

# あんしん遠隔サポートご利用規約（2022年3月24日現在）

株式会社 NTT ドコモ（以下「当社」といいます）は、あんしん遠隔サポートご利用規約（以下「本規約」といいます）に基づき「あんしん遠隔サポート」（以下「本サービス」といいます）を提供するものとします。本サービスを利用される方は、本サービスの利用申込にあたり本規約をご確認のうえご承諾いただく必要があります。

## 第1条 用語の定義

本規約で使用する用語の定義は、次の各号に定めるとおりとします。本規約に特段の定めがない用語の定義は、FOMA サービス契約約款、Xi サービス契約約款及び5G サービス契約約款等（以下総称して「約款等」といいます）に従うこととします。

### (1) FOMA/Xi/5G サービス

当社が、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。

### (2) FOMA/Xi/5G 回線契約

当社より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の間で締結する回線契約をいいます。

### (3) 本契約

本規約に基づいて当社と遠隔サポート契約者との間で締結される、本サービスの利用にかかる契約をいいます。

### (4) 遠隔サポート契約者

当社との間で本契約を締結した方をいいます。

### (5) 遠隔サポート機能

本サービスアプリを用いて、対応端末及び当社が別に指定するパソコン（以下総称して「遠隔サポート対象端末」といいます）において実現できる機能のうち、以下の機能をいいます。

- (i) 当社オペレータが遠隔で遠隔サポート対象端末の画面を参照する機能
- (ii) 当社オペレータが遠隔で遠隔サポート対象端末の操作・設定を行う機能
- (iii) 当社オペレータが遠隔で遠隔サポート対象端末の画面に図形を描画し、遠隔サポート契約者の操作を案内する機能
- (iv) 当社オペレータによる遠隔サポート対象端末の画面の参照及び遠隔サポート対象端末の画面への図形を描画を中断し、又はこれらを再開する機能

### (6) 本サービスアプリ

遠隔サポート機能を実現するために必要なアプリケーションソフトウェアであって、当社が別に指定するものをいいます。

### (7) かんたんスマホ講座

当社オペレータが音声通話・遠隔サポート機能を利用して、1講座あたり30分程度で本サービスの提供を希望する対応端末の活用方法等を解説するサービスをいいます。講座内容については、当社が別に定めるところによります。

#### (8)遠隔サポートシステム

当社が本サービスを提供するために使用する電子計算機及び設備等（本サービスアプリを含みます）をいいます。

#### (9)対応端末

本サービスを利用することができる端末として、当社が別に指定するスマートフォン、タブレット、iPhone、iPad 端末をいい、当社又は当社の販売代理店等で販売されたものに限り、なお、対応端末であっても、対応端末に搭載される OS の種別、又は OS のバージョンによっては、本サービスにて提供される各機能の全部又は一部をご利用いただけない場合があります。

#### (10)専用番号

遠隔サポート契約者が本サービスを利用するために架電する、当社が指定した電話番号をいいます。

#### (11)接続番号

遠隔サポート機能を利用した本サービスの提供を受ける都度、本サービスアプリに入力することが必要な番号であって、遠隔サポート契約者が専用番号に架電した際に、当社オペレータが通知する番号をいいます。

#### (12)ケータイ補償 お届けサービス

当社が「ケータイ補償 お届けサービスご利用規約」に基づき提供する「ケータイ補償 お届けサービス」と称するサービスをいいます。

#### (13)ケータイ補償サービス

当社が「ケータイ補償サービスご利用規約」に基づき提供する「ケータイ補償サービス」と称するサービスをいいます。

#### (14)ケータイ補償サービス for iPhone & iPad

当社が「ケータイ補償サービス for iPhone & iPad ご利用規約」に基づき提供する「ケータイ補償サービス for iPhone & iPad」と称するサービスをいいます。

#### (15)あんしんセキュリティ有料契約

当社が「あんしんセキュリティご利用規約」に基づき提供する「あんしんセキュリティ」と称するサービスの各機能のうち、有料のものをいいます。

#### (16)LINE

株式会社 LINE が提供するコミュニケーションアプリ「LINE」をいいます。

#### (17)LINE 受付機能

LINE を通じて、遠隔サポート契約者からのお問い合わせを受け付けることをいいます。LINE 受付機能の提供時間及び利用時の注意事項等については当社が別に定めるところによります。

#### (18)本 Q&A サイト

対応端末の設定・操作、当社が指定するアプリの利用方法等を質問及び回答形式で掲載する遠隔サポート契約者専用のウェブサイト<<https://faq.anshinsupport.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）をいいます。

