

まるごとビジネスサポートサービス利用規約

エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社（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。本規約に定めのない事項は、当社が別途定めるビジネス dX ストア利用規約（以下「ビジネス dX ストア規約」といい、本規約と併せて「本規約等」といいます。）の各条件が適用されるものとし、本規約等は、本サービス及び、そのコンテンツ、システムの利用に関する当社とお客様との間の一切の關係に適用されます。本規約等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は、本規約等の内容につき、本サービスの利用者（第1条で定義します）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。また、本規約において本サービスに関する情報を掲載した当社のインターネットウェブサイト<<https://biz-dxstore.docomo.ne.jp/>>（当該 URL 配下のインターネットウェブサイトを含み、当社がその URL を変更した場合は、変更後の URL とします。以下「本サービスサイト」といいます）上に定めることとしている条件については、本サービスサイト上の定め（本サービスサイト上の定めが変更された場合は変更後のものとします。）も、本規約の一部を構成し、本規約の内容に含まれるものとします。

第 1 章 総則

第 1 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お客様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) FOMA/Xi/5G サービス

株式会社 NTT ドコモ（以下「NTT ドコモ」といいます。）が、FOMA サービス契約約款、Xi サービス契約約款又は 5G サービス契約約款に基づいて提供する電気通信サービスをいいます。

(3) FOMA/Xi/5G 回線契約

NTT ドコモより FOMA/Xi/5G サービスの提供を受けるために、FOMA サービス契約約款、Xi サービス契約約款又は 5G サービス契約約款に基づき、当社とお客様との間で締結される回線契約をいいます。

(4) ビジネス d アカウント

NTT ドコモが法人を対象に発行する ID 及びパスワードをいいます。

(5) ビジネス d アカウント規約

ビジネス d アカウントの利用、提供条件等を定めた文書等をいいます。

(6) ビジネス d アカウント契約

ビジネス d アカウント規約に基づき NTT ドコモとお客様の間で成立した、ビジネス d アカウントの利用、提供条件等に関する契約をいいます。

(7) 本契約者

管理者権限を持つビジネス d アカウントを保有している法人のお客様、かつ当社との間で本契約を締結した法人のお客様をいいます。管理者権限を持つビジネス d アカウントとは、ドコモビジネスメンバーズのポイント/ユーザ管理グループにおける管理代表ユーザまたは管理許可子ユーザのアカウントを指します。

(8) 利用者

本契約者に所属する役員、従業員、または管理下に置かれた委託先の従業員等、本契約者が本サービスを利用することを認めた者をいいます。

(9) ユーザ

本契約者と利用者を総称してユーザといいます。

(10) 当社オペレータ

当社が、第 3 条に定める本契約における各業務、役務を提供する際に、本契約者に対し、電話にて応対させていただくオペレータをいいます。

(11) 訪問スタッフ

本サービスを実施し、また本契約者のご登録住所（(17) で定義します）又はご申告住所（(18) 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。

(12) 本ソフトウェア

第 3 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 とお客様の各種の機器を接続し、お客様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。

(13) 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（(13) 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。

(14) 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。

(15) 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。

(16) 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。

(17) 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。

(18) 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、本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、お客様からお申込時にご申告いただいた契約者住所とします。

(19) 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本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。

第 2 条 本契約の成立

1. 本サービスの提供を受けることを希望される法人のお客様（以下「希望者」といいます）は、本規約にご同意いただいたうえで、当社が別途定める方法に従い、本契約のお申込み手続きを行う必要があります。また、希望者は、本契約のお申込み時点において、NTTドコモとの間でビジネス d アカウント契約を締結していただいている必要があります。
2. 当社は前項に基づき、希望者から当社が別途定める方法によりお申込みを受けた場合、当社所定の審査が完了した時点で、希望者と当社との間に本契約が成立し、その効果が生じるものとします。なお、本サービスの提供開始日については、本サービスサイト上に掲載のとおりとします。また、当社は次の各号のいずれかに該当する場合、希望者のお申込みを承諾しない場合があるものとします。
 - (1) 過去に本サービスの提供を停止され、又は本契約の全部若しくは一部を解除されたことがある場合。
 - (2) 前項に基づく本契約のお申込内容、届出内容に不足又は不備があり、若しくは虚偽の内容が含まれる場合、又はそれらのおそれがある場合。
 - (3) 本規約に違反するおそれがあると当社が判断した場合。
 - (4) FOMA/Xi/5G 回線契約又は本契約に係る各料金その他の債務の支払を現に怠り、又は怠るおそれがある場合。
 - (5) その他当社が不相当と判断した場合。
3. 希望者と当社との間に成立した本契約の契約期間は、本サービスサイト上に掲載のとおりとします。

