

# 契約条項

## 第1章 総則

### 第1条 (目的)

乙(大塚商会)は、甲(申込者/契約者)に対し、以下の契約条項(以下「本契約条項」といいます。)に基づき、たよれーるの名称で実施され、本契約のサービス明細に記載される各サービス(以下「本サービス」と総称します。)を実施します。

### 第2条 (本契約条項の範囲)

1. 本契約条項は、甲乙間の本サービスに関する一切の関係に適用されます。甲は、本契約条項を確認し同意した上で本契約を申し込むものとし、本契約条項に則って本サービスを利用するものとします。

2. 「契約条項補足」または「サービスのご案内」は、本契約条項と一体となるものとして適用されます。本契約条項、「契約条項補足」または「サービスのご案内」の記載内容が相違するときには、その部分については「契約条項補足」、「サービスのご案内」、本契約条項の順位で、各記載内容が優先するものとします。

### 第3条 (本契約条項の変更)

乙は、本契約条項、「契約条項補足」または「サービスのご案内」で定める各サービスの内容を、合理的な理由があるときに限り変更することができます。当該変更内容(契約料金その他の実施条件を含みます。)は、甲に通知されたときから効力を生じるものとします。なお、乙が甲に変更内容を通知する場合、甲の責に帰すべき事由により、当該通知が到達しない場合であっても、変更後の内容が適用されるものとします。

### 第4条 (用語の定義)

本契約において、用語の定義は、以下のとおりとします。

- ①「対象ハードウェア」とは、本契約のサービス明細に記載され、各サービスの対象となる機器をいいます。
- ②「対象ソフトウェア」とは、本契約のサービス明細に記載され、各サービスの対象となるソフトウェアをいいます。
- ③「ハードウェア保守サービス」とは、乙が本契約に基づいて対象ハードウェアに実施する保守サービスをいいます。
- ④「ソフトウェア保守サービス」とは、乙が本契約に基づいて対象ソフトウェアに実施する保守サービスをいいます。
- ⑤「契約条項補足」または「サービスのご案内」とは、各サービスについて、サービス特有の内容、本契約条項に定めのない事項および本契約条項と相違する条件を規定するために本契約とあわせて交付された書面をいいます。

## 第2章 甲の義務

### 第5条 (変更の届出)

1. 甲が本契約締結の際またはその後に乙に届け出た内容に変更が生じた場合、甲は、遅滞なくその旨を乙に届け出るものとします。

2. 前項の届出を怠った場合、甲が不利益を被ったとしても、乙は、一切その責任を負いません。また、乙からの通知等が甲の責に帰すべき事由により不到達となっても、通常到達し得るときに甲に到達したものとみなします。

3. 乙は、届出のあった変更内容を審査し、本サービスの実施を一時的に停止し、または本契約を解除することがあります。

### 第6条 (甲の管理責任)

1. 甲は、本サービスに関する乙から必要に応じて発行されるログイン名、ユーザID、パスワードその他の必要な情報(以下「パスワード等」といいます。)を自己の責任において管理するものとし、パスワード等を第三者に使用させたり、譲渡し、貸与または担保提供することはできないものとします。

2. パスワード等の使用上の誤りまたは第三者による不正使用等により甲に損害が生じても、乙は、一切責任を負いません。

3. 甲は、パスワード等の盗難または不正使用の事実を知った場合、ただちにその旨を乙に連絡するものとし、乙から指示があるときはそれにしたがうものとします。

4. 甲からのパスワード等の問い合わせに対しては、乙は、本人確認等のため、乙所定の方法で回答します。

5. 本サービスのセキュリティ向上のため、乙がパスワード等以外の技術的手段を採用した場合、当該手段にも本条の規定が適用されるものとします。

## 第3章 支 払

### 第7条 (支払)

乙は、契約料金および本サービスが実施される時点で適用される消費税および地方消費税を甲に請求するものとし、甲は、別途定める支払方法により支払うものとします。なお、契約料金は、本契約の成立時に発生するものとします。

