

## Smart Engagement 利用規約

### 第1条 (規約の適用)

1. 株式会社 USEN (以下、「当社」といいます。)は、「Smart Engagement 利用規約」(以下、「本規約」といいます。)を定め、「Smart Engagement」(以下、「本サービス」といいます。)を提供します。
2. 本規約は、本サービスの利用に関するお客様(第2条で定義します。)と当社との権利義務関係の設定を目的とし、お客様と当社との間の本サービスの利用にかかわる一切の關係に適用されます。お客様は、本規約の全文を確認し、そのすべての適用に同意のうえで、本サービスを利用するものとします。当社は、お客様が本規約の全文を確認し、そのすべての適用に同意したことを前提に、本サービスを提供します。
3. 本規約の他、本サービスの利用上、当社が別途定めるご利用条件、個別規定または通知等(以下、総称して「個別規定」といいます。)もお客様に適用されるものとし、個別規定に定める事項が本規約に抵触する場合には、個別規定の定めが本規約に優先して適用されるものとします。

### 第2条 (用語の定義)

1. 本サービスとは、当社が提供する次の各号に掲げるサービスの総称をいいます。本サービスの提供地域は、日本国内に限ります。
  - (1) Smart Engagement クラウドサービス：次の各機能を有するエンゲージメントサーベイシステム(以下、「本システム」といいます。)を提供するサービス
    - ①サーベイ配信機能：従業員へのサーベイ(意識調査のためのアンケートをいいます。)配信設定および管理機能
    - ②サーベイ回答機能：従業員がサーベイに回答しコメントすることでサーベイ配信者等とコミュニケーションできる機能
    - ③サーベイ分析機能：従業員のサーベイ回答結果の分析機能
  - (2) サポートサービス：本システムの運用支援・技術サポートサービス
  - (3) 前各号に付随・関連するサービス
2. 利用希望者とは、本サービスの利用を希望する個人または法人をいいます。
3. 利用契約とは、利用希望者と当社間で締結される、本規約を内容とする本サービスの利用に関する契約をいいます。
4. お客様とは、当社と利用契約を締結している者をいいます。
5. 従業員とは、お客様の従業員であって、サーベイ配信等の対象となる者をいいます。
6. アカウント等とは、本システムにアクセスする際にお客様または従業員を識別するための ID、パスワードをいいます。
7. 本アプリとは、当社が提供する、従業員がサーベイの受信および回答を行うためのスマートフォン向けアプリをいいます。
8. 本サーベイサイトとは、当社が提供する、サーベイ配信機能、分析機能その他お客様向け機能を提供し、または従業員がサーベイの受信および回答を行うためのウェブサイトです。

### 第3条 (契約の成立および有効期間)

1. 利用希望者は、本規約の内容に同意した上で、当社所

定の申込書(以下、「申込書」といいます。)に必要事項を記載し、当社または当社の指定する者(以下、「代理店」といいます。)に提出することにより、本サービスの利用申込を行うものとします。

2. 利用契約は、前項の利用申込を当社が承諾したときに、申込書に記載されたお申込み日をもって成立するものとします。
3. 当社は、お客様が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合には、第1項の利用申込を承諾しないことがあります。この場合には、当社は、その利用希望者にその旨を連絡します。なお、当社は、承諾しない理由を説明する義務を負いません。
  - (1) 利用希望者が記載した申込書の記載内容に虚偽の事実が存在するとき。
  - (2) 利用希望者が本サービスまたは当社の提供する他のサービスの料金等の支払を現に怠り、または怠るおそれがあると当社が判断したとき。
  - (3) 利用希望者が過去に当社の他のサービスの取り消し処分等を受けたことがあるとき。
  - (4) 利用希望者に本サービスを提供することが、技術上著しく困難なとき。
  - (5) 当社と競合する事業を行う利用希望者が本サービスの利用申込を行ったと当社が判断したとき。
  - (6) 利用希望者が本規約に違反し、またはそのおそれがあると当社が判断したとき。
  - (7) 前各号に掲げる場合のほか、当社の業務の遂行上支障があるときまたはそのおそれがあると当社が判断したとき。

### 第4条 (届出事項)

1. 利用希望者は、本サービスの利用申込の際、当社所定の届出事項を申込書に記載する方法で当社へ届け出るものとします。
2. 利用希望者およびお客様は、前項の届出事項にその後変更が生じた場合には、遅滞なく変更後の内容を当社に書面にて届け出るものとします。なお、お客様が当該届出を怠ったことによりお客様に何らかの損害が生じたとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。

