

# 「STEP-Answer」サービス利用契約約款

## 第1章 総則

### 第1条(本約款の目的)

「STEP-Answer」サービス契約約款(以下、「本約款」という)は、スカイライトコンサルティング株式会社(以下、「当社」という)が提供する「STEP-Answer」システム ソフトウェア(以下、「本ソフトウェア」という)サービス(以下、「本サービス」という)について定めるものとします。

### 第2条(本約款の適用)

1. 当社は、本約款に定める条件および利用申込請書の内容にしたがって本サービスの提供を行い、契約者は本約款に定める条件にてこれを利用するものとします。
2. 本約款に定める条件と個別契約に定める条件が異なるときは、個別契約に定める条件が本約款に優先して適用されるものとします。
3. 本サービスの詳細については、別紙「サービス仕様書」に記載するものとします。

### 第3条(本約款の変更)

当社は、契約者の事前の承諾を得ることなく、本約款を独自に変更することができるものとします。約款が変更された後のサービス提供条件は、変更後の約款に拠るものとします。

### 第4条(用語の定義)

本約款において、次に掲げる用語は、当該各号の定めるところによります。

- (1) 「利用契約」とは、当社から本サービスの提供を受けるための契約を意味します。
- (2) 「申込者」とは、当社に本サービスの利用を申し込む法人、個人事業主、公共機関等を意味します。
- (3) 「契約者」とは、当社と利用契約を締結した法人、個人事業主、公共機関等を意味します。
- (4) 「利用者」とは、契約者のサポートサイトや検索エンジンなどからアクセスしてきた一般の利用者(以下、「一般利用者」という)、および契約者がSTEP-Answerに事前に登録した利用者(以下、「登録利用者」という)を意味します。
- (5) 「初期費用」とは、サービスの利用開始にあたって必要なアプリケーション環境の構築・設定など、準備作業にかかる費用です。
- (6) 「月額基本料金」とは、サービス保守・運用のための費用です。
- (7) 「月額利用料金」とは、問合せ数など利用量に応じて決まる料金です。

## 第2章 契約

### 第5条(利用契約の申し込み)

1. 申込者は、本約款の内容を承諾の上、注文書を当社に提出することで、本サービス利用のための申し込みを行うものとします。

### 第6条(利用契約の成立)

1. 申込者の申し込みに対し当社が申込者に注文請書を送付し、申込者に到達したことにより利用契約は成立します。
2. 当社は、前項の規定にかかわらず、次の場合には、その利用契約の申し込みを承諾しない、あるいは承諾を延期することがあります。
  - (1) 申込者が実在しない場合
  - (2) 申込者の事業拠点が遠隔地にあるため、本サービスの提供が困難であると当社が判断した場合
  - (3) 当社所定の利用申込書に虚偽の事項を記載した場合または記入漏れがある場合
  - (4) 過去に本サービスの代金支払を遅滞し、または不正に免れようとしたことがある場合
  - (5) その他当社が不相当と判断する相当の理由がある場合
3. 前項に従い、当社が利用契約の申し込みを承諾せず、あるいは承諾を延期する場合は、その理由及び延期の場合には承諾時期見込みを契約者(申込者)に通知します。

### 第7条(利用契約の期間)

1. 申込者は、第5条に定める利用契約の申し込みの際に、本利用契約の契約期間を3ヶ月、6ヶ月、12ヶ月のいずれかから選択できるものとします。
2. 本サービスの利用開始日から起算して前項に定める契約期間が経過した日を契約満了日とします。
3. 利用契約の契約満了日の1ヶ月前までに、契約者から当社に対して、当社の指定する方法で解約の申し込みがなかった場合には、利用契約の契約満了日の翌日を契約更新日として、同一の内容・条件にて利用契約が更新されるものとし、以後も同様とします。

### 第8条(契約内容の変更)

利用契約の期間中での契約内容の変更はできないものとします。契約内容の変更のお申し込みがあった場合には、第7条に定める契約更新日をもって変更の適用がなされるものとします。また、契約内容の変更のお申し込みがあった日から契約更新日までの料金については、差額の返金は

ないものとする。

#### 第9条(契約者が行う解除)

契約者は、第7条1項の利用契約の期間内に、契約者の都合により利用契約を解除しようとする場合は、解除しようとする日の1ヶ月前までに、当社の指定する方法により、その旨を当社に通知するものとする。この場合、契約者は第7条第1項の利用契約期間中の残余期間の月額基本料金に相当する額を、一括してただちに当社に支払うものとし、支払い済みの料金については、当社は契約者に払戻しを行わないものとする。

