

## 標準クライアント利用条件

TrustYou 株式会社

### 1. 適用範囲

- 1.1 この標準クライアント利用条件（以下「**一般条件**」といいます。）は、日本法に基づき設立され、その主たる事業所を東京都港区虎ノ門 1-10-5 KDX 虎ノ門一丁目ビル 10F 内に置く法人である TrustYou 株式会社（以下「**プロバイダー**」または「**トラスト・ユー**」といいます。）がクライアントに提供するすべてのサービス（以下「**本サービス**」といいます。）に適用されます。本サービスは、インターネットを介して「サービスとしてのソフトウェア（SaaS）」の形式で提供されます。本サービスを提供するためにトラスト・ユーが使用するハードウェアおよびソフトウェアは、自社またはサービス・プロバイダーがデータセンターにおいて集中管理し、クライアントには提供されません。
- 1.2 クライアントが登録した個別の本サービスは、プロバイダーおよびクライアントが書面またはオンライン・フォームへの記入により合意する個別の条件を記載したオンラインまたはオフラインの申込書（以下「**お申込書**」といいます。）に定める内容に従います。お申込書および本一般条件をあわせて、クライアントとプロバイダーとの間の契約（以下「**本契約**」といいます。）を構成します。クライアントが本サービスを利用すること、およびプロバイダーが本サービスを提供することにより、双方が本契約に同意し、承諾したとみなされます。
- 1.3 プロバイダーは、クライアントが指定しあらかじめ合意した人数のクライアントの従業員またはコンサルタント（以下、「**登録者**」または「**本ユーザー**」といいます。）に対し、お申込書の内容に従って本サービスへのアクセスを提供するものとします。
- 1.4 本サービスは、企業顧客または事業者向けに提供されるものであり、一般消費者は利用することができません。
- 1.5 クライアントと本ユーザーは、本サービスを利用する地域における現地法に従って法定年齢に達している必要があります。
- 1.6 本サービスは、本契約に定める条件のみに従って提供されます。プロバイダーが書面（電子メール不可）により明示的に同意しない限り、クライアントの一般条件は適用されないものとします。クライアントが一般条件に言及（またはその写しを提示）し、プロバイダーが明示的に異議を唱えなかったとしても、クライアントの一般条件は適用されません。
- 1.7 契約言語は、日本語のみとします。本一般条件が日本語以外の言語でも作成される場合、紛争または相反が生じたときには日本語版が優先するものとします。
- 1.8 クライアントは、適用法令、規制および業界の慣行によって要求される標準的なビジネス上の Know-Your-Customer（KYC）チェックを契約の締結前または直後に受けることに同意します。KYC チェックを所定の時間内に完了しなかった場合、プロバイダーの単独の裁量により、特定のサービスへのアクセスが禁止または制限されたり、クライアントのアカウントが終了したりすることがあります。さらに、クライアントは、KYC チェックを行

うために要求された場合、詳細で正確かつ最新の情報および文書をプロバイダーや第三者に提供することに同意します。

## 2. 契約期間および解除

- 2.1 **契約期間** プロバイダーによるクライアントへの本サービスの提供期間は、お申込書に「サブスクリプション開始日」、「ライセンス開始日」または「発効日」として定める日（以下「サブスクリプション開始日」といいます。）から、当該お申込書に記載する期間（以下「サブスクリプション期間」といいます。）となります。お申込書に具体的なサブスクリプション開始日の定めがない場合、サブスクリプション開始日は、クライアントがアカウント資格を取得し初めて本サービスへのアクセスが可能となった日とします。別段の合意がない限り、サブスクリプション期間は、サブスクリプション開始日から12か月間継続します（以下「当初期間」といいます。）。当初期間が終了する3か月前までにいずれかの当事者が契約を解除する旨の書面または電子的方法による通知を行わない限り、本契約は、サブスクリプション開始日の応当日をもって自動的に12か月間延長され、それ以降についても同様の条件で12か月間ずつ延長されるものとします（以下、かかる12か月の期間を、それぞれ「更新期間」といいます。）。なお、本契約において「書面による通知」とは、権限のある当該当事者の代表者による署名または捺印された文書の原本をいいます。