### 第5条 (有効期間)

利用契約の有効期間は、成立日から2年間とします。ただし、期間満了1箇月前までにお客様と当社のお互いから利用契約を更新しない旨の書面による通知がなされないときは、さらに2年間延長するものとし、以後も同様とします。

### 第6条 (本サービスの提供)

1. 当社は、本サービスの使用設定を完了後、お客様が本システムの利用が可能となったときより、本サービスの提供を行います。
2. 当社は、本サービスにおいて、別紙「「Smart Engagement」クラウドサービスに関するSLA(サービス品質レベルについて)」に定めるサービスレベルを維持するよう、努めるものとします。
3. お客様は、当社が別途定める仕様に従い、インターネット接続環境、コンピュータその他機器及びそれらの設置場所その他のお客様が本サービスを利用するうえで必要となる利用環境を、自らの費用と責任で調達、保持および管理するものとします。
4. お客様が、本システムの機能の追加または一部変更を希望し、本システムの追加開発または改修が必要となる場合には、お客様と当社間で別途契約を締

結し、その条件について合意するものとします。

#### 第7条 (サポートサービス)

1. 当社は、利用契約の成立後、本システムがお客様において円滑に利用されるようサポートサービスの提供を行います。
2. サポートサービスの具体的内容は、別紙「Smart Engagement」に関するお客様サポート・運用保守サービスについて」に記載のとおりとします。

#### 第8条 (バックアップ)

お客様は、サーベイの回答、コメントおよびその分析結果その他お客様が本サービスを利用して取得または作成した情報またはデータ（以下、「データ等」といいます。）について、自らの責任でバックアップを行うものとし、当社は別途個別の定めによりバックアップに関するサービスを提供する場合を除いて、当該データ等の保管、保存、バックアップ等をする責任を負わないものとします。

#### 第9条 (委託)

当社は、本サービスに関する業務の全部または一部を第三者に委託することができるものとします。当社は、お客様または従業員の個人情報または機密情報の取扱いを委託する場合には、委託先との間でその取扱いに関する契約を締結し、適切に監督するものとし、委託先の行為につき連帯してその責任を負うものとします。

#### 第10条 (従業員の管理)

1. お客様は、本サービスを従業員に利用させるときは、従業員に対し、本アプリまたは本サーベイサイトの利用上の注意その他本規約の内容を周知徹底し、利用契約におけるお客様の義務と同水準の義務を遵守させるものとします。
2. 従業員による本規約の違反その他の本サービスの利用に関する利用者の作為、不作為及びその結果は、お客様自身によるものとみなし、お客様はそのすべての責任を負うものとします。

#### 第11条 (アカウント等の管理)

1. お客様は、アカウント等を第三者に利用させてはならないものとし、また従業員に対し、そのアカウント等を厳重に管理させ、第三者に利用させてはならないものとします。
2. お客様は、1つのアカウント等を複数の個人または法人で共有することはできないものとします。
3. アカウント等（当社がお客様に発行する管理権限付きのアカウント等に限りません。）の譲渡は、合併、会社分割または事業譲渡に伴う利用契約の契約上の地位の移転を当社が承諾した場合に限り行うことができるものとします。この場合には、お客様が本サービスの利用を完全に中止し、本サービスにアクセス不可能となった後に、当社はその譲渡先に対し提供を開始するものとします。
4. お客様は、自己のアカウント等の使用および管理について一切の責任を負うものとし、盗難・紛失・不正使用・他人による無断使用等の場合を含め、お客様に責任があると否とを問わず、当社は、アカウント等の使用および管理から生じた一切の損害について何らの責任も負わないものとします。ただし、その損害が当社の故意または重大な過失により生じたものである場合はこの限りではありません。

5. お客様は、アカウント等の盗用または不正使用等によって当社に損害が生じた場合には、当社に対し、その損害（合理的な弁護士費用を含みます。）を賠償するものとします。

#### 第12条 (アカウント数の変更)

1. お客様は、アカウント数を変更するときは、当社に対し、当社所定の方法により申込むものとします。
2. 当社は、前項の申込みを承諾するときは、その旨を当社所定の方法によりお客様に通知します。
3. アカウント数の変更により利用料金が変わるときは、変更日の属する月から変更後のアカウント数による利用料金が適用されるものとします。

