

アルゴ北見テクノセンターサービスに関する契約約款

(Ver. 1.1)

株式会社アルゴグラフィックス

## 第 1 章 総 則

### (約款の適用)

#### 第 1 条

株式会社アルゴグラフィックス（以下「当社」といいます）は、この「アルゴ北見テクノセンターサービスに関する契約約款」（以下「約款」といいます）に定めるところにより、アルゴ北見テクノセンター（以下、テクノセンターといいます）において又はインターネット・ネットワークを介して、お客様に本サービス(第 3 条に定義されます)を提供します。

1. 当社は、約款のほか、サービスレベル規程（文書 B）を定め、これによりサービスの内容を規定します。また当社は、サービス利用規程(文書 A)を定めます。お客様はこのサービス利用規程に従うこととします。
2. 前項に定める規程は、特に断りのない限り、約款の一部を構成し、その変更等の手続きは約款に準じます。
3. 当社は、第 2 項に定める規程とは別に、個別規程を定める場合があります。約款とその個別規程の効力の優劣については、個別規程においてこれを定めるものとします。
4. 約款は、当社ホームページ等において、いつでも閲覧することができます。また、当社は、いつでもお客様の求めにより、約款を記載した書面を交付します。
5. 約款に基づく本サービス利用契約については、これを借地借家法上の賃貸借契約と扱うものではなく、お客様が当社に対して同法上の賃借人としての地位を取得するものではありません。

### (約款の変更)

#### 第 2 条

1. 当社は、約款を変更することがあります。この場合、当社は、約款を変更する旨及び変更後の約款の内容並びにその効力発生日を、効力発生日の遅くとも 60 日前までにお客様に対し変更内容を通知します。通知の方法は、約款の定めるところによります。
2. 約款の変更の効力発生日以降は、変更後の約款についてお客様の合意があったものとみなし、本サービス利用契約には、変更後の約款の規定が適用されることとなります。

3. 約款の変更がお客様にとって不利益となると合理的に認められる場合は、お客様は、当該変更に係る通知が到達した日から 30 日以内に、当社に対して、書面をもって通知することにより、本サービス利用契約を解除することができます。
4. 前項の場合、本サービス利用契約は、当該変更の効力発生日の前日をもって、終了するものとします。

(用語の定義)

### 第 3 条

約款においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

|   | 用語                 | 定義  |
|---|--------------------|---|
| 1 | インターネット<br>・ネットワーク | 主にインターネット・プロトコルに基づいて電気通信を行う電気通信設備（電気通信事業法に定められるものとします）であって、当社が設置、運営又は管理するもの |
| 2 | お客様                | 本サービス（本条に定義されます）を利用し又は利用しようとしている法人若しくは団体（その役職員を含みます）又は個人                    |
| 3 | お客様装置              | お客様がテクノセンター内に設置して利用するネットワーク・システム（本条に定義されます）                                 |
| 4 | 課金開始日              | 本サービス利用契約（本条に定義されます）に基づいて、お客様に対する課金が開始する日（当社が本サービスの提供を現実を開始した日の翌日となります）     |
| 5 | 故障                 | インターネット・ネットワーク、ネットワーク・システム又はそれらを構成する部品、機材等が破損又は毀損すること                       |
| 6 | サービス料金             | 本サービス利用契約に基づき本サービスの利用の対価としてお客様が当社に支払う料金（初期費用、月額費用及びその他料金のすべてを含みます）          |
| 7 | 使用開始希望日            | お客様が当社による本サービスの提供の開始を希望する日  |
| 8 | 障害                 | 故障により、本サービスが本来提供する機能又は効用が毀損されること  |

|    |             |  |
|----|-------------|--|
| 9  | テクノセンター     | ネットワーク・システムのうち、本サービスをお客様に提供するために当社が設置、運営又は管理する施設（ラック、ケージその他の設備を含む）   |
| 10 | ネットワーク・システム | インターネット・ネットワークその他テクノセンターに引き込んだ電気通信事業者の電気通信設備に接続可能なコンピュータ、ネットワーク機器、記憶装置などの周辺機器及びこれらを制御するソフトウェアの総体                       |
| 11 | 秘密情報        | 当社又はお客様が保持する各自の事業、事業計画、顧客情報、技術、製品、ソフトウェア、本サービス利用契約の内容その他の情報のうち、それぞれの当事者が秘密として保持する情報及びテクノセンター内でお客様が知り得た当社及び他のお客様等第三者の情報 |
| 12 | 本サービス利用契約   | 本サービスをお客様が利用するにあたり、当社とお客様との間で申込みを単位（原則として申込みの明細を1単位とする）として締結される個々の契約   |
| 13 | 本サービス       | 当社が、サービス利用規程及びお客様の申込みに基づいて提供するサービス   |
| 14 | 大量通信等       | DoS 攻撃、DDoS 攻撃等のサイバー攻撃、マルウェア感染拡大、迷惑メールの大量送信、壊れたパケット等   |

## 第 2 章 契約の成立

（利用の申込）

### 第 4 条

1. 約款に基づいて本サービスの利用を申込もうとする場合には、当社所定の申込書（書面）により申し込むものとします。なお、新規申込みの際には、実在性の確認等のためお客様に係る登記事項証明書、印鑑証明書、資格証明書、事業開始等申告書等当社指定の書類の提出を要します。
2. 前項で定める当社所定の申込書（書面）により申し込む場合には、お客様は、当社が所定の様式の申込書（書面）のすべての申告事項を漏れなく記入し、押印の上これを当社に申込書（書面）を提出するものとします。

3. 申込みに際しては、お客様は、約款の内容を確認するものとし、係る申込みをした場合には、約款の内容に同意したものとみなします。

(本サービス利用契約の成立)

