

Enour ChatSupport 利用規約

2023 年 5 月

株式会社オプテージ

第1条（目的）

Enour ChatSupport 利用規約（以下「本規約」という）は、株式会社オプテージ（以下「当社」という）が提供する次条所定のサービスの利用を目的とする契約の内容の申込方法等を定めるものであり、当社に利用契約を申込み者（以下「利用者」という）に適用されます。

第2条（用語の定義）

本規約において使用する用語で、定義を必要とするものを以下のとおりとします。

用語	用語の意味
1 Enour ChatSupport	利用者の管理する Web サイトを訪問したユーザと利用者の従業員等とのチャット形式での対話を実現するクラウドサービス（以下「本サービス」という）
2 SaaS サーバ設備	本サービスを提供する目的で当社の指定するデータセンターに設置されているコンピュータ、機械、器具、その他の電气的設備

第3条（本規約の範囲）

- 1 本規約は利用者及び当社の本サービスに関する一切の取引に適用します。
- 2 当社は利用者に対し、SaaS サーバ設備によりネットワークを経由して、本サービスを提供します。
- 3 利用者は必要に応じて、当社が提供する設備以外の通信機器、ソフトウェア、その他これらに付随して必要となる全ての機器の準備及び回線利用契約の締結、インターネット接続サービスへの加入、その他、本サービスを利用するために必要な準備を、自己の費用と責任において行うものとします。
- 4 本サービス内容及び提供条件は、別途当社が定めるものとします。

第4条（再委託）

当社は、本サービスの全部または一部を当社の責任において第三者に再委託し、申込時に届け出た利用者の情報（個人情報を含みます。）を、再委託先に送付することができるものとします。この場合、当社は当該再委託先に対し、本規約に定める当社の秘密保持義務と同等の義務を負わせるものとします。

第5条（カスタマイズオプションの提供）

- 1 当社はサービス提供にあたりカスタマイズオプションを提供する場合があります。
- 2 利用者は本サービスのうちカスタマイズオプションだけを利用することはできないこととします。

第6条（責任の制限等）

- 1 本サービスの各機能は、提供時点において当社が提供可能なものとします。本サービスが利用者の特定の目的に適合すること、期待する機能を有すること、期待する成果を実現すること、不具合を起こさないことおよび利用結果を含め、当社は、利用者に対し、本サービスに関する何等の保証も行わないものとします。
- 2 当社は、利用者の本サービスの利用に伴い、利用者または第三者のプログラムやデータの消失もしくは破損等が生じた場合であっても、その理由の如何を問わず一切の責任を負うものではありません。

第7条（利用契約の締結）

- 1 利用者は当社に対し、「Enour ChatSupport」申込書を送付し、当社がこれを承諾した時点で「Enour ChatSupport」の利用に関する契約（以下、本規約及び「Enour ChatSupport」申込書の内容に基づき成立する契約を「本契約」といいます）が成立します。ただし、当社は、次の各号に該当する場合には、

本サービスの利用申込みを承諾しないことがあります。

- (1)当社が、申込みに係る本サービスの提供または本サービスに係る装置の手配・保守が困難と判断した場合
- (2)以前に当社との契約上の義務の履行を怠ったことがある等、申込者が当社との契約上の義務の履行を怠るおそれがある場合
- (3)申込内容に虚偽記載があった場合
- (4)申込者が当社の社会的信用を失墜させる態様で本サービスを利用するおそれがある場合
- (5)申込者が暴力団関係者その他反社会的団体に属する者と認められる場合
- (6)与信上の判断による場合
- (7)その他、当社が申込みを承諾することが相当でないと認める場合

- 2 本規約に基づく「Enour ChatSupport」の利用期間は、「Enour ChatSupport」申込書記載の期間とします。
- 3 当社は利用者に対し、「Enour ChatSupport」申込書記載の期間中本サービスを提供します。但し、最低利用期間を利用期間の始期から1ヶ年とします。
- 4 本規約の有効期間が満了する3ヶ月前までに、利用者及び当社のいずれからも異議がないときは、さらに当該満了日の翌日から1年間、本規約の有効期間が自動的に延長されるものとし、その後も本条に定めると同一の方法と内容で自動的に延長するものとします。

