

ITサポート・端末操作同意書

本同意書は、IT機器またはサービスに関するサポートを受ける者（以下「利用者」といいます。）が、当該サポートを提供する事業者、団体または担当者（以下あわせて「事業者」といいます。）から、作業内容、端末・アカウントへのアクセス、設定変更、データ、遠隔操作、安全管理および料金等について説明を受け、その内容を理解したうえで作業に同意するためのものです。

第1条（適用範囲、個別作業条件および操作権限）

- 1 本同意書は、パソコン、スマートフォン、タブレット、周辺機器、ネットワーク、ソフトウェア、アプリ、クラウドその他のIT環境に対する設定、診断、更新、移行、接続、操作説明その他の支援（以下「本作業」といいます。）に適用します。
- 2 対象機器・サービス、本作業の内容、実施方法、日時、予定時間、料金、必要なソフトウェア、作業結果および保証その他の個別条件は、申込ページ、見積書、作業指示、電子メールまたは開始前の説明によります。
- 3 利用者は、対象機器、ネットワーク、アカウントおよびデータを使用し、本作業を依頼する正当な権限を有します。勤務先、家族、顧客その他第三者が管理する環境では必要な承諾を事前に得ます。

第2条（端末、アカウントおよび遠隔操作）

- 1 事業者は、利用者が承諾した目的および範囲で対象機器を操作し、必要な画面、設定、ログまたはファイルを確認します。目的外の情報、通信内容、写真、連絡先その他の私的情報を探索しません。
- 2 遠隔操作を行う場合、事業者は、使用する接続方法、操作範囲、利用者による接続・終了方法および画面共有の状態を案内します。利用者はいつでも遠隔接続の停止を求めることができます。
- 3 本作業終了後、事業者は不要となった遠隔操作ソフト、臨時アカウント、共有設定または権限を削除もしくは無効化し、継続して必要なものがある場合は目的と停止方法を説明します。

第3条（認証情報、決済および重要操作）

- 1 パスワード、暗証番号、多要素認証コード、秘密鍵その他の認証情報は、原則として利用者自身が入力し、事業者は保存、複製または本作業と無関係な利用を行いません。やむを得ず一時的に預かる場合は範囲と返却・削除方法を確認します。
- 2 銀行、証券、電子決済、ローン、通信契約、購入、解約、行政手続その他財産または重要な権利に影響する操作は、個別に明示された支援を除き事業者が代行せず、利用者が内容を確認して自ら確定します。
- 3 利用者は、サポート詐欺その他の不正な依頼を防ぐため、事業者名、担当者、連絡経路および料金を確認し、身に覚えのない警告画面や第三者の指示により遠隔接続または送金を行いません。事業者も不要な不安をおおって契約を求めません。

第4条（データのバックアップおよび設定変更）

- 1 利用者は、本作業により影響を受ける可能性がある重要データを、可能な範囲で事前にバックアップします。バックアップができない場合、事業者は作業の危険と代替方法を説明し、実施可否を確認します。
- 2 更新、初期化、再インストール、アカウント変更、ネットワーク設定、ストレージ操作その他データまたは動作に影響する作業を行う場合、事業者は想定される変更、停止時間および元に戻せない可能性を説明します。
- 3 機器の故障、既存の不具合、第三者サービスの仕様、通信状況、マルウェアその他事業者が制御できない要因により、作業結果、データ保持、速度または継続利用を保証できない場合があります。事業者は合理的な注意をもって作業します。

第5条（ソフトウェア、ライセンスおよび第三者サービス）

- 1 利用者は、対象機器で使用するソフトウェア、アプリ、コンテンツ、アカウントおよび回線について、必要な利用権または契約を有します。事業者は違法コピー、認証回避その他権利侵害を目的とする作業を行いません。
- 2 OS、アプリ、クラウド、通信会社その他第三者サービスの利用規約、料金、保存容量、サポート期間および仕様変更は各提供者の条件によります。事業者は確認できる範囲を説明し、利用者の承諾なく有料契約を確定しません。
- 3 セキュリティ更新、ウイルス対策、バックアップ、端末ロックその他の対策は継続的な管理を要します。本作業が完了したことのみをもって、将来の故障、侵害、詐欺またはデータ消失が発生しないことを保証するものではありません。

第6条(情報の取扱い、記録および安全管理)

- 1 事業者は、本作業で知り得た利用者の個人情報、業務情報、通信内容、アカウント情報およびデータを、本作業、連絡、会計、保証ならびに事故・苦情対応に必要な範囲で取り扱い、目的外利用または無断開示を行いません。
- 2 診断ログ、画面画像、設定情報、作業記録または機器識別情報を保存する場合、事業者は目的、対象および必要な保存期間を定め、アクセス制限、暗号化、持出し制限その他情報の性質に応じた安全管理を行います。
- 3 外部の技術者、メーカー、クラウドその他の委託先へ情報を提供する場合、事業者は必要な範囲、提供目的および管理方法を確認し、法令または契約上必要な同意を得ます。

第7条(料金、作業完了および事故対応)

- 1 利用者は、承諾した作業料、出張費、部品・ソフトウェア費その他の費用を案内された方法で支払います。追加費用が生じる場合、事業者は理由と金額を示し、利用者の承諾後に有償作業を行います。
- 2 作業完了時、事業者は、実施内容、変更した設定、導入したソフトウェア、残る問題、利用者が行うべき確認および今後の注意事項を説明します。利用者は可能な範囲で動作およびデータを確認します。
- 3 誤操作、情報漏えい、マルウェア感染、データ消失、アカウント異常その他の事故が発生し、または疑われる場合、事業者と利用者は被害拡大防止を優先し、接続停止、認証情報変更、ログ保全、関係先への連絡その他必要な対応を行います。

第8条(責任の範囲、法令上の権利および同意)

- 1 本同意書は、事業者の故意または過失、無断操作、情報漏えい、作業上の不備、債務不履行その他事業者が法令または契約上負う責任を免除するものではなく、利用者の法令上の権利を制限するものでもありません。
- 2 利用者は、本作業、端末・アカウントへのアクセス、遠隔操作、認証情報、設定変更、データ、料金および事故対応について説明を受け、不明点を質問する機会を得たうえで本作業に同意します。
- 3 利用者は本作業の開始前に同意を撤回でき、作業中も特定の操作の中止を求めることができます。中止時は、対象機器を可能な範囲で安全な状態にし、実施済み作業と残る影響を双方で確認します。
- 4 電子的に同意する場合、事業者は、利用者の氏名、連絡先、同意日時、対象機器・サービス・作業内容を識別する情報、対象文書の版および同意操作に関する記録を保存します。

以上

私は、上記各条項および案内された個別作業条件を確認し、対象機器またはサービスに対する本作業に同意します。

同意日: ____年 ____月 ____日

利用者氏名(署名): _____