## 2.2 解除及び停止

- a. いずれの当事者も、相手方当事者に対して、3か月前までに事前に書面または電子的方法による通知を行うことにより、当初期間またはその時点で有効な更新期間の終了をもって本契約を解除することができます。
- b. いずれかの当事者が本契約上の義務について是正不能な重大な違反を犯した場合、または是正可能な違反について、是正を求める相手方当事者の書面または電子的方法による通知から30日以内（合理的な是正のため別段の期間が両当事者間で合意されている場合はこの限りではありません。）に是正しなかった場合、相手方当事者は、自らが有する他の権利および救済手段を損なうことなく、自らの選択により、本契約の全体を解除し、または本契約に基づいて提供される本サービスのうち影響を受ける部分を終了することができます。
- c. クライアントが本支払期日までに合意した料金を支払わない場合、プロバイダーは、直ちに本サービスへのアクセスを停止することができます。クライアントが本支払期日までに合意した料金を支払わない場合、上記b項による重大な違反とみなされます。
- d. プロバイダーは、クライアントに対して、90日前までに書面または電子的方法による通知を行うことにより、いつでも本契約を解除することができます。
- e. プロバイダーは、本契約に定めるほか、クライアントが次の各号のいずれかに該当したときは、催告を行うことなく本契約の全部または一部を解除できるものとします。（i）自ら振出しもしくは引き受けた手形または小切手が不渡りとなったときまたは支払停止状態となったとき。（ii）公租公課の滞納処分を受けたとき。（iii）差押え、仮差押え、仮処分、競売その他公権力の処分を受けたとき。（iv）破産手続、特別清算、民事再生手続、会社更正手続その他これらに類する手続開始の申立てがなされたとき。（v）関係官庁から営業の許可取消処分または停止処分を受けたとき。（vi）事業譲渡をしたときまたは他の会社との合併もしくは会社分割をしたとき。（vii）信用、資産または事業の重大な変化など、本契約の履行が困難になる事由が生じたとき。（viii）本契

約第8条に違反するとき。これらによる解除の場合、クライアントは、期限の利益を喪失し、直ちにプロバイダーに対する一切の債務を弁済するものとします。

- f. 正当な事由に基づき本契約を解除することができる両当事者の法的権利は、本契約に何らの影響も受けることはありません。

### 2.3 解除の効果

本契約が解除された場合の効果は以下のとおりです。

- i. 解除された場合においても明示的または性質上黙字的に継続、存続または効力を生じる条項（本契約 3.9、5.8、5.9、5.10、6、7、8、9、10、11 を含みます。）を除き、本契約のすべての条項が効力を失います。
- ii. 両当事者は、（他のいかなる権利および救済手段も損なうことなく）相手方当事者に対して負う未払債務の全額を速やかに支払うものとします。
- iii. 本契約解除の時点をもってクライアントの本サービス利用権は終了し、クライアントは、本サービスの利用をすべて停止するものとします。
- iv. プロバイダーは、自らの義務の履行を継続する上で必要な場合を除き、クライアントのシステムへのアクセス（その事例がある場合）をすべて停止するものとします。

本契約に明示的な別段の規定がある場合を除き、既に発生しているいずれの当事者の権利は、本契約の解除により何らの影響も受けないものとします。

## 3. 料金および請求

- 3.1 プロバイダーが、本サービスを提供し、または本サービスへのアクセスを認める対価として、クライアントは、プロバイダーに対して、お申込書に記載する支払条件および支払スケジュールに従って、お申込書に定める料金を支払うものとします。
- 3.2 お申込書に支払条件または支払スケジュールの定めがない場合、クライアントは、プロバイダーに対して、本サービスの年額のサブスクリプション料金を、請求書を受領した日から14日（以下「**本支払期日**」といいます。）以内に、プロバイダーが指定する銀行口座に振り込む方法により、前払いするものとします。請求書は、当初期間については本サービスの提供に関する契約書の署名時に、更新された場合は各更新期間が始まる前に、それぞれ発行されます。
- 3.3 クライアントは、いかなる金額も控除せず、合意した料金を本支払期日まで（本支払期日を含みます。）に支払うものとします。プロバイダーの債権に対する相殺は、クライアントの反対債権が、(i) 当事者間で争いのないこと、(ii) 上訴できない拘束力を有する判決により確定していること、または(iii) 個別の料金が合意されている特定の本サービスの欠陥に基づく場合にのみ認められます。
- 3.4 クライアントが既存の契約（以下「**現行契約**」といいます。）のサブスクリプション期間中に追加のサービスまたは機能（以下「**追加サービス**」といいます。）を購入した場合、i) 当該追加サービスの提供には現行契約のサブスクリプション期間が適用され、ii) 追加サービスについて合意した料金は、追加サービスに係る契約書を締結し、各請求書を受領した時点で支払うものとし、iii) 現行契約の残存期間にかかる追加サービスに対する料金は、按分計算により請求され、支払われるものとし、iv) 更新期間における追加サービスについての請求書は、現行契約により購入する本サービスについての請求書とともに前もって、すなわち更新期間が始まる前に発行されるものとし、v) 請求書

