

elgana

サービス利用規約

第 2.4.0 版

第1章 総則

第1条 (利用規約の適用)

NTT ビジネスソリューションズ株式会社 (以下「当社」といいます。) は、elgana サービス (以下「本サービス」といいます。) に関して、elgana サービス利用規約 (以下「本規約」といいます。) を定め、本サービスの利用に係る契約に適用するものとします。

第2条 (定義)

本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

用語	意味
利用契約	本規約等に基づき、締結される、本サービスの利用に係る契約。
新規申込	当社へ本サービスの新規利用を申込みすること。
申込書 (新規)	新規申込をするときに用いる当社所定の申込書。
申込フォーム (新規)	新規申込をするときに用いる当社所定の申込フォーム。
変更申込	当社へ利用契約の内容について変更を申込みすること。
申込書 (変更)	変更申込をするときに用いる当社所定の申込書。
申込フォーム (変更)	変更申込をするときに用いる当社所定の申込フォーム。
解約申込	当社へ利用契約の解約を申込みすること。
申込書 (解約)	解約申込をするときに用いる当社所定の申込書。
申込フォーム (解約)	解約申込をするときに用いる当社所定の申込フォーム。
各種申込	新規申込、変更申込および解約申込の総称。
各種申込書	申込書 (新規)、申込書 (変更) および申込書 (解約) の総称。
各種申込フォーム	申込フォーム (新規)、申込フォーム (変更) および申込フォーム (解約) の総称。
申込承諾通知	当社が、各種申込を承諾したときに行う当社所定の通知。
本規約等	本規約、特約、各種申込書その他の本サービスに係る条件を定めた書面 (電子ファイルを含みます。) の総称。
関連資料	当社が提供する、本サービスに関連する資料。
変更契約	本規約等に基づき締結される、利用契約の内容の変更に係る契約。変更契約が締結された場合、変更対象の利用契約は変更契約の内容に従って変更されず。
利用開始希望日	新規申込時に申込者が希望する当該申込書 (新規) にて取り扱う本サービスについて、申込者が希望する利用を開始する日。
利用開始日	当社が利用開始希望日に基づき定める、申込書 (新規) または申込フォーム (新規) に対する申込承諾通知にて通知する、当該申込書 (新規) または申込フォーム (新規) にて取り扱う本サービスの当社が定める、利用開始が可能となる日。
変更希望日	申込者が希望する利用契約を変更する日。
変更日	申込書 (変更) または申込フォーム (変更) に対して当社が申込承諾通知を発信することにより利用契約が変更される日。
解約希望日	申込者が希望する利用契約を解約する日。
解約日	申込書 (解約) または申込フォーム (解約) に基づき利用契約が解約される日。
サービスメニュー	本サービスを構成する各サービスおよび各サービスに係るオプションサービス等の総称。サービスにおける利用単位。申込者が申込書 (新規)、申込フォーム (新規)、申込書 (変更) または申込フォーム (変更) にて利用を希望するサービスメニューを選択します。なお、詳細については、別紙 1 2. 提供内容に定めるとおりとします。

申込者	本規約等に基づき当社に各種申込を行う法人。なお、契約者であっても、各種申込に係る条項においては、「申込者」と記載します。
契約者	本規約等に基づき当社と利用契約を締結し、当社から本サービスの利用の許諾を受けた法人（国の機関、地方公共団体、社団、その他団体（例：PTA、マンション管理組合等、法人に相当するものと当社が認めるものに限ります））。なお、本規約の条項の性質上、利用契約の締結に至らなかった申込者にも適用すべき条項については、「契約者」に当該申込者も含まれるものとします。
管理責任者	契約者の役員または従業員であって、本サービスの各種申込、利用、利用料金の支払その他の利用契約本サービスに関する事項について管理責任を負う者。
連絡先担当者	契約者の役員または従業員であって、利用契約本サービスの利用（本サービスの利用料金に係るものを除きます。）に関して当社との連絡窓口となる者。
支払担当者	契約者の役員または従業員であって、本サービスの利用料金の請求および支払に関して当社との連絡窓口となる者。
利用者	契約者より指定または許諾を受けて本サービスを利用する者。
契約者等設備	本サービスを利用するため、契約者または利用者が設置または借り受ける電気通信回線、コンピュータ等の機器、電気通信設備その他の設備（建物を含みます。）、およびソフトウェア。
本サービス用設備	本サービスを提供するため、当社が設置または借り受ける電気通信回線、コンピュータ等の機器、および電気通信設備その他の設備（建物を含みます。）、ならびに本サービスを提供するため、当社が使用するおよびソフトウェアおよびサービス。
クライアント端末用アプリケーション	本サービスにおいて利用される場合のある、当社が提供するクライアント端末用アプリケーション。
契約者作成情報	契約者が、本サービスを利用するために作成し、または第三者から取得した情報。
ベースプラン	別紙2 支払単位の利用料金に従い有償で提供するプラン
フリープラン	利用料金がなく無償で提供するプラン
利用料金	契約者が選択するサービスメニューおよび支払単位に応じた当該利用契約の利用料金。契約者が当社に支払う本サービス利用の対価。
初期費用	契約者が当社に支払う本サービスの初期設定作業等の対価。選択するサービスメニューおよび支払単位に応じた本サービスの当該利用契約の初期設定等の費用。
消費税等相当額	消費税、地方消費税その他の契約者が支払に際して負担すべき公租公課の額。消費税等相当額に1円未満の端数がある場合、当該端数は切り捨てるものとします。
利用料金等	利用料金とこれに対する消費税等相当額を合算した額。なお、初期費用が発生した場合、その後最初に請求する利用料金に初期費用を加算するものとします。
支払単位	利用料金等の支払い単位。申込者が申込書（新規）、申込フォーム（新規）、申込書（変更）または申込フォーム（変更）にて利用を希望する支払単位を選択します。なお、詳細については、別紙2 支払単位（以下「別紙2」といいます。）1. 支払単位に定めるとおりとします。
提携先	本サービスの営業、販売等に関する当社の業務提携先企業。
知的財産権	特許権、実用新案権、意匠権（これらを受ける権利を含みます。）、商標権、ノウハウに係る権利、著作権その他の法令に規定する知的財産権。
営業日	当社の営業日。土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める祝日等の休日、年末年始（12月29日から翌年1月3日）、その他当社が別途通知する日は休業日となります。なお、他の条項において、これと異なる定めがある場合、当該定めを優先します。

第3条（通知）

当社から申込者または契約者への通知は、当社が適切と判断する方法（電子メール、書面の送付および Web 上での画面表示等を含みます。）により行います。

- 2 前項の通知は、当社が発信した時点から効力を生じるものとします。

第4条（本規約等の変更）

当社は、契約者の承諾を別途要することなく、法令の規定に従い、本規約等を変更することができるものとします。なお、本規約等を変更する場合、当社は、申込者または契約者に対して、本規約等を変更する旨及び変更後の本規約等の内容並びに効力発生時期を、当該変更の日の 2 週間前までに、当該変更内容を当社ホームページ掲載するなど適切な方法で通知するものとします。

