

リモートコンシェルジュサービス利用規約

ドコモ・サポート株式会社（以下「当社」といいます。）は、この「リモートコンシェルジュサービス利用規約」（以下「本規約」といいます。）を定め、これにより「リモートコンシェルジュサービス」（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

第1条（規約の適用）

本規約は、本サービスの利用に関する当社との間の一切の関係に適用されます。本規約の内容に同意しない場合、本サービスを利用することはできません。

第2条（用語の定義）

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

- ① 利用契約：当社から本サービスの提供を受けるための本規約に基づく契約をいいます。
- ② 契約者：当社と利用契約を締結する企業をいいます。
- ③ サービス利用者：利用契約を締結した契約者のサイト上で、本サービスを利用する者をいいます。
- ④ 本サービスサイト：本サービスに関する情報を掲載した当社のインターネットウェブサイト＜契約先により異なるので URL は契約先に異なります＞（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。なお、本規約において本サービスサイト上に定めることとしている条件については、本サービスサイト上の定め（本サービスサイト上の定めが変更された場合は変更後のものとします。）も、本規約の一部を構成し、本規約の内容に含まれるものとします。
- ⑤ 対応端末・対応ブラウザ：当社が本サービスを利用することができる端末・ブラウザとして別途本サービスサイト上で指定する端末・ブラウザをいいます。
- ⑥ オンライン接客システム：当社が指定した第三者が提供するリモートコンシェルジュを可能とするシステム及び関連するソフトウェア等の総称をいいます。
- ⑦ オンライン手続きサポート：本サービスのうち、対象サービスに関して、オンライン接客システムを介して担当者（次号で定義します。）が、サービス利用者が自ら行う各種の手続き等のサポートを提供するサービスをいいます。接続方法等、詳細は本サービスサイトに定めるものとします。担当者がサービス利用者による対象サービスについてのお手続きを代行するものではありません。
- ⑧ 担当者：オンライン手続きサポートにおいて、サービス利用者が行う対象サービスに関する各種の手続き等をサポートする担当者をいいます。
- ⑨ 対象サービス：オンライン手続きサポートにおいて、対象となる商品、サービス又は手続き等をいい、詳細は本サービスサイトで別途定めるものとします。
- ⑩ 録画データ：本サービスにおけるオンライン接客システムによるリモートコンシェルジュの模様を録画したデータをいいます。

第3条（本サービスの内容等）

- (1)本サービスは、日本国内において、サービス利用者が対応端末又は対応ブラウザからオンライン接客システムに接続して、オンライン手続きサポートを利用することができるサービスです。
- (2) サービス利用者は、本サービスのご利用中、オンライン接客システムにより、担当者との間で対象サービスに関して必要な情報を提供させていただくことを目的するテキストでのチャット機能（以下「チャット機能」といいます。）をご利用いただくことができます。
- (3)本サービスは、各サービス登録画面に仮想で登録支援等を行うもので実際の登録サイトを提供するものではありません。

第4条（利用契約の成立および終了）

- (1)本サービスの利用契約を申し込む場合は、本規約へ同意するとともに、当社と別途契約書を締結するものとします。
- (2)本サービスの利用契約を終了する場合は、契約書にもとづき当社に終了の申込を行います。

第5条（サービス利用者の申込及び終了）

- (1) 本サービスの利用を希望する者（以下「申込者」といいます。）は、本サービスの利用に際し、本サービスサイトの画面上において、本規約の内容に同意のうえ、「確認」ボタンを押下して本サービス利用を開始するものとします。「確認」ボタンを押下された時点で、本規約の内容を承諾し、同意したものとし、当社との間で本サービスの利用の申込が成立するものとします。なお、申込者が、過去に第7条に定める禁止事項に違反して利用を停止されたことがある場合、本サービスをご利用いただくことはできません。また、過去に禁止事項に違反したことがある申込者が本サービスをご利用いただいた場合、そのご利用の途中でであっても予告なく応対を終了させていただきます。
- (2) 本サービスにおけるリモートコンシェルジュが終了し、当該通話に係るオンライン接客システムの利用が終了した時点で本サービスの利用は終了します。

第6条（非保証）

当社は、本サービスの提供により、サービス利用者のご相談内容の解決方法の説明等のサポートに努めますが、完全な解決方法を提示できること及びその解決を保証するものではありません。

