reformcloud.com 利用規約

本規約は、株式会社シップ(以下、「弊社」といいます)が提供する顧客管理システム「reformcloud.com」(以下、「本サービス」といいます)の提供に関し、お客様によるサービス利用条件を定めたものです。本サービスをご利用されるお客様は、本規約を必ずご確認のうえ、ご同意ください。

第1条(定義)

本規約における用語を以下の通り定義します。

- (1) 「本サービス」とは、弊社がウェブベースで提供する顧客管理システム「reformcloud.com」をいいます。
- (2) 「基本サービス」とは、本サービスのうち基本機能を提供するサービスをいいます。
- (3) 「オプションサービス」とは、基本サービスの機能や使用条件についての拡張・追加等を目的として提供する付随サービスをいい、お客様は必要に応じて追加できるものとします。
- (4) 「蓄積情報」とは、お客様が本サービスを利用して弊社が管理するサーバー上に蓄積する情報をいいます。

第2条(本規約の適用及び変更)

- 1. 本サービスの利用において弊社がオンラインあるいはそのほかの方法により随時提示する諸規定、ガイドライン又は特約等(以下、「諸規定」といいます)は、本規約の一部を構成するものとします。
- 2. 諸規定が本規約と異なっている場合には、諸規定が優先するものとします。
- 3. 弊社は、お客様の承諾なしに、本規約及びその他の諸規定を変更することができるものとします。その場合、本サービスのウェブサイト上に掲示するか、又は、弊社が適当と判断するその他の合理的な方法により、適宜お客様に告知するものとします。

第3条(申し込み資格)

本サービスの申し込み及び利用資格は、弊社が別途定めるものとします。

第4条(申し込みと承諾)

1. 本サービスの利用希望者は、本規約を確認した上で、弊社が別途指定する手続きに従って利用申込みを行うものとします。これに基づき、弊社が当該申込みを承諾し、これら全ての手続きが完了した時点で、本サービスの利用契約が成立し利用資格を得て、お客様となるものとします。

- 2. 弊社は、本サービスの利用申し込みを行った利用希望者が以下の各号のいずれかに該当している場合は、当該申し込みを承諾しない場合があります。
 - (1) 申し込み内容に虚偽、記入漏れ、誤記があった場合
 - (2) 過去に規約違反等により、弊社が提供する製品・サービスの利用資格を取り消されたことがある場合
- (3) その他弊社が本サービスを利用する者として不適切と判断した場合

第5条(本サービスの利用)

- 1. 本サービスは、その利用資格を有する者のみが利用できるものとします。
- 2. 前項にかかわらず、お客様は、お客様の責任・管理下において本サービスを以下の各号に定める第三者のクライアントコンピュータにおいて利用させることができるものとします。この場合、お客様は自己の責任でアカウント管理等を徹底し、本契約に定める義務を当該第三者にも遵守させるものとし、弊社が要請した場合当該第三者との関係性を証する情報を弊社にご提供いただくものとします。
- (1) お客様の親会社、連結対象子会社、又は、親会社の連結対象子会社(いわゆるお客様の兄弟会社)
- (2) お客様の監督・指示の下でお客様の事業所内でお客様の社内業務に従事する業務委託 先等の第三者
- (3) お客様の指示に基づき本サービスの導入支援・構築を委託された第三者による一時的 な利用
- 3. お客様は、本規約にて明示的に定める場合を除き、自らが本サービスを通じて管理・蓄積する情報、及び自己による本サービスの利用につき一切の責任を負うものとし、第三者及び弊社に何等の迷惑をかけず、また損害を与えないものとします。
- 4. 本サービスの利用に関連して、お客様が、第三者又は弊社に対して損害を与えた場合、 あるいはお客様と第三者との間で紛争が生じた場合、お客様は自己の費用と責任でか かる損害を賠償又はかかる紛争を解決するものとし、弊社に何等の迷惑をかけず、また 損害を与えないものとします。

第6条(アカウントおよびその管理)

- 1. 本サービスのログイン ID、メールアドレス及びパスワード(以下、これらを合わせて「アカウント」といいます)には、弊社が登録した管理者用アカウントと当該管理者により登録できる各種アカウントが存在します。
- 2. お客様は、アカウントの管理及び使用については、一切の責任を負うものとし、また、 アカウントを第三者に貸与又は譲渡しないものとします。お客様のアカウントの使用 上の過誤、管理不十分又は第三者による不正使用等に起因してお客様が損害を被った 場合でも、弊社は当該損害につき一切責任を負わないものとします。この場合、お客様

