まるごとビジネスサポートサービス利用規約

NTT ドコモビジネス株式会社（以下「当社」といいます）は、この「まるごとビジネスサポートサービス利用規約」（以下「本規約」といいます）を定め、これにより「まるごとビジネスサポートサービス」（以下「本サービス」といいます）を提供します。

第１条（本規約の適用）

1. 本規約は、本サービスの利用に関する当社との一切の関係に適用されます。本規約の内容にご同意いただけない場合、本サービスにお申込みいただくことはできません。なお、所属団体を代表して本サービスの利用をお申込みされる方（本規約に同意し、本サービスを利用する法人を「契約者」といいます。）は、本規約の内容につき、契約者に所属する役員、従業員、又は管理下に置かれた委託先の従業員等、契約者が本サービスを利用することを認めた者（以下「利用者」といいます。）に対して説明し、同意を得たうえで本サービスを利用させるものとします。なお、契約者は利用者が本サービスを適正に利用するよう管理監督しなければならないものとします。
2. 当社は、利用者による本サービスの利用及び本規約の違反を契約者によるものとみなし、本規約に基づき対応するものとします。なお、契約者は利用者が本サービスを適正に利用するよう管理監督しなければならないものとします。
3. 当社は、利用者による本サービスの利用及び本規約の違反を契約者によるものとみなし、本規約に基づき対応するものとします。

第２条（本規約の内容の変更）

1. 当社は、次に掲げる場合、当社が適当と判断する方法により予め契約者にその旨を周知又は通知することにより、本規約（本規約に基づき当社が別途定める条件等を含み、以下同じとします）の内容を変更できるものとします。この場合、当社所定の効力発生日をもって、変更後の本規約が適用されるものとします。
   (1) 本規約の変更が、契約者の一般の利益に適合するとき。
   (2) 本規約の変更が、本契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の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。

第３条（用語の定義）

本規約で使用する用語の定義については、次の各号に定めるとおりとします。

(1) 本契約
本規約に基づいて当社と契約者との間で締結される、本サービスの提供に係る契約をいいます。

(2) ユーザ

契約者と利用者を総称してユーザといいます。

(3) 当社オペレータ

当社が、第6条に定める本契約における各業務、役務を提供する際に、契約者に対し、電話にて応対させていただくオペレータをいいます。

(4) 訪問スタッフ

本サービスを実施し、また契約者のご登録住所（(11) で定義します）又はご申告住所（(12) で定義します）に訪問する当社又は当社の業務委託先の従業員をいいます。

(5) 本ソフトウェア

第6条に定めるオペレータサポートを実現するためオペレータの PC と契約者の各種の機器を接続し、契約者のデバイスと画面共有・遠隔操作ができるツールをいいます。

(6) リモートサポートアプリ

オペレータサポートの提供において、当社オペレータが対象スマホ等（(7) で定義します）を遠隔で操作するために必要となるアプリケーションソフトウェアであって、当社が別途指定するものをいいます。

(7) 対象スマホ等

本サービスのうち、リモートサポートアプリを利用できる端末として、当社が別途指定するスマートフォン、タブレット、iPhone、iPad 等の機器をいいます。

(8) 対象機器

パソコン、パソコン周辺機器、テレビ、ルーター等、インターネットに接続して通信を行うことができる機器のうち、当社が別途指定する機器をいいます。

(9) まるごとビジネスサポートセンター

本サービスにおける電話受付による窓口をいいます。

(10) 接続番号

リモートサポート機能及びリモートサポートアプリを利用したサポートを実施するにあたり、本ソフトウェアより払い出される番号をいいます。

(11) ご登録住所

本サービスにおける訪問スタッフによる訪問場所として、契約者にご指定いただく住所をいいます。ご登録住所は、原則、契約者からお申込時にご申告いただいた契約者住所とします。

(12) ご申告住所

本サービスにおける訪問スタッフによる訪問場所としてご登録住所以外に契約者が指定した場所であって、かつ当社が訪問可能な場所として別途通知した住所をいいます。

(13)基本プラン

次号以降に定めるドコモビジネスパッケージ専用プラン、ビジネスプラス専用プラン、ビジネスマホパック ONE 専用プラン以外のプランをいいます。

(14)ドコモビジネスパッケージ専用プラン

本サービスと併せて、別途、ビジネスプラス利用規約に基づくビジネスプラスを契約する場合、ドコモビジネスパッケージ専用プランが適用となります。ドコモビジネスパッケージ専用プランとは、ドコモビジネスパッケージにおいて、適用される本サービスのプランを指します。ドコモビジネスパッケージ専用プランは、ドコモビジネスパッケージの申込みをする場合のみ適用とし、ドコモビジネスパッケージ専用プラン単体での申込みは不可となります。なお、ドコモビジネスパッケージ専用プランは、IT 資産管理 by ジョーシス及びセキュリティ相談は申込めません。

(15)ビジネスプラス専用プラン

本サービスと併せて、別途、ビジネスプラス利用規約に基づくビジネスプラスを契約する場合、ビジネスプラス専用プランが適用となります。ビジネスプラス専用プランは、ビジネスプラスの申込みをする場合のみ適用とし、ビジネスプラス専用プラン単体での申込みは不可となります。なお、ビジネスプラス専用プランは、IT 資産管理 by ジョーシス及びセキュリティ相談は申込めません。

(16)ビジネスマホパック ONE 専用プラン

本サービスと併せて、別途、ビジネスマホパック ONE に係る提供条件特約書（以下、「特約書」といいます）に基づく契約をする場合、ビジネスマホパック ONE サービスが適用となります。ビジネスマホパック ONE 専用プランとは、ビジネスマホパック ONE サービスにおいて、適用される本サービスのプランを指します。ビジネスマホパック ONE 専用プランは、ビジネスマホパック ONE サービスの申込をする場合のみ適用とし、ビジネスマホパック ONE 専用プラン単体での申込は不可となります。本規約の定めと特約書の定めが異なる場合、特約書の定めを優先して適用するものとします。なお、ビジネスマホパック ONE 専用プランは、IT 資産管理 by ジョーシスおよびセキュリティ相談は申込めません。

(17)IT 資産管理 by ジョーシス

当社がジョーシス株式会社から提供を受けて、本サービスのオプションサービスとして、契約者に提供する IT デバイスおよび SaaS アカウント情報を統合的に管理するサービス

(18)セキュリティ相談

本サービスのオプションサービスとして、契約者に提供するセキュリティサービス

第４条（ビジネス d アカウント等）

1. 本サービスの利用には、株式会社ＮＴＴドコモ（以下「ＮＴＴドコモ」といいます。）が別途定めるビジネス d アカウント規約（以下「ビジネス d アカウント規約」といいます。）に基づきＮＴＴドコモが発行した ID 及びパスワード（以下総称して「ビジネス d アカウント等」といいます。）が必要です。ビジネス d アカウント等の取扱いに関する条件は、ビジネス d アカウント規約に定めるところによります。
2. 契約者がビジネス d アカウントを削除した場合は本サービスの利用ができなくなるものとします。
3. ドコモビジネスパッケージ専用プラン及びビジネスプラス専用プランにおいて、本条は適用されないものとします。