### 第8条 (遅延損害金)

甲が契約料金その他の支払を怠った場合は、甲は、乙に対し支払期日の翌日から完済の日まで、遅延した金額について、年利14.6%の割合による遅延損害金を支払うものとします。

### 第9条 (端数処理)

乙は、契約料金その他の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。

## 第4章 サービス内容

### 【第1節 ハードウェア保守サービス】

#### 第10条 (サービス範囲)

1. 本契約に基づき乙が実施するサービス範囲は、各サービスにおいて定める「契約条項補足」または「サービスのご案内」記載の範囲とします。ハードウェアが追加された場合は、当該追加部分については別途契約となります。

2. 対象ハードウェアを修理する場合において同一機器、同一部品を調達できない場合には、乙は、当該対象ハードウェアを同等の機能、性能を有する機器と交換修理することができます。

#### 第11条 (除外サービス)

1. 次の各号に定める事項は、ハードウェア保守サービスの範囲に含まれないものとします。必要な場合には甲と乙との間で別途協議の上実施するか否か、実施時期および料金等を決定するものとします。

①対象ハードウェアの移設および撤去に関する作業ならびに立会い

②甲の要請による対象ハードウェアの改造

③対象ハードウェアの日常の清掃、点検および運用

④インクリボン、トナー、トナーカートリッジ、用紙、バッテリー等の消耗品の供給

⑤天災・地変その他の不可抗力により生じた故障の修理

⑥第6条に定める使用環境条件に反したことにより生じた故障の修理

⑦乙およびメーカーの指定品以外の消耗品および記録媒体を使用したため、または消耗品および記録媒体の保管不備のため生じた故障の修理

⑧メーカーの交換部品が供給停止となり、乙に在庫がない場合の修理

⑨プログラムに起因する事故の調査

⑩対象ハードウェアの破損によるデータおよびソフトウェアの復旧

⑪対象ハードウェアの塗装および仕上げ作業ならびに当該作業に要する資材の供給

⑫対象ハードウェア外部の電気作業および対象ハードウェアに関する回線接続のための立会い

⑬対象ハードウェアに接続される回線または対象ハードウェア以外の機器の故障の修理のための乙技術員立会い

2. 記録媒体等のデータのバックアップ作業に関しては甲の責任範囲とし、乙は、データの破損に対する復旧は行わないものとします。また、データの破損によって生じた損害については一切補償しないものとします。なお、甲がデータのバックアップを行わなかつた結果について、乙は、一切その責任を負わないものとします。

### 第12条 (甲の負担する費用)

1. ハードウェア保守サービスに要する費用のうち次の各号に定める事項は、甲の負担とします。

- ①電気料
- ②調整用消耗品および記録媒体にかかる費用
- ③有償交換ハードウェア保守部品にかかる費用
- ④ハードウェア保守サービスを実施するため技術員が船舶、航空機等の交通機関を使用し、または宿泊する必要がある場合は、その交通費および宿泊費

2. 乙は、前項の規定にかかわらず、有償交換ハードウェア保守部品を交換後6ヶ月以内に乙の責に帰すべき事由により再交換する場合に限り、無償で交換するものとします。

### 第13条 (老朽化機器の取り扱い)

1. 乙は、有償交換ハードウェア保守部品に関して、メーカーが定める各部品耐久期間を超えたことにより正常な運用の維持が不可能であると判断した場合は、有償により交換することを甲に要求するものとします。

2. 前項の要求後90日以内に甲が交換を行わない場合は、当該対象ハードウェアはハードウェア保守サービスの対象から除外されるものとします。

### 第14条 (交換部品の取扱い)

- 1. 交換した不良部品の所有権は、乙に帰属するものとします。
- 2. 前項に問わらず、交換した不良部品に、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(マイナンバー法)に基づく個人番号その他の特定個人情報(以下「個人番号を含む個人情報」といいます。)が含まれる場合には、当該不良部品の所有権は交換後も甲に帰属し、乙は当該不良部品を引受けないものとします。
- 3. 個人番号を含む個人情報が含まれる不良部品の交換を実施する場合、甲は、別途交換部品の代金を負担するものとします。