に対する支払はすべて、請求書発行後 14 日以内に行われるものとし、次の契約期間の開始時に、追加サービスを既存のサービスと同期させるものとし、

- 3.5 プロバイダーは、その時点で有効なサブスクリプション期間満了の 30 日前までに、クライアントに通知（電子メールによる場合があります）することにより、更新後における本サービスの種類、内容及び利用料金その他利用条件を変更することができます。
- 3.6 請求書に係る支払が本支払期日までになされなかった場合、プロバイダーは、本サービスへのクライアントのアクセスを停止する権利を留保します。本項に従って本サービスへのアクセスが停止された場合においても、本契約は解除されず、クライアントは、その料金の支払義務を免れず、またプロバイダーに対するいかなる権利または請求権も得ることはできません。
- 3.7 支払期日から 14 日を超えて料金が支払われなかった場合、支払遅延に係る法定利率で算出した遅延損害金が課されます。
- 3.8 本契約の期間中にクライアントの本ユーザーが離職または交代した場合においても、合意した料金は減額されず、両当事者間の明示的な合意がない限り、プロバイダーは、支払済みのライセンス料またはその一部を払い戻す義務を負わないものとし、
- 3.9 合意した料金の支払義務は、クライアントの実際の本サービス利用状況とは関係なく発生します。支払義務は、クライアントによる利用可能な本サービスの利用の有無及び利用の程度にかかわらず、本契約において合意したとおり、本サービスの利用可能性に基づいて発生し、存続します。この支払義務は、クライアントが当初、本サービスを購入する目的としたホテルその他の施設の運営の終了により利用可能な本サービスが利用できなくなった場合、または洪水、火災、自然災害、政情不安、法規制もしくは行政上の規制もしくは疫病の世界的蔓延などの不可抗力事態が発生した場合においても変わらず発生し、存続します。

#### 4. 本サービスの提供

プロバイダーは、クライアントに対して、以下の規格により、本サービスを提供するものとし、

- 4.1 プロバイダーは、クライアントおよびその本ユーザーに、インターネットを通じてパスワードで保護された利用者専用の本サービスへのアクセスを提供します。クライアントは、プロバイダーに対して事前に書面または電子的方法による通知を行うことにより、本ユーザーを変更することができます。プロバイダーは、プラットフォームの全部または一部を自動的に更新およびアップグレードする権利を留保し、クライアントはこれに同意するものとし、プロバイダーは、取扱いに影響を与える変更について、クライアントに包括的に説明し、情報を提供し、指示します。2024 年のアップグレード (CXP) では、既存の機能に加え、より使いやすく、セルフサービスとセルフハンドリングに重点を置いた新しいインターフェースが追加されます。(i)顧客サブスクリプションにグループ化されたすべてのエンティティの概要の提供(ii)セグメンテーション機能の導入(iii)他のモジュールで使用されるより良いデータアクセス制御のためのユーザー管理は、アップグレードの一部です。

- 4.2 第三者のサイトにおいてユーザーが投稿するレビューその他の情報（以下「外部コンテンツ」といいます。）が本サービスの対象に含まれる場合、プロバイダーは、関連性のあるレビュー、映像、画像、ブログエントリー、記事投稿、参考資料その他の情報をすべて探索もしくは提供すること、または関連性のないレビュー、映像、画像、ブログエントリー、記事投稿、参考資料その他の情報を排除することを確約するものではありません。
- 4.3 プロバイダーは、本サービスに関連して提供する外部コンテンツまたは本サービスに関連してユーザーが投稿するその他の情報が真実であることを立証する義務を迫わず、またその努力を行う義務も有しないものとします。また、プロバイダーは、かかる情報について、推奨、保証、真正性の証明または判断を行いません。
- 4.4 プロバイダーは、プロバイダーのウェブサイトまたは本サービスの中断のない可用性、機能性および互換性について保証しません。本サービスの提供は、定期的または非定期的なメンテナンスまたはプロバイダーの制御を超える要因により、遅延する場合があります。かかる場合にプロバイダーが本サービスを提供できなかったとしても本契約の違反にはあたらないものとします。プロバイダーは、その結果発生する停止時間または本サービスの利用不能時間を最小限に抑え、可能な限り利用の少ない時間帯に限定するよう努めます。
- 4.5 プロバイダーは、本サービスの一部ではない、またはプロバイダーの合理的な支配の及ばないプログラム、システム、ウェブサイト等に関して生じた障害（クライアント側のハードウェア障害もしくはソフトウェア問題、データ伝送ネットワークの機能停止、停電によるサーバー障害、またはハッカー等の第三者による違法な干渉等を含みます。）、およびその結果としてクライアントに発生する使用制限その他の問題（データ消失を含みます。）について責任を負わないものとします。プロバイダーは、このような障害によって生じた損害、損失または損害賠償について責任を負いません。
- 4.6 プロバイダーは、本サービスに関連してプロバイダーがリンクを提供する第三者のコンテンツ、そのウェブサイトの適法性および機能性について責任を負いません。その責任は専らかかるウェブサイトの提供者にあります。
- 4.7 不可抗力事由によりプロバイダーが本サービスを提供することができなくなった場合、プロバイダーは、不可抗力事由が継続する期間中、本サービスを履行する義務を負いません。不可抗力事由が3か月を超えて継続する場合、クライアントは、プロバイダーとの間の本契約を解除することができます。

## 5. クライアントの義務

- 5.1 クライアントは、サブスクリプション期間が始まる前に、プロバイダーに以下の情報を提供するものとします。(i) 対象となる施設の名称、(ii) 施設のウェブサイト、(iii) クライアントの競合事業者3社の名称、および(iv) 本ユーザー全員の電子メールアドレス（総称して、以下「**セットアップ情報**」といいます。）。クライアントが然るべき期間内にセットアップ情報を提供しない場合においても、サブスクリプション期間の開始およびクライアントの合意した料金の支払義務に影響を及ぼしません。