第５条（利用契約の成立）

1. 本サービスの申込みを希望する者（以下「申込者」といいます。）は、本規約の内容に同意のうえ、当社が指定する手順に従い利用契約（以下、「本契約」といいます。）の申込みを行うものとします。
2. 当社は、申込者に対し、第 1 項の申込みの内容に関する事実を確認するための書類の提示又は提出を求める場合があり、申込者はこれに応じるものとします。
3. 当社は、次の各号に掲げる事項のいずれかに該当すると当社が判断したときは、当該申込者からの申込みを承諾しないことがあります。
   (1) 申込みの内容に不備があり、若しくはその内容が事実に反しているとき、又はそのおそれがあるとき。
   (2) 申込者が第 21 条（禁止事項）の定めに違反するおそれがあるとき。
   (3) 申込者が過去に不正利用等により本契約の解除又は本サービスの提供停止等の措置を受けたことがあるとき。
   (4) 申込者が本規約に定める利用者としての義務を遵守しないおそれがあるとき。
   (5) 申込者が第 39 条（反社会的勢力の排除）の定めに違反するおそれがあるとき。
   (6) ドコモビジネスパッケージ専用プランの申込の場合、ドコモビジネスパッケージの申込がなされていないことを当社が確認したとき。
   (7) ビジネスプラス専用プランの申込の場合、ビジネスプラスの申込がなされていないことを当社が確認したとき。
   (8) ビジネスマホパック ONE 専用プランの申込の場合、ビジネスマホパック ONE サービスの申込がなされていないことを当社が確認したとき。
   (9) 当社の業務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
4. 本契約は、当社が第 1 項に基づく申し込みを承諾し、その申し込み手続きが完了した旨を通知した時点で当該申込者と当社の間に成立するものとします。

第６条（本サービス提供内容）

1. 本サービスの利用にはプランの選択が必要です。各プランの詳細及びオプションサービス（以下「プラン等」といいます）の詳細は当社Ｗｅｂサイトに定めるものとします。プラン等のほか、「修理」、「訪問サポート」、「データ復旧」等のサービス（以下「個別サービス」といいます）をご利用いただけます。
2. 本サービスの問い合わせ回数は、利用者が、本項に定める(1)オペレータサポート、(2)修理、(3)訪問サポート、(4)データ復旧をご利用いただくために、当社オペレータへ問い合わせした相談課題の数となります。ただし、以下は問い合わせ回数に含まれないものとします。
   ① 同一の対象機器、対象スマホ、対象サービスに関して当社オペレータへ同時に問い合わせをした複数の相談課題
   ② 同一利用者からの同一相談課題において「オペレータサポート」をご利用いただいた中で、同時にお申し込みいただいた「修理」、「訪問サポート」、「データ復旧」のご利用のお申し出
   ③ 初回問い合わせ日から起算して５日以内の同一利用者からの同一相談課題
3. 本サービスは、以下の業務又は役務を提供することを内容とします。なお、各業務又は役務の詳細、提供条件、免責事項、例外事項等は次条以降に定めるものとします。
   (1) オペレータサポート
   当社オペレータが、電話（コールセンターサポート）、又は電話及び本ソフトウェア又はリモートサポートアプリ（リモートサポート）により、以下の機能を提供することにより、対象機器及び対象スマホ等の他、当社が指定するサービス （当社以外の第三者が提供するサービス、ソフトウェア等を含み、以下「対象サービス」といいます）等の設定・操作について、契約者が抱える問題・課題（以下「相談課題」といいます）の解決方法の説明、対象機器、対象スマホ等及び対象サービスの操作・設定等のサポートを行うものです。なお、リモートサポートをご利用いただくにあたり、あらかじめ本ソフトウェア又はリモートサポートアプリが動作する条件を満たした対象スマホ等及び対象機器をご準備いただく必要があります。また、この場合における対象機器は主にパソコンを指し、その詳細は別途定めるものとします。
      ① 当社オペレータが遠隔で対象機器及び/又は対象スマホ等の画面を参照する機能。
      ② 当社オペレータが遠隔で対象機器及び/又は対象スマホ等、対象サービスの操作・設定を行う機能。
      ③ 当社オペレータが遠隔で対象機器の画面に図形を描画し、契約者の操作を案内する機能。
   (2) 修理
   当社が、対象機器の故障修理を有償で行うこと又は対象機器を製造したメーカー

（以下「製造メーカー」といいます）へ修理のお取次ぎを行うものです。この場合において、当社は利用者に対し、電話によるヒアリングを行う、又は訪問スタッフがご登録住所又はご申告住所にお伺いして対象機器の診断を行うことにより、当社（当社委託先を含む）による修理の実施又は製造メーカーへの取次ぎの要否を判断するものとします。なお、当社が製造メーカーによる修理が適切であると判断した場合、当社はユーザに対しその旨を通知のうえ、製造メーカーへ当該対象機器の修理の取次ぎを行うものとします。

(3) 訪問サポート

訪問スタッフが契約者のご登録住所又はご申告住所にお伺いし、対象機器又は対象サービスの初期設定・ネットワーク接続・基本操作・利用方法の説明や故障診断等を行うものです。

(4) データ復旧

対象機器のうち、当社が指定した機器に記録等されていた画像、文書等の各種データ（以下「対象データ」といいます）の復旧、復元（以下「復旧等」といいます）作業を行うものです。復旧等した対象データは、当社が指定した電磁的記録媒体に記録して返却するものとします。

(5) 故障受付・切り分け

ドコモビジネスパッケージ専用プラン又はビジネスプラス専用プランの場合、ドコモビジネスパッケージ又はビジネスプラスの対象サービスの故障受付・切り分けを行います。当社オペレータにて故障受付・切り分けを実施後、必要な場合はドコモビジネスパッケージ又はビジネスプラスの対象サービスの提供者（以下、「ドコモビジネスパッケージ又はビジネスプラスサービス提供者」といいます。）へ問い合わせ、取り次ぎを行います。なお、本号に定める事項は基本プラン及びビジネスマホパック ONE 専用プランにおいては適用されません。

(6) キッティング

ビジネスマホパック ONE 専用プランの場合、ビジネスマホパック ONE サービスで提供される対象のスマートフォン及びその他周辺機器（以下、「対象スマートフォン等機器」といいます）に関し、当社が別途定める仕様に基づきキッティング（以下、「キッティング」といいます）を当社にて実施後、契約者に対して納品を行います。納品後、当社は当社が別途定める方法で、契約者に対するフォローを行います（以下、「フォロー対応」といいます）。

(7) 故障・紛失対応及び返却対応

ビジネスマホパック ONE 専用プランの場合、ユーザに対して、対象スマートフォン等機器に関する故障・紛失及び返却対応を行います。ユーザの対象スマートフォン等機器の故障・紛失に関する問い合わせについて、当社オペレータにて受付後、必要な場合はビジネスマホパック ONE サービスの対象サービスの提供者（そ

の委託先を含む。(以下、「ビジネスマホパック ONE サービス提供者」といいます))へ問い合わせ、取り次ぎ、代替機への交換を行います（以下、「故障・紛失対応」といいます)。また、当社が別途定める方法で、ビジネスマホパック ONE サービスの対象スマートフォン等機器の返却受付を行います（以下、「返却対応」といいます)。なお、本号に定める事項は基本プラン及びドコモビジネスパッケージ専用プラン、ビジネスプラス専用プランにおいては適用されません。

(8) IT 資産管理 by ジョーシス

第 3 条に定める本サービスのオプションサービスとして、ユーザの IT デバイスおよびSaaSアカウント情報を統合的に管理するサービスを提供するものです(但し、「回数無制限プラン（月額プラン)」に限ります)。IT 資産管理 by ジョーシスの提供条件については、ジョーシス株式会社の「ジョーシスサービス利用規約（以下「ジョーシス利用規約」といいます)」の定めに従い当社が IT 資産管理の役務を提供するものとし、ジョーシス利用規約の内容に準じた契約を当社と締結いただきます。ただし、本規約及びジョーシス利用規約の内容に齟齬が生じた場合は、本規約の定めが優先するものとします。なお、「IT 資産管理 by ジョーシス」を本サービスのオプションとして提供する場合、当該オプションは、当社が提供する「IT 資産管理 by ジョーシス」のうち、SaaS マネジメントプランとします。その他のプランまたは機能は含まれません。