- 2 本規約等の変更の日より前に締結された利用契約および変更契約は、変更の日をもって、変更後の本規約等を適用するものとします。
- 3 契約者が本規約等の変更について不服がある場合、利用契約を解約することができます。この際、契約者は、変更後の本規約が適用された日から 10 営業日以内に第 14 条（契約者からの利用契約の解約）に準じて解約手続きを行うものとします。この場合、当該契約者には解約日まで変更前の本規約等が引き続き適用されるものとします。

第2章 利用契約

第5条（利用契約の締結等）

利用契約は、申込者が、申込書（新規）を当社に提出、または申込フォーム（新規）から申込みことにより新規申込を行い、当社がこれに対して、申込承諾通知を発信したときに成立するものとします。なお、当社は、本サービスの利用に関わる契約が成立した時点で、申込者が本規約の条項を承諾したものとみなします。

- 2 申込者は、新規申込の際、申込書（新規）または申込フォーム（新規）上の必要な事項を漏れなく正確に記入する必要があります。
- 3 変更契約は、申込者が、申込書（変更）または申込フォーム（変更）上の必要な事項を漏れなく正確に記入のうえ変更申込を行い、当社がこれに対して、申込承諾通知を発信したときに成立するものとします。なお、第 1 項なお書きは、変更申込にも適用するものとします。
- 4 当社は、次の各号のいずれかに該当するとき、新規申込または変更申込を承諾しないことがあります。
 - (1) 申込者が、本規約等の内容を承諾していないことが判明したとき
 - (2) 申込者が、過去に、債務の不履行、利用契約の違反等の事由により、利用契約を解除されたことがあるとき
 - (3) 申込者が、将来に、債務の不履行、利用契約の違反等の蓋然性が高いと当社が判断したとき
 - (4) 申込者が、第 40 条（反社会的勢力の排除）の規定に違反したとき
 - (5) 申込書（新規）、申込フォーム（新規）、申込書（変更）または申込フォーム（変更）その他の当社に提出する情報等に、不正確な内容または虚偽の内容があったとき
 - (6) 新規申込または変更申込の内容を実現することが困難と当社が判断したとき
 - (7) 同一の申込者からのフリープランの利用契約が累計 100 契約を超えたとき（すでに解約または解除に至った利用契約も含む）
 - (8) 前各号のほか、申込者からの申込が不相当と当社が判断したとき
- 5 当社は、新規申込または変更申込を承諾しない場合、その旨を申込者に通知するものとします。
- 6 申込者は、当社が申込承諾通知を発信するまでの間、当社所定の方法により当社に通知することにより、一切の負担を要することなく、新規申込または変更申込をいつでも撤回することができるものとします。

第6条（サービスマニュー）

契約者は、サービスマニューを追加、変更または削除する場合、変更申込を行うものとし、なお、当該変更申込は前条（利用契約の締結等）第3項の規定に従うものとし、

- 2 前項の変更申込によりサービスマニューを追加、変更または削除した場合の利用料金の取り扱いは、別紙2-4.追加、変更または削除したサービスマニューの利用料金に定めるとおりとします。

第7条（契約期間およびサービス利用開始までの手続等）

利用契約の契約期間は、別紙2-2.契約期間に定めるとおりとします。

- 2 当社は、申込書（新規）、申込フォーム（新規）、申込書（変更）または申込フォーム（変更）にて利用を申込まれたサービスマニューの提供が可能になった段階で、利用開始日または変更開始日を記載した申込承諾通知を発信するものとし、
- 3 契約者は、自己の責任と費用負担において、本サービスを利用するために必要な準備を行うものとし、

第8条（申込者にかかわる内容の変更）

申込者は、自己の商号または名称、本店所在地または住所、連絡先その他申込書（新規）または申込フォーム（新規）に記載の申込者に係る事項に変更がある場合、速やかに、当社の指定する方法により当該変更の内容を通知するものとし、

第9条（管理責任者、連絡先担当者、支払担当者）

申込者は、新規申込に際し、管理責任者を1名、連絡先担当者を1名および支払担当者を1名定め（同一人物が管理責任者、連絡先担当者および支払担当者を兼任することも可能です。）、当社へ通知し、利用契約に係る債務が消滅するまで、これらの者を継続して配置するものとし、

- 2 連絡先担当者および支払担当者は、当社から通知された内容を管理責任者に速やかに伝達するものとし、
- 3 申込者は、管理責任者、連絡先担当者または支払担当者に変更がある場合、速やかに、当社の指定する方法により当該変更の内容を通知するものとし、契約者は、本規約等に定める諸条件のうち、管理責任者、連絡先担当者または支払担当者がそれぞれ遵守すべき事項を、これらの者に遵守させるものとし、

第10条（本サービスの利用の制限）

当社は、利用者のサービス利用に起因もしくは関連して本サービスの運営に支障が生じた場合、または支障を生じるおそれがあると判断した場合、契約者への通知および契約者の承諾を別途要することなく、当社の裁量により、本サービスの利用を制限することがあります。

第11条（本サービスの提供の一時的な中断）

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、契約者への事前の通知または契約者の承諾を別途要することなく、自己の裁量により本サービスの全部または一部の提供を一時的に中断することがあります。

- (1) 本サービス用設備に係る、事故、破損、故障、不具合、不通、不良、不作動、動作遅延等（以下、これらを「障害」といいます。）、第三者からの警告等により、緊急に、保守、点検、工事、改修、バージョンアップ、権利関係の確認等を行う場合
 - (2) 本サービスを提供するために必要な電気通信事業者、電気事業者その他の第三者が提供するサービスが当社への事前の通知等なく中断した場合
 - (3) 運用上または技術上等のやむを得ない理由により、緊急に中断すべき事由が生じた場合
 - (4) 前各号のほか、天災地変等当社の責めに帰すことができない事由により、本サービスを提供することが困難な場合
- 2 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、契約者へ事前に通知のうえ、本サービスの全部または一部の提供を一時的に中断することがあります。

- (1) 本サービス用設備に係る、定期的または不定期的であるが事前の通知が可能な、保守、点検、工事、改修、バージョンアップ、権利関係の確認等を行う場合
- (2) 本サービスを提供するために必要な電気通信事業者、電気事業者その他の第三者が提供するサービスが将来において中断する旨の連絡を当社が受けた場合
- (3) 前各号のほか、運用上または技術上等のやむを得ない理由により、将来において中断すべき事由が生じた場合

3 第1項または第2項に該当する場合、当社は、契約者に対して、第1項の場合は把握しうる範囲での中断解消時期を、第2項の場合は中断開始時期および中断解消時期を、速やかに通知するものとします。

第12条(本サービスの提供停止)

当社は、次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、契約者への事前の通知または催告を要することなく、本サービスの全部または一部の提供を停止し、当該事由が解消するまでの間、当該停止を継続することがあります。

- (1) 契約者が第15条(当社からの利用契約の解除)第1項各号または第2項各号のいずれかに該当する場合
- (2) 契約者が第29条(禁止事項)第1項各号のいずれかの行為をした場合
- (3) 前各号のほか、契約者の責めに帰すべき事由により当社による本サービスの提供に支障が生じた場合

第13条(本サービスの廃止)

