

# サービス基本約款

## 第1章 総則

### 第1条(約款の適用)

1. 株式会社ネットアシスト(以下「当社」といいます。)は、当社が提供するサービス(以下「サービス」といいます。)の利用契約(以下「利用契約」といいます。)を、当社と締結した者(以下「利用者」といいます。)に、次条に記載するサービスを提供します。

### 第2条(サービスの種類および内容)

1. 当社が提供するサービスの種類および内容は以下のとおりです。ただし、⑤⑥は2019年7月1日時点での利用者のみを対象に提供します。

#### ① MSP サービス

利用者のサーバ・ネットワーク環境を監視し、障害発生時の復旧作業を代行します。また、ミドルウェアやアプリケーションのインストール、アカウントの管理、その他設定代行作業を行います。

#### ② 構築支援サービス

利用者が指定、もしくは当社が選定したサーバ環境にて、OS・ミドルウェアインストール及びネットワーク設定作業等を行います。

#### ③ 移行支援サービス

利用者が指定、もしくは当社が選定したサーバ環境の構築や、現行環境からのデータ移行作業を行います。

#### ④ サーバー再販及び請求代行サービス

当社の指定するサーバーを利用者に再販もしくは、請求代行を行います。

#### ⑤ ホスティングサービス

インターネット上にウェブサイト・ウェブサービスを公開するためのサーバ・ネットワークの設備・環境を利用者に提供するサービスです。

#### ⑥ ハウジングサービス

利用者が所有するサーバを設置することを目的とした、データセンター設備・環境等を提供するサービスです。

2. 当社は、前項に定めのないサービスまたは付加サービスを行うことがあります。その場合には、特に定めのない限り本約款を適用するものとします。

### 第3条(通知方法)

1. 当社からの利用者に対する通知は、本約款に特に定めがない場合、利用者があらかじめ指定したメールアドレス宛に電子メールを送信する、もしくは弊社ホームページ(<https://www.netassist.ne.jp/>)に掲載する方法にて行います。

2. 前項の方法により当社が利用者に対して通知を行った場合、電子メールが通常到着すべき時期に通知が利用者へ到着したものとみなします。もしくはホームページ掲載から7日経過の時点で、通知が利用者へ到着したものとします。また、通知の不着が当社に起因するものでない限り、通知の不着によって発生した損害について、当社は一切責任を負わないものとします。

### 第4条(約款の変更)

1. 当社は、本約款を変更することがあります。本約款に特に定めがない場合、すでに締結された利用契約にも、変更後の約款が適用されるものとします。

2. 当社が、本約款を変更する場合、変更する7日前までに利用者へ通知します。

### 第5条(個別契約等)

1. 第2条第1項の各サービスその他のサービスについての約款(以下総称して「個別約款」といいます。)に定める内容は、本約款に優先して適用されるものとします。

2. 本約款に定めのない事項、本約款の内容の変更など、特に定めが必要な場合、覚書などの個別契約を締結することがあります。
3. 前項の覚書などの個別契約は本約款に優先して適用されるものとします。

## 第2章 利用契約の締結

### 第6条(利用契約の締結)

#### 1. (申込)

サービスの利用申込みは、当社指定の申込書に必要事項を記入の上、当社に提出することにより行うものとします。

#### 2. (締結)

申込書が当社に提出され、当社が申込みに対し当社所定の方法により承諾を通知した時点で、サービスの利用契約が締結されたものとします。但し、次条に該当する場合には、当社は申し込みを承諾しないことがあります。

#### 3. (利用開始)

サービスの提供は、当社と利用者で決めた日もしくは当社で通知した利用開始日から開始するものとします。

### 第7条(申込みの拒絶)

1. 当社は、次の各号に該当する場合にサービスの利用申込みを拒絶することがあります。なお、当社は申込を拒絶した理由を開示する義務を負わないものとします。

- ① 当社が申込みに係るサービスの提供が困難と判断した場合
- ② 申込者が当社との契約義務の履行を怠るおそれがある場合
- ③ 申込書の内容に虚偽記載があった場合
- ④ 申込者が日本国内に在住していない場合
- ⑤ 申込者が当社の社会的信用を失墜させる態様でサービスを利用するおそれがある場合
- ⑥ 申込者が暴力団、暴力団員、暴力団関係者、その他の反社会的団体に属する者と認められる、もしくは可能性がある場合
- ⑦ その他、当社が申込みを承諾することが相当でないと判断した場合

