

## 「エージェントアプリ」サービス約款

本サービス約款（以下、「本約款」といいます）は、当社が提供する「エージェントアプリ」サービス（以下、「本サービス」といい、販売店により独自の名称を付されたサービスを含みます。）に関する、利用者と販売店との利用契約により生ずる権利義務について規定したものです。「本サービス」の利用者は、本約款の内容が重要なものであることを理解した上で、内容を確認し、販売店に対して本サービスのお申込みをした時点で、「本約款」の内容に同意したものとみなします。

### 第1条 用語の定義

本約款で使用する用語の定義は次のとおりです。

- (1) 「利用契約」とは、利用者と販売店が締結し、当社が販売店を通じて利用者に本サービスを提供し、その対価として利用者が販売店に利用料金もしくは、ライセンス料金を支払うことを約した契約をいいます。
- (2) 「利用者」とは、本約款に従うことを約して販売店との間で利用契約を結んでいる者であり、かつ販売店が行う本サービスの提供を受ける最終消費者をいいます。
- (3) 「本 PC」とは、本事業所内に設置されたコンピュータであって、本サービスの対象となるものをいいます。本 PC が備えるべき諸条件（使用 OS 及びそのバージョン等）については、当社のウェブサイト中の所定のウェブページ（以下、「本ウェブページ」といいます。）に掲載いたします。
- (4) 「本ソフトウェア」とは、本 PC において本サービスを利用するために必要なソフトウェアをいいます。
- (5) 「本事業所」とは、本サービスの対象となる機器が設置されている事業所をいいます。「本事業所」は、利用契約申込時に申込書において特定されます。
- (6) 「本ルータ」とは、本サービスを利用するために必要なルータをいいます。なお、「本サービス」の中には、「本ルータ」を必要としない場合があります。「本ルータ」を必要としない「本サービス」については、「本約款」の「本ルータ」に関する記述は適用されません。
- (7) 「本サーバ」とは、当社が本サービスを提供するために使用しているサーバコンピュータをいいます。
- (8) 「販売店」とは、本サービスに関する当社の販売代理店をいいます。
- (9) 「工事業者」とは、販売店から委託を受け、または販売店の斡旋のもと利用者から直接委託を受けて、本サービスの利用に必要なハードウェア及びソフトウェアの導入作業を行う事業者をいいます。
- (10) 「コンタクトセンター業者」とは、販売店もしくは工事業者から委託を受け、または販売店もしくは工事業者の斡旋のもと利用者から直接委託を受けて、利用者に対して、販売店が行うサービスの利用方法の受付やリモートアクセスを行う業者をいいます。なお、販売

店と工事業者、コンタクトセンター業者を総称して販売店等ということがあります。

- (11) 本ライセンスとは、販売店より利用者がライセンス証の発行を受けて、当社が許諾する本システムを利用者が利用するために必要なライセンスのことをいいます。ただし、ライセンス証の発行条件およびライセンス料や本システムの利用許諾などは、販売店ごとに利用者と契約する利用契約に準じます。

## 第2条 本約款の公開と変更

1. 当社は、現在有効な本約款の内容は、当社の本ウェブページにて公開いたします。
2. 当社は、必要に応じて、本ウェブページ及びアプリケーション等に掲示するなどして本約款に関する更新情報を利用者に通知します。
3. 当社は、利用者に事前に通知することなく、本約款を変更することができるものとします。
4. 本約款が変更された場合には、遅滞なく、第1項の方法で公開します。
5. 当社が変更後の本約款を閲覧可能とした後に利用者が本サービスを利用した場合は、利用者は変更後の本約款に同意したものとみなします。

## 第3条 利用契約の締結

1. 本サービスの利用を希望する者（以下、「利用申請者」といいます。）が、利用契約の契約書ひな型（販売店が予め用意するもの）の所定の欄に所定の事項を記載し、署名欄に記名押印した上で、これを販売店に交付することによって、利用契約締結の申込みをすることができます（このようにして作成された書類を、以下「申込書」といいます。）。
2. 前項の書類の交付を受けた後10営業日以内に利用契約締結の申込みを承諾しない旨の通知を販売店が行わない限り、利用契約は、販売店が第1項の書類の交付を受けた日から10営業日が経過したときに成立します。

## 第4条 サービス提供環境の構築

1. 利用者は、本サービスの利用に必要なインターネット接続環境と LAN 環境を本事務所内に設置し、管理するものとします。
2. 利用者は、本サービスの利用に必要な台数として販売店が見積もりの段階で提示した台数以上の本ルータを、利用者の費用負担にて調達するものとします。

