

[Finplex eXcloserサービス仕様書]

2023年2月6日

対象サービス名称
Finplex eXcloser スタートアップサービス
Finplex eXcloser 基本サービス
Finplex eXcloser 同時接続数自動拡張
Finplex eXcloser SMS送信
Finplex eXcloser 録音録画時間（10時間/月）
Finplex eXcloser データ保存（1TB/月）

1. 用語定義

本サービス仕様書（以下「本仕様書」という）で使用している用語、略語は、以下の内容を示しています。なお、Finplexクラウドサービス利用規約（以下「利用規約」という）において定めのある用語については、特段の定めのない限り、当該規約における用途の定義と同一とします。

(1) 同時接続数

ある時点において、契約者が本サービスを用いて同時に開催しているオンライン会議の数を指します。1同時接続、2同時接続、と数えます。

(2) Lookit

米国Waagu, Inc.（以下「Waagu社」という）が開発し、提供するサービスです。本サービスはLookitを内包します。

2. サービスの実施

当社は契約者に対し、第5項記載のサービス（以下「本サービス」という）を実施します。

3. サービスの構成

本サービスは、以下の各号の商品により構成されます。

(1) スタートアップサービス

以下のサービスは、基本サービスの前提となるサービスです。

a. Finplex eXcloser スタートアップサービス

(2) 基本サービス

契約者は、以下の基本サービスを必ず利用するものとします。

a. 月額払いサービス

ア. Finplex eXcloser 基本サービス

b. 従量払いサービス

ア. Finplex eXcloser 同時接続数自動拡張

イ. Finplex eXcloser SMS送信

ウ. Finplex eXcloser 録音録画時間（10時間/月）

エ. Finplex eXcloser データ保存（1TB/月）

4. サービス実施の前提条件

(1) 本サービスにおいて当社が提供する機能（以下「提供機能」という）は、別途当社が提供する「Finplex eXcloser サービス機能説明書」（以下「機能説明書」という）にて定めるものとします。契約者は、当該機能説明書の内容を予め確認するものとします。また、契約者は、本サービスの実施期間中に機能説明書の内容が変更される場合があること、および変更後の機能説明書の内容が提供機能となることを了承するものとします。本サービスは、契約者の社内業務を目的とする場合に限り、利用することができます。

(2) スタートアップサービスを除く本サービスの提供期間は、利用規約第4条第2項に基づき定める利用開始日から1か月間とします。その際、月の1日から末日までを1か月とします。

(3) 契約者は、当社が本サービスを実施する前提として、機能説明書で指定する環境（ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク機器等を含むが、これに限られない。以下「契約者端末環境」という）を契約者の責任と費用負担で準備したうえで、当社のサ

ービス環境（以下「当社サービス環境」という）と接続するものとします。

- (4) 契約者は、本サービスに関する窓口として権限を有する管理者（以下「管理者」という）を1～2名選定し、当社所定の「お客様登録票」に必要事項を記載のうえ、当社に提出するものとします。また、管理者に変更が生じる場合、契約者は速やかに「お客様登録票」を修正し、当社に再提出するものとします。
- (5) 本サービスの利用者（管理者を含み、以下「利用者」という）は、契約者の社内業務に従事する者に限ります。
- (6) 機能説明書にオープンソースソフトウェアまたは第三者が提供するソフトウェアに関する利用条件等について記載があるときには、契約者は、本サービスの利用にあたり当該利用条件等を遵守するものとします。
- (7) 契約者は、本サービスの利用にあたり、当社が別途交付または配布するソフトウェア（以下「当社ソフトウェア」という）を使用することを当社から指定されたときには、契約者の責任と費用負担にて、当社ソフトウェアを契約者端末環境にインストールするものとします。なお、契約者は、当社ソフトウェアに関して別途当社が交付するか、当社ソフトウェアのインストール時に表示される使用許諾条件を遵守するとともに、当社ソフトウェアを使用する者に遵守させるものとします。

