

sincloサービス利用規約

第1条（総則）

1. 本規約は、株式会社エフ・コード（以下「当社」といいます。）が提供する「sincloサービス」の利用条件を定めます。
2. 当社が、「sincloサービス」の利用条件等の詳細について、別途定める規則、マニュアル等は、本規約と一体で適用されるものとします。

第2条（定義）

本規約における用語の定義は、次の各号のとおりとします。

- (1) 「本サービス」とは、当社が提供するチャットボットツール「sinclo」をいい、付随するサービスを含みます。
- (2) 「利用者」とは、本サービスを利用する企業、その他の団体をいいます。
- (3) 「利用者サイト」とは、本サービスの機能を利用する対象となる利用者が管理するWebサイトをいいます。
- (4) 「利用者設備」とは、本サービスの利用のために必要な機器、通信回線、ソフトウェア等の利用者の設備をいい、利用者サイトを含みます。
- (5) 「本サービス設備」とは、本サービスの提供のために当社が設置または利用する設備をいいます。
- (6) 「ID」とは、本サービスにおいて、利用者を識別するための符号をいい、第3条第1項第1号の固有のタグを含みます。
- (7) 「本規約等」とは、本規約及び前条第2項の規則等をいいます。

第3条（本サービスの内容）

1. 本サービスの概要は、次の各号のとおりです。
 - (1) 初期導入サービス
機能提供サービスの利用開始に先立ち、本サービスを利用するための利用者固有のタグの生成、その他の準備のサポート等を提供します。
 - (2) 機能提供サービス
利用者が利用者サイトに前号のタグを埋め込み、インターネット等を介して本サービス設備に接続することにより、チャット等により利用者サイトのユーザとのコミュニケーションを支援する機能を提供します。

2. 本サービスの内容、提供条件の詳細は、本規約に定める他、第1条第2項のマニュアル等に定めるとおりです。

第4条（利用契約）

1. 本サービスの利用を希望する場合、本規約の内容を承諾の上、希望する料金プラン、ID等の数量、オプション機能等を指定して、当社所定の申込書を当社に提出します。
2. 当社は、前項に基づく申込を承諾する場合は、申込者に、その旨を通知するものとし、当該通知の時点で、利用者と当社との間に、本規約に基づき、本サービスの利用に関する契約（以下「利用契約」といいます。）が成立します。
3. 当社は、第1項に基づく申込者が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、申込を承諾しないことがあります。
 - (1) 申込書の記載内容に虚偽の内容が含まれる場合
 - (2) 当社との契約に違反したことにより、契約を解除されたことがある場合
 - (3) 利用者サイトとして予定されるWebサイトが公序良俗に反する場合
 - (4) その他、本サービスの運営に支障がある場合
4. 利用者は、申込書の記載内容または本サービスの利用範囲等に変更がある場合は、事前に第1項及び第2項に準じた変更手続を行うものとし、その後も同様とします。

第5条（IDの管理責任）

1. 利用者は、ID、パスワードを自らの責任で、第三者に知られないよう管理し、ID及びパスワードの盗用を防止する措置を行うものとします。
2. 利用者は、IDを第三者に貸与または譲渡することはできません。

第6条（本サービスの利用範囲）

1. 利用者は、自己の業務のためにのみ本サービスを利用するものとし、事前に当社から書面による承諾を得た場合を除き、第三者の業務のために、本サービスを利用することはできないものとします。
2. 利用者は、利用契約の成立後に、料金プラン、ID等の数量、オプション機能等の変更を希望する場合、当社所定の方法により当社に当該変更を申し込みます。
3. 当社は、前項に基づく申込を承諾する場合は、利用者に、その旨を通知します。