第2章 本サービスについて

第2章の1. 本サービスの提供内容

第3条 本サービス提供内容

1. 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、その詳細は本規約に定めるとおりとします。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。また、本サービスの提供時間等は、本サービスサイトに定めるとおりとします。

(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、本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、本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、又は訪問スタッフの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可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

訪問スタッフが本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。

2. 本契約者は、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。
3. 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）及び本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本契約者は予めご承諾いただきます。
4. 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本契約者によりなされたものとみなします。

第 4 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、本契約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本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

ることを本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、本契約者の事業所及びこれに準じた場所を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. 本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、本契約者は、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。

第2章の2. オペレータサポートについて

第5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2章の3. 修理について

第6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、本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本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2章の4. 訪問サポートについて

第7条 訪問サポートにおける当社の責任、提供条件等

1. 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2章の5. データ復旧について

第8条 データ復旧における当社の責任、提供条件等

1. 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行う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、本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を使用する場合、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3章 契約条件等

第9条 料金について

1. 本サービスをご利用にあたっては、基本プランをご選択いただく必要があります。基本プランの詳細、及びこれに関するオプションサービス（以下「基本プラン等」といいます）の詳細、各料金（以下「本ご利用料金」といいます）については、本サービスサイトに定めるところによります。
2. 本サービスでは、基本プラン等のほか、「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。なお、個別サービスの詳細、各ご利用料金については本サービスサイトに定めるところによります。
3. 本サービスサイトに定める問い合わせ回数は、利用者が、第3条で規定する本サービスの提供内容（(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。

<問い合わせ回数として加算しないもの>

- (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

第 10 条 ご利用料金の請求等

本契約者は、本ご利用料金及び個別サービスのご利用料金を、本サービスサイトに記載する方法により支払いただくものとします。

第 11 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、本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 12 条 ユーザの情報の取扱いについて

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。

2. 当社は、利用者のパーソナルデータの取扱いについて、当社が別途定める「プライバシーポリシー」(<http://www.ntt.com/about-us/hp/privacy.html>) において公表します。

第 13 条 損害賠償

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、その本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本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本契約者が利用している基本プランに係る基本料金の 1 ヶ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を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本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 14 条 本契約者が行う本契約の解約の申し出

本契約者は、本契約を終了することを希望する場合、その旨を当社所定の方法によりお申し出いただくことにより、契約期間の満了をもって本契約は解約となり、終了します。なお、この場合、本ご利用料金及び個別サービスのご利用料金の返金等はいりません。

第 15 条 本契約の自動解約

本契約者と当社との間で、本契約のお申し込み時に指定されたビジネス d アカウント契約が終了した場合、本契約は自動的に解約され終了するものとします。

第 4 章 本契約者の義務

第 16 条 通信機器等

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 17 条 譲渡等の禁止

ユーザは、本契約上の地位、本契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担する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ないものとします。

第 18 条 禁止事項

ユーザは本サービスに関して、ビジネス dX ストア規約に定めるほか、次の各号に定める行為を行わないものとします。

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 当社又は第三者を差別若しくは誹謗中傷し又はその名誉若しくは信用をき損する行為。
- (4) 詐欺等の犯罪に結びつく行為若しくは結びつくおそれのある行為、又はこれらを誘発する行為。
- (5) 本ソフトウェア及びリモートサポートアプリを本サービスの利用以外の目的で利用する行為、又は第三者に貸与・譲渡・担保設定等する行為。
- (6) 第三者になりすまして、本サービスを利用する行為。
- (7) 本人の同意を得ること無く、又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。
- (8) 本ソフトウェア及びリモートサポートアプリに含まれるソフトウェア（OS 及びアプリケーション等）を、複製・改変・編集・頒布等する行為、又はリバースエンジニアリング、逆コンパイル若しくは逆アセンブルする行為。
- (9) 当社設備等は無権限でアクセスするなど、本サービスの運営を妨げる行為、又はそのおそれのある行為。