(9) セキュリティ相談

本サービスのオプションサービスとして、契約者に提供するセキュリティサービスです。(但し、「回数無制限プラン（月額プラン)」に限ります。)。セキュリティよろず相談、セキュリティヘルスチェックレポート、メールマガジン配信及び情報漏えいリスク診断の各機能を組み合わせた基本メニューに加え、セキュリティヘルスチェックレポートを利用するための専用ソフトウェアを追加の端末へインストールするためのヘルスチェック追加 ID オプションにて構成されます。

4. 契約者は、前項に定める本サービスの各サポート又は役務について、対象機器、対象スマホ等であってもご利用いただけない場合があることを予めご承諾いただきます。
5. 本サービスのご提供可能地域（以下「利用可能地域」といいます）及び契約者が設定するご登録住所又はご申告住所は、全国とします。但し、利用可能地域内であっても、通信環境、交通事情等によっては、本サービスの全部又は一部をご利用いただけない場合があることを契約者は予めご承諾いただきます。
6. 利用者は、本サービスの提供を受けるにあたり、当社が、本契約が締結されていることを確認するために当社オペレータが求める情報をご通知いただく必要があります。なお、当社オペレータが求める情報をご通知いただき、本契約が締結されていることを確認できた場合、当該役務提供の申し出は契約者によりなされたものとみなします。

7. ユーザは、対象機器、まるごとビジネスサポートセンターへの架電に必要となる通信機器及び電気通信回線、並びにこれらに付随して必要となる全ての機器、回線等の準備、設定等を、自己の費用と責任において行うものとします。

第７条（本サービスの提供・実施に関する共通の当社の責任、注意・免責事項等）

1. 利用者は、本サービスの提供を受けるにあたり、当社に対象機器をお引き渡しいただく場合又は訪問スタッフにその操作を委ねる場合、利用者ご自身の責任により、対象機器に記録されているデータ（対象機器へのログイン等に必要なアカウント、パスワードを含む）や設定（以下、総称して「データ等」といいます）の消去、又は、コピー、バックアップを取る等の措置を必要に応じて講じていただく必要があります。当社は、当該データ等が消去されていなかったこと、また対象機器上のデータ等のバックアップを取られていなかったことにつき、利用者又は第三者に損害が生じた場合であっても、一切の責任を負いません。
2. 当社は、対象機器が利用者から当社へ輸送される過程で、当該対象機器が破損、滅失又はデータ等の消去等の事象が発生した場合であっても、責任を負いません。
3. 当社がお預かりした対象機器に、パスワード、ロック、その他セキュリティ措置が施されていた場合、本サービスの提供を受けることができない場合があることを契約者は予めご承諾いただきます。
4. 当社が、本サービスの提供の過程で、対象機器に記録されているデータ等を消去し、又は初期化する場合があることを予めご承諾いただきます。また、対象機器の状態、状況によっては、当社（訪問スタッフ及び製造メーカーを含む）による本サービスの提供の有無にかかわらず、対象機器に記録されているデータ等が消去されてしまう場合があることを契約者は予めご承諾いただきます。
5. 本サービスは、ユーザに対し提供されるものであり、契約者の事業所及びこれに準じた場所でご利用いただくものとします。海外からのご利用はできません。一度に多量の対象機器の設定作業等の場合は、ご対応できない場合があります。
6. 利用者は、本サービスのご利用において、訪問スタッフによるご登録住所又はご申告住所への訪問をキャンセルする場合は、当該訪問日の前日 17 時まで（島しょ部の場合は訪問予定日の 7 日前までとし、以下同様とします）に、当社所定の手続きに従って速やかに当社に通知していただくものとします。利用者が、当社への通知を訪問予定日の前日 17 時以降に行い、本サービスの訪問日時が変更となったとき（本サービスの提供を希望する対象機器又は設定作業等の変更に伴い訪問日時が変更された場合を含む）、又は本サービスの訪問予定日に利用者が不在である等の理由により本サービスの提供ができなかったときは、基本訪問料及び交通費等をお支払いただく場合があるものとします。

7. 前項の定めにかかわらず、利用者は、ご登録住所又はご申告住所が島しょ部の場合には、訪問予定日の 7 日前までに当社への通知を行った場合であっても、当社が当該通知時点において当該訪問のために要する交通費等を負担していた場合は、当該交通費等をお支払いいただく場合があるものとします。
8. 契約者が本サービスの提供を受けたこと、又はその成果等に関連して、第三者に対し損害を与えた場合、契約者は、自己の責任と費用でこれを解決し、当社に如何なる責任も負担しません。
9. 本規約に基づく本サービスの利用中止、利用停止、本契約の終了（本契約の解除を含む)、本サービスの提供終了等、本規約の定めに従った当社の行為によりユーザが損害を被った場合であっても、当社は責任を負いません。
10. 本契約に関連して、サイバーテロ（コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピュータ・システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家又は社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいいます)、自然災害等、不測の事態を原因として発生した被害については、当社は責任を負いません。
11. 当社は、ユーザと他サービスの提供者（ドコモビジネスパッケージ又はビジネスプラスサービス提供者及びビジネスマホパック ONE サービス提供者を含む）又は第三者との間で、本サービスの提供範囲を超えて生じた如何なる紛争について、当社は責任を負いません。
12. 当社は本サービスを現状有姿のまま提供するものとし、明示又は黙示を問わず、本サービスについて、その商品性、正確性、特定目的への適合性、その提供の状態、アクセスの可能性、利用の状態、継続的な提供の状態、内容、性質若しくは得られる情報等が契約者らの希望を満たすこと、故障が生じないこと、発見された不具合が必ず修正されること、得られる情報等が常に正確なものであること、本サービスに関連する設備やデータ（本サービス用設備、料金請求データ等を含みます）が破損しないこと、別紙や関連資料に記載の内容が将来において変わらないことについて、必ずしも保証するものではありません。
13. 当社は、前項の定めの他、本サービスに関して一切の明示又は黙示の保証責任を負わないものとします。

第８条（「オペレータサポート」における当社の責任、提供条件等）

利用者は、以下各号の事項につき予めご承諾いただいたうえでオペレータサポートをご利用いただくものとします。なお、利用者は、まるごとビジネスサポートセンターに架電した際に、当社オペレータに対し、本ソフトウェア又はリモートサポートアプリより払い出される接続番号を通知いただくものとします。

(1) 当社は、一の利用者から電話にて多量のご相談をいただく等して、回線を占有さ

れ、他のユーザに影響を及ぼす場合又はそのおそれがあると当社が判断した場合等、当社が不適切であると判断する行為がなされた場合、電話によるオペレータサポートの全部又は一部を提供しない場合があります。

(2) 当社は、利用者からのお問い合わせを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。

(3) 当社は、オペレータサポートより、相談課題の解決方法の説明等のサポートに努めますが、相談課題の解決方法を提示できること、相談課題を解決すること等を保証するものではなく、ユーザの特定の使用目的への適合性、使用結果の完全性、有用性、的確性、信頼性、即時性等について何ら保証するものではありません。

(4) 対象機器、対象スマホ等及び対象サービスの状態（通信環境、本ソフトウェア又はリモートサポートアプリの動作環境を含む）によっては、当社オペレータが円滑に対象機器又は対象スマホ等の画面の参照又は操作設定等を行うことができず、オペレータサポートのご提供ができない場合があります。

(5) 利用者が、対象機器又は対象スマホ等の OS、対象機器に搭載されたソフトウェアを改変又は編集等している場合は、オペレータサポートをご利用いただけない場合があります。

