

リモートサービス利用規約

株式会社筆まめ(以下「弊社」といいます。))は、インターネットを介した遠隔操作による対象製品のサポートサービス(以下「本サービス」といいます。))の提供に関して、次のとおり規約(以下「本規約」といいます。))を制定します。

お客様が、本サービスを利用するときは、事前に必ず本規約をお読みください。本規約の全ての規定に同意した場合のみ、お客様は、本サービスを利用することができるものとします。

(目的)

第1条 本規約は、弊社が、本サービスをお客様に提供し、お客様がこれを受けることについて基本的な事項を定めることで、お客様と弊社との間の権利義務関係を明確にし、お客様による本サービスの有効活用を図ることを目的とします。

(定義)

第2条 本規約において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるとおりとします。

(1) 会員 個別契約にて本サービスを利用できる利用権を購入したお客様又は体験使用等を行うお客様をいいます。

(2) 年会員 本サービスを本規約及び個別契約の定めに従い個別契約に定める日から1年間利用出来る利用権を購入した会員をいいます。

(3) 1回利用会員 本サービスを本規約及び個別契約の定めに従い1回のみ利用できる利用権を購入したお客様をいいます。

(4) 個別契約 年会員の場合、お客様が弊社インフォメーションセンターへ電話・FAX・メールでお申し込み後、弊社指定口座へ年会費のお振り込みの確認が出来た時点で成立するものとし、1回利用会員の場合、お客様が弊社インフォメーションセンターへ電話でお申し込み後、本サービスを実施した時点で成立するものとします。

(5) 本ソフト インターネットを介して会員のパソコンをオペレーターが遠隔操作することを可能とする機能を有したXLAB do.o社が提供するソフトウェア(ISL Online)をいいます。

(6) 対象製品 弊社が販売する弊社製品であって、本サービス対象製品として弊社が指定したものをいいます。

(7) オペレーター 弊社のインフォメーションセンターの対応者をいいます。

(8) インフォメーションセンター サポートの対応を行う弊社の窓口をいいます。

(9) 利用期間 会員が本サービスの提供を受けることができる期間をいいます。

(10) 秘密情報 技術上、営業上その他業務上の情報のうち、秘密である旨の指定があつて提供されたものをいいます。

(11) 顧客情報 本サービスを受けるにあたり会員のコンピュータの画面上に表示される会員が弊社に開示するすべての情報をいいます。

(12) 個人情報 個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの(他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含みます。))をいいます。

(13) 知的財産権 発明、考案、意匠、著作物その他の人間の創造的活動により生み出されるもの(発見又は解明がされた自然の法則又は現象であつて、産業上の利用可能性のあるものを含みます。)、商標、商号その他事業活動に用いられる商品又は役務を表示するもの及び営業秘密その他の事業活動に有用な技術上又は営業上の情報であつて、特許権、実用新案権、意匠権、著作権、商標権その他の知的財産に関して法令により定められた権利又は法律上保護される利益に係る権利をいいます。

(本サービスの内容)

第3条 本サービスの内容は、次に掲げるとおりとします。

(1) 会員の画面の共有 会員の承諾に基づき、会員のコンピュータに表示されてい

る内容をオペレーターのコンピュータ上に表示し、状況を確認し、操作のご案内を致します。

(2) 代理操作 会員の承諾に基づき、会員のコンピュータをオペレーターが代わりに操作を行い、問題解決等の支援を行います。

(3) 音声通話 インターネットの機能を用いた音声通話により状況の確認、操作のご案内を行います。

2 本サービスの通信は、暗号化技術(256bit-AES)により保護されています。

3 本サービスの利用方法、利用手順、お申し込み方法、利用料金及び利用料金の支払等の詳細につきましては、別途「サービス利用説明」をご確認ください。

(本サービスの提供条件)

第4条 本サービスの提供に係る会員の利用環境は、次に掲げるとおりとします。

(1) インターネット接続ができる環境であること

・通信環境:ブロードバンド回線 伝送速度上り/下り 64Kbps 以上

・使用ポート:7615.443.80のいずれか

(2) 音声通話 ヘッドセットを接続し、インターネットを介した音声通話が行える環境であること

(3) OS Windows7/Vista/XP で OS が正常動作する環境であること

(4) 本ソフト 会員のコンピュータに本ソフトのダウンロード又はインストール等が完了し、オペレーターによる遠隔操作が可能な環境にあること 本ソフトのダウンロード又はインストール等は会員の責任と判断において行うものとします。