## 第 5 条

1. 本サービス利用契約は、前条の申込みを当社が承諾したときに成立します。
2. 当社は、お客様から申込みを受領した後、合理的と考えられる期間でお客様の申込内容を審査し、次の各号の何れかに該当すると判断した場合には、本サービスの利用の申込みを承諾しないことがあります。
  - (1) お客様の申込みに従って本サービスを提供することが技術その他の理由で困難であるとき
  - (2) お客様が本サービスの料金又はその他の費用の支払いを怠り、若しくは怠る虞があるとき
  - (3) お客様から第 4 条第 1 項に記載の書類の提出がないとき
  - (4) お客様が本サービスの申込みに際し、偽名若しくは虚偽の記載若しくは申告又は悪意のある誤記若しくは記載漏れがあるとき
  - (5) お客様に第 21 条（当社による解除）第 1 項各号若しくは第 2 項各号の何れかに該当する事由があるとき、又はその虞のあるとき
  - (6) お客様が違法に、又は明らかに公序良俗に反する態様で本サービスを利用し、又は利用する虞があるとき
  - (7) お客様が当社又は第三者の信用を毀損する態様で本サービスを利用する虞があるとき
  - (8) お客様又はお客様の親会社が米国財務省の OFAC が規制する経済制裁対象者及び当社が定める経済制裁国の企業又は個人であるとき
  - (9) お客様が、本サービスを利用する他の利用者に対して支障を与える態様で本サービスを利用する虞があるとき
  - (10) 上記各号のほか、当社が、お客様の申込みに対して、継続的に本サービスを提供することができないと判断するとき
3. 当社は、お客様の申込みを承諾しない場合、その旨をお客様に通知します。
4. お客様による本サービス利用契約の変更の申込みは、第 4 条及び本条に準じます。
5. 本サービス利用契約の成立は、これによりお客様がテクノセンターに係る物の所有権を取得するものではありません。ただし、個別規程により定めた場合にはこの限りではありません。

(契約に基づく権利の譲渡等)

## 第 6 条

1. お客様は、当社の書面による同意なしに、その全部又は一部を問わず、本サービス利用契約に基づく自らの権利を第三者に対して譲渡し、又は、免責的に債務を引き受けさせることはできません。ただし、お客様が会社である場合に、その合併又は会社分割により、合併後の会社又は会社分割後の会社が本サービス利用契約上の地位を承継する場合はこの限りではありません。この場合、お客様は、上記の承継の予定を当社に対して事前に通知することとします。
2. 当社は、お客様の書面による同意なしに、その全部又は一部を問わず、本サービス利用契約に基づく自らの権利を第三者に対して譲渡し、又は、免責的に債務を引き受けさせることはありません。ただし、当社が合併し又は会社分割する場合はその限りではありません。
3. 本条の規定にかかわらず、お客様が当社との本サービス利用契約を維持しつつ、これに基づいて第三者に本サービスと同種のサービスを提供する場合は、本条の適用はありません。ただし、当該第三者の行為はお客様の行為とみなします。

(名称や地位承継の際の変更手続き)

## 第 7 条

1. 当社又はお客様は、その名称、商号、所在地又は代表者に変更があったときは、その相手方に対し、速やかに、変更があった事実を証明する書類を添えてその旨を申し出るものとします。
2. 会社の合併又は会社分割によりお客様の地位が承継されたときは、合併又は会社分割によりその地位を承継した会社は、当社に対し、承継の日から 30 日以内に、承継があった事実を証明する書類を添えてその旨を申し出るものとします。

## 第 3 章 料金等

(サービス料金)

## 第 8 条

1. お客様は、次条に定める方法によりサービス料金を支払うものとします。

2. エネルギーや金属、資材等の価格若しくは人件費の高騰、為替相場の大幅な変動、雇用条件の変化等、経済情勢の変動により、サービス料金が不相当となった時は、当社は、本サービス利用契約の期間内でも、サービス料金を変更することができます。この場合、第 2 条の規定を準用します。

(サービス料金の支払方法)

## 第 8 条 2

1. お客様は、本サービス利用契約の申込みの際に、サービス料金の支払方法として、当社所定の方式により次の各号のいずれかの支払方法を選択するものとします。
  - (1) 請求書に基づく当社の銀行口座への振込
  - (2) お客様の銀行預金口座又は郵便貯金口座からの自動引落
  - (3) その他当社が適当と認める方法
2. 前項第 1 号を選択した場合、お客様は、請求書記載の支払期日までに、請求書記載の当社の銀行預金口座に振込みの方法により現金にて支払うものとします。なお、送金等に必要な銀行手数料等は、お客様の負担とします。
3. 第 1 項第 2 号を選択した場合、その利用する引落用口座の名義、銀行預金口座又は郵便貯金口座の別、銀行預金口座の場合には銀行名、支店名、預金の種類及び口座番号、郵便貯金口座の場合には記号及び番号等、お客様の引落用口座に関する事項を申込書の所定の欄に記載するものとします。
4. 利用料金の支払期日は、当社の別段の定めのない限り、請求書記載の支払期日（当該期日が金融機関の休業日のときは、その前営業日とします）とします。
5. 当社は、お客様からいただいたサービス料金は、約款及びサービス仕様書において明示的に定める場合の他、返金しないものとします。

(月額費用の課金)

## 第 9 条

お客様が第 8 条の規定に従い当社に支払うサービス料金に関し、その月額費用は、課金開始日より発生するものとします。ただし、課金開始日が月初と異なる場合は、課金開始日から起算し、その月の末日までの使用日数に月額使用料の 30 分の 1 を乗じて得た額（円未満の端数が出た場合は切り捨て、以下約款において同様とします）とします。

(初期費用・追加料金の課金)

#### 第 10 条

1. お客様が第 8 条の規定に従い当社に支払うサービス料金に関し、その初期費用は、本サービス利用契約が成立したときに発生するものとします。
2. 本サービス利用契約に定めがない場合でも、お客様の依頼又はお客様の責めに帰すべき事由により、当社がお客様に対して本サービス若しくはそれ以外のサービスの提供を行い、又はそれを継続するために必要な業務、作業その他の行為を行った場合には、当社はお客様に対して相当な対価を請求することがあります。

(支払遅延)

#### 第 11 条

1. お客様は、サービス料金をその支払期日を経過してもなお支払わない場合には、遅延損害金として、支払期日の翌日から支払日までの日数について年 14.5 %の割合（年 365 日の日割計算とします）で計算して得た額を、サービス料金に加算して支払うものとします。
2. 当社は、お客様がサービス料金をその支払期日を経過してもなお支払わない場合には、支払を受けるまでの間、本サービスの提供を停止することがあります。

(最低利用期間及び違約金)

#### 第 12 条

当社は、本サービス利用契約について、最低利用期間を定めます。この最低利用期間は、

- (i) 当初 1 年間を定める場合
- (ii) 当初 1 年間及びその後の更新期間ごとにその終了時までを定める場合
- (iii) その他の方法により定める場合、