第９条（「修理」における当社の責任、提供条件等）

ユーザは、以下各号の事項につき予めご承諾いただいたうえで機器修理をお申し込みいただくものとします。

(1) 機器修理を受けた結果、製造メーカーが別途定める当該対象機器に関する保証条件等を満たさなくなる場合等があるものとします。なお、当社が製造メーカーに取り次いだことにより製造メーカーが行った修理については、この限りではなく、当該製造メーカーの定めるところによるものとします。

(2) 対象機器のお預かり後、修理が可能なものについては、当該対象機器が動作する状態でご返却しますが、その後に新たな故障が生じないことを保証するものではありません。

(3) 対象機器の修理完了後、当社が、契約者が予め当社に届け出た連絡先に連絡をしたにもかかわらず、当該対象機器（以下「未引取機器」といいます）をお引き取りいただけない場合は、初めて修理完了の連絡を行った日から起算して 30 日を経過した時点で、ユーザが未引取機器に係る所有権を放棄したものとみなし、当社は未引取機器を処分するものとします。

(4) 当社が、製造メーカーへ修理を取り次ぐ場合、製造メーカーに利用者の個人情報を提供する場合があることを利用者は予めご承諾いただきます。

(5) 当社が、製造メーカーへ修理を取り次ぐ場合、製造メーカーによるご登録住所又はご申告住所への訪問及びその他対象機器の修理に係る一切の費用は、製造メー

カーから直接契約者に請求されるものとします。

(6) 当社は、ユーザと製造メーカー又は第三者との間で修理に関して生じた如何なる紛争について、当社には責任を負いません。

第１０条（「訪問サポート」における当社の責任、提供条件等）

ユーザは、以下各号の事項につき予めご承諾いただいたうえで訪問サポートのご利用をお申し込みいただくものとします。

(1) 訪問サポートは、ご登録住所又はご申告住所として指定された利用可能地域内の事業所又は事業所に準ずる場所でご利用いただけるものとします。

(2) 相談事項によっては、対象機器をお預かりする「修理」として受け付けさせていただく場合があるものとします。

(3) ご登録住所又はご申告住所の住所地や、訪問サポートご利用の混雑状況によっては、利用者のご指定の時間に訪問することができない場合があるものとします。

(4) 利用者は、訪問サポートをご利用いただくにあたり、ご登録住所又はご申告住所に、予め対象機器をご用意いただき、また設定作業等に必要な ID やパスワード等の設定情報、ドライバソフトウェア又はアプリケーションソフトウェア及び操作説明書又は取扱説明書等をご準備いただく必要があります。

(5) 利用者ご自身に対象機器の操作に必要な ID やパスワード等の入力をお願いする場合があるものとします。

(6) 利用者が、訪問サポートの対象機器の正規のライセンス及びプロダクト ID 等を保有していることを保証していただけない場合、訪問サポートをご利用いただくことはできないものとします。

(7) 訪問サポートの提供に必要な当社又は他の事業者が提供するドライバソフトウェア若しくはアプリケーションソフトウェア等の各ライセンス条件等にご同意いただき、また対象機器へのインストール実施のご承諾をお願いする場合があるものとします。

第１１条（「データ復旧」における当社の責任、提供条件等）

ユーザは、以下各号の事項につき予めご承諾いただいたうえでデータ復旧をお申し込みいただくものとします。

(1) 当社は、お預かりした対象機器の対象データを復旧等させるべく最善を尽くしますが、完全な状態での対象データの復旧等をすることを保証するものではありません。

(2) ユーザは、対象データの復旧等を希望する対象機器及びこれに記録された対象データの所有権、著作権又はそれらを正当に利用する権利を保有することを保証していただくものとします。 なお、当社は、対象データの復旧等が成功した場合又

は復旧できなかった場合において、当該対象データの復旧等に起因して、契約者と第三者の間で生じた如何なる紛争について、当社は責任を負いません。

(3) 当社は、復旧のための作業を行う過程において、対象機器を解体する場合があります。対象機器を解体した場合、製造メーカーによる保証を受けることができなくなる場合があるものとします。

(4) 復旧した対象データを格納した電磁的記録媒体は、復旧した対象データの受渡しを唯一の目的とし、その目的のための動作は保証するものとしますが、受渡し以降もユーザのデータ保存用として継続的に使用可能であることを保証するものではありません。

(5) 利用者からご提供いただいた電磁的記録媒体を復旧した対象データの受渡し用に使用する場合、当該媒体に作業中及び記録後に発生する一切の障害、データへの影響等について、当社は責任を負いません。

第１２条（「故障受付・切り分け」における提供条件）

ユーザは、以下各号の事項につき予めご承諾いただいたうえでご利用いただくものとします。

(1) 当社は、ドコモビジネスパッケージ又はビジネスプラスの対象サービスについて、故障を解決するべく最善を尽くしますが、故障復旧することを保証するものではありません。

(2) 当社が、ドコモビジネスパッケージ又はビジネスプラスのサービス提供者へ対応を取り次ぐ場合、ドコモビジネスパッケージ又はビジネスプラスサービス提供者に契約者及び利用者の個人情報を提供する場合があることを利用者は予め承諾いただきます。

(3) 当社が、ドコモビジネスパッケージ又はビジネスプラスサービス提供者へ対応を取り次ぐ場合、サービス提供者によるご登録住所又はご申告住所への訪問及びその他対応に係る一切の費用は、ドコモビジネスパッケージ又はビジネスプラスサービス提供者から直接契約者に請求されるものとします。

第１３条（「キッティング」における提供条件）

ユーザは、以下各号の事項につき予めご承諾いただいたうえでご利用いただくものとします。

(1) 当社は、契約者からのお申し出頂いた内容に基づき、キッティングを実施するものとします。

(2) 当社は、キッティングを完了したうえで、対象スマートフォン等機器をその他当社が定める書面に定める納入場所宛てに、当社所定の条件により送付するものとします。なお、納入日は当社と契約者の間で協議のうえ別途合意するものとします。

(3) 契約者は、前号に従い送付された対象スマートフォン等機器について、フォロー対

応の実施日から起算して５日以内（フォロー対応を行わない場合は、対象スマートフォン等機器の受領日から起算して 7 日以内）に、当社が定める基準に従い検査を行い、当該検査の結果を当社に通知するものとし、合格であった場合は、本通知をもって、キッティング及び対象スマートフォン等機器の納入が完了したものとします。なお、当該期間中に契約者の通知がなされなかった場合は、当該期間の経過をもってキッティング及び対象スマートフォン等機器の納入が完了したものとみなします。

(4) 当社は、キッティングに必要な範囲において、ビジネスマホパック ONE サービス提供者にユーザの個人情報を提供する場合があることをユーザは予め承諾いただきます。

(5) 契約者は、当社が別途設定した期限までにビジネスマホパック ONE サービスを利用するために必要な項目を当社に通知することとし、当該期限を経過して当社が通知を確認できない場合は、当社は、当社が定める設定に基づくキッティングを実施し、対象スマートフォン等機器を納品するものとします。

第１４条（「故障・紛失対応」及び「返却対応」における提供条件）

ユーザは、以下各号の事項につき予めご承諾いただいたうえでご利用いただくものとします。

(1) 当社は、故障・紛失対応及び返却対応に必要な範囲において、ビジネスマホパック ONE サービス提供者にユーザの個人情報を提供する場合があることをユーザは予め承諾いただきます。

(2) 紛失・故障対応において、当社が代替機を契約者に送付した場合、前条に定める方法で納品するものとします。この場合、対象代替機について、当社が定める設定に基づくキッティングを実施します。この場合、フォロー対応は行わないものとします。

