

プラチナセキュリティ利用規約

実施：令和元年8月27日

第1章 総則	- 3 -
第1条 (本規約の目的)	- 3 -
第2条 (本規約の範囲・変更)	- 3 -
第3条 (用語の定義)	- 3 -
第2章 本サービスの提供	- 4 -
第4条 (本サービスの提供範囲)	- 4 -
第5条 (提供区域)	- 4 -
第3章 契約	- 4 -
第6条 (契約)	- 4 -
第7条 (契約の単位)	- 4 -
第8条 (契約申込の方法)	- 4 -
第9条 (契約申込の承諾)	- 4 -
第10条 (契約申込内容の変更)	- 5 -
第11条 (権利の譲渡)	- 5 -
第12条 (契約者の地位の承継)	- 5 -
第13条 (契約者の氏名等の変更の届出)	- 5 -
第14条 (設置場所の提供等)	- 5 -
第15条 (設置場所の移転)	- 6 -
第4章 禁止行為	- 6 -
第16条 (営業活動の禁止)	- 6 -
第17条 (著作権等)	- 6 -
第5章 利用中止等	- 6 -
第18条 (利用中止)	- 6 -
第19条 (利用停止)	- 6 -
第20条 (利用の制限)	- 7 -
第21条 (本サービス提供の終了)	- 7 -
第22条 (契約者による解約)	- 7 -
第23条 (当社による解約等)	- 7 -
第6章 料金	- 7 -
第24条 (料金)	- 7 -
第25条 (支払義務)	- 8 -
第26条 (割増金)	- 8 -
第27条 (延滞利息)	- 8 -
第28条 (料金計算方法等)	- 8 -
第29条 (端数処理)	- 9 -
第30条 (料金等の支払)	- 9 -
第31条 (料金の一括後払)	- 9 -
第32条 (消費税相当額の加算)	- 9 -

第33条 (料金等の臨時減免)	- 9 -
第7章 損害賠償	- 9 -
第34条 (責任の制限)	- 9 -
第35条 (免責事項)	- 9 -
第8章 個人情報の取扱	- 10 -
第36条 (個人情報の取扱)	- 10 -
第9章 雑則	- 11 -
第37条 (利用に係る契約者の義務)	- 11 -
第38条 (契約者の当社に対する協力事項)	- 12 -
第39条 (除外事項)	- 12 -
第40条 (設備等の準備)	- 12 -
第41条 (フレッツ契約者に係る事項)	- 12 -
第42条 (法令に規定する事項)	- 12 -
第43条 (承諾の限界)	- 12 -
第44条 (準拠法)	- 12 -
第45条 (紛争の解決)	- 13 -
第46条 (債権の譲渡)	- 13 -
第47条 (反社会的勢力の排除)	- 13 -
【別紙1 (セキュリティサポートの提供内容及び提供時間)】	- 14 -
【別紙2 (セキュリティサポート料金表)】	- 16 -
【別紙3 (セキュリティサポートにて取得する情報)】	- 16 -
【別紙4 (当社が別に定めることとする事項)】	- 16 -

第1章 総則

第1条 (本規約の目的)

株式会社テレ・マーカ (以下「当社」といいます。) は、このプラチナセキュリティ利用規約 (以下「本規約」といいます。) を定め、これによりプラチナセキュリティ (以下「本サービス」といいます。) を提供します。但し、別段の合意 (電気通信事業法 (昭和 59 年法律 第 86 号) 第 20 条第 5 項の規定に基づくものを含みます。) がある場合は、その合意に基づく料金その他の提供条件によります。

第2条 (本規約の範囲・変更)

当社は、本規約 (別紙を含みます。) の全部又は一部を、契約者の承諾を得ることなく変更することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の規約によります。なお、当社は、本規約を変更する場合は、インターネットの利用その他の当社が適切と判断する方法により、周知することとします。

第3条 (用語の定義)

本規約 (別紙を含みます。) において用いられる次の用語は、それぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
本サービス	セキュリティサポート (当社がトレンドマイクロ株式会社 (以下「トレンドマイクロ」といいます。) から提供を受けて契約者に提供するネットワークセキュリティ機能を提供するサービス。 詳細は別紙 1 (セキュリティサポートの提供内容及び提供時間) に定めるところによります。
セキュリティサポート	専用 BOX 等を通じて、ネットワークセキュリティ機能、当該機能による脅威の検知状況の監視、セキュリティインシデント発生時の通知・サポート等を行うサービス。 詳細は別紙 1 (セキュリティサポートの提供内容及び提供時間) に定めるところによります。
訪問サポート	セキュリティサポートにおける遠隔対応で問題が解決しない場合に、契約者からの要請に基づき、セキュリティインシデント発生時の復旧支援作業その他設定作業 (併せて以下「設定作業等」といいます。) を行うサービス。
本契約	当社から本サービスの提供を受けるための契約
契約者	当社と本契約を締結している者
専用 BOX	契約者のネットワーク内に設置し、セキュリティ脅威の防御や、通信状況の通知等を行う当社の電気通信設備
クライアントツール	別紙 1 (セキュリティサポートの提供内容及び提供時間) 5. (遠隔対応) において、マルウェア等の感染状況の確認及び駆除支援を行うために使用するソフトウェア
専用受付番号	契約者が本サービスを利用するために当社が指定した電話番号。受付時間は別紙 1 (セキュリティサポートの提供内容及び提供時間) に定めるところによります。
サポート対象機器	専用 BOX を経由してインターネットに接続する契約者保有のパソコン、スマートフォン、タブレット等の機器
インターネット回線	インターネット接続を行うための契約者の電気通信回線
フレッツ	当社が別に定める IP 通信網サービス契約約款に規定するメニュー 5 に係る IP 通信網サービス
フレッツ契約	契約者がフレッツの提供を受けるために別途締結している契約
提供プラン	提供する専用 BOX の種類によって分けられる本サービスのプラン。プランの料金は別