第8条（契約事項の変更）

- 1 当社は、利用者の承諾を得ることなく本規約を随時変更することができるものとします。変更後の規約は、当社が一定期間本サービスのホームページ上に掲載する方法、当社に登録している電子メールアドレス（以下、「登録アドレス」といいます。）へ電子メールを送信する方法および当社が適当と判断したその他の方法のいずれかまたは複数の方法により、利用者へ通知します。この場合、当社が定めた時期（利用者へ通知した時点より遡らないものとします。）に効力が生じるものとし、料金その他の提供条件は、変更後の規約によります。
- 2 利用者は、住所、電話番号、請求書の送付先などの変更がある場合には、当社所定の書類に必要事項を記入して、事前に当社に提出するものとします。

第9条（利用者の名義の変更）

- 1 利用者は、自身が次の各号に定める事項に該当するときは、当該内容を速やかに当社に通知します。
 - (1) 商号及び本店所在地を変更する場合
 - (2) 代表者の氏名及び住所を変更する場合
 - (3) 請求書送付先に関する事項を変更する場合
- 2 前項の通知があったとき、当社が必要と判断したときには、利用者に対してその通知のあった事実を証明する書類の提出を請求することができます。

第10条（権利譲渡）

利用者及び当社は、本契約の地位並びに本契約から生じた権利及び義務を第三者に譲渡、質入れ又は貸与することはできません。

第11条（本サービス提供の停止）

- 1 当社は、利用者が次の各号のいずれかに該当する場合には、6ヶ月以内で当社が定める期間、本サービ

スの提供を停止することができます。

- (1) 第 16 条に規定する本サービスの料金等の支払いを怠った場合、及び当社に対する他の債務の履行を怠った場合
 - (2) 第 20 条、第 21 条、第 24 条、第 27 条の規定に違反した場合
 - (3) その他、当社が本サービスの提供を不相当と判断した場合
- 2 当社は、本規約に定める料金その他の債務について、利用者が支払期日を経過してもなお支払わないときは、第 13 条の適用にかえて、その料金その他の債務が支払われるまでの間、本サービスの利用を停止することができます。
 - 3 当社は前二項の規定により、本サービスの提供を停止するときは、利用者に対しその理由及び停止期間を当社の定める方法により通知します。但し、緊急の場合は、この限りではありません。

第12条（本サービス提供の中止）

- 1 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの提供を中止することがあります。
 - (1) SaaS サーバ設備等の保守上又は工事上やむを得ないとき。
 - (2) 他の電気通信事業者及びアプリケーション事業者による電気通信サービス提供や、アプリケーションサービスの提供を休止することにより、本サービスの提供が困難あるいは不可能になった場合
 - (3) その他の事由により、サービスの提供が困難であると当社が判断した場合
- 2 当社は、前項の規定により本サービスの提供を休止するときは、可能な限り事前に利用者に対し、その理由、実施期日及び実施期間を当社の定める方法により通知します。但し、緊急の場合はこの限りではありません。
- 3 当社は、第 1 項に基づき本サービスの提供を中止した場合に利用者が被った損害について賠償の責任を負いません。

第13条（合意解除）

利用者は、本契約の全部又は一部の解除を希望するときは、当社に対し、解除を希望する日の 3 ヶ月前までにその旨の書面による通知を行い、本契約の全部又は一部を解除することができるものとします。但し、利用者は第 18 第 2 項に定める違約金の支払いを免れないものとします。

