

# MSPサービス約款

クララ株式会社

2024年4月1日

## 目次

第1章 総則	4
第1条(約款の適用)	4
第2条(約款の追加・変更)	4
第3条(通知方法)	4
第2章 契約の成立および支払い	4
第4条(契約の申込み)	4
第5条(申込みの拒絶)	5
第6条(契約の成立および変更)	5
第7条(最低利用期間)	5
第8条(料金の支払い)	5
第9条(料金の計算方法)	5
第10条(料金の支払方法)	6
第11条(保証金)	6
第12条(遅延損害金等)	6
第13条(債権回収の委託)	7
第14条(返金)	7
第3章 当社の措置	7
第15条(修理・復旧)	7
第16条(本サービスの利用制限)	7
第17条(本サービスの一時停止)	7
第18条(本サービスの中止および一時中断)	8
第19条(本サービスの廃止)	8
第20条(契約者への通知)	8
第4章 契約者の義務	8
第21条(自己責任の原則)	8
第22条(第三者の監督)	8
第23条(禁止行為)	8
第24条(アダルトサイト等の禁止)	10
第25条(情報の削除)	10
第26条(法の遵守)	10
第5章 損害賠償および契約の終了	11
第27条(当社の損害賠償責任)	11
第28条(当社からの解除)	11
第29条(契約者からの解約)	11
第30条(不可抗力の免責)	12
第6章 その他	12
第31条(アカウントの取扱い)	12
第32条(情報提供)	12
第33条(再委託)	12
第34条(権利義務の譲渡禁止)	12
第35条(秘密情報の取扱い)	12

第36条(個人情報取扱い)	13
第37条(反社会的勢力の排除)	13
第38条(準拠法および合意管轄)	14
第39条(協議)	14
付則	<b>14</b>

クララ株式会社(以下「当社」といいます)は、当社が提供するMSP(Managed Service Provider)サービス(以下「本サービス」といいます。)について、以下のとおり約款を定めます。

## 第1章 総則

### 第1条(約款の適用)

1. この約款は、当社と契約者が締結した本サービス利用契約(以下「本利用契約」といいます。)の一切に適用します。
2. 本サービスとは、ITインフラストラクチャ運用・保守・監視サービスの総称であり、当社は、契約者の申込内容に応じ、当社が承諾することにより、前記各サービスの全部または一部提供します。当社が契約者に提供する本サービスの具体的な内容は、本サービスに係る所定の注文書および請書の記載によるものとします。
3. 当社と契約者が、本サービスにつき、個別に書面で合意した事項については、当該合意内容がこの約款より優先適用されるものとします。

### 第2条(約款の追加・変更)

1. 当社は、契約者の承諾を得ることなく、合理的な範囲で、この約款の条項を追加・変更できるものとします。
2. 当社は、変更の都度、前項により変更した約款を当社ホームページに掲示するものとします。契約者は、掲示の時点で変更後の約款に同意したものとみなします。

### 第3条(通知方法)

1. 当社から契約者に対する通知
  - (1)当社から契約者に対する通知は、この約款で特に定めないかぎり、契約者情報に基づくメールの送付、WEBサイト上での掲示、電話、郵便その他当社が適当と認める方法によりおこなうものとします。
  - (2)前号の通知がメールまたは郵便でおこなわれるときは、通知の効力は、当社がメールまたは郵便物を発信したときに生じるものとします。
2. 契約者から当社に対する通知
  - (1)契約者から当社に対する通知は、当社が指定するアドレスへのメールの送付、電話、郵便、その他当社が適当と認める方法によりおこなうものとします。
  - (2)前号の通知がメールまたは郵便でおこなわれるときは、通知の効力は、契約者からのメールが当社のサーバに到着したとき、または契約者からの郵便物が当社に到着したときに生じるものとします。

## 第2章 契約の成立および支払い

### 第4条(契約の申込み)

1. 本サービスの利用を希望する者(以下「申込者」といいます)は、この約款およびプライバシーポリシーに同意したうえで、当社所定の様式による注文書を当社に提出することにより、利用申込みを行うものとします。