第7条（第三者への委託）

当社は、本サービスの提供業務の全部または一部を第三者に委託することがあります。

第8条（利用料金等）

1. 本サービスの利用料金は、次の各号のとおりとし、その詳細は、別途当社が利用者に提示する見積りもしくは料金表に定めるとおりとします。
 - (1) 初期料金
 - (2) 月額料金
 - (3) その他、当社が定める料金
2. 利用者は、前項の利用料金を、当社による請求書発行日の翌月末日までに、当社が指定する方法により、当社に支払うものとします。なお、前項第2号の月額料金については、利用契約の開始日が暦月の途中であっても、開始月の月額料金は全額発生し、終了日が暦月の途中である場合は、終了月の月額料金は発生しないものとします。
3. 利用者は、前項の支払期限までに支払を行わない場合、支払期限の翌日から支払日まで年14.6%の割合による遅延損害金を当社に支払うものとします。
4. 利用者は、利用者設備の調達及び維持に必要な費用、その他、本サービスの利用に必要な費用を負担するものとします。

第9条（禁止事項）

利用者は、本サービスの利用にあたり、次の各号のいずれかに該当する行為、または、そのおそれのある行為を行ってはならないものとします。

- (1) 本規約等に違反する行為
- (2) 法令に違反する行為、法令違反を助長する行為
- (3) 当社または第三者の財産、名誉、信用、プライバシー、知的財産権、その他の権利を侵害する行為、これらの侵害を助長する行為
- (4) 公序良俗に反する行為
- (5) IDの不正使用
- (6) 本サービス設備への不正アクセス
- (7) 本サービスで利用されるソフトウェアの複製、改変、リバースエンジニアリング等の解析
- (8) 利用者サイトのユーザーの承諾を欠く本サービスの画面同期機能の利用
- (9) 当社の事前の書面による承諾なく、直接または間接に本サービスと競合するサービスを提供する行為
- (10) 本サービスに関する権利または義務の全部または一部の第三者への譲渡、担保提供等
- (11) 前各号の他、本サービスの運営に支障をきたす行為

第10条（サービス内容等の変更）

1. 当社は、必要に応じて、随時、本サービスの内容を変更できるものとします。
2. 当社は、利用者に対して原則として事前に通知の上、必要に応じて、本規約等を改定できるものとします。ただし、緊急に必要な変更、または、利用者にとって不利でない変更については、利用者に対して通知することにより、直ちに、本規約等を改定できるものとします。
3. 利用者は、前項に基づく変更後の本規約等に基づく本サービスの利用を希望しない場合、第20条第3項に基づき、利用契約を解除するものとします。

第11条（本サービスの一時中断・終了）

1. 当社は、システム保守、システム障害対応、天災・争乱等の不可抗力、その他技術上、運用上の理由により、本サービスの提供を中断する必要があると判断した場合、本サービスの全部または一部の提供を一時的に中断できるものとします。
2. 当社は、前項の中断について、システム保守の場合は、できる限り事前に利用者へ通知するものとし、緊急のシステム保守またはその他の理由による場合は、事後的に、速やかに利用者へ通知するものとします。
3. 当社は、本サービスの提供を継続しがたい事情が発生した場合、6ヶ月以上前に利用者へ通知することにより、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。

第12条（知的財産権）

本サービスに関する知的財産権は、当社または当社が指定する第三者に帰属するものとします。

第13条（守秘義務）

1. 利用者及び当社は、本サービスに関連して、相手方から開示を受けた技術上、営業上、その他の有形・無形の情報（以下「機密情報」という。）を厳重に管理し、相手方の事前の承諾がない限り、第三者に開示しないものとします。ただし、次の各号に該当する場合は、この限りではありません。
 - (1) 情報の開示を受けた当事者の責によらず、公知となった場合
 - (2) 機密保持を負うことなく、第三者から情報を入手した場合
 - (3) 相手方からの取得前から正当に情報を保有する場合
 - (4) 相手方の情報によらず開発した場合
 - (5) 法令に基づき公的機関に対し開示義務を負う場合
2. 前項にかかわらず、当社は、利用者の名称を本サービスの導入実績として公開することができるものとします。

