

# 利用契約確認書

株式会社マストリーチ（以下弊社）の提供する「安心サポート」は、本規約に基づきサービスをご提供いたします。

## 第1条（目的）

(1)本安心サポート(以下本サービス)は、サブスクリプション契約期間中、本規約の条項に従ってユーザー様へ弊社サービスを提供するものとします。

(2)本サービスの条件は、サービス申込時に許諾いただくに各約款規定されており、これを適用します。

## 第2条（対象）

(1)本サービスは弊社が開発し、サービスを受ける時点で販売しているものといたします。弊社が販売するサービスであっても他社開発サービスは、対象外となります。

(2)本サービスは、如何なる改変も行っていないものに限られます。

(3)弊社は、ホームページによる事前通知などにより、特定の本サービスを対象から除くことができるものとします。

## 第3条（有効期間）

(1) 本契約の有効期間は、ユーザー様のサブスクリプションのサービス開始日より1ヶ月間とします。同期間中、ユーザー様は途中解約をする事は可能です。また、解約月を含むそれより以前にお支払いいただいた料金、消費税はユーザー様に返金しかねますのでご了承お願い申し上げます。

(2)ユーザー様から期間満了日までに本契約を更新しない旨の通知がない限り、本契約は同期間同条件で自動的に更新されるものとします。

## 第4条（内容）

(1)ユーザー様は、本サービスの技術的な問合せ、トラブル、障害に関わる問合せに関して、電話、電子メールを使用して行います。

(2)弊社は、前項の依頼に基づき、お客様の問合せに対して、指導または助言を、サイト記載の営業時間内に電話、電子メールを通じて提供することを原則といたします。また、弊社テクニカルサポート要員の派遣は行わないものとします。

(3)ユーザー様は、本サービスの提供を受けるにあたり、弊社が回答、指導するために必要な基本的な情報をお知らせいただくことに協力して頂きます。（状況確認、表示画面説明など）但し、情報収集にかかる費用はお客様の負担とします。

(4)ユーザー様によるソフトウェアの改変、誤使用、規格外の使用方法等により、弊社が本サービスを提供できない場合があります。

(5)テクニカルサポートは英語切り替え等他言語の表示があった場合も日本語で提供するものとします。

(6)本サービスには、インターネット相談サポート、パソコンサポート、ファイナンシャルサポート、ライフサポート、転職支援サポート、電気トラブル相談サポート等のサービスを含むものとします。

また、サブスクリプション契約期間内のアップグレードを無償で提供するものとします（無償アップグレード対象は弊社が指定します）。

(7)テクニカルサポートは、本サービスの技術的な問合せに指導、助言を行うものであり、お客様の実現したい内容の実現まで保証するものではありません。

また、ヘルプ、電子マニュアル、ホームページ内サポートページなどにより、お問合せへの回答が明確に示されている場合は、当該箇所を参照していただくことで回答とする場合があります

(8)本サービス利用の申し込みは、本サービスの利用を希望する者が、本規約に同意の上、弊社所定の方法により行うものとします。なお、当該申し込みに対して、弊社所定の承諾の手続きをすることをもって本サービスの利用契約が締結されたものとします。

## 第5条 (期間と価格)

(1)サービス購入時には無料期間サブスクリプション価格が含まれます。お申し込み月を含む2か月経過時、下表のサブスクリプション価格にてサブスクリプション契約を自動更新し、ライセンスを継続利用できます。弊社がユーザ様へ予告無しに本契約及び本サービス内容、価格を変更することがあります。

例) [契約日 2023年1月 1日][無料期間 2023年1月 1日~2023年2月28日][解約期限 2023年2月25日]

例) [契約日 2023年1月31日][無料期間 2023年1月31日~2023年2月28日][解約期限 2023年2月25日]

期間	■新規購入 無料期間サブスクリプション (サービス定価に含まれる) ■自動更新 1ヶ月毎 (有償)		
内容	■インターネット相談サポート ■電気相談サポート ■転職支援サポート ■ファイナンシャルサポート ■ライフサポート ■パソコンサポート		
価格	サービス毎に別途、アップグレード費等が設定された場合は、サービス定価はこれらを加えた価格となります。 サブスクリプション契約中の場合は、アップグレード費等の購入によりサブスクリプション契約中でもサービスの利用ができます。 原則下表に基づきますが、サービス毎に設定される場合があります。 ■価格表 (2024年1月1日より価格改定)		
	サービス名	無料期間契約	1ヶ月毎契約 (税込)
	インターネット相談サポート	無償	1,095 円
	電気相談サポート	無償	1,095 円
	転職支援サポート	無償	1,095 円
	ファイナンシャルサポート	無償	1,095 円
	ライフサポート	無償	1,095 円
	パソコンサポート	無償	1,095 円