	紙2（セキュリティサポート料金表）に定めるところによります。
C&C サーバ	マルウェアを利用してのっとった端末を外部からコントロールする司令塔役のサーバ
本サービス取扱所	本サービスに関する業務を行う当社の事務所
料金月	1の暦月の起算日（当社が契約毎に定める毎暦月の一定の日をいいます。）から次の暦月の起算日の前日までの間をいいます。フレッツ契約の場合は、IP通信網サービスの利用料金に適用される料金月（1の暦月の起算日（当社が契約毎に定める毎暦月の一定の日をいいます。）から次の暦月の起算日の前日までの間をいいます。）をいいます。
利用権	契約者が本契約に基づいて本サービスの提供を受ける権利をいいます。

第2章 本サービスの提供

第4条（本サービスの提供範囲）

当社は、契約者に対し、別紙1（セキュリティサポートの提供内容及び提供時間）で定めるサービスを提供します。なお、契約者は、フレッツ契約におけるフレッツの利用者たる契約当事者であることを要するものとします。

第5条（提供区域）

本サービスは、日本国内のインターネット通信が利用可能な区域において提供します。

第3章 契約

第6条（契約）

本規約の条件に従い本契約が成立した場合、当社は、契約者に対して、専用BOXを設置したネットワーク内におけるセキュリティ対策を目的として本サービスを利用する日本国内における非独占的、再許諾不可能且つ譲渡不可能な権利を許諾します。かかる権利の許諾は本規約の条項を契約者が継続的に遵守することを条件とします。

第7条（契約の単位）

当社は、専用BOX毎に1の本契約を締結します。

第8条（契約申込の方法）

本サービスを申し込むときは、本規約の内容を承諾した上で、次に掲げる事項を当社所定の手続に従って契約事務を行う本サービス取扱所に申し出て頂きます。

- ① 本サービスに係るフレッツの契約者回線等番号
- ② 契約者メールアドレス
- ③ その他申込みの内容を特定するための事項

第9条（契約申込の承諾）

1 当社は、本サービスの申込みがあった場合には、当社所定の審査を行い、承諾する場合には、電子メール又は書面をもって通知します。

2 当社は、前項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、申込みを承諾しないことがあります。

- (1) 本サービスを提供することが技術上著しく困難なとき。
- (2) 本サービスの申込みをした者が本サービスの料金又は当社が提供する他のサービスの料金若しくは工事に関する費用の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがあるとき。
- (3) 虚偽の事項を申告したとき。
- (4) 第37条（利用に係る契約者の義務）の規定に違反するおそれがあるとき。

- (5) その他当社の業務遂行上著しく支障があるとき。
 - (6) 当社が、本サービスの申込みをした者が第 47 条（反社会的勢力の排除）第 1 項に規定する反社会的勢力であると判断したとき。
- 3 当社が、本サービスの申込みを承諾した後に、当該申込みをした者が前項各号のいずれかの場合に該当することが判明した場合には、当社はその承諾を取り消すことができます。

第 10 条（契約申込内容の変更）

- 1 契約者が、本契約の内容の変更を希望する場合は、第 8 条（契約申込の方法）の定めに基づいて、契約内容の変更を申込みすることができます。
- 2 当社は、前項の申込みがあったときは、第 9 条（契約申込の承諾）の規定に基づいて取り扱います。

第 11 条（権利の譲渡）

- 1 利用権の譲渡は、当社の承認を受けなければ、その効力を生じません。
- 2 利用権の譲渡の承認を受けようとするときは、当事者が連署した当社所定の書面をもって、本サービス取扱所に請求していただきます。但し、譲渡があったことを証明できる書類の添付をもって連署に代えることができます。
- 3 当社は、前項の規定により本契約に係る利用権の譲渡の承認を求められたときは、本契約に係る利用権を譲り受けようとする者について、第 9 条（契約申込の承諾）の規定に基づいて承諾の是非を判断します。
- 4 利用権の譲渡があったときは、譲受人は、契約者の有していた本サービスに係る一切の権利及び義務を承継するものとします。
- 5 当社は、利用権の譲渡があったときは、当社の電気通信設備に蓄積されている設定・ログ等のデータを譲受人に引き継ぎます。
- 6 当社が承認した場合を除き、利用権を第三者に売買、又は質権の設定及びその他担保に供することはできないものとします。

第 12 条（契約者の地位の承継）

- 1 相続又は法人の合併若しくは分割により契約者の地位の承継があったときは、相続人又は合併後存続する法人、合併若しくは分割により設立された法人若しくは分割により営業を承継する法人は、当社所定の書面にこれを証明する書類を添えて速やかに本サービス取扱所に届け出ていただきます。
 - 2 前項の場合に、地位を承継した者が 2 人以上あるときは、そのうちの 1 人を当社に対する代表者と定め、これを届け出ていただきます。これを変更したときも同様とします。
 - 3 当社は、前項の規定による代表者の届出があるまでの間、その地位を承継した者のうちの 1 人を代表者として取り扱います。
 - 4 本条第 1 項又は第 2 項の手続きがなされない期間においては、当社は、本サービスの提供を行わないことがあります。
- (注) 本条第 1 項及び第 2 項の規定にかかわらず、フレッツ契約が光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供される場合は、別紙 4（当社が別に定めることとする事項）に定めるところによります。