当社は、契約者の承諾を別途要することなく、自己の裁量により本サービスの全部または一部を廃止することができるものとします。この場合、当社は、契約者に対して、本サービスを廃止する日の6ヶ月前までに、書面によりその旨を通知するものとします。ただし、緊急またはやむを得ない事情がある場合、当社は、契約者の承諾を別途要することなく、自己の裁量により当該通知の予告期間を短縮することができるものとします。

2 前項の規定により、本サービスの全部を廃止する場合、または本サービスの一部を廃止することにより契約者が利用する全てのサービスメニューの提供を継続することが困難と当社が判断した場合、利用契約は、前項の書面に記載した本サービスの廃止日をもって自動的に解約となります。

第14条(契約者からの利用契約の解約)

契約者は、当社に対して、解約希望日の10営業日前までに、申込書(解約)により解約申込を行うことにより、当該申込書(解約)に記載した解約希望日を解約日として利用契約を解約することができるものとします。なお、申込書(解約)に解約希望日の記載のない場合、または申込書(解約)の到達日から解約希望日までの期間が10営業日未満の場合、当該申込書(解約)が当社に到達した日から起算して10営業日を経過した日をもって利用契約を解約するものとみなします。

その他、契約者は、当社に対して、申込フォーム(解約)上にて解約申込を行い、当社がこれに対して解約申込承諾通知を発信したときに利用契約を解約することができるものとします。

第15条(当社からの利用契約の解除)

当社は、契約者が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、契約者への事前の通知または催告を要することなく、利用契約の全部または一部を解除することができるものとします。

- (1) 支払停止または支払不能となった場合
- (2) 手形または小切手が不渡りとなった場合
- (3) 差押え、仮差押え、仮処分もしくは競売の申し立てがあった場合、または、租税滞納処分を受けた場合
- (4) 破産手続開始、特定調停手続開始、会社更生手続開始もしくは民事再生手続開始その他これらに類似する倒産手続開始の申し立てがあった場合、または、清算に入った場合
- (5) 監督官庁から営業許可の取消、停止、もしくは営業登録の取消処分等の処分を受けた場合、または、転廃業しようとした場合
- (6) 解散、合併、分割、減資、または事業の全部もしくは重要な一部の譲渡等の決議をしようとした場合、

または契約者に係る経営の実質的な支配権の変更が生じた場合

- (7) 第40条（反社会的勢力の排除）第1項または第2項の規定に違反した場合
- (8) 前各号のほか、契約者の信用状態に重大な変化が生じた場合
- (9) 利用契約を継続しがたい重大な背信行為をした場合
- (10) 利用開始日から1ヶ月利用していない場合

- 2 当社は、契約者が次の各号のいずれかに該当し、当社が催告した日から30日を経過してもなお係る状態が継続する場合、利用契約の全部または一部を直ちに解除することができるものとします。
 - (1) 正当な理由なく、本規約等に定める債務を本規約等に定める条件に従って履行しない場合
 - (2) 正当な理由なく、本規約等に定める債務の履行が遅滞または不能となった場合
 - (3) 本規約等に定める禁止事項に該当する行為をした場合
 - (4) 3ヶ月利用していない場合
 - (5) 前各号のほか、本規約等の定めに従って違反した場合
- 3 当社は、第12条（本サービスの提供停止）第1項に基づき本サービスの提供を停止し、当該停止の日から30日を経過してもなおその停止の原因となった事由が解消されない場合（本条第1項各号のいずれかに該当する場合、第1項の規定が適用されます。）、契約者への事前の通知または契約者の承諾を別途要することなく、利用契約の全部または一部を解除することができるものとします。

第16条（契約終了後の処理）

契約者は、利用契約が終了した場合、当該利用契約にて取り扱う本サービスの利用にあたって当社から提供されたソフトウェア、電子データおよび関連資料等（これらの全部または一部の複製物および改変物を含みます。）を、自己の責任と費用負担において直ちに当社に返還、廃棄または消去する等の処置を行い、一切保存しないものとします。

第3章 サービス

第17条（本サービスの内容）

本サービスおよび本サービスに関して当社が提供するサポートサービスの内容は、別紙1に定めるとおりとします。

- 2 本サービスを利用する際の操作方法等は、当社が別途提示する各種マニュアルに記載のとおりとします。
- 3 別紙1または当社が別途提示する各種マニュアルと現に提供されている本サービスとの間に差異がある場合、現に提供されている本サービスが優先されるものとします。
- 4 当社は、本サービスの内容の変更を伴わないと判断した場合、契約者への事前の通知または契約者の承諾を別途要することなく、自己の裁量により各種マニュアルの内容を変更（追加および削除を含みます。）することができるものとします。

第18条（契約者作成情報の取り扱い）

契約者は、契約者作成情報を自己の責任と費用負担において準備し、管理および保存するものとします。

- 2 当社は、本サービスを提供するために必要な目的に限り、契約者への事前の通知または契約者の承諾を別途要することなく、自己の裁量により契約者作成情報を使用、複製、改変および第三者へこれらの権利を許諾（以下「使用等」といいます。）することができるものとし、契約者は、当社が使用等するために必要な措置を講じるものとします。
- 3 当社は、利用契約が終了した場合、契約者への事前の通知または契約者の承諾を別途要することなく、自己の裁量により当該利用契約にて取り扱う本サービスの契約者作成情報その他本サービス上の契約者に係る一切の情報を消去することができるものとします。

第19条（再委託）

当社は、契約者への事前の通知または契約者の承諾を別途要することなく、自己の裁量により本サービスの提供に関して必要となる業務の全部または一部を第三者に再委託（以下当該第三者を「再委託先」といいます。）することができるものとします。

- 2 当社は、本規約等に別に定める場合を除き、契約者への事前の通知または契約者の承諾を別途要することなく、自己の裁量により、再委託先に対して、当社が契約者から許諾された権利を許諾することができるものとします。

第4章 利用料金

第20条（利用料金）

利用料金および初期費用は、当社または提携先が提示する見積書の料金表（以下「料金表」といいます。）によります。

- 2 当社は、本サービスの内容を変更（追加および削除を含みます。）した場合、または当社が必要と判断した場合、法令の規定に従い料金表を改定することができるものとします。この場合、当社は、契約者に対して、当該改定日の1ヶ月前までに改定後の料金表を記載した見積書を提示するものとし、改定日が属する月の翌月（改定日が月の初日の場合は改定日が属する月とします。）より改定した料金表を適用するものとします。
- 3 当社は、サービスメニューを追加、変更または削除する場合、料金表を法令の規定に従い改定することができるものとします。この場合、当社または提携先は、契約者に対して、契約者が変更申込を行う前までに改定後の料金表を記載した見積書を提示するものとし、改定日が属する月の翌月（改定日が月の初日の場合は改定日が属する月とします。）より改定した料金表を適用するものとします。