### 第8条(契約事項の変更の届出)

1. 利用者は、申込書に記載した内容に変更があった場合、変更日から14日以内に当社に届出するものとします。
2. 当社は、利用者が変更の届出を怠ったことによって利用者・第三者に生じた如何なる損害についても責任を負わないものとし、同届出を怠ったことにより当社からの通知が不着・延着した場合も通常到達すべき時期に到着したと見なすことができるものとします。

### 第9条(相続)

1. 個人の利用者が死亡した場合、利用契約は終了するものとします。但し、相続の開始から14日以内に相続人が当社に届出した場合、相続人は利用契約の状態を承継できるものとします。
2. 相続人が複数いる場合は、遺産分割協議等により、利用契約上の状態を承継する者は1人に限るものとし、前項の届出も相続人が行うものとします。

### 第10条(権利の譲渡等)

1. 利用者は、当社の書面による承諾なく、本約款に基づいて締結される利用契約の地位・権利を、第三者に譲渡・提供等を行うことはできません。
2. 利用者は、当社が利用者が発行したアカウントを用いて第三者が行った一切の行為について、利用者の関与を問わず、当社に対し法令に基づく民事上の一切の義務・責任を負うものとします。

## 第3章 利用者の責務

### 第11条(利用料金)

1. サービスの利用料金額は当社の規定する料金表に定めるとおりとします。但し、別途契約により個別に定める場合があります。
2. 利用者が当社に支払うべき金額は、利用料金の他、利用料金の支払に対して課される消費税および地方消費税相当額を加算した額(以下「料金」といいます。)とします。
3. 物価や施設維持費の変動などの事由により、当社がサービスの利用料金を不相当と判断した場合、契約期間内でも、利用料金を変更することができるものとします。

#### 第 12 条(支払期限)

##### 1. (毎月払い)

毎月 1 日を料金算定基準日とし、利用者は当月の料金をその前月の末日までに支払うものとします。但し、利用開始月分においてのみ日割り計算によって算出した料金を支払うこととします。

##### 2. (年間一括払い)

利用開始日を料金算定基準日とし、利用者は 12 ヶ月分の料金と、利用開始月分の日割り料金の合計額を、料金算定基準日の属する月の前月の末日までに支払うものとします。

#### 第 13 条(支払方法)

1. 支払方法は、現金振込みとし、振込手数料は利用者の負担とします。

#### 第 14 条(遅延損害金)

1. 利用者は、料金の支払いを遅延した場合、年率 14.5%の割合による遅延損害金を支払うものとします。

#### 第 15 条(最低利用期間)

1. 最低利用期間は、利用契約締結の前に当社と申込者間で取り決めるものとします。
2. 当社の規定する最低利用期間を満了する前に、利用者の都合により利用契約の解除(以下「解約」といいます。)が行われる場合、解約日から最低利用期間終了日までの利用料金相当額を、契約違約金として解約日から 10 日以内に当社に支払うものとします。