第 13 条（契約者の氏名等の変更の届出）

- 1 契約者は、その氏名、名称、住所若しくは居所又は請求書の送付先に変更があったときは、そのことを速やかに本サービス取扱所に届け出ていただきます。
 - 2 前項に定める変更があったにもかかわらず本サービス取扱所に届出がないときは、当社に届出を受けている氏名、名称、住所若しくは居所又は請求書送付先への郵送等の通知をもって、当社からの通知を行ったものとみなします。
 - 3 第 1 項の届出があったときは、当社は、その届出があった事実を証明する書類を提示していただくことがあります。
- (注) 本条の規定にかかわらず、フレッツ契約が光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供される場合は、別紙 4（当社が別に定めることとする事項）に定めるところによります。

第 14 条（設置場所の提供等）

- 1 当社が提供する専用 BOX を設置するために必要な場所は、契約者に提供していただきます。
- 2 当社が提供する専用 BOX に必要な電気は、契約者に提供していただきます。

第15条（設置場所の移転）

当社は、契約者から要請があったときは、専用BOXの設置場所の変更等の手続きを受け付けます。なお、専用BOXは契約者が移転先に持参し、設置することとします。但し、当社へ移転工事の申し込みがあった場合はその限りではありません。なお、当社が移転工事を実施する場合は、別紙2（セキュリティサポート料金表）に定める初期費用の支払を要します。

第4章 禁止行為

第16条（営業活動の禁止）

契約者は、有償、無償を問わず、本サービスを目的又は対象とした営業活動、営利を目的とした活動、又は再提供若しくはその準備を目的とした行為をすることができません。

第17条（著作権等）

1 本サービスにおいて当社が契約者に提供する一切の物品及び情報（本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ、メールマガジン等を含みます。）（以下「本物品」といいます。）に関する著作権、特許権、商標権、ノウハウ等の一切の知的財産権は、当社、トレンドマイクロ、又は本物品を製作する上で必要となるソフトウェアの使用を当社若しくはトレンドマイクロに対して許可する者に帰属するものとします。

2 契約者は、本物品を以下のとおり取り扱って頂きます。

- (1) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと。
- (2) 複製・改変・編集等を行わず、また、リバースエンジニアリング、逆コンパイル又は逆アセンブルを行わないこと。なお、契約者の改造に起因して本サービスに何らかの障害が生じ、契約者に損害が生じた場合、当社及びトレンドマイクロは当該損害に関して一切の責任を負わないものとします。
- (3) 営利目的の有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。
- (4) 当社又は本サービスの提供に関して当社が契約する第三者の示した著作権表示等を削除又は変更しないこと。

第5章 利用中止等

第18条（利用中止）

1 当社は、次の場合には、本サービスの提供を中止することがあります。

- (1) 当社の電気通信設備及び各種ソフトウェアの障害、保守上、工事上、その他やむを得ない事由が生じたとき。
- (2) 第20条（利用の制限）の規定により、本サービスの利用を制限するとき。
- (3) その他、当社が本サービスの提供を中止することが望ましいと判断したとき。

2 当社は、前項の規定により本サービスの提供を中止するときは、あらかじめインターネットの利用その他の当社が適切と判断する方法により周知します。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19条（利用停止）

1 当社は、契約者が次のいずれかに該当するときは、当社が定める期間、本サービスの利用を停止することがあります。

- (1) 料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき（料金その他の債務に係る債権について、第46条（債権の譲渡）に規定する請求事業者に譲渡することとなった場合は、その請求事業者を支払わないときとします。）。
- (2) 契約者が当社と契約を締結している又は締結していた他のサービス等に係る料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき（その当社と契約を締結している又は締結していた他のサービスに係る料金その他の債務に係る債権について、第三者に譲渡することとなった場合は、その請求事業者を支払わないときとします。）。
- (3) 当社の名誉若しくは信用を毀損したとき。
- (4) 第16条（営業活動の禁止）、第17条（著作権等）及び第37条（利用に係る契約者の義務）の規定に違反したとき。
- (5) 契約者が過度に頻繁に問合せ等を実施し又は本サービスの提供に係る時間を故意に延伸し当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと

当社が判断したとき。

(6) 当社の業務の遂行又は当社の電気通信設備に支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがある行為をしたとき。

(7) 当社に損害を与えたとき。

2 当社は、前項の規定により本サービスの利用停止をするときは、当社からあらかじめその理由、利用停止をする日及び期間を契約者に通知します。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20条（利用の制限）

当社は、天災、事変その他の非常事態が発生し、又は発生するおそれがあるときには、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のために必要な事項を内容とする通信、又は公共の利益のために緊急を要する通信を優先的に取り扱うため、本サービスの利用を制限することがあります。

第21条（本サービス提供の終了）

1 当社は、本サービスを継続的且つ安定的に提供することが著しく困難な場合は、本サービスの提供を終了することがあります。

2 前項の規定により、当社が本サービスの提供を終了し、本サービスの提供の終了に伴いその本契約を解約する場合は、インターネットの利用その他の当社が適切と判断する方法により60日の予告期間においてその旨周知を行います。また、あらかじめその理由、本サービスの提供を終了する日を契約者に通知し、当該終了日をもって本契約の解約日とします。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（契約者による解約）

1 契約者は、本契約を解約しようとするときは、そのことをあらかじめ本サービス取扱所に当社所定の方法により申し出て頂きます。

2 当社は、前項の規定により申し出て頂いた解約希望日をもって本サービスの解約日とします。但し、契約者が申し出る解約希望日が、当社に当該申出が到達する日の前日までの日付である場合には、当該到達日を解約日とします。