(2)本サービスのサービス期間は毎月自動更新です。なお、本サブスクリプション契約は、契約を一時停止することはできません。

(3)毎月末日に翌月利用料をご請求いたします。

## 第6条（加入及び料金請求）

(1)本サービスに加入することにより、月額利用料及びユーザ様が本サービスを利用することに関連して課税される消費税等の各種税金(以下「月額利用料等」)が、登録手續においてお客様から申し出があり、弊社が承諾したクレジットカード、キャリア決済その他の継続的な課金が可能な支払方法(以下「本支払方法」。)に課金されます。ユーザ様は、本支払方法を利用するにあたって、指定されたクレジットカードの発行会社、各キャリア決済通信事業者の会員規約その他の本支払方法に関連するサービス規約に従うとともに、以下の事項について予め了承するものとします。

- i. アカウントをキャンセルしない限り、本支払方法を利用して継続して月額利用料等の支払いを行うこと。
- ii. 当初登録した本支払方法の内容(クレジットカードの番号・有効期限等)に変更があった場合、又は別の支払方法へ変更する場合、遅滞なくその旨を登録すること。
- iii. 上記(ii)の変更の登録を怠ったとしても、当初登録したクレジットカードの番号・有効期限が更新されたり、クレジットカードが再発行されたりしたときは、クレジットカードの発行会社が把握する更新後又は再発行後の本支払方法により月額利用料等の支払を行うこと。

本約款において「料金請求」とは、お客様の本支払方法に基づき請求又は引き落としを行うことを意味します。弊社は、お客様に対し、月額利用料等を、ユーザ様の加入時又はお客様の無料期間の終了時のうち、いずれか遅い方の時点において料金請求し、それ以後は、お客様が本サービスを解約しない限り、月次の更新の度に料金請求を行います。

(2)弊社は、毎月、お客様の加入日に応答する暦日に、ユーザ様の本支払方法に対して自動的に請求いたします。但し、ユーザ様が、ユーザ様の本支払方法を変更した場合には、かかる変更の結果、ユーザ様への請求日が変わることがあります。また、ユーザ様の本サービスへの加入日が、ある月に含まれていない日である場合、弊社は、当該月の末日にユーザ様の本支払方法に従って請求いたします。弊社は、本サービスの利用料又はその他の手数料を随時変更することができるものとしますが、すべての料金及び手数料は、理由の如何を問わず、返金しません。

## 第7条（手續）

(1)サービス購入日から利用可能です。

## 第8条（解約）

(1)本サービスは、途中解約をする事は可能です。また、解約月を含むそれより以前にお支払いいただいた料金、消費税はユーザ様に返金しかねますのでご了承お願い申し上げます。

(2)本サービスの解約については、更新月の前月25日の営業時間内までにお手続き完了ください。

■解約方法：安心サポートのホームページ(<https://www.tensup.tokyo/ansup/>)の[お問い合わせ]に必要情報を入力し[お問い合わせ内容]の[解約申請]を選択し[問い合わせ]を押下。3営業日以内に入力したメールアドレスに[解約フォーム]が届きますので必要情報を入力し[解約]を押下。入力したメールアドレスに[解約完了通知]が届きましたら解約完了です。届かない場合は弊社に早急にご連絡ください。

## 第 9 条 (本サービスの廃止)

- (1) 弊社は、弊社の判断により本サービスの全部又は一部を一時的又は永続的に廃止する事があります。
- (2) 弊社は前項の規定により本サービスを廃止する時は、ユーザ様に対し、本サービスを廃止する日の 30 日前までに通知します。ただし、やむを得ない場合については、この限りではありません。
- (3) 第 1 項により弊社が本サービスを廃止した場合、弊社はユーザ様に対し、何ら責任を負わないものとしします。

## 第 10 条 (クーリングオフ)

- (1) ユーザ様が、本書面を受け付けた日から 8 日を経過するまでは、電磁的記録により無条件で申し込みの撤回(契約が成立したときは契約の解除)を行うことができます。(以下「クーリング・オフ」といいます)その効力は書面を発信したときから発生します。
- (2) お客様は、この場合①損害賠償および契約金の支払を請求されることはありません。②すでに引き渡された商品の引き取りに要する費用、提供を受けた役務の対価などの支払義務はありません。③すでに代金または対価の一部または全部を支払っている場合は、その金額の返還を速やかに受けることができます。
- (3) 上記クーリング・オフの行使を妨げるために事業者が不実のことを告げたことによりお客様が誤認し、または威迫したことにより困惑してクーリング・オフを行わなかった場合は、「事業者から、クーリング・オフ妨害を解消するための書面が交付され、その内容について説明を受け、説明を受けた日から 8 日を経過するまで」はいつでも書面又は電磁的記録によりクーリング・オフすることができます。

## 第 11 条 (未払金額)

- (1) 弊社は、本サービスに関してお客様にお支払いいただけなかった金額が発生した場合、当該金額を回収する権利を保持するものとしします。お客様は、支払義務のあるすべての金額、当該金額の回収に関連して弊社に発生したすべての費用(回収代行業者の手数料、合理的範囲の弁護士報酬及び仲裁若しくは訴訟の費用を含みますがこれらに限定されません)、その他お客様の未払いによって弊社に発生した損害に関して責任を負い、弊社に対して、速やかに支払うものとしします。
- (2) 弊社は、ユーザ様が利用規約に基づく債務の支払を遅延した場合は、ユーザ様に対し支払期日の翌日から完済に至るまで、年率 14.6%の割合による遅延損害金を請求する事ができるものとしします。

