



<p>3. <u>お客さまとは</u> 本規約にていう「お客さま」とは以下を言います。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ <u>コグニソフトについては、コグニソフト利用規約に定めた「お客様」及びコグニソフト利用規約に付帯し定めたサポート規約の「お客さま」を言います。</u> <u>※コグニソフト利用規約の内容はこちらからご確認ください。</u></li><li>・ <u>コグニフォトベースについては、cogniPHOTOBASE 利用規約に定めた「ユーザー」を言います。</u> <u>※cogniPHOTOBASE 利用規約の内容はこちらからご確認ください。</u></li></ul> <p>4. <u>ご利用について</u> 本規約はリモートサポートを利用するすべてのお客さまに適用され、お客さまは、本規約に同意の上、リモートサポートを利用することができます。また、コグニフォトベースに関してリモートサポートをご利用いただく場合は、cogniPHOTOBASE 利用規約にも同意の上、リモートサポートを利用することができます。</p> <p>5. <u>リモートサポートのご提供について</u> 弊社がお客さまにご提供するリモートサポートは、Microsoft Corporation が提供する「クイックアシスト」または TeamViewer GmbH が提供する「TeamViewerQuickSupport」もしくは「TeamViewer」（以下、「リモートソフト」）を利用しています。</p>	<p><u>※コグニフォトベース利用のご案内（規約）の内容はこちらからご確認ください。</u></p> <p>3. <u>ご利用について</u> <u>リモートサポートのご利用にあたっては、本規約に同意いただくことが必要です。また、コグニフォトベースに関してリモートサポートをご利用いただく場合は、お客さまがコグニフォトベースのご案内（規約）に同意いただいていることを前提といたします。お客さまが本規約に同意いただいた時点で、お客さまがコグニフォトベース利用のご案内（規約）にも同意いただいたものとみなすものといたします。</u></p> <p>4. <u>リモートサポートのご提供について</u> <u>弊社がお客さまにご提供するリモートサポートは、TeamViewer GmbH が提供する「TeamViewerQuickSupport」または「TeamViewer」（以下、「リモートソフト」）を利用しています。</u></p>	<p>(変更)</p> <p>(変更)</p> <p>(新設)</p>
--	---	-------------------------------------

<p>第2条 (リモートサポートの内容)</p> <p>1. 当社は、リモートソフトを利用することで、お客さまの承諾があればリモートコントロールを確立することができるものとします。</p> <p>2. 本リモートサポートは、お客さまの問題解決のためのサポート業務ですが、お見積りの作成、画像伝送等のお客さまの業務を代行するものではありません。</p> <p>第3条 (リモートサポートの利用条件)</p> <p>以下の条件すべてを充たすお客さまにのみご提供が可能です。</p> <p>1. 日本国内に在住している方に対して、日本語を用いてのみご提供されること。</p> <p>2. お客さまのお使いのパソコンが、インターネットに接続できる環境にあること。</p> <p>3. <u>お問い合わせ</u>者が本規約第1条3項の「お客さま」に該当すること。</p> <p>第4条 (リモートサポートの対象)</p> <p>以下の条件すべてを充たす場合を対象とします。</p> <p>1. コグニソフト等の契約者であり且つコグニソフト等に関する障害やお問い合わせであること。もしくはコグニフォトベースのお客さまであり且つコグニフォトベースに関する障害やお問い合わせであること。</p> <p>2. 事前に弊社コグニサポートにお問い合わせいただき、お電話もしくは電子メールでの解決が困難であると弊社が判断した場合であること。</p> <p>3. 使用するパソコンがコグニソフト等及びコグニフォトベースが稼働する条件を満たしていること。</p> <p>4. 他社の責によりサポートするものでないこと。</p>	<p>第2条 (リモートサポートの内容)</p> <p>1. 当社は、リモートソフトを利用することで、お客さまの承諾があればリモートコントロールを確立することができるものとします。</p> <p>2. 本リモートサポートは、お客さまの問題解決のためのサポート業務ですが、お見積りの作成、画像伝送等のお客さまの業務を代行するものではありません。</p> <p>第3条 (リモートサポートの利用条件)</p> <p>以下の条件すべてを充たすお客さまにのみご提供が可能です。</p> <p>1. 日本国内に在住している方に対して、日本語を用いてのみご提供されること。</p> <p>2. お客さまのお使いのパソコンが、インターネットに接続できる環境にあること。</p> <p>3. <u>お問い合わせ</u>者が本規約第1条2項の「お客さま」に該当すること。</p> <p>第4条 (リモートサポートの対象)</p> <p>以下の条件すべてを充たす場合を対象とします。</p> <p>1. コグニソフト等の契約者であり且つコグニソフト等に関する障害やお問い合わせであること。もしくはコグニフォトベースのお客さまであり且つコグニフォトベースに関する障害やお問い合わせであること。</p> <p>2. 事前に弊社コグニサポートにお問い合わせいただき、お電話もしくは電子メールでの解決が困難であると弊社が判断した場合であること。</p> <p>3. 使用するパソコンがコグニソフト等及びコグニフォトベースが稼働する条件を満たしていること。</p> <p>4. 他社の責によりサポートするものでないこと。</p>	<p>(変更)</p>
---	---	-------------