#### 第13条 (禁止事項)

お客様は本サービスの利用に関して、次に掲げる行為またはそのおそれのある行為を行わないものとします。

- (1) 本システムの全部または一部を複製、変更、翻案等する行為
- (2) 本システムにつき、リバース・エンジニアリング、逆コンパイルまたは逆アセンブルする行為
- (3) 本サービスの全部または一部を、有償無償問わず、当社の事前の承諾なしに第三者に貸与または使用させる行為
- (4) 虚偽、不完全、不正確な情報を本システムに登録または当社に届け出る行為
- (5) 当社または第三者の著作権その他の知的財産権その他の権利を侵害する行為
- (6) 本サービスの利用目的に反する行為または本規約に違反する行為
- (7) 本サービスを日本国外で利用する行為
- (8) 本システムまたは本サービスのネットワークに過度な負担をかける行為
- (9) 本サービスの運営を妨げる行為、犯罪行為その他の法令違反行為に結びつく行為または公序良俗に反する行為
- (10) 当社または第三者を誹謗中傷し、またはその名誉もしくは信用を毀損する行為
- (11) 当社または第三者の機密情報もしくは個人情報を、その他の第三者に不正に公表、開示、提供または漏洩する行為
- (12) 他のお客様の本サービスの利用を妨害する行為
- (13) お客様への本サービスの提供を継続することが不適切であると当社が判断するにいたる行為
- (14) 前各号に掲げる行為のほか、利用契約に違反する行為
- (15) 前各号に掲げる行為のほか、お客様へ本サービスの提供を継続することが不適切であると当社が判断する行為

#### 第14条 (最低利用期間)

1. 本サービスの利用開始日は、申込書に記載する利用開始日とし、本サービスの利用期間は、当該利用開始日から2年間（最低利用期間）が経過した日までとします。
2. 本サービスの利用開始日または利用終了日が月の途中であっても、当該月は1箇月の利用として利用料金を計算します。

#### 第15条 (お客様による利用契約の解除)

1. お客様は、利用契約の解除をしようとするときは、解除を希望する日の1箇月前までに当社所定の方法に

より申請するものとします。

2. お客様は、最低利用期間内に利用契約を解除したときは、最低利用期間の残期間分の利用料金を当社に支払うものとします。第16条または第27条の規定により当社が解除したときも、同様とします。

#### 第16条 (当社による利用契約の解除)

1. 当社は、第21条(利用制限)の規定により本サービスの全部または一部の提供を停止されたお客様が、その事実を解消しない場合には、何らの催告なく利用契約を解除できるものとします。
2. 当社は、次に掲げる場合には、何らの催告なく利用契約を解除できるものとします。
  - (1) お客様が手形・小切手の不渡り、事実上の支払不能もしくはこれに準ずる状態に陥り、または破産、民事再生手続開始等の申立を受け、または自ら申し立てた場合
  - (2) お客様が差押え、仮差押えもしくは競売の申立があったとき、または公租公課の滞納処分を受けた場合
  - (3) お客様が監督官庁から営業許可の取消、停止等の処分を受けた場合
  - (4) お客様が解散、減資、事業(営業)の全部または重要な一部の譲渡等の決議をした場合
  - (5) その他お客様の責めに帰すべき事由により、お客様と当社との間の信頼関係の維持が困難となった場合
3. お客様は、前二項に基づき利用契約を解除されたときは、当社に対して負担する金銭的債務について、当然に期限の利益を失うものとし、直ちに当社に弁済するものとします。
4. 当社は、第1項または第2項の解除をしたことによりお客様または第三者に生じた損害に対し、何らの責任も負わないものとします。
5. 当社が、第1項または第2項の解除をした場合であっても、損害賠償請求権を放棄するものではありません。

#### 第17条 (利用料金等の支払義務)

1. 本サービスの初期費用、利用料金その他費用(以下、「利用料金等」といいます。)は、別紙「料金表」に定めるとおりとします。
2. お客様は、利用料金を、利用開始日の属する月の翌月1日から本サービスの利用契約の終了日の属する月の末日まで支払うものとし、初期費用その他費用を、当社の請求に従い支払うものとします。
3. お客様は、別段の定めがある場合を除き、利用料金等およびこれにかかる消費税等を当社が定める支払期日までに、申込書に記載した支払方法により、当社または当社が指定する決済代行会社に対し支払うものとします。
4. 振込み送金の方法で支払う場合には、振込手数料は、お客様の負担とします。
5. クレジットカード決済の場合には、お客様は、決済代行会社に直接クレジットカード情報を提供し、当社はおお客様のクレジットカード情報を取得または保持しないものとします。
6. 当社は決済代行会社に対し、決済業務に必要な範囲でお客様情報(毎月の請求情報を含みます。)を開示することがあります。
7. お客様が支払期日から1箇月を経過しても利用料金等を支払わない場合には、当社は本サービスの提供を停止できるものとします。この場合には、当社は、