※フリープランの場合、利用料金および初期費用は不要です。また見積書の発行もありません。

第21条（利用料金等の請求）

利用料金等の算定および請求方法については、別紙 2 3. 利用料金等の算定および請求に定めるとおりとします。

第22条（利用料金等の支払方法）

契約者は、利用料金等を、次の各号のいずれかの方法により支払うものとします。

- (1) 請求書払いにより利用料金を支払う場合、当社からの支払請求書の発行日の属する月の翌月末日までに、利用料金等を当社が指定する金融機関の口座、もしくは払込用紙に記載された支払窓口に、円貨にて現金一括で支払うものとします。
- (2) 口座振替またはクレジットカード決済により利用料金等を支払う場合、当社または提携先が指定する期日までに、当該方法にて支払うものとします。
- (3) 本サービスの利用料金をクレジットカード決済にて行う場合、下記のクレジットカードが利用可能です。
Visa、Mastercard、AMEX、Diners、JCB
- (4) 本サービスの利用料金をクレジットカード決済にて行う場合、当社が契約者から下記の項目の同意を得たものとします。
 - ① カード発行会社の規約に基づき支払うことおよび代金の算出方法。
 - ② 継続して契約者が指定したクレジットカードにより支払うことおよび継続する期間（別紙 2 2. 契約期間に定める通りとします）。なお、契約者から当社に中止を申し出た場合はこの限りではありません。
 - ③ 契約者がクレジットカード払いの中止を申し出る方法（第5条3項に定めた契約変更において、支払方法の変更申込を行う）および条件（第5条 利用契約の締結等に定める通りとします）。

- ④ 当社がクレジット決済代行等に利用する、クレジットカード情報（クレジットカード番号、有効期限（月／年）、決済利用端末 IP アドレス、決済の申込履歴等は PCIDSS に準拠した再委託先に開示します。
 - ⑤ クレジットカード番号もしくは有効期限に変更が発生した場合、またはクレジットカードの会員資格を喪失した場合、契約者は遅滞なく当社にその旨を連絡する義務を負うこと。
 - ⑥ カード発行会社により、契約者が当社に届け出たクレジットカード番号または有効期限が更新された場合であっても、契約者は、本サービスの請求額を支払うこと。
 - ⑦ クレジットカード番号もしくは有効期限に変更が発生した場合、契約者に事前に通知することなく、新しいクレジットカード番号や有効期限がカード会社より当社に通知されること。
 - ⑧ 契約者は、カード発行会社の規約に定める事由に該当した場合には、カード発行会社から、当該クレジットカード払いに対する支払契約を解除されても異議を述べないこと。
 - ⑨ 当社が契約者に対して取得する売上債権につき、その発生の都度、別紙 3 に基づき当社からカード会社に債権譲渡またはカード会社から当社に立替払いがなされること。
 - ⑩ 前各号のほか、カード会社が定める事項。
- 2 契約者は、前項の金融機関または提携先との間で生じた紛争に関しては、自己の責任と費用負担において解決するものとし、当該紛争に起因または関連して、契約者または第三者が不利益または損害を被った場合であっても、当社は一切の責任を負わないものとします。

第5章 契約者の義務等

第23条（契約者の義務）

当社は、利用者の行為は契約者の行為とみなし、契約者は、当社に対して利用者の行為について一切の責任を負うものとします。

- 2 契約者は、自己の責めに帰すべき事由により当社または第三者に損害を与えた場合、当該損害（弁護士費用その他これに準じる費用を含みます。）を当社または第三者に対して賠償するものとします。
- 3 契約者は、本サービス上で利用者が送受信する情報（送信者、受信者、送信日時、送信内容、通話履歴など）についてログを取得すること、およびログの利用目的を、全利用者に対し明示し、同意を得るものとします。また、契約者は法令の許す適正な範囲、正当な目的に限り、契約者の責任においてログを利用できるものとします。

第24条（自己責任の原則）

契約者による本サービスの選択、導入、利用および利用の結果に関しては契約者の責任とします。

- 2 本サービスの利用（本サービスの利用により出力される画面、帳票、電子データおよびこれらを利用した結果も含みます。以下、同様とします。）にあたり、契約者と第三者との間においてクレーム等の請求その他の紛争が生じた場合、契約者は、自己の責任と費用負担において当該紛争を処理および解決するものとします。なお、契約者内部におけるクレーム等の請求その他の紛争に関しても同様とします。
- 3 本サービスの利用にあたり、契約者の責めに帰すべき事由により、当社と第三者との間においてクレーム等の請求その他の紛争が生じた場合、契約者は、当社に代わって、自己の責任と費用負担において当該紛争を処理および解決するものとし、当社に対して一切の迷惑をかけないものとします。
- 4 契約者が本サービスを利用したことにより起因または関連して、契約者が、不利益または損害を被った場合であっても、当社は一切の責任を負わないものとします。ただし、当社の故意又は重大な過失により契約者に損害を与えた場合は、この限りではありません。

第25条（契約者等設備の準備等）

契約者は、自己の責任と費用負担において、本サービスを利用するために必要な契約者等設備の準備、

設定および維持を実施するものとします。

- 2 契約者は、本サービスを利用するにあたり、自己の責任と費用負担において、電気通信事業者等の電気通信サービスを利用して契約者等設備をインターネットまたは当社の指定する電気通信回線設備に接続するものとします。

第26条（ID・パスワードの管理）

契約者は、当社が付与する ID およびパスワードを、利用者以外の者に開示、貸与または共有しないとともに、利用者以外の者に漏洩することのないよう厳重に管理（パスワードの適宜変更を含みます。）するものとします。

- 2 当社は、契約者に付与した ID およびパスワードによる本サービスの利用その他の行為は、すべて契約者による行為とみなし、利用者以外の者が当該 ID およびパスワードを用いて本サービスを利用した場合であっても、契約者は当該利用に関する利用料金等の支払その他の債務一切を負担するものとします。また、当該行為により当社または第三者が損害を被った場合、契約者は当該損害を賠償するものとします。ただし、当社の故意または重過失により ID およびパスワードが利用者以外の者に利用された場合はこの限りではありません。

第27条（利用料金等の支払）

契約者は、第 11 条（本サービスの提供の一時的な中断）（ただし第 1 項第 4 号を除く）、第 12 条（本サービスの提供停止）その他の事由により本サービスを利用することができない期間が生じた場合であっても、第 20 条（利用料金）の規定に基づき利用料金等を支払うものとします。

- 2 契約者は、利用契約の終了後においても、未払いの金銭債務がある場合、これを支払うものとし、完済されるまでは、当該金銭債務は消滅しません。

第28条（遅延利息の支払）

契約者が、利用料金等その他の利用契約に基づく金銭債務を、第 22 条（利用料金等の支払方法）第 1 項各号に定める期日（以下「支払約定期間」といいます。）が過ぎてもなお履行しない場合、契約者は、支払約定期間満了の日の翌日から支払を完了した日までの日数に応じ、支払を遅延している金額に対して年 14.6%の利率で計算した金額を遅延利息として支払うものとします。なお、その際、計算した遅延利息の額に 1 円未満の端数があるときは、その額は切り捨てるものとします。