### 第15条 (据付場所の移転)

1. 甲は、対象ハードウェアを移転しようとする場合は、事前に乙に対し文書で通知するものとします。

2. 前項の対象ハードウェアがFAX、キーテレホンの場合には、移動設定に際し、乙の技術員を立ち会わせるものとし、それにする移動調整費用および移動による障害の修復費用は、甲が別途負担するものとします。

3. 甲は、乙に連絡なく設置場所から対象ハードウェアを移動したことにより、対象ハードウェアに生じた障害の修復費用を別途負担するものとします。

### 第16条 (使用環境の整備)

甲は、メーカーが使用または取り扱い上の注意事項等で定める使用環境(入力電源、温湿度、摩擦、振動、電界、磁界、接地条件、対象ハードウェアに有害な塩気および有酸ガス、メンテナンスエリア等)に対し、常に注意をはらい整備、維持するものとします。

### 第17条 (メーカー保守期間終了後の取扱い)

1. メーカーが当該対象ハードウェアのサポートを停止、終了した場合には、乙は、当該対象ハードウェアをハードウェア保守サービスの対象から除外またはサービス内容を変更することができます。

2. 前項に問わらず、甲が乙によるハードウェア保守サービスの継続を希望し、乙がこれを受諾する場合、乙は、以下の条件に基づいてハードウェア保守サービスを実施します。ただし、乙が対応不可能と判断する場合、甲は、これを承諾し、乙は、ハードウェア保守サービスを実施する義務を負わないものとします。

①対象ハードウェアを調整、清掃すること等により、対象ハードウェアの機能が果たせると乙が判断した場合、乙は、必要な調整・清掃等作業を行います。

②対象ハードウェアの部品を保有または入手可能な場合、乙は、当該部品で交換修理作業を行います。

③対象ハードウェアの部品を入手できない場合であっても、当該部品に代替可能な部品があると乙が判断した場合、乙は、入手可能な代替部品で交換修理作業を行います。

3. 前項で定める条件が整わざ乙によるハードウェア保守サービスの実施が不可能な場合、甲または乙は、相手方に対し、本契約の解除を申し入れて、相手方にに対して義務を負うことなく本契約を解除することができるものとします。

## 【第2節 ソフトウェア保守サービス】

### 第18条 (サービス範囲)

1. 本契約に基づき乙が実施するサービスの範囲は、各サービスにおいて定める「契約条項補足」または「サービスのご案内」記載の範囲とします。ソフトウェアが追加された場合は、当該追加部分については別途契約となります。

2. ソフトウェア保守サービスの内容で、ソフトウェアのバージョンアップ等、対象ソフトウェアの変更を行なう場合があります。

### 第19条 (除外サービス)

1. 次の各号に定める事項は、ソフトウェア保守サービスの範囲に含まれないものとします。必要な場合には甲と乙との間で別途協議の上実施するか否か、実施時期および料金等を決定するものとします。

①乙以外で改造された対象ソフトウェアの保守

②天災・地変その他の不可抗力によって破損したデータおよび対象ソフトウェアの復旧

③メーカーが認めてる不具合への対応

④ハードウェア故障による対象ソフトウェアの復旧

2. 記録媒体等のデータのバックアップ作業に関しては甲の責任範囲とし、乙は、データの破損に対する復旧は行わないものとします。また、データの破損によって生じた損害については一切補償しないものとします。なお、甲がデータのバックアップを行わなかつた結果について、乙は、一切その責任を負わないものとします。