第7条（禁止事項）

サービス利用者は、本サービスの利用にあたって次の各号に該当する行為を行ってはならないものとします。

- ① 当社若しくは第三者の著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権等の知的財産権、プライバシーその他の権利若しくは利益を侵害する行為、又はそれらのおそれのある行為
- ② 公序良俗に反する行為若しくは公序良俗に反する情報を第三者に提供する行為、又はそれらのおそれのある行為
- ③ 犯罪的行為、犯罪的行為に結びつく行為若しくは法令に違反する行為、又はそれらのおそれのある行為

- ④ 事実に反する情報又はそのおそれのある情報を提供する行為
- ⑤ 当社若しくは第三者の名誉若しくは信用を毀損する行為、又はそれらのおそれのある行為
- ⑥ 本サービスに係る設備に対して過度な負担を与える行為、当社による本サービスの提供を不能にする行為その他当社による本サービスの提供に支障を与え、若しくはその運営を妨げる行為、又はそれらのおそれのある行為
- ⑦ コンピュータウイルス等有害なプログラムを、本サービスを通じて、若しくは本サービスに関連して使用し、若しくは提供する行為、又はそれらのおそれのある行為
- ⑧ オンライン接客システムに含まれるソフトウェア（OS 及びアプリケーション等）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
- ⑨ 営利目的で本サービスを第三者に提供し又は提供させる行為
- ⑩ 当社設備等は無権限でアクセスする等、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 担当者を脅したり、不安を感じさせる威迫行為、害悪を加える意思を示す等の脅迫行為、大声を出す等の威嚇行為
- ⑫ 担当者への侮辱、性的な発言、容姿否認等の人格を否定する発言
- ⑬ 担当者のプライバシーに関する質問等を行う等、プライバシーを侵害する行為
- ⑭ 応対中の画面を撮影・スクリーンショット・音声を録音し、SNS やインターネット上での拡散・誹謗中傷する等の行為や SNS 等への書き込み等の行為。なお、画像や録音音声の公開等が発覚した場合、当社は直ちに公開されたインターネットサイトの運営者等に対して削除依頼を行うことがあります。
- ⑮ 本サービスの提供範囲を超えた金銭や物品の要求等、社会通念上過剰なサービス提供を要求する行為
- ⑯ 同じ内容の問い合わせ、ご要望を過剰に繰り返すこと等による長時間の拘束行為
- ⑰ オンライン接客システムにおいて以下の画像、映像又は文字を対象機器の画面に表示する又は担当者に表示させる行為
 - (ア) 人の身体の一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。
 - (イ) 人や動物の殺害又は虐待現場や死体等の残虐なもの。
 - (ウ) その他社会通念上他者に嫌悪感を抱かせるもの。
- ⑱ 本サービスを利用可能地域以外の地域で利用する行為
- ⑲ その他当社が不適切と判断する行為

第 8 条（禁止事項に関する措置）

当社は、前条に定める禁止行為が行われたと判断した場合、第 11 条に定めるとおり、当該サービス利用者に対する本サービスの提供を停止するとともに、警察、弁護士等の外部機関に相談のうえ、適切な措置をとります。

第 9 条（利用料等）

本サービスの利用料は、契約者との協議により決定します。サービス利用者は、オンライン接客システムをご利用いただくにあたり対応端末又は対応ブラウザを利用する際に発生する通信料をご負担いただきます。

第 10 条（個人情報等）

(1) 当社は、本サービスの提供にあたり、サービス利用者から取得する個人情報（リモートコンシェルジュの録画データ、チャットデータを含みますがこれに限られません。）を、NTT ドコモグループが定める「プライバシーポリシー」に掲げる目的に必要な範囲で利用します。

(2) 当社が取得した録画データ及びチャットデータは、本サービスの提供及び対応内容の確認、対応品質向上のために利用し、本サービスをご利用いただいた日から 1 年間保存し、以後は廃棄いたします。なお、録画データ及びチャットデータは、対応内容の確認のため、対応をした担当者が所属する代理店等の業務委託先へ提供することがあります。

第 11 条（提供中断等）

(1) 当社は、次の各号のいずれかに該当すると当社が判断したときは、本サービスの全部又は一部の提供を中断することがあります。

- ① 天災地変等の不可抗力により本サービスが提供できなくなったとき。
- ② 本サービスに関する機器、設備等の保守、工事等を実施する必要があるとき。
- ③ 本サービスにおいて使用する機器、設備等に故障、障害等が発生したとき。
- ④ 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に必要な通信その他公共のために必要があるとき。
- ⑤ 当社の運用上又は技術上、本サービスの全部又は一部の提供を中断する必要があるとき。