第14条（本サービス提供停止等に伴う契約の解除）

- 1 当社は、次の各号のいずれかの事由が生じた場合には、本契約を解除することができるものとします。
 - (1) 第 11 条の規定により本サービスの利用を停止された利用者が、当該停止期間内にその原因となった事由を解消しない場合
 - (2) 利用者、当社のいずれの責めにも帰することのできない事由により、SaaS サーバ設備の変更を余儀なくされ、かつ当該設備の代替構築が困難な場合
- 2 当社は、利用者が第 11 条第 1 項の各号のいずれかに該当する場合で、その原因となった事由が当社の業務遂行上支障を及ぼすと認められるときは、前項の規定にかかわらず、同条に定める本サービスの提供の停止をすることなく本契約を解除することができるものとします。
- 3 当社は、第 1 項及び第 2 項の規定により本契約を解除しようとするときは、あらかじめ書面により利用者とその旨を通知することとします。

第15条（本規約の解除）

- 1 利用者及び当社は、前二条の他、本規約に特別に定める場合を除き、相手方が本規約のいずれかの規

定に違反し、かつ当該違反を是正する旨の催告をされたにも関わらず10日以内に当該違反を是正しない場合は、相手方に対する書面の通知をもって本契約の全部又は一部を解除することができます。

- 2 利用者及び当社は、相手方が次の各号の一に該当する場合は、何らの通知・催告及び自らの債務の履行を要することなく、直ちに本契約の全部又は一部を解除することができます。
 - (1) 支払停止、支払不能に陥った場合
 - (2) 自ら振り出し若しくは裏書した手形、小切手の不渡りを1回でも出した場合
 - (3) 差押え、仮差押え、仮処分、競売の申立て、公租公課の滞納処分その他公権力の処分を受けた場合
 - (4) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申立てを受け、又はなした場合若しくは特定調停の申立てをなした場合
 - (5) 解散、事業の全部又は重要な部分の譲渡決議をした場合
 - (6) 事業を廃止した場合
 - (7) 監督官庁より事業停止命令を受け、又は事業に必要な許認可の取消処分を受けた場合
 - (8) 株主構成、役員の変動等により会社の実質的支配関係が変化し、従前の会社との同一性が失われた場合
 - (9) その他前各号に準じる事由が生じ、信用状態が悪化したと認められる場合
- 3 前項の定めにかかわらず、当社は利用者に1カ月前に通知することにより、本契約を解約することができるものとします。

第16条 (利用料金)

- 1 本サービスの利用にかかる料金（以下「利用料金」という）は、当社が別途定める金額とします。
- 2 利用料金のうち月額利用料金とは、当月1日から末日までの間の利用料金を指し、利用開始日の属する月ならびに利用契約の終了日の属する月においては日割り計算を行わないものとします。
- 3 諸物価の高騰等経済的事情の変動により、当社が本サービスの利用料金を不相当と認めるに至ったときは、利用料金の変更を利用者に対し求めることができます。
- 4 公租公課の増額が発生したときは、別途請求できるものとします。
- 5 なお、本サービス利用料金及び初期導入設定に関する費用には、当社の交通費等の経費は含まれません。利用者からの要望により打ち合わせ等を実施する場合、当社は必要な交通費、宿泊費を利用者に対して事前に申請し、別途実費にて利用者に請求するものとします。

第17条 (料金の支払い義務)

- 1 利用者は、利用料金を別途当社の定める方法により、当社が指定する期日までに、当社に支払う義務を負います。
- 2 当社は毎月末日締めで利用料金を利用者に請求するものとし、利用者は、当該請求金額を当社が指定する期日までに、当社指定の銀行口座に振込むものとします。
- 3 前項にかかる振込手数料は、利用者の負担とします。
- 4 第11条の規定により、本サービスの提供が停止された場合における当該停止期間は、当該サービスが利用されていたものとし支払いを要します。
- 5 第12条の規定により、本サービスの提供が中止された場合における当該期間中は、当該サービスが利用されていたものとし支払いを要します。
- 6 本サービスに関する料金額は、当社が定める額に消費税相当額を加算した額とします。
- 7 利用者は、初期導入設定の着手後完了前に解除等があったときは、解除等があったときまでに着手した