2 本サービスは、前項に記載する利用環境を満たしていても、会員の環境によりご使用頂けない場合がございます。弊社は、会員から利用ができない旨の申し出があつたときは、対象製品の使用許諾規定に定める通常サポートの提供を行うものとします。

3 本サービスの提供範囲は、日本国内とします。

4 本サービスの提供言語は、日本語とします。会員は本サポートの利用において、日本語での対話が可能であることとします。

5 本サービスの利用期間は、別途「サービス利用説明」に定める期間とします。

6 本サービスの利用時間は、別途「サービス利用説明」に定める時間とし、問題解決の有無を問わず、30分を限度とします。

(禁止事項)

第5条 本サービスの利用にあたり会員は、本規約で許諾される場合を除き、次の各号に掲げる行為を行ってはならないものとします。

(1) 本サービスの個別契約に基づく権利を第三者へ再販する行為

(2) 弊社又は第三者に損害を与える行為

(3) 本サービスを日本国外で使用する行為

(4) 弊社が会員に提供する専用窓口およびユーザIDなどの識別情報を第三者に開示し又は提供する行為。

(5) 第三者になりすまして本サービスの提供を受ける行為

(6) 弊社及び第三者の知的財産権その他の権利を侵害する行為

(7) 弊社及び本サービスの他の会員に対し誹謗、中傷その他の迷惑を与える行為

(8) 本サービスを不正に利用し、又は悪用する行為

(9) 本サービスの提供を妨害し、又は妨害するおそれがある行為

(10) 法令に違反する行為

(11) 公序良俗に反する行為

(12) 弊社及び弊社の再委託先に不利益となる行為

(13) 前各号に掲げるもののほか、弊社が不適切と判断する行為

(本サービスの提供の中止及び一時的な停止)

第6条 弊社は、天災地変、戦争、暴動、内乱、テロリズム、重大な疫病その他の不可抗力、法令の制定若しくは改廃、公権力による命令若しくは処分、輸送機関若

しくは通信回線等の事故その他弊社の責めに帰することができない事由により、本サービスの全部若しくは一部を中止し、又は一時的に停止することができるものとします。

(再委託)

第7条 弊社は、本サービスに係る業務の全部又は一部を第三者に再委託することができるものとします。

(本規約の変更)

第8条 本規約の変更は、弊社が会員の承諾なくすることができるものとします。本規約を変更したときは、弊社のウェブサイト上に公開するものとし、当該公開をした時にその効力が発生するものとします。

(個別契約の変更、取消)

第9条 会員は、弊社の責めに帰すべき事由を除いて、個別契約成立後に個別契約の取消及び変更等はできないものとします。但し、会員の希望する日時に本サービスを利用できないこと及び会員の利用環境により本サービスの利用ができないこと等は、弊社の責めに帰すべき事由に含まれないものとします。

(会員による秘密情報の取扱い)

第10条 会員は、弊社から提供を受けた秘密情報を第三者に漏えいしないよう管理するものとします。

2 会員は、本サービスの提供を受けるために必要な範囲内に限り弊社から提供を受けた秘密情報を利用することができるものとします。

(弊社による顧客情報の取扱)

第11条 弊社は、会員から開示を受けた顧客情報を第三者に漏えいしないものとします。

2 弊社は、会員から開示を受けた顧客情報を善良なる管理者の注意をもって、管理するものとします。

3 弊社は、本サービスを提供するために必要な範囲内に限り、会員から提供を受けた秘密情報を利用することができるものとします。

4 弊社は、本サービスを遂行するために必要な範囲内で、再委託先に顧客情報の取扱いの委託をすることができるものとします。

(弊社による個人情報の取扱い)

第12条 弊社は、会員から提供を受けた個人情報を弊社が定める個人情報保護方針に従い取り扱うものとします。

2 本サービスでは、会員の個人情報を取得する場合、随時、利用目的、会員に対する弊社の問合せの窓口等を通知したうえで、必要な範囲の個人情報を取得するものといえます。