第5条 (セキュリティ)

リモートソフトのセキュリティは、Microsoft Corporation または TeamViewer GmbHのセキュリティ要件に基づきます。お客さまは、本規約へ同意し、弊社サポート担当者から伝えられたコードの入力もしくはリモートソフトの画面上に表示される「使用中のID」ならびに「パスワード」を弊社サポート担当者へ伝えることをもって、リモートコントロールを承認したものとみなされます。

第6条 (許諾内容)

お客さまは、本リモートサポートを利用するにあたり弊社オペレータが、お客さまのパソコン上の情報（パソコン環境、設定環境等）、お客さまの動作（操作状況、挙動等）についての情報を取得し問題解決のためにこれら情報を利用することを許諾するものとします。

第7条 (免責)

1. 弊社は、お客さまにご提供した情報の最新性・正確性・完全性・有用性を保証するものではありません。本リモートサポートの利用（リモートのために行うリモートプログラムのダウンロード等、利用に付随または関連する場合も含まれます）によりお客さま及び第三者が被った損害または損失等については、弊社は、損害賠償責任、営業損失補償責任その他法律上、事実上を問わず一切の責任を負わないものとします。
2. お客さまは、データのバックアップを取る等した上で自己の責任においてお客さまのパソコンの設定の変更等を行うものとし、弊社は、お客さまのパソコンの設定の変更等に伴う不具合発生について一切の保証はいたしません。
3. 本リモートサポートをご利用する際のインターネット接続費用、通信費用等は、お客さまがご負担していただくもので、弊社

第5条 (セキュリティ)

リモートソフトのセキュリティは、TeamViewer GmbHのセキュリティ要件に基づきます。お客さまは、本規約へ同意し、リモートソフトの画面上に表示される「使用中のID」ならびに「パスワード」を弊社サポート担当者へ伝えることをもって、リモートコントロールを承認したものとみなされます。

第6条 (許諾内容)

お客さまは、本リモートサポートを利用するにあたり弊社オペレータが、お客さまのパソコン上の情報（パソコン環境、設定環境等）、お客さまの動作（操作状況、挙動等）についての情報を取得し問題解決のためにこれら情報を利用することを許諾するものとします。

第7条 (免責)

1. 弊社は、お客さまにご提供した情報の最新性・正確性・完全性・有用性を保証するものではありません。本リモートサポートの利用（リモートのために行うリモートプログラムのダウンロード等、利用に付随または関連する場合も含まれます）によりお客さま及び第三者が被った損害または損失等については、弊社は、損害賠償責任、営業損失補償責任その他法律上、事実上を問わず一切の責任を負わないものとします。
2. お客さまは、データのバックアップを取る等した上で自己の責任においてお客さまのパソコンの設定の変更等を行うものとし、弊社は、お客さまのパソコンの設定の変更等に伴う不具合発生について一切の保証はいたしません。
3. 本リモートサポートをご利用する際のインターネット接続費用、通信費用等は、お客さまがご負担していただくもので、弊社

(追加)

(追加)

は、こうした費用の一切を負担いたしません。

4. お客さまが本リモートサポートを利用することにより、万一第三者に対し損害を与えた場合、お客さまは自己の費用と責任においてこれを解決していただくものとします。

5. お客さまのパソコンご利用環境によっては、本リモートサポートのご利用をお断りする場合がございます。

6. 接続時間帯、本リモートサポートご利用状況等によっては、お客さまに対して弊社オペレータが直ちに対応できない場合がございます。

7. 第三者による不正アクセスによりお客さまの情報が漏洩した場合、弊社はその責任を負いかねます。

#### 第8条 (禁止行為)

お客さまは、以下の行為を弊社に対して行わないものとします。

1. 法令の定めに違反する行為またはそのおそれのある行為。
2. 公序良俗に反する行為。
3. 弊社オペレータの名誉・プライバシーの侵害、誹謗中傷、その他の不利益を与える行為またはそのおそれのある行為。
4. 弊社のリモートサポート業務の運営・維持を妨げる行為。