初期導入設定の部分について、その初期導入設定に要した費用を負担することとします。この場合において、負担を要する費用の額は、その費用の額に消費税等相当額を加算した額とします。

第18条（遅延損害金及び最低利用期間中の解約）

- 1 利用者は、利用料金等の支払を遅延した場合、支払期限の翌日から完済に至るまで、年 14.5%の遅延損害金を当社に支払うものとします。
- 2 本契約の最低利用期間中、利用者が第 13 条（第 8 条第 1 項により準用する場合を含みます）に基づき本契約の全部又は一部を合意解除し、又は利用者の責に帰すべき事由により当社が本契約の全部又は一部を解除した場合は、利用者は当社に対して、当該解除された本契約の内容に応じ一括で解除日属する月の翌月末日までに違約金を支払います。違約金の額は、各ライセンス単位で生じ、違約金額は各ライセンスの月額利用料金毎に当該解約月の翌月から最低利用期間満了日を含む月までの月数を乗じた金額とします。

第19条（通信の秘密）

- 1 当社は利用者の通信の秘密を守るものとします。但し、当社は、法の定めに基づく強制の処分が行われた場合には、当該法令及び令状の定める範囲での守秘義務を負わないものとします。
- 2 当社は、法律上の照会権限を有する者から、法令等に基づき照会を受けた場合は、第 1 項の規定にかかわらず、通信の照会に応じることができるものとします。

第20条（秘密情報の取り扱い）

- 1 利用者および当社は、相手方からそれぞれ提供を受けた技術上または営業その他業務上の情報のうち、相手方が特に秘密である旨指定した情報（以下「秘密情報」という）を第三者に漏洩してはならないものとします。ただし秘密情報には、(i) 提供を受けた時点で公知であった情報、(ii) 提供を受けた後に被提供者の過失なく公知となった情報、(iii) 被提供者が独自に開発した情報や第三者から独自に取得した情報は含まれません。本項にかかわらず、被提供者が裁判所その他公的機関から秘密情報の開示の命令や要請がある場合には秘密情報を必要最小限に限り開示できるものとします。
- 2 当社は、本サービスの提供に伴い取り扱う通信の秘密を電気通信事業法第 4 条に基づき保護し、本サービスの円滑な提供を確保するために必要な範囲でのみ使用または保存します。
- 3 当社は、刑事訴訟法の定めに基づく強制処分が行われた場合には、当該法令および令状に定める範囲で前項の守秘義務を負わないものとします。

第21条（個人情報等の保護）

- 1 当社は、利用者の秘密情報、または利用者その他の者の個人情報（以下「個人情報等」という）を利用者本人から直接収集し、または利用者以外の者から間接に知らされた場合には、本サービスに円滑な提供を確保するために必要な期間、これを保有することができます。
- 2 当社は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に従い個人情報等を取り扱うものとし、個人情報等を利用者本人以外の者に開示、提供せず、本サービスの提供のために必要な範囲を超えて利用しないものとします。
- 3 当社は、刑事訴訟法等に基づき司法警察員、検察官等の法律上正当な権限を有する者から照会を受けた場合、前項にかかわらず、法令に基づき必要と認められる範囲内で個人情報等の照会・開示請求に応じることができるものとします。

- 4 当社は、利用契約の終了後または当社が定める保存期間の経過後は、個人情報等を消去するものとします。ただし、利用契約の終了後または当社が定める保存期間の経過後においても、法令の規定に基づき保存しなければならないときは、その規定に従うものとします。
- 5 当社は、利用者が当社に届け出た情報および履歴情報を善良なる管理者としての注意を払って管理します。
- 6 利用者は、当社が前項に定める情報（個人情報を含みます。以下同じとします。）および履歴情報を、本サービスを提供する目的の他に、以下の各号に定める目的に利用し、または第三者に提供することがあることに同意するものとします。
 - (1) 当社が利用者に対し、本サービスの追加もしくは変更のご案内、または緊急連絡の目的で、電子メールや郵便等で通知する場合、または電話等により連絡する場合。
 - (2) 法的な義務を伴う開示要求へ対応する場合。
 - (3) 利用者から事前に同意を得た場合。