があり、それぞれサービス仕様書又は本サービス利用契約によりその内容を定めます。前項の最低利用期間内に、第 21 条 1 項、2 項又は第 22 条の規定により本サービス利用契約が終了した場合、お客様は、残余の期間に相当する月額費用の合計額を違約金として支払わなければなりません。また、前項の最低利用期間開始前に、第 21 条 1 項、2 項又は第 22 条の規定により本サービス利用契約が終了した場合、お客様は、当初期間に相当する月額費用の合計額を違約金として支払うものとします。

(特約による本章の規定の排除)

#### 第 13 条

本章の規定に関して、本サービス利用契約に別段の定めがある場合には、その定めが優先するものとします。

### 第 4 章 テクノセンターの利用

(お客様の立入り及び利用)

#### 第 14 条

お客様がテクノセンターに立入り、又はこれを利用する場合には、サービス利用規程を遵守するものとします。

(テクノセンターの安全保持)

#### 第 15 条

1. お客様は、当社のテクノセンター又はお客様装置若しくは他の利用者のネットワーク・システム等にテクノセンターの安全の保持の上で問題となるような異常を発見したときは、速やかに当社にその旨を連絡するものとします。
2. 当社は、当社のテクノセンター及び当社の他のお客様の安全の保持のため、事前にお客様に通知の上、お客様装置の設置場所に立ち入って、お客様装置その他を調査し、又は検査することがあります。ただし、当社が緊急を要すると判断した場合には、当社は事前の通知をせずに、上記の立ち入り、調査又は検査をすることができます。
3. 前項の場合、お客様は合理的な理由なくしてこれを拒むことはできません。
4. 当社は、テクノセンター又はインターネット・ネットワークに事故、異常その他の障害が発生したときは、当社の定めるところにより、速やかにその状況をお客様に通知します。ただし、軽微なものについては、この限りではありません。

(お客様装置の設置、撤去)

#### 第 16 条

1. お客様は、設置するお客様装置の内容を、事前に当社に対して届け出なければなりません。
2. お客様がテクノセンターにお客様装置を設置し、それらを交換し、又は撤去する場合には、それらの梱包及び移送に必要な資機材の手配を含め、すべてお客様が自らの責任においてこれを実施するものとします。
3. お客様がお客様装置を新たに接続し、又は取り外そうとする場合には、これを遅くとも 48 時間前に当社に通知するものとします。
4. お客様が、お客様装置の設置、交換又は撤去に際して、一般輸送業者等を起用する場合は、当該業者の責めに帰すべき事由により生じたテクノセンター又は他の利用者の設備、装置その他の機器等の損傷等については、お客様が全てその責任を負うこととします。

#### 第 5 章 損害賠償

(当社の賠償責任)

#### 第 17 条

1. 本サービス利用契約に関して、お客様（お客様が立ち入らせた第三者及び一般輸送業者等も含みます、以下本条において同様とします）に、サービスレベル規程において減額を行うものとして定めがある事由に係る損害が生じた場合の当社の賠償責任は、その請求原因の如何を問うことなく、同規程における減額の総額を限度とし、当社はその他の賠償も行わないものとします。
2. 前項に定めるほか、本サービス利用契約に関して、お客様に損害が生じた場合の当社の賠償責任は、その請求原因の如何を問うことなく、お客様が現実に被った通常かつ直接の損害を限度とし、かつその損害賠償額の合計は、該当する本サービス利用契約に定めるサービス料金の月額費用の 1 か月分を限度とします。
3. 第 1 項及び前項までの規定は、当社の故意又は重大な過失によりお客様が損害を被った場合には適用されません。
4. 本条において、当社がお客様装置その他の機器等の損傷又は滅失について賠償の責任を負うのは当社の故意又は重大な過失による場合に限るものとし、その当社の賠償責

任額は、お客様装置のその時点における時価（客観的に妥当な額として当社が算定した額）に限定されます。

5. 約款における他の条項の定めにかかわらず、当社は、お客様の逸失利益、データ・ソフトウェア等の喪失による損害及び予見可能性の有無に関わることなく特別な事情により発生した損害については、請求原因の如何を問わず、損害賠償の責任を負いません。

（第三者の請求に対する措置）

## 第 18 条

お客様がテクノセンターを利用することにより、下記のいずれかの損害について第三者から当社（当社の役員及び従業員個人を含みます、以下本条において同じ）に対して、又はお客様及び当社を共同被告として請求又は訴訟等の法的手続きが提起された場合には、お客様は、請求原因の如何を問わず、自らの費用及び責任のもとお客様及び当社を防御するとともに、当社に支払いを命じられた損害賠償及びこれに伴う費用（合理的な金額の弁護士報酬を含みます）について、当社に補償するものとします。

- (1) サービス利用規程に違反する行為により生じた損害
- (2) お客様の行為に起因して当社の他のお客様に生じた損害
- (3) お客様又はお客様の委託業者若しくはエンドユーザー（サービス利用規程第 2 条に定義されます）等に生じた損害
- (4) 第 24 条の定めにより当社がお客様装置を撤去した場合に発生した第三者の損害

## 第 6 章 秘密情報その他の扱い

（秘密情報その他の扱い）

## 第 19 条

1. 当社及びお客様は、それぞれ相手方が自らの秘密情報を知り得ることを了承し、秘密情報のいかなる部分も、その方法を問わず自己若しくは第三者のために利用することはなく、かつその開示形態を問うことなくいかなる第三者にも開示・漏洩・披瀝しないものとします。ただし、下記の各号の情報は、秘密情報には当たらないものとします。

- (1) 相手方から開示を受ける以前から当事者が保有していた情報
  - (2) 秘密保持義務を有する者以外から、直接又は間接的に、当事者に開示された情報
  - (3) 開示後に公知となった情報（ただし、約款に違反して公知となった情報を除きます）
  - (4) 第三者から秘密保持義務を負うことなく合法的に入手した情報
  - (5) 相手方の秘密情報と無関係に独自に開発した情報
2. 前項の規定にかかわらず、何れの当事者も、次の各号の場合には、秘密情報を開示することができます。
- (1) 弁護士、会計士、税理士又はその他職務上守秘義務を負う専門家（その当事者が委任する者に限る）に対して合理的と認められる範囲で秘密情報を開示する場合
  - (2) 裁判所等の公権力の強制力ある命令により開示すべき義務を負う場合
3. 本サービス利用契約終了後 30 日以内に、お客様は、当該終了の時点で所有している当社の秘密情報の全てを返却し又はこれを自らの責任において廃棄するものとします。
4. 当社は、警察署、検察庁、総務省若しくは金融庁等の行政機関、裁判所、国会、地方公共団体、又は弁護士若しくは公認会計士等が、強制力の有無を問わず法令上の手続に従って秘密情報に当たらないお客様に関する情報の開示を求めた場合には、法令及びガイドライン等に従い、合理的且つ必要最小限度と認められる範囲で、これを開示することがあります。