#### 第 16 条(禁止事項)

1. 利用者が、次の各号に該当する行為を行うことを禁じます。

- ① 当社もしくは第三者の著作権・商標権等の知的財産権を侵害する行為、またはそのおそれのある行為
- ② 当社もしくは第三者の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為、またはそのおそれのある行為
- ③ 当社もしくは第三者を差別もしくは誹謗中傷・侮辱し、当社もしくは第三者への差別を助長し、またはその名誉もしくは信用を毀損する行為
- ④ 詐欺、規制薬物の濫用、児童売買春、預貯金口座および携帯電話の違法な売買等の犯罪に結びつく、またはそのおそれの高い行為
- ⑤ わいせつ、児童ポルノまたは児童虐待に当たる画像、文書等を送信または掲載する行為
- ⑥ 無限連鎖講(ネズミ講)を開設し、または勧誘する行為
- ⑦ サービスにより利用しうる情報を改ざんまたは消去する行為
- ⑧ ウイルス等の有害なコンピュータプログラム等を送信または掲載する行為
- ⑨ 当社のネットワークやインターネット網、それらに接続されたサーバ設備等に不正にアクセスする行為
- ⑩ 他者に対し、無断で広告・宣伝・勧誘等を目的とした電子メール(スパムメール・嫌がらせメール等)を送信する行為、他者のメール受信を妨害する行為、連鎖的な電子メールの転送を依頼する行為
- ⑪ 当社または第三者の設備、インターネット接続などに支障を与える行為、または与えるおそれのある行為
- ⑫ 当社のサービス提供を妨害する、または妨害するおそれのある行為
- ⑬ 違法行為(賭博・ギャンブルの勧誘、けん銃等の譲渡、児童ポルノの提供、公文書偽造、殺人、脅迫等)を仲介、または誘引(他人に依頼することを含む)する行為
- ⑭ 人を自殺に誘引・勧誘する情報、人の殺害現場等の残虐な情報、動物を虐待する画像等の情報、その他社会通念上他者に著しく嫌悪感を抱かせる情報を掲載、または不特定多数の者にあてて送信する行為

- ⑮ 公序良俗に反する行為またはそのおそれのある行為
- ⑯ 法令に違反する行為またはそのおそれのある行為
- ⑰ その他、当社がサービスの利用者として相応しくないと判断する行為

#### 第 17 条(第三者の利用)

1. 利用者は、サービスの利用において、第三者に次の各号に該当する行為をさせる場合、前条の禁止事項を遵守させる義務を負うものとします。
  - ① サーバ設備に文章、画像、プログラム、データ等のコンテンツをアップロードする行為
  - ② サーバ設備にアップロードされたコンテンツをインターネットに公開する行為
  - ③ サーバ設備にアップロードされたコンテンツを用いて自己または他者のために何らかの処理を行う行為
  - ④ 前各号の行為を他者にさせる行為
  - ⑤ その他、サーバ設備を利用する行為
2. 前項の第三者が、前条の禁止事項に反する行為を行った場合、行為の責任は利用者が負うものとします。
3. 当社は、サービスを利用して行われる第三者の行為に対して、利用契約上何らの義務・責任を負わないものとします。

#### 第 18 条(損害賠償)

1. 利用者、または利用者の関係者が本約款に違反する行為を行い、当社に損害を与えた場合、利用者は当社に対しその損害を賠償するものとします。

### 第4章 通信の秘密、個人情報の取扱い等

#### 第 19 条(通信の秘密の保護)

1. 当社は、サービスの提供において通信の秘密を電気通信事業法第 4 条に基づき保護し、サービスの円滑な提供を確保するために必要な範囲でのみ使用または保存します。
2. 当社は、刑事訴訟法第 218 条(令状による搜索)他、同法の定めに基づく強制の処分が行われた場合、法令及び令状の定める範囲で前項の守秘義務を負わないものとします。
3. 当社は、特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限、及び発信者情報の開示に関する法律第 4 条(発信者情報の開示請求等)に基づく開示請求の要件が充たされた場合、開示請求の範囲で前項の守秘義務を負わないものとします。
4. 当社は、利用者が第 16 条各号のいずれかに該当する禁止行為を行い、サービスの提供を妨害した場合、サービスの円滑な提供を確保するために必要な範囲で利用者の通信の秘密に属する情報の一部を提供することができます。
5. 当社は、サービスに関し当社が利用者の利用に供した機器(当該本サービスの利用において、当社データセンター内に利用者が設置した、利用者が所有するサーバ機器等を含み、以下、「本件機器」といいます)に保存したデータ(個人情報、機密情報その他当該本サービスの提供開始以降に本件機器の利用者用の領域上に保存されたすべてのデータをいい、以下、「サーバーデータ」といいます)に対して何ら関与および関知するものではありません。利用者は、サーバーデータ、自己の責任と費用負担において管理し、バックアップを行うものとします。