第22条（利用者による個人情報の適正な取扱いの義務）

利用者は、本サービス利用にあたり、個人情報に関する法令その他規範を遵守することとします。万が一利用者に紛争などが生じた場合において、当社は一切の責を負わないこととします。

第23条（禁止事項）

利用者は本契約に関するサービスの利用について、次の各号に該当する行為をしてはなりません。

- (1) 本サービスを利用者及び利用者の認めるユーザを除く第三者が利用できる状態にすること、及びそのおそれのある行為
- (2) 当社及び第三者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、又はそのおそれのある行為
- (3) 当社もしくは第三者を誹謗中傷、及びその名誉・信用を毀損する、又はそのおそれのある行為
- (4) 当社もしくは第三者のネットワーク及びそのネットワークに接続された機器等に不正にアクセスする行為
- (5) 当社もしくは第三者の通信に支障をきたす、又はそのおそれのある行為
- (6) 公序良俗に違反し、又は当社及び第三者の権利を侵害すると当社が判断した行為
- (7) 法令に違反し、又は違反するおそれのある行為
- (8) その他、本サービスの運営を妨げる等、当社が不相当と判断する行為

第24条（利用者の責任と義務）

- 1 利用者は本規約に定められた各事項を遵守する義務を負うこととします。
- 2 利用者は本サービスのユーザに対して、前条各号に定められた各事項を遵守させる義務を負うこととします。
- 3 利用者は本サービスを利用して、当社所有の機器に保存、蓄積した情報に関して全責任を負うものとします。当社所有の機器に保存、蓄積した情報に起因する著作権やその他の事項に関する紛争が第三者との間に生じた場合、利用者は自己の責任と負担において解決するものとします。

第25条（反社会的勢力の排除）

当社および利用者は、相手方に対し、現在及び将来において、次の各号を表明し、保証します。

- (1) 当社又は利用者（その役員及び従業員を含む。以下本条において同じ）は、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業等反社会的勢力のいずれにも該当しないこと

- (2) 当社又は利用者が自ら又は第三者を利用して、暴力的行為、詐術、脅迫的言辭、業務妨害行為などの行為並びに他人の名誉、信用等を毀損し、又は、毀損するおそれのある行為を行わないこと
- (3) 当社又は利用者は、相手方が前項に違反していると合理的に判断した場合は、契約の全部又は一部を解除することができるものとします。その場合、解除を行った当事者に損害が生じた場合は、その相手方がその損害を賠償するものとします。

第26条 (利用の制限)

当社は、天災地変その他の非常事態が発生又は発生のおそれがあるときは、災害の予防若しくは救援、通信もしくは電力の供給の確保又は秩序維持に必要な通信その他公共の利益のために緊急を要する通信を優先的に取り扱うため、本サービスの利用を制限する措置をとることがあります。ただし、損害賠償に関しては第 28 条第 5 項の規定に従うものとします。

第27条 (知的財産権)

本サービスに関する著作権、特許権、商標権その他一切の知的財産権は、当社又は当社がライセンスを受けた当該権利を有する第三者に帰属します。

第28条 (損害賠償の免責及び特約事項)