（個人情報・個人データの取扱）

## 第 19 条 2

当社がお客様から入手したお客様の個人情報及び個人データの取扱いについては、当社が定めるプライバシーポリシー

<https://www.argo-graph.co.jp/general/privacypolicy.html>

定めるところによるものとします。

（本サービス利用契約の締結前に締結された機密保持契約等の扱い）

## 第 19 条 3

本サービス利用契約の締結前に、本サービス利用契約の締結の交渉の目的のためにお客様と当社との間で秘密情報の取り扱いに関する契約がある場合には、当該契約は本サービス

利用契約の締結をもって効力を失うものとし、以後は約款の規定が適用されるものとし  
ます。

## 第 7 章 契約期間

(契約期間・更新)

### 第 20 条

本サービス利用契約の契約期間（当初期間及び更新期間）は、本サービス利用契約に定め  
るとおりとし、当社又はお客様が、契約満了日の 30 日前までに、相手方に対し、書面  
による通知をもって更新を行わない旨の意思表示をしない限り、本サービス利用契約に定め  
る申込の更新期間（単位）に従って自動的に更新されるものとし、その後も同様としま  
す。

## 第 8 章 契約の終了

(当社による解除)

### 第 21 条

1. 当社は、お客様に次に掲げる事由があるときは、本サービス利用契約を直ちに解除す  
ることがあります。ただし、本項に基づく解除は、第 15 条 2 項に規定する違約金の  
支払の対象となります。
  - (1) サービス料金を支払期日後 30 日間経過してもなお支払わないとき
  - (2) サービス料金を支払期日までに支払わないことが 3 度あったとき
  - (3) サービス料金又は違約金の全部又は一部の弁済を拒絶する意思を明確に表示したとき
  - (4) サービス利用規程に違反したとき
  - (5) 当社からお客様に対し応答の依頼をしたにもかかわらず、相当期間経過後もお客様か  
ら応答がないとき
  - (6) お客様の存在又はお客様の連絡先が不明であるなど所在を確認できないとき
  - (7) 支払停止又は支払不能となったとき

- (8) 公租公課の滞納処分を受けたとき
  - (9) 解散、減資又は事業の全部若しくは重要な一部の譲渡等の決議をしたとき
  - (10) 破産、会社更生、特別清算、民事再生手続き等の申し立ての対象となったとき
  - (11) 信用状態に重大な不安が生じたとき
  - (12) 第 5 条第 2 項各号の事由に該当したとき
  - (13) 上記各号のほか、約款の何れかの条項に違反し、当該違反の是正を求める書面による通知を受領した後 15 日以内に当該違反を是正しないとき
2. 当社は、お客様が次の各号に該当すると当社が判断した場合、何らの通知及び催告なしに本サービス利用契約を解除することができるものとします。
- (1) 当事者、当事者の特別利害関係者（役員（役員持株会を含みます。）、その配偶者及び二親等内の血族、これらの者により議決権の過半数が所有されている会社並びに関係会社及びその役員をいう。以下同じ）、当事者の重要な使用人、主要な株主若しくは取引先等が反社会的勢力（暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団及びこれらに準じるものをいう。以下同じ）であることが判明したとき、又は当事者、その特別利害関係者、その重要な使用人、主要な株主若しくは取引先等と反社会的勢力との関与が明らかになったとき。
  - (2) 自ら又は第三者を利用して、当社に対して次の各号のいずれかの行為を行った場合
    - ① 違法な又は相当性を欠く不当な要求
    - ② 有形力の行使に限定しない示威行為などを含む暴力行為
    - ③ 情報誌の購読など執拗に取引を強要する行為
    - ④ 被害者団体など属性の偽装による当社への要求行為
    - ⑤ その他「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」で禁止されている行為
  - (3) 当社に対して、自身が反社会的勢力である、又は関係者である旨を伝えるなどした場合
3. 当社は、前項の規定によるほか、本サービス利用契約に期限の定めのない場合に限り、90 日前までに書面によりお客様に通知することにより、本サービス利用契約を解除することができます。
4. 第 1 項及び第 2 項による本サービス利用契約の解除は、第 12 条 2 項に規定する違約金の支払の対象となります。

(お客様による解除)

## 第 22 条

お客様は、本サービス利用契約を解除しようとするときは、サービス仕様書に別異の定めのない限り、解除しようとする日の 30 日前までに、書面によりその旨を当社に通知するものとします。ただし、本条に基づく解除は、第 12 条 2 項に規定する違約金の支払の対象となります。

(お客様装置の撤去等)

## 第 23 条

1. お客様は、本サービス利用契約が終了する場合には、本サービス利用契約の終了時までに、お客様の責任と費用のもと、テクノセンター内に設置したお客様装置を撤去し、テクノセンターを原状に復帰させるものとします。
2. 前項に定める撤去及び原状復帰に当たっては、お客様は、その手配等について当社に事前に通知するものとします。
3. 当社は、本サービス利用契約の終了日以降もお客様装置がテクノセンター内に残存する場合には、お客様が現実にお客様装置を撤去又は原状復帰した日まで、お客様がテクノセンターを利用したとみなして、お客様に対してその期間に対応するサービス料金相当額の 2 倍の額を請求することができます。ただし、この場合、当社は第 24 条に定める権利を留保します。

(当社によるお客様装置の撤去等)

## 第 24 条

1. 当社は、お客様が、前条に定める指定日までにお客様装置の撤去及びテクノセンターの原状復帰を行わなかったとき、又はこれらが不完全であったときは、何らの制限なしにお客様装置を所定の場所から移動させ、保管し、処分し、又はテクノセンターの原状復帰をすることができるものとします。
2. 前項の場合、当社は、移動、保管、処分（記憶装置に記録されたデータの消去又は破壊に要する費用も含みますがこれに限られません）及びテクノセンターの原状復帰に要した費用のすべてをお客様に請求することができます。お客様装置の処分により当社が対価を得た場合には、当社はその対価をお客様の当社に対するいかなる債務にも充当することができます。

3. 当社は、本条の規定によるお客様装置の移動、保管又は処分に関して発生したお客様の損害については、責任を負いません。

(条文の存続)