3 弊社は、会員の同意を得た場合に限り、必要な範囲に限り会員の個人情報を第三者に開示又は提供することができるものとします。但し、次の各号のいずれかに該当するときは、会員の同意を得ることなく、弊社は必要な措置を講じることができるものとします。

(1) 会員が第三者に不利益を及ぼすと弊社が判断したとき

(2) 個人情報のうち法令の定めに基づき開示すべき情報を、当該法令の定めに基づく開示先に対し開示するとき

(3) 個人情報を、個人を識別することができない、又は特定することができないよう加工したものに限り、個人情報の属性の集計又は分析を行い、弊社によるサービス開発又は提供等のために利用又は処理するとき

4 弊社は、本サービスを遂行するために必要な範囲内で、再委託先に個人情報の取扱いの委託をすることができるものとします。この場合、弊社が定めた基準を満たす者を委託先として選定するとともに、個人情報保護に関する契約を締結し、適切な監督を行います。

5 個人情報の取扱いに関するお問い合わせは、次に掲げる「株式会社筆まめインフォメーションセンター」で、電話またはFAXにて受け付けるものとします。

【株式会社筆まめインフォメーションセンター】

TEL:03-5216-2900 FAX:03-5216-2901

(本サービスの知的財産権)

第13条 本サービスの知的財産権は、弊社又は正当な権利者に帰属するものとし、会員には一切帰属しないものとします。

(会員の責任)

第14条 弊社は、本規約及び個別契約に関し、会員の責めに帰すべき事由により損害を被った場合には、会員に対し、損害賠償を請求することができるものとします。

(弊社の責任)

第15条 請求原因の如何を問わず、弊社が負う責任は、会員が実際に支払った本サービスの利用料金を上限とします。

3 弊社は、次の各号に該当するものについては、一切の責めを免れるものとします。

(1) 会員間の紛争 本サービスにおいて、会員間で生じた一切の紛争

(2) 弊社側システムの障害 誤表示その他弊社が本サービスの提供をするために利用するハードウェア、回線及びソフトウェア等の障害

(3) 会員側システムの障害 誤表示その他会員が本サービスの提供を受けるために利用するハードウェア、回線及びソフトウェア等の障害等

(4) ウィルス感染 本ウェブサイト及び第三者のウェブサイトからダウンロード等を行うことによるウィルス感染及びこれに伴うソフトウェアの動作不良、2次感染、データの改変、改ざん及び破壊等

(5) 会員の特定の事情による損害等

(権利義務譲渡の禁止)

第16条 会員は、本規約上の地位を第三者に承継させ、又は本規約及び個別契約から生じる権利義務の全部若しくは一部を第三者に譲渡し、引き受けさせ、若しくは担保に供してはならないものとします。

(解除)

第17条 弊社は、会員に次の各号のいずれかに該当する事由が生じたときは、何らの催告なしに直ちに本規約に基づく利用権を解除することができるものとします。また、弊社の全てのサービスの提供を拒絶することができるものとします。

(1) 本規約及び個別契約に違反したとき

(2) 前各号に掲げるもののほか、本サービスを継続しがたい重大な事由が発生したとき

(合意管轄)

第18条 本規約に関し、訴訟の必要が生じた場合には、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。

(協議)

第19条 本規約に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、信義誠実の原則に従い会員と弊社との間で協議し、円満に解決を図るものとします。

(準拠法)

第20条 本規約及び本契約の成立、効力、履行及び解釈については日本国法に準拠します。

制定 2011年4月1日

株式会社筆まめ

FAXによるお申込

■お申込の流れ

1. お申込用紙に必要事項を記載の上、FAXをお送りください。
2. FAXでお申込後、年会費を弊社指定口座へお振り込みください。

※申し込み用紙にふりがな、お名前、電話番号、住所、お持ちの製品名およびバージョンをご記入ください。

※法人様の場合は、法人名、部署名、ご担当者個人名を必ずご記入ください。

※お支払いは弊社指定の銀行または郵便振り込みのみとなります。

※FAXお申込用紙に記載のお名前と同じ名義でお振り込みください。

■弊社指定口座

□銀行振込

銀行・支店名	口座種類・口座番号	口座名
三菱東京UFJ銀行 新橋駅前支店	普通預金 0022414	株式会社筆まめ (カブシキガイシャ フデマメ)