- による本サービスの利用がなされたものとし、お客様は本サービスの利用料金等の債務の一切を弊社に対し負担するものとします。
- 3. お客様は、アカウントを忘れた場合等、第三者による不正使用等のおそれがある場合は、 速やかに弊社に連絡し、弊社の指示に従うものとします。

第7条(ご契約内容の変更・解除等)

- 1. お客様は、弊社が別途定める手続きに従い、オプションサービスの追加等、本サービスのご契約内容の変更、解除等を行うことができます。
- 2. お客様が本規約を契約期間中に解約する場合、利用料金等の取扱いは第10条第4項の定めに従うものとし、お客様の蓄積情報の取扱いは、第14条第3項の定めに従うものとします。

第8条(弊社による本サービスの利用承認の取消等)

- 1. 弊社は、お客様が次のいずれかに該当すると弊社が判断した場合、お客様への事前通知、 催告なしに、本サービスの利用の一時的停止又は本サービスの全部又は一部の利用登 録の取消をすることができるものとします。この場合、お客様は、既に生じた本サービ スの利用料金等の債務の全額について期限の利益を失うものとし、弊社の指示に基づ き当該債務を一括で支払うものとします。
- (1) お客様が第4条第2項に定める各号のいずれかに該当することが判明した場合
- (2) お客様が第12条に定める禁止行為を行った場合
- (3) お客様により、料金等の支払債務の履行遅延又は不履行があった場合
- (4) お客様が破産、民事再生手続、整理又は会社更生の申し立てを受けたとき、又は清算手続が開始された場合
- (5) お客様が銀行取引停止処分を受けたとき又は手形交換所の取引停止処分を受けたとき、その他支払いを停止した場合
- (6) お客様が差押、仮差押、仮処分、競売、強制執行、もしくは滞納処分など公権力による処分、又はこれらの処分の申し立てを受けた場合
- (7) お客様が第3条に定める資格を失った場合
- (8) お客様が本規約又は該当する諸規定に違反した場合
- (9) その他、お客様として不適当と弊社が判断した場合
- 2. 前項に基づく利用承認の取り消し等により本規約が解除された場合、利用料金等の取扱いについては第10条第4項の規定を準用するものとし、蓄積情報の取扱いについては第14条第4項の規定を準用するものとします。また、弊社は、これらの手続きに伴い、お客様及び第三者に生じた損害その他一切の結果について、何ら責任を負わないものとします。

第9条(お客様へのサポート)

- 1. お客様は、本サービスの操作等に関する質問等がある場合、ウェブサイト上のマニュアルを確認いただくか、弊社指定の問合せフォームより問い合わせるものとします。
- 2. 前項に基づき弊社が提供するサポートサービスにおいて、以下に列挙する事項はサポート対象外とします。
 - (1) 弊社以外の第三者が提供する製品・サービスに関するお問い合わせへの回答、若しくはそれらに起因する障害の解決。
- (2) 本サービスのマニュアルに記載のない不適切な使用、誤用、使用上の不注意、及び事故等お客様又は第三者の責に帰すべき事由により生じた障害の解決。
- (3) 弊社の責によらずして生じた障害への対応。
- (4) 弊社指定の動作環境以外での使用により生じた障害への対応。
- (5) 設計、アプリケーションの開発、デバッグ、及び設計・アプリケーションの開発等を 行うためのコンサルティング。
- (6) お客様が指定する事業所等に出向いてのサポート対応。

第10条(料金等)

- 1. 基本サービスの利用は無料です。お客様は、基本サービスのアカウント数増量やオプションサービスを利用する場合、弊社が別途定める利用料金を支払うものとします。
- 2. 本サービスの利用に際して生じる利用料金、算定方法及びその支払方法などは、本規約で定める場合を除き、弊社が別途定める内容に従うものとします。お客様は、本サービスの利用料金に係わる消費税及びその他賦課される税を負担するものとします。
- 3. 弊社は、お客様の承諾なく、利用料金メニューを変更することができるものとします。 その場合、弊社は、利用料金メニューを改定し、第21条の規定に基づきその旨を通知 するか、又は、弊社が適当と判断するその他の合理的な方法により、適宜お客様に告知 するものとします。なお、変更後の利用料金は、お客様が次回の契約自動更新を迎える 日の30日前までに弊社から通知又は告知を行った場合に限り、次回更新以降の契約に 適用されるものとします。
- 4. お客様は、本規約を契約期間中に解約する場合、残存期間分も含めて既に生じた利用料金等については弊社所定の方法による支払い義務を負うものとします。また、お客様が本規約に違反するなどお客様の責に帰すべき事由により本サービスを一時的に使用できない状態となった場合、使用可能期間の有無にかかわらず、契約期間中に生じた利用料金等について弊社に対する支払い義務を負うものとします。その他、弊社は、お客様より支払いを受けた利用料金等につき本規約で特段の定めがある場合を除き、減額又は返金をしないものとします。
- 5. 本サービスを利用するために必要な電話や通信機器等の設備費用、及び本サービスの利用に伴って発生した電話料金等は、お客様が負担するものとします。