3. 利用者及び当社は、利用契約が終了した場合、または、相手方から要請があった場合には、直ちに、機密情報(複製等した情報を含みます。)を相手方に返却し、または、復元困難な方法により廃棄もしくは消去するものとします。
4. 本条は、利用契約の終了後も有効に存続するものとします。

第14条 (個人情報の取扱)

1. 利用者及び当社は、本サービスの提供または利用に際して取得する個人情報(本サービスを用いた通信の内容・履歴等を含み、以下「個人情報」といいます。)を個人情報の保護に関する法律、その他の関係法令に従って、適切に管理します。
2. 当社は、前項の個人情報を次の各号の目的で利用します。
 - (1) 本サービスに関する問い合わせ対応
 - (2) その他、本サービスの運営、品質向上
 - (3) 前各号の他、本規約等において定める目的
3. 当社は、前項の目的のために、個人情報を当社の業務委託先に提供することがあります。
4. 当社は、本サービスの利用情報を基に作成した統計情報、分析結果を、特定の個人・利用者を識別できない形で、第三者に提供することがあります。

第15条 (紛争への対応)

利用者は、本サービスに関連して、利用者サイトのユーザー、その他の第三者との間で紛争が生じた場合、利用者の責任と費用負担において当該紛争を解決するものとし、当該紛争により当社が損害を被った場合には、当該損害を賠償するものとします。ただし、当該紛争が当社の責に帰すべき事由によるときには、利用者及び当社は、協力して当該紛争を解決するものとします。

第16条 (免責)

1. 当社は、本サービスの品質の維持・向上、バグ等の不具合の速やかな修正等を実施するよう努めますが、利用者は、当社が即時に対応できない場合があること、本サービスが常に完全な状態で提供されることを保証するものではないことを承諾するものとします。
2. 利用者は、利用者サイトの構造、利用者設備の環境(利用者サイトにアクセスする機器の機種、OS、ブラウザ等)等によっては、本サービスの機能が完全な状態で提供されない場合があることを承諾するものとします。
3. 本サービスは、一般的な事務での利用を想定して設計、運用されており、生命等に関わる緊急連絡用等、極めて高度な安全性及び信頼性が要求される用途には対応していません。
4. 当社は、次の各号の事由に起因して利用者が被った損害については、本規約等に特に定める場

合、または、当社が本規約に違反した場合を除き、一切責任を負いません。

- (1) 本サービス設備の障害、アクセス過多によるシステムの中断もしくは遅滞
 - (2) データの消失または改ざん
 - (3) 不正アクセス、コンピュータウイルス等の有害なプログラム、その他の第三者からの攻撃
 - (4) 当社が定める推奨環境以外、その他本規約等で定める方法以外での本サービスの利用
 - (5) IDの不正使用
 - (6) 利用者設備、第三者のサービスの不具合等に関する問題
 - (7) 天災、戦争、争乱、感染症、労働争議、火災、停電、法令等による規制等の不可抗力
 - (8) 本サービスの利用者の業務への適合性、前項の用途での本サービスの利用、その他本サービスの利用の結果
 - (9) 本サービスの全部または一部の提供の中断または終了
 - (10) 本サービスの内容、提供条件の変更
 - (11) 利用者を利用者の顧客、その他の第三者との間の紛争等
5. 当社は、本サービスに関し、次条第1項に定める範囲でのみ責任を負うものとし、いかなる場合でも、利用者が当社に対して請求時から起算して直近12ヶ月以内に支払った利用料金の総額を超える損害賠償、逸失利益、間接損害、特別損害、弁護士費用については、責任を負いません。

第17条（損害賠償）

1. 前条第4項第3号乃至第7号以外の原因により、利用者が本サービスの全ての機能を完全に利用できない状態に陥ったことを当社が認識した時点から起算して、当該状態が解消されるまでの時間(以下「停止時間」)が連続して24時間を超える場合、当社は、次の計算式により算出した金額を利用者に返還します。
$$\frac{\text{当月の月額利用料金(税別)}}{30} \times \frac{\text{停止時間(1時間未満切捨)}}{24}$$
2. 利用者は、本規約に特に定めがない限り、本規約に違反し、当社に損害を与えた場合、その損害を賠償するものとします。

