

P-Gate 顧客管理システム利用規約

はじめに

P-Gate 顧客管理システム利用規約（以下、「本規約」といいます）は、プレミア株式会社（以下、「当社」といいます）が提供する顧客管理サービスおよびその関連システム（以下、「本サービス」といいます）について、本サービスを利用する企業・団体・個人等（以下、「利用者」という）と当社との間の権利義務関係（以下、「本契約」という）を定めるものです。利用者は、本規約について同意の上、本サービスを利用するものとし、本規約に同意できない場合は、本サービスを利用しないものとします。

第1条（利用規約について）

1. 本規約は、当社と本サービスを利用するすべての利用者との間の一切の關係に適用するものとします。
2. 利用者は、本規約のほか、当社と利用者間で締結された申込書、注文書、発注書及び覚書等、を遵守することに同意いただき、本サービスをご利用するものとします。

第2条（用語の定義について）

本規約において使用する用語の定義は以下の通りとします。

ユーザー：本サービスで作成されたチャットボット又は本サービスを利用するユーザーをいいます。

利用履歴情報データ：本サービスの利用履歴情報の集計データ（端末情報、ログ情報を始めとする、利用者又はユーザーからご提供いただく情報）をいいます。

各種 SNS：LINE (<https://line.me/>) ,Messenger(<https://messenger.com/>)やその他 SNS サービスを言います。

第3条（契約成立）

1. 当社所定の方法により、利用者による本サービスの利用にかかる申し込みがなされ、当社の審査により適格と判断された場合において、当社による利用申し込みへの承諾の意思表示が利用者に到達した時をもって、本契約が成立するものとします。
2. 本サービスの利用申込は、必ず当社と本サービスの利用にかかる契約を締結する権限を有する、利用者本人が行わなければならないが、第三者の代理による申込は認められないものとします。但し、当社が別途承諾した場合はこの限りではありません。
3. 当社は、利用申込を行う者が以下に定める事由のいずれかに該当すると判断した場合、当該利用申込を承諾しない場合があります。当社はこれについて一切の責任を負わず、また承諾しない理由を当該利用申込者に説明する義務を負わないものとします。
4. 本規約等に違反する行為を行うおそれがある場合又は過去に違反した事実が判明した場合

5. 利用申込時に当社に提供された情報に、虚偽の記載や記載漏れがあった場合
6. その他当社が不適切と判断した場合

第4条（本サービスの利用）

1. 利用者は、当社が当社の都合、当社のサービス環境の変化、本サービスの瑕疵の修補、本サービス利用上の不都合又は相当数の利用者からの要請等により、利用者への事前の通知なく本サービスの仕様を変更する可能性があることを予め承諾します。なお、当社は、当社が本サービスの仕様を変更した後、利用者が本サービスを利用した場合、当該利用者が当該仕様の変更について同意したとみなします。
2. 利用者は、事前の承諾なくして本サービスの利用にかかる業務を当社の書面（FAX、電子メールを含むものとします。以下同じ。）による同意なく第三者に委託することができず、委託をする場合も本契約と同等の義務を当該第三者に負わせるものとします。ただし、それにより利用者の責を免れるものではありません。

第5条（利用 ID・パスワード及び本人確認）

1. 利用者は、個人情報保護及びセキュリティ保持の必要上、当社又は各種 SNS が発行するログイン ID 及びパスワード（以下、「ID 等」という）に関して厳重な管理義務を負い、第三者に ID 等を譲渡・貸与・開示等をしてはならないものとします。
2. 利用者による ID 等の管理不十分、使用上の過誤、第三者に使用される等により発生した損害の責任は利用者が負うものとし、当社は一切責任を負わないものとします。
3. 第三者が利用者の ID 等を用いて、本サービスを利用した場合、当該行為は利用者の行為とみなされるものとし、利用者はかかる利用について、利用料金の支払その他債務一切を負担するものとします。
4. ID 等が盗用され、第三者の使用等により、本サービスが停止又は本サービスで提供するシステムが毀損した場合には、当該 ID 等の管理責任を負う利用者が、当社に対し賠償責任を負うものとします。
5. 利用者は、登録情報に変更があった場合、ID 等の盗難があった場合、又は ID 等が第三者に使用されていることが判明した場合には、直ちに当社にその旨を連絡するとともに、当社からの指示がある場合にはこれに従うものとします。
6. 当社が発行する利用者の ID 等の有効期限は、以下のいずれかの早いほうとし、有効期限を過ぎた ID 等はその翌週又は当社の定める日に削除することができるものとします。
 - 本サービス利用開始日より 1 年後
 - 利用者による最後のログイン日より 1 年後