- 5.2 クライアントは、外部コンテンツについて、プロバイダーは、本サービスのベースとなる外部コンテンツを作成または生成するのではなく、単に集約、分析し、提供する業務のみを行うことを確認します。また、外部コンテンツに基づいてプロバイダーが提供する情報は他者の意見を反映しており、不正確な内容、中傷的な素材、冒とく的な表現、わいせつな内容が含まれる可能性のあることを認識します。プロバイダーは、特定のキーワードを用いて一部のコメントをブロックすることができ、クライアントは、キーワードによるブロックを制御することができます。
- 5.3 クライアントは、アクセスデータおよびパスワードを守秘し、本ユーザーに含まれない権限を付与されていない第三者またはユーザーによるアクセスを防止する義務を負います。クライアントはさらに、本契約上権利を有する本ユーザーにもかかる義務を遵守させるものとします。クライアントは、アクセスデータまたはパスワードの不正使用を認識した場合、直ちにかかる不正使用を制止し、プロバイダーに通知します。不正使用が生じた場合、プロバイダーは、必要に応じて、事前警告を行った上で本サービスへのアクセスを制限する権利を有します。クライアントは、自らが責任を有する不正使用の一切について、プロバイダーに対して責任を負います。
- 5.4 クライアントは、本サービスおよび本サービスに関連して提供される情報はクライアントの内部レビュー、分析および調査のためにのみ使用するものであることを了解し、認め、その全部であるか一部であるかを問わず、かかる情報を他者に配布しないことについて、同意、表明、保証し、かつ、本契約に基づき受領したいかなる資料も、印刷物により公開せず、公表せず（プロバイダーのマーケティング・ウィジェットを通じてクライアント自身のウェブサイトで公開もしくは提供する場合を除きます。）、放送により公開せず、または販売しないことに同意します。
- 5.5 クライアントは、AI による返答機能を利用する場合、AI が直接顧客に返答をしたり、コミュニケーションをとったりするわけではないことを理解する必要があります。この機能は、クライアントに適切な返答や対応を提案しますが、最終的にはクライアント自身がその顧客に対してどのように反応をするか決定することになります。クライアントは、適用法令の範囲内で、このような AI 製品の運用や仕組みを自身の顧客およびユーザーに明示することを確約します。
- 5.6 クライアントが自身の顧客のレビューを収集する目的でプロバイダーの本サービスを利用する場合、両当事者は、かかるレビューは自主的に、かつ何の影響も受けることなく提供されるものとするに合意します。クライアントは、レビューワーの判断、その結果としてのレビューの正確性または信ぴょう性を損ない、またはこれに不当な影響を与えると合理的に予測される手段を用いて顧客のレビューを求めてはなりません。そのようにレビューの信ぴょう性を損ない、または影響を与える可能性があると思われる方法には以下のものが含まれます。
- レビューの内容に応じて変動し、またはインセンティブ性が過度に強い報酬をレビューワーに支給すること
  - レビューを修正または取り下げるよう、お客さまに圧力を加えること（法的措置を講じるとの不当な脅しによるものを含みます。）
  - 肯定的なレビューまたは否定的なレビューの変更に対してインセンティブを付与すること
  - お客さま以外の者、内部者またはクライアントの関係者にレビューを作成するよ