(3) 返却対応において、契約者は、別途当社が定める方法で、当社に対象スマートフォン等機器を送付するものとします。

第１５条（「IT 資産管理 by ジョーシス」における提供条件）

1.当社は、契約者による申込みがなされた ID 数に加え、オペレータサポート時に用いるための参照権限のみが付与される ID（以下、「参照用 ID」といいます）として１ID を自動付与します。なお、本サービスの最低契約 ID 数は 30ID となります。

2.申込み時に登録した ID 数が契約期間内に増減した場合、利料料金への適用は契約期間更新後となります。

3.本契約を更新する場合、更新前の契約期間最終月の前月末日時点の登録 ID 数が契約更新後の登録 ID 数となり、それをもとに契約期間更新後の利用料を算出します。

第１６条（契約期間）

1. 本サービスの基本プランの契約期間は、初月の場合、当月末日までとなります（ 例：8 月 15 日から 8 月 31 日まで)。翌月以降の契約期間は、前項に定める契約期間内に第 25 条（契約者による本契約の解除）に定める解約手続きを実施されない場合、自動更新されるものとします。ドコモビジネスパッケージ専用プラン及びビジネスプラス専用プランにおいては、ドコモビジネスパッケージ又はビジネスプラス申込み、別に締結した契約に定める契約期間に従うものとします。また、ビジネスマホパック ONE 専用プランにおいては、特約書に定める契約期間に従うものとします。
2. IT 資産管理 by ジョーシスの契約期間は 1 年間となり、契約成立日から起算した 1 年後の月末日となります（例：2023 年 9 月 26 日契約成立の場合、2024 年 9 月末日までが契約期間。解約可能期間は 2024 年 9 月 1 日～9 月末日までの 1 か月間です。解約のお申し出がない限り、1 年間の契約を自動更新します。その場合は 2024 年 10 月 1 日～2025 年 9 月末日までが次の契約期間となります。)。契約者が IT 資産管理 by ジョーシスの契約期間中に IT 資産管理 by ジョーシスを解約された場合、残存期間相当月数に月額利用料を乗じた額（以下、「途中解約金」といいます）を当社指定の期日までにお支払いいただきます。なお、IT 資産管理 by ジョーシスをご利用いただく間は、本サービスの契約が必要となります。

第１７条（利用料金）

1. 本サービスの各プランの料金（税込み）は以下の各号に定めるとおりです。
   (1) 基本プラン
      ① まるごとビジネスサポート 5 回までプラン：月額 2,200 円
      ② まるごとビジネスサポート 20 回までプラン：月額 3,740 円
      ③ まるごとビジネスサポート　回数無制限プラン：月額 10,000 円
      ①～③いずれも月末締め翌月請求とします。
   (2) ドコモビジネスパッケージ専用プラン
      ドコモビジネスパッケージ専用プラン（※）：月額 13,200 円
      ※本契約とは別の契約にて年額料金での支払いを定めている場合は年額 158,400 円となります。
   (3) ビジネスプラス専用プラン
      ビジネスプラス専用プラン（※）：月額 13,200 円
      ※本契約とは別の契約にて年額料金での支払いを定めている場合は年額 158,400 円となります。
   (4) ビジネスマホパック ONE 専用プラン
      特約書に別途定めるものとします。オプションサービスの料金は以下の通りです。
   (5) 問い合わせ回数 20 回追加(20 回までプラン専用)：3,740 円

① 本オプションは、まるごとビジネスサポート 20 回までプランをご契約した場合のみ、ご利用できます。

② 利用契約の成立日の属する月末締めで翌月請求とします。

(6) IT 資産管理 by ジョーシス：月額 660 円

① 本オプションは、まるごとビジネスサポート 回数無制限プランをご契約した場合のみ、ご利用できます。

② 月額利用料は月次での請求となります。

③ 契約期間内の途中解約は、残月数分に応じた違約金を別途ご請求いたします。（「まるごとビジネスサポート」を解約した時期が『IT 資産管理 by ジョーシス』の契約期間中である場合、『IT 資産管理 by ジョーシス』の途中解約金が発生するものとします。）

④ 違約金のお支払方法は通常と異なります。個別に発行された請求書にてお支払いをお願いいたします。

第１８条（支払方法）

1. 利用料金の支払い方法は、バーコード付き請求書による支払い（銀行振り込み可能）が基本となり、このほかに別途申込手続きをすることでクレジットカード払い又は口座振替を利用することができますが、クレジットカード払い又は口座振替は、申込手続きが完了した翌月の請求から開始します。
2. 利用料金の支払期日は、請求月の末日とします。
3. 当社は、特段の定めがある場合を除き、利用契約が途中で終了した場合であっても契約者が支払った利用料金の返金は行わないものとします。
4. 当社は、利用料金その他の債務（延滞利息を除きます。）について支払期日を経過してもなお契約者から支払いがない場合には、支払期日の翌日から支払の日の前日までの日数について年 14.5%の割合で計算して得た額を延滞利息として請求することができるものとします。
5. ドコモビジネスパッケージ専用プラン及びビジネスプラス専用プランの利用料金は、ビジネスプラス利用規約または別に締結した契約の条件に従い、ビジネスプラスの料金と併せて請求するものとします。
6. ビジネスマホパック ONE 専用プランの利用料金は、特約書の条件に従い、ビジネスマホパック ONE の料金と併せて請求するものとします。

第１９条（通話・通信料）

1. 本契約の申込み又は本サービスのご提供に際し、利用者に発生する通話料及び通信料は、契約者のご負担とします。
2. 前項の定めにかかわらず、利用者が、まるごとビジネスサポートセンターの電話番号と

して当社が指定した電話番号に架電する場合の通話料については、一部の通信事業者が提供する IP 電話から架電する場合を除き、無料とします。

第２０条（権利譲渡）

契約者は、本サービス利用規約に基づき当社に対して有する権利又は当社に対して負う義務の全部又は一部を第三者に譲渡し、承継させ、又は担保に供することはできません。ただし当社が譲渡を承認した場合はこの限りではありません。

第２１条（禁止事項）

1. 契約者は、本サービスの利用にあたって次の各号に該当する行為を行ってはならないものとします。
   (1) 当社若しくは第三者の著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権等の知的財産権、プライバシーその他の権利若しくは利益を侵害する行為、又はそれらのおそれのある行為
   (2) 公序良俗に反する行為若しくは公序良俗に反する情報を第三者に提供する行為、又はそれらのおそれのある行為
   (3) 犯罪的行為、犯罪的行為に結びつく行為若しくは法令に違反する行為、又はそれらのおそれのある行為
   (4) 事実に反する情報又はそのおそれのある情報を提供する行為
   (5) 当社若しくは第三者の名誉若しくは信用を毀損する行為、又はそれらのおそれのある行為
   (6) 本サービスに係る設備に対して過度な負担を与える行為、当社による本サービスの提供を不能にする行為その他当社による本サービスの提供に支障を与え、若しくはその運営を妨げる行為、又はそれらのおそれのある行為
   (7) コンピュータウイルス等有害なプログラムを、本サービスを通じて、若しくは本サービスに関連して使用し、若しくは提供する行為、又はそれらのおそれのある行為
   (8) ビジネスｄアカウント等を不正に使用する行為
   (9) 本サービスについて、複製、公衆送信（自動公衆送信の場合にあっては、送信可能化を含みます。）、伝達、譲渡、貸与、変形、翻案等の利用を行うなど、本サービスを第 37 条（知的財産権等）に定める範囲を超えて利用し、又は使用する行為
   (10) 本サービスについて、改変若しくは改ざんを行い、又は逆コンパイル、逆アセンブル等のリバースエンジニアリング（主に、内容を解析して、人間が読み取り可能な形に変換することを指します。）を行う行為
   (11) 本サービスに付されている著作権表示その他の権利表示を除去し、又は変更する行為