- 2 前項の遅延利息の支払方法等は第 22 条（利用料金等の支払方法）の規定に従うものとします。

第29条（禁止事項）

契約者は、本サービスの利用に関して、次の各号に掲げるいずれの行為も行わないものとします。

- (1) 当社または第三者の知的財産権その他の権利を侵害する行為または侵害するおそれのある行為
- (2) 本サービスにより利用しうる情報を不正に利用、改ざんまたは消去する行為
- (3) 利用者以外の第三者に本サービスを利用させる行為
- (4) 法令または公序良俗に違反する、または当社もしくは第三者に不利益を与える行為
- (5) 第三者および当社を差別もしくは誹謗中傷し、またはその名誉もしくは信用を毀損する行為
- (6) わいせつ、ポルノまたは虐待にあたる画像、文書等を送信または掲載する行為
- (7) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為
- (8) ウイルス等の有害なコンピュータプログラム等を第三者に送信または提供する行為
- (9) 無断で第三者に広告、宣伝もしくは勧誘のメールを送信する行為、または第三者が嫌悪感を抱く、もしくはそのおそれのあるメール（嫌がらせメール）を送信する行為
- (10) 当社に虚偽または不正確な情報（各種申込書または各種申込フォーム、その他の書面等の記載内容を含みます。）を通知、提供または申告する行為
- (11) 第三者の設備等もしくは本サービス用設備の利用に支障を与える行為、または与えるおそれのある行為
- (12) 本サービスの機能解析、ソフトウェア、アプリケーションまたはシステムの構成分析、技術調査、改変

- 等、本サービスを利用する以外の目的により本サービスを利用する行為
- (13) 本サービスにおいて、当社が提供するコンテンツ、クライアント端末用アプリケーションおよび関連資料を利用者以外の第三者に対して配布する行為
 - (14) 本サービスにおいて、当社が提供するコンテンツ、クライアント端末用アプリケーションおよび関連資料の第三者に対する販売、またはこれに類する行為
 - (15) その行為が前各号のいずれかに該当することを知りつつ、その行為を助長する行為
 - (16) 利用契約その他当社が提示する条件に違反しまたは違反するおそれのある行為
 - (17) 前各号のほか、当社が不適切と判断する行為
- 2 契約者は、前項各号のいずれかに該当する行為がなされたことを知った場合、または該当する行為がなされるおそれがあると判断した場合は、直ちに当社に通知するものとします。
 - 3 当社は、契約者が提供または伝送する（契約者の利用とみなされる場合も含まれます。）データや情報等が第1項各号のいずれかの行為に関連する情報であることを知った場合、契約者への事前の通知または契約者の承諾を別途要することなく、自己の裁量により当該情報を削除することができるものとします。ただし、当社は、契約者の行為または契約者が提供もしくは伝送する（契約者の利用とみなされる場合も含まれます。）データや情報等を監視する義務を負うものではありません。
 - 4 第1項各号のいずれかに該当する行為に起因または関連して、契約者または第三者が不利益または損害を被った場合であっても、当社は一切の責任を負わないものとします。

第6章 当社の義務等

第30条（善管注意義務）

当社は、本サービスの利用期間中、善良な管理者の注意をもって本サービスを提供するものとします。

第31条（本サービス利用のための環境維持）

当社は、本サービス利用のための環境維持に努めるものとします。

- 2 当社は、本サービス利用のための環境を維持するために必要と判断した場合に、契約者等設備、契約者作成情報等に関して、監査、監視、分析、調査等を実施する場合があります。

第32条（本サービス用設備の障害等）

当社は、本サービス用設備に関して障害があることを知ったときは、遅滞なく契約者にその旨を通知し、遅滞なくその修理または復旧に努めるものとします。

- 2 契約者および当社は、前項のほか、本サービスに障害が生じたことを発見したときは、それぞれ遅滞なく相手方に通知し、両者協議のうえ各自の行うべき対応措置を決定したうえでこれを講じるものとします。

第33条（利用不能の料金の支払い）

当社が本サービスを提供するに当たり、当社の責めに帰すべき事由により利用者が本サービスをまったく利用することができない状態（以下「利用不能」といいます。）が、当社が認知してから24時間以上継続した場合、当社は次項に規定する条件に基づき算出した額を、利用不能日数相当分の料金として計算し、当社所定の方法により契約者へ返還します。

- 2 利用不能日数相当分の料金は、利用不能を当社が認知した時刻から当該利用不能が解消されたことを当社が認知した時刻までの利用不能の日数（24時間未満は切り捨て）に基づき、支払単位は1ヶ月を30日として利用料金を日割計算した額（小数点以下は切り捨て）およびこれに対する消費税等相当額とします。ただし、第11条（本サービスの提供の一時的な中断）に基づく本サービスの提供中断期間、第12条（本サービスの提供停止）に基づき本サービスの提供停止期間、または、これらの期間は利用不能期間に算入されないものとします。

- 3 契約者は、本条に規定するほか利用不能に関して、第36条（損害賠償の制限）に定める契約者の権利その他利用不能に起因または関連する損害賠償請求その他の金銭請求権を行使することはできません。

※フリープランの場合、本条の適用はありません。

第7章 秘密情報等の取り扱い

第34条（秘密情報の取り扱い）

契約者および当社は、本サービスの利用または提供において知り得た、次の各号のいずれかに該当する相手方の情報（以下「秘密情報」といいます。）を秘密として保持し、相手方の事前の書面による承諾を得ることなく、いかなる第三者にも開示または漏洩しないものとします。

- (1) 秘密である旨が明示された技術資料、図面、写真、フィルム、その他関係資料等の書面または電子媒体により開示される情報
 - (2) 秘密である旨を告知された上で、口頭、その他書面または電子媒体以外の方法により開示された情報であって、当該開示後10日以内に当該情報の内容が秘密である旨を明示された書面により相手方に通知されるもの
- 2 前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については、秘密情報として取り扱わないものとします。
 - (1) 開示を受けた時点で既に公知であった情報
 - (2) 開示を受けた後、開示を受けた当事者の責めに帰すべき事由によらず公知となった情報
 - (3) 開示を受けた時点で開示を受けた当事者が既に保有している情報
 - (4) 秘密保持義務を負うことなく、正当な権利を有する第三者から合法的に入手した情報
 - (5) 開示された情報によらず、開示を受けた当事者が独自に開発した情報
 - (6) 開示をする当事者が秘密保持義務を課することなく第三者に開示した情報
 - 3 第1項の規定にかかわらず、契約者および当社は、相手方から開示された秘密情報のうち法令の定めに基づきまたは権限ある官公署からの要求により開示すべき情報を、当該法令の定めに基づく開示先または当該官公署に対して開示することができるものとします。この場合、契約者および当社は、関連法令に違反しない限り、事前に開示する旨を相手方に通知するものとし、事前に通知することができない場合は開示後速やかにこれを行うものとします。
 - 4 契約者および当社は、本サービスを利用または提供する目的の範囲内に限り、相手方から開示された秘密情報を使用、複製および改変（以下これらを「複製等」といいます。）することができるものとします。この場合、契約者および当社は、当該複製等された秘密情報に関しても、秘密情報として取り扱うものとします。
 - 5 第1項の規定にかかわらず、当社は、本サービスを提供するために必要な範囲内に限り、契約者への事前の通知または契約者の承諾を別途要することなく、自己の裁量により、再委託先に対して、契約者から開示された秘密情報を開示することができるものとします。この場合、当社は、再委託先に対して、本条の規定に基づき当社が負うべき義務と同等の義務を負わせるものとします。
 - 6 契約者および当社は、利用契約が不成立となったとき、利用契約が終了したとき、または相手方の要請があったとき、相手方から開示された秘密情報（複製等された秘密情報を含みます。）を直ちに相手方に返還、廃棄または消去する等の処置を行い、一切保存しないものとします。
 - 7 契約者および当社は、本条の規定を遵守するために必要となる措置を講じるものとします。
 - 8 本条の規定は、利用契約の終了日の翌日から3年間はお有効に存続するものとします。