う求め、またはその経緯を承知の上でかかるレビューを公開すること

- ・ 満足していることが既に確認されているか、または肯定的なレビューを投稿すると見られるお客さまのみからレビューを求めること

- 5.7 クライアントは、お申込書および本一般条件に従っての本サービスへのアクセスおよびその利用について、すべての適用法令、諸規則（データ保護および電子通信に関連するものを含みます。）を遵守することを確約します。クライアントはさらに、プロバイダーがクライアント・コンテンツ（特にクライアントがプロバイダーに提供するお客さまデータ）を受領、処理し、クライアントを代理して各個人に（電子メール等により）送信するために必要なすべての許可および承認を取得していることを保証します。クライアントは、個人情報処理し、各個人に対してその在住する管轄法域において通信を行う上での情報、通知および同意に係るすべての義務を確実に満たすことに責任を負いません。
- 5.8 クライアントは、クライアント、本ユーザー、その業界またはその顧客との関係に適用されるすべての法令（消費者保護、個人情報保護、広告宣伝、知的財産その他の法令を含みます。）に照らして、クライアントが本サービスを利用することが適切であるか否かを判断する責任を単独で負います。クライアントは、違法または差別的な活動に本サービスを利用してはなりません。クライアントは、プロバイダーに対し、データ保護法の定義に基づくデータ処理契約を、本契約開始前に結ぶこととし、そのデータ処理を委託します。クライアントは、プロバイダーの全製品とそれらの個別の使用に関連して、契約に基づくデータの移転について必要な全ての個別同意を取得し、全ての法令を遵守していることを保証します。さらに、クライアントは、公開または一部公開されているデータ上に残されたデータの処理に関して、該当する個人の同意を得ていることを確認します。
- 5.9 クライアントは、要請に応じて、プロバイダーに対して、適用される法的要件の遵守を証する文書の写し、または一般に認められているデジタル情報を提供することを確約します。適用される法的要件とは、例えば、（必要な場合）、i) アンケートメールやライブメッセージングの目的で使用されるチャネル、特に電子メールやダイレクトメッセージを通じて連絡を取ること、および ii) アンケートまたはメッセージングを目的としてクライアントとプロバイダーがお客さまの個人情報を処理することに対するお客さまの同意などです。プロバイダーは、以下の事態が生じた場合、事前通知を要せず、いつでも、アンケートおよびメッセージングアプリを一時的に、または期間の定めなく停止することができます。i) 法律で要求される場合にクライアントによる消費者からの同意収集もしくは消費者情報に関する確約が適用法遵守を保証するに十分ではないとプロバイダーが判断した場合、または ii) アンケートもしくはメッセージングを通じて受領した電子メールまたはメッセージもしくはその基盤となるデータ処理プロセスの合法性に疑義を呈する申立てがお客さまもしくは第三者からなされた場合。

- 5.10 クライアントは、(i) 本契約に起因し、または関連する自らの義務（本サービスに含まれ、または本契約に基づいてクライアントに提供されもしくは供給された情報または資料のクライアントによる公開、公表、送信、引渡し、またはその他使用に係るものを含みます。）のいずれかに対する違反、(ii) クライアントによる本サービスへのアクセスおよびその利用、(iii) クライアント・コンテンツ（以下に定義します。）のいずれか、ならびに(iv) クライアントによる第三者の権利（知的財産権またはプライバシー権を含みます。）に対する違反または侵害に起因し、関連し、これらに関して生じ、プロバイダーおよびその従業員のいずれかが被る請求、訴訟、法的措置、訴訟費用、損害その他の費用（合理的な訴訟費用を含みます。）および損失の一切について、プロバイダー、その従業員および代理人を補償、防御し、免責することを確約します。

プロバイダーから書面による要求を受けた場合、クライアントは速やかに、全額自らの費用負担により、合理的に受け入れられる弁護士を立てて、かかる請求、訴訟または法的措置を防御し、または解決するものとします。ただし、クライアントは、いかなる請求についても、書面によるプロバイダーの事前同意なくして解決し、または和解してはなりません。かかる同意は不当に留保してはならないものとします。

クライアントが本契約に基づく請求を防御しないと決定した場合、プロバイダーは、当該請求を解決し、または防御することができ、クライアントから、最終的な和解金額または判決で支払いを命じられた金額に加えて当該解決または防御に関連してプロバイダーが負担した訴訟費用および手数料の全額（合理的な弁護士費用およびその他の費用を含みます。）の支払を受ける権利を有するものとします。

- 5.11 前記にかかわらず、本契約のいかなる規定も、プロバイダーが、その単独の裁量および費用負担において、自らの弁護士を立てて、かかる請求、訴訟または法的措置を防御し、または解決することを妨げるものではありません。

## 6. 知的財産権

- 6.1 プロバイダーは、クライアント・コンテンツ（以下に定義します。）を除き、現在存在するか今後開発されるかを問わず、クライアントに関連するか否かを問わず、プロバイダーの商標、特許、実用新案、意匠、著作権、営業秘密その他の知的財産権（ソフトウェアコード、業務プロセス、販売その他に関するデータ（本サービスを通じて収集されるデータのすべてを含みます。）の一切を含みます。）（以下「IP」といいます。）ならびにそれらの派生物であって、プロバイダーにより、またはプロバイダーのために開発されるもの（以下「プロバイダーIP」といいます。）の単独所有者または所有者です。
- 6.2 すべてのページヘッダー、カスタムグラフィック、ボタンアイコン、スクリプト、およびビジネスデザインを含む本サービスのグラフィックデザインは、プロバイダーのコーポレートアイデンティティを表し、プロバイダーIPの対象でもあります。プロバイダーは、それぞれの本サービスの範囲内で、プロバイダーの知的財産に対する単純、非独占的、譲渡不可、サブライセンス不可の使用権をクライアントに付与します。それ以外の

部分については、プロバイダーIP に対するすべての権利はプロバイダーに帰属し、プロバイダーの書面による事前の同意なしに、クライアントがその全部または一部を複製、模倣または使用することはできません。