□郵便振込

口座記号番号	口座名
00110-0-781871	株式会社筆まめ (カブシキガイシャ フデマメ)

お問い合わせ

ご不明な場合は下記窓口までお問い合わせ頂きますようお願いいたします。

■株式会社筆まめインフォメーションセンター

〒108-0014 東京都港区芝 4-5-10 カーニープレイス芝 3階

TEL:03-5216-2900 FAX:03-5216-2901

営業時間:日曜祝日を除く 10:00~17:00

※記載されている情報は随時修正される可能性があります。

個人情報保護方針

◆個人情報保護方針

株式会社筆まめ(以下、「弊社」)は、情報サービス分野を通し社会へ貢献させていただいております。

弊社では、それら事業遂行の中でお預かりするお客様の個人情報ならびに従業者(雇用関係にある従業員のみならず、取締役、監査役、派遣社員等を含む)に関する個人情報について、厳正に保護することを社会的責任と認識し、個人情報保護を重要な企業活動のひとつと定め、従業者は以下に掲げる個人情報保護方針に従い個人情報の保護に努めてまいります。

1.個人情報の取得、利用、提供及び廃棄

弊社は、個人情報の取得、利用及び提供を適正に行い、特に、個人情報の廃棄に関しては万全を期します。個人情報を取得する場合、本人へ利用目的を明示します。また、取得した個人情報の利用は、取得時に同意を得た目的範囲内のみとし、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えた個人情報の取扱い(目的外利用)を行いません。またそのための措置を講じることとします。同様に弊社が業務委託元より取扱いの委託をされた個人情報についても厳正な管理を行い、その利用は契約範囲内のみとします。

2.個人情報の管理と保護

弊社は、厳正な管理のもと適切な安全対策を講ずることにより、個人情報に関する不正アクセス、紛失、破壊、改ざん及び漏えいを防止し、適切な予防策及び是正措置を講じることが努めます。また、正当な事由のない限り弊社が取得した個人情報を第三者に対し、開示・提供することはありません。

3.苦情及び相談

弊社は、個人情報の本人からの苦情及び相談に関しては、適切に対応します。

4.準拠法等

弊社は、個人情報に関する法令、国が定める指針及びその他の規範を、常に最新状態に維持するとともにこれを遵守します。

5.個人情報保護マネジメントシステムの実施と継続的改善

個人情報保護マネジメントシステムを確立・実施し、従業者へ周知・徹底します。また、定期的にこれを見直し、継続的改善を行います。

制定日:2011年4月1日

株式会社筆まめ 代表取締役社長 萩原 義博

個人情報保護に関する(開示・提供・苦情等)お問い合わせ先

〒108-0014 東京都港区芝4丁目5番10号

株式会社筆まめ「個人情報保護担当」

TEL:03-6414-6270 FAX:03-6414-6271

受付時間 9:00~17:00 まで(土曜、日曜、祝祭日、年末年始を除く)

E-MAIL:privacy-fudemame@creo.co.jp

◆個人情報保護に関する法律に基づく公表事項について

株式会社筆まめ(以下、「弊社」)が保有する個人データに関し、「個人情報保護に関する法律」(以下、「法」)で公表等を義務付けられている事項(法第24条)について、以下のとおりお知らせいたします。

