

MIRACLE ZBX サポートサービス約款

第1章 総則

第1条（約款の適用）

サイバートラスト株式会社（以下、「当社」といいます。）は、MIRACLE ZBX サポートサービスに関する約款（以下、「本約款」といいます。）を定め、これにより MIRACLE ZBX サポートサービス（以下、「本サポート」といいます。）を提供します。

第2条（定義）

本契約に用いる用語の定義は、条文中で定義されるもののほかは、次の各号によります。

- （1）「お客様」とは、本サポートの利用を申し込まれる法人、団体、組合又は個人、及び本サポートを利用される法人、団体、組合又は個人をあわせていいます。
- （2）「SLA」とは、当社が別途提示する、本サポートの提供に関する品質の保証を定めた文書（Service Level Agreement）をいいます。
- （3）「サポート」とは、当社のインターネットホームページに掲載しているサポートの種類に応じたサポートサービスをいいます。

第3条（契約の成立）

本契約の成立については、お客様が購入申込書に必要事項を記入して、直接又は当社代理店を介して当社に提出することをもって申込みとし、同購入申込書を当社が異議無く受領した時をもって当社の承諾があったものとします。

第4条（契約の更新）

当社は、契約者に対し、本契約の更新に関する意思確認のため、本サポート期間満了日の 60 日前までに案内書を送付するものとします。なお、契約者がその全部又は一部の中止を望む旨を本サポートの期間満了日の 30 日前までに書面で当社に通知した場合は、契約が終了するものとします。

第5条（変更通知義務）

契約者は、住所変更、社名変更、技術連絡先の変更等、購入申込書記載事項に変更が生じた場合、速やかに当社に書面にて通知することを要します。契約者が当該通知を怠った場合、当社は本契約に基づき本サポートを契約者に提供する義務を免れるものとします。

第6条（約款の変更）

1. 当社は、法令の規定に従い、本約款を随時変更することがあります。なお、この場合には、本サポートの料金その他の提供条件は、変更後の本約款を適用するものとします。
2. 当社は、本約款の変更を行う場合は、30 日の予告期間において、変更後の本約款の内容を、当社

との間で、本契約を締結している者（以下「契約者」といいます）に通知するものとします。

第2章 サポート

第7条（サポートの内容）

1. 当社は、契約者に対し、本約款及び購入申込書の記載事項に基づいて、本サポートを提供するものとし、本サポートの詳細については、当社が本サポートを提供する時点において有効な当社所定の本サポートのSLAによるものとします。
2. 最新のSLAは、当社のインターネットホームページまたは当社指定ページに随時掲載されるほか、本契約締結の前後を問わず、契約者から請求された場合、当社は契約者に対し、すみやかにそれを提示するものとします。
3. 当社は、本契約の締結時におけるSLAを随時合理的な範囲で変更することができるものとします。
4. 本サポートはあくまで助言として契約者に提供されるものであり、当社の助言を採用するか否かは契約者の判断によるものとし、当社は、当社の助言が契約者の質問にある問題を解決すること、及び契約者の特定の目的に適合することを一切保証しないものとします。

第8条（サポートの料金と支払い方法）

1. 契約者は、別途定める本サポートの料金を支払うものとします。
2. 契約者は前項に基づく本サポートの料金を、当社が契約者の購入申込書を受領した後に発行する請求書を受領した後、その翌月末日までに、法定の消費税等相当額と共に当社又は代理店が指定する銀行口座に振り込んで支払うものとします。

第3章 一般条項

第9条（著作権）

1. 本サポートに基づく著作権（著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含みます。以下同じ。）については、発生と同時に当社に帰属します。
2. 契約者は、当社に対し、納入物の使用に必要な限度で、前項但書の著作物（第三者に帰属するものを除く。）の利用を許諾します。かかる利用許諾の対価は、本サポート提供に係る対価に含まれます。

第10条（知的財産権）

1. 本サポートに含まれる、特許権、実用新案権、意匠権及び商標権ならびにこれらの権利を受ける権利ならびにアイデア、ノウハウびコンセプト等（但し、著作権は除き、以下「特許権等」といいます。）は、当社に帰属します。
2. 前項の発明等が契約者の従業員によってなされた場合、当該発明等にかかる特許権等は本件業務の完了時をもってすべて当社に移転します。