お客様による支払を確認できた後、本サービスの提供を再開します。

8. 本サービスの利用期間において、第20条(本サービスの提供の一時停止)に定める本サービスの停止もしくはその他の事由により本サービスを利用することができない状態が生じたときであっても、お客様は、利用料金等の支払を要します。
9. お客様は、申込書等に記載することにより、お客様以外の第三者を利用料金等の請求先に指定することができます。この場合には、当社は当該第三者(以下、「請求先」といいます。)に利用料金等の請求を行うものとします。ただし、請求先が支払期日までに利用料金等を支払わない場合には、お客様が当該利用料金等を支払う責任を負うものとします。なお、お客様は、請求先に、本規約のうち利用料金等の支払に関する各規定を誠実に遵守させるものとします。この場合には、当該規定における「お客様」を「請求先」と読み替えるものとします。
10. 当社は、本サービスを提供するために特別の支出をしたときは、お客様に対して利用料金等とは別に当該費用を請求できるものとします。この場合には、その支払条件には前各項の規定を準用します。なお、特別の支出が必要な場合には、当社はその旨事前にお客様に理由を示して通知した上で、当該支出についてお客様の承諾を得るものとします。

#### 第18条 (遅延損害金)

お客様は、第17条(利用料金等の支払義務)に定める利用料金等の支払を怠った場合には、支払期日の翌日から支払済みに至るまで、年14.6%の割合で当社に対し遅延損害金を支払うものとします。この場合における諸費用は、お客様の負担とします。

#### 第19条 (本サービスの変更)

1. 当社は、当社の判断により、お客様に対しあらかじめ通知をすることなく、いつでも本サービスの全部または一部を変更することができます。
2. 当社は、前項の変更により、変更前と同等の機能およびサービス内容が維持されることを保証しません。

#### 第20条 (本サービスの提供の一時停止)

当社は、次に掲げる事由があると判断した場合には、お客様へ事前に通知の上、本サービスの内容を変更し、または本サービスの正常な提供を行うのに必要な期間、本サービスの提供を一時的に停止することができるものとします。ただし、緊急にサービスの提供を停止する必要性が高いと判断した場合その他事前通知が困難な場合には、お客様への事後の通知をもってこれに替えることができます。

- (1) 本システムの定期保守、点検もしくは更新を行う場合またはこれらを緊急に行う必要がある場合
- (2) 通常のウイルス対策では防止のできないウイルスによる被害、火災、停電、天災地変などの不可抗力により、本サービスの提供が困難もしくは不可能な場合
- (3) 突発的な本システムの故障等が発生した場合
- (4) 本サービスの提供に利用する第三者のサービスの提供が停止された場合
- (5) 前各号に掲げる場合のほか、不測の事態の発生により、本サービスの提供が困難もしくは不可能な場合またはその停止が必要と判断した場合

**第21条** (本サービスの利用の制限)

当社は、お客様または従業員が次のいずれかに該当するときは、当社が定める期間、本サービスの全部または一部の提供を停止することがあります。この場合には、当社は、お客様に対しあらかじめ通知する義務を負いません。

- (1) 料金その他債務の全部または一部を、当社が指定する支払期限を経過してもなお支払わないとき（支払期限を経過した後に支払われた場合であって、当社がその支払の事実を確認できないときを含みます。）。
- (2) 利用契約に違反したとき。

**第22条** (本サービスの廃止)

当社は、次の場合には、本サービスの全部または一部の提供を廃止できるものとし、廃止日をもって利用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、

- (1) 廃止日の1箇月前までにお客様に通知した場合
- (2) 第20条各号に掲げる事由により本サービスの提供を再開できない場合

**第23条** (広告宣伝)

当社はお客様から別段の申し出がない限り、お客様が本サービスを利用してしている事実を他のお客様に紹介することができるものとします。なお、お客様の登録商標の利用は、お客様から事前に承諾を得た後に行うものとします。

**第24条** (当社における情報の利用等)

お客様は、当社および本サービスに関する業務の委託先であるポストス株式会社（所在地：東京都中央区築地5丁目4番18号）（以下、「ポストス」といいます。）が、本サービスに関して保守、運用上または技術上必要であると判断した場合には、次に掲げる行為を行うことに予め同意するものとします。