#### (19)本 Q&A アプリ

本 Q&A サイトと同一の情報を閲覧することができる、Android OS 向けのアプリケーションをいいます。対応の Android OS は別に当社が指定するバージョンに限ります。また、本 Q&A アプリの利用には、当社が別に定める本 Q&A アプリに対応する対応端末が必要となるほか、別に本 Q&A アプリの使用条件にご同意いただく必要があります。

#### (20)+メッセージ

当社が「+メッセージご利用規約」に基づき提供する「+メッセージ」と称するサービスをいいます。

#### (21)+メッセージ受付機能

+メッセージを通じて、遠隔サポート契約者からのお問い合わせを受け付けることをいいます。詳細については別紙 3 に規定します。

#### (22) 本件携帯電話回線契約

お客様ご名義の携帯電話回線にかかる FOMA/Xi/5G 回線契約のうち、遠隔サポート契約者が本サービスの利用申込みの際に指定されたものをいいます。

#### (23) 本件携帯電話回線契約番号

本件携帯電話回線契約にかかる携帯電話番号をいいます。

#### (24) 非回線契約番号

FOMA/Xi/5G 回線契約を解約した場合は当該契約において利用していた携帯電話番号、及び FOMA/Xi/5G 回線契約を締結することなく本サービスを申し込んだ場合は端末購入時にドコモが別途指定する番号をいいます。

#### (25) ご契約番号

本件携帯電話回線契約番号と非回線契約番号の総称をいいます。

#### (26) キャリアフリーd アカウント等

ドコモが別途定める「d アカウント規約」に基づき発行する「キャリアフリーd アカウント」とドコモが別途定める「ビジネス d アカウント規約」に基づき発行するキャリアフリービジネス d アカウントの総称をいいます。

#### (27) 非回線契約者情報

お客様にかかる氏名、住所、支払方法（請求書、口座振替（口座番号を含みます）、クレジットカードによる引き落とし（クレジットカード番号を含みます））をいいます。以下同じ）のうち、本件携帯電話回線契約を締結されていたときに設定し、当該契約を解約したときに引き継がれるもの、及び本件携帯電話回線契約を締結することなく本サービスを申し込んだ際に設定したもの（いずれも、当社が別に定める方法により届け出ることによって変更した場合は変更後のものとします）をいいます。

## 第2条 本サービスの概要

当社は、遠隔サポート契約者に対して、以下のサービスを提供します。本サービスにおけるサポート範囲は、別紙 1 に定めるとおりとし、遠隔サポート契約者が遠隔サポート機能のご利用を希望する場合であっても、遠隔サポート契約者が抱える問題・課題（以下「相談課題」といいます）の内容によっては、当社オペレータの判断により、遠隔サポート機能を利用せず、音声通話のみでサポートを行う場合があります。

(1)

以下に定める提供時間中において、当社オペレータが、音声通話又は遠隔サポート機能を利用して、対応端末の設定・操作について相談課題の解決方法の説明、対応端末の操作・設定等のサポートを行うこと。ただし、対応端末が iPhone 又は iPad である場合において遠隔サポート機能を利用する場合は、遠隔で対応端末の画面を参照する機能及び一部の条件下において画面に図形を描画する機能に限られます。

- 9：00～20：00（年中無休）

(2)

当社が別に定める提供時間中において、LINE 受付機能、+メッセージ受付機能を利用して、対応端末の設定・操作について相談課題の解決方法の説明、対応端末の操作・設定等のサポートを行うこと。

(3)

遠隔サポート契約者ご自身が本 Q&A サイト、本 Q&A アプリをご利用いただくことにより、対応端末の設定・操作について相談課題の解決方法の説明、対応端末の操作・設定等のサポートを行うこと。

(4)

以下に定める提供時間中において、かんたんスマホ講座の提供を行うこと。

- 12：00～17：00（年中無休）

### 第3条 本契約の成立

1.本サービスの利用を希望されるお客様（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、本サービスを利用するご契約番号毎に、当社が別に定める方法に従い、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以下に定める申込条件を満たしていただく必要があります。

(1)(3)による場合を除き、当社との間で、ご契約番号にかかる FOMA/Xi/5G 回線契約を自らの名義にて締結していること。

(2)本件携帯電話回線契約において利用停止、利用休止若しくは電話番号保管をされていないこと。

(3)本件携帯電話回線契約を締結されていない場合、キャリアフリーd アカウント等を有し、当該キャリアフリーd アカウント等において非回線契約番号を登録していること。ただし、非回線契約者情報を変更する必要がある場合、事前に当社が別に定める方法により届け出ている必要があります。