3. 本サポート提供に第三者の特許権等が含まれる場合、当社は、その使用に関する許諾を適法に受けるよう務めるものとします。
4. 本サポートの提供に係り、第三者の特許権等の侵害又はその疑いが生じた場合は、当社は使用権許諾又は代替品の提供等の手段を問わず、その解消に務めるものとし、解消できない場合は、本サポートの対価を返金することにより、本サポートの一部または全部の提供を中止する場合があります。

第 11 条（秘密保持義務）

1. 本約款において秘密情報とは、本サポートの提供に際し、媒体及び手段（専用回線による通信、フロッピーディスク、印刷物、光磁気ディスク等）のいかんを問わず、相互に開示する技術情報、営業情報、及びその他一切の情報（以下「秘密情報」といいます）をいいます。但し、次の各号の情報を除きます。
 - (1) 情報の開示の時点ですでに公知又は公用である情報
 - (2) 情報の開示の以前から契約者が適法に所持していた情報
 - (3) 情報の開示の後、契約者の責に帰すべき事由によらず公知又は公用となった情報
 - (4) 情報の開示の後、契約者が第三者より秘密保持義務を負わず適法に入手した情報
 - (5) 相手から開示を受けた情報によらず、独自に開発した情報
2. 契約者は、秘密情報を善良なる管理者の注意をもって管理し、本サポートの利用目的以外に利用し、又は相手方の事前承諾なく第三者へ開示してはなりません。
3. 契約者は、本サポートの提供に係る必要性から当社より ID 等を付与される場合、善良なる管理者の注意をもって秘密情報を管理するとともに、第三者に ID 等を利用させ、又は ID 等を譲渡、貸与、売買、開示、質入等を行なってはならないものとし、ID 等の管理不十分、使用上の過誤、又は第三者の不正使用等に起因するすべての損害につき、一切の責を負います。契約者は、ID 等が盗難又はその恐れがある場合、又は ID 等が第三者によって不正に使用されたことが判明した場合は、直ちに当社にその旨を通知し、当社からの指示がある場合は、これに従います。
4. 契約者は、当社の事前の書面による承諾なく秘密情報に関する資料の複製、複写、持ち出し等を行うことはできません。
5. 前各項の定めにかかわらず、契約者が行政機関等の公権力から法令に基づいて秘密情報の開示を請求された場合は、次の各号の措置をとった上で当該公権力に対して当該秘密情報を開示することができます。
 - (1) 当社に対して当該要求があつた旨を遅滞なく通知すること
 - (2) 当該秘密情報のうち、適法に開示が命じられている部分についてのみ開示すること
 - (3) 開示する当該秘密情報について秘密としての取扱いが受けられるよう最善をつくすこと
6. 契約者は、当社が要求した場合、又は開示目的の達成若しくは達成不能により秘密情報を所持する必要がなくなった場合、又は本契約が終了した場合は、当社の指示により、直ちに秘密情報及びその複製物を返還し、又は消去・廃棄処分しなければなりません。この場合、契約者は、当該消去・廃棄処分を証する書面を当社に対して提出します。