#### 第10条(当社が行う解除)

1. 当社は、第24条(サービスの停止)の規定により本サービスの利用を停止された契約者が、当該停止期間中にその事由を解消しない場合は、契約者の利用契約を解除することができるものとする。
2. 当社は、契約者に次の事由が発生した場合は、何らの催告なしに契約者の利用契約を解除することができるものとする。
  - (1) 破産、特別清算、民事再生、会社更生の申立てをなし、または他からその申立てをなされたとき
  - (2) 仮差押、仮処分、競売または滞納処分による差押を受けたとき
  - (3) 手形、小切手の不渡処分を受け、または銀行取引停止処分を受けたとき

#### 第11条(権利義務譲渡)

契約者は、本約款に定める権利義務を第三者に譲渡または担保に提供することが出来ないものとする。

#### 第12条(委託)

当社は本サービスの提供に関する業務の全部および一部を契約者の承諾なしに、第三者に委託することができます。ただし、その場合、当社は責任をもって委託先を管理します。

### 第3章 サービスの内容

#### 第13条(利用範囲)

契約者は、本約款およびサービス仕様書に定める範囲内で、本サービスを利用できるものとし、ます。

#### 第14条(仕様変更)

1. 当社は、契約者の承諾を得ることなく仕様変更（サービスおよび機能の追加や変更、名称変更、データ仕様変更等を含む。ただし、これに限らない）を行う場合があります。
2. 当社は、契約者に対し、仕様変更を行う際には当社が適当と判断する方法によりその旨通知をいたします。

#### 第 15 条(当社の責務)

1. 当社は、契約者に対し、第 7 条で定める期間中、本ソフトウェアを非独占的、サブライセンス不能かつ譲渡不能にて使用することを許諾します。
2. 当社は、本ソフトウェアに登録した情報内容に関して、契約者からの修正依頼があった場合は速やかに対応いたします。
3. 当社は、契約者からの改善要望に対し、誠意ある対応を行うこととします。

#### 第 16 条(本ソフトウェアに関する制限事項)

1. 契約者は、本ソフトウェアあるいは本ソフトウェアに関するドキュメントの複製、頒布、貸与、送信、リース担保設定等を行うことはできません。また、本約款に基づいて提供される本ソフトウェアを使用する権利を譲渡、転売、あるいはその使用を許諾することはできません。
2. 契約者は、本ソフトウェアあるいは本ソフトウェアに関するドキュメントを修正、翻訳、リバースエンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブル、または本ソフトウェアの派生製品を作成することはできません。また、本ソフトウェアは 1 つの製品として使用を許諾されており、契約者はその構成部分を分離して使用することはできません。
3. 契約者は、全体、部分的を問わず、本ソフトウェアの改変を行うことはできません。万一契約者の改変により、本ソフトウェアに何らかの欠陥が生じた場合には、当社は一切の保証を致しません。また、改変の結果、万一何らかの障害が生じたとしても、当社は一切の責任を負いません。

#### 第 17 条(情報等の保管および消去)

1. 当社は、契約者が利用する情報に関して、本サービスを提供する設備等の故障等により滅失した場合に、その情報を復元する目的でこれを別に記録して一定期間保管しますが、復元の義務を負うものではありません。
2. 前項にある記録の時期と範囲、および保管する期間については、別途定めるものとします。
3. 当社は、契約者が本サービスを利用することによって生じる通信記録を一定期間保管することがありますが、その義務を負うものではありません。また、当社は当該情報の開示請求に応じる義務を負うものではありません。
4. 当社は、契約者が本サービスを利用して登録した情報に関して、利用契約が解除された場合には、利用契約の解除日の翌日以降に全ての情報を消去するものとします。
5. 当社は、前項による登録情報の消去により契約者および第三者に生じた損害について一切

の責任を負わないものとします。

#### 第 18 条(本サービス提供設備の障害等)

1. 当社は、本サービス提供設備について障害があることを知ったときは、ただちに契約者にその旨を通知するものとします。
2. 当社は、本サービス提供設備について障害があることを知ったときは、ただちに本サービス提供設備を修理または復旧します。
3. 当社は、本サービス提供設備に接続する当社が借り受けた電気通信回線について障害があることを知ったときは、当該電気通信回線を提供する電気通信事業者に修理または復旧を指示するものとします。
4. 上記のほか、本サービスに不具合が発生した場合には、契約者および当社はそれぞれただちに相手方に通知し、両者協議のうえ各自の行うべき対応措置を決定したうえでそれを実施するものとします。