### 第20条 (メーカー保守期間終了後の取扱い)

1. メーカーが当該対象ソフトウェアのサポートを停止、終了した場合には、乙は、当該対象ソフトウェアをソフトウェア保守サービスの対象から除外またはサービス内容を変更することができます。

2. 前項の規定にかかわらず、甲が乙によるソフトウェア保守サービスの継続を希望し、乙がこれを受諾する場合、乙は、次の各号の範囲でソフトウェア保守サービスを実施します。ただし、乙が対応不可能と判断する場合、甲は、これを承諾し、乙は、ソフトウェア保守サービスを実施する義務を負わないものとします。

①対象ソフトウェアの操作方法に関する電話サポート

②乙が提供できる範囲での代替ソフトウェアやサービスの情報提供

③乙が認識している範囲でのソフトウェアの不具合や現象に関する情報提供

3. 前項で定める条件が整わざ乙によるソフトウェア保守サービスの実施が不可能な場合、甲または乙は、相手方に対し、本契約の解除を申し入れて、相手方にに対して義務を負うことなく本契約を解除することができるものとします。

## 【第3節 その他サービス】

### 第21条 (サービス範囲)

その他のサービスの範囲および条件等は、「契約条項補足」または「サービスのご案内」で定めるものとします。

## 【第4節 共通条件】

### 第22条 (電話受付時間および作業時間帯)

1. たよれーるコンタクトセンターでの電話受付は、乙のコーポレートサイトの「サポート」に記載されたサポート時間に実施するものとします。なお、電話受付時間内に受け付けた場合でも、受付内容等により、乙の翌営業日以降の時間帯に対応・回答を実施することができます。

# 契約条項

2. 訪問作業は、月曜日から金曜日午前9時から午後5時15分までとします。ただし、国民の祝日、年末年始、または乙が別途定める日は除きます。なお、作業依頼を受けた場合でも、依頼内容等により、乙の翌営業日以降の時間帯に作業を実施することがあります。