- 1 当社は、本サービスを提供すべき場合において、当社の責めに帰すべき事由によりその提供をしなかったときは、その本サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時刻から起算して、24 時間以上その状態が連続したときに限り、当該利用者の損害を賠償します。ただし、サービス利用回線に起因する事象により本サービスが全く利用できない状態となる場合は、この限りではありません。
- 2 前項の場合において、当社は本サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時刻以後のその状態が連続した時間(24 時間の倍数である部分に限る。) について、24 時間ごとに日数を計算し、その日数に対応する当該本サービス利用料金を発生した損害とみなし、その額に限って賠償します。契約者が本サービスの利用に関して損害を被った月の翌々月の利用料金を減額するものとします。
- 3 本サービスの提供以外の事象に関して、当社の責めに帰すべき事由により利用者に損害が生じた場合は、通常生ずべき損害に限り、当該損害の生じた月の本サービス利用料金 1 月分を上限として、賠償するものとします。
- 4 前項に定める減額 (損害賠償) については、当該損害があった時から 30 日以内に当社が別途定める書式にて契約者からの申し出があった場合に限り、当社は義務を負うものとし、契約者が本サービスの利用に関して損害を被った月の翌々月の利用料金を減額するものとします。
- 5 第 2 項及び第 3 項の場合において、利用者の料金額の支払いに当たっては第 17 条の規定に準じて取り扱います。
- 6 天災地変、火災、政府の規制、その他、当社の責めに帰することができない事由により本サービスを履行できない場合は、利用者に対し、当社は何ら責任を負わず、第 1 項乃至第 4 項の規定は適用しません。
- 7 当社は、第 11 条、第 12 条、第 29 条の規定により、本サービスの提供を停止、休止、廃止したことによって、利用者が損害を被った場合、当社は一切責任を負わないものとします。
- 8 利用者が本サービスの利用により第三者に損害を与えた場合、利用者は自己の責任と費用において解決するものとします。当社は一切の責任を負わないものとします。
- 9 当社は、当社の機器内に保管された利用者のデータについて一切の責任を負わないものとします。本規約が終了した場合、当社は速やかに利用者のデータを削除するものとし、この場合当社は削除されたデータに関し一切の責任を負わないものとします。

- 10 当社は、当社の責めに帰すことができない事由から生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、及び逸失利益、間接損害については責任を負わないものとします。
- 11 利用者が第 20 条、第 21 条、第 24 条、第 27 条に違反し、当社に損害を与えた場合、当社は利用者に対し損害賠償の請求を行うことができるものとします。
- 12 第 15 条の規定により契約の解除は、損害賠償請求を妨げないものとします。

第29条（本サービスの廃止）

- 1 当社は、次の場合には、本サービスの提供を終了することがあります。
 - (1) 本サービスを提供するための設備の劣化などにより、安定した提供ができない、またはできなくなるおそれがあると当社が判断したとき。
 - (2) 経営上あるいは、技術上などの理由により本サービスが適正かつ正常な提供ができなくなり本サービスの運営が事実上不可能になったとき。
 - (3) その他の理由で本サービスが提供できなくなったとき。
- 2 当社は、前項の規定により本サービスを終了するときは、事前にその理由、サービスを停止する時期などを利用者に通知します。ただし、緊急の場合にはこの限りではありません。
- 3 前項の通知は、本サービスのホームページ上に表示することにより行うものとし、表示後 1 カ月経過した時点で全ての利用者に通知したものとみなされるものとします。
- 4 当社は、理由の如何を問わず、第 2 項の通知を行うことにより本サービスの終了により利用者が被った被害について一切免責されるものとします。

第30条（サービスの品質等の不適合等）

- 1 当社は、本サービスがその仕様に合致して作動せず、サービスの品質等の不適合があった場合は、当社の負担により、これを修補するものとします。
- 2 当社は利用者に対して、本サービス及びサービスを提供する機器等が停止しないことを保証するものではありません。

第31条（関連法令の遵守）

当社は、本規約に定める措置を講ずるに際しては、関連法令の定める範囲内で、適切な措置を講ずるものとします。

第32条（準拠法）

利用契約は、日本国法に準拠し、同法に従って解釈されるものとします。

第33条（合意管轄）

利用契約に関し、訴訟の必要が生じた場合には、大阪地方裁判所または大阪簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第34条（協議）

本規約に定めのない事項が生じた場合は、利用者及び当社は契約締結の趣旨に従い、誠意をもって協議の上、解決に当たるものとします。

附則

本規約改定は2023年5月15日から実施