- 6.3 クライアントは、クライアントが本サービスの一環としてプロバイダーに提供するコンテンツ（クライアントのロゴ、デザイン、テキスト、データ、グラフィック、画像、顧客リスト、メッセージコンテンツおよびその他のキャンペーン資料を含みます。以下、総称して「**クライアント・コンテンツ**」といいます。）に関するすべての権利を保持します。クライアントは、プロバイダーに対し、契約の目的のため、契約の期間中、単純、譲渡可能かつサブライセンス可能であり、使用場所に制限のないクライアント・コンテンツの使用権を付与します。付与された使用権には、本サービスを提供し、さらに発展させる目的で、クライアント・コンテンツを使用、保存、複製、変更、公開、配布、翻訳、表示する権利が含まれます。
- 6.4 クライアントは、プロバイダーによる本サービスの提供の過程で独自の IP を取得した場合、プロバイダーに対して、第 6.3 条の範囲内で、契約の目的のため、契約期間中、単純、譲渡可能かつサブライセンス可能であり、使用場所に制限のない使用権を付与します。
- 6.5 プロバイダーは、以下の条件がすべて満たされた場合に限り、第三者の権利を侵害したプロバイダーIP に関してクライアントに責任を負います。(i)クライアントが、認識した侵害の疑いをプロバイダーに速やかに通知したこと、(ii)クライアントが、プロバイダーの事前の書面同意を得ずに責任を認めず、また申立ての解決に同意しないこと、(iii)プロバイダー（または関係する第三者のプロバイダー）が、プロバイダーの費用負担により、侵害の申立てに関する交渉及び訴訟を行い、および／または解決することをクライアントが許可すること、かつ(iv)クライアントが、プロバイダーの費用負担により、プロバイダー（または関係する第三者プロバイダー）に対して、かかる目的のために必要な合理的な援助を行うこと
- 6.6 プロバイダーは、(i)クライアントが本契約に違反して本サービスを利用した場合、(ii)クライアントがプロバイダーから指示された行為を怠った場合、または(iii)クライアントの要求により行われた本サービスの妨害または変更に起因する第三者の権利侵害のクレームについては、一切責任を負わないものとします。
- 6.7 さらに、本サービスの外観（ページ・ヘッダー、カスタム・グラフィックス、ボタン・アイコンおよびスクリプトを含みます。）は、プロバイダーの商標またはコーポレート・アイデンティティであり、書面によるプロバイダーの事前許可なくして、その全部であるか一部であるかを問わず、複写、模倣し、または使用してはなりません。本契約のいかなる規定も、本サービスもしくはプロバイダーIP、本サービスもしくはプロバイダーIP に関連して収集もしくは提供される情報、または本サービスに関連する情報収集の基盤となるソフトウェアに対する権利、権原もしくは権益を、クライアントに譲渡することを企図するものではなく、譲渡すると解釈されるものではありません。本サービスおよびプロバイダーIP、ならびに本サービスおよびプロバイダーIP に関連して収集または提供されるすべての情報（クライアントの管理下にある個人データを除きます。）に対する権利、権原および権益はすべて、プロバイダーが独占的に所有します。

## 7. 責任の限定

- 7.1 本契約締結の時点において既に存在していた欠陥については、プロバイダーは、自らが当該欠陥に責任を有する限りにおいてのみ責任を負うものとし、無過失責任を負うものではありません。
- 7.2 プロバイダーは、過失によって生じた損害について、当該損害が、責務に対する重大な違反によって生じたものであるか、本契約の目的の達成を危うくするものであるか、またはその履行が正に本契約の適正な履行の必須の前提条件である責務を遵守しなかったことによって生じたものである場合にのみ、責任を負うものとします。
- 7.3 上記第7.2の場合、プロバイダーの賠償責任額は、本契約に基づき、損害発生時より遡って1年以内にクライアントが支払った料金の合計額を限度とするものとします。第7.2条において、間接損害、派生的損害および逸失利益に係る賠償責任は、完全に対象外として除外されるものとします。
- 7.4 プロバイダーは、データまたはプログラムの損失について、当該損失が、データ損失に対してクライアントがとる合理的な予防措置（少なくとも毎日、すべてのプログラムおよびデータのバックアップ・コピーをとることを含みます。）をもってしても防止できなかったと考えられる場合に限り、責任を負うものとします。なお、データの損失に係るプロバイダーの責任は、上記以外に本第7条の他の限定の適用を受けるものとします。
- 7.5 契約上の保証に対する違反、故意に起因する損害、不正に隠匿された欠陥、または生命、身体もしくは健康に係る損害を除き、上記の責任の限定は、法的根拠（不法行為における請求を含みます。）の如何を問わず、全ての損害賠償請求に適用されるものとします。
- 7.6 上記の責任の限定は、クライアントがプロバイダーの従業員または代理人に対して直接主張した損害賠償請求のすべてについても適用されるものとします。
- 7.7 本サービスに関連して使用されるAI（人工知能）ツールまたはAI基盤の技術の使用に関する法令が定める損害賠償請求の場合、かかるツールや技術に欠陥があること、および当該欠陥がクライアントの被った損害に因果関係を有することについて、現地の法令が製造業者、提供業者または販売業者に立証責任を課している場合であっても、かかる事項の立証責任はクライアントが負うことに当事者は同意するものとします。