2. 当社は、契約の申込みにおいて、申込者に対し、別途当社が定める確認資料の提出を要求することがあります。

#### 第5条(申込みの拒絶)

当社は、申込者が以下の各号のいずれかに該当するときは、申込みを承諾しないことがあります。

1. 契約の申込みの際に当社に届け出た事項に虚偽、誤記または記入漏れがあったとき
2. 申込者が過去にこの約款違反により、当社から本サービス利用契約を解除されているとき
3. 申込者が反社会的勢力と関係していると当社が判断したとき
4. その他当社が本サービス利用契約の締結を不適當であると判断したとき

#### 第6条(契約の成立および変更)

1. 当社と契約者との間の本サービスに係る契約は、第5条の申込みを承諾する当社からの通知(書面または電子メール。以下「承諾通知」といいます。)が申込者に到達した時点または双方の記名押印がなされた契約書を取り交わすことで成立するものとします。
2. 前項にかかわらず、初期費用および初月分の基本利用料につき当社所定の期日までに支払うべき場合において、当社が当該所定の期日において入金を当社が確認できないかぎり、当社は本サービスを提供する義務を負わないものとします。
3. 当社と契約者は、当社指定の方法によって合意することにより、本利用契約内容を変更することができるものとします。ただし、本サービスの最低利用期間経過前の本サービス料金の減少を伴う契約の変更をすることはできません。
4. 契約者は、その商号、代表者、所在地に変更があった場合には、速やかに当社指定の方法によりその旨を当社に通知するものとします。

#### 第7条(最低利用期間)

1. 本サービスの最低利用期間は、課金開始月から満3ヶ月となります。最低利用期間の満了前に、当社または契約者が継続に異議を申し出ない限り、本利用契約は自動継続します。
2. 契約者は、前項に定める最低利用期間内に本利用契約を解約することはできません。

#### 第8条(料金の支払い)

1. 契約者は、当社に対し、本サービスにかかる①基本利用料(月額、年額または契約期間にかかる金額)②(オプションサービスを利用する場合は)オプションサービス利用料のほか、③初期料金、④その他所定の料金(以下、本サービスに係る料金を総称するときは「本料金」といいます)を支払うものとします。
2. 契約者は、申込みが受理された後、当社所定の期日までに、当社に対し、初月分の基本利用料およびオプションサービス利用料並びに初期料金を支払うものとします。
3. 契約者または申込者は、当社に対し、前各項の料金のほか、当該料金に課される消費税および地方消費税相当額を合わせて支払うものとします。
4. 当社は、契約成立後において、物価の変動や本サービスの提供にかかる運営費用の変動により、本サービスの料金が不相当と認めたときは、契約者に通知することにより、契約期間内においても料金を変更することができるものとします。

#### 第9条(料金の計算方法)

1. 契約者の当社に対する本料金支払い義務の対象期間は、契約者が本サービスを利用できるようになった日から、本利用契約の終了日までとします。
2. 前条第1項①の基本利用料は、毎月、暦月にしたがって計算する額とします。なお、期間初月および期間満了月について、日割り計算はしません。

#### 第10条(料金の支払方法)

1. 契約者は、当社と特段の合意をしない限り、当社が契約者に対して本サービスの提供を開始する前月の末日までに、基本利用料月額の前月分を支払うものとします。
2. 料金の支払方法は、以下の4通りから契約者が選択するものとします。ただし、本項第4号のpaypal払いは当社が認めた日本国外の契約者のみ選択できるものとします。
  - (1)銀行口座への振込み(当社指定の銀行口座に振込み送金することにより支払う方法)送金手数料は、契約者の負担とします。
  - (2)預金口座からの振替(契約者指定の預金口座から自動引落により支払う方法)引落手数料は、当社の負担とし、振替日は、前月の末日から当月27日(27日が金融期間の休業日のときは、翌営業日)までにおいて、当社が定める日とします。
  - (3)クレジットカード払い(契約者指定のクレジットカードから決済されることにより支払う方法)クレジットカード会社に対する決済手数料は当社の負担とし、決済日は、前月の末日以降の当社が定める日とします。なお、契約者とクレジットカード会社との間で紛争が生じたときは、契約者とクレジットカード会社の双方で解決するものとし、当社は一切関与しません。
  - (4)Paypal払い(PayPal Pte. Ltd.が提供する決済サービスにより、当社指定のアカウントに対し支払う方法)決済手数料は、当社の負担とします。なお、契約者とPayPal Pte. Ltd.との間で紛争が生じたときは、契約者とPayPal Pte. Ltd.の双方で解決するものとし、当社は一切関与しません。
3. 契約者は、支払方法の変更を希望するときは、当社に対し、当社所定の方法により申し出るものとし、当社は、当該申し出を受け次第、速やかに支払方法変更の手続きをとるものとします。
4. 当社は、正当な理由がある場合、契約者の支払期限および支払方法を変更することができるものとします。
5. 支払期限および支払方法については、いつでも、当社および契約者双方の協議により変更することができるものとします。