#### (削除)

5. 本リモートサポートの利用目的と無関係な問い合わせや要求行為。

6. 本リモートサポートにおいて利用しうる情報を改ざんしたり、誤った情報を提供する行為。

7. 有害なコンピュータプログラム、電子メール等を送信または書き込む行為。

8. サーバその他弊社のコンピュータに不正にアクセスする行為。

#### 第9条 (知的財産権)

は、こうした費用の一切を負担いたしません。

4. お客さまが本リモートサポートを利用することにより、万一第三者に対し損害を与えた場合、お客さまは自己の費用と責任においてこれを解決していただくものとします。

5. お客さまのパソコンご利用環境によっては、本リモートサポートのご利用をお断りする場合がございます。

6. 接続時間帯、本リモートサポートご利用状況等によっては、お客さまに対して弊社オペレータが直ちに対応できない場合がございます。

7. 第三者による不正アクセスによりお客さまの情報が漏洩した場合、弊社はその責任を負いかねます。

#### 第8条 (禁止行為)

お客さまは、以下の行為を弊社に対して行わないものとします。

1. 法令の定めに違反する行為またはそのおそれのある行為。
2. 公序良俗に反する行為。
3. 弊社オペレータの名誉・プライバシーの侵害、誹謗中傷、その他の不利益を与える行為またはそのおそれのある行為。
4. 弊社のリモートサポート業務の運営・維持を妨げる行為。

5. 本サービスの利用目的と無関係な問い合わせや要求行為。

6. 本リモートサポートの利用目的と無関係な問い合わせや要求行為。

7. 本リモートサポートにおいて利用しうる情報を改ざんしたり、誤った情報を提供する行為。

8. 有害なコンピュータプログラム、電子メール等を送信または書き込む行為。

9. サーバその他弊社のコンピュータに不正にアクセスする行為。

#### 第9条 (知的財産権)

(削除)

(変更)

(変更)

(変更)

(変更)

<p>1. 弊社ウェブサイト上のデザイン、テキスト等の著作物の著作権、商標等の知的財産権は弊社に帰属しています。リモートソフトについては、<a href="#">Microsoft Corporation 及び TeamViewer GmbH</a> がその権利を保有、管理しています。</p> <p>2. お客さまは、弊社もしくは弊社オペレータから取得した技術情報のうち弊社に著作権が発生する著作物を第三者に対して複製、頒布、もしくは公衆送信することはできません。</p> <p>第 10 条 （個人情報保護）</p> <p>本リモートサポートをご利用するにあたり、弊社が取得したお客さまの個人情報については、弊社の個人情報保護方針に従い管理するものとします。</p> <p>第 11 条 （リモートサポートご提供時間）</p> <p>本リモートサポートのご提供時間は、弊社のサポート時間内とさせていただきます。</p> <p>第 12 条 （リモートサポート利用期間）</p> <p>本リモートサポートの利用にあたり、利用期間の設定がある場合は、その期間によるものとします。</p> <p>第 13 条 （リモートサポートの一時停止、中止）</p> <p>1. 弊社は、以下の事由によりお客さまに事前に通知することなく一定期間本リモートサポートを停止する場合があります。本リモートサポート停止により生じたお客さまの損害について、弊社は一切の責任を負わないものとします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・天災地変その他、火災、停電、戦争、動乱、暴動、騒乱等の非常事態が発生した場合</li> <li>・サーバ、ソフトウェア等の点検、修理、補修、改良等のための停</li> </ul>	<p>1. 弊社ウェブサイト上のデザイン、テキスト等の著作物の著作権、商標等の知的財産権は弊社に帰属しています。リモートソフトについては、TeamViewer GmbH がその権利を保有、管理しています。</p> <p>2. お客さまは、弊社もしくは弊社オペレータから取得した技術情報のうち弊社に著作権が発生する著作物を第三者に対して複製、頒布、もしくは公衆送信することはできません。</p> <p>第 10 条 （個人情報保護）</p> <p>本リモートサポートをご利用するにあたり、弊社が取得したお客さまの個人情報については、弊社の個人情報保護方針に従い管理するものとします。</p> <p>第 11 条 （リモートサポートご提供時間）</p> <p>本リモートサポートのご提供時間は、弊社のサポート時間内とさせていただきます。</p> <p>第 12 条 （リモートサポート利用期間）</p> <p>本リモートサポートの利用にあたり、利用期間の設定がある場合は、その期間によるものとします。</p> <p>第 13 条 （リモートサポートの一時停止、中止）</p> <p>1. 弊社は、以下の事由によりお客さまに事前に通知することなく一定期間本リモートサポートを停止する場合があります。本リモートサポート停止により生じたお客さまの損害について、弊社は一切の責任を負わないものとします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・天災地変その他、火災、停電、戦争、動乱、暴動、騒乱等の非常事態が発生した場合</li> <li>・サーバ、ソフトウェア等の点検、修理、補修、改良等のための停</li> </ul>	<p>(追加)</p>
--	---	-------------