## 第5条 設置作業等

1. 利用者は、本ソフトウェアに関する所定の使用許諾契約を承諾した上で、販売店または工業者に委託して、本 PC に本ソフトウェアをインストールするものとします。本ソフトウェアについて、所定の使用許諾契約を承諾するものとします。
2. 利用者は、販売店または工業者に委託して、利用者が調達した本ルータを、本事務所内にて設置します。
3. 前2項の作業は、利用者立ち会いの下、本事務所内で行います。利用者は、前2項販売店等が本事業社内のネットワーク環境、電子機器にアクセスすることを一時的に可能とするなど、本条に定める作業を円滑に行うための必要なサポートをするものとします。

4. 利用者が本 PC を買い換え、買い足し、記憶装置を入れ替え、または再フォーマットした場合、利用者は販売店等に対し本ソフトウェアの再インストール作業を求めることができます。ただし、この場合、利用者は販売店等に対して、再インストール作業等について、販売店等が定める料金を負担するものとします。利用者が本ルータを買い換えまたは買い足した場合に、販売店等に対して本ソフトウェアの再設定を求めたときも同様とします。第 1 項及び前項の規定は、これらの場合に準用するものとします。
5. 前項の再インストール作業ないし再設定作業を行うべき時に当初の販売店等が存せずまたは当社との販売店契約が終了していた場合、当社は、上記作業を委託すべき販売店等を利用者に斡旋いたします。

#### 第6条 ID 等の発行等

1. 販売店等は、前項の設置作業等が終了した後、利用者に対し、本サービスの提供を受けるのに用いる ID を発行します。
2. 利用者は、上記 ID を第三者に使用させてはなりません。利用者の内、代表者または社内のコンピュータシステムの管理等を担当する従業員のみが、上記 ID を使用するものとします。
3. 利用者は、上記 ID 及びこれに付されたパスワードを厳重に管理するものとします。利用者内で、上記 ID を使用する担当者が変更となった場合、利用者は速やかにその旨を販売店等に通知してパスワードの変更を求めるものとします。

#### 第7条 解析

1. 当社は、本サービス提供のため本ルータと接続している機器類の使用状況を分析し、本事務所内に設置された本ルータを介して、本ソフトウェアがインストールされた PC 及び本サービス提供のために必要な機器類にアクセスし、所定の情報を取得します。取得する情報は、本ウェブページに掲載いたします。ただし、その場合であっても、下記の情報は取得いたしません。
  - (1) 本ソフトウェア以外のソフトウェアによって作成された文書ファイル内に格納されたデータ
  - (2) ウェブブラウザによって記録されたクッキー、アクセス履歴、ID 及びパスワード
  - (3) 電子メールの内容及び送信先に関する情報
  - (4) 閲覧したホームページの履歴や SNS などの投稿内容に関する情報
  - (5) インターネット電話・FAX などの通話・通信内容、通話・通信先履歴、電話帳データ
2. 当社は、本事務所内に設置された機器類について、別紙 1 記載のデータを、同記載の方法により、利用者に提供いたします。
3. 前項のデータのうち、定期的にレポートされるものについては、販売店より利用者に対して、印刷物もしくは販売店のレポート説明用の電子機器に表示させること等、販売店が取決める方法により販売店が提供します。
4. 第 2 項のデータのうち、利用者が随時閲覧できるものについては、販売店指定のウェブサイト中の所定のウェブページにアクセスし、所定のフォームの所定の欄に利用者の ID とパスワードを入力することにより表示されるウェブページからアクセスすることができます。

## 第8条 データ等についての権利

1. 本サービスにおいて作成されたデータ、通知、掲示等に係る著作権は、当社に帰属するものとします。
2. 利用者は、利用者に係る前項のデータ等について、これを自由に利用することができます。

## 第9条 保証・責任の制限

1. 当社は、本サービスにおいて作成されたデータ等の正確性について、何らこれを保証しません。
2. 第7条第2項のデータの提供のうち、販売店が直接利用者に提供すべきものについては、販売店の履行遅滞または不履行により生じた損害について、当社は利用者に対し何らの賠償責任も負いません。
3. 当社は、本ソフトウェアの瑕疵により生じた利用者の損害について、直接損害であると間接侵害であるとを問わず、一切の責任を負いません。
4. 第4条所定の設置作業を行うに際して販売店等の故意または過失により利用者に損害が生じたときは、利用者から直接委託を受けた販売店等が通常損害の限度において、利用者に対し賠償責任を負うものとします。上記損害に関しては、当社は、利用者に対して、直接的には何らの賠償責任も負いません。
5. 当社は、本ソフトウェアまたは本ルータの瑕疵または故障により本サービスが十全に行えなかったことに起因する損害について、一切の責任を負いません。
6. 当社は、次条において規定する場合を除き、当社側の事情により本サービスの提供を停止した場合、停止期間に相当する利用料の限度において、これにより生じた損害を賠償します。