- (1) お客様が本システムに登録した情報およびデータ等について監視、分析、調査等必要な行為を行うこと。
- (2) お客様による本サービスの利用に関連して当社またはポストスが得た統計データ、分析データまたは集合的データ（個人情報自体は含みません。）を、本サービスの利用状況の分析、本サービスの改善および当社の事業活動等に利用すること。
- (3) 前号に定めるデータを、お客様を特定できない形式の情報にしたうえで第三者に開示する等の利用をすること。

**第25条** (著作権等)

1. 本サービスを構成するドキュメント（マニュアル、レポート、提案書等を含みますがこれに限定されません）、プログラムその他の著作物（以下、「著作物等」といいます。）の知的財産権その他一切の権利（以下、「著作権等」といいます。）は、お客様から提供された物を除いて、当社または当社にその利用を許諾した第三者に帰属します。
2. 当社は、お客様に対し、本サービスの利用に必要な範囲内において、著作物等の利用を許諾します。ただし、お客様は、著作物等の複製、変更、切除その他の改変を行うことはできません。

**第26条** (機密情報・個人情報の取扱い)

1. お客様および当社は、利用契約に関して知りえた相手方の機密情報（本サービスに関するノウハウ、本システムに関する情報、技術上または営業上の一切の情報のうち、機密である旨が明示された情報をいいます。）および相手方の個人情報を、厳重かつ適正に管理するものとし、相手方の事前の書面による同意なく第三者に開示、提供または漏洩しないものとします。
2. お客様および当社は、相手方の指示があった場合または利用契約が終了した場合には、相手方の指示に従いすみやかに相手方の機密情報および個人情報を返却または廃棄し、以後使用しないものとします。ただし、**エラー！参照元が見つかりません。**（当社における情報の利用等）の規定に従い当社が利用する情報を除きます。
3. 前二項にかかわらず、お客様が事前に希望しない旨を指定した場合を除き、当社は、当社の親会社である株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS 並びにその子会社および関連会社（以下、総称して「USEN-NEXT GROUP 各社」といいます。）のサービスをお客様に紹介する目的のために、利用契約の存在や取引履歴等の情報を、USEN-NEXT GROUP 各社に開示および提供できるものとし、USEN-NEXT GROUP 各社は当該目的の範囲内で利用できるものとします。
4. 当社は、前項に基づき USEN-NEXT GROUP 各社に開示した情報の、USEN-NEXT GROUP 各社における取扱いについて、責任を負うものとします。
5. お客様および当社は、国その他の公的機関により適法に機密情報の開示を命令された場合には、第1項の定めにかかわらず、当該公的機関に対して機密情報を開示できるものとします。

**第27条** (反社会的勢力の排除)

1. お客様および当社は、自らが反社会的勢力（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、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団、その他これらに準ずる者をいいます。以下同じ。）に現在および将来にわたって該当しないことならびに、反社会的勢力と次の各号に該当する関係を現在および将来にわたって有しないことを誓約するものとします。
  - (1) 反社会的勢力が経営に支配的な影響力を有すること。
  - (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、不当に反社会的勢力を利用すること。
  - (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こと。
  - (5) その他役員等または経営に実質的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. お客様および当社は、自己または第三者を利用して次の各号に掲げる行為を行ってはならないものとします。
  - (1) 暴力的な要求行為
  - (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
  - (3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
  - (4) 風説を流布し、偽計または威力を用いて相手方の信用を棄損し、または相手方の業務を妨害す

る行為

(5) その他前各号に準ずる行為

3. お客様および当社は、前二項の該当性の判断のために調査を要すると判断した場合には、相手方に対し調査に協力するよう求めることができるものとします。相手方は、これに必要な資料を提出するものとします
4. お客様または当社は、相手方が本条の規定に違反した場合には、何ら催告等の手続を要せず、お客様と当社の間にて締結された全ての契約を解除することができるものとします。この場合には、契約の解除を行ったお客様または当社は、相手方に損害が生じてもこれを賠償または補償する責任を負わないものとします。また、解除を行ったお客様または当社に損害が生じたときは、相手方はその損害を賠償するものとします。

#### 第28条 (お客様の責任)

お客様は、利用契約に別段の定めがある場合を除き、次に掲げる場合には、自己の責任と負担で、当社を保護し、その被った損害(合理的な弁護士費用を含みます。)のすべてを賠償するものとします。

- (1) お客様が利用契約に違反したことにより当社に損害が発生したとき。
- (2) 本サービスの利用に起因又は関連して、お客様が第三者の権利または利益を侵害するなどしたことを理由として、第三者が当社に対し、クレームその他請求をしたとき。