1.個人情報取扱事業者(組織)の名称

株式会社筆まめ

2.個人情報保護管理者(最高情報セキュリティ責任者)の職名、所属及び連絡先

〒108-0014 東京都港区芝4丁目5番10号

株式会社筆まめ 最高情報セキュリティ責任者

3.利用目的

弊社が保有する個人データ及びその利用目的は、以下のとおりです(ただし、法第18条第4項第1号から第3号の場合を除く)。

(1)保有個人データに関して

No. 保有個人データの類型 / 利用目的

- 採用等に関する個人データ / 本人の採用選考手続きのために、利用いたします。
- 弊社業務上必要と判断した弊社社員の個人データ ※退職した社員の個人情報についても、法律で定められた期間、保管しております。 / 給与計算、社会保険手続き、雇用保険手続き、年金手続き、健康管理、人事管理、勤怠管理、総務経理業務、及び業務上必要な保有技術情報等の提供に、利用いたします。
- 弊社へ来社される方が入館手続きで記入していただく入館管理票等 / 弊社セキュリティ(入退館・入室管理)の確保のために、利用いたします。
- 弊社へお問合せいただいた方に関する個人データ / 当該お問合せ内容の確認、回答のために、利用いたします。
- 弊社が主催・出展するイベント、セミナーへご参加、ご来場いただいた方に関する個人データ / 弊社イベント、セミナーに関連する情報のご案内のために、利用いたします。
- 弊社製品サポート登録及び製品サポートに関する個人データ / 弊社製品のサポート及び製品紹介のために、利用いたします。
- 弊社製品「筆まめ」の電子電話帳に収録されている個人データ / 弊社製品「筆まめ」の電子電話帳には、NTTハローページにて公開されている電話帳データ(氏名、住所、電話番号)が収録されております。 / 住所録検索機能を実現する目的で、利用いたします。

(2)保有個人データ以外に関して

No.保有個人データの類型 / 利用目的

- 弊社が業務委託等に伴って委託元より取扱いの受託を受けた個人データ / 弊社製品に関わる業務委託、またはシステム開発等の業務委託等、業務委託元より取扱いの委託を受けた範囲で、利用いたします。
- 保有個人データの第三者提供に関して
正当な事由のない限り、保有個人データを第三者に対し、提供することを行いません。
- 保有個人データの取扱いの委託に関して
業務を円滑に遂行するため、保有個人データを必要な範囲で、弊社が定めた委託基準を満たし、個人情報の取扱いに関する契約を締結した委託先に、委託する場合があります。
- 保有個人データの利用目的の通知、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止(以下、「開示等」)に関して
(1)開示等の請求の対象となる本人の個人データの特定について
開示等の請求の対象となる個人データの範囲は、本人の氏名、住所、その他取得した情報等とします。

(2) 開示等の請求方法について

開示等の請求については、下記7. のお問い合わせ先に、ご連絡ください。

(3) 保有個人データの不開示について

下記の場合は、不開示とさせていただきます。

- ・請求目的が適切でない場合。
- ・請求の個人データが保有個人データに該当しない場合。
- ・請求の個人データについて、本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合。
- ・弊社業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合。
- ・法令に違反することとなる場合。

(4) 開示等の請求に関して取得した個人データの利用目的について

開示等の請求に関して取得した個人データは、本人確認、保有個人データの登録情報との照合、開示等の請求に関する 本人への連絡、または、本人との間で疑義が生じた場合の確認等、開示等の請求に関する対応に必要な範囲でのみ取り扱います。

(5) 「筆まめ」の電子電話帳に収録されている個人データに関する、内容の訂正、削除、利用の停止等を請求された後の対応について

ご請求いただいた当該個人データの電子電話帳への反映は、対応可能な次期対象製品から対応いたします。

7.個人情報保護に関する(開示等、苦情及び相談)お問い合わせ先

(1) 株式会社筆まめ「個人情報保護担当」

※「筆まめ」の電子電話帳に収録されている個人データを除く。

〒108-0014 東京都港区芝 4 丁目 5 番 10 号

株式会社筆まめ「個人情報保護担当」

TEL:03-6414-6270 FAX:03-6414-6271

受付時間 9:00~17:00 まで(土曜、日曜、祝祭日、年末年始を除く)

E-MAIL:privacy-fudemame@creo.co.jp

(2) 株式会社筆まめ

※「筆まめ」の電子電話帳に収録されている個人データに関するお問い合わせ先。

〒108-0014 東京都港区芝 4 丁目 5 番 10 号

株式会社筆まめ インフォメーションセンター

TEL:03-5216-2900

受付時間:10:00~17:00 まで(日曜、祝祭日を除く)

お申込用紙

▲▲▲ FAX 送信先:03-5216-2901 ▲▲▲

株式会社筆まめの「リモートサービス利用規約」および「個人情報保護方針」に同意の上申込ます。

下記、枠内に必要事項を記載してください。

FAX 送信日	年	月	日
ふりがな			
お名前			
会社名・部署名 (法人の場合)			
ご住所	〒		
電話番号			
日中のご連絡先			
FAX番号			
お持ちの 製品名・バージョン	記載例) 筆まめ V21		