(12) 本サービスの一部又は全部を、直接又は間接を問わず、単体若しくはシステムの一部として、原子力関連装置の直接制御、航空管制若しくは大量輸送機関での管制、生命維持装置、武器及び武器製造関連等を含む高度な安全性や信頼性を必要とする用途のために利用しないこと

(13) 本サービスによりアクセス可能な当社または第三者のデータの改ざん、消去等を行う行為

(14) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為

(15) 本人の同意を得ることなく、または詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為

(16) ユーザ以外の第三者（本契約者のグループ会社、関係会社及びその従業員も含みますがこれらに限られません）が保有し、利用している対象機器、対象スマホ等について本サービスを実施させる行為。

(17) 営利目的で本サービスを第三者に提供し又は提供させる行為。

(18) 本ソフトウェア及びリモートサポートアプリの各使用条件に違反する行為。

(19) オペレータサポートの提供を受けている時に、以下のいずれかに該当する画像、映像又は文字を対象機器の画面に表示する又は当社オペレータに表示させる行為。

（ア）人の身体の全部又は一部が露出した画像又は映像その他性的表現が含まれるもの。

（イ）人や動物の殺害又は虐待現場や死体等の残虐なもの。

（ウ）その他社会通念上他者に嫌悪感を抱かせるもの。

(20) その他当社が不適切と判断する行為

2. 利用者は前項の規定に違反して本サービスにかかる当社の設備等を毀損したときには、当社が指定する期日までにその修繕その他の工事等に必要な費用を支払っていただきます。

3. 当社は、利用者の本条に規定する義務違反により利用者又はその他の者に発生する損害について責任を負わないものとします。

第２２条（届出義務）

1. 契約者は、本サービスの申込内容に変更があった場合、又は契約者の本サービスの利用内容に変更があった場合、速やかに当社に届け出なければなりません。

2. 前項の届出があった場合、当社は、その届出のあった事実を確認するための書類の提示又は提出を契約者に求める場合があり、契約者はこれに応じるものとします。

3. 契約者が第１項の届出を怠ったために、当社の通知若しくは送付された書類が延着し、又は到達しなかった場合には、通常到達すべき時に到達したものとします。また、契約者が前項の届出を怠ったために、本サービスの全部又は一部が提供されない場合でも、当社はその責任を負わないものとします。

第２３条（本サービスの提供中断等）

1. 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ときは、本サービスの全部又は一部の提供を中断することがあります。
   (1) 天災地変等の不可抗力により本サービスが提供できなくなったとき。
   (2) 本サービスに関する機器、設備等の保守、工事等を実施する必要があるとき。
   (3) 本サービスにおいて使用する機器、設備等に故障、障害等が発生したとき。
   (4) 災害の予防若しくは救援、交通、通信若しくは電力の供給の確保又は秩序の維持に必要な通信その他公共のために必要があるとき。
   (5) 当社の運用上又は技術上、本サービスの全部又は一部の提供を中断する必要があるとき。
   (6) 本サービスを提供するための設備を不正アクセスから防御するために必要なとき。
   (7) 法令等に基づく要請等により本サービスを提供することが困難になったとき。
   (8) 本サービスが第三者の知的財産権を侵害していることが判明したとき。
   (9) 提携事業者の都合、事業休止又はその他の理由により、本サービスの全部又は一部の提供が困難になったとき。
2. 当社は、前項に定めるほか、本サービスの運用上必要な範囲において、本サービスの利用の制限等を行うことができるものとします。
3. 当社は、第 1 項に基づく本サービスの全部若しくは一部の提供の中断又は前項に定める利用の制限等を計画している場合は、その旨を第 30 条に定める方法により通知するものとします。ただし、緊急やむを得ない場合は当該通知を行わないことがあります。
4. 当社は、第 1 項又は第 2 項の定めに基づき本サービスの提供を中断し、又はその利用を制限等した場合であっても、利用料金の減免等は行わず、また当該提供中断又は利用制限等により契約者に損害が生じた場合であっても、一切責任を負いません。

第２４条（本サービスの提供停止等）

1. 当社は、契約者が次の各号のいずれかに該当すると当社が判断したときは、契約者に対する事前の通知を行うことなく、本サービスの全部又は一部の提供を停止することができるものとします。
   (1) 第 5 条（利用契約の成立）第 3 項各号のいずれかに該当するとき。
   (2) 第 21 条（禁止事項）又は第 22 条（届出義務）に違反したとき。
   (3) 第 18 条（支払方法）に定める支払期日を経過してもなお利用料金その他の当社に対する債務を弁済しないとき（当社がその弁済の事実を確認できない場合を含みます。）。
   (4) 契約者がビジネス d アカウントを解除したとき。
   (5) 当社に対して事実に反する内容の届出又は通知をしたとき。

(6) 第三者による本サービスの利用に支障を与える又はそのおそれのある行為があったとき。
(7) その他本規約等に違反したとき。
(8) その他当社の業務の遂行上支障があるとき。

2. 当社は、契約者に対し、前項の措置に替えて、又は前項の措置とともに、期限を定めて当該事由を解消することを求めることができるものとします。ただし、本項の定めは、当社が第 26 条（当社が行う本契約等の解除）に基づき本契約を解除することを妨げるものではありません。
3. 第 1 項に基づき当社が本サービスの提供を停止した場合であっても、契約者は利用料金の支払義務を免れることはできません。

第２５条（契約者による本契約の解除）

1. 契約者は本契約を解約しようとするときは、その旨をあらかじめ当社所定の様式に記入の上、当社に書面、メール、Web 等サービスに合わせた通知方法により通知していただきます。但し、本契約を終了した時期が IT 資産管理 by ジョーシスの契約期間中である場合、本規約第 17 条（利用料金）の定めに従い途中解約金が発生するものとします。
2. IT 資産管理 by ジョーシスの契約の契約を解約する場合、契約期間の最終月中に当社の定める方法により解約手続きが必要です。この場合、途中解約金は発生しません。但し、それ以外の期間に解約する場合、本規約第 17 条（利用料金）の定めに従い途中解約金が発生するものとします。
3. ドコモビジネスパッケージ専用プラン及びビジネスプラス専用プランの締結にあたり、本契約とは別に契約を締結した場合は、当該契約の条件に基づき途中解約金が発生する可能性があります。
4. ビジネスマホパック ONE 専用プランの締結にあたり、本規約の定めによらず、特約書の条件に基づき途中解約金が発生する可能性があります。

第２６条（当社が行う本契約等の解除）

1. 当社は、契約者に対し、解約希望日１か月前までに書面又は電子メールを送信することにより、本契約を解約することができます。
2. 当社は、契約者が次の各号の一に該当すると当社が判断したときは、何らの催告を行うことなく、直ちに本契約の全部又は一部を解除できるものとします。
   (1) 本契約の申込内容が事実に反していることが判明したとき。
   (2) 第 24 条（本サービスの提供停止等）第(1)項各号に定める事由のいずれかに該当するとして、本サービスの提供が停止された場合において、当該事由が当社の業務に支障を及ぼすおそれがあるとき、又は当社が指定する期限までに当該停止の原因