#### 第29条 (免責)

1. お客様は、自己の責任により本サービスを利用するものとし、本サービスの利用から生じる損害(他のお客様その他の第三者との間のトラブル、第20条(本サービスの停止)の各号に掲げる事由が発生したことによる損害、第22条(本サービスの廃止)に基づき当社が本サービスを廃止したことによる損害その他金銭的損失等の不利益を含みます。)については、自己の責任と負担によりこれを解決するものとし、その損害について、当社は責任を負わないものとします。
2. 当社は、お客様に対し、本サービスがお客様の本サービスの利用目的へ適合すること、期待する機能、正確性もしくは有用性を有すること、第三者の知的財産権を侵害しないこと、不具合が生じないことその他本規約、個別規定または利用契約に明示的に定められてない事項について何ら保証しません。
3. お客様は、お客様または従業員のコンピューター端末におけるシステム環境によって本サービスの一部または全部を利用できない場合があることを予め承諾するものとします
4. 当社が提供したソフトウェア等のインストールによりお客様または従業員のスマートフォン、コンピューター端末、情報システム、データ等に生じた損害、動作不良、他のお客様その他の第三者との間のトラブルについて、当社は責任を負わないものとします。
5. 電気通信事業者、クラウドサービス事業者、ハードウェア事業者その他の第三者が提供する決済サービス等のサービス、製品またはお客様のコンピューター端末、通信環境等のお客様のご利用環境に起因して生じた障害について、当社は責任を負わないものとします。

#### 第30条 (損害賠償)

当社がお客様に対し何らかの損害賠償責任を負う場合には、お客様に現実に生じた直接かつ通常の損害に限るものとし、その賠償額は、損害発生の原因となった本サービスについてお客様が当社に対し現実に支払った直近6箇月分の月額の利用料金に相当する額を上限とします。

#### 第31条 (本規約の変更)

1. 当社は、次の場合には、当社の裁量により、本規約を変更することができます。
  - (1) 本規約の変更が、お客様の一般の利益に適合するとき。
  - (2) 本規約の変更が、利用契約の目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。
2. 当社は、前項による本規約の変更にあたり、本規約を変更する旨および変更後の本規約の内容とその効力発生日を、あらかじめ本サービスに使用されるWEB管理画面上への掲載、書面または電子メールの発信その他当社所定の方法で変更日の1箇月前までに通知します。
3. お客様は、変更後の規約内容に同意しない場合には、前項の通知日(WEB画面上への掲載日または書面もしくは電子メールの発信日をいい、双方の措置を行う場合にはいずれか早い日をいいます。)より1箇月以内に、当社に対して書面により異議を通知するものとします。当該書面による異議が期限内に当社に到達した場合には、当社は当該変更について、お客様と協議するものとします。
4. 前項に定める異議の通知がない場合には、異議通知期限が経過した時点で、お客様が変更後の規約につき同意したものとみなします。

#### 第32条 (権利義務譲渡の禁止)

お客様は、利用契約の契約上の地位およびこれに関して生じた当社に対する債権等いかなる権利義務も、当社の事前の書面による承諾なく第三者に移転、譲渡または担保に供することはできません。

#### 第33条 (事業譲渡等)

当社は、合併、会社分割、事業譲渡その他の事由により事業を承継させる場合には、お客様の承諾を得ることなく、利用契約の契約上の地位または利用契約に基づく権利義務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ます。

#### 第34条 (契約終了後の処理)

1. お客様は、利用契約が終了した場合には、本サービスの利用にあたって当社から提供を受けた全ての貸与物(アカウント等を含みますがこれに限定されません。)を、利用契約終了後直ちに、当社の指示に従い返却またはお客様の責任で廃棄もしくは消去するものとします。
2. 当社は、利用契約が終了した場合には、本システムからお客様のデータ等の消去を行います。この場合には、当社はおお客様の申し出によっても当該データ等の復旧は行わず、また、当該データ等が完全に消去されたことは保証せず、消去証明書の発行は行いません。
3. 当社は、利用契約が終了した場合であっても、第24条第3号に定める形式にした情報の利用を行うことができるものとします。