5. サービスの内容

(1) スタートアップサービス

当社は、契約者が本サービスを利用できるようにするために、以下の作業を実施します。

a. 利用環境の準備

当社は、当社サービス環境内に契約者専用の利用環境（以下「契約者利用環境」という）を用意し、契約者が利用できるように必要な準備を行ったうえで、利用環境へアクセスするための所定のURLを管理者に通知します。

b. 管理者IDの発行

当社は、管理者が契約者利用環境にログインするための管理者IDを1つ発行し、IDおよびパスワードを管理者に通知します。

(2) 基本サービス

当社は、利用者が、インターネット経由で契約者利用環境に接続することにより、本サービスの提供機能を利用できるようにします。基本サービスは、以下の内容を含みます。

a. 同時接続数： 15同時接続

b. 利用者数： 1000ID

c. 問い合わせチケット： 月間3件

(3) データ保存（1TB/月）

当社は、当社サービス環境内にストレージを用意し、契約者がデータを保存できるようにします。当社は、契約者が保存したデータの容量を1日ごとに計測し、1か月間の平均データ保存容量が1TBを超える場合、超過部分1TBごとに本商品1つを利用したものと課金を行います。なお、超過部分に1TB未満の端数が生じる場合、端数を切り上げて計算します。

(4) 録音録画（10時間/月）

当社は、契約者が利用できる録音録画機能の記録時間を、利用1つにつき10時間ずつ追加します。記録ファイルの保存先に当社サービス環境内のストレージを利用する場合は、データ保存（1TB/月）を別途追加します。当社は、契約者の本商品の利用回数を1か月ごとに計測し、1回ごとに本商品1つを利用したものと課金を行います。

(5) 同時接続数自動拡張

契約者が、基本サービスで利用可能な同時接続数を超える数のオンライン会議を同時に開催しようとした場合、当社は、1日ごとかつ1同時接続ごとに、契約者が利用可能な同時接続数を自動的に拡張し、当該同時接続を受け入れます。ただし、自動拡張後の同時接続数の上限は100同時接続で、本サービスでは、これを超える同時接続を受け入れることはできません。その際、拡張された同時接続の有効期限は、自動拡張を行った当日の23時59分までとします。当社は、契約者の同時接続数自動拡張の回数を1か月ごとに計測し、1回ごとに本商品1つを利用したものと課金を行います。

(6) SMS送信

契約者が、本サービスの機能を利用してSMSを送信しようとした場合、当社は、契約者が利用可能なSMS送信数を自動的に拡張し、当該SMS送信を実施します。当社は、契約者のSMS送信数を1か月ごとに計測し、1送信ごとに本商品1つを利用したものと課金を行います。

6. サービスの提供時間帯

本サービスの提供時間帯は、24時間365日とします。また当社は、本サービスの実施期間中、当社サービス環境のメンテナンス等の都合により、当社の指定する時間に、本サービスを一時的に停止することがあります。その際、当社はあらかじめその旨を契約者に対して、当社所定の方法にて通知するものとしますが、緊急やむを得ない場合にはこの限りではありません。ただし、緊急やむを得ない場合に本サービスを一時的に停止したときは、当社は契約者に対し、事後に通知するものとします。