第23条（当社による解約等）

当社は、次のいずれかに該当する場合は、あらかじめ契約者に通知した後、本契約を解約又は解除することがあります。但し、本項第2号に該当する場合には、フレッツ契約の解約（フレッツに係るIP通信網サービスの転用に伴うものを除きます。以下本条で同じとします。）、又は第3条（用語の定義）に定めるフレッツ以外のIP通信網サービスの品目又は細目への変更が完了した時点で、本契約は自動的に解約されます。また、本項第4号に該当する場合には、当社は、契約者への事前の通知をすることなく本契約を解除できるものとします。

(1) 第19条（利用停止）第1項の規定により本サービスの利用を停止された契約者が、なお同項各号所定の利用停止事由を解消しないとき。

(2) 本契約がフレッツ契約に基づく場合、フレッツ契約の解約又は第3条（用語の定義）に定めるフレッツ以外のIP通信網サービスの品目又は細目への変更があったときに、契約者から本契約を継続する旨の申し出がないとき。

(3) 第21条（本サービス提供の終了）第1項に基づき本サービスの提供を終了するとき。

(4) 契約者に次に定める事由のいずれかが発生したとき。

① 支払停止状態に陥った場合その他財産状態が悪化し又はそのおそれがあると認められる相当の理由がある場合

② 手形交換所の取引停止処分を受けた場合

③ 差押、仮差押、仮処分、競売、租税滞納処分の申立を受けた場合

④ 破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、若しくは特別清算開始の申立を受け、又は自ら申立をした場合

第6章 料金

第24条（料金）

当社が提供する本サービスの料金は、別紙2（セキュリティサポート料金表）に定めるところによります。

第25条（支払義務）

- 1 契約者は、本契約に基づき本サービスの提供を開始した日の翌月から起算して、本契約の解約又は解除があった月までの期間について、別紙2（セキュリティサポート料金表）に定める月額利用料の支払いを要します。但し、本サービスの提供を開始した月に契約の解約又は解除が行われた場合は当月分の月額利用料の支払いを要します。
- 2 前項の期間において、利用停止等により本サービスを利用することができない状態が生じたときの月額利用料の支払いは次によります。
 - (1) 利用停止があったときは、契約者は、その期間中の月額利用料の支払いを要します。
 - (2) 前号の規定によるほか、契約者は、次の「料金の支払を要しない事由」の各場合における「支払いを要しない料金」を除き、本サービスを利用できなかった期間中の月額利用料の支払いを要します。

料金の支払いを要しない事由	支払いを要しない料金
1 契約者の責めによらない理由により、セキュリティサポートが全く利用できない状態が生じた場合（2 欄に該当する場合を除きます。）に、その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。	左記事由を知った以後の月額利用料を日割計算した一日単価の該当日数分
2 当社の故意又は重大な過失によりセキュリティサポートを全く利用できない状態が生じたとき。	左記事由を知った以後の月額利用料を日割計算した一日単価の該当日数分

- 3 訪問サポートサービスの提供自体は、本利用規約上は無償であり、契約者が別途締結する TMS 契約に基づき当社に支払う料金によりカバーされる。

第26条（割増金）

契約者は、料金の支払いを不法に免れた場合は、その免れた額のほか、その免れた額（消費税相当額を加算しない額とします。）の2倍に相当する額に消費税相当額を加算した額（別紙2（セキュリティサポート料金表）の規定により消費税相当額を加算しないこととされている料金にあっては、その免れた額の2倍に相当する額とします。）を割増金として支払っていただきます。

第27条（延滞利息）

- 1 契約者は、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支払いがない場合には、支払期日の翌日から起算して支払いの日の前日までの期間について年14.5%の割合で計算して得た額を延滞利息として支払って頂きます。但し、支払期日の翌日から起算して15日以内に料金その他の債務（延滞利息を除きます。）の支払いがあった場合は、この限りではありません。
- 2 第46条（債権の譲渡）に規定する当社が別に定める場合に限り、本条に規定する年当たりの割合は、閏年の日を含む期間についても、365日当たりの割合とします。

（注）当社は、延滞利息の他に請求する料金その他の債務がない場合は、延滞利息を請求しない場合があります。

第28条（料金計算方法等）

- 1 当社は、契約者がその契約に基づき支払う別紙2（セキュリティサポート料金表）に定める料金は料金月毎に計算します。但し、当社が必要と認めるときは、料金月によらず随時計算します。
- 2 当社は、当社の業務の遂行上やむを得ない場合は、料金月の起算日を変更することがあります。
- 3 契約者は、当社が請求した料金等の額が本規約に定める料金の支払いを要するものとされている額よりも過小であった場合には、別紙4（当社が別に定めることとする事項）に規定する当社が別に定める場合を除き、支払いを要する料金（当社が請求した料金と本規約に定める料金の支払いを要するものとされている額との差額を含みます。）の支払いを要します。

第29条 (端数処理)

当社は、料金その他の計算において、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。

第30条 (料金等の支払)

- 1 契約者は、料金について、当社が定める期日までに、当社が指定する本サービス取扱所又は金融機関等において支払って頂きます。
- 2 契約者は、料金について支払期日の到来する順序に従って支払って頂きます。

第31条 (料金の一括後払)

当社は、当社に特別の事情がある場合は、契約者に当社が指定する期日までに2ヶ月以上の料金をまとめて支払っていただくことがあります。

第32条 (消費税相当額の加算)

第25条(支払義務)の規定その他本規約の規定により別紙2(セキュリティサポート料金表)に定める料金の支払いを要するものとされている額は、当該料金表に定める額に消費税相当額を加算した額とします。

なお、本規約の規定により支払いを要することとなった料金については、税込価格に基づき計算した額と異なる場合があります。

第33条 (料金等の臨時減免)