### 第 4 章 利用料金と支払方法

#### 第 19 条(料金)

1. 当社は、別表に規定する初期費用、月額基本料金及び月額利用料金(消費税相当額を含む)を契約者に請求し、契約者は請求書に記載のお支払期日までに、当社指定の方法により当社あるいは当社指定の金融機関に対して支払うものとします。
2. 初期費用は、利用契約の成立した日を含む月に当社より契約者に対して請求を行い、その翌月末までにこれを支払うものとします。
3. 月額基本料金は、月払いと一括払いがあります。月払いの場合は、利用月の翌月初めに速やかに当社より契約者に対して請求を行い、その月末までにこれを支払うものとします。また月払いで、本サービスの利用開始日が暦月の初日以外もしくは本サービスの契約満了日が暦日の末日以外であった場合は、月額基本料金はその日数に応じて日割り計算するものとします。一括払いの場合には、第 7 条 1 項に定める利用契約の期間分の料金を一括して、利用契約の成立した日、または更新した日を含む月に当社より契約者に対して請求を行い、その翌月末までにこれを支払うものとします。
4. 月額利用料金は、利用月の翌月初めに速やかに当社より契約者に対して請求を行い、その月末までにこれを支払うものとします。
5. 契約者は、料金等の支払いを不法に免れた場合、その免れた額の 3 倍に相当する額を割増金として当社に対して支払うものとします。

6. 契約者は、料金等その他の債務(延滞利息を除きます)について支払期日を経過してもなお支払がなされない場合には、支払期日の翌日から支払日の前日までの日数について、年14.5%の割合で計算した額を延滞利息として当社に支払うものとします。

## 第5章 契約者の義務

### 第20条(変更の届出)

1. 契約者は、その氏名、法人名／公共機関名、部課名、電話番号、FAX 番号、電子メール、請求書送付先住所について変更があったときは、そのことを速やかに当社に届け出ていただきます。
2. 前項の届出があったときは、当社は、その届出のあった事実を証明する書類を提示していただくことがあります。
3. 契約者の住所等が変更された場合は、当社の契約者に対する通知は、変更された住所に対して送付されるものとします。本条第1項の届出なく住所が変更された場合は、当社は旧住所に通知を行ったことに基づき、契約者や第三者に発生したいかなる損害についても一切責任を負わないものとします。
4. 契約者が、合併・分割・事業譲渡等により地位の承継等があった場合、承継等があった日から30日以内にそのことを当社に届け出ていただきます。
5. 当社は、前項の届出があった場合、その契約者またはその契約者の業務の同一性および継続性が認められないと当社が判断した場合、契約者としての地位の承継を認めない場合があります。

### 第21条(契約者の管理責任)

契約者は、本サービスを利用することとなる全ての者に対し、本約款の内容を遵守させるものとします。万一本約款に違反する利用がなされた場合、当社は当該契約者の利用資格を解除することができるものとします。

### 第22条(資料提供等)

契約者は、当社から本サービスの開始、若しくは運用に必要な情報、資料の提供等の提供を求められた場合、これに応じるものとします。

### 第23条(装置・通信回線の準備)

契約者は、本サービスを利用するために必要な装置および通信回線の整備を行うものとします。

## 第 6 章 サービスの停止・中止等

### 第 24 条(サービスの停止)

1. 当社は、以下の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの提供を停止することがあります。
  - (1) 当社が、定期的もしくは緊急にシステム保守を行なう場合
  - (2) 当社が本サービス提供用の設備、もしくは当社が利用する ISP 等またはその他電気通信事業者の設備の保守などやむを得ない場合
  - (3) 天災、事変、その他緊急非常事態が発生し、もしくは発生する恐れがあり、復旧作業または予防対策上やむを得ない場合
  - (4) 当社が、本サービスの運用の全部または一部を停止することが望ましいと判断した場合
  - (5) 契約者の申し込みにあたって、虚偽の事項があったことが判明した場合
  - (6) 契約者が本約款のいずれかの規定に違反した場合
2. 当社は、前項において定める本サービスの停止を行なう場合には、1ヵ月以上前に契約者に対して書面または当社が適当と判断する方法にて、その旨を通知することとします。ただし、緊急を要する場合には契約者への通知を省略することがあります。
3. 当社は、本条第 1 項において定める本サービスの提供の停止により契約者および第三者に生じた損害について一切の責任を追わないものとします。