#### 第11条(保証金)

1. 当社は、申込者または契約者が以下の各号のいずれかに該当するときは、契約者に対し、保証金の預託を請求することがあります。
  - (1)新規に契約を申し込むとき、または一時中断していた本サービスの利用を再開したとき
  - (2)料金の支払いを現に遅滞し、または遅滞のおそれがあるとき
2. 前項の保証金の額は、第8条第1項①、②および④が月額で定められている場合は、当該月額合計額に12を乗じた金額、年額で定められている場合は当該年額合計額、期間にかかると金額で定められている場合は当該金額合計額を上限とします。なお、保証金は、無利息とします。
3. 当社は、契約者に料金の支払い遅滞等の債務不履行があるときは、保証金をもって充当することができるものとします。ただし、契約者は、保証金をもって料金支払い等の債務への充当を主張することはできないものとします。
4. 当社との契約が終了したときは、当社は、契約者に対し、未払い料金その他の損害金を控除した保証金の残額を返還します。

#### 第12条(遅延損害金等)

1. 契約者が料金の支払いを不正に免れたとき、または免れようとしたときは、契約者は、当社に対して、元来支払い義務のある料金とは別途、当該免れたまたは免れようとした料金(消費税等を含みます。)の2倍相当額を、支払うものとします。
2. 契約者が料金の支払いを遅滞したときは、契約者は、支払期日の翌日から支払完了の日まで年14.6%の割合による遅延損害金および当社所定の事務手数料を支払うものとします。
3. 当社は、本利用契約者が当社と複数のサービスにつき利用契約を締結しており、かつ当該

利用契約に前払金がある場合、のうちいずれかの料金の支払いを遅滞したときは、既に受領している料金をもって充当することができるものとします。ただし、契約者は、前払い料金をもって他の利用契約の料金支払い債務への充当を主張することはできないものとします。

#### 第13条(債権回収の委託)

契約者は、当社が有する料金債権その他の債権を第三者に譲渡することがあることを承諾するものとします。

#### 第14条(返金)

契約者が当社に支払った本料金は、理由の如何を問わず、返還されないものとします。また、他のサービスへの充当もおこなわないものとします。

### 第3章 当社の措置

#### 第15条(修理・復旧)

当社は、修理・復旧をおこなう目的またはメンテナンスの目的で、事前に通知することなく、以下の行為をおこなうことができるものとします。

1. 契約者の契約機器内へのログイン
2. 契約機器内のデータのコピー

#### 第16条(本サービスの利用制限)

1. 当社は、契約者のための対応件数が当社所定の上限を超えた場合は、本サービスの利用を制限することができるものとします。
2. 前項の場合、契約者は、当社と合意した追加料金を支払うことにより、制限を解除できるものとします。