3. 甲が前項の時間帯または休日の作業を要請した場合には、甲乙協議の上実施することとします。この場合には、甲は、甲乙協議の上定めた料金を支払うものとします。

## 第23条 (無償サービス期間の取扱い)

契約料金の支払に関する規定を除き、無償サービス期間にも本契約条項が適用されるものとします。

## 第24条 (再委託)

乙は、本サービスの全部または一部を、乙の責任において第三者に再委託できるものとします。

この場合、乙は、当該再委託先に対して、本契約と同等の秘密保持義務を負わせるものとします。

## 第25条 (保守実施場所)

1. 本サービスの実施は、甲が日本国内で使用する対象ハードウェアおよび対象ソフトウェアを対象とします。

2. たとえ一連のコンタクトセンターでの電話、FAX、電子メールでの受付・対応は、日本国内から日本語で発信されたものに対してのみ実施するものとします。

## 第26条 (リモートメンテナンス)

乙が必要と認めた場合、乙は、【附則 リモートメンテナンス】に従ってリモートメンテナンスを実施します。ただし、甲が拒否する場合はこの限りではありません。

## 第5章 契約の解除

### 第27条 (本契約の解除)

1. 甲および乙は、相手方が次の各号のいずれかの事項に該当した場合には、何らの催告なしに本契約を解除することができます。

#### ①本契約条項に違反したとき

②手形または小切手の不渡りが発生したとき

③差押、仮差押、仮処分その他の強制執行または滞納処分の申し立てを受けたとき

④破産、民事再生手続、会社更生または特別清算の申し立てがされたとき

⑤前4号の他、信用状態に重大な変化が生じたとき

⑥合併、事業譲渡、その他会社組織に重大な変更が生じたとき

⑦解散または営業停止となったとき

⑧本サービスに基づく債務であるか否かにかかわらず、債務の弁済を2ヶ月以上延滞したとき

⑨その他財務状態の悪化またはその虞れが認められる相当の事由が生じたとき

2. 甲および乙は、前項各号のいずれか一つにでも該当した場合には、相手方に対する一切の債務につき、当然に期限の利益を失うものとします。

3. 乙は、甲が、本契約の契約料金について、支払期日を2ヶ月間経過してもなお支払わないときは、本契約を解除することができます。

4. 乙は、前項の規定により本契約を解除しようとするときは、あらかじめその旨を甲に通知します。

### 第28条 (中途解約の禁止)

甲は、第32条で定める本契約の契約期間の途中で本契約を解約できないものとします。

## 第6章 損害賠償

### 第29条 (損害賠償)

乙が本サービスを実施する場合、または実施した結果、乙の責に帰すべき事由により、甲に対して損害を与えた場合は、その損害額等について協議の上本契約の解除の有無にかかわらず、損害発生の直接原因となった作業に対する受領済みの代金または契約料金の1年分のいずれか低い方を限度として賠償責任を負うものとします。ただし、乙の責に帰すことのできない事由から生じた損害、乙の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益については、賠償責任を負わないものとします。

## 第7章 個人情報保護および秘密保持

### 第30条 (個人情報保護)

甲および乙は、本サービスの実施に際して知り得た相手方が保有する個人情報を、法令、官庁の定めるガイドラインに従い、善良な管理者の注意をもって管理し、本サービスの実施目的以外に利用しないものとします。

### 第31条 (秘密保持義務)

1. 甲および乙は、相手方の書面による承諾なくして、本契約に関連して相手方から開示された相手方固有の技術上、販売上その他業務上の秘密を、本契約期間中はもとより、本契約終了後5年間、第三者に対しては開示、漏洩しないものとします。

2. 前項の規定にかかわらず、甲および乙は、裁判所の決定、行政機関等の命令・指示等により秘密情報の開示を要求された場合、または法令等に定めがある場合は、必要な範囲内と認められる部分のみ開示することができるものとします。

3. 本条第1項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する情報は、秘密情報から除外するものとします。

①開示の時点ですでに公知のもの、または開示後情報を受領した当事者の責によらずして公知となったもの

②開示を行った時点ですでに相手方が保有しているもの

③第三者から秘密保持義務を負うことなく正当に入手したもの

④相手方からの開示以降に開発されたもので、相手方からの情報によらないもの

## 第8章 一般条項

### 第32条 (有効期間)

1. 本契約の有効期間は、本契約の明細に定める期間とします。

2. 本契約の明細で自動更新に有と記載されている場合は、期間満了の3ヶ月前までに甲または乙から何等の意思表示がない限り、さらに1年間これを自動更新するものとし、以後も同様とします。

### 第33条 (反社会的勢力の排除)

1. 甲および乙は、自らが暴力団を始めとする反社会的勢力ではなく、反社会的勢力に関与もしくは利用せず、反社会的勢力と取引を行わないことを相手方に対して表明し、保証するものとします。

2. 甲および乙は、相手方が前項に違反した場合は、相手方に催告をすることを要せずに、本契約の全部または一部を解除できるものとします。

### 第34条 (管轄裁判所)

本契約に関連した訴訟については、訴額に応じて、東京地方裁判所または東京簡易裁判所をもつて第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

### 第35条 (誠実協議)

本契約の解釈に疑義の生じた事項または本契約に定めのない事項については、その都度甲乙が誠実に協議して定めるものとします。

以上

## 【附則 リモートメンテナンス】

### 第1条 (目的)

本附則は、乙がリモートメンテナンス専用ソフトウェアを使用し、乙のコンピュータと甲のコンピュータをインターネット経由で接続し、リモートメンテナンスを実施する場合における条件です。甲は、本附則に同意の上、リモートメンテナンスの実施を乙に依頼するものとします。なお、甲が本附則に同意しない場合は、乙は、リモートメンテナンスを実施しません。この場合、本附則の適用はありません。