2.本サービスのうち、かんたんスマホ講座の受講を希望される遠隔サポート契約者（以下「受講希望者」といいます）は、本契約の他に、当社が別に定める方法に従い、講座毎にかんたんスマホ講座の受講に関するお申込み手続きを行う必要があります。ただし、iPhone 又は iPad をご利用の場合は、お申し込みいただけないものとします。

3.当社は、前二項に基づき希望者又は受講希望者からの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、希望者又は受講希望者と当社との間に本契約又はかんたんスマホ講座にかかる契約が成立し、その効力が生じるものとします。なお、当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、希望者又は受講希望者からの本契約又はかんたんスマホ講座のお申込みを承諾しない場合があります。

(1)本サービスの利用を停止され、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)前二項に基づく本契約若しくはかんたんスマホ講座の申込内容若しくは届出内容に不足若しくは不備があり、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場合

(4)当社が提供するサービスにかかる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

4.本契約又はかんたんスマホ講座にかかる契約は、前項に基づき、当社が希望者又は受講希望者からの本契約又はかんたんスマホ講座の申込みを承諾する旨を通知した時点で、本規約の定めに従って成立するものとします。なお、かんたんスマホ講座にかかる契約は、本契約の一部とみなして取り扱います。

#### **第4条 本サービスの利用**

1.遠隔サポート契約者は、音声通話及び遠隔サポート機能の利用にあたり、専用番号に架電のうえ、ご契約番号において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、当該ご通知により、ご契約番号において本契約が締結されていることを確認できた場合、当該利用は遠隔サポート契約者によりなされたものとみなします。

2.前項の定めにかかわらず、遠隔サポート契約者は、遠隔サポート機能を利用した本サービスの提供を受けるためには、以下の各号に定める条件を全て満たしている必要があります。

(1)遠隔サポート対象端末について、当社が別に定める本サービスアプリの使用許諾契約書に同意していること。

(2)遠隔サポート対象端末において本サービスアプリを用いて、インターネットを経由して当社指定のサーバに接続可能な状態にあること。

(3)遠隔サポート対象端末において、本サービスアプリを起動し、当社所定の注意事項に同意のうえ、当社オペレータより通知を受けた接続番号を入力すること。

3.当社は、第3条第3項に基づき、かんたんスマホ講座にかかる契約が成立した場合、予約日時に当社から遠隔サポート契約者に架電のうえ、かんたんスマホ講座を提供するものとします。なお、予約日時に遠隔サポート契約者に連絡がつかない場合は、かんたんスマホ講座の提供を自動的にキャンセルするものとします。

4.本 Q&A サイト、本 Q&A アプリの利用、LINE 受付機能のご利用及び+メッセージ受付機能のご利用にあたっては、本サービスをご契約いただいている FOMA/Xi/5G サービスからのご利用又は当社が別に定める d アカウント規約・ビジネス d アカウント規約に基づき当社が発行した、ID 及びパスワードのご入力があったことをもって、遠隔サポート契約者であることを認証し、各機能を提供します。

5.遠隔サポート契約者は、本件携帯電話回線契約にかかるドコモ UIM カード及び遠隔サポート対象端末を遠隔サポート契約者ご自身の責任により管理するものとし、第三者に当該ドコモ UIM カード及び当該遠隔サポート対象端末を使用されたことにより生じた損害については、当社はその責任を負いません。

6.遠隔サポート契約者は、約款等に定める営業区域においてのみ本サービスを利用できるものとします。

#### **第5条 通信機器等**

1.遠隔サポート契約者は、遠隔サポート対象端末、本件携帯電話回線契約、キャリアフリーd アカウント等、SIM カード、専用番号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。

2.当社は、本サービスアプリ及び本 Q&A アプリのバージョンアップを行う場合があります。この場合、遠隔サポート契約者が遠隔サポート対象端末上の本サービスアプリのバージョンアップを行うまでの間、本サービスの全部又は一部の利用を停止させていただく場合があります。

## 第6条 債権の譲渡等

遠隔サポート契約者（当社が指定する契約者を除きます）は、当社が本サービスのご利用料金（以下「ご利用料金」といいます）の債権を、当社が定める第三者（以下「請求事業者」といいます）に譲渡することを承認するものとします。この場合において、当社及び請求事業者は、遠隔サポート契約者への個別の通知又は譲渡承認の請求を省略するものとします。