#### 第 25 条

本サービス利用契約の終了後も、本条に加え、第 11 条（支払遅延）、第 12 条（最低利用期間及び違約金）、第 14 条（お客様の立入り及び利用）、第 15 条（テクノセンターの安全保持）、第 16 条（お客様装置の設置、撤去）、第 17 条（当社の賠償責任）、第 18 条（第三者の請求に対する措置）、第 19 条（引き継情報その他の扱い）、第 19 条の 2（個人情報・故人データの取扱）、第 23 条（お客様装置の撤去等）、第 24 条（当社によるお客様装置の撤去等）及び第 31 条（誠実協議及び合意管轄）の条文の効力はその後も存続するものとします。

#### 第 9 章 雑則

(非常時における重要通信の優先)

#### 第 26 条

1. 当社は、天災地変、大量通信等及び感染症の蔓延等の不可抗力その他の非常事態が発生し、若しくは発生する虞があるときは、災害の予防若しくは救援、交通、通信若しくは電力の供給の確保、秩序の維持のために必要な事項を内容とする通信及び公共の利益のために緊急を要する事項を内容とする通信を優先的に取り扱うため、本サービスの提供を制限し、又はこれを停止する措置を取ることがあります。
2. 前項に定めた事由が生じたことにより、本サービス利用契約の目的を達成することができないときは、お客様は本サービス利用契約を解除することができます。この場合、当該解除はお客様の通知が当社に到着した日に効力を発するものとします。

(不可抗力)

## 第 27 条

何れの当事者も、天災地変、大量通信等及び感染症の蔓延その他当事者の責めに帰すことのできない事由による本サービス利用契約上の債務不履行については、何らの責任も負わないものとします。ただし、当該当事者は、(i) 相手方に対して、当該事由を直ちに通知し、(ii) 当該債務を速やかに履行するために、商業的に合理的な努力を尽くすものとします。

1. 前項の事由によりテクノセンター又はお客様装置の全部若しくは一部が損害を受けたことにより、本サービス利用契約に基づいた利用が不可能となり、かつその復旧が著しく困難な場合、又は天災地変、大量通信等その他当事者の責めに帰すことのできない事由が解消しない場合、若しくはそれらの事由の再発の可能性が高いと当社が判断した場合には、何れの当事者も、相手方に書面で通知することにより、本サービス利用契約を解除することができるものとします。
2. 前 2 項のほか、当社は、天災地変、大量通信等その他当社の責めに帰さない事由により本サービスの提供を継続できなくなったとき、又は当社及び他のお客様の本サービスの提供・利用に支障若しくは影響があるときは、お客様に対し現実に可能な限りの通知を行った上で、本サービスの提供を停止することがあります。この場合、当社はお客様に与える混乱を最小限に抑えるよう合理的な努力を払うものとします。
3. 当社は、前項の本サービスの提供停止事由が止んだ、若しくは解消したとき、又はそれらの事由が再発する可能性が低いと当社が判断したときは、本サービスの提供の停止を解除し、本サービスの提供を再開するものとします。

(マーケティング)

## 第 28 条

1. 当社は、お客様の承諾を得て、当社のホームページ、印刷物その他マーケティング資料に、お客様の名称、お客様が利用している当社のサービスの名称その他の情報を記載することがあります。この場合、当社は、お客様のガイドラインその他の規則に従います。
2. お客様は、当社の書面による承認が得られた場合に限り、お客様のマーケティング資料又はウェブサイト、本サービスを利用している旨、当社の商号、ロゴその他の当社の商標又はサービスマークを表示することができるものとします。この場合、お客様は、当社の商標ガイドラインその他当社がお客様に提示する規則を遵守するものとします。当社の商号、ロゴその他の当社の商標又はサービスマークに係る権利は、当社のみ帰属します。

(通知方法)

第 29 条

1. 約款に基づき当社がお客様に対して行なう通知その他の連絡は、当社ホームページによる掲示、電子メール、書面等の方式のうち、適切かつ合理的な方式でこれを行いません。
2. 前項の通知その他の連絡は、お客様の届けに従って行います。お客様の届け出た連絡先が事実とは異なるために通知その他の連絡がお客様に到達しなかったときは、その通知等が通常到達すべき時にお客様に到達したものとみなします。
3. 通知その他の連絡を電子メールにより行った場合は、当社がお客様の届け出た連絡先のアドレスに電子メールを発信した時点で到達したものとみなし、ホームページへの掲載により行った場合は、お客様がホームページを閲覧することが可能となった時点で到達したものとみなします。

(担当者の選任)

第 29 条 2

1. お客様は、本サービスの利用に関して、契約担当者及び技術担当者等を選任し、当社所定の手続により必要事項を登録するものとします。
2. お客様は、契約担当者及び技術担当者等にお客様の約款に関する権限を委任したものとし、本サービス利用契約の申込、変更、更新拒絶及び解除、サービス料金の請求、技術情報の連絡並びに前条の通知その他の連絡等については、当該担当者を通じて行うことができます。
3. お客様は、契約担当者及び技術担当者等に変更が生じた場合、当社所定の手続によりその旨を当社に通知するものとします。

(保険)

第 30 条

1. 当社は、本サービス利用契約の締結に関し、お客様に対して、お客様を保険契約者とし、当社を保険金の受取人とした本サービス利用契約の有効期間中有効な保険を契約するよう求めることがあります。
2. 前項に従ってお客様が保険契約を付保した場合、当社は、お客様に対し、当該保険保険証（又は写し）又はお客様が保険料を納付していることを示す領収書（又は写し）を交付するよう求める場合があります。

(誠実協議及び合意管轄)

第 31 条

1. 約款に定めのない事項又は約款の解釈に疑義が生じた事項については、お客様と当社との間で、信義誠実の原則に基づいて協議の上解決するものとします。
2. 本サービス利用契約上の紛争については、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。

附則

第 1 条

この約款（ver1.0）は、2026 年 4 月 1 日から実施します。

第 2 条

この約款（ver1.1）は、2026 年 7 月 3 日に一部修正し、施行されます。

本約款には次の文書が添付されています。

文書 A サービス利用規程

文書 B サービスレベル規程

## 文書 A サービス利用規程

### (目的)

#### 第 1 条

本規程は、お客様が当社のサービスを利用するに当たり、その利用規則を定めたものです。本規程で用いられる語は、特に断りのない限り、約款と同一の意義を有するものとします。