となった事由を解消しないとき。

(3) 第 21（禁止事項）に違反したとき。

(4) 本規約等に基づく義務を履行する見込みがないと認められるとき。

(5) 当社に重大な危害若しくは損害を及ぼしたとき、又はそのおそれがあるとき。

(6) その他本サービスの提供を継続できないと認められる相当の事由があるとき。第 5 条（利用契約の成立）第 3 項各号のいずれかに該当するとき。

(7) 契約者またはその役員が暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋、社会活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団もしくはそれらの関係者（以下、総じて「反社会的勢力」といいます。）に該当し、または反社会的勢力との取引もしくは人的、資金的関係があると当社が判断したとき。

(8) 民事再生手続きの開始、会社更生手続の開始、破産もしくは競売を申し立てられ、または自ら、私的整理の開始、民事再生の開始会社更生手続の開始もしくは破産申し立てをしたとき。

(9) 手形交換所の取引停止処分もしくは資産差押または滞納処分を受けたとき。

(10) 資本の減少、営業の廃止もしくは変更、または解散の決議をしたとき。

(11) 前各号に定めるほか、資産、信用および支払能力等に重大な変更を生じ、またはその恐れがあると認められる相当の事由があるとき。

3. 当社が前項により本契約を解除する場合、契約者は、既に支払った利用料金について、一切の払戻しを受けることができません。

4. 第 3 項に定める解除は、当社の契約者に対する損害賠償請求権の行使を妨げません。

第２７条（本サービスの廃止等）

1. 当社は、自己の都合により、契約者に事前に通知することなく、本サービスの変更、追加、又は本サービスの一部の廃止をすることがあります。なお、本サービスの全部が廃止された場合は、廃止日をもって本契約は終了するものとします。

2. 前項の規定に拘わらず、本サービスの変更、追加、又は本サービスの一部の廃止が契約者に重大な影響を及ぼすと当社が判断した場合は、当社は予めその変更、追加又は廃止の内容について第 30 条に定める方法により通知するものとします。

3. 当社は、本条の規定により本サービスの変更、追加又は廃止したことにより契約者その他第三者に生じた損害について、その責任を負わないものとします。

第２８条（残存条項）

本契約が終了した後も、第 7 条、第 9 条、第 11 条、第 18 条、第 20 条、第 35 条、第 37 条の定めは、なお効力を有するものとします。

第２９条（業務委託及び業務提携）

1. 契約者は、当社が本サービスを提供するのに必要な範囲で、本サービスの全部又は一部を当社の指定する第三者に業務委託する場合があることを承諾します。
2. 当社は、前項に基づき、当社が再委託した場合の再委託先の選任および監督について、第 35 条（責任の制限）に定める範囲で責任を負うものとします。
3. 契約者は、当社が業務委託先又は業務提携先との間で機密情報の保護についての契約を締結した上で、当該業務委託先又は業務提携先が業務を遂行するために必要な範囲で、契約者等情報を当社が当該業務委託先又は業務提携先に開示することを予め承諾します。

第３０条（通知）

1. 当社は、本サービスに関する契約者への通知を、次の各号に掲げるいずれかの方法により行うことができるものとします。
   (1) 契約者が当社に届け出ている氏名、名称、住所、請求書の送付先等への郵送による通知
   (2) 契約者がビジネス d アカウントの ID として利用されているメールアドレス又はビジネス d アカウント規約に基づく予備メールアドレスとして登録されているメールアドレスへの電子メールによる通知
   (3) 契約者がサービス契約時に入力したメールアドレスへの電子メールによる通知
   (4) その他当社が適当と判断する方法
2. 前項各号に掲げる方法による契約者への通知は、当社が前項に定める通知を発した時点になされたものとみなします。
3. 当社は、第 1 項各号に掲げる方法のほか、上にその内容を掲載することをもって、本サービスに関する契約者に対する通知に替えることができるものとします。この場合、当社が当該通知内容を Web 等に掲載した時点をもって当該通知が契約者に対してなされたものとみなします。

第３１条（自己責任）

1. 契約者は、全て自らの責任において本サービスを利用するものとし、契約者の誤操作又は不正操作等により意図しない事態になったとしても、当社に対して何らの請求もできないものとします。
2. 契約者は、本サービスの利用において、第三者の権利を侵害し、又はそのおそれのある行為があった場合、契約者は、自己の責任と費用においてこれを解決します。

第３２条（データの取り扱い）

1. ユーザは、以下の各号の事項に同意するものとします。
   (1) 当社が、オペレータサポートの提供の過程において、対象機器又は対象スマホ等

の操作を行うとともに、対象機器又は対象スマホ等の画面若しくは対象スマホ等のカメラ機能を使って写した画像や映像を参照すること。

(2) 当社が、オペレータサポートの提供の過程において、本ソフトウェアがインストールされている対象機器又はリモートサポートアプリがインストールされている対象スマホ等より以下に定める情報を取得すること。

本ソフトウェア

① オペレーションシステムの種類、バージョン
② MAC アドレス※windows のみ
③ ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号※windows のみ
④ ハードディスクドライブの空き容量
⑤ デフォルトブラウザの種類、バージョン
⑥ デフォルトメールソフトの種類、バージョン
⑦ CPU 種類、動作周波数
⑧ メモリ量

リモートサポートアプリ（スマートフォン、タブレット）

① 機種名
② ディスク容量、空き容量
③ SD カード容量、空き容量
④ メモリ量、使用可能メモリ量、使用率
⑤ 画面解像度
⑥ インストールされているアプリケーション名

リモートサポートアプリ(iPhone、iPad)

① 機種名
② オペレーションシステムの種類、バージョン
③ メモリ量

(3) 当社が、オペレータサポートの提供時に利用者にインストールしていただく本ソフトウェア及びリモートサポートアプリにおいて前項で定めた情報を取得すること。

(4) 当社が、オペレータサポートの提供の過程において、ユーザの問合せ内容等の情報を取得し、当社サービス・商品の改善や提案等に利用すること。

(5) 当社が、ビジネスマホパック ONE 専用プランの提供の過程において、当社が別途定めるキッティングに必要な情報を取得すること。

2. IT 資産管理 by ジョーシスについては、ジョーシス利用規約第 13 条(利用情報の利用)及び第 18 条（個人情報保護）は適用しないものとします。

3. セキュリティ相談の利用に関して収集する情報については、「セキュリティ YOROZU 相談　サービス利用規約」に定める「データの取扱い」に従うものとします。

4. 当社は、本サービス提供の過程で収集したデータを当社所定の期間、保存することができます。
5. 当社は、契約者が本サービスを介して閲覧できるデータの保存期間を定めることができます。
6. 当社は、本サービスを提供するため、本システムの移行や障害対応等の止むを得ない場合に、本システム内の契約者に関するデータを本システム外にコピーし、障害対応等のために調査することがあります。ただし当該用途以外でのアクセス又は利用しないものとします。
7. 当社は、本サービスの利用により生成、提供又は伝送されたデータ（コンテンツを含みます。以下、「生成等データ」といいます。」）が滅失、毀損若しくは漏えいした場合又は滅失、毀損、漏えいその他の事由により本来の利用目的以外に使用された場合、これにより契約者又は第三者に発生した直接あるいは間接の損害について、原因の如何を問わず責任を負わないものとします。
8. 前項の規定は、当社の故意又は重過失によるものである場合は適用しないものとします。
9. 生成等データについては、当社はその内容等について保証を行わず、また、それに起因する損害についても責任を負わないものとします。

第３３条（通信ログの取扱い）

当社は、本サービスの利用にかかる通信ログについて、課金・料金請求、サービスの維持・継続およびネットワークの安定的運用等の業務の遂行のために必要かつ相当な目的の範囲内で利用する場合があり、契約者はこれに同意するものとします。