第11条(契約期間)

- 1. 基本サービスのアカウント数増量やオプションサービスの契約期間は、ご利用開始月 の1日を起算日として月単位で設定いただくものとします。
- 2. 前項の契約期間満了日の15日前までに、ご契約を更新しない旨を書面にて弊社に通知しない限り、自動的に更新されるものとします。

第12条(禁止事項)

お客様は、以下の行為を行わず、また、第三者をして行わせないものとします。また、弊社は、お客様が以下の行為を行うおそれがあると判断した場合、適当な措置を講じることができるものとします。

- (1) 他の本サービス利用者のアカウントを不正に使用する行為
- (2) 弊社が認めたアカウント保持者以外の者にお客様自身のアカウントを使用させる行為
- (3) 本サービスに施された技術的な制限を解除・無効化する行為、当該行為の方法の公開、 又は前記方法を用いて本サービス上のプログラムを翻案、使用する行為
- (4) 他の本サービス利用者や第三者の著作権、その他の知的財産権を侵害する行為
- (5) 詐欺等の犯罪に結びつく行為
- (6) 迷惑メールを送信、又は送信するおそれのある行為
- (7) 公序良俗に反する行為
- (8) 弊社、他の本サービス利用者、第三者又は本サービスに損害を与える行為
- (9) 本サービスの運営を妨げるような行為
- (10) 法令に違反する行為
- (11) 前各号に定める行為を助長する行為
- (12) 前各号に該当するおそれがあると弊社が判断する行為
- (13) その他、弊社が不適切と判断する行為

第13条(著作権等)

お客様は、事前に弊社又は著作権者の特段の許諾がある場合を除き、本サービスを通じて提供される著作物(reformcloud.comのソフトウェアプログラムを含むものとし、これに限られません)を、お客様が本サービスを利用する上で必要な限度でのみ使用するものとします。

第14条(蓄積情報の取扱い)

- 1. お客様の蓄積情報の内容については、弊社は第三者への開示を行いません。但し、以下 の各号のいずれかの場合はその限りではありません。
- (1) お客様又は公衆の生命、健康、財産等の重大な利益を保護するために必要な場合

- (2) 法令に基づく開示請求があった場合
- 2. お客様において、蓄積情報の内容に関連して、第三者との間で紛争が生じた場合、又は 第三者に対して損害を与えた場合、お客様は、自己の費用と責任において、かかる紛争 を解決又は損害を賠償するものとし、弊社に何ら迷惑をかけたり、損害を与えたりしな いものとします。
- 3. 弊社は、本規約に基づく契約期間満了、又は、解約等によりお客様が本サービスの利用 を終了する場合、契約終了日までは、蓄積情報のバックアップデータを保持するものと します。
- 4. 前項にかかわらず、お客様による本規約違反など、お客様の責に帰すべき事由により本 規約もしくは諸規定に基づきお客様の本サービスの利用登録が解除された場合、弊社 は、本サービスにおいてお預かりしている蓄積情報をお客様の承諾なく削除できるも のとします。
- 5. 本サービスのデータバックアップについては、本サービスがクラウド基盤として利用するサーバーのデータバックアップ基準に準じるものとします。但し、上記のバックアップは、障害発生時の復旧を完全に保証するものではありません。弊社は、バックアップデータを作成できなかったこと、または作成されたバックアップデータが不完全なことによりお客様に発生した損害は一切保障しません。
- 6. 弊社は、お客様の本サービスの運用をサポートする目的のために、お客様の許可のもと、 蓄積情報の内容を参照、変更する場合があります。

第15条(お客様情報、その他機密情報の取扱い)

- 1. お客様は、本サービスへの申し込み手続において、弊社からのお客様情報(法人名、住所、ご担当者名、メールアドレス等のお客様を認識もしくは特定できる情報)の提供の要請に応じて、自らの登録情報に関し正確な情報を弊社に提供するものとします。
- 2. 弊社は、別途定める『reformcloud.com お客様情報の取り扱いについて』に従い、お客様情報を適切に利用し、管理するものとします。
- 3. 弊社は、お客様による本サービスの採用検討段階、及びご契約後にお客様から知り得る機密性の高い情報に関しては、本サービス提供のうえで必要な範囲でのみ利用するものとし、第三者への漏洩防止のための安全対策措置を講じ適切な管理を行うものとします(但し、蓄積情報に含まれるものについては第14条の定めに基づき取り扱うものとします)。