### (定義)

#### 第 2 条

本規程で使用する下表に規定の用語は当該用語の定義に定める通りの意味を有します。ただし、約款に定義されている用語は、特に断りのない限り、本規程においても同一の意義を有するものとします。

|   | 用語      | 定義  |
|---|---------|---|
| 1 | 禁止行為    | 本規程第3条1項各号に定められる行為                            |
| 2 | エンドユーザー | お客様のお取引先(お客様のお取引先と取引のある第三者は「お取引先」に含まれるものとします) |

### (禁止行為)

#### 第 3 条

1. 当社は、次の各号に定める行為を禁止行為と定め、お客様は、本サービスを利用して次の各号の禁止行為を行わないものとします。
  - (1) 10 箇所以上のユーズネットその他のニュースグループ、フォーラム、リストサーブ、その他同様のグループやリストに実質的同じ内容のメッセージを掲示し、又は送信する行為
  - (2) 社会通念上、ネットワーク・システムに対するきわめて不適切な行為と考えられている行為（例として、DoS (Denial of Service) アタック、不正なコードの実行、ウェ

ブページの損壊や書き換え、ポートの無差別スキミング、不正侵入、ウイルスの感染行為など)

- (3) 社会通念上きわめて不適切であるとみなされるメッセージ、記事、その他のコンテンツをリストに対し掲示し、又は送信する行為
- (4) 第三者から大量通信等を受ける可能性が高いコンテンツを提供する全ての行為
- (5) 大量通信等を受けて回避措置を取らず、又は当社及び他のお客様の本サービスの提供・利用に支障若しくは影響が出る状況を放置する行為
- (6) 受取人から要請されていないあらゆる形態の営業目的のメッセージを送信し、又は通信する行為
- (7) 当社、当社のサービス又は当社の他のお客様に関連するインターネット・ネットワークの情報を不正に改ざんし、又は消去する行為
- (8) 当社、当社の他のお客様、又はエンドユーザーに関する識別情報や連絡先情報を不正に入手することを目的とした行為、又はこれらの者へのなりすましを意図した行為
- (9) インターネット・ネットワーク、又は当社若しくは第三者のネットワーク・システムの健全性又は安全性を脅かす行為
- (10) 本サービスの対価の支払を不正に免れるような方法で本サービスを利用しようとする行為
- (11) 当社の他のお客様のサービス利用の質を低下させたり、又はこれに支障を来したり、若しくはさせる行為
- (12) 秘密保持契約義務に違反する行為
- (13) 当社、当社の他のお客様又は第三者の財産若しくは機器を無許可で使用し、若しくは悪用する行為、又はそれらの財産若しくは機器の使用を妨害する行為
- (14) 詐欺、児童売買春、預貯金口座及び携帯電話の違法な売買等の犯罪に結びつく、又は結びつく虞の高い行為
- (15) わいせつ、児童ポルノ又は児童虐待に相当する画像、映像、音声若しくは文書等を送信若しくは表示する行為、若しくはこれらを収録した媒体を販売する行為、又はその送信、表示、販売を想起させる広告を表示又は送信する行為
- (16) 薬物犯罪、規制薬物、指定薬物、広告禁止告示品（指定薬物等である疑いがある物として告示により広告等を広域的に禁止された物品）若しくはこれらを含むいわゆる危険ドラッグ濫用に結びつく、若しくは結びつく虞の高い行為、未承認若しくは使用期限切れの医薬品等の広告を行う行為、又はインターネット・ネットワーク上で販売等が禁止されている医薬品を販売等する行為
- (17) 無限連鎖講（ネズミ講）を開設し、又はこれを勧誘する行為

- (18) 違法な賭博・ギャンブルを行わせ、又は違法な賭博・ギャンブルへの参加を勧誘する行為
- (19) 違法行為（けん銃等の譲渡、鉄砲・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）を請負し、仲介し、又は誘引（他人に依頼することを含みます。）する行為
- (20) 人の殺害現場の画像等の残虐な情報、動物を殺傷・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不特定多数の者に対して送信する行為
- (21) 人を自殺に誘引若しくは勧誘する行為、又は第三者に危害の及ぶ虞の高い自殺の手段等を紹介するなどの行為
- (22) 当社又は第三者の特許権、著作権、商標権その他知的財産権を侵害する行為、又は侵害する虞のある行為
- (23) 当社又は第三者の財産（前号の知的財産権を除きます。）、プライバシー若しくは肖像権を侵害する行為、又は侵害する虞のある行為
- (24) 他者を不当に差別、誹謗中傷若しくは侮辱し、他者へのそれら不当な差別等を助長し、又はその名誉若しくは信用を毀損する行為
- (25) 販売又は頒布する目的で広告規制の対象となる希少野生動植物種の個体等の広告を行う行為
- (26) 貸金業を営む登録を受けないで、金銭の貸付の広告を行う行為
- (27) 犯罪や違法行為に結びつく、又はその虞の高い情報や、他者を不当に誹謗中傷若しくは侮辱したり、プライバシーを侵害したりする情報を、不特定の者をして掲載等させることを助長する行為
- (28) インターネット・ネットワークを使用して、第三者のパスワードを不正に取得し、利用し、又はこれを第三者に利用させる行為
- (29) 法令若しくは公序良俗に違反し、又は当社若しくは第三者に迷惑若しくは不利益を及ぼす行為
- (30) 上記各号のほか、本サービス、インターネット・ネットワーク、又はテクノセンターに関連して、違法行為若しくは犯罪行為を行い、又は第三者にこれを教唆し若しくは幫助する行為
- (31) その他、日本国の法令等に違反する行為
- (32) インターネット・ネットワーク又は当社のサービスを經由した上で、第三者のサービスを利用して行う上記（1）から（31）までの行為
- (33) 上記各号に定めるほか、お客様が不特定の者によって受信されることを目的としてインターネット・ネットワークを使用する場合においてこれにより第三者の権利が侵害され、又はその蓋然性が高いと当社が判断する行為

2. 当社は、エンドユーザーの禁止行為、又は第三者がお客様若しくはエンドユーザーのために行った禁止行為も、お客様の禁止行為とみなします。ただし、お客様においてこれらを防止することがきわめて困難であると当社が認める場合には、この限りでないものとしします。

(禁止行為に対する措置)

