しくは扇動する行為、又は公序良俗に反する行為その他当社が不適切と判断する行為を要求されたとき。
- (4) 契約者から要求された作業の遂行に必要な第三者の同意が得られていないとき。
- (5) クレジットカード番号又は銀行口座番号等の顧客情報の入力を伴う作業を要求されたとき。
- (6) 天災、災害又は事故等の非常事態により本サービスの遂行が著しく困難となったとき。
- (7) 本サービスの用に供する建物、電気、通信回線又はサーバーその他の設備の保守又は工事その他やむを得ない事由があるとき。
- (8) 本サービスの提供に必要な機器又はソフトウェアが不具合等により停止したとき。
- (9) 本サービスの提供に利用している電気通信サービスが中断又は中止されたとき。
- (10) その他契約者の責めに帰すべき事由により本サービスの提供が困難となる時。

#### 第 15 条 （免責）

1. 当社は、本サービスの提供に関連して契約者が被った損害等について、一切の責任を負わないものとします。
2. 当社は、本サービスの提供をもって、契約者の問題・課題の完全な解決を保証するものではありません。たとえ解決ができなかったとしても、利用料金の返還等を行いません。

3. 当社は、問合せの内容又は対象機器の種類によっては、別紙に定めるサポート範囲であっても対応できない場合があります。
4. 当社は、問合せの内容又は対象機器等の種類によっては、対象機器等を提供する事業者のホームページを紹介することや契約者自身で当該事業者と直接問い合わせよう要請することに留める場合があります。
5. 対象機器等に契約者の機密情報を含む一切の情報が保存されていた場合、本サービスの提供前に契約者が自らの責任において、それらの情報の複製その他の保護措置又は消去を実施するものとし、当社は、それらの情報の取扱いに関して一切の責任を負いません。
6. 当サービス窓口は、契約者からの問合せを遅滞なく受け付けることを保証するものではありません。問い合わせ窓口で電話が集中している場合は、お電話がつながりにくい場合があります。

## 第16条（情報の収集と利用）

1. 本サービスの利用に際して、契約者には、当社が下記の目的のために本サービスの各ソフトウェアが情報を収集・利用することに同意頂く必要があります。契約者が本規約を確認し、本サービスの利用を開始した時点で、契約者は下記情報の収集・利用に同意するものとします。

### ① 取得情報

本サービスは、以下の情報を取得し、契約者の端末上、もしくはサーバーに保存することがあります。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. 契約者の端末を特定する情報
- ii. 契約者が登録された本サービスで利用する合言葉
- iii. 各ソフトウェア自体の動作ログ
- iv. 端末の機種情報
- v. 端末の位置情報
- vi. 電話番号
- vii. IPアドレス
- viii. その他、本サービス・各ソフトウェア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. 各ソフトウェアによる契約者への本サービスの提供、ご質問への回答のための折り返し電話
  - ii. 本サービス内容・各ソフトウェアの改善
  - iii. 当社・サービス提供会社と契約者とのコミュニケーション
  - iv. 当社・サービス提供会社から契約者への、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. 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。

- ① 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。
- ② 開示することが、身体へ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。）。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 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。）。
- ⑥ 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。

4. 契約者は、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、本サービスの各ソフトウェアの機能の一部が利用できなくなることがあります。なお、本サービスは契約者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、本サービスの各ソフトウェア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17条（個人情報の取扱い）

当社のプライバシーポリシー（<http://www.qtnet.co.jp/privacy/>）をご参照ください。

#### 第18条（準拠法）

本規約に関する準拠法は日本法とします。

#### 第19条（専属的合意管轄裁判所）

本規約、利用契約および本サービスに関する一切の紛争については、福岡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。

#### 第20条（その他の提供条件）

スマホ安心サポートに関するその他の提供条件（アプリケーションの利用等）については、株式会社オプティムの定めるスマホ安心サポート利用規約に準じます。

### 1. 電話サポート

サポート対象機器	スマートフォン (Android、iOS)
	タブレット (Android、iOS)

※メーカーで公開されている情報の範囲の中で対応いたします。

サポート内容(例)

スマートフォン・タブレットの使い方	Web ブラウザ	各種設定/トラブルシュート
	メール	各種設定/トラブルシュート
	その他操作方法について	

### 2. 遠隔操作ツールを用いたリモートサポート

サポート対象機器	スマートフォン (Android)
	タブレット (Android)

※メーカーで公開されている情報の範囲の中で対応いたします。

※対象機種については、下記 URL を参照ください。

<http://www.optim.co.jp/products-detail/device/3619>

### 3. 遠隔ロック・ワイプ、設定バックアップ

サポート対象機器	スマートフォン (Android)
	タブレット (Android)

※遠隔ロック・ワイプ、設定バックアップをご利用いただくためには、予め契約者ご利用の端末へ安心サポートアプリをインストールいただく必要があります。

※安心サポートアプリをご利用いただける端末は、下記 URL の対応端末一覧をご参照ください。

<http://www.optim.co.jp/products-detail/device/14218>

※契約者ご利用の端末の電源が OFF の場合や、電波状況が悪い場合は、遠隔ロック・ワイプは実施できません。

※遠隔ロック・ワイプは、本人確認後、実施させていただきます。(事前に本人確認用の情報を登録いただきます。)

※遠隔ロック・ワイプは、本人確認ができない場合、遠隔ロック・ワイプはご利用いただけません。

以上

### 附 則

#### (実施期日)

この約款は、2015年8月3日から実施します。

#### (実施期日)

この約款は、2017年7月1日から実施します。