第16条(変更の届出)

お客様は、法人名、住所、電子メールアドレス等、その他弊社への届出内容に変更があった 場合、速やかに弊社に対し弊社所定の方法で当該変更の届出をするものとします。なお、当 該届出がなされなかったことで、お客様への通知の不達等による不利益を被ったとしても、 弊社はお客様に対し一切責任を負わないものとします。

第 17 条 (サービスの中断)

- 1. 弊社は、以下の場合には、本サービスの提供の全部又は一部を中断することができるものとします。
- (1) 弊社又は弊社の業務委託先のサービス用設備の保守を実施する場合(定期的な計画停止を含みます)
- (2) 天災、停電、事変等の不可抗力により本サービスの提供ができなくなった場合
- (3) その他弊社又は弊社の業務委託先が本サービスの運営上、一時的な中断が必要と判断した場合
- 2. 弊社は、前項の規定により本サービスの全部又は一部の運営を中断するときは、あらか じめその旨をお客様に通知します。但し、緊急やむを得ない場合は、この限りではあり ません。
- 3. 弊社は、第 1 項各号に基づき本サービスの提供の一部又は全部が停止されたことによって生じたお客様の損害については一切責任を負いません。

第18条(利用の制限)

特定のお客様が利用するサービス領域において、アクセス又はデータ処理等が著しく増加し、弊社のサービス用施設に過度の負荷を与えている場合もしくはそのおそれのある場合は、弊社は、全てのお客様に対して安定したサービスの提供を確保するために必要とされる限りにおいて、当該お客様に対してサービス利用の一時停止や適当な措置を請求したり、お客様への事前の通知なく当該サービス領域へのアクセスやサービス領域の利用を制限又は停止することができるものとします。

第 19 条(弊社の責任等)

- 1. 弊社は、本サービスが、弊社所定の仕様に従って、継続的に運用されるように努め、また、弊社が信頼できると信ずる情報源より情報を取得し、弊社の判断により、その誤謬を適切に訂正するよう合理的な努力を行います。弊社の責任は、本項に規定した義務に限定されるものとします。
- 2. 弊社は、お客様が本サービスを通じて得た情報等の正確性、有用性、特定の目的への適合性等について、保証するものではありません。
- 3. お客様の蓄積情報の内容は、お客様の責任によって管理されるものとし、弊社は、第1項に規定した義務の違反がない限り、その消失、第三者による改ざん等に関し、いかなる責任も負いません。
- 4. 弊社の責に帰すべき事由により本サービスが全く利用し得ない状態(全く利用し得ない状態と同程度の状態を含みます。但し、第17条に基づく場合を除く)が生じた場合

- において、その誤謬を適切に訂正するよう合理的な努力を行います。但し、その期間お客様に発生した損害については責任を負わないものとします。
- 5. 前項の他、弊社は、弊社の責に帰すべき事由によって、お客様に直接かつ現実に発生した損害について責任を負わないものとします。
- 6. 本条に基づく弊社の責任は、下記の各号の要件が全て満たされていることを条件とします。
 - (1) お客様が、弊社より要請を受けた場合に、本サービスの不具合の詳細を速やかに弊社 に通知すること
- (2) お客様が、弊社より要請を受けた場合に、不具合に関する追加の情報を提供し、その他合理的な協力を行うこと
- 7. お客様が、本規約の定めに反し又は本サービスの利用に関連して、弊社に損害を与えた場合には、弊社が第8条の定めに従いお客様の本サービスの利用承認を取り消したか、 又は第18条の定めに従い利用制限、もしくは停止をしたか否かにかかわらず、お客様は、弊社に対してその損害を賠償する責任を負うものとします。

第20条(サービスの内容変更、中止及び譲渡)

- 1. 弊社は、営業上その他の理由により、本サービスの全部又は一部につき、内容を変更したり、提供を中止したりすることがあります。
- 2. 弊社は、本サービスに関する営業の全部又は一部を第三者に譲渡する場合、お客様に事前に電子メール及びサービス画面上での告知により通知することをもって、本規約に基づく全ての弊社の権利及び義務を承継、売却、合併、その他の方法で、譲渡することができるものとします。また、お客様は、この場合において、弊社がかかる権利及び義務を譲り受ける者に対し、第15条に定めるお客様情報を開示することを了承するものとします。

第21条(通知)