4. 当社およびポスタスは、利用契約の終了日後、お客様が本システムに登録した情報およびデータ等を保存する義務を負わず、いつでも消去することができるものとします。

**第35条** (存続条項)  
第18条(遅延損害金)、第24条(当社における情報の利用等)、第26条(機密情報・個人情報の取扱い)、第27条(反社会的勢力の排除)第4項、第29条(免責)、第30条(損害賠償)、第32条(権利義務譲渡の禁止)から第39条(合意管轄)までの規定については、利用契約の終了後もお客様と当社の間で有効に存続するものとします。

**第36条** (分離可能性)  
本規約のいずれかの条項またはその一部が、法令等により無効または失効不能とされた場合であっても、本規約の残りの規定および一部が無効または失効不能とされた規定の残りの部分は、継続して完全に効力を有するものとします。

**第37条** (協議)  
本規約、個別規定および利用契約に定めのない事項または本規約、個別規定および利用契約の条項について疑義が生じた場合には、お客様と当社は誠意をもって協議し、円満に解決するよう努めるものとします。

**第38条** (準拠法)  
本規約、個別規定および利用契約に関する準拠法は、日本国法とします。

**第39条** (合意管轄)  
本規約、個別規定および利用契約に関する一切の紛争は、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

2021年5月18日 制定

【別紙】「Smart Engagement」に関するお客様サポート・運用保守サービスについて

I サポートサービスの内容

1. お問い合わせ窓口  
Smart Engagement サポートセンター
2. 電話番号  
0120-028-440
3. 対応日時  
365日
4. 対応時間  
24時間、365日受付とします。ただし、22時30分から翌9時までは受付のみとし、回答期限は翌々営業日とさせていただきます。
5. 利用可能者  
お問い合わせ窓口をご利用いただけるのは、管理者（当社がお客様に発行する管理権限付きのアカウント等を管理する者）に限ります。
6. サポート範囲
  - ①本サービスの利用方法に関する質問への回答および助言
  - ②障害発生時の障害部位の切り分け、障害復旧に関する質問への回答および助言
  - ③本システムの更新版の提供
  - ④留意事項
    - ・インバウンド型コールセンターとなります。
    - ・呼損のときのかけ直しはございません。

※ 上記以外のお客様の運用都合に伴うマスタメンテナンス、関連機材設置・敷設、通信回線敷設などの Smart Engagement に対する業務の代行は 別途お見積りの上 有償対応とさせていただきます。

II お客様の設備に関する仕様

お客様は、以下の仕様を満たす設備を設定・維持するものとします。

(1) 動作環境

本サーベイスサイト	推奨 OS	Windows
	推奨ブラウザ	Google Chrome
本アプリ	iOS、Android	

※上記記載のバージョン情報については、ウェブサイトその他の当社所定の方法等で随時お知らせ致します。

※プレビューリリースやベータ版などは推奨環境外とさせていただきます。

※推奨 ブラウザ 以外で本サーベイスサイトをご利用の場合には、表示レイアウトが崩れるなどの現象が発生することがございます。

(2) 電気通信回線

インターネット接続が必要です。

※Microsoft Windows および Microsoft Internet Explorer は米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における商標または登録商標です。

※iOS 商標は、Apple の米国およびその他の国のライセンスに基づき使用されています。

※Android、Google Chrome は Google Inc. の米国その他の国における商標または登録商標です。

【別紙】「Smart Engagement」クラウドサービスに関する SLA（サービス品質レベルについて）

I Smart Engagement クラウドサービス提供時間  
サービスの提供時間を 24 時間 365 日とします。

II お客様データバックアップ

お客様データをバックアップし必要に応じて復元いたします。

・条件

- ① お客様データとは「Ⅷ お客様データ管理」に記載されている項目が対象となります。
- ② 障害時のデータ復旧を目的としたバックアップとなりますので、定期的にバックアップデータを提供などのサービスではございません。
- ③ バックアップは 1 日 1 回取得します。
- ④ 最大 7 日前まで（直前のバックアップから最大 7 回前のバックアップまで）のデータを復元可能です。
- ⑤ 天災、火災、騒乱等その他の不可抗力による本システムに損壊が生じた時等は、お客様データのバックアップまたは復元ができないことがあります。

III システムログ保管

システムログを取得時から最大 90 日間保存いたします。

・条件

- ① 定期的なレポートとしてのシステムログの提供はいたしません。
- ② システムログは以下の内容を取得します。
  - ・システムアクセスログ（アクセス元情報など）
  - ・システム操作ログ（どの機能を利用したか）
  - ・エラーログ（障害が発生した場合には、どのような内容か）
- ③ 障害時などに必要に応じて開示いたします。