第18条（通知方法）

1. 当社から利用者に対する本規約等に基づく通知は、書面、電子メール、または、本サイトへの掲載により行います。
2. 前項の通知は、利用者の住所への書面の到達時、利用者のメールサーバへの到達時、または、本サイトへの掲載時に、通知が完了したものとします。
3. 第1項に基づく書面または電子メールによる通知は、第4条第1項の申込書記載の住所またはメールアドレス(同条第4項に基づく変更があった場合は変更後の宛先)に対して行うものとし、当該宛

先に誤りがあり、書面または電子メールが到達しない場合には、前項にかかわらず、発送時に、通知が完了したものとみなします。

第19条（利用契約の有効期間）

1. 利用契約の有効期間は、申込書に記載され当社が承諾した期間とします。
2. 前項の期間満了の1ヶ月前までに、利用者または当社から相手方に対する書面による通知がない場合、利用契約は、前項と同一の期間、更新されるものとし、以後も同様とします。

第20条（利用契約の終了）

1. 当社は、利用者が次の各号のいずれかに該当する場合、利用契約を解除できるものとします。
 - (1) 本規約等に違反し、相当な期間を定めて是正を催告しても、是正されない場合
 - (2) 手形または小切手が不渡処分を受ける等、支払停止状態となったとき
 - (3) 差押え、競売の申立等の強制執行、または、租税滞納処分を受けたとき
 - (4) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始または特別清算開始の決定を受けた場合
 - (5) 解散したとき、または、事業の全部もしくは重要な一部を第三者に譲渡したとき
 - (6) 監督官庁より営業停止または営業免許もしくは営業登録の取消の処分を受けたとき
 - (7) 前各号に準ずる事由があるとき
2. 前項に基づき、当社が利用契約を解除した場合、利用者は、利用期間の残期間分の利用料金相当額を違約金として、直ちに当社に支払うものとします。なお、当社が、当該違約金額を超える損害を被った場合、その賠償請求を妨げるものではありません。
3. 利用者は、利用期間の残期間分の利用料金相当額を当社に支払うことにより、利用契約を解除できるものとします。

第21条（反社会的勢力の排除）

1. 利用者及び当社は、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から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、社会運動等標榜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、これらの者を併せて「暴力団員等」という。）に該当しないこと、次の各号のいずれにも該当しないこと、かつ、将来にわたっても該当しないことを表明、確約します。
 - (1) 暴力団員等が経営を支配し、または、実質的に経営に関与していると認められる関係を有すること
 - (2) 自己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等、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること

- (3) 暴力団員等に対して、資金等を提供し、または、便宜を供与する等の関与をしていると認められる関係を有すること
 - (4) 役員または実質的に経営に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること
2. 利用者及び当社は、自らまたは第三者を利用して、不当要求行為を行わないことを表明し、確約します。
 3. 利用者及び当社は、相手方が、前2項のいずれかに違反した場合、相手方の有する期限の利益を喪失させ、また、何らの催告なく直ちに本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。
 4. 利用者及び当社は、前項に基づき期限の利益を喪失させ、または、解除した場合、相手方が被った損害につき、一切の責任を負わないものとします。

第22条（権利義務の承継）

当社は、利用契約に基づく権利または義務の全部または一部を第三者に、譲渡等により、承継（本サービスに関する事業の事業譲渡等を含みます。）させることができるものとします。

第23条（準拠法及び合意管轄）

1. 本規約は、日本法に準拠します。
2. 本サービスに関して紛争が生じた場合、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。

以上

2016年3月1日 制定
2020年11月1日 改訂
2022年11月1日 最終改訂
株式会社エフ・コード