第6条（知的財産権）

1. 本サービスの一部では、利用者又はユーザーがコンテンツをアップロード、提供、保存、送

信、または受信することができます。当該利用者又は当該ユーザーは、そのコンテンツに対して保有する知的財産権を引き続き保持します。

2. 本サービスに利用者又はユーザーがアップロード、提供、保存、送信、または受信したコンテンツについて、利用者又はユーザーは当社（および当社と協働する第三者）に対して、当該コンテンツについて、以下に定める目的・用途に限って利用（必要に応じ、ホスト、保存、複製、変更、派生物の作成（たとえば、当社が行う翻訳、変換、または、利用者又はユーザーのコンテンツが本サービスにおいてよりよく機能するような変更により生じる派生物などの作成）、（公衆）送信（送信可能な状態に置くことを含む）が含まれます）するための全世界的なライセンスを付与します。
 - (1) 本サービスの提供、運営と改善のため
 - (2) 同コンテンツ若しくはコンテンツのクリック数などの行動データにつき、利用者又はユーザーが特定されないよう集計、統計処理、分析、解析又は評価したことによって生じた二次データ若しくは三次データ、発見、知見、理論、ノウハウ及び他の成果を、本サービスの改良、新サービスの開発及び提供、並びに当社の他の業務のための利用するため
 - (3) 本条4項に定める機能や情報の提供のため
 - (4) 第11条に定める統計データ等の作成と当該統計データ等の利用のため
3. 本サービスの一部では、利用者又はユーザーがそのサービスに提供したコンテンツにアクセスし、それを削除する方法が提供されることがあります。本サービスに提供するコンテンツについて、前項のライセンスを当社に付与するのに必要な権利を保有していることを必ずご確認ください。
4. 当社の自動化されたシステムは利用者又はユーザーのコンテンツ（チャットを含む）を分析して、関連性の高い機能や情報を利用者又はユーザーに個別に提供します。この分析はコンテンツが送信、受信、および保存されたときに発生します。

第7条（当社の免責）

1. 当社は、本サービスの利用により発生した利用者の損害（本サービスにバグその他の瑕疵があったことに起因する損害を含みます。）については、一切の賠償責任を負わないものとします。
2. 当社は、天災地変その他不可抗力（回線の輻輳、回線の障害、サーバダウン等を含みますが、これらに限られません。）により生じた損失につき、何らの責任も負わないものとします。
3. 当社は、利用者又は第三者の責めに帰すべき事由により生じた損失（①ウイルス又はハッキングによるサーバダウン、サービス障害、データの流出、損壊及び誤った情報取得、②利用者の操作ミスによるデータの流出、損壊、及び③当社のサービス環境の変化、本サービスの瑕疵を含みます）につき、何らの責任も負わないものとします。
4. 当社は、ユーザーが表明する当該ユーザーに関する情報の真実性、最新性、確実性等につき

一切保証しないものとします。

5. 当社は、利用者とユーザーの間に生じた一切のトラブルについて、何らの責任も負わないものとします。万一、利用者とユーザーとの間に紛争等が発生し、当社が直接これにやむを得ず対応した場合、利用者は、当社に発生した損害、費用（合理的な弁護士費用を含みます）等の一切を補償するものとします。
6. 当社は、ユーザーの間に生じた一切のトラブルについて、何らの責任も負わないものとします。
7. 当社は提供する情報、利用者が登録・送信（発信）する文章その他のコンテンツおよびソフトウェア等の情報について、その完全性、正確性、適用性、有用性、利用可能性、安全性、確実性等に関して、いかなる保証もしないものとします。