## 第10条 本サービスの提供停止

1. 当社は、次の各号に該当する場合、利用契約が継続中であっても、本サービスの提供を停止する場合があります。
  - (1) 本サーバのシステム障害、停電等、技術上の理由でサービス提供が不可能ないし困難となった場合
  - (2) 天災や交通機関の麻痺等の不可抗力により、本サービスを提供するのに必要な人員を当社が確保することが一時的に困難となった場合
  - (3) 本サーバのメンテナンス等により本サービスの提供を一時的に停止する場合
  - (4) 本サーバに不正に侵入を試みるなど、利用者が違法ないし不正な行為を行いまは行おうとしていると当社が判断した場合
  - (5) 本サーバに第三者が不正侵入または不正操作を行った場合
  - (6) 本サーバに第三者が不正侵入等した可能性が発覚し、その調査のために上記システムの運用自体を停止する必要がある場合
  - (7) 利用者が利用料の支払いを滞納している場合
  - (8) 利用者または利用者を名乗る者から、ID 及びパスワードを第三者に知られたまたはそのおそれがある旨の通知を受けた場合
  - (9) その他、当社が利用者に対する本サービスの提供が不適切だと判断した場合

2. 前項の規定に基づき本サービスの提供を停止する場合、当社は所定の方法で利用者に通知します。ただし、突然のシステム障害等事前通知が不可能な場合、または特定の利用者に対するサービス提供を停止する場合には、この限りではありません。

#### 第11条 利用料金

1. 本サービスの利用料金もしくは本ライセンスに係る料金は、販売店が定める利用料金表等に従って算定されます。
2. 利用者は、当月分の利用料金もしくは本ライセンスに係る料金を販売店に支払うものとします。
3. 前項の利用料金もしくは本ライセンスに係る料金の支払い方法は、販売店に対して交付した申込書に記載のとおりとします。また、利用者は随時、利用料金の支払い方法について、販売店が予め用意する変更申込書のひな型に所定の事項を記載してこれを販売店に交付することによって、変更申請をすることができます。ただし、本ライセンスに係る料金についてはこの限りではありません。

#### 第12条 権利義務の移転

1. 利用者は、利用契約に基づく権利義務を、第三者に譲渡し、または引き受けさせることはできません。
2. 利用者が死亡した場合、その相続人の1人が単独で本事務所における事業を継承する場合に限り、利用者の地位を承継することができます。この場合、利用者の死亡後1ヶ月以内に他の法定相続人の承諾書を当社にご提出ください。
3. 利用者が法人である場合、合併または分割するも本事務所における事業の実態に大きな変動が生じない場合、合併または分割後の法人が利用者の地位を継続できる場合があります。この場合、合併または分割後の法人における事業活動の実態等についての資料を提出して承継申請を行ってください。個人事業主である利用者が法人化する場合も同様とします。

#### 第13条 販売店の変更

1. 販売店が倒産、解散、または本サービスに関する当社との販売店契約の終了等の事由により販売店としての業務を遂行できなくなったときは、利用者は当社に対し、新たな販売店の斡旋を求めることができます。販売店としての業務を終了する旨の通知を予め販売店より利用者が受けた場合も同様とします。
2. 前項の規定にかかわらず、販売店が、本サービスについての利用者との契約上の地位を他の販売店に譲渡したときは、利用者はこれに同意し、爾後譲受人を販売店として扱うものとします。

#### 第14条 秘密保持

1. 当社は、本サービスを提供するにあたって得た利用者の秘密を第三者にみだりに漏洩せず、また、本サービスを提供するための権利を行使し義務を履行するのに必要な限度を超えて利用することはありません。
2. 前項の規定にかかわらず、当社は、法律上の義務がある場合、裁判所または検察、警察、税務署等から法令に基づき求められた場合、利用者の秘密情報を開示することができます。

## 第15条 個人情報

1. 当社は、本サービスを提供し、または、本サービスを提供するための権利を行使し義務を履行するにあたって得た利用者または利用者の役員、従業員、顧客等の個人情報を第三者にみだりに漏洩せず、また、本サービスを提供するための権利を行使し義務を履行するのに必要な限度を超えて利用することはありません。
2. 当社および販売店等は、以下の場合、利用者から取得した個人情報により、利用者に対して通知を行う場合があります。
  - (1) 本サービスのシステム障害、利用停止等に関するお知らせ
  - (2) 本システムにおいて利用者の本事業所における機器やネットワークの障害を関知した場合の当該障害に関するお知らせ
  - (3) ID やパスワードの変更通知、一定期間変更されていないパスワードの変更を促す等、利用者が本サービスを利用するのに必要なお知らせ
  - (4) その他、本サービスの利用に係る重要なお知らせ