## 第7条 ご利用料金

1.遠隔サポート契約者は、ご利用料金として、本契約のご契約期間について月額 440 円（税込）をお支払いいただく義務を負うものとします。

2.前項の定めにかかわらず、ご契約番号において、2013 年 5 月 15 日までに以下の第 1 号及び第 2 号に定める条件の双方を満たす期間又は第 1 号及び第 3 号に定める条件の双方を満たす期間が存在する場合、その状態が継続している期間のご利用料金は月額 132 円（税込）とします。

(1)ケータイ補償 お届けサービスを契約（予約を含みます）していること。

(2)2012 年 5 月 31 日までに成立した本契約が存在していること。

(3)当社又は当社の販売代理店において、ご契約番号において FOMA/Xi/5G サービスに対応する端末（通信モジュールを内蔵する機器を含みますが、一部対象外となる端末又は機器があります）を購入した日（以下「購入日」といいます）から起算して 14 日以内に成立した本契約が存在していること。なお、本契約成立後にご契約番号において購入日が到来した場合は、当該購入日以降、当該本契約が終了するまでの間は本号の条件を満たすものとみなします。

3.前二項にかかわらず、遠隔サポート契約者のご契約番号について、以下の各号のサービスを全て契約している場合（以下、この条件を「あんしんパックモバイル適用条件」といいます）、あんしんパックモバイル適用条件を満たしている期間（あんしんパックモバイル適用条件を満たさなくなった日は除きます）のご利用料金は月額 132 円（税込）とします。なお、前項の条件と本項の条件の双方を満たす場合は、本項の定めが優先して適用されるものとし、本項の条件を満たさなくなった場合でも、前項の条件を満たす場合は、前項の定めが適用されるものとします。

(1)本サービス

(2)ケータイ補償 お届けサービス、ケータイ補償サービス又はケータイ補償サービス for iPhone & iPad（それぞれ予約を含み、ケータイ補償 お届けサービスにおいては月額料金 418 円又は 308 円（税込）で契約している場合に限り）

(3)あんしんセキュリティ有料契約

4.前三項の定めにかかわらず、本サービスを利用する一つのご契約番号について本契約を初めてご契約の場合には、本契約の成立日から起算して31日間（以下「無料期間」といいます）ご利用料金を無料とします。ただし、各種 FOMA/Xi/5G 回線契約を別のサービス契約約款に基づく FOMA/Xi/5G 回線契約へと変更（Xi 回線契約から5G 回線契約への契約変更及び、5G 回線契約から Xi 回線契約への契約変更を除き、以下「契約変更」といいます）した場合、これらを同一の回線契約とみなしますが、無料期間中に当該契約変更がなされた場合、無料期間はその時点で終了します。

5.前四項の定めにかかわらず、ご契約番号について、2013年5月16日以降にあんしんパックモバイル適用条件を初めて満たす場合（2013年5月15日以前にあんしんパックモバイル適用条件を満たし、2013年5月16日以降にあんしんパックモバイル適用条件を満たさなくなった後に再びあんしんパックモバイル適用条件を満たした場合を含みます）には、その状態が継続している期間（あんしんパックモバイル適用条件を満たさなくなった日は除きます）に限り、あんしんパックモバイル適用条件を初めて満たした日から起算して31日間ご利用料金を無料とします。なお、前項の条件と本項の条件の双方を満たす場合は、本項の定めが優先して適用されます。また、本項に基づきご利用料金を無料とする期間が終了した場合でも、前項の条件を満たす場合は、前項の定めが適用されます。

6.各月における本契約のご契約日数及び第2項乃至第5項の定めを満たす期間（以下、総称して「ご契約期間等」といいます）が1か月に満たない場合、ご利用料金は本契約のご契約期間等に応じて日割計算します。なお、日割計算は暦日数により行い、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。

7.遠隔サポート契約者が、かんたんスマホ講座を受講する場合は、ご利用料金として、第1項に定めるご利用料金とは別に1講座あたり1,980円（税込）をお支払いいただく義務を負うものとします。なお、当社は、別に定める条件基準により割引料金にてかんたんスマホ講座を提供する場合があります。遠隔サポート契約者が受講の予約をキャンセルした場合は、かんたんスマホ講座のご利用料金はかからないものとします。ただし、かんたんスマホ講座の受講を開始してから遠隔サポート契約者のご都合で受講を中断される場合はその時点でかんたんスマホ講座の提供が完了したものとみなし、かんたんスマホ講座のご利用料金を全額お支払いいただくものとします。