第8条（保守作業等による本サービス運営の一時的な停止）

1. 当社は、次の各号に該当する場合には利用者への事前の通知や承諾なしに、本サービスの一時的な運営の停止を行うことがあり、利用者は、これを予め承諾します。
 - (ア) 本サービスにかかるサーバの保守又は本サービスについて仕様変更もしくはサービスの瑕疵の修補等を行う場合
 - (イ) 天災地変その他非常事態が発生し、もしくは発生するおそれがあり、又は法令等の改正・成立により本サービスの運営が困難又は不可能になった場合
 - (ウ) その他当社がやむを得ない事由により本サービスの運営上一時的な停止が必要と判断した場合
2. 前項に定める本サービスの一時的な運営の停止により、利用者又はユーザーが行うコンテンツのアップロード、提供、保存、送信、または受信に関する情報の本サービス上への反映の遅れなどが生じた場合でも、当社は、何らの責任も負わないものとします。

第9条（機密情報及び個人情報の保持）

1. 利用者は、本サービスの利用の検討又は本サービスの利用を行うにあたって、知り得た機密情報（本サービスに関する情報・しくみ・ノウハウ・プログラムソース等を含むがこれらに限られない。以下同じ。）及び個人情報を、本サービスに係る目的にのみ使用するものとし、その他の目的（商業目的であるか否かは問わない）に一切使用しないものとします。ただし当社は、特定の利用者が保有・使用の権利を有する個人情報（例：当該利用者と現在若しくは過去に取引のある顧客の個人情報、当該利用者問い合わせをした個人の個人情報、又は当該利用者が正当な手段で収集した者の個人情報など）を当該利用者が自己において管理するシステムで管理・運用・使用するために、当該利用者に対し、当該個人情報を共有することができます。

2. 利用者は、機密情報及びユーザーの個人情報を機密として厳重かつ適正に取り扱うものとし、当社又はユーザー本人の同意を得た場合を除き、又は前項ただし書によって自己において管理するシステムで正当・適法に管理・運用・使用する場合を除き、第三者に開示又は漏洩しないものとします。
3. 利用者は、当社から要求があった場合、直ちに、本サービスに関して知り得たすべての機密情報及び個人情報を当社に返却、又は情報漏洩に十分に配慮した方法で廃棄します。なお、本契約が終了した場合も同様とします。ただし、本条 1 項ただし書に基づき当社が共有した個人情報についてはこの限りではありません。
4. 第 17 条の定めにかかわらず、利用者が本条の規定に違反した場合、当社は、利用者に当該違反に起因して発生した損害の賠償を請求するとともに、利用者が得た利益相当額を当社に引き渡すように請求することができます。また当社はそれらに代え、又はそれらとともに当該損害を回復するために必要な措置を講じることを請求することができるものとします。
5. 利用者が本条の規定に違反し、又は違反するおそれのある場合、当社は、当該違反の停止又は予防を利用者に対して要請することができるものとします。

第 10 条（個人情報及び利用履歴情報データの利用）

当社は、本サービスを利用者に提供するにあたり、利用者又はユーザーによる本サービスの利用記録及び個人情報を集計・分析し、個人を識別・特定できないように加工した上で統計データ等を作成し、当該統計データ等につき何らの制限なく利用（本サービスの運営、プロモーション、改善、および、新サービス開発を含むがこれらに限らない）することができるものとし、利用者はこれを予め承諾するものとします。

第 11 条（損害賠償）

利用者が本規約等に違反したことにより当社または第三者に損害が生じた場合、利用者は当社及び当該第三者に対しその損害を賠償するものとする。

第 12 条（禁止事項・解除）

1. 当社は、利用者の以下に該当する行為を禁止します。これらに該当する、又は該当するおそれがあると当社が判断した場合、利用者への通知もしくは承諾なしに直ちに本サービスの提供を停止し、また本契約を解除することができるものとします。
 - (ア) 本規約等に違反する行為
 - (イ) 法令又は公序良俗に違反する行為
 - (ウ) 違法行為・犯罪行為・反社会的行為を暗示・誘発・助長・推奨等する行為
 - (エ) 虚偽、不完全、不正確な情報を当社に提供し、又は本サービスを通じてユーザーの閲覧に供する行為
 - (オ) コンピュータウイルス等の有害なコンピュータプログラム等を送信又は掲載する行為