当社は、災害が発生し、又は発生するおそれがあるときは、本規約の規定にかかわらず、臨時に、その料金を減免することがあります。なお、当社は、料金の減免を行ったときは、インターネットの利用その他の当社が適切と判断する方法により、周知することとします。

第7章 損害賠償

第34条 (責任の制限)

1 当社は、セキュリティサポート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、セキュリティサポートが全く利用できない状態が生じた場合に、その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します。

2 前項の場合において、当社は、セキュリティサポートが全く利用できない状態にあることを当社が知った時刻以後のその状態が連続した時間(24時間の倍数である部分に限ります。)について、24時間毎に日数を計算し、その日数に対応するセキュリティサポートの利用料金を発生した損害とみなし、その額に限って賠償します。

3 当社は、本サービスを提供したことに伴い契約者に損害が生じた場合又は訪問サポートを提供しなかったことによつて契約者に損害が生じた場合、本サービスの1ヶ月の月額利用料を上限として、契約者に損害賠償責任を負うものとします。なお、以下の各号に該当する損害については、当社は一切責任を負いません。

- (1) 契約者が本サービスの利用により第三者に対して与えた損害
 - (2) 当社の責に帰することのできない事由から生じた損害
 - (3) 当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害
 - (4) 逸失利益及び第三者からの損害賠償請求に基づいて発生した契約者の損害
- 4 当社の故意又は重大な過失による場合は、前3項の規定は適用しません。

第35条 (免責事項)

- 1 本サービスは、契約者からの問合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。
- 2 本サービスは、契約者の問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決又は解決方法の説明を保証するものではありません。
- 3 本サービスはあらゆるウイルスへの対応、不正通信の遮断及びセキュリティ対策機能を保証するものではありません。
- 4 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウス及びサービス提供事業者が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。

ん。問合せの内容によっては、問合せの対象となる機器、ソフトウェア、サービスをそれぞれ提供するメーカー、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紹介することや、それぞれに対して契約者自身で直接問合せすることを依頼するに留まる場合があります。

5 本サービスは、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業、オペレータが遠隔で実施した作業、セキュリティサポート及び訪問サポートの内容について保証するものではありません。

6 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業、オペレータが遠隔で実施した作業、セキュリティサポート及び訪問サポートの実施に伴い生じる契約者の損害について、第34条（責任の制限）第3項に規定する場合を除き責任を負いません。

7 当社は、第18条（利用中止）、第19条（利用停止）、第20条（利用の制限）、第21条（本サービス提供の終了）の規定により本サービスの利用中止、利用停止、利用の制限及び本サービス提供の終了をしたことに伴い生じる契約者の損害について、責任を負いません。

8 サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等の当社の責に帰さない事由により発生した損害については、当社は一切責任を負いません。（サイバーテロとは、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、改ざんする等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。）

9 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは専用受付番号を変更することがあります。この場合、当社は、あらかじめそのことを契約者に電子メール又は書面をもって通知します。

10 オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業、オペレータが遠隔で実施した作業、セキュリティサポート及び訪問サポートに関連して、契約者の企業コード/ログインID/パスワードで実行された操作は、契約者による操作であるとみなし、これに伴い生じる契約者の損害について、当社は、第34条（責任の制限）第3項に規定する場合を除き、責任を負いません。

11 契約者が専用BOXの設定を変更した場合には、正常なセキュリティサポートを提供できない場合があります。また、本契約に基づく本サービス開始時の設定内容に戻すことが出来ない場合があります。

12 セキュリティサポートの提供にあたり、サポート対象機器へのクライアントツールのインストールが必要となる場合があります。この場合、契約者は、当社が指定するホームページからクライアントツールを取得し、サポート対象機器にダウンロードする必要があります。なお、サポート対象機器のハードディスクに空きが無い等サポート対象機器の状況によってはクライアントツールのインストール又はダウンロードができない場合があります。

第8章 個人情報の取扱

第36条（個人情報の取扱）

1 当社は、本サービスの提供のため、本サービスの提供の過程において契約者の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、コンピュータ名、OS、IPアドレス等（以下「個人情報」といいます。）を取得します。また、当社は、セキュリティサポートの提供にあたり別紙3（セキュリティサポートにて取得する情報）に規定する情報を取得します。

2 当社は、前項の規定により知り得た情報については、当社が別に定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。なお、本規約と当該プライバシーポリシーに齟齬がある場合、本規約の定めが優先して適用されるものとします。

3 当社がセキュリティサポートにおける設定代行等の過程で取得したID、パスワード等の情報については、別に契約者に同意を得たものを除き、設定代行等終了の時点で直ちに廃棄するものとします。

4 契約者が法人等の団体である場合における当該契約者の法人情報についても、前各項の規定と同様に扱うこととします。

5 当社は、個人情報保護法の規定に基づき、第1項で規定した情報を当社が業務を委託する他の事業者（トレンドマイクロを含みます。）に対して提供することがあります。

6 契約者は、前項に基づき当社がトレンドマイクロに提供した情報については、トレンドマイクロが、当該情報を個人を特定しない統計情報として、同社のプログラムの安全性の判定・分析、セキュリティ上の脅威に対する対策の提供、セキュリティ上の脅威についての傾向のレポートへの活用及び同社サービスのマーケティングに利用することについて同意していただきます。

7 契約者は、当社が第46条（債権の譲渡）の規定に基づき請求事業者に債権を譲渡する場合において、当社がその契約者の氏名、住所及び本サービスに係る連絡先電話番号・フレッツの契約者回線等番号等、料金の請求に必要となる情報並びに金融機関の口座番号、クレジットカードのカード会員番号及び第19条（利用停止）の規定に基づきその本サービスの利用を停止している場合はその内容