#### 第 4 条

1. 当社は、お客様に禁止行為があると認めた場合には、いつでも、お客様への本サービスの提供を停止、制限し、又は本サービス利用契約を解除することができます。
2. 当社は、当社又はお客様のネットワーク・システムを保護するため、禁止行為に密接に関連する通信を行う（その蓋然性の高い場合を含む）IP アドレスに関連する全ての通信を拒否することがあります。
3. 当社は、お客様が禁止行為又は本規程に違反する行為をした場合には、これらを防止するための技術的措置を行うことができます。この場合、当社は、禁止行為又は本規程に違反する行為をしたお客様に対して、同措置に関連して生じた諸費用を請求することができます。
4. 当社は、お客様に禁止行為があると認めた場合において、その禁止行為に関して第三者からお客様の情報の開示を求められた場合には、法令及びその他のガイドラインに従い、お客様に照会の上、当社が相当と認める範囲でお客様の情報の開示を行うことがあります。当社は、お客様に上記照会を通知してから 7 日以内にお客様からその可否について回答を得られない場合には、お客様から開示について承諾を得られなかったものとみなします。
5. 本条の規定は、当社がお客様に対して損害賠償を請求する場合の制限又は予約を定めるものではありません。

(パスワード保護)

#### 第 5 条

1. お客様は、パスワードを適切に保管及び管理しなければなりません。お客様は、お客様のパスワードを使用してなされたすべてのアクセスについて、すべての責任を負うものとしします。
2. インターネット・ネットワーク又は当社若しくはお客様のネットワーク・システムが不正な手段により取得されたパスワードの利用等により侵害された場合、当社は、独

自の判断により、合理的な範囲内で、当該侵害をなした者のアクセスを禁止することができることとします。

(入館規則の遵守)

第 6 条

1. お客様は、テクノセンターへの入館が予定される者について、その身分を証明する書類その他所定の書類を添えて、あらかじめ所定の方式にて当社に申請することとします。この場合、お客様の委託業者及びお客様がサービスを提供している者を含むものとします。
2. 前項の申請について、当社はその内容を審査し、入館を拒絶する事情がないかぎり、その者を顧客登録票に記載します。
3. テクノセンターへの入館は、顧客登録票に記載された者に限ります。
4. 顧客登録票の記載に変更が生じる場合には、お客様は前 3 項の規定に準じて、これを当社へ申請することとします。
5. お客様は、顧客登録票に記載された者以外の者を、テクノセンターへ立ち入らせたり、同行させたりすることはできません。
6. お客様は、顧客登録票に記載された者の行為のすべてについて、その責任を負います。
7. テクノセンターへの立ち入りは、当社が承認した区域に限られます。ただし、当社が別途承認した場合はこの限りではありません。
8. 前 7 項のほか、テクノセンターへの入館に際しては、ご利用の手引き及其他規則が適用されることとします。

(利用規則の遵守)

第 7 条

1. お客様は、テクノセンターの利用に際して、本規程のほか、ご利用の手引き及其他規則が適用されることし、これらに定められた一切の保安・安全措施に従うこととします。
2. お客様は、次の各号に定める物をテクノセンターに持ち込まないものとします。
  - (1) 飲食物（但し、エントランスホール及び職員の指示した場所は除く）
  - (2) タバコ、ライター等の喫煙具

- (3) 爆発物又は武器
  - (4) 有毒ガス又は大量の希ガス若しくは二酸化炭素等の危険物質を発する物質
  - (5) アルコール、所持が違法とされている薬品類又は酩酊をもたらす恐れのある物質
  - (6) コンピュータや通信機器に妨害を与えるおそれのある電磁気機器
  - (7) 放射性物質
  - (8) ストレージ装置を除く一切の写真又は記録装置（但し、セキュリティシールを貼付した携帯は除く）
  - (9) その他上記各号に類するものでテクノセンターの安全管理上問題のある物
3. テクノセンターの利用に際しては、ゴミや不要品、紙製品その他の可燃物を放置せず、整理整頓を保つものとします。

（ネットワーク・システムの表示等）

#### 第 8 条

1. お客様は、お客様のネットワーク・システムを構成するそれぞれの機器に、お客様名（又は当社に書面で届け出られた略号）及びこれらを識別する記号をラベルで表示しなければなりません。
2. お客様は、お客様のネットワーク・システムを構成するそれぞれの機器に、その接続先をラベルで表示しなければなりません。
3. お客様は、お客様のネットワーク・システムを構成する機器に接続するケーブル等の先端と末端に、お客様名（又は当社に書面で届け出られた略号）及びこれらを識別する記号をラベルで表示しなければなりません。
4. お客様は、ネットワーク・システムを構成するに際しては、それぞれの機器について、電源コンセント規格、電力消費量、設置の際の間隔等が、メーカーの仕様及び指示に準拠して設置され、常にこれに従って作動するように設定することとします。

（本規程の変更）

#### 第 9 条

当社は、本規程を変更することがあります。本規程を変更する場合は、約款の変更に関する手続きに準ずるものとします。

## 文書 B サービスレベル規程

### 第 1 章 定義等

#### (サービス仕様の定義)

#### 第 1 条

1. 当社は、お客様の申込みに従い、それぞれのサービスのサービス仕様書に従って、本サービスを提供します。
2. 当社は、個別のお客様に対して、サービス範囲記述書を定めることがあります。この場合は、サービス仕様書及びサービス範囲記述書のとおり、本サービスを提供します。

#### (定義)

#### 第 2 条

本規程で使用する下記の用語はそれぞれ下記の通りの意味を有し、特に断りのない限り、約款と同一の意義を有するものとします。

|   | 用 語       | 用語の意味  |
|---|-----------|--|
| 1 | サービス仕様書   | お客様一般に対して、本サービスの規格及び技術上、運用上の提供条件を定めたもの                             |
| 2 | サービス範囲記述書 | 個別のお客様に対し、サービス仕様書に基づいて、本サービスに関する詳細仕様、成果物、提供体制、料金の明細及びその変更手順等を定めたもの |
| 3 | メンテナンス    | 本サービスの提供を維持、追加、保守するために必要なすべての作業                                    |

## 第 2 章 本サービスの提供条件

(サービス仕様書の交付)

### 第 3 条

当社は、いつでも、お客様の求めにより、本サービスに該当するサービス仕様書（サービス範囲記述書を定めた場合はこれも含みます、以下同様とします）を交付します。

(サービス仕様書の変更)

### 第 4 条

1. サービス仕様書は、これを予告なく変更することがあります。この場合、本サービスの提供は、変更後のサービス仕様書によります。
2. 前項にかかわらず、当社は、本サービスを廃止するとき、又は本サービスの要素についてそのレベルを引き下げるとき等、本サービスの変更がお客様に対して不利益（ただし、軽微なものを除きます）を生じさせると判断したときには、約款第 2 条の手続に従うこととします。ただし、上記不利益の発生の判断に際しては、当社は、サービス料金等の変更や代替措置の追加など総合的な事情を加味して、これを行うことができます。