IV 障害検知

10 分間隔でサービスの正常稼働を確認しています。

障害検知の仕組みは、図 1.（参考）障害検知の仕組みを参照して下さい。

V 障害時の運用保守サービス時間

障害発生時は、必要に応じて運用保守サービスのサービス時間の延長対応を実施します。

なお、正常稼働状態に戻り次第、運用保守サービス時間は「【別紙】「Smart Engagement」に関するお客様サポート・運用保守サービスについて」の「I サポートサービスの内容」の「4. 対応時間」にて対応するものとします。

VI お客様データ取扱者の制限

お客様データにアクセスできる本サービスの保守要員は、当社またはポスタスのセキュリティ管理者の許可を得た者に限ります。

・条件

- ① お客様データへのアクセスは以下の場合に発生します。
  - ・お客様からお問い合わせがあった場合
  - ・システムメンテナンスによりアクセスする必要がある場合

VII システムセキュリティ

当社は本システムに関し、以下の措置を講じるものとします。

- ① SSL (Secure Socket Layer) (128Bit) による通信の暗号化
- ② GMO グローバルサイン株式会社のサーバ証明書を発行
- ③ インターネットの接続環境にファイアウォールを設置
- ④ クラウドのセキュリティの確保
  - ・耐震設計
  - ・自動火災報知設備、消火設備
  - ・二重化電源、自家発電設備



- ・ IDカードによる入退室管理システム
- ・ 24時間365日の有人警備、監視カメラによる常時監視

## VIII お客様データ管理

お客様データ保存に関する仕様は以下のとおりとします。

### ① データ保存に関する仕様

対象データ	保存期間
マスターデータ	論理削除されたマスターデータを、最終更新日（論理削除されて）から3年間保持する。
トランザクションデータ	退職社員（利用停止日が入力され無効化されたアカウント）のサーベイ回答データを、最終更新日（論理削除されて）から3年間保持する。

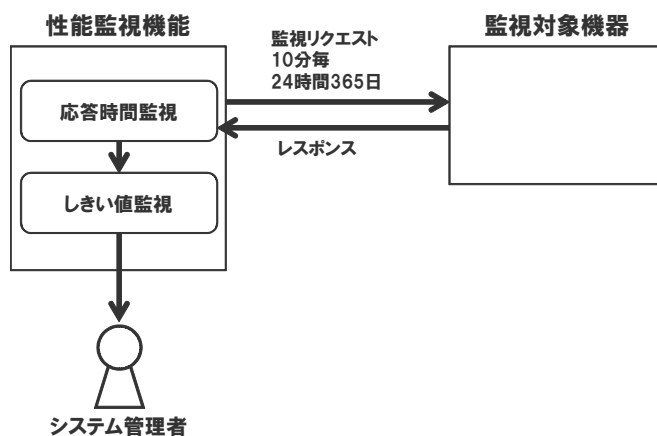
SLA の内容は、当社の責に帰さない事由が発生した場合には、SLA の内容が保証されないことがございます。

なお、本 SLA の内容は、今後サービスの仕様変更やサービスの拡張に伴い、変更されることがございます。

本 SLA が変更される場合には、第 31 条（本規約の変更）に従い実施するものとします。

### 図 1. (参考) 障害検知の仕組み

性能監視機能が 10 分おきに監視対象機器へ自動的に監視のリクエストを行い、予め定められたしきい値を超えたら、障害として検知する仕組みになっています。



2021年5月18日制定

【別紙】料金表

1. 通則

①利用料金の日割計算

当社は、利用料金の日割計算を行いません。

②消費税および地方消費税の加算

本規約の定めによる利用料金その他債務の支払を要するものとされている額は、特段の定めのない限り、利用料金に消費税等および地方消費税を加算した額とします。

③端数処理

当社は、利用料金等その他計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合には、その端数を切り捨てます。

④支払に係る手数料

振込手数料等の利用料金その他債務の支払に係る手数料は、お客様の負担とします。

2. 初期費用および利用料金

本サービスにおける初期費用および利用料金は、以下の表のとおりとします。

なお、外部接続機器等の本サービスにおける必要機材の金額は、利用料金に含まれません。

サービス名	内容	初期費用	利用料金
Smart Engagement	エンゲージメント サーベイシステム	¥30,000	月額費用 6,000 円 (1~30 アカウントまで)
			月額費用 12,000 円 (31~60 アカウントまで)
			月額費用 18,000 円 (61~90 アカウントまで)

※アカウント数が90を超える場合は、30アカウントにつき月額費用6,000円が加算されます。

以上

2021年5月18日制定