等、料金の回収のために必要となる情報を請求事業者に通知する必要があることについて、同意していただきます。

8 契約者は、当社が第 46 条（債権の譲渡）の規定に基づき請求事業者に債権を譲渡する場合において、請求事業者がその本サービスに係る債権に関して料金が支払われた等の情報を当社に通知する必要があることについて、同意していただきます。

第9章 雑則

第 37 条（利用に係る契約者の義務）

1 契約者は、本サービスを利用するにあたり、次の各号に定める条件を満たしていただきます。但し、契約者が次の条件を満たしている場合であっても、契約者のご利用状況によっては本サービスが提供できない場合があります。

- (1) サポート対象機器が専用 BOX を経由してインターネットに接続できる環境であること。
- (2) 本サービスの提供を受ける時点で、サポート対象機器が用意されており、設定作業等に必要なアカウントやパスワード等の設定情報が用意されていること。

2 契約者が、訪問サポートの要請をする場合には、本条第 1 項に定める条件に加え、以下の条件を満たしていただきます。

- (1) 当社が契約者を訪問した際に各装置の設置（希望）場所に案内し設定作業等へ立ち会うこと。
- (2) 当社が設定作業等を実施する際に、電力、照明、消耗品その他の設備（電話、通信回線等の使用を含みます。）を当社に対して無償で提供すること。

3 契約者は、本サービスを利用するにあたり、次の事項に同意するものとします。

- (1) 当社が別紙 3（セキュリティサポートにて取得する情報）に規定する情報を収集すること。
- (2) 契約者に電子メールが到達する前に、当社のサーバにおいて、悪影響の想定されるプログラムの有無をシステムによって自動的に判定すること。
- (3) スпамメール対策を有効にした場合、スパムメール送信元からの接続を制御することを目的とした機能により、スパムメールと通常のメール両方を送信するサーバがあった場合等は、当該サーバを接続拒否や配送遅延処理の対象とする可能性があり、当該接続拒否や配送遅延処理の対象となったサーバからのメール受信が必要な場合には、当社が指定する方法によるホワイトリストへの登録等が必要となること。

4 前 2 項の規定のほか、契約者は次のことを守っていただきます。

- (1) 当社又は第三者の財産権（知的財産権を含みます。）、プライバシー、名誉、その他の権利を侵害しないこと。
- (2) 本サービスを違法な目的で利用しないこと。
- (3) 本サービスによりアクセス可能な当社又は第三者の情報を改ざん、消去する行為をしないこと。
- (4) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと。
- (5) 意図的に有害なコンピュータプログラム等を送信しないこと。
- (6) 当社の設備に無権限でアクセスし、又はその利用若しくは運営に支障を与える行為をしないこと。
- (7) 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をしないこと。
- (8) 本サービス及びその他当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為をしないこと。
- (9) 法令、本規約若しくは公序良俗に反する行為、当社若しくは第三者の信用を毀損する行為、又は当社若しくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。
- (10) 本サービスの専用受付番号の適正な管理に努めること。
- (11) 専用 BOX を第三者に譲渡し、転貸し、自己若しくは第三者のための担保として提供し又は使用させないこと。
- (12) 専用 BOX を善良な管理者の注意をもって使用及び保管すること。
- (13) 専用 BOX に故障、滅失又は毀損等が生じたときは、直ちに、その旨を当社に通知し、当社の指示に従うこと。
- (14) その他前各号に該当するおそれのある行為又はこれに類する行為を行わないこと。

5 契約者は、前項の規定に違反して専用 BOX を亡失又はき損したときは、当社が指定する期日までにその補充、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。

6 契約者は、本サービスを利用することができなくなったときは、本サービスを利用するサポート対象機器に故障のないことを確認のうえ、当社にその旨を連絡をしていただきます。

7 前項の場合において、当社は、契約者から連絡があったときは、本サービス取扱所において本サービスの利用の可否に関する確認を行い、その確認結果を契約者に通知します。

第 38 条（契約者の当社に対する協力事項）

契約者は、当社が本サービスの提供に必要な協力を求めたときは、当社に対して以下に定める協力を行って頂きます。

- (1) 当社の求めに応じた ID やパスワード等の入力。
- (2) 当社の求めに応じた本サービス提供のために必要な情報（操作説明書等を含みます。）の提供。
- (3) サポート対象機器等に重要な情報がある場合における、本サービスの提供前の契約者の責任におけるそれらの情報の複製の実施。
- (4) サポート対象機器等に機密情報がある場合における、本サービスの提供前の契約者の責任におけるそれらの情報の防護措置又は消去の実施。
- (5) その他、本サービスの提供又は設定作業等のために当社が必要と認める事項の実施。

第 39 条（除外事項）

当社は、契約者が以下に定める事項のいずれかに該当すると当社が判断する場合には、本サービスの提供を行わないことがあります。

- (1) 第 37 条（利用に係る契約者の義務）のいずれかの項目を満たさない場合。
- (2) 契約者が、前条（契約者の当社に対する協力事項）のいずれかの項目の協力を行わず、本サービスの提供の実施が困難となる場合。
- (3) 不正アクセス行為又はソフトウェアの違法コピー等、違法行為又は違法行為の幫助となる作業を当社に要求する場合。
- (4) その他、契約者の責によりサービスの提供が困難となる場合。