## **第8条 ご利用料金の請求等**

1.当社又は請求事業者は、ご利用料金を、本件携帯電話回線契約の料金と同一の請求書、または非回線契約者情報として登録した支払方法にて遠隔サポート契約者に請求するものとします。ただし、遠隔サポート契約者が本件携帯電話回線契約の料金についてクレジットカードによる支払を選択されている場合は、上記にかかわらず、本件携帯電話回線契約の料金と同様に、遠隔サポート契約者が指定されたクレジットカード会社から請求されるものとします。

2.本規約に別段の定めがある場合を除き、ご利用料金の請求、支払については、約款等の定めを準用するものとします。

## **第9条 通話・通信料**

1.本サービスアプリを利用して遠隔サポート機能を利用する場合、遠隔サポート対象端末と遠隔サポートシステムとの間で通信が発生します。当該通信にかかる通信料の他、本契約の申込み又は本サービス（本サービスアプリ、本 Q&A アプリ及び本 Q&A サイトを含みます）の利用に際し発生する通信料は、遠隔サポート契約者のご負担とするものとします。

2.前項の定めにかかわらず、本サービスの利用に際し、遠隔サポート契約者が専用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、無料とするものとします。

## 第10条 お客様の情報の取扱いについて

1. 遠隔サポート契約者は、当社による情報の取扱いについて以下の各号に同意するものとします。

- (1)当社が、遠隔サポート機能を利用した本サービスの提供の過程において、遠隔サポート対象端末の操作を行うとともに、遠隔サポート対象端末の画面を参照すること。
- (2)当社が、遠隔サポート機能を利用した本サービスの提供の過程において、本サービスアプリがインストールされた遠隔サポート対象端末より別紙 2 に定める情報を取得すること。
- (3)当社が、本 Q&A サイト、本 Q&A アプリを利用した本サービスの提供の過程において、本 Q&A サイトを閲覧した対応端末及び本 Q&A アプリがインストールされた対応端末より別紙 2 に定める情報を取得すること。
- (4)当社が、LINE 受付機能を提供するに際し、遠隔サポート契約者であることを認証することを目的に、遠隔サポート契約者が利用する LINE のアカウントの識別番号を取得すること。
- (5)当社が、+メッセージ受付機能を提供するに際し、遠隔サポート契約者であることを認証することを目的に、遠隔サポート契約者が利用する電話番号を取得すること。
- (6)当社が、第 1 号に定める画面及び第 2 号と第 3 号に定める情報（遠隔サポート契約者と当社との間の LINE 受付機能におけるトークや+メッセージ受付機能におけるメッセージの履歴を含みます）を、本サービスの品質向上等の目的で一定期間保存すること。

2. 当社は、遠隔サポート契約者のパーソナルデータの取扱いについて、当社が別に定める「NTT ドコモ プライバシーポリシー」において公表します。なお、ご利用者がドコモとの間で以前本件携帯電話回線契約とともに本サービスの契約を締結しており、当該回線契約を解約された場合、当該回線契約にかかるご利用者の個人情報、当該回線契約後も本サービスの提供のために利用します。

## 第11条 非回線契約番号による本サービスの利用について

本件携帯電話回線契約を締結されていない遠隔サポート契約者は、非回線契約者情報について変更があった場合、当社が別に定める方法により速やかに届け出る必要があります。

## 第12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、本サービスが全く利用できない状態（遠隔サポートシステム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、その遠隔サポート契約者の損害を第 2 項に定める範囲内で賠償します。
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期間において適用される本サービスのご利用料金の合計額を発生した損害とみなし、その額に限って賠償します。
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遠隔サポート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（当該月を含む過去 12 か月間における第 7 条第 1 項に定める各月の本サービスのご利用料金の合計額を上限とします）に限るものとし、当社は、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る場合は適用しないものとします。

## 第13条 当社の責任

- 1.当社は、遠隔サポート契約者からの問い合わせを遅滞なく受け付けることは保証するものではありません。
- 2.当社は、本サービスにより、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、必要最小限の遠隔サポート対象端末の操作・画面遷移等によりサポートを行うことなどを保証するものではなく、遠隔サポート契約者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。また、相談課題の内容によっては、対象となる機器、ソフトウェア、サービスを提供するメーカー、ソフトウェアハウス、サービス提供事業者のホームページを遠隔サポート契約者に紹介することや、それぞれに対して遠隔サポート契約者ご自身で直接問い合わせることを依頼するに留まる場合があるものとします。
- 3.当社は、かんたんスマホ講座の講座内容について、遠隔サポート契約者の完全な理解を保証するものではなく、遠隔サポート契約者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.前条の定めにかかわらず、以下の各号の場合によって、遠隔サポート契約者又は第三者が何らかの不利益を被ったとしても、当社は損害賠償責任その他の責任を負わないものとします。