7. サービスに関する問い合わせ

- (1) 当社は、本サービスの実施期間中、契約者からの本サービスに関する仕様または操作方法に関する質問、本サービスが正常に動作しない場合における原因調査、回避措置に関する質問または相談を、管理者を窓口として、E-mail で受け付けるものとします。その際、管理者は専用の問い合わせIDを使用して、問い合わせができるものとします。
- (2) 当社は、日本時間の月曜日から金曜日まで（ただし日本国の祝日および当社の指定する休業日を除く）の9時から17時までの間で、契約者からの問い合わせを受け付けます。
- (3) 当社は、問い合わせ内容を確認し初期対応を開始した時点で当該問い合わせの管理番号を発行し、速やかに管理者に通知します。この通知をもって問い合わせの受け付けとし、通知の発行日時を問い合わせの受付日時とします。受付時間外における管理者からの問い合わせについては、原則として翌営業日の受付時間帯の受け付けとなります。
- (4) 当社は、管理者から本サービスが正常に動作しない旨の問い合わせを受け付けた場合、契約者利用環境で当該事象の再現を試みます。当該事象が再現した場合、再現した事象をもとに原因の調査および分析、回避策の検討または問題箇所の修正、検証、および契約者への説明、等を実施します。ただし、契約者利用環境および契約者端末環境に対する回避措置の実施は、本サービスに含みません。また、当社による合理的な努力にも関わらず当該事象が再現しない場合、当該事象は本サービスにおける当社責任の対象外とします。
- (5) 当社は、複数の問い合わせを受け付けた場合、以下の基準で問い合わせの重要度を分類し、重要度の高いものを優先して対応します。なお、問い合わせの重要度は、対応の進捗により変更する場合があります。

a. 重要度1

利用者の半数以上がいずれかの主要機能を利用できず、回避策がない場合

b. 重要度2

重要度1に該当せず、以下のいずれかに該当する場合

ア. 利用者の半数以上がいずれかの主要機能を利用できないが、回避策がある場合

イ. 利用者の半数未満がいずれかの主要機能を利用できず、回避策がない場合

c. 重要度3

重要度1および重要度2に該当せず、以下のいずれかに該当する場合

ア. 利用者の半数未満がいずれかの主要機能を利用できないが、回避策がある場合

イ. 利用者が主要機能以外の機能を利用できず、回避策がない場合

ウ. いずれかの主要機能の利用に、利用者の半数以上が該当する機能上の制約が生じる場合

d. 重要度4

以下のいずれかの場合に該当するか、重要度1、重要度2および重要度3のいずれにも該当しない場合

ア. 画面表示が不自然（誤解を生みやすい、分かりづらい、等）である場合

イ. いずれかの主要機能の利用に、表現や手順に関する制約が生じる場合

なお、主要機能とは、機能説明書に記載の提供機能の内、以下の機能を指すのものとします。

a. エージェントサインイン

b. シングルサインオン

c. エージェントによる会議開始

d. 音声通話

e. ビデオ通話

f. PDFファイル共有または画像ファイル共有、および画面共有

- (6) 契約者は、問い合わせチケット1件につき1回の問い合わせができます。チケットの上限を超える問い合わせが生じた場合、当該問い合わせに対する当社による対応は翌月に持ち越します。なお、未使用の問い合わせチケットを翌月へ繰り越すことはできません。ただし、スタートアップサービス実施期間中は、本号の定めに関わらず、問い合わせができるものとします。

8. スタートアップサービスの終了

当社は、スタートアップサービス終了後、すみやかに当社所定の実施完了報告書により、作業の終了を契約者に報告するものとします。契約者は、当該実施完了報告書の受領後すみやかにその内容を確認するものとし、当該確認をもって、当該サービスの終了とします。また、契約者が実施完了報告書の内容を確認しない場合であっても、契約者が契約者利用環境の利用を開始した場合、当該利用をもって、当該サービスの終了とします。

9. サービスの変更、更新および解約

- (1) 本サービスは、事前に契約者または当社からサービスの変更、解約または終了の通知がなされない限り、実施期間終了の到来を

もって同一の内容で更新し、当初の実施期間終了直後の1か月間を新たな実施期間とし、以降も同様とします。なお、当社の要請により、更新後の本サービスの内容、提供条件または契約金額等が変更され得ることにつき、契約者は同意します。