第 12 条（個人情報管理）

1. 契約者は、本サポートの提供のために、当社から当社が収集・管理する個人情報（個人情報の保護に関する法律に定める個人情報をいいます。以下本条において同じ。）の開示又は預託を受ける場合、漏洩、不正利用等のないよう、善良なる管理者の注意をもってこれを適切に管理するとともに、当該個人の事前承諾なく当該個人の承諾した目的以外に個人情報を利用してはなりません。
2. 契約者は、本件業務遂行のため個人情報を収集する場合、個人情報を提供する個人に個人情報の利用目的を開示し、当該目的の範囲内での利用、開示及び預託について予め当該個人の承諾を得た上で、当該承諾を得た個人情報のみを利用し、又は、当社に個人情報を開示若しくは預託します。万一、当該個人から無承諾での個人情報の利用、開示・預託に関して、又は、承諾した範囲を超えた利用、開示・預託に関して、損害賠償その他の請求がなされた場合、契約者は、当社を免責し、契約者の責任と費用負担で当該請求に対する当社の防禦及び当該個人への損害賠償を行います。
3. 契約者は、個人情報を含む秘密情報の取扱いにあたっては、ISMS 認証 ISO/IEC27001、日本工業規格 JISQ27001 又はこれらと同等程度の個人情報保護及びセキュリティ管理のための管理計画を策定し、当該計画に基づく管理体制を構築し、個人情報及び秘密情報の管理にあたらなければなりません。
4. 契約者は、個人情報にアクセスできる役職員は必要最小限にとどめたうえで、本件業務の遂行に必要な範囲のみで個人情報を利用し、事前の当社及び当該個人の承諾を得ることなく再委託先を含む第三者に提供、開示等をしてはなりません。
5. 当社及び契約者は、個人情報の取扱に関し、個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号）、同法令ガイドライン、及び当社所定の最新の個人情報取扱基準の定めるところに従います。
6. 当社は、本件業務が個人情報の取扱いを目的としている場合、委託している事実を個人情報の保護に関する法律の定めに従い、契約者の同意を得ずに公表することができます。

第13条（反社会的勢力の排除）

1. 当社は、契約者が次の各号の一に該当した場合は、何ら通知・催告を要せず、直ちに本契約・個別契約を解除することができます。
 - (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、極右・極左暴力集団、政治・社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団、その他の反社会的勢力（以下「反社会的勢力」といいます。）であるとき、又は、反社会的勢力であったとき、その他それに準じた合理的事由が認められるとき
 - (2) 反社会的勢力が経営を支配していると認められるとき
 - (3) 反社会的勢力が経営に実質的に関与していると認められるとき
 - (4) 自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図り、又は第三者に損害を加えるなど、反社会的勢力を利用していると認められるとき
 - (5) 反社会的勢力等に対して資金等を提供し、又は便宜を供するなどの関与をしていると認められるとき
 - (6) 契約者の代表者、責任者若しくは実質的に経営権を有する者が反社会的勢力等と社会的に非難されるべき関係を有しているとき
 - (7) 自ら又は第三者を利用して、当社に対して暴力的又は威迫的行為、若しくは風説を流布し、

偽計又は威力を用いて当社の名誉や信用等を毀損し、又は毀損するおそれのある行為等を行ったとき

(8) 自ら又は第三者を利用して、当社の業務を妨害し、又は妨害するおそれのある行為をしたとき

2. 契約者は、前項に該当しないこと、かつ、将来も該当しないことを表明し、保証します。
3. 契約者は、その下請又は再委託先が第1項各号に該当することが契約後に判明した場合は、直ちに当該再委託先と契約者との間の契約を解除し、又は、契約解除のための措置を採らなければなりません。
4. 契約者は、反社会的勢力から不当要求又は業務妨害等の不当介入を受けた場合は、これを拒否し、又は下請若しくは再委託先にこれを拒否させます。また、契約者は、不当介入があった時点で、速やかに不当介入の事実を当社に報告し、当社の捜査機関への通報及び当社の報告に必要な協力を行います。
5. 契約者が前3項の規定に違反した場合、当社は何ら通知・催告を要せず、本契約・個別契約を解除することができます。
6. 本条各項の規定により本契約・個別契約を解除した場合は、当該解除によって契約者に損害が生じて、当社は、何らこれを賠償ないし補償することは要せず、また、当該解除により当社に損害が生じたときは、契約者は、その損害を当社に対して賠償しなければなりません。

第14条（損害賠償の範囲）

1. 当社は、本契約に関連して当社の責に帰すべき事由により契約者に損害を与えた場合、損害発生の直接の原因となった本サポートの対価を上限として、直接かつ通常の損害を賠償します。
2. 当社は、当社の責に帰することができない事由から生じた損害、予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、間接損害、結果損害、逸失利益について、損害賠償責任を負いません。