#### 第17条(本サービスの一時停止)

1. 当社は、契約者が以下の各号のいずれかに該当するときは、本サービスの提供を一時停止することができるものとします。なお、本サービス提供の一時停止中も、契約者の当社に対する料金支払義務は存続するものとします。
  - (1) 支払期限を経過しても料金の支払いがなされないとき
  - (2) 第4章に定める契約者の義務に違反したとき(契約者または利用者の従業員が第23条に反したときも含む)
  - (3) 本サービスの円滑な提供に支障があるにもかかわらず、当社がおこなう検査を受けることを拒んだとき。または、検査の結果、本サービスの円滑な提供のために技術的な改善措置が必要であると判断されたにもかかわらず、これを拒んだとき
  - (4) 前各号のほか、この約款の規定に反する行為により、当社の業務遂行または当社の電気通信設備に著しい支障を及ぼし、または及ぼすおそれがあるとき
2. 当社と契約者との間で複数の契約があるときは、当社は、いずれか1つの契約について前項各号の事由に該当すれば、すべての契約について前項の措置をとることができるものとします。
3. 当社は、契約者が前項各号の事由を解消したと当社が判断したときは、当社が解除の意思表示をしていない限り、本サービスの提供を回復することができるものとします。

#### 第18条(本サービスの中止および一時中断)

当社は、以下の各号のいずれかが生じたときは、本サービスの提供を中止または一時中断することができるものとします。

1. 当社の電気通信設備の保守または移動・移設を含む工事のためやむを得ないとき
2. 個人情報の漏洩が想定される事態が生じたとき
3. 本サービスの提供場所を変更するとき
4. 当社の電気通信設備への第三者の侵入または第三者からの攻撃により、当社、契約者または第三者に損害が生じているとき、または生じるおそれがあるとき
5. 当社の電気通信設備が故障または滅失し、修理・復旧が不可能であるとき

#### 第19条(本サービスの廃止)

当社は、当社の都合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、当該サービスの全部または一部は、当社所定の廃止日をもって終了するものとします。

#### 第20条(契約者への通知)

1. 当社は、第17条または第18条の措置を行うときは、予め出来る限り日時を特定し、事前に、契約者に対してその旨を通知するものとします。ただし、緊急その他必要なときは、このかぎりではありません。
2. 当社は、前条の措置を行うときは、廃止日を特定して、廃止日の3ヶ月前までに、契約者に対してその旨を通知するものとします。

## 第4章 契約者の義務

#### 第21条(自己責任の原則)

契約者は、本サービスの利用に際し、以下の各号の義務または責任を負うものとします。

1. 本サービスの利用に必要な機器を、利用に適する状態に維持すること
2. 自己の利用環境に応じ、コンピュータウイルスの感染、不正アクセスおよび情報漏えいの防止等セキュリティを保持すること
3. 当社が付与するユーザIDおよびパスワードを厳重に管理すること。また、第三者にユーザIDまたはパスワードを不正使用されたことが判明したときに、当社に対しすみやかに連絡すること
4. 本サービスの利用に際し、第三者との間で紛争が生じたときに、自己の責任と費用をもって処理すること
5. 契約者保有データを保管・管理し、バックアップをとること
6. 自己の責任と費用をもってインターネットに接続するための準備をすること

#### 第22条(第三者の監督)

契約者は、契約者との契約により本サービスを第三者に利用させるときは、当該第三者(「利用者」といいます。)に契約者と同様の義務を負わせ、適切に監督するものとします。また、当該第三者の行為により当社に損害を与えたときは、契約者は、当社に対し、当該第三者と連帯してその損害を賠償する責任を負うものとします。