第35条（個人情報の取り扱い）

契約者は、当社に提供する個人情報（個人情報の保護に関する法律第2条第1項に規定する「個人情報」をいいます。以下同じとします。）は、個人情報の保護に関する法律等の法令およびガイドライン等に従って適正に取得したものであることを確約するものとします。

- 2 契約者は、当社が契約者から提供された個人情報を次の各号に掲げる目的で利用すること、および再委託先または提携先に委託することを承諾するものとします。
 - (1) 本サービスの運営のため、および、本サービスの運営にあたり再委託先または提携先に委託した業務を実施させるため
 - (2) 本サービス用設備その他の本サービスに関連する設備やシステム等の開発、運用、維持、改善、管理のため
 - (3) 本サービスまたはこれに関連する各種申込、社内審査、承諾、拒否、請求、案内もしくは連絡等の実施、または問合せ対応のため
 - (4) 本サービスまたはこれに関連する商品、設備、システム等に関するアンケート、市場調査の実施のため
- 3 契約者および当社は、相手方から提供された個人情報を秘密として保持するものとします。
- 4 当社が契約者より提供をうける個人情報は、別紙1本サービスの内容第4項記載の管理業務サポートサービス、及びサポートボットサービスご利用の場合を除き、第9条（管理責任者、連絡先担当者、支払担当者）に定める管理責任者、連絡先担当者または支払担当者に係る個人情報のみであり、契約者による本サービスの利用を通じてその他の個人情報の収集及び利用は行いません。
- 5 前条（秘密情報の取り扱い）第3項から第7項の規定は、個人情報について適用するものとします。

第8章 損害賠償等

第36条（損害賠償の制限）

契約者が本サービスの利用等に起因しまたは関連して当社の責めに帰すべき事由により損害を被った場合、契約者は、当社に対して損害賠償を請求することができるものとします。ただし、第11条（本サービスの提供の一時的な中断）、第12条（本サービスの提供停止）、第13条（本サービスの廃止）または第33条（利用不能の料金の支払い）に該当する場合、フリープランをご利用の場合は除きます。

- 2 前項に規定する損害賠償の額は、別紙2 6. 損害賠償の額に規定するとおりとします。
- 3 第1項に規定する損害賠償の範囲は、直接かつ通常生ずべき損害のみとし、予見の有無を問わず、特別損害、間接損害および逸失利益等に関しては免責されるものとします。
- 4 損害が生じたときが、利用開始日の属する月の末日以前である場合、当社は前2項の規定にかかわらず一切の賠償責任も負わないものとします。ただし、当社の故意又は重大な過失により契約者に損害を与えた場合は、この限りではありません。
- 5 契約者の当社に対する損害賠償請求は、当社の故意又は重大な過失により契約者に損害を与えた場合を除き、契約者による対応措置が必要な場合に、契約者が第32条（本サービス用設備の障害等）第2項に規定する対応措置を講じたときに限り、実施することができるものとします。
- 6 契約者の当社に対する損害賠償請求権は、本サービスの利用等に関して損害が生じたことを契約者が知った日から起算して3ヶ月を経過してもなお行使されない場合、消滅するものとします。ただし、当社の故意又は重大な過失により契約者に損害を与えた場合は、この限りではありません。
- 7 前各項および当社と契約者の間の他の一切の定めにかかわらず、契約者が第40条（反社会的勢力の排除）の規定に違反したことが判明した場合において、これを理由とした当社の行為（作為、不作為を問いません。）に起因しまたは関連して、契約者または第三者が不利益または損害を被った場合であっても、当社は一切の責任を負わないものとします。
- 8 本サービスに関連して生じた契約者または第三者の損害に関する当社の責任は、本条に規定するものに限るものとします。

第9章 雑則

第37条（無保証）

当社は、明示または黙示を問わず、本サービスおよび関連資料に関して、商品性、正確性、特定目的への適合性、提供の状態、アクセスの可能性、利用の状態、継続的な利用、内容もしくは性質または得られる情報等が契約者または利用者の希望を満たすこと、障害が生じないこと、障害が修正されること、得られる情報等が正確であることについて、一切の保証責任を負わないものとします。

第38条（免責）

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、債務不履行責任、不法行為責任、その他の法律上の請求原因の如何を問わず一切の義務および責任を負担せず、次の各号に掲げる事由に起因したまたは関連して契約者または第三者が不利益または損害を被った場合であっても、一切の責任を負わないものとします。

- (1) 契約者が本規約等の定め違反した場合
- (2) 契約者が、当社が提供する各種マニュアルの記載事項に従わなかったことに起因して障害が生じた場合
- (3) 契約者が、当社が別途契約者に対して説明または提示した、本サービスの操作手順、セキュリティ手段または契約者等設備の条件等を遵守せず、障害が生じた場合
- (4) 利用者が誤操作をした場合
- (5) 契約者および利用者が第三者の知的財産権を侵害した場合
- (6) 契約者により設定等が実施された各種情報等に起因して損害が生じた場合
- (7) 契約者等設備と本サービスの間で生ずる特殊な不具合により、障害が生じた場合
- (8) 契約者から申告があったものの当社では再現することができない事象や障害による場合
- (9) 契約者等設備の障害、電気通信事業者の提供するサービス、および電気事業者の提供するサービスの障害等、本サービス用設備以外に起因する障害の場合
- (10) 第10条（本サービスの利用の制限）、第11条（本サービスの提供の一時的な中断）または第12条（本サービスの提供停止）の規定により、本サービスの提供が中断または停止したことに起因して生じた事由による場合
- (11) 第15条（当社からの利用契約の解除）の規定により、利用契約を解除したことに起因して生じた事由による場合
- (12) 第18条（契約者作成情報の取り扱い）第1項に規定する契約者作成情報の管理または保存が不適切であることに起因して生じた事由による場合
- (13) 第18条（契約者作成情報の取り扱い）第3項の規定により、当社が契約者作成情報を消去したことに起因して生じた事由による場合
- (14) 再委託先の業務に関するもので、再委託先の選任または監督に関して当社に故意または重過失がない場合
- (15) 本サービス用設備のうち、当社が製造に係らないハードウェア、ソフトウェアに起因する障害の場合、善良な管理者の注意をもってしても防御し得ない、本サービス用設備への第三者による不正アクセス、不正アタック、通信経路上での傍受または不正な改変による場合
- (16) 当社が第三者から導入しているコンピュータウイルス対策ソフトに関して当該第三者からウイルスパターン、ウイルス定義ファイル等を提供されていない種類のコンピュータウイルスの本サービス用設備への侵入に起因する場合
- (17) 第三者の不法行為または債務不履行の場合
- (18) 法令に基づく処分、裁判所の命令の場合
- (19) 天災地変（雷、地震、竜巻、台風、豪雨、洪水、爆発、を含むがこれらに限りません。）、戦争、クーデター、テロリズム、内乱、反乱、騒乱、暴動、疾病、火災、政府の規制、裁判所の命令、ストライキその他の労働争議、輸送機関の事故、交通事故等の不可抗力
- (20) 前各号のほか当社の責めに帰さない事由による場合