## 第 12 条 (譲渡の制限)

- (1) ユーザ様と弊社は、予め相手方の書面による承諾がない限り、本契約上の権利・義務の全部又は一部を他に譲渡してはならないものとしします。

## 第 13 条 (責任の制限)

- (1) 法律の許す範囲で、弊社は本サービスの使用又は使用不能に起因する、逸失利益、逸失財産等の損害、その他の付随的又は間接的損害について責任を負わない。弊社がかかる損害の可能性について予見していた場合も同様とする。
- (2) 前項にかかわらず、弊社に賠償責任があると裁判所が認めた場合であっても、本書に基づく弊社のユーザ様に対する損害賠償責任は、契約責任によるもの、不法行為責任によるものであるものを問わず、本サービスについて支払われた金額を上限とする。
- (3) データのバックアップを確保する責任はユーザ様にあるものとし、本サービスに起因するデータ喪失について弊社は一切の責任を負わないものとする。

#### **第 14 条 （損害賠償）**

(1) ユーザ様が本規約の各条項のいずれかに違反したことにより、弊社又は第三者に損害を与えた場合には、弊社又は第三者が被った損害（逸失利益、訴訟費用及び弁護士費用等を含むがこれに限定されないものとし、）等を全額賠償する責任を負うものとし、ます。

#### **第 15 条 （損害賠償の制限）**

(1) 弊社は、本規約で特に定める場合を除き、ユーザ様が本サービスの利用に関して被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の責任を問わず、ユーザ様が弊社に支払う 12 ヶ月分の利用料金を超えて賠償の責任を負わないものとし、ます。ただし、ユーザ様が本サービスの利用に関して弊社の故意又は重大な過失により損害を被った場合については、この限りではありません。

(2) 弊社は、本サービスによってアクセスが可能な情報、ソフトウェア等について、その完全性、真偽、正確性、最新性、信頼性、有用性又は第三者の権利を侵害していないこと等を一切保証しないものとし、ます。

(3) 弊社は、ユーザ様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。

(4) 弊社は、本サービスの提供をもって、ユーザ様の問題・課題等の設定、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。

(5) 本サービスは、メーカー、およびサービスの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。問合せの内容によっては、問合せの対象となる機器、サービスをそれぞれ提供するメーカー、を紹介することや、それぞれに対してユーザ様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。

(6) 弊社は、オペレータの説明に基づいてユーザ様が実施した手続・作業等の内容について保証するものではありません。

(7) 弊社は、オペレータの説明に基づいてユーザ様が実施した手続・作業等の実施に伴い、生じるユーザ様の損害について、一切の責任を負いません。

(8) ユーザ様が本規約等に違反したことによって生じた損害については、弊社は一切責任を負いません。

(9) 弊社は、第 9 条（本サービスの廃止）の規定による本サービスの一時中止、利用の停止ならびに本サービスの廃止に伴い生じるユーザ様の損害について、一切の責任を負いません。

(10) 通信回線や移動体通信機器等の障害等による本サービスの中断・遅滞・中止により生じた損害、その他本サービスに関して本サービスユーザ様に生じた損害について、弊社は一切責任を負わないものとし、ます。

(11) サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した損害については、本規約の規定外の事故であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、弊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。）

(12) 弊社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは専用電話番号を変更することがあります。

(13) 弊社は本サービスに係る対象機器の同一性の維持に関し、本規約に定める事項以外に何らの保証も行わず、当該情報等の変質、毀損、障害、滅失等について、何らの責任も負わないものとし、ます。

#### **第 16 条 （第三者への委託）**

(1) 弊社は、必要な場合には何時でも、ユーザ様から事前の同意を得ることなく本サービスの一部又は全部を弊社と秘密保持契約を締結した第三者に委託することができるものとし、ます。

### **第 17 条 （秘密保持）**

(1)弊社並びに第 16 条（第三者への委託）における弊社からの委託先及びユーザー様は業務取引上知り得た情報を、相手方の事前の同意なき限り、他の第三者に開示・漏洩しないものとします。

### **第 18 条 （協議）**

(1)本契約についての定めのない事項及び疑義の生じた事項については、相互に誠意をもって協議し、円満に解決を図るものとします。

### **第 19 条 （準拠法、管轄裁判所）**

(1)本約款の成立、効力、履行及び解釈に関しては、日本国法が適用されるものとします。

(2)本約款の解釈を巡って疑義が生じた場合、弊社は合理的な範囲でその解釈を決定できるものとします。

(3)弊社とユーザー様又は事業者との間におけるすべての紛争については、訴額に応じて福岡簡易裁判所又は福岡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 20 条 （本約款の変更）**

(1)弊社は、お客様の承諾を得ることなく、弊社の定める方法により、本約款の内容を変更することができるものとします。この場合、当該変更後の本サービスの提供条件は変更後の本約款の定めによりま

す。

2023 年 6 月 1 日 制定

2024 年 1 月 1 日 改定