第15条（遅延損害金）

契約者が本契約に関して生じた債務の支払を遅延したときは、遅延した金額に対し、遅延した日から完済に至るまで年14.6%（年365日の日割り計算とします。）の割合による遅延損害金を支払います。

第16条（契約の解除）

1. 契約者が次の各号の一に該当したときは、当社は、何ら通知・催告を要せず、直ちに本契約の全部又は一部を解除できます。
 - (1) 手形、小切手の不渡り処分、銀行取引停止処分その他の支払停止状態が生じた場合
 - (2) 解散、合併、清算又は営業の廃止等に着手した場合
 - (3) 仮差押、仮処分、差押又は滞納処分等が行われた場合
 - (4) 法的整理（破産、民事再生、会社更生、特別清算等）、私的整理（事業再生ADRを含む。）に着手した場合
 - (5) 合理的理由により前各号と同等の経済状態にあると認められる場合
 - (6) 相当の期間を定めて履行の催告後も債務の履行がなされない場合
 - (7) 第13条（反社会的勢力の排除）の表明・保証等の規定に違反した場合（この場合は、何ら通知・催告を要せず、本契約を含む当社契約者間の契約の一切を直ちに解除できます。）

2. 契約者は、前項各号の一にでも該当したときは、金銭債務につき当然に期限の利益を失い、当社に対して負う一切の金銭債務を直ちに弁済しなければなりません。また、前項各号の一に該当した契約者は、本契約等の解除に起因して解除した当社に損害が生じた場合、その損害を賠償しなければなりません。
3. 本契約が終了した場合、当社の責に帰すべき事由により本契約が解除された場合を除いて、当社は受領済みの本サポートの料金を契約者に返金する義務を負わないものとします。
4. 当社の債務不履行、又は当社に第1項の事由が生じたことをもって本契約が終了した場合、当社は契約者に対し、当社が年間サポートに基づき受領した料金の内、月割料金に未経過月数を乗じた金額を契約者に返還します。

第17条（存続条項）

本契約が終了した後も、第8条、第9条から第12条まで、第14条、第15条、第16条から第19条まで、第23条の規定は、なお有効に存続します。

第18条（譲渡の禁止）

契約者は、本サポート利用契約の地位、本サポート利用契約から派生する権利または義務を譲渡することはできません。

第19条（不可抗力）

1. 当社は、天災地変、地震、津波、洪水、台風、疫病、火災、戦争、内乱、テロリズム、暴動、法令の制定改廃、公権力による命令・処分・指導等、当事者の合理的な備えによって回避しえない事由（以下「不可抗力」といいます。）により、本契約の履行が遅延または不能になった場合には、契約者に対してその責任を負わないものとします。
2. 不可抗力による当社の履行遅延または履行不能が合理的努力にもかかわらず60日以上継続した場合、相互に他方当事者に対する書面の通知により本契約を解除できます。なお、本項の規定に基づく解除によって生じた損害については相互に何ら責任を負わないものとします。

第20条（輸出規制）

契約者は、本サポート等を輸出する場合は、外国為替及び外国貿易法その他輸出関連法令を遵守し、所定の手続きをとります。なお、米国輸出関連法等外国の輸出関連法令の適用を受け、所定の手続きが必要な場合も同様とします。

第21条（条項の分離性）

本約款のいずれかの条項の全部または一部が、無効と判断された場合であっても当該条項は、本約款の他の条項の効力にいかなる影響をもあたえず、本約款自体および他の条項はいずれも有効に存続するものとします。

第22条（完全合意）

本約款は、本サポートの利用に関する契約者との間の完全なる合意を形成するものとし、口頭また

は書面を問わず、契約者と当社との間で本約款の合意以前にまたは本約款の合意日現在なされたすべての表明、了解、通知および了解に取って代われ、かつそれらに優先するものとします。

第 23 条（準拠法及び合意管轄）

本約款は、日本国の法律に従い解釈されるものとします。本約款に関連する訴訟については、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。

第 24 条（協議）

本約款に定めのない事項及び本約款の解釈に疑義が生じた事項は、当社契約者双方で誠意をもって協議の上、円満に解決を図ります。

以上

2025 年 9 月 9 日 改定