#### 第23条(禁止行為)

1. 契約者(本条において、契約者または利用者の役職員(ただし、契約者または利用者の業務



として行動している外観を備えている場合)も含みます)は、以下の行為またはそのおそれのある行為をおこなうことはできないものとします。

- (1) 当社または第三者(以下、本項において、総称して「第三者等」といいます)の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為
  - (2) 第三者等の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為
  - (3) 第三者等を不当に差別もしくは誹謗中傷・侮辱し、第三者等への不当な差別を助長し、またはその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、児童売買春、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
  - (5) わいせつ、児童ポルノもしくは児童虐待に相当する画像、映像、音声もしくは文書等を表示する行為、またはこれらを収録した媒体を販売、販売広告を表示する行為
  - (6) 薬物犯罪、規制薬物等の濫用に結びつく、もしくは結びつくおそれの高い行為、未承認もしくは使用期限切れの医薬品等の広告をおこなう行為、またはインターネット上で販売等が禁止されている医薬品の販売等をおこなう行為
  - (7) 貸金業を営む登録を受けずに金銭の貸付の広告をおこなう行為
  - (8) 無限連鎖講(ねずみ講)を開設し、またはこれを勧誘する行為
  - (9) 当社の契約機器に蓄積された情報を不正に書き換え、または消去する行為
  - (10) 他者になりすまして本サービスを利用する行為
  - (11) ウィルス等の有害なコンピュータプログラム等を送信または掲載する行為
  - (12) 無断で他者に広告、宣伝もしくは勧誘のメールを送信する行為、または社会通念上他者に嫌悪感を抱かせるメールを送信する行為
  - (13) 他者の電気通信設備等またはインターネット接続サービス用設備の利用・運営に支障を与える行為
  - (14) 違法な賭博をおこなわせ、または賭博への参加を勧誘する行為
  - (15) 違法行為(拳銃等の譲渡、爆発物の不正な製造、児童ポルノの提供、公文書偽造、殺人、脅迫等)を請負・仲介・誘引する行為
  - (16) 人の殺害現場の画像等の残虐な情報、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する行為
  - (17) 人を自殺に誘引・誘導し、または第三者等に危害の及ぶおそれのある自殺の手段等を紹介する行為
  - (18) 公職選挙法に違反する行為またはそのおそれがある行為
  - (19) 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態様または目的でリンクを貼る行為
  - (20) 犯罪や違法行為に結びつく、またはそのおそれの高い情報や、他者を不当に誹謗中傷・侮辱したり、プライバシーを侵害したりする情報を、不特定の者が掲載することを助長する行為
  - (21) 自らまたは反社会的勢力を利用して、当社に対しておこなう詐欺、暴力的行為または脅迫的行為
  - (22) その他、当社のサービス利用者として不適切であると当社が判断する行為
2. 契約者(または利用者)が前項各号のいずれかの行為をおこなったときは、当社は、事前の予告なく、以下のいずれかまたは複数を組み合わせた措置をとることができるものとします。
    - (1) 前項の行為を止めるように要求すること
    - (2) 第三者との間でクレーム等の解消のための協議をおこなうように要求すること
    - (3) 本サービスを利用してインターネット上に表示した不適切な情報の削除を要求すること
    - (4) 事前に通知することなく、契約者が発信または表示する不適切な情報の全部または一部を削除または第三者が閲覧できない状態に置くこと
    - (5) その他、本サービスの利用を制限すること
  3. 当社は、第三者から当社に対してクレームが出され、かつ当社が必要と認めるとき、またはその他の理由で本サービスの運営上不適当であると当社が判断したときも、前項の措置をとることができるものとします。

#### 第24条(アダルトサイト等の禁止)

1. 契約者は、本サービスを利用して、風俗営業等の規制および業務の適正化等に関する法律(昭和23年法律第122号。以下「風営法」といいます)の定める性風俗関連特殊営業をおこない、または風営法の定める性風俗特殊営業に関する情報を第三者の閲覧もしくは利用させてはならないものとします。
2. 当社は、当社または児童ポルノアドレスリスト作成管理団体が児童の権利を著しく侵害すると判断した児童ポルノ画像および営業について、事前に通知することなく、契約者の接続先サイト等を把握したうえで、当該画像および映像を閲覧できない状況に置くことができるものとします。
  - (1)当社は、本項の措置を伴い、必要な限度で、当該画像および映像の流通と直接関係のない情報についても、閲覧できない状態に置く場合があります。
  - (2)当社は、本項の措置については、児童の権利を著しく侵害する自動ポルノに係る情報のみを対象とし、また、通信の秘密を不当に侵害せず、かつ違法性が阻却されると認められる場合にかぎりおこないます。
3. 契約者は、本サービスを利用することにより、青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律(平成20年法律第79号/以下「青少年インターネット環境整備法」といいます)第2条第11項の特定サーバ管理者(以下「特定サーバ管理者」といいます)となるときは、同法第21条の努力義務について十分留意するものとします。
  - (1)契約者は、本サービスを利用することにより特定サーバ管理者となるときは、自らの管理するサーバを利用して第三者により青少年にとって有害な情報(青少年の健全な成長を著しく阻害する情報のうち、第1条に規定する情報を除きます)の発信がおこなわれることを知ったとき、または自ら当該情報を発信するとき、以下に例示する方法等により、青少年による当該情報の閲覧の機会を減少させる措置を取るよう努力するものとします。
    - i .18歳以上を対象とした情報を発信していることを分かりやすく周知する。
    - ii .閲覧者に年齢を入力させる等の方法により、18歳以上の者のみが当該情報を閲覧しうるシステムを整備する。
    - iii .青少年にとって有害な情報を削除する。
    - iv .青少年にとって有害な情報のURLをフィルタリング提供事業者に対して通知する。
  - (2)当社は、本サービスにより青少年にとって有害な情報が発信されたとき、当社の判断において、青少年インターネット環境整備法第21条の趣旨に則り、契約者に対して、当該情報の発信を通知すると共に、前項に例示する方法等により青少年による当該情報の閲覧の機会を減少させる措置を取るよう要求することがあります。
  - (3)前号に基づく当社の通知に対し、契約者が、当該情報は青少年にとって有害な情報に該当しないことを当社に回答したときは、当社は契約者の判断を尊重します。
  - (4)前号の場合であっても、当社は、フィルタリングによって青少年による当該情報の閲覧の機会を減少させるための措置を取る場合があります。