- (2) 契約者が、本サービスの実施期間終了の到来をもって、本サービスの一部または全部を変更または解約する場合、契約者は当社へサービス実施期間終了日の30日前までに通知する必要があります。
- (3) 契約者が、本サービスの実施期間終了の到来前に、本サービスの一部を変更または中途解約する場合、契約者は当社へ変更または中途解約の30日前までに通知する必要があります。
- (4) 契約者が、本サービスの実施期間終了の到来前に、本サービスの全部を中途解約する場合、契約者は当社へ速やかに通知する必要があります。この場合、当社は契約者に対しいかなる返金も行わないものとし、契約者は解約の時点で有効なサービス実施期間終了までの本サービスの契約金額を一括で支払うものとし、
- (5) 契約者が本サービスの全部を解約または中途解約する場合、当社は、当該解約日をもって契約者に対する本サービスの提供を終了します。
- (6) 前各号の定めは、スタートアップサービスには適用されません。

10. 契約者の協力義務

契約者は本サービスの実施期間中、自らの責任と費用負担により、次の各号の事項を実施するものとします。

- (1) 契約者は、本サービスを利用するための利用者のIDまたはパスワード等の適切な使用および管理について責任を負うものとし、IDまたはパスワード等が第三者に使用された可能性を感知した場合には、速やかにその旨を当社に通知し、適切な対策（パスワード変更等を含むが、これに限られない）を講じるものとします。なお、利用者のIDおよびパスワードが第三者に使用されたことにより契約者に生じた損害について、当社は何ら責任を負わないものとします。また、これらの使用により発生した利用料金は、全て契約者の負担とします。
- (2) 契約者は、契約者端末環境に係るハードウェアおよびソフトウェアの保守を行い、当該契約者端末環境を維持するものとします。
- (3) 契約者は、本サービスで発生した障害の調査につき、合理的な協力を実施するものとします。これは、当社またはW a a g u社に対する、障害調査のための情報提供および契約者端末環境へのリモートアクセス等を含みますが、これに限られません。また、契約者は、当社ソフトウェアまたは当社アプリケーションの迅速なアップデートを行うものとします。
- (4) 契約者は、本サービスの利用、利用規約、本仕様書および第三者との契約の遵守確認ならびに契約金額の支払い確認を目的とした当社による調査および監査を許可するものとします。なお、調査および監査は、本サービスの利用に関する質問への回答、本サービスを利用する際に契約者が使用する端末の一時提供、等を含みますがこれに限られません。
- (5) 契約者は、本サービスの利用を終了した場合、本サービスについて当社が契約者に提供したドキュメントおよびその複製を、速やかに当社に対して返却するものとします。
- (6) 契約者は、スタートアップサービスの実施に必要となる情報を、当社の求めに応じて正確かつ速やかに提供するものとします。

11. 禁止事項

契約者は、本サービス上で以下の行為を行わないものとします。

- (1) 当社もしくは第三者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為
- (2) 当社もしくは第三者の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為
- (3) 当社もしくは第三者を差別もしくは誹謗中傷・侮辱し、他者への差別を助長し、または名誉もしくは信用を毀損する行為
- (4) 詐欺、規制薬物の濫用、児童売買、預貯金口座および携帯電話の違法な売買等の犯罪に結びつく行為、または結びつくおそれの高い行為
- (5) わいせつ、児童ポルノまたは児童虐待に相当する画像、文書等を送信もしくは掲載する行為、またはこれらを収録した媒体を販売する行為、またはその送信、掲載、販売を想起させる広告を表示または送信する行為
- (6) ストーカー行為等の規制等に関する法律に違反する行為
- (7) 無限連鎖講（ネズミ講）を開設し、またはこれを勧誘する行為
- (8) 違法に賭博・ギャンブルを行い、またはこれを勧誘する行為
- (9) 違法行為（けん銃等の譲渡、児童ポルノの提供、公文書偽造、殺人、脅迫等）を直接的かつ明示的に請負し、仲介しまたは誘引（他人に依頼することを含む）する行為
- (10) 人の殺害現場等の残虐な情報、動物を虐待する画像等の情報、その他社会通念上他者に著しく嫌悪感を抱かせる情報を掲載し、または不特定多数の者にあてて送信する行為
- (11) 人を自殺に誘引または勧誘する行為
- (12) 「インターネット異性紹介事業を利用して児童を誘引する行為の規制等に関する法律」に基づく、当該事業の提供者に対する規制および当該事業を利用した不正勧誘行為の禁止に違反する行為
- (13) 選挙の事前運動、選挙運動またはこれらに類似する行為および「公職選挙法」に抵触する行為