## 第16条 利用者からの解約

1. 利用者は、何時においても、販売店が用意するひな型に所定の事項を記入して作成した解約申込書を販売店に提出することにより、利用契約の解約を申し入れることができます。この場合、解約条件等は、販売店が定める条件に準じます。
2. 利用契約は、解約申入れがなされた日の属する月の翌月末日を以て終了します。

## 第17条 当社からの本サービスの終了

1. 当社は、利用者が下記の事由のいずれかに該当する場合は、何らの通知催告等を要さず、本サービスの提供を直ちに終了することができます。
  - (1) 本ソフトウェアについて販売店との利用契約が終了した場合
  - (2) 破産、民事再生、会社更生、清算または特別清算の申立てを受けまたは自ら申し立てた場合
  - (3) その財産につき差押えまたは仮差押えを受け、または滞納処分を受けた場合
  - (4) その発行する手形について不渡り処分を受け、または銀行取引停止処分を受けた場合
  - (5) 反社会的勢力の一員でありまたは反社会的勢力の一員と密接な関係があることが発覚した場合
  - (6) 本サーバに不正に侵入しまたは侵入を試みたことが発覚した場合
  - (7) 本サービスを当社もしくは、販売店等が定めた目的以外に利用した場合
  - (8) 利用者と連絡がつかなくなった場合（利用者が法人である場合、その代表者と連絡がつかなくなった場合）
2. 当社は、利用者が本約款の一つに違反した場合、1週間以上の催告期間をもって違反状態の解消を催告します。利用者が上記催告期間内に違反状態を解消しなかった場合、当社は本サービスの提供を終了することができます。
3. 当社は、当社が本サービス自体を終了する場合は、1ヶ月以上の予告期間を設けた上で、本サ

サービスの提供を終了することができます。

4. 第1項ないし第2項に基づき本サービスの提供を終了する場合、販売店が利用契約の解約通知を利用者に向けて発したときに、本サービスの提供は終了するものとします。第3項に基づき本サービスの提供を終了する場合、予告期間が経過したときに、本サービスの提供は終了するものとします。

#### 第18条 販売店との契約終了後の精算等

1. 前条第1項ないし第2項により本サービスの提供が終了した場合、当社および販売店は、支払い済みの利用料もしくは本ライセンスに係る料金について返還義務を負わないものとします。
2. 前条2項により本サービスの提供が終了した場合、最終月の利用料金は販売店の定める方法により、算定するものとします。ただし、本ライセンスに係る料金については、返還義務を負わないものとします。
3. 理由のいかんを問わず、利用者と販売店との利用契約が終了した場合において、当社及び販売店等は、本サービスを利用するために利用者が購入した本ルータ等の機器について、買取義務を負わないものとします。
4. 利用者は、販売店との利用契約終了時を以て、本サーバにアクセスすることができなくなります。

#### 第19条 損害賠償

1. 利用者は、本約款および販売店との利用契約の規程に違反したことにより、当社および販売店等が損害を被ったときは、この損害について賠償する義務を負います。
2. 利用者は、本サービスを利用するにおいて第三者に対し損害を与えた場合、その第三者と当社および販売店等との間で法的な紛争に至ったときは、利用者の費用負担においてその紛争を解決するものとします。

#### 第20条 反社会的勢力の排除

1. 利用者は、自己ならびに自己の役員および従業員が、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業もしくは団体または暴力団関係者、総会屋、その他の反社会的勢力（これらを総称して、以下「反社会的勢力」といいます。）ではないことを保証するものとします。
2. 当社は、利用者また利用者の役員もしくは従業員が次の各号の一に該当した場合は、何らの通知催告等を要さず、ただちに利用契約を解約することができます。
  - (1) 反社会的勢力であることまたは過去に反社会的勢力であったことが判明した場合
  - (2) 反社会的勢力を利用した場合
  - (3) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなど、反社会的勢力の維持運営に協力もしくは関与した場合
  - (4) 反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していた場合
  - (5) 自らまたは第三者を利用して、暴力的行為、詐術、脅迫的言辞、業務妨害行為、もしくは名誉や信用を毀損するなどの行為をした場合

## 第21条 適用法令・管轄裁判所

1. 本サービスに関して当社と利用者との間に生じた法律問題については、日本国の法律を適用するものとします。
2. 本サービスに関して当社と利用者との間に生じた法律問題については、訴訟物の価格に応じて、東京簡易裁判所または東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。ただし、東京都内にある裁判外紛争処理手続（ただし、法務大臣による認証を得たものに限りません。）を利用することを妨げません。