### 第2条 (使用ソフトウェア)

1. リモートメンテナンスでは、乙所定のリモートメンテナンス専用ソフトウェア（以下「使用ソフトウェア」といいます。）を使用します。

2. 乙は、甲が本附則に同意することにより、甲が使用ソフトウェアを使用することを許諾します。

3. 甲は、使用ソフトウェアの種別によっては、対象ハードウェアにエージェントをインストールし、設定する必要がある場合があります。

4. 乙は、乙の責任においてリモートメンテナンスを実施し、使用ソフトウェアの権利者および許諾者は、一切責任を負いません。

### 第3条 (運用方法)

1. リモートメンテナンスでは、甲のコンピュータの情報にアクセス、もしくは操作等を実施する可能性があります。そのため、甲は、事前に以下の作業を実施するものとします。

①データ・プログラム等を外部記憶装置などへ事前にバックアップを取ること（乙は、バックアップを取る操作代行は行いません）

②デスクトップ上に表示している秘密情報（個人スケジュールや付せん形式のソフトなど）を非表示にすること

2. 乙は、甲の同意に基づいて、リモートメンテナンス各機能を使用します。甲は、リモートメンテナンス作業に対して、いつでも中止を要請することができます。その場合、乙は、リモートメンテナンスをただちに中止します。

3. リモートメンテナンス範囲は、「契約条項補足」または「サービスのご案内」記載の範囲とします。甲のサポート依頼が本サービスの範囲を超えるものと乙が判断した場合、乙は、当該サービスを実施しないものとします。ただし、乙は、乙の判断により、別途有償により当該サービスを実施する場合があります。

4. リモートメンテナンスで使用する機能は、以下の全部または一部とします。

①共有機能（画面を確認する機能）

②リモート操作（マウスおよびキーボードをリモートで操作する機能）

③データ分析（コンピュータ、ハードウェアやOS等全般的な情報の一覧表示、確認する機能）

④チャット（文字でコミュニケーションができる機能）

⑤ファイル転送（コンピュータにデータを転送する機能）

⑥ホワイトボード・描画（画面にマーキングや印を残し作業を誘導する機能）

⑦セットアップ（ソフトウェアなどをインストールする機能）

⑧動画録画（リモート接続中の操作を録画する機能）

⑨VoIP（電話を使わずに会話をする機能）

⑩各種レポートの確認および取得（アラームレポート等）

⑪データ取得、データ解析およびデータ投入

5. 乙は、原則として甲からのデータの受け取りのために使用ソフトウェアを使用しません。使用ソフトウェアを使用してデータの受け取りを実施する必要がある場合は、別途乙が指定する方法で甲に依頼するものとします。

6. 甲は、リモートメンテナンス実施のためコンピュータ操作に協力するものとします。また、甲は、乙の作業中は必ずコンピュータの前で立ち会いの上、乙の作業を確認するものとします。

7. 本附則で指定していない運用方法については、乙が指定する方法とします。

### 第4条 (リモートメンテナンスの負担)

1. リモートメンテナンスで発生する通信費は、すべて甲が負担するものとします。

2. 使用ソフトウェアの利用料金は発生しません。

### 第5条 (最留意事項)

1. リモートメンテナンスの実施により甲のシステムに不具合が生じ、善良なる管理者の注意をもってしても回避または防禦しえない障害が発生したことによる損害については、乙は、一切責任を負いません。

2. 前項の障害が発生した場合、甲が取得しているバックアップデータの内容まで、乙は、無償で復旧作業を実施します。

3. 甲がバックアップデータを取得していないことにより生ずる損失について、乙は、一切責任を負いません。

### 第6条 (雑則)

1. 各サービスによっては、再委託先から甲に直接リモート接続する場合があります。ただし、リモートメンテナンスに関する再委託先の責任はすべて乙が負います。

2. 使用ソフトウェアによっては、別途条件を定める場合があります。また、本附則を適用せず、別途覚書等を締結する場合があります。

以上