- (14) 当社もしくは第三者に対し、無断で広告・宣伝・勧誘等のE-mailを送信する行為、嫌悪感を抱くもしくはそのおそれがあるE-mail(嫌がらせメール)を送信する行為、他者のE-mail受信を妨害する行為、または連鎖的なE-mail転送を依頼する行為および当該依頼に応じて転送する行為
- (15) 第三者の保有するコンピュータに対して多数回の接続行為を繰り返し行い、もって当該コンピュータを利用困難な状態におく行為
- (16) 本人の同意を得ることなく、または、詐欺的な手段により他者の個人情報を収集する行為
- (17) 本サービスにより利用しうる情報を正当な権限なく改ざんまたは消去する行為
- (18) 当社または第三者になりすまして本サービスを利用する行為
- (19) 第三者の設備、本サービス用電気通信回線、本サービス用電気通信設備、アクセス回線またはアクセスポイントに無権限でアクセスし、またはその利用もしくは運営に支障を与える行為、または与えるおそれのある行為
- (20) 有害なコンピュータプログラム等を送信もしくは掲載し、または第三者が受信可能な状態におく行為
- (21) 法令に基づき監督官庁等への届出、許認可の取得等の手続が義務づけられている場合に、当該手続を履行せず、その他当該法令に違反する行為
- (22) 上記各号の他、法令もしくは公序良俗に違反(暴力、残虐等)す行為、当社の信用を毀損し、もしくは、当社の財産を侵害する行為、または、第三者に不利益を与える行為
- (23) 上記各号のいずれかに該当する行為(当該行為を第三者が行っている場合を含む)が見られるデータ等へリンクを張る行為
- (24) 第三者に上記のいずれかに該当する行為をなさせ、または当該第三者の行為が存在することを知りながら適切な措置を講じることなく放置する行為
- (25) 本サービスおよび本サービスに使用するソフトウェアに対する複製、移転および逆コンパイル、逆アセンブル等を含むリバースエンジニアリング行為
- (26) 本サービスを第三者に貸与、譲渡、タイムシェアリングまたはサービス提供する行為

12. 免責

本サービスに関し、以下の各号の事由は当社の責に帰すべからざる事由(ただし、これに限られない)であり、当社は、当該事由に起因して契約者に生じた損害について、いかなる法律上の義務も負わないものとします。

- (1) 契約者端末環境のトラブルおよび契約者端末環境に起因するトラブル
- (2) 契約者が他の電気通信事業者から提供を受けているアクセス回線のトラブルおよび当該回線に起因するトラブル
- (3) 本サービス用電気通信回線および本サービス用電気通信設備に対して第三者が故意に当該機能を破壊するトラブル
- (4) 契約者が本仕様書第4項、第10項または第11項を遵守しないことに起因するトラブル
- (5) 契約者が本サービスを利用することにより第三者との間で生じたトラブル

13. 契約者の個人情報の取り扱い

契約者の指示に基づき当社が本サービスのデータを取扱う場合であって、当社が取扱うデータに特定個人情報等が含まれる旨の通知があった場合には、当社は、以下の対応をとるものとします。

- (1) 再委託における条件
当社は、本項の取扱いの全部または一部を第三者に再委託することを希望する場合には、契約者に対し当社所定の書面により事前に申請し、契約者の承諾を得るものとします。この場合、当社は本項に定める対応を当該第三者に課すものとします。なお、契約者の承諾が得られない場合、当社は本サービスのデータの取扱いができない場合があることを、契約者は了承するものとします。
- (2) 事業所内からの特定個人情報等の持出しの禁止
当社は、契約者の事前の承諾なく、特定個人情報等が含まれるデータを当社事業所から持ち出さないものとします。
- (3) 特定個人情報に関する契約内容の遵守状況についての報告
当社は、契約者から要求があった場合には、特定個人情報等に関する契約内容の遵守状況について、当社所定の書面により速やかに報告します。