(1) 本サービスの提供にあたり、当社オペレータが遠隔サポート対象端末の画面の参照又は遠隔サポート対象端末の操作・設定等を行う場合において、遠隔サポート対象端末の操作感度等により、当社オペレータが意図した内容と異なる機能等が起動し、又は画面が表示された場合

(2) 遠隔サポート対象端末の状態（通信環境又は本サービスアプリの動作環境を含みます）によって、当社オペレータが円滑に遠隔サポート対象端末の画面の参照又は遠隔サポート対象端末の操作設定等を行うことができず、遠隔サポート機能を利用した本サービスのご提供ができない場合

(3) 遠隔サポート契約者が、遠隔サポート対象端末の OS、遠隔サポート対象端末に搭載されたソフトウェア又は遠隔サポート対象端末にインストールされたアプリケーションを改変又は編集等している場合において、本サービスのご利用いただけない場合

(4) 当社が、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（本契約の解除を含みます）、サービス廃止など、本規約に基づいた行為を行った場合

- 5.遠隔サポート契約者が本サービスの利用により第三者（他の遠隔サポート契約者を含みます）に対し損害を与えた場合、遠隔サポート契約者は、自己の責任と費用でこれを解決し、当社はいかなる責任も負担しないものとします。

- 6.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14条 禁止事項

遠隔サポート契約者は、本サービスに関して次の各号に定める行為を行わないものとします。

- (1)遠隔サポート契約者が自ら所有し、かつ利用している端末以外の端末（転売目的で所有している端末を含みます）について本サービスを利用する行為又は営利目的で本サービスを利用する行為

- (2)当社若しくは他の遠隔サポート契約者その他の第三者の著作権、商標権等の知的財産権その他の権利を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為
- (3)当社若しくは他の遠隔サポート契約者その他の第三者の財産、プライバシー若しくは肖像権を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為
- (4)当社又は他の遠隔サポート契約者その他の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
- (5)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
- (6)本サービスアプリ、本 Q&A アプリ、本 Q&A サイト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
- (7)第三者になりすまして、本サービスを利用する行為
- (8)本人の同意を得ることなく、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
- (9)本サービスアプリ、本 Q&A アプリ、本 Q&A サイト及び遠隔サポート対象端末に含まれるソフトウェア（OS 及びアプリケーション等）又はかんたんスマホ講座で提供されるテキスト等の資料を、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
- (10)当社の設備に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
- (11)本サービスアプリ及び本 Q&A アプリの使用許諾契約書及び本 Q&A アプリの使用条件に違反する行為
- (12)遠隔サポート機能の利用中に以下のいずれかに該当する画像、映像又は文字を遠隔サポート対象端末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
  - (i)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
  - (ii)人や動物の殺害又は虐待現場や死体等の残虐なもの
  - (iii)その他社会通念上他者に嫌悪感を抱かせるもの
- (13)その他法令又は公序良俗に反する行為
- (14)その他前各号に準ずる行為

#### **第15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)遠隔サポートシステムの保守上又は工事上やむを得ない場合。
- (2)遠隔サポートシステムの障害、本サービスの提供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)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、当社が別に定める方法により予め遠隔サポート契約者にその旨を通知又は周知します。ただし、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

#### **第16条 本サービスの利用停止**

1.当社は、遠隔サポート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利用を停止することができるものとします。

- (1)本契約の規定に違反した場合
- (2)第3条第3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、当社が別に定める方法により予め遠隔サポート契約者にその旨を通知又は周知するものとします。ただし、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

#### **第17条 当社が行う本契約の解除**

1.当社は、遠隔サポート契約者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利用を停止された遠隔サポート契約者が、当該利用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利用を停止された遠隔サポート契約者が、当該利用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、当社が別に定める方法により予め遠隔サポート契約者にその旨を通知又は周知するものとします。ただし、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

#### **第18条 遠隔サポート契約者が行う本契約の解約**

遠隔サポート契約者は、当社所定の方法によりその旨を申し出ることにより、いつでも本契約の全部又は一部を解約することができるものとします。

#### **第19条 本契約の自動解約**

次のいずれかに該当することを当社が確認した場合、本契約は解約となります。ただし、遠隔サポート契約者が非回線契約番号にかかるキャリアフリーdアカウント等を有し、本サービスの継続を希望する場合を除きます。