(2) 当社は、前項に定めるほか、本サービスの運用上必要な範囲において、本サービスの利用制限等を行うことができるものとします。

(3) 当社は、第(1)項に基づく本サービスの全部若しくは一部の提供の中断又は前項に定める利用制限等を計画している場合は、その旨を本サービスサイト上に掲載する方法によりサービス利用者に周知するものとします。ただし、緊急やむを得ない場合は当該周知を行わないことがあります。

(4) 当社は、第(1)項又は第(2)項の定めに基づき本サービスの提供を中断し、又はその利用を制限等した場合において、当該提供中断又は利用制限等によりサービス利用者に損害が生じた場合であっても、責任を負いません。

第 12 条（提供停止等）

当社は、サービス利用者が次の各号のいずれかに該当すると当社が判断したときは、サービス利用者に対する事前の通知を行うことなく、本サービスの全部又は一部の提供を停止することができるものとします。

- ① 第 6 条（禁止事項）に違反したとき。
- ② 当社に対して事実と反する内容の届出又は通知をしたとき。
- ③ 第三者による本サービスの利用に支障を与える又はそのおそれのある行為があったとき。
- ④ その他本規約に違反したとき。
- ⑤ その他当社の業務の遂行上支障があるとき。

第 13 条（本サービスの廃止）

- (1) 当社は、当社の都合によりいつでも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。この場合、本サービスサイト上に掲載する方法等により、サービス利用者に対してその旨を周知するものとします。
- (2) 当社は、前項の定めに基づき本サービスの全部又は一部を廃止したことによりサービス利用者に損害が生じた場合であっても、責任を負いません。

第 14 条（損害賠償の制限）

- (1) 当社がサービス利用者に対して損害賠償責任を負う場合であっても、当社がサービス利用者に対して負う責任の範囲は、通常生ずべき直接の損害（逸失利益を除きます。）に限られるものとします。
- (2) 当社の故意又は重大な過失によりサービス利用者に損害を与えた場合、本規約において当社を免責し、又は責任を制限する規定は適用しません。

第 15 条（通知）

当社は、本サービスサイト上にその内容を掲載することをもって、本サービスに関するサービス利用者に対する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本サービスサイト上に掲載した時点をもって当該通知がサービス利用者に対してなされたものとみなします。

第 16 条（反社会的勢力の排除）

- (1) サービス利用者は、次の各号のいずれか一にも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを表明し、保証するものとします。

- ① 自ら（法人その他の団体にあっては、自らの役員を含みます。）が、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から 5 年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等その他これらに準じる者（以下総称して「暴力団員等」といいます。）であること。
- ② サービス利用者が法人その他の団体の場合にあっては、暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること。
- ③ サービス利用者が法人その他の団体の場合にあっては、暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること。
- ④ 自ら若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって取引を行う等、暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること。
- ⑤ 暴力団員等に対して資金等を提供し、又は便宜を供与する等の関与をしていると認められる関係を有すること。
- ⑥ サービス利用者が法人その他の団体の場合にあっては、自らの役員又は自らの経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること。

- (2) サービス利用者は、自ら又は第三者を利用して次の各号のいずれか一にでも該当する行為を行わないことを保証するものとします。

- ① 暴力的な要求行為
- ② 法的な責任を超えた不当な要求行為

- ③ 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
- ④ 風説を流布し、偽計を用い、又は威力を用いて、当社の信用を毀損し、又は当社の業務を妨害する行為
- ⑤ その他前各号に準ずる行為

第 17 条（規約の変更）

当社は、本サービスサイト上に掲載する方法によって、次の各号のいずれかに該当する場合は、あらかじめサービス利用者に周知することにより、本規約を変更することができるものとします。なお、本規約が変更された場合は、変更日以降当該変更後の本規約が適用されます。

- ① 本規約の変更が、サービス利用者の一般の利益に適合するとき
- ② 本規約の変更が、利用契約の目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容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 18 条（合意管轄）

サービス利用者と当社との間で本規約及び利用契約に付随又は関連して紛争等が生じた場合は、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。

第 19 条（準拠法）

利用契約の成立、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。

附則（2025 年 10 月 24 日）

本規約は、2025 年 10 月 24 日から実施します。