#### 第 20 条(個人情報等の保護)

1. 当社は、利用者の個人情報を「個人情報保護方針」に基づき、適切に取り扱うものとします。
2. 当社は、利用者の個人情報を「個人情報の取り扱いについて」に記載する利用目的の範囲内で利用します。
3. 当社は、前項の利用目的に必要な範囲で個人情報を業務委託先に預託する場合があります。
4. 当社は、次の各号を除き、利用者本人以外の第三者に個人情報を提供しないものとします。なお、通信の秘密に該当する情報については、前条の規定に従って対応するものとします。
  - ① 利用者本人の同意がある場合
  - ② 利用者のサービス利用に係る債権・債務の特定、支払い及び回収のため必要な範囲で金融機関に個人情報を開示する場合
  - ③ 裁判官の発付する令状により強制処分として捜査・押収などがなされる場合

④ 法律上の照会権限を有する公的機関からの照会がなされた場合、その他法令に基づいて提供する場合

## 第5章 サービスの提供の中止等

### 第 21 条(提供の中止)

1. 当社は、次の各号の事由がある場合、サービス提供を中止することがあります。
  - ① 当社の電気通信設備(当社サービス提供のために用いる第三者の電気通信設備を含みます。以下同。)他、サービスの提供に必要な設備等の保守・工事・移設等のために必要である場合
  - ② 天災その他の非常事態が発生、またはそのおそれがあり、電気通信事業法第 8 条の規定に基づき、公共の利益のため緊急を要する通信を優先させる場合
  - ③ 電気通信事業者等が電気通信サービスの提供を中止した場合
  - ④ その他、当社がサービスを提供するにあたり合理的理由により必要であると判断した場合
2. 当社は、前項に基づきサービスを中止する場合、利用者に対して事前にその旨ならびに理由および期間を通知します。但し、緊急を要する場合はこの限りではありません。
3. 当社は、第 1 項に基づきサービスの提供を中止する場合、中止の目的達成のために必要な範囲で、利用者のサーバ設備を移設等することができるものとします。
4. 当社は、第 1 から 3 項に基づきサービスの提供を中止する場合、中止または中止の目的達成のために必要な作業等により、利用者が被った損害について、当社は一切の責任を負いません。
5. サービスの提供を中止している場合、継続して利用料金は発生するものとします。

### 第 22 条(提供の一時停止)

1. 当社は、次の各号の事由がある場合、該当する利用者に対してのサービス提供を一時停止することがあります。
  - ① 利用者が料金の支払いを遅滞した場合
  - ② 利用者が当社の設備に著しい支障を与える、またはそのおそれがあり、そのために当社の業務遂行に支障が生じると当社が判断した場合
  - ③ サービスによって提供している利用者の設備が、故意・過失の有無に関わらず、権利侵害・不正アクセス等の違法行為を行っている、またはそのおそれがある場合
  - ④ 申込書の内容に虚偽記載があった場合
2. 前項において、利用者の都合によってサービス提供を一時停止した場合も、料金は継続して発生するものとします。
3. 当社は、前項に基づきサービスを一時停止する場合、利用者に対して事前にその旨ならびに理由および期間を通知します。但し、緊急を要する場合はこの限りではありません。

### 第 23 条(提供の緊急停止)

1. 当社は、次の各号の事由に該当する場合、該当する利用者に対してのサービス提供を緊急停止することがあります。
  - ① 利用者が当社の電気通信設備に著しい支障を与える、またはそのおそれがあり、そのために当社の業務遂行に支障が生じると当社が判断した場合
  - ② 利用者もしくは第三者等によるサービスの不正利用・乗っ取り・ウィルス被害や、これに類する現象が発覚した場合。
2. 利用者は緊急停止によって利用者の保有データ・機器が喪失、破壊される場合がある事を承諾し、当社に対しこれらに基づく損害賠償等の請求をしないものとします。
3. サービスの緊急停止をしなかった事による利用者の損害について、当社は一切責任を負いません。
4. 緊急停止後は緊急停止の事由が解消された場合にのみサービスを再開し、解消の見込みが無い場合は、双方話し合いの