- (1)本件携帯電話回線契約が終了した場合
- (2)本件携帯電話回線契約において電話番号保管の申込みがあった場合

#### **第20条 本サービスの廃止**

当社は、当社が別に定める方法により予め遠隔サポート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を廃止することができるものとします。なお、本サービスの全部を廃止した場合、廃止時点で本契約は自動的に解約されるものとします。

#### **第21条 通知**

1.当社は、本契約に関する遠隔サポート契約者への通知を、ご契約番号に関して遠隔サポート契約者が当社に届出ている氏名、名称、住所若しくは居所又は請求書の送付先（以下、総称して「届出連絡先」といいます）への郵送等の通知、その他当社が適当と判断した方法により行うものとします。

2.当社から遠隔サポート契約者への通知は、当社が特に指定する場合を除き、当社が前項に定める通知を発した日になされたものとみなします。

3.当社は、当社が別に定める本サービスに関する web ページにその内容を掲載することをもって、本契約に関する遠隔サポート契約者への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当該 web ページ上に掲載した日をもって当該通知が遠隔サポート契約者に対してなされたものとみなします。

## **第22条 届出事項の変更**

1.遠隔サポート契約者は、約款届出連絡先に変更が生じた場合、当社が別に定める方法により、その旨を速やかに当社に届出るものとします。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ないときは、約款届出連絡先への通知をもって、前条の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、遠隔サポート契約者は、当社に対し、当該届出内容にかか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るものとします。

## **第23条 本規約の内容の変更**

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遠隔サポート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に定める条件等を含みます。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ます。

(1)本規約の変更が、遠隔サポート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24条 譲渡等の禁止**

遠隔サポート契約者は、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25条 残存条項**

本契約が終了した後も、第 6 条、第 7 条、第 8 条、第 10 条乃至第 13 条及び第 23 条乃至第 27 条の定めは、なお効力を有するものとします。

## **第26条 準拠法**

本契約に関する準拠法は日本法とします。

## **第27条 合意管轄**

遠隔サポート契約者と当社との間で本サービス又は本契約に関連して訴訟の必要が生じた場合、当社の本店所在地を管轄する地方裁判所又は遠隔サポート契約者の住所地を管轄する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28条 完全合意**

本規約は、遠隔サポート契約者が当社との間で本契約を締結された日における遠隔サポート契約者と当社との合意を規定したものであり、本契約締結以前にお客様と当社との間でなされた合意事項等と本規約の内容とが相違する場合は、本規約が優先するものとします。

附則

本規約におけるビジネス d アカウントに関する規定は、当社が別途定めるビジネス d アカウント規約発効日から適用します。

以上

## 別紙 1 サポート範囲

本サービスにおけるサポート範囲は、下表のとおりとします。

別紙 1 サポート範囲	
項目	備考
1 端末の基本設定、操作方法	<ul style="list-style-type: none"><li>• 通話設定</li><li>• 画面設定</li></ul> など設定メニューで表示される各種設定項目が対象になります。 (※1) (※2)
2 端末の基本アプリケーションの操作、設定方法	<ul style="list-style-type: none"><li>• 電話</li><li>• ブラウザ</li></ul> など端末の基本機能となるアプリケーションが対象になります。 (※1) (※3)
3 当社が提供するサービス／アプリケーションの操作、設定方法	<ul style="list-style-type: none"><li>• ドコモメール</li><li>• eco モード</li></ul> など対応端末において当社が提供しているサービス／アプリケーションが対象になります。
4 当社以外の第三者が提供するサービス／アプリケーションの操作、設定方法	<ul style="list-style-type: none"><li>• 当社ホームページ (<a href="https://www.nttdocomo.co.jp/service/remote_support/about/?d=2&amp;p=1,3">https://www.nttdocomo.co.jp/service/remote_support/about/?d=2&amp;p=1,3</a>) に定めるサービス／アプリケーションが対象となります。(※4)</li></ul>
5 対応端末と周辺機器との接続設定方法	<ul style="list-style-type: none"><li>• 当社ホームページ (<a href="https://www.nttdocomo.co.jp/service/remote_support/about/?d=2&amp;p=1,3">https://www.nttdocomo.co.jp/service/remote_support/about/?d=2&amp;p=1,3</a>) に定める機器が対象となります。(※4)</li></ul>

- ※1 サポート範囲は、取扱説明書に記載されている内容を基本とします。
- ※2 通信切断が伴う、又はその恐れがある設定の変更はサポート範囲外となります。
- ※3 端末にプリインストールされ、取扱説明書に記載されていても、一部のアプリケーションはサポート範囲外となります。
- ※4 当社、各サービス／アプリケーションの提供事業者又は周辺機器の製造メーカーが公表している操作、設定に限ります。