第39条（知的財産権）

本サービスに関する知的財産権その他の権利は、当社または正当な権利を有する第三者に帰属するものとします。

契約者は、本規約等において明示的に定める権利を除き、利用契約の締結により、本サービスに関する知的財産権その他の権利を取得するものではないことを承諾します。

第40条（反社会的勢力の排除）

契約者は、次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、将来にわたって次の各号のいずれにも該当しないことを確約するものとします。

- (1) 自己または自己の役員（取締役、執行役または監査役）が、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第2号）、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号）、暴力団員でなくなったときから5年間を経過しない者、もしくはこれらに準じる者、または暴力団もしくは暴力団員と密接な関係を有する者（以下これらを「暴力団員等」といいます。）であること
 - (2) 自己の行う事業が、暴力団員等の支配を受けていると認められること
 - (3) 自己の行う事業に関し、暴力団員等の威力を利用し、財産上の不当な利益を図る目的で暴力団員等を利用し、または暴力団員等の威力を利用する目的で暴力団員等を従事させていると認められること。
 - (4) 自己が暴力団員等に対して資金を提供し、便宜を供与し、または不当に優先的に扱う等の関与をしていると認められること
 - (5) 利用契約の履行が、暴力団員等の活動を助長し、または暴力団の運営に資するものであること
- 2 契約者は、自己または第三者をして、次の各号に掲げるいずれの行為も将来にわたって行わないことを確約するものとします。
- (1) 当社に対する暴力的な要求行為
 - (2) 当社に対する法的な責任を超えた不当な要求行為
 - (3) 当社に対する脅迫的言辞または暴力的行為
 - (4) 風説を流布し、または偽計もしくは威力を用いて、当社の信用を毀損または当社の業務を妨害する行為
 - (5) 前各号に準じる行為

第41条（契約者の地位の承継）

契約者は、合併または会社分割により、利用契約に係る自らの契約上の地位（利用契約に係る債権および債務を含みます。）を承継する場合（以下、契約者から当該承継を受ける者を「承継人」といいます。）、承継人に対し、契約者から当該契約上の地位の承継を受ける旨を記載した書面その他の当社が必要とする書面を、当社へ速やかに提出させるものとします。

- 2 当社は、前項により承継に係る申込を承諾した場合、契約者が本サービス用設備に格納した情報を削除する等の対応を行うことなく本サービスを提供します。承継人に提示してはならない情報等については契約者の責任で削除を行うものとします。
- 3 契約者は、合併または会社分割に伴い本サービスの一部の利用を終了する場合、当該合併または会社分割を行う前に、当該一部について変更手続きを完了するものとします。

第42条（権利義務譲渡等の禁止）

契約者は、本規約等により生ずる権利または義務を、前条（契約者の地位の承継）に定める場合を除き、第三者に譲渡したり、貸与したり、承継させたり、または担保に供したり（以下「譲渡等」といいます。）してはならないものとします。なお、当社は、本規約等により生ずる権利（契約者から利用料金等、遅延利息の支払を受ける権利を含みますが、これに限りません。）または義務を第三者に譲渡等する権利を有するものとします。

第43条（存続条項）

その理由の如何を問わず利用契約が終了した場合であっても、契約者の当社に対する各種利用料金支払いに関する各規定、当社の免責に関する規定、当社または契約者の損害賠償その他金銭の支払いに関する規定、第35条（個人情報情報の取り扱い）、第36条（損害賠償の制限）、第37条（無保証）、第39条（知的財

産権)、第 42 条 (権利義務譲渡等の禁止)、第 45 条 (合意管轄)、第 46 条 (準拠法)、および第 47 条 (協議等) の規定はなお有効に存続するものとします。

第44条 (見出し)

本規約の各条文の見出しは、全く便宜のために記載されたものであり、本規約の解釈に使用されないものとします。

第45条 (合意管轄)

契約者と当社の間で訴訟の必要が生じた場合、大阪簡易裁判所または大阪地方裁判所をもって合意による第一審の専属管轄裁判所とします。

第46条 (準拠法)

利用契約の成立、効力、履行および本規約等の解釈に関する準拠法は、日本法とします。

第47条 (協議等)

契約者および当社は、本規約等に定めのない事項および本規約等に定める事項に関して疑義が生じた場合、誠意をもって協議のうえ解決するものとします。

- 2 本規約等のいずれかの部分が無効または違法となった場合であっても、当該無効または違法となった部分に関しては、いかなる意味でも本規約等に定める他の条項に影響せず、有効性を損なわず、および無効にしないものとし、本規約等の他の条項は全面的に有効とするものとします。

以上

2.4.0 版制定：2022年8月31日

別紙 1

本サービスの内容

1. 本サービスの名称：「elgana サービス」

2. 提供内容

本サービスでは、以下のサービスメニューを提供します。

- (1) elgana
- ・基本

※サービスメニューの詳細な内容、機能については、関連資料を参照されるか、または営業担当へお問合せください。

3. 提供時間

24 時間 365 日

4. サポートサービス

(1) サポートサービスの概要

本サービスの付帯業務として、以下のサポートサービスを提供します。なお、これらのサービスは、当社の判断において適宜行うものであり、契約者の希望する内容および期間において提供すること、および契約者に生じた問題を解決することを保証するものではありません。

①本サービスの更新版の提供

本サービスの機能向上および障害の修正によるバージョンアップおよびリビジョンアップ版を当社所定の方法により提供します。

②連絡先担当者からのメールによる問合せ

本サービスに関する技術的な問合せを当社所定のメールで受付します。

ただし、契約者の業務内容等についての問合せは含みません。

- 受付時間：営業日の午前 9 時 30 分から午後 5 時 30 分まで
- ベースプランをご利用中の連絡先担当者に提供します。フリープランをご利用中の場合は対象外とします。

③本サービス用設備の障害の是正

本サービス用設備に関する障害の原因調査および解析を行い、判明したものの是正を行います。

④管理業務の代行（管理業務サポートサービス）

本サービスの利用者に関する情報を登録・変更・削除する行為を代わりに行います。

- フリープランではご利用になれません。
- 申込者からの管理業務サポートサービス利用に関する申込みが必要です。
- 管理業務サポートサービスに必要な範囲内で、契約者より当社に対し、利用者に関する個人情報を含む契約者作成情報を提供していただきます。
- 提供いただいた契約者作成情報については、代行登録が完了し、当社からお客様へ代行登録完了報告を行った後、お客様より内容確認をされたことをもって、当社にて破棄いたします。契約者作成情報を破棄後、当社からお客様へ破棄を行ったことを報告します。
- 当社からお客様へ代行登録完了報告を行った日付から 10 日以内に、お客様から当社へ確認連