- (カ) 本サービスの運営妨害の、又は当社の信頼を毀損するような行為
 - (キ) 本サービスに対する逆アセンブル、逆コンパイル、リバースエンジニアリング、複製、変更、改変等の行為
 - (ク) その他当社が合理的な根拠に基づき本サービスの提供を継続することが不適切であると判断する行為
3. 当社は、利用者が次の各号の一に該当するときには、何ら事前の催告を要することなく、利用者に対し通知を行うことにより、即時に本契約を解除することができます。
 - (ア) 本規約等に違反したとき
 - (イ) 差押え、仮差押え、仮処分、租税滞納処分を受け、又は破産、民事再生、特別清算、会社更生を自ら申し立てもしくは申し立てを受けたとき
 - (ウ) 手形・小切手の不渡り処分を受け、又はその他支払い停止となったとき
 - (エ) 営業を廃止したとき、又は清算手続にはいったとき
 - (オ) その他本規約等に定める事項を遂行できる客観的見込みがないとき
 4. 利用者は、本規約に基づき本契約を解除された場合には、期限の利益を喪失し、直ちに当社に対する一切の債務を弁済するものとします。

第13条（反社会的勢力等）

1. 当社及び利用者は次の各号に該当しないことを保証し、将来においても該当しないことを誓約します。
 - (ア) 反社会的勢力もしくはこれに準ずるもの（以下、「反社会的勢力等」といい、暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ若しくは特殊知能暴力集団等もしくはそれらの構成員等を指します）又は反社会的勢力等でなくなったときから5年を経過しない者であること
 - (イ) 反社会的勢力等に資金提供、便宜の供給等を行っていること
 - (ウ) 自ら又は第三者を利用して、他者に対して、暴力的行為、詐術、脅迫的言辞を用いていること
2. 当社及び利用者は、相手方が前項の規定に違反した場合、何ら事前の催告を要することなく、相手方に対し通知し、即時に本契約を解除することができます。本契約を解除された場合、当社及び利用者は、期限の利益を喪失し、直ちに相手方に対する債務を弁済するものとします。
3. 当社及び利用者が前項の規定により契約を解除した場合には、解除により相手方に生じた損害の一切について賠償する義務を負わないものとします。

第14条（契約期間）

1. 本契約の基本利用期間は、特別の定めがないときは、本契約成立日から12ヶ月とします。但し、当該期間満了の1ヶ月前までに利用者から本サービスを期間満了で終了させる旨の

通知がなされない場合、同一内容にて更に 12 ヶ月更新されるものとし、以後も同様とします。

2. 前項の規定にかかわらず、当社及び利用者は、1 ヶ月前までに通知することにより、本契約を将来に向かって解約することができるものとします。

第 15 条（契約終了後の措置）

1. 本契約が終了した場合、利用者は、本サービスの利用を直ちに中止するものとします。
2. 本契約終了後においても、第 6 条(知的財産権)、第 7 条（当社の免責）、第 9 条（機密情報及び個人情報の保持）、第 10 条（個人情報及び利用履歴情報データの利用）、第 11 条（損害賠償）及び第 18 条（準拠法と合意管轄）は有効に存続します。

第 16 条（権利義務等の譲渡）

1. 利用者は、本契約上の地位に基づく一切の権利義務を、当社の事前の書面による承諾なく、第三者に譲渡もしくは貸与し、又は担保に供してはならないものとします。
2. 当社は、本サービスに関する事業を事業譲渡その他の事由により第三者に承継させる場合には、当該事業の承継に伴い、本契約上の地位、本契約に基づく権利、義務及び利用者の登録情報その他の情報を当該事業の承継人に譲渡することができるものとし、利用者は、かかる譲渡について本項において予め同意したものとします。

第 17 条（規約の変更）

1. 当社は、利用者に変更内容を通知することにより、本規約等を変更することができます。
2. 前項の通知後に利用者が本サービスの利用を継続した場合、利用者は通知日にさかのぼって新しい本規約等を承認したものとみなし、当社が設定し利用者に対して通知した当該変更条件適用開始日をもって当該変更が効力を有するものとします。

第 18 条（準拠法と合意管轄）

本規約の解釈にあたっては、日本法を準拠法とします。

本サービスに関して紛争が生じた場合には、当社の本店所在地を管轄する裁判所を専属的合意管轄とします。

第 19 条（協議）

本規約その他契約に関する規定、規約等の解釈に疑義が生じた場合、またはそれらに規定されていない事項については、当社および事業者は、協議の上円満に解決するものとします。

以上