#### 第25条(情報の削除)

1. 当社は、前二条に掲げる事項に該当する行為を契約者が行ったと判断したときは、契約者に何ら催告および通知を行うことなく、当社が保有する契約者に係るすべての電磁的記録を削除することができるものとします。
2. 当社は、前項に基づく削除が原因で契約者に損害が生じた場合であっても、当該損害を賠償する責任を負わないものとします。
3. 当社は、本サービスの契約が、解除、解約、その他の事由により終了した場合、当社が別途定める時期および方法により、契約者が当社設備に保存していた電磁的記録を削除します。

#### 第26条(法の遵守)

契約者は、本サービスの利用に際し、日本国の法令のみならず、電気通信設備の所在地、契約者の住所地および本サービスを利用しておこなう業務を遂行する地域の各法令(外国法、条例等も含みます。)も遵守するものとします。

## 第5章 損害賠償および契約の終了

### 第27条(当社の損害賠償責任)

1. 当社の免責については、以下のとおりとします。
  - (1) 当社は、第三者が当社の電気通信設備を経由して不正な方法により契約者の契約機器等に損害を与えたときは、契約者に対し、一切の損害賠償責任を負わないものとします。
  - (2) 当社は、電気通信設備内に保存されたデータ等が何らかの事由により消滅・毀損したときは、契約者に対し、一切の損害賠償責任を負わないものとします。
  - (3) 当社は、第5章に定める当社の措置をおこなうことにより契約者に損害が発生しても、契約者に対し、一切の損害賠償責任を負わないものとします。当社は、機器等またはレンタル機器の設計上、製造上または使用上の過誤一切の損害賠償責任を負わないものとします。
  - (4) 当社は、前三号以外の事由により、契約者が本サービスの利用および終了により被った損害について、その原因となる事由につき当社に故意または重過失のないかぎり、契約者に対し、一切の損害賠償責任を負わないものとします。
2. 当社は、前項第1号に基づき損害賠償責任を負うときも、契約者に対し、月額基本利用料(年間契約の場合は月額基本利用料を12で除した金額、一定の期間における契約の場合は当該期間にかかる基本利用料を当該期間の月数で除した金額)限度額としてのみ賠償するものとします。
3. 当社は、本サービスが契約者の特定の目的に合致すること、期待する機能、商品的価値や有用性を有すること、オプションサービスの結果の完全性、合理性、妥当性について、明示的にも黙示的にも一切の保証をおこなわず、これらの事由については、契約者に対して一切責任を負わないものとします。