(サービス仕様書の効力)

### 第 5 条

1. サービス仕様書は、約款及び本規程に従います。サービス仕様書の規定が約款若しくは本規程と異なる場合又は相反する場合には、約款及び本規程がサービス仕様書に優先するものとします。
2. サービス仕様書は、本サービスの品質を保証致します。

(個別仕様のサービスの提供)

#### 第 6 条

1. お客様は、当社に対し、当社所定の方法により、本サービスに関する仕様の変更を申し込むことができます。ただし、申込みは、本サービスの提供の開始前に限ります。
2. 当社は前項の申込みに対して、経済的、技術的その他の検証を行った上で、その受諾の可否を決定します。この場合、当社は、提供時期の限定やサービス料金の変更などを行う権利を留保します。
3. 前 2 項に従って個別のサービスを提供する場合、その提供の条件は個別規程として定めることとします。

(メンテナンスの実施)

#### 第 7 条

当社は、当社のインターネット・ネットワーク及びネットワーク・システムに対して、メンテナンスを行うことがあります。メンテナンスを行う場合には、当社が適切と考える方法により、事前にお客様にこれを通知します。ただし、緊急の場合に行うメンテナンスについては、この限りではありません。

(第三者への委任又は外部委託)

#### 第 8 条

1. 当社は、本サービスの提供に当り、第三者に対して当社の業務を委任又は外部委託することがあります。
2. 前項の場合、当社は、委任又は委託先の第三者を適切に管理するものとし、当該第三者の行為によりお客様に損害が発生した場合は、約款に定める条件に従う限り、当社の負担と責任においてこれを解決するものとしします。

(本サービスの一時的な中断及び提供停止)

#### 第 8 条 2

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、お客様への事前の通知又はお客様の承諾を要することなく、本サービスの提供を中断又は停止することがあります。
  - (1) 定期的なメンテナンス作業を行う場合。

- (2) 本サービス用設備等の故障により保守を行う場合。
  - (3) 運用上又は技術上の必要がある場合。
  - (4) 天災地変、大量通信等その他の不可抗力により本サービスを提供できない場合、又は当社及び他のお客様の本サービスの提供・利用に支障若しくは影響がある場合。
  - (5) 法令上の規定に基づく場合。
2. 当社は、前項各号に定める事由のいずれかにより本サービスを提供できなかった場合にお客様等が被った損害について、その責任を負わないものとします。
  3. 当社が、第 1 項の規定に従って本サービスの提供を中断又は停止した場合であっても、お客様はサービス料金の支払義務を免れないものとします。
  4. 当社は、第 1 項各号に規定の本サービスの提供中断又は停止事由が止んだ、若しくは解消したとき、又はそれらの事由が再発する可能性が低いと当社が判断したときは、本サービスの提供中断又は停止を解除し、本サービスの提供を再開するものとします。

(本規程の変更)

## 第 9 条

当社は本規程を変更することがあります。本規程を変更する場合は、当社約款の変更に関する手続きに準ずるものとします。ただし、軽微なものについては、この限りではありません。

## 第 3 章 本サービスの品質

(品質目標及び品質保証)

## 第 10 条

1. 当社は本サービスの品質に関し、本規程及びサービス仕様書に定めるとおり目標を定め又は保証します。
2. 品質目標は、当社のサービス提供の目標を定めたもので、これに満たない場合でもお客様に対して何らの補償をするものではありません。

3. 品質保証は、当社のサービスの品質の達成を保証するもので、もしこれに満たない場合には、当社はおお客様に対して、本規程に定めるとおり、サービス料金の減額をいたします。
4. 品質目標及び品質保証は、これに満たない場合に当然に当社の過失が推定されるものではありません。

(サービス仕様書への記載)

#### 第 11 条

当社は、本規程に従って品質保証を行うサービスについて、サービス仕様書又は個別規程にその旨及び内容を記載します。サービス仕様書又は個別規程に記載のない場合には、品質保証を行うことはありません。

(品質目標及び品質保証に関する用語の定義)

#### 第 12 条

サービス仕様書における用語の意義は、各サービス仕様書に特別の定めのない限り、本条に定めるところによります。

|          |   |
|----------|---|
| 可用性      | 次の計算式により得られる数値<br>(1年間の総分数 - 平均障害復旧時間) / 1年間の総分数  |
| 障害通知時間   | 当社が障害を検知した時刻から障害連絡時刻までの時間   |
| 障害発生時刻   | お客様が当社サービスデスクへ障害について連絡をした時刻及び当社が障害を検知した時刻のうち、どちらか早い時刻                                       |
| 障害復旧時間   | 障害発生時刻から当社が最初にお客様へ復旧報告をした時刻までの継続時間であって、障害発生毎に計算されるもの  |
| 障害連絡時刻   | 当社が障害を検知して最初にお客様に障害を連絡した時刻  |
| トラブルチケット | お客様から障害連絡があった場合又は当社サービスデスクで障害を検知した場合に発行され、その番号により、復旧経過を確認するための問い合わせを整理し、又は減額の申請を管理するための識別符号 |
| パケットロス   | インターネット・ネットワーク内のルータのバッファから溢れた IP パケット   |
| 平均障害復旧時間 | 年間あたりの平均の障害復旧時間   |

## 第 4 章 故障又は障害の覚知及び減額申請

(故障又は障害の覚知)

### 第 13 条

1. 当社は、お客様のご連絡又は当社独自の調査により、品質保証に係る事由を覚知した場合は、トラブルチケットを発行し、お客様に対して当該チケット番号を連絡します。
2. お客様の当社へのご連絡の方法は、当社所定の手続によります。

(減額申請)

### 第 14 条

1. お客様は減額申請を希望する場合には、当該チケット番号に基づいて当社所定の申請書に必要事項を記入の上、これを当社に対して提出することとします。
2. 当社は、前項の申請内容を確認し、これを受理した場合には原則として翌月分のお客様に対する請求の際に減額を実施いたします。ただし、障害発生の時期や契約状況によっては翌月以降に実施される場合もあります。
3. 減額申請の提出期限はその事由が発生した日から 14 日以内に行うこととします。
4. 当社は、お客様から当社所定の減額申請書の提出を受けない限りは、減額を行うことはありません。

(当社の対応義務)

### 第 15 条

当社は、故障又は障害のうち、トラブルチケットを発行したものに限ってこれを苦情と認識し、お客様に対応する義務を負うものとします。