14. サービス終了時のデータの取り扱い

当社は、本サービスの終了時に、契約者が当社サービス環境に登録または入力したデータを消去するものとします。契約者は、当該データが必要な場合、本サービスの実施期間中に、機能説明書に従い当該データをダウンロードしておくものとします。

15. サービスの中断および停止

当社は、次の場合には、本サービスの提供を中断もしくは停止することができるものとします。この場合、当社はあらかじめその旨

を契約者に通知するものとします。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。なお、当社は、これに起因して契約者に生じた損害についてはいかなる法律上の義務も負わないものとします。

- (1) 当社サービス環境その他本サービス用設備の保守上または工地上やむを得ないとき
- (2) 当社が提供を受けている他の電気通信事業者の都合により、本サービス用電気通信回線またはアクセス回線の使用が不能なとき
- (3) 当社が本サービスを提供するために必要となる電気通信回線、電気通信設備またはアクセス回線に対し、第三者が故意に当該機能を破壊する場合、または、当該機能に支障をきたす行為を行ったとき
- (4) 天災地変、事故等により、本サービスの提供ができなくなったとき

16. サービスの提供終了

- (1) 契約者が本サービスの利用条件に違反（料金の未納、第11項の実施等を含むがこれに限られない）した場合、当社は、通知をもってただちに本契約を解除し、契約者への本サービスの提供を終了することができるものとします。契約者は、本事由が発生した時点で有効なサービス実施期間終了までの契約金額を一括で支払うものとします。
- (2) 上記以外の事由により、本サービスの実施期間終了の到来前に本サービスの提供を終了した場合でも、当社の責に帰すべき事由による終了の場合を除き、当社は契約者に対し、いかなる返金も行わないものとし、契約者は解約の時点で有効な実施期間の終了までの当該サービスの契約金額を一括で支払うものとします。
- (3) 上記以外に、当社とW a a g u社との販売契約が解除または更新が拒絶された場合、当社は、契約者に対する事前の通知をもって、本契約を解除し、契約者への本サービスの提供を終了できるものとします。
- (4) 前各号によるサービスの提供終了については、当社はいかなる責任も負わないものとします。

17. 知的財産権の帰属

本サービス、本サービスに使用するソフトウェアおよびそれらに対する変更、改善、更新の全ての権利は、当社またはW a a g u社に帰属します。これには契約者への本サービスの提供または契約者による本サービスの利用に関連して作成、変更、改善または更新された意匠、発明、設計、ソフトウェア、ソースコードなどを含みますが、これに限られず、契約者が独自に作成し当社に提供したものを除きます。また、本サービスに関連して当社が契約者に提供したドキュメントの全ての権利も、当社またはW a a g u社に帰属しますが、契約者は本サービスを利用するために必要な範囲で、それらのドキュメント（ただし、当社が秘密である旨表示したものを除く）の全部または一部を複製することができます。

18. 秘密情報の管理

契約者が管理すべき秘密情報には以下のものが含まれるものとします。

- (1) 開示を取り巻く状況から、当社またはW a a g u社の秘密情報であると理解される情報、技術データまたはノウハウ
- (2) 本サービスに関する、または本サービスに含まれる全ての情報、本サービスのパフォーマンス、機能、およびコンテンツに関する情報を含む、W a a g u社の将来のまたは計画されている製品、サービスまたは事業活動に関する全ての情報

19. 契約者による提案

契約者は、本サービスに関連して、契約者またはその利用者（契約者の取引先、契約者のパートナーおよび契約者の顧客を含む）が行った提案、改善要求、またはその他のフィードバックを、使用、改変、複製、頒布し、または本サービスに組み込むことができる非独占的、全世界的、無償、取り消し不能、かつ、永久的な権利を、当社およびW a a g u社に許諾するものとします。

