

遠隔サポート規約

遠隔サポート規約（以下、「本規約」といいます。）は、サイボウズ株式会社（以下、「サイボウズ」といいます。）がお客様に対し提供する遠隔サポート（以下、「本サービス」といいます。）に関する条件等につき定めるものです。お客様は、本サービス接続画面への接続ボタンを押した時点、または書面・電子メール等で本規約とともに示された本サービスの接続 URL にアクセスした時点で、本規約の条項に拘束されることに承諾したものとします。

（サービス範囲等）

第 1 条 本サービスの範囲および内容の詳細については、以下のウェブサイトにて定めます。

<https://cybozu.co.jp/solution/support/enkaku/details.html>

2 お客様は、サイボウズが本サービスを行うため、お客様のシステム環境にアクセスして当該環境上のデータを閲覧することを承諾するものとします。

3 サイボウズが本サービスを遂行するにあたって、お客様名・所在地・E メールアドレス・プロダクト ID・お客様番号・会社コード・ドメイン ID・サブドメイン名・サイボウズ製品のご使用環境等の情報の提供を求めた場合は、お客様はサイボウズに対し情報の提供に協力するよう努めるものとし、情報の提供に協力いただけない場合は本サービスが行えない場合があることを承諾するものとします。

（秘密保持）

第 2 条 サイボウズは、お客様のシステム環境上で閲覧したデータ、本サービスの内容を記録するために必要なログおよび画面キャプチャならびにお客様から受領したデータファイル（以下、総称して「本件データ」といいます。）につい

ては秘密情報として取り扱い、本サービス中と終了後とに関わらず秘密を保持し、善良なる管理者の注意と義務をもってこれを管理いたします。ただし、本件データが受領前にサイボウズが正当に保有していたもの、公知の事実、サイボウズの責めに帰すべからざる理由により公知となったもの、サイボウズが独自に開発したもの、正当な権限を有する第三者から秘密保持義務を負うことなく受領したものおよび法令等に基づき開示が義務付けられるものである場合についてはこの限りではありません。

2 サイボウズは、本サービスを遂行するにあたってお客様からデータファイルを受領した場合には、本サービス終了後、サイボウズの判断により当該データファイルをお客様に返却するかまたは破棄いたします。

3 本サービスによりサイボウズがお客様のシステム環境にアクセスする場合、本サービスの遂行のために必要でないと合理的に考えられる情報であってお客様が社外秘として管理している情報については、お客様は当該情報をサイボウズが閲覧することのないように事前に措置（以下、「事前措置」といいます。）をとるものとしします。

4 お客様は、サイボウズが本サービスの品質向上その他業務の適正を確保するため、本サービスの実施中に本サービスを提供する業務従事者の PC 等の画面情報（以下、「画面情報」といいます。）を不定期・無作為に取得し、第三者サービスに保管する可能性があることを承諾するものとしします。

5 サイボウズは、前項の第三者サービスを利用する際は、当該第三者サービスの提供元に対して画面情報に関し本規約と同等の秘密保持義務を課すものとしします。

（免責・無保証）

第3条 サイボウズは、お客様のデータの一部および全部の破損等に対する責任、お客様が事前措置を取らなかったことによりお客様または第三者に生じた損害、

その他故意過失を問わず本サービスを遂行することにより発生した一切の損害に対する責任を負いません。また、本サービスを行うことによって、トラブルが解消すること、およびお客様の要求を満足させるものであること、その他一切について保証いたしません。

2 インターネットを含むネットワーク障害、天変地異等の不可抗力に基づいて、サイボウズが債務を履行できないと判断する場合、サイボウズは本サービスの提供を停止または中断することがありますが、当該不履行に基づく一切の債務につき免責されるものとします。

【最終更新：2023年6月1日】