第３４条（個人情報の取り扱い）

1. 当社は、本サービスの提供に際し知り得た個人情報を、当社が別途定める「プライバシーポリシー」（https://www.ntt.com/about-us/hp/privacy.html）に従って取扱うものとします。
2. 契約者は、本サービスの利用にあたり、個人関連情報の保有者たる個人情報取扱事業者として個人関連情報を適切に取扱うものとします。契約者は、個人情報に関する法令、事業者団体等が定める標準的なガイドライン等を遵守し、適切な安全管理措置を採用及び運用するものとします。当社は、契約者からの委託をうけて個人関連情報の取扱いの一部を受託するものとします。
3. 当社は、本サービスの全部又は一部を第三者に業務委託をする場合、当該業務委託に必要な限度において、業務委託先である第三者に対し、個人関連情報を開示することができるものとします。

第３５条（責任の制限）

1. 当社は、本サービスを提供すべき場合において、当社の責めに帰すべき理由によりその提供をしなかったときは、本サービスがご提供できない状態（本サービスを提供するために必要なシステム、設備（以下、本ソフトウェア及びリモートサポートアプリを含み「当社設備等」といいます）に著しい支障が生じ、全く利用できない状態と同程度の状態となる場合を含み、以下、本条において同じとします）にあることを当社が知った時刻から起算して、24 時間以上その状態が連続したときに限り、その契約者の損害を次項に定める範囲内で賠償するものとします。
2. 前項の場合、当社は、本サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った日からその状態が連続した日数に応じた基本料金（年額）の日割計算した金額を損害とみなし、その額に限って賠償するものとします。
3. 前二項に定める場合の他に、本サービスに関して当社が契約者に対して損害賠償責任を負う場合、当社が賠償する損害は、通常かつ直接の損害（本サービスが全く利用できない状態が生じた時点において契約者が利用している基本プランに係る基本料金の 1 ヵ月分（IT 資産管理　by ジョーシスについてはジョーシス利用規約第 15 条（保証の否認及び免責）に基づき、月額利用料の１２か月分）を上限とします）に限るものとし、当社は、如何なる場合であっても、間接損害、特別損害、付随的損害、派生的損害、逸失利益、使用機会の喪失による損害についての責任は負わないものとします。
4. 前三項の規定は、当社の故意又は重過失により契約者に損害が生じた場合は適用しないものとします。

第３６条（損害賠償）

契約者は、本規約等に定める義務を履行しなかった場合には、当該不履行により当社が受けた損害を賠償する義務を負います。

第３７条（知的財産権）

1. 本サービスに係る著作権等の知的財産権その他一切の権利は、当社又は第三者に帰属します。本規約等への同意は、契約者に対してこれらに関する何らの権利を移転するものではなく、本サービスの利用に必要な範囲に限って、本サービスを使用することができるものとします。
2. 当社は、本規約等において許諾等することを定めている権利を除き、契約者に対していかなる知的財産権その他の権利も許諾又は譲渡するものではなく、契約者はこれに承諾するものとします。
3. 契約者はプログラム等につき次の事項を遵守するものとします。
   (1) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと
   (2) 営利目的の有無を問わず第三者に貸与、譲渡、担保設定等をしないこと

4. 本条の規定は本契約の終了後も効力を有するものとします。

第３８条（協議義務）

1. 本サービスの利用に関して、本規約等に基づいた当社の指導によっても解決できない問題が生じた場合には、当社と契約者間で双方誠意をもって話し合い、これを解決するものとします。
2. 契約者が本規約等に反して本サービスを利用した場合、当社は、契約者に関する情報を当社サイト等において公開する場合があり、契約者はこれらについてあらかじめ承諾します。

第３９条（反社会的勢力の排除）

1. 契約者は、次の各号のいずれか一にも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを表明し、保証するものとします。
   (1) 自ら（法人その他の団体にあっては、自らの役員を含みます。）が、暴力団、暴力団員、暴力団員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、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等その他これらに準じる者（以下総称して「暴力団員等」といいます。）であること。
   (2) 契約者が法人その他の団体の場合にあっては、暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること。
   (3) 契約者が法人その他の団体の場合にあっては、暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること。
   (4) 自ら若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって取引を行うなど、暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること。
   (5) 暴力団員等に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること。
   (6) 契約者が法人その他の団体の場合にあっては、自らの役員又は自らの経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること。
2. 契約者は、自ら又は第三者を利用して次の各号のいずれか一にでも該当する行為を行わないことを保証するものとします。
   (1) 暴力的な要求行為
   (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
   (3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
   (4) 風説を流布し、偽計を用い、又は威力を用いて、当社の信用を毀損し、又は当社の業務を妨害する行為
   (5) その他前各号に準ずる行為

第４０条（契約者の地位の承継）

1. 法人の合併もしくは分割により契約者の地位の承継があったときは、合併後存続する法人、合併により設立された法人もしくは分割によりその利用権のすべてを承継した法人は、その契約者の地位を承継するものとします。
2. 前項の規定により、契約者の地位を承継した者は、当社所定の書面にこれを証明する書類を添えて当社に届け出ていただきます。

第４１条（合意管轄）

契約者と当社との間で本サービス利用に関連して訴訟の必要が生じた場合は、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。

第４２条（準拠法）

本規約等の効力・履行及び解釈に関しては、日本国法が適用されるものとします。

第４３条（分離可能性）

本規約のいずれかの条項又はその一部が、法令等により無効又は執行不能と判断された場合であっても、本規約の残りの規定及び一部が無効又は執行不能と判断された規定の残りの部分は、継続して完全に効力を有するものとします。

附則

（実施期日）

1. 本規約は、令和４年７月１日から実施します。

（吸収分割に伴う取り扱いについて）

2. NTT ドコモが次の表の左欄の利用規約（以下「旧利用規約」といいます。）の規定により締結し、令和４年５月１３日付け吸収分割契約により当社に承継された契約の規定は、本規約実施の日において、次の表の右欄の利用規約（以下「新利用規約」といいます。）の規定によるものとします。

旧利用規約（NTT ドコモ）	新利用規約（当社）
まるごとビジネスサポートサービス利用規約	まるごとビジネスサポートサービス利用規約

3. 本規約実施前に、お客様が NTT ドコモに対し旧利用規約の規定により行った手続きその他の行為は、新利用規約の規定に基づいて行ったものとみなします。

附則（令和 5 年 9 月 20 日　ＣＡＳサ 000400000336-01 号）

（実施期日）

この改正規定は、令和 5 年 9 月 26 日から実施します。

附則（令和５年９月 12 日　ＣＡＳ企第 000400001429-01 号）
（実施期日）
この改正規定は、令和５年 10 月１日から実施します。

附則（令和５年 10 月 24 日　ＣＡＳ３サ 000400000478-01 号）
（実施期日）
この改正規定は、令和５年 10 月 31 日から実施します。

附則（令和６年４月 16 日　ＣＡＳ３サ 000400000747-01 号）
（実施期日）
この改正規定は、令和６年５月 10 日から実施します。

附則（令和６年 10 月３日　ＣＡＳ３サ 000400001669-01 号）
（実施期日）
この改正規定は、令和６年 10 月 10 日から実施します。

附則（令和６年 12 月 13 日　ＣＡＳ３サ 000400001866-01 号）
（実施期日）
この改正規定は、令和６年 12 月 16 日から実施します。

附則（令和７年６月３日　ＣＡＳ３サ 000400002439-01 号）
（実施期日）
この改正規定は、令和７年６月４日から実施します。

附則（令和７年６月 16 日　ＣＡＳ企第 000400007070-01 号）
（実施期日）
この改正規定は、令和７年７月１日から実施します。

附則（令和７年７月１日　ＣＡＳ２サ 000400013568-01 号）
（実施期日）
この改正規定は、令和７年７月４日から実施します。