- (10) 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。
- (11) 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。
- ① 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。
 - ② 人や動物の殺害又は虐待現場や死体等の残虐なもの。
 - ③ その他社会通念上他者に嫌悪感を抱かせるもの。
- (12) その他法令又は公序良俗に反する行為。
- (13) その他前各号に準ずる行為。

第 19 条 届出事項の変更

1. 本契約者は、予め当社に届け出ていただいた法人名義、ご登録住所、電話番号、連絡先等に変更が生じた場合、当社が別途定める方法により、その旨を速やかに当社に届け出るものとします。なお、それらに変更があったにもかかわらず、当社に変更の届出が無いときは、予め承っているご連絡先への通知をもって、ビジネス dX ストア規約第 22 条に定める通知を行ったものとみなします。
2. 前項の届出があったときは、本契約者は、当社に対し、当該届出内容に係る変更の事実を証明する書類を提出していただく場合があります。

第 5 章 本サービスの提供中断及び提供停止等

第 20 条 本サービスの利用中止

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスの全部又は一部の提供を一時的に中止することができるものとします。
 - (1) 当社設備等の保守上又は工事上やむを得ない場合。
 - (2) 当社設備等の障害、本サービスの提供のために利用する電気通信サービスの停止その他やむを得ない事由が生じた場合。
 - (3) 当社設備等への不正アクセス行為又は本ソフトウェア及びリモートサポートアプリの違法コピー等、違法行為又は違法行為の補助となる作業を当社に要求する場合。
 - (4) その他当社が合理的に必要と認める場合。
2. 当社は、前項の規定に基づき本サービスの全部又は一部の提供を一時的に中止する場合には、当社が別途定める方法により予め本契約者にその旨を通知又は周知するものとします。但し、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

第 21 条 本サービスの提供停止

1. 当社は、本契約者が次の各号のいずれかに該当する場合、当社が指定する期間、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) 本規約の規定に違反した場合。
 - (2) 第 2 条第 2 項各号に該当することが判明した場合。
 - (3) その他当社が合理的に必要と認める場合。
2. 当社は、前項の規定に基づき本サービスの全部又は一部の利用を停止する場合には、当社が別途定める方法により予め本契約者にその旨を通知又は周知するものとします。但し、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

第 22 条 当社が行う本契約の解除

1. 当社は、ユーザが次の各号のいずれかに該当する場合、本契約の全部又は一部を解除することができるものとします。
 - (1) 前条第 1 項の規定により本サービスの提供を停止されたユーザが、当該業務停止措置の原因となった行為と同様の行為を再度行った場合。
 - (2) 前条第 1 項の規定により本サービスの提供を停止されたユーザが、当該業務停止措置の原因となった事実を解消しない場合。
 - (3) 前条第 1 項各号のいずれかに該当した場合であって、その事実が当社の業務に著しい支障を及ぼすと認められる場合。
 - (4) その他当社が合理的に必要と認める場合。
2. 当社は、前項の規定に基づき本契約の全部又は一部を解除する場合には、当社が別途定める方法により予め本契約者にその旨を通知又は周知するものとします。但し、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

第 23 条 本サービスの提供終了

当社は、当社が別途定める方法により予め本契約者にその旨を通知又は公表することにより、本サービスの全部又は一部の提供を終了することができるものとします。なお、本サービスの全部の提供を終了した場合、当該提供終了の時点で本契約は自動的に解約となるものとします。

第 6 章 一般条項

第 24 条 本規約の内容の変更

1. 当社は、次に掲げる場合、本サービスサイトへの掲載またはその他当社が適当と判断する方法により予め本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、本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 25 条 残存条項

本契約が終了した後も、第 4 条、第 6 条、第 8 条、第 10 条、第 13 条、第 17 条定めは、なお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。