第 40 条（設備等の準備）

1 契約者は、自己の責任において、本サービスを利用するために必要なサポート対象機器、インターネット回線又はフレッツその他の設備を保持し管理するものとします。

2 契約者が本サービスを利用するために必要なインターネット回線又はフレッツの利用料金は、本サービスの利用料金には含まれません。

第 41 条（フレッツ契約者に係る事項）

1 本サービスの申込と同時にフレッツを申し込んだ場合、又はフレッツを契約している場合は、本サービスの料金をフレッツの料金と同一の請求書で請求します。

2 本条第 1 項に当てはまる契約者において、フレッツ契約の譲渡又は承継を当社が承認した場合は、当社は、本契約の譲渡又は承継についても承認します。

3 本条第 1 項に当てはまる契約者において、1 のフレッツ契約に対して本契約を締結できる最大数は 5 とします。

第 42 条（法令に規定する事項）

本サービスの提供又は利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところによります。

第 43 条（承諾の限界）

当社は、契約者から工事その他の請求があった場合に、その請求を承諾することが技術的に困難なとき又は保守することが著しく困難である等当社の業務の遂行上支障があるときは、その請求を承諾しないことがあります。この場合は、その理由をその請求をした者に通知します。但し、本規約において別段の定めがある場合は、その定めるところによります。

第 44 条（準拠法）

本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

第45条（紛争の解決）

- 1 本規約の条項又は本規約に定めのない事項について紛議等が生じた場合、双方誠意をもって協議し、できる限り円満に解決するものとします。
- 2 本規約に関する紛争は、札幌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46条（債権の譲渡）

契約者は、当社が本規約の規定により支払いを要することとなった料金を、別紙4（当社が別に定めることとする事項）に定める事業者（以下「請求事業者」といいます。）に対し、当社が別に定める場合を除き譲渡することを承認していただきます。この場合において、当社及び請求事業者は、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47条（反社会的勢力の排除）

- 1 契約者は、次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、将来にわたって次の各号のいずれにも該当しないことを確約します。
 - (1) 自ら又は自らの役員（取締役、執行役又は監査役）が、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号）、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律 第2条第6号）、暴力団員でなくなった時から5年間を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団若しくは暴力団員と密接な関係を有する者、総会屋等（総会屋、会社ゴロ等企业等を対象に不正な利益を求めて暴力的不法行為等を行うおそれがあり、市民生活の安全に脅威を与える者）、社会運動等標ぼうゴロ（社会運動若しくは政治活動を偽装し、又は標ぼうして、不正な利益を求めて暴力的不法行為等を行うおそれがあり、市民生活の安全に脅威を与える者）、特殊知能暴力集団等（暴力団との関係を背景に、その威力を用い、又は暴力団と資金的なつながりを有し、構造的な不正の中核となっている集団又は個人）、若しくはこれらに準ずる者（以下、これらを個別に又は総称して「反社会的勢力」といいます。）であること
 - (2) 自らの行う事業が、反社会的勢力の支配を受けていると認められること
 - (3) 自らの行う事業に関し、反社会的勢力の威力を利用し、財産上の不当な利益を図る目的で反社会的勢力を利用し、又は、反社会的勢力の威力を利用する目的で反社会的勢力に従事していると認められること
 - (4) 自らが反社会的勢力に対して資金を提供し、便宜を供与し、又は不当に優先的に扱う等の関与をしていると認められること
 - (5) 本契約の履行が、反社会的勢力の活動を助長し、又は暴力団の運営に資するものであること
- 2 当社は、契約者が次の各号の一に該当するときは、何らの通知、催告を要せず即時に本契約を解除することができます。
 - (1) 第1項に違反したとき
 - (2) 自ら又は第三者をして次に掲げる行為をしたとき
 - ① 当社又は当社の委託先に対する暴力的な要求行為
 - ② 当社又は当社の委託先に対する法的な責任を超えた不当な要求行為
 - ③ 当社又は当社の委託先に対する脅迫的言辞又は暴力的行為
 - ④ 風説を流布し、又は偽計若しくは威力を用いて、当社若しくは当社の委託先の信用を毀損し、又は当社若しくは当社の委託先の業務を妨害する行為
 - ⑤ その他前各号に準ずる行為
- 3 当社は、前項の規定により本契約を解除した場合、契約者に損害が生じても、これを賠償する責を負わないものとします。

【別紙1（セキュリティサポートの提供内容及び提供時間）】

1. ネットワークセキュリティ機能

アプリケーション利用制限、Web サイトアクセスブロック、URL 指定によるアクセス制御、不正プログラム侵入対策、メールセキュリティ対策、ファイアウォール機能等のセキュリティ機能を提供いたします。

提供時間：24時間 365日

2. 監視

上記ネットワークセキュリティ機能による脅威の検知状況や、専用 BOX のインターネットへの接続状況を監視いたします。

なお、ネットワークが混雑している場合や、専用 BOX がインターネットへ接続できていない場合はセキュリティ機能による脅威の検知状況を監視することができない場合がございます。

3. 緊急連絡

メニュー	提供内容	
C&C サーバへの通信検知時の電話	内容	専用 BOX 配下のサポート対象機器による C&C サーバへの通信を検知した場合に連絡いたします。
	連絡方法	電話
	提供時間	月～金 9:00 から 18:00 土、日（祝祭日は除く）10:00 から 17:00 ※回答は翌営業日以降になる可能性があります。
専用 BOX 不通時のメールによる通知	内容	専用 BOX がインターネットに接続できなくなった事象を検知した場合に連絡いたします。
	連絡方法	電子メール
	提供時間	月～金 9:00 から 18:00 ※回答は翌営業日以降になる可能性があります。

※即時通知を保証するものではありません。

4. 問い合わせ対応

メニュー	提供内容	
セキュリティ全般に関する問い合わせ対応	内容	セキュリティ全般に関する問い合わせ対応 ※サービス提供内容の範囲内であっても、対応できない場合があります。 ※専用 BOX の稼働状況や監視状況に関するお問い合わせは、180 日以前の情報に関する場合、お答えすることができません。 ※セキュリティ機器やアンチウイルスソフト等のセキュリティソフトウェアに関するインストール・設定方法のお問い合わせ・設定代行依頼はお受けすることができません。
	受付方法	電話及びお問い合わせフォーム
	提供時間	月～金 9:00 から 18:00 土、日（祝祭日は除く）10:00 から 17:00 ※回答は翌営業日以降になる可能性があります。