**別紙 2 本サービスアプリ、本 Q&A サイト、本 Q&A アプリが取得する情報**

第 10 条第 1 項第 2 号及び第 3 号に定める情報は、以下の情報とします。

別紙 2 本サービスアプリが取得する情報	
	項目 (スマートフォン、タブレット)
1	機種名
2	端末シリアル番号
3	端末固体識別番号
4	端末に挿入されている SIM カードの電話番号
5	MAC アドレス (Wi-Fi 接続の場合)
6	Google アカウント名 (Gmail アドレス)
7	オペレーションシステムの種類、バージョン
8	ディスク容量、空き容量、使用率
9	SD カード容量、空き容量
10	メモリ量、使用可能メモリ量、使用率
11	CPU 使用率
12	画面解像度
13	設定ネットワーク、電波強度
14	設定言語
15	設定音量
16	バックグラウンドデータ送受信可否設定
17	自動同期可否設定
18	パスワード表示可否設定
19	インストールされているアプリケーション名、バージョン
	項目 (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	ディスク容量、空き容量、使用率
4	メモリ量、使用可能メモリ量、使用率
5	CPU 使用率

6	画面解像度
7	設定ネットワーク、電波強度
8	設定言語
9	設定音量
<b>項目 (パソコン)</b>	
1	オペレーションシステムの種類、バージョン
2	クライアント証明書 ID
3	マシン名
4	MAC アドレス
5	ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号
6	ハードディスクドライブの空き容量
7	デフォルトブラウザの種類、バージョン
8	デフォルトメールソフトの種類、バージョン
9	CPU 種類、動作周波数
10	メモリ量、使用可能メモリ量、使用率
11	ルーターの種類、ログインアカウント及びログインパスワード
<b>本 Q&amp;A サイトが取得する情報</b>	
<b>項目</b>	
1	機種名
2	サイト訪問時に通知される Cookie 情報
3	本 Q&A サイトの使用状況 (検索履歴・WEB 閲覧履歴・システム利用履歴)
<b>本 Q&amp;A アプリが取得する情報</b>	
<b>項目</b>	
1	機種名
2	端末製造番号
3	端末ソフトウェアバージョン
4	サイト訪問時に通知される Cookie 情報
5	インストールされているアプリケーションのパッケージ名、バージョン、利用状態
6	端末の設定状態、設定変更履歴

<b>7</b>	Wi-Fi、Bluetooth、機内モード等の通信情報及び通信状態
<b>8</b>	バッテリーステータス
<b>9</b>	内部／外部ストレージ情報
<b>10</b>	当社のアプリの利用・設定情報
<b>11</b>	本 Q&A アプリの使用状況

## 別紙3 +メッセージ受付機能

第1条第21号に定める+メッセージ受付機能の詳細は、以下のとおりとします。

### 1 +メッセージ受付機能の詳細

当社は、+メッセージ受付機能として、+メッセージの公式アカウント（以下「本アカウント」といいます）により、遠隔サポート契約者がチャット形式で次の各号に関する質問を行い、当社オペレータより回答を受けることができる機能を提供します。なお、遠隔サポート契約者がご利用中の端末の種別、本サービスアプリのバージョン等によっては、利用できる機能に制限がある場合があります。また、一部対象外の操作設定があります。当社は、遠隔サポート契約者の+メッセージアカウントからなされた本アカウントに対する行為は、すべて遠隔サポート契約者自身によりなされたものとみなします。

- (1) スマートフォン・タブレット・iPhone・iPad の取扱い説明書に記載の操作設定
- (2) 当社が提供するサービス／アプリケーション（別紙1に定めるものに限り）の操作設定
- (3) 第三者が提供するサービス／アプリケーション（別紙1に定めるものに限り）の操作設定

### 2 +メッセージ受付機能に関する条件

- (1) 遠隔サポート契約者は、+メッセージ受付機能の利用にあたり、本規約に加え、「+メッセージ」に係る「+メッセージご利用規約」等の規定を遵守するものとします。
- (2) 遠隔サポート契約者は、当社に対して、遠隔サポート契約者から本アカウント上で投稿されたメッセージ等（以下「投稿コンテンツ」といいます）を当社が自由に利用し、又は第三者に利用させることができる権利を無償で許諾するものとします。なお、当社は、投稿コンテンツについて、一切の責任を負いません。