- 1. 弊社が本サービスに関連するお客様への通知を、本サービスのウェブサイト上の画面に通知を告示することにより合理的期間経過後にお客様に到達したものとします。
- 2. 前項の他、個別にお客様に対して弊社が通知を行う手段は、電子メールもしくは本サービスのウェブサイトの画面上とするものとします。お客様が、自己の電子メールもしくは本サービスのウェブサイト上の画面を確認しなかったことにより不利益を被ったとしても、弊社はお客様に対し一切責任を負わないものとします。

第22条(反社会的勢力の排除)

1. 弊社及びお客様は、相互に本サービス運営の適切性及び健全性を確保するため、次の各号に定める事項に該当しないことを表明し、確約するものとします。

- (1) 暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等の反社会的勢力(以下総称して「反社会的勢力」という)によって、経営を支配される関係
- (2) 反社会的勢力が、経営に実質的に関与している関係
- (3) 反社会的勢力に対して、資金等の提供、又は便宜供与を行うこと
- (4) 不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、反社会的勢力を利用すること
- 2. 前項に定める本サービスの適切かつ健全な運営を目的とし、弊社は、お客様が本サービスの申し込み時点、又は契約期間中において、前項各号に定める事項のいずれかに該当すると合理的に判断した場合、催告なしに、申し込みのお断り、お客様による本サービスの利用の停止、又は利用契約の解除をすることができるものとします。

第23条(準拠法)

本規約に関する準拠法は、日本法とします。

第24条(管轄裁判所)

本サービスの利用に関して、弊社とお客様との間に、訴訟の必要が生じた場合は、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。

付則

この規約は2022年4月22日から実施します。

reformcloud.com お客様情報の取り扱いについて

reformcloud.com のサービス(以下、「本サービス」といいます)をご利用いただく際にご提供いただいた、お客様の情報(法人名、住所、ご担当者名、メールアドレス等の個人を特定する情報を含む)を、弊社は下記に従って、適切に利用管理いたします。なお、本記述は、お客様が自らの責任で本サービス利用上の営業関連情報として蓄積した情報については適用されません。

- 1. 弊社がお客様情報を利用する目的は、以下の各号に定める場合に限るものといたします。
 - ① サービスの追加、変更その他本サービスに関する情報のお客様への通知
 - ② 弊社(弊社の業務提携先等を含みます)の商品又はサービスのご案内のための電子メール等の送付
 - ③ お客様を識別できない形式の統計情報としての利用・提供
- 2. 弊社は、以下の各号に定める場合を除き、お客様の承諾なく、お客様情報を第三者に提供しません。
 - ① 法令に基づく場合
 - ② 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、ご本人の同意を 得ることが困難であるとき
 - ③ 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、ご本人の同意を得ることが困難であるとき
 - ④ 国の機関もしくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、ご本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき
- 3. 弊社が、本サービス及び第1項各号に関する業務を委託する限度においてお客様の情報を他社に預託する場合は、お客様情報を機密情報として扱い、適切に管理することを契約等で義務づけた業務委託先に限定するものとします。
- 4. お客様より弊社からの情報の提供や問い合わせの受領を希望しない旨の請求があった場合は、弊社はこれに応じるよう努めます。但し、弊社からの情報の提供や問い合わせが、お客様に対する本サービスの提供に関連して必要と弊社が判断した場合には、この限りではありません。
- 5. お客様よりお客様情報に関し、利用目的の通知、開示、訂正・追加又は削除、利用停止・ 消去又は第三者提供の停止(以下、「開示等の求め」といいます)の求めがあった場合は、 合理的な範囲でこれに応じます。なお、開示等の求めに応じる手続きについては弊社が 別途定めるものとします。
- 6. 第三者の事業者と提携して本サービスを提供している場合においては、当該提携事業者に対して機密保持の義務を課した上で、弊社に登録いただいたお客様情報の一部又

は全部を当該提携事業者と共有することがあります。

■cookie について

reformcloud.com では、お客様がブラウザにより本サービスを利用したり、各種契約手続きを行う際に、一連の操作がお客様ご本人であることを認識する目的でクッキーと呼ばれる小規模なデータをお客様の端末に送信することがあります。

■SSL について

reformcloud.com では、お客様がウェブサイト上で入力するお客様情報を SSL による暗号 化で保護します。

(ご使用のブラウザについて SSL の設定を有効にした上でご使用いただく必要があります。)

■操作ログ情報について

Google アナリティクス機能により収集したお客様の操作ログ情報等に関し、弊社は、これらを、個人を特定できない統計データとして本サービスの品質向上及びお客様のご利用環境改善に利用することがあります。なお、弊社はこれらの情報を当該目的に限り利用するものとし、その他の用途で利用しません。