### 第28条(当社からの解除)

1. 当社は、契約者が以下のいずれかに該当したときは、契約者に対し何らの通知または催告を要せず、直ちに利用契約の全部または一部を解除できるものとします。
  - (1) 振出しもしくは引受けした手形または小切手が不渡りになったとき
  - (2) 差押、仮差押、仮処分を受けた、または民事再生、会社更生、破産、任意整理その他の倒産手続きの申立てがなされたなど、信用状況が著しく悪化したとき
  - (3) 解散または事業譲渡をおこなったとき
  - (4) 第35条(秘密情報の取扱い)ないし第37条(反社会的勢力の排除)に違反したとき
  - (5) 契約成立後に、契約者が第5条(申込の拒絶)各号のいずれかに該当することが判明したとき
  - (6) その他利用契約を継続しがたい重大な事由が生じたとき
2. 当社は、前項各号を除くほか、契約者が利用契約の各条項に違反した場合は、相当期間を設けて是正するよう催告し、当該相当期間を徒過してもなお、違反状態が是正されない場合は、利用契約を解除することができるものとします。
3. 前二項において、利用契約の解除日は、解除通知の中で当社が定めた日とします。
4. 当社は、本条による解除をおこなったときであっても、契約者に対する損害賠償請求権を失わないものとします。また、当社は、本条による解除によって契約者において何らかの損害が発生したとしても、一切の損害賠償責任を負わないものとします。

### 第29条(契約者からの解約)

契約者は、本利用契約を任意に解約できるものとしますが、当社は受領済みの本サービス利用料金は返還せず、また、契約者は契約期間に係る本サービス利用料金の全額を支払う義務を負

うものとしてします。

#### 第30条(不可抗力の免責)

天災地変、騒乱、暴動、労働争議、感染症の蔓延(またはそれに伴う法律上もしくは事実上の強制力を伴う政策)その他、契約者および当社の何れの責にも帰すことができない事由による本利用契約の不履行または遅滞については、契約者および当社は、互いに相手方に対してその責任を負わないものとしてします。

## 第6章 その他

#### 第31条(アカウントの取扱い)

1. 契約者は、当社が本契約に基づく業務を履行するために必要となるアカウント(本サービスの提供を行うクラウド環境のアカウントや、オペレーションシステム、データベース、アプリケーション等へ接続するためのアカウント)を当社に貸与し、当社がこれを管理(作成、削除、保管、利用)することに同意するものとしてします。
2. 前項のアカウントの発行、維持管理等は契約者の責任と費用でご対応いただくものとしてします。
3. 契約者は、第1項のアカウントを契約者において構成や認証情報の更新をおこなった場合は、遅滞なく当社へ通知するものとしてします。

#### 第32条(情報提供)

1. 契約者は、当社が本サービスを提供するにあたって必要な情報について、当社の要請に基づいて適時に当社に対して提供するものとし、この提供がなされなかったことまたは遅れたことによる契約者の不利益については、当社は一切責任を負いません。
2. 契約者は、合併、会社分割等により契約者の地位の承継が生じたときは、当社所定の方法により、当社に対してすみやかに届け出るものとしてします。

#### 第33条(再委託)

1. 当社は、本サービスの提供に係る作業の全部または一部を第三者に委託または請け負わせること(本条において以下「作業の委託」といいます。)ができるものとしてします。
2. 前項の場合、当社は、委託または請け負わせる第三者に対し、本利用契約に基づき当社が契約者に対して負う義務と同一の義務を負わせ、当社は、当該義務を履行することについて、契約者に対して責任を負います。

#### 第34条(権利義務の譲渡禁止)

契約者および当社は、予め相手方の書面による承諾を得ない限り、本利用契約上の権利義務の全部若しくは一部を第三者に譲渡または担保に供することはできません。ただし、当社は、本利用契約上の権利義務の全部若しくは一部を、当社のグループ会社に譲渡または承継させることができるものとしてします。

前項の定めにかかわらず、当社は、本利用契約に基づく金銭の給付を目的とする債権の全部若しくは一部を第三者に譲渡することができるものとしてします。

#### 第35条(秘密情報の取扱い)

1. 当社および契約者は、本契約の履行に関連して相手方から口頭、書面その他媒体を問わず開示、提供を受け、または知得した相手方の技術上もしくは営業上の情報(本契約の内容を

含み、以下、「秘密情報」という)を、厳に秘密として扱い、善良なる管理者の注意をもって管理するものとし、相手方の事前の書面による承諾なく第三者に開示、漏洩せず、本契約の履行の目的以外に使用してはならないものとします。