5. 遠隔対応

メニュー	提供内容	
セキュリティインシデント発生端末の探索支援	内容	オペレータによるセキュリティインシデント発生端末の探索支援(IPアドレスの確認方法ご紹介等) ※対象端末の発見をお約束するものではありません。
	提供時間	電話によるお問い合わせ受付： 月～金 9:00 から 18:00 土、日（祝祭日は除く） 10:00 から 17:00 ※回答は翌営業日以降になる可能性があります。
マルウェア等の確認及び駆除支援	内容	オペレータによるマルウェア等感染状況の確認及び駆除支援 ※駆除をお約束するものではありません。 ※クライアントツールはマルウェア等の確認及び駆除のために一時的に利用するものであるため、一定期間経過後にはご使用できなくなります。
	提供時間	電話によるお問い合わせ受付： 月～金 9:00 から 18:00 土、日（祝祭日は除く） 10:00 から 17:00 ※回答は翌営業日以降になる可能性があります。
専用 BOX 設定変更	内容	オペレータによる URL フィルタリングのカテゴリブロック可否、メールセキュリティ対策ブラック/ホワイトリスト、ファイアウォール等の設定代行
	提供時間	電話によるお問い合わせ受付： 月～金 9:00 から 18:00 土、日（祝祭日は除く） 10:00 から 17:00 ※回答は翌営業日以降になる可能性があります。

6. 故障対応

メニュー	提供内容	
専用 BOX 故障時の交換	内容	専用 BOX 故障時のオンサイトによる機器交換対応 ※契約者のご了承をいただいた場合、翌日以降にお伺いする場合があります。 ※契約者の有責による故障の場合、又は、契約者保有の屋内配線、構内光ケーブル若しくは契約者保有の機器（サポート対象機器を含みます）のみが故障の原因（当社の電気通信設備に故障の原因がなかった場合）であった場合は、故障修理の実施有無にかかわらず、別途、派遣費をお支払いいただきます。また、故障修理を実施した場合は、派遣費に加えて、技術費、物品費等をお支払いいただきます。
	提供時間	電話によるお問い合わせ受付： 月～金 9:00 から 18:00 土、日（祝祭日は除く） 10:00 から 17:00 ※回答は翌営業日以降になる可能性があります。

7. レポート機能

メニュー	提供内容	
当月の通信状況の報告	内容	専用 BOX のセキュリティ脅威の検知状況（不正通信先、通信元 IP アドレス等）をまとめたレポートの月 1 回の提供

	提供方法	電子メール
	提供時間	月1回配信

【別紙2（セキュリティサポート料金表）】

プラン名	プラチナセキュリティ	
推奨接続端末数	10台まで	
初期費用※1	基本工事費	4,500円/台
	機器工事費	10,000円/台
月額利用料 ※2	基本サービス	8,000円/台
機器再生費用（解約金）	本契約の解約に際しては、24ヶ月以内に解約された場合、機器再生費用（解約金）として15,000円が必要となります。	

※1 代表的な工事費（平日9:00～17:00）です。離島等工事の内容によっては別途工事費が発生する場合があります。

契約者ご自身で専用BOXを取り付ける場合は無料です。

※2 解約又は解除があった月の月額利用料は日割りいたしません。

【別紙3（セキュリティサポートにて取得する情報）】

当社は、契約者の承諾を得て、当社が本サービスを提供する上で必要な情報として、以下に規定する情報を取得します。

1. サポート対象機器に関する情報（OSの種類、IPアドレス等）
2. サポート対象機器のWeb、メールによる通信情報（接続先URL、送信先IPアドレス、送信元IPアドレス、通信時間）
3. ウイルス、ネットワークウイルス、及びスパイウェア/グレーウェアインシデント
4. スпамウェアとフィッシングインシデント
5. 大規模感染状態
6. セキュリティ製品のライセンスとアップデートステータス
7. 主要なセキュリティインジケータ
8. その他ウイルス感染を把握するための情報

【別紙4（当社が別に定めることとする事項）】

第12条（契約者の地位の承継）における当社が別に定めるところは以下の通りです。

規定内容	別に定める内容
当社が別に定めるところ	フレッツ契約者の指定するところにより、当社が相続人又は合併後存続する法人、合併若しくは分割により設立された法人若しくは分割により営業を承継する法人に契約者の地位の承継があった事実について確認し、その確認をもって、その契約者の地位の承継の届出があったものとみなします。

第13条（契約者の氏名等の変更の届出）における当社が別に定めるところは以下の通りです。

規定内容	別に定める内容
当社が別に定めるところ	氏名、名称又は住所若しくは居所の変更については、フレッツ契約者の指定するところにより、当社が本サービス契約者にそ

	の氏名、名称又は住所若しくは居所に変更があった事実について確認し、その確認をもって、その契約者の氏名、名称又は住所若しくは居所に変更があったものとみなします。
	請求書の送付先の変更については、第 13 条第 1 項から第 3 項の規定に準じます。

第 28 条（料金計算方法等）における当社が別に定める場合は以下の通りです。

規定内容	別に定める内容
当社が別に定める場合	契約者が支払いを要する料金等の額に対して当社の請求に係る費用が過大となると見込まれる場合

第 46 条（債権の譲渡）における当社が別に定める場合は以下の通りです。

請求事業者	東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社、株式会社セディナ
-------	----------------------------------