## 8. データ保護

- 8.1 本サービスの提供には、個人データの処理が必要になる場合があります。両当事者は、適用されるすべてのデータ保護法の遵守に万全を期すものとします。
- 8.2 とりわけ、本サービスの提供において、プロバイダーがデータ処理者として、データ管理者としてのクライアントに代わって個人データを処理する場合、両当事者は、クライアントがデータ管理者としてその義務を全うすること、具体的には、法律により義務付けられている場合にデータ主体から必要な同意を得、データ主体にデータ処理作業についての情報を提供し、適用法に従ってデータ主体の権利の保護に万全を期すことはクライアントの単独の責任であることを了解します。

プロバイダーは、法律により義務付けられる範囲において、クライアントによるこれら義務の遵守に協力します。これについてはデータ処理契約 ([www.trustyou.com/dpa](http://www.trustyou.com/dpa)) に掲載されています。) が適用され、本契約の不可欠な一部であるとみなされるものとしません。

## 9. 秘密情報

- 9.1 本契約において「秘密情報」とは、(i) 本契約のいずれかの当事者もしくはその関連会社が生成したか、今後生成するか、もしくはその他により所有する情報 (かかる当事者、かかる当事者の関連会社、もしくはかかる当事者もしくはかかる当事者の関連会社を代理する他者のいずれが生成するかを問いません。)、(ii) 一般に容易に入手できず、また適正な方法によっては一般にその存在を確認することができない情報、(iii) 一般に開示されれば、当事者もしくはその関連会社の権益に悪影響を及ぼすと考えられる情報、および (iv) 本契約の当事者もしくはその関連会社が秘密性を有するものとして取り扱い、もしくはそのように指定する情報をいいます。
- 9.2 以下の情報はいずれも、秘密情報に含まれないものとします。(i) 受領当事者の過失によらずして公知となっており、もしくは公知となる情報、(ii) 受領当事者が、制限を課されることなく、開示の時点で既に知っていた情報、(iii) 受領当事者が、制限を課されることなく正当かつ適法に当該情報を保有している第三者から正当かつ適法に入手した情報、(iv) 受領当事者が、本契約に基づき開示された情報を参照することなく、独自に生成した情報、または (v) 管轄権を有する裁判所の命令に基づき提出を義務付けられる情報 (ただし、受領当事者が、直ちに開示当事者に通知することを条件としません。)
- 9.3 本契約の各当事者は、いかなる場合も、契約の意図と異なるいかなる目的のためにも、直接であるか間接的であるかを問わず、秘密情報を、他者に開示せず、受け入れず、使用しないことに同意します。本条に定める両当事者の義務は、秘密情報を開示することによって、いずれかの当事者もしくはその関連会社の競合事業者に、または当該秘密情報の全部もしくは一部をベースとして競合事業者となるその他の者に有利に働く合理的に判断される相手方に対する秘密情報の直接または間接的開示に適用され、かかる開示の防止を目的とするものです。
- 9.4 本契約の守秘義務に関する条項および秘密保持契約にかかわらず、両当事者は、製品に関する社内および社外とのコミュニケーションに関するルール、ならびに両当事者の一方または双方が出版物の発行を希望する場合の процедуруを定めることに合意します。
- 9.5 内部コミュニケーションとは、両当事者の社内ネットワーク、社内電子メール (配信)、社内報告書およびプレゼンテーション、社内説明会または会議を含む各当事者の社内組織内でのあらゆる種類の書面または口頭によるコミュニケーションを意味します。
- 9.6 各当事者は、本契約について社内では発表または報告し、他方の当事者のロゴを添付して発表し、本条に定める社内コミュニケーションによって技術的解決策および経済的に重要な事項を報告することができるものとします。