絡を行うこととし、10 日以内に確認連絡がない場合は、当社が代行登録完了報告を行った日から起算して11 日目をもって、お客様確認したものとみなします。

- ▶ 当社は、利用者のサービス利用に起因もしくは関連して本サービスの運営に支障が生じた場合、または支障を生じるおそれがあると判断した場合、契約者への通知および契約者の承諾を別途要することなく、当社の裁量により、本サービスの利用を制限することがあります。また、契約者の希望する期間や期限において提供することができないことがあります。
- ▶ 上記の利用者に関する個人情報の扱いは第 35 条第 1 項から第 3 項および第 5 項に準じます。

⑤サポートボットサービスの提供

本サービスは elgana アプリ上から AI 技術を利用したチャットボットにより回答するサービス（自動応答サービス）またはオペレーターが文字で回答する有人チャットサービスです。

- ▶ 本サービスにおいては、問合せの中で、その場で回答できない内容や不具合等の申告を頂いた際、関係部署へ確認した後に回答する場合がございます。その際、折り返しお客様にご連絡させていただくため、個人情報（氏名、電話番号、メールアドレス）をお伺いする場合がございます。
- ▶ 本サービスは次の各号に掲げる場合、お客さまの同意なくして、お客さまとの本サービスの接続を切断し、対応を終了することができるものとします。
 - ・当社からのメッセージ送信後、一定時間お客さまからの返答がない場合。
 - ・他人に対する誹謗中傷、当社または当社従業員等に対する誹謗中傷等、本サービスの利用目的に合致しないと当社が判断した場合。
 - ・日本語以外の言語を利用した問合せ。
 - ・他利用会社および他利用者の利用状況等の問合せ。
 - ・本サービスによる対応を継続するにふさわしくないと当社が判断した場合。

(2) サポートサービスの対象外

以下に定めるものについてはサポートサービスの対象外とします。

- ① 契約者等設備の障害および本サービス用設備までのインターネットまたは当社の指定する電気通信回線設備等の接続環境の障害
- ② 当社の指定する方法以外の操作等に起因する障害
- ③ 利用者の故意または過失に起因する障害
- ④ 本サービスを本来の適用業務以外に使用したことに起因する障害
- ⑤ 本規約第 38 条（免責）第 1 項各号に定める障害、不具合、事象等
- ⑥ 前各号の他、(1) サポートサービスの概要に定めがないもの

5. 契約者等設備の推奨仕様

契約者は、当社が指定する最新の推奨仕様を充たす契約者等設備を設定・維持するものとします。

- (1) 動作確認 OS、ブラウザおよびその他諸条件については、当社が別途提示するサービス仕様をご確認ください。
- (2) 回線、ネットワーク
 - ・当社が別途指定する電気通信回線設備
 - ・インターネット回線

※ 本サービスにかかわる書面に記載されている会社名、製品名などは、各社の商標または登録商標です。

別紙 2

支払単位

1. 支払単位

月額払い：当社に、毎月、利用料金等を支払う支払単位

2. 契約期間

利用契約の契約期間は、支払単位に応じて、次のとおりとします。

- ① 利用契約の契約期間は、利用契約が成立した日から、②に定める無料期間の満了日までとします。なお、契約期間満了日の10営業日前までに、当社所定の方法により契約者から別段の意思表示がないとき、利用契約は当該満了日の翌日からさらに1ヶ月間自動的に更新されるものとし、以後もまた同様とします。
- ② 契約期間のうち、利用開始日の属する月の末日までの期間を無料期間とします。契約者は、無料期間において、利用料金の支払義務を負わないものとします。

3. 利用料金等の算定および請求

利用料金等の算定および請求は、支払単位に応じて、次のとおりとします。

- ① 利用料金は、無料期間満了日の翌日から適用し、暦月単位に算定します。
- ② 当社は、毎月、料金表に基づき算定した利用料金等を、翌月10営業日までに第22条（利用料金等の支払方法）に定める方法に応じて契約者へ請求するものとします。なお、新規申込および変更申込に対し、初期費用が発生する場合、新規申込および変更申込後、最初に請求する利用料金に初期費用を加算するものとします。

4. 追加、変更または削除したサービスメニューの利用料金

変更申込によりサービスメニューを追加、変更または削除した場合の利用料金は、支払単位に応じて、次のとおり取り扱うものとします。

- ① 追加されたサービスメニューの利用料金は、変更日が属する月の翌月1日から適用されます。
- ② 変更されたサービスメニューの利用料金は、変更日が属する月の翌月1日から適用されます。また、変更前のサービスメニューの利用料金について、契約者は、変更日が属する月の末日までの当該利用料金等について支払義務を負うものとします。
- ③ 削除されたサービスメニューの利用料金について、契約者は、変更日が属する月の末日までの当該利用料金等について支払義務を負うものとします。なお、変更日が月の途中であっても日割等はいりません。

5. 解約または解除時の扱い

第13条（本サービスの廃止）、第14条（契約者からの利用契約の解約）または、第15条（当社からの利用契約の解除）により利用契約が解約または解除になった場合、支払単位に応じて次のとおり取り扱うものとします。

- ① 第13条（本サービスの廃止）の規定により、利用契約が解約された場合、契約者は、解約日の属する月の末日までの利用料金等について支払義務を負うものとします。なお、解約日が月の途中であっても日割等はいりません。
- ② 第14条（契約者からの利用契約の解約）の規定により、利用契約を解約する場合、契約者は、解約日の属する月の末日までの利用料金等について支払義務を負うものとします。なお、解約日が月の途中であっても日割等はいりません。

- ③ 第15条（当社からの利用契約の解除）の規定により、利用契約が解除された場合、利用契約における一切の金銭債務について当然に期限の利益を喪失し、当社に対して、直ちに一括して支払うものとします。なお、解約日が月の途中であっても日割等はいりません。

6. 損害賠償の額

第36条（損害賠償の制限）第1項に規定する損害賠償の額は、債務不履行、不当利得、不法行為その他請求原因の如何にかかわらず、次の各号に規定するいずれかの金額を上限とし、損害賠償の総額は、利用契約に基づき契約者が当社に支払った額を上限とします。

- (1) 当該損害を惹起することとなった事象が生じた最初の日（以下「事象発生日」といいます。）に、事象発生日の属する月に対応する1ヶ月分の利用料金

※フリープランご利用の場合、原因の如何を問わず、当社は一切の賠償責任を負いません。

以上

別紙 3

債権譲渡

- ① 契約者に対する信用販売により取得した売上債権を、カード会社に債権譲渡するものとします。
- ② 当社は、取りまとめた売上データを日次で、下記の表①で定める売上データのカード会社到着締切日まで、カード会社へ送付します。カード会社に売上データが到着した日に、売上債権における、債権譲渡の効力が発生します。

<表①>

支払区分	取扱クレジット カードブランド	取扱期間	売上データの カード会社到 着締切日	支払日
1 回払い	JCB AMEX Diners Visa Mastercard	前月 16 日 ～当月 15 日	毎月 16 日	翌月 15 日

以上