<p>止の場合</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・コンピュータ、通信回線等の事故、障害による停止の場合</li><li>・弊社、お客さま、その他の第三者の利益を保護するため、もしくは弊社がやむを得ないと判断した場合</li></ul> <p>2. 弊社は、お客さまが本規約に違反した場合、本リモートサポートのご提供を中止する場合があります。本リモートサポート中止により生じたお客さまの損害について、弊社は一切の責任を負わないものとします。</p> <p>第 14 条 （本リモートサポートの終了）</p> <p>本リモートサポートのご提供については、弊社の営業上の判断その他の理由により事前の通知なく終了させていただく場合があります。本リモートサポートの終了によりお客さま及び第三者が被った損害、信頼利益等については、弊社は損害賠償責任、営業損失補償責任その他法律上、事実上を問わず一切責任を負わないものとします。</p> <p>第 15 条 （本規約の変更）</p> <p>本リモートサポートの内容及び利用規約は予告なく変更される場合があります。</p> <p>第 16 条 （協議等）</p> <p>本規約は、日本法に基づき解釈されるものとします。弊社とお客さまとの間の紛争については、訴額に応じて東京地方裁判所・簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに同意いただきます。</p> <p>付則 この規約は <u>2024年6月3日</u> から実施します。</p>	<p>止の場合</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・コンピュータ、通信回線等の事故、障害による停止の場合</li><li>・弊社、お客さま、その他の第三者の利益を保護するため、もしくは弊社がやむを得ないと判断した場合</li></ul> <p>2. 弊社は、お客さまが本規約に違反した場合、本リモートサポートのご提供を中止する場合があります。本リモートサポート中止により生じたお客さまの損害について、弊社は一切の責任を負わないものとします。</p> <p>第 14 条 （本リモートサポートの終了）</p> <p>本リモートサポートのご提供については、弊社の営業上の判断その他の理由により事前の通知なく終了させていただく場合があります。本リモートサポートの終了によりお客さま及び第三者が被った損害、信頼利益等については、弊社は損害賠償責任、営業損失補償責任その他法律上、事実上を問わず一切責任を負わないものとします。</p> <p>第 15 条 （本規約の変更）</p> <p>本サービスの内容及び利用規約は予告なく変更される場合があります。</p> <p>第 16 条 （協議等）</p> <p>本規約は、日本法に基づき解釈されるものとします。弊社とお客さまとの間の紛争については、訴額に応じて東京地方裁判所・簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに同意いただきます。</p> <p>付則 この規約は <u>2010年1月8日</u> から実施します。</p>	<p>(変更)</p>
--	--	-------------

リモートサポート ツールの起動

以下のボタンを押すと、専用アプリの起動もしくはファイルのダウンロード 及びプログラムのインストールが始まります (削除)。

※利用規約をお読みでない方は、専用アプリの起動もしくはファイルのダウンロード及びプログラムのインストール前に必ずお読みください。

クイックアシストの起動はこちらから

クイックアシスト起動 >

TeamViewer QuickSupport のダウンロードはこちらから

ダウンロード 

リモートサポート のダウンロード

以下のボタンを押すと、ファイルのダウンロード およびプログラムのインストールが始まりますのでインストールしてください。

※利用規約をお読みでない方は、ファイルをダウンロードする前に必ずお読みください。

TeamViewer QuickSupport のダウンロードはこちらから

ダウンロード 

(変更)

(追加)

(変更)

(変更)

(新設)