### 第 25 条(サービスの変更または一部廃止)

1. 当社は業務上その必要があると客観的に判断した場合は、提供しているソフトウェアの改廃を含め、契約者に対して現に提供している本サービスの内容を変更または一部を廃止することがあります。
2. 当社は、前項において定める本サービスの変更または一部廃止を行なう場合には、事前に契約者に対して書面または当社が適当と判断する方法にて、その旨を通知することとします。
3. 当社は、本条第 1 項において定める本サービスの提供の変更または一部廃止により契約者および第三者に生じた損害について一切の責任を追わないものとします。

### 第 26 条(サービスの廃止)

1. 当社は業務上その必要があると客観的に判断した場合は、提供しているソフトウェアの改廃を含め、契約者に対して現に提供している本サービスの内容の全部を廃止することがあります。
2. 当社は、前項において定める本サービスの廃止を行なう場合には、その 3 ヶ月前まで契約者に対して書面または当社が適当と判断する方法にて、その旨を通知し、その後の対応を協議することとします。

3. 当社は、本条第 1 項において定める本サービスの提供の変更または一部廃止により契約者および第三者に生じた損害について一切の責任を追わないものとします。

#### 第 27 条(不可抗力)

天変地異、戦争、暴動、公権力による命令処分、同盟罷業その他の争議行為、輸送機関の事故その他不可抗力により本サービスの一部または全部の履行が著しく困難になった場合、契約者は当社に対し、当該債務不履行若しくは不完全履行に基づく損害賠償請求権を行使することができません。

### 第 7 章 免責等

#### 第 28 条(免責)

1. 当社は、本サービスの利用に際して契約者および第三者に損害が生じた場合、当社または当社の委託先において故意または重過失がある場合は、責任を持って対処するものとしませんが、その他の場合は責任を負わないものとします。
2. 本サービスの利用に際して、契約者が、当社または第三者に対して契約者の故意・重過失により損害を与えた場合には、契約者は現実に発生した直接の損害を賠償するものとしません。
3. 本サービスの利用に際して、契約者と第三者との間で紛争が生じた場合、契約者は自己の費用負担と責任において当該紛争を解決するものとし、当社は可能な範囲で資料の提供等することとします。

#### 第 29 条(保証の制限)

1. 当社は契約者に対し、本サービスを継続的に利用することを保証しません。
2. 当社は契約者に対し、本サービスの利用により業務改善効果(契約者のカスタマーセンターにおける応対時間削減、応対品質向上及びオペレータの教育時間削減等の効果などを含む。ただし、これに限らない)が出ることは保証しません。

#### 第 30 条(損害賠償責任)

当社は、本サービスに関連して契約者および第三者に損害を与えた場合で、第 28 条第 1 項により責任を負う場合においては、現実に発生した直接の損害の範囲において賠償責任を負うものとします。

#### 第 31 条(権利帰属)

本サービスの提供に際して当社が契約者に提供するソフトウェア等のプログラムまたはその他の

著作物に関する著作権、工業所有権、知的財産権、その他一切の財産権は、当社または正当な権利を有する第三者に独占的に帰属し、契約者は当該権利者の許諾する範囲でこれを使用することができるものとし、契約者に譲渡または本約款その他個別の契約に定める以上に使用許諾するものではありません。

## 第 8 章 雑則

### 第 32 条(指定ソフトウェア)

当社は、本サービスの利用のために必要または適したソフトウェア、及び設定を適宜指定することがあります。この場合、契約者が他のソフトウェア、及び設定を用いたときは、本サービスを受けられないことがあります。

### 第 33 条(機密保持)

当社は、本サービスの提供に関連して知り得た契約者の機密情報を書面による事前の承諾なく第三者に開示しないものとします。

### 第 34 条(協議)

本約款の解釈について両当事者間に異議、疑義が生じた場合、または本約款に定めのない事項が発生した場合、誠実に協議し、円満にその解決を図るものとします。

### 第 35 条(合意管轄)

本約款について紛議が生じた場合は、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。

### 第 36 条(発行期日)

この約款は 2010 年 4 月 1 日より効力を発するものとします。