20. サービスの責任

- (1) 本サービスの内容が機能説明書の記載と合致しない問題が発生する場合、当社は、第7項に定める範囲で、問題解消の責任を負います。なお、本サービスの内容が機能説明書の記載と合致しないことに関して、当社は、本号に定める以外の一切の責任を負いません。
- (2) 当社は、本サービスの稼働率を99%以上に維持します。当社は当該稼働率を満たすことができなかつた場合、その原因を分析し、改善するための合理的な努力措置を執るものとします。その際、稼働率および稼働率を計算するための各時間は、以下の計算方法により算出します。なお、稼働率の計算対象期間は毎月1日から末日までとし、それぞれの時間は1分（1分未満は切り捨て）を単位とします。稼働率は百分率（%）で表記します。
 - a. 稼働率
$$\text{稼働率} = (\text{総時間} - \text{中断時間} - \text{利用不可時間}) / (\text{総時間} - \text{中断時間})$$
 - b. 総時間
1日を1440分とし、計算対象期間に含む日数を乗じた時間
 - c. 中断時間

計算対象期間において、第6項または第14項に定める事由によりサービスの提供を中断、停止または一時停止した時間
d. 利用不可時間

計算対象期間において、中断時間以外で第7項(5)号に定める問い合わせ重要度1または2に該当する事象によりサービスを利用することができなかった時間

(3) 当社は、第7項に定める範囲で契約者から問い合わせを受けた際、第7項(5)号に定める問い合わせの重要度に応じて、以下の問い合わせ応答時間を維持します。当社は当該問い合わせ応答時間を満たすことができなかった場合、その原因を分析し、改善するための合理的な努力措置を執るものとします。その際、問い合わせ応答時間は、当社が契約者からの問い合わせを受信した時刻から、当社が当該問い合わせに対する一次応答を送信した時刻までの時間とします。一次応答は、当該問い合わせ事象に関するヒアリング等を含みますがこれに限られず、管理番号の通知だけの連絡は除きます。また、応答時間は第7項(2)号に定める受付時間外を除いて計算します。なお、応答時間は問い合わせの管理番号ごとに計算し、時間は1分(1分未満は小数点以下を切り捨て)を単位とします。

a. 重要度1

問い合わせ応答時間は8時間以内とします

b. 重要度2

問い合わせ応答時間は24時間以内とします

c. 重要度3

問い合わせ応答時間は72時間以内とします

d. 重要度4

問い合わせ応答時間に責任は負いません

(4) 契約者が本サービスを利用するにあたり、第三者から知的財産権を侵害するものとして契約者に対して紛争がなされた場合、契約者は自らの責任で当該第三者との紛争を処理するものとします。

(5) 本サービスによる第三者の権利侵害に関する当社による契約者に対する損害賠償は、損害が発生した月に契約者が当社に対して本サービスについて支払った金額を限度とします。

(6) 当社の債務不履行に関する当社による契約者に対する損害賠償は、損害が発生した月に契約者が当社に対して本サービスについて支払った金額を限度とします。

(7) 当社の契約者に対する損害賠償(前第(5)号および第(6)号を含むが、これに限られない)の合計は、損害が発生した月に契約者が当社に対して本サービスについて支払った金額を限度とします。

(8) 本サービスに関し、W a a g u社およびW a a g u社のサプライヤーは、一切の保証を行いません。また、本サービスに関し、直接的、間接的、偶発的、派生的を問わず、W a a g u社は一切の損害賠償責任を負いません。

2.1. その他

(1) W a a g u社を本サービスに関する第三者受益者とします。

(2) 契約者が本契約に定める内容に違反して本サービスを利用し、これにより当社またはW a a g u社に損害が生じた場合、契約者は当社またはW a a g u社に対する損害賠償、第三者との間の紛争解決を含む一切の責任を負います。

以 上

附則(2022年11月30日)

本サービス仕様書は、2022年11月30日から適用されます。