2. 前項の規定にかかわらず、次の各号の何れかに該当すると情報の受領者が自ら証明できるものについては、秘密情報に含まれないものとします。
  - (1)開示を受けた際、既にまたは自己の責めに帰すことのできない事由で公知となったもの。
  - (2)開示を受けた際、自ら既に保有しているもの。
  - (3)守秘義務を負うことなく、第三者から正当に入手したもの。
  - (4)秘密情報によらず独自に開発または知り得たもの。
3. 第1項の規定にかかわらず、当社および契約者は、行政当局、司法機関その他の公的機関、証券取引所等から正当な法令(証券取引所の定める規則を含む)に基づき開示を命じられた秘密情報については、必要最小限の範囲で開示を行うことができるものとします。
4. 当社および契約者は、本契約が終了し、または開示者が請求した場合、開示者の指示に従い秘密情報および秘密情報が記録された媒体を開示者に返還または破棄しなければなりません。

#### 第36条(個人情報の取扱い)

1. 当社は、個人情報の保護に関する法律(以下「個人情報保護法」といいます。)等関連法令および当社の「プライバシーポリシー」(<https://www.clara.co.jp/privacy-policy/>)に従い、契約者の個人情報を以下のとおり適切に取り扱います。
  - (1)利用目的の範囲内でのみ利用すること
  - (2)利用目的外の取扱い、または利用目的の範囲変更の際には、契約者の同意を得ること
  - (3)従業者および第三者提供先を厳重に監督すること
2. 当社は、以下の各号のいずれかに該当するときにかぎり、契約者の個人情報を開示または第三者提供することができるものとします。
  - (1)法令に基づくとき
  - (2)契約者の同意があるとき
  - (3)第13条に基づき、債権回収の委託をするとき
  - (4)裁判所等の公的機関からの照会に対し、当社が応じたとき
3. 契約者は、当社に対して任意に個人情報を提出するものとしますが、この提出がないときは、本サービスの全部または一部を利用できなくなることもあります。
4. 当社は、契約者に本サービスを提供するにあたり、対応品質向上等を目的として、通話を録音できるものとします。
5. 当社は、契約者自身の個人情報を除き、一切個人情報を取得いたしません。当社は、サーバに保存された個人情報を取り扱わず、また、適切にアクセス制御をおこなうものとします。
6. 契約者は、個人情報保護法等関連法令に則り、適切に個人情報を取り扱うものとします。
7. 当社は、適正なサービスの提供のために、各種ログを取得できるものとし、契約者が当該ログを参照すること、または当社がこれらのログを障害対応など必要最低限、かつやむを得ない場合に限り、契約者または契約者の管理者に対してご提供する場合があることについて、契約者は予め利用者から同意を得なければならないものとします。

#### 第37条(反社会的勢力の排除)

1. 当社および契約者は、自己または自己の代理人もしくは媒介をする者が、現在、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなったときから5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者(以下、総称して「反社会的勢力」という)に該当しないこと、および次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを相互に確約します。
  - (1)反社会的勢力が経営を支配していると認められる関係を有すること。
  - (2)反社会的勢力が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること。
  - (3)自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的を

もってするなど、不当に反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること。  
(4) 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の関与をしていると認められる関係を有すること。

(5) 経営に関与している者が反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有すること。

2. 当社および契約者は、相手方が前項に違反することが判明した場合、何らの催告なく通知による意思表示によって本契約を解除することができます。
3. 当社または契約者は、本条に従い本契約を解除した場合、解除によって相手方に生じた損害、損失および費用につき、賠償または補償する責任を一切負わないものとします。
4. 当社または契約者は、本条に従い本契約を解除した場合、解除によって自身に生じた損害、損失および費用につき、相手方に対してその賠償または補償を請求することができるものとします。

#### 第38条(準拠法および合意管轄)

1. 本利用契約の準拠法は、日本法とします。
2. 本利用契約に関する訴訟については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### 第39条(協議)

この約款に定めのない事項またはこの約款の条項にかかる解釈について生じた疑義については、当事者間で誠意をもって協議の上解決することとします。

### 付則

(実施日)

この約款は、2024年1月1日から実施します。

この約款は、2024年4月1日から改定実施します。