- 9.7 外部コミュニケーションとは、第 9.5 条の定義に該当しないあらゆる種類の書面または口頭によるコミュニケーションを意味します。適用される法律、規制、規則、または法的手続を遵守するために必要とされる範囲、または本条項に従って許可される範囲を除き、いずれの当事者、当該当事者の関連会社または親会社は、他方の当事者の事前の同意なしに、公表、プレスリリース、またはその他の公的発表を行ってはなりません。外部コミュニケーションに関する両当事者の同意は、以下の事項に対して付与されます。
- (a) 相手方のロゴの使用（送付されたサンプルに従うこと）
  - (b) パートナー、サプライヤー、および/または顧客の名称を列挙したリストに掲載することにより、相手方を特定すること
  - (c) 相手方の発表資料およびウェブサイト上で、他のパートナー、サプライヤーおよび/または顧客のロゴおよび名前の周辺に、相手方のウェブサイトへのリンクを含む各当事者のリスト（Twitter、facebook、LinkedIn およびその他のソーシャルメディア、または展示スタンドなどでも同様）に掲載すること
- 9.8 具体的な文言に対する相手方の承認にかかわらず、以下の内容についてはあらかじめ一般的な同意が付与されたものとします。
- (a) 以下の説明を含む記事、公表、プレスリリースまたはケーススタディ。
    - (1) TrustYou 製品を通じて顧客体験がどのように改善されたか
    - (2) TrustYou 製品がどのようにコストの最適化に役立ったか
    - (3) TrustYou 製品がどのようにホテル/支店の変革を可能にしたか
    - (4) TrustYou 製品がどのようにセキュリティを強化したか
  - (b) かかる記事には、相手方が明示的に戦略的またはセンシティブであると特定した情報を含んではいけません。
  - (c) 当事者がいまだ同意していないその他の状況について、当事者は以下の承認プロセスに従います。
    - 公表を希望する当事者は、他方の当事者に対し、可能な限り速やかに電子メールでドラフトを送付します。ドラフトを受領した当事者は、10 日以内に確認し、本文中でハイライトされたコメントおよび/または修正リクエストを返信するものとします。期限内に返答がない場合、承認したものとみなされます。公表を希望する当事者は、相手方の修正に基づき第二版を提案することができ、相手方はこれに対してコメントや修正をすることができます。相手国が第三版を拒絶した場合ドラフトは公表できません。
  - (d) 両当事者は、c.)と同じ条件で、他方の当事者のロゴやウェブサイトへのリンクの挿入、ならびに当該記事が掲載されるメディアおよび雑誌について合意します。
- 9.9 各当事者は、上記で合意されたコミュニケーションに対する制限に従業員が遵守するために効果的な内部措置を実施する義務を負い、これを確認する。上記のルールに違反して明示的に承認が拒否された場合、一方の当事者は、違反 1 件につき 250 万円の罰金を請求する権利を有する。

## 10. 反社会的勢力の排除

- 10.1 クライアントは、現在、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等、その他これらに準ずる者（以下これらを「暴力団員等」といいます。）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確約するものとします。

- (1) 暴力団員等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) 暴力団員等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
- (4) 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) 役員または経営に実質的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

10.2 クライアントは、自らまたは第三者を利用して次の各号の一にでも該当する行為を行わないことを確約するものとします

- (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、偽計を用いまたは威力を用いて相手方の信用を毀損し、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

## 11. 雑則

11.1 プロバイダーは、クライアントに対してその旨の書面による通知を行うことにより、本契約（プロバイダーが本契約上有するすべての権利および義務を含みます。）を、自らの関連会社に譲渡することができます。他の第三者に対する譲渡には、書面によるクライアントの事前同意を要します。（かかる同意は不当に留保または遅滞してはならないものとします。）クライアントは、プロバイダーの書面による事前同意を得た場合のみ、本契約を譲渡することができます。（かかる同意は不当に留保または遅滞してはならないものとします。）

11.2 本契約のいずれかの規定が無効であり、または無効になった場合においても、残る規定は、それによる影響を受けることなく存続します。両当事者は、お申込書中の無効の規定を、法律面、経済面および実態面で可能な限り当該無効の規定に近い、有効な規定に差し替えることを確約します。本利用条件において明示的に定められていない事項についても、同一の扱いとします。

11.3 契約の履行地は日本とします。本契約および本契約に基づく本サービスのすべての提供は、日本法に準拠し、同法に従って解釈されます。本契約上生じる、または本契約に関連する紛争のすべてについて、両当事者は、プロバイダーの本店所在地を管轄する地方裁判所の専属管轄に服するものとします。

11.4 本契約の変更または修正は、書面、すなわち、権限を付与された、当事者の代表者が自ら署名した原本、テレファックスまたは電子メールに添付したPDFの写しにより相手方当事者に提出される文書により行わなければならないなりません。これは、この「文書により行わなければならない」旨の要件の変更にも適用されます。

11.5 第11.4条にかかわらず、プロバイダーは、法令に違反しない範囲内で、プロバイダーの判断により、本一般条件の内容の全部又は一部を変更することができるものとします。プロバイダーは、本一般条件を変更する場合には、その効力発生日を定め、かつ、事前

に、本一般条件を変更する旨、当該変更内容及び当該変更の効力発生日をプロバイダーのウェブサイトにおいて掲載し、また、クライアントに通知して周知するものとします。プロバイダーは、本条による本一般条件の全部又は一部の変更に伴いクライアントが被った損害その他の費用の賠償又は補償等につき、一切の責任を負わないものとします。

11.6 お申込書および本一般条件から成る本契約は、本サービスの提供および本サービスに関連して提供される情報に関する両当事者間の完全合意を構成し、書面によるか口頭によるかを問わず、本契約の主題事項に関して本契約締結前または締結時になされた合意、提案、協議、表明または通信・連絡の一切に取って代わります。両当事者は、本契約に明記されていない表明または誓約によって本契約を締結するよう誘引されたものではないことを認め、同意します。

11.7 複数の契約関連文書の間には不整合がある場合、より高位に位置付けられる文書に含まれる規定が優先することが正式に合意されています。付属書および補遺のすべてを含むお申込書が一般条件に優先します。

附則：2016年10月18日制定

2019年1月1日改定

2021年3月4日改定

2021年4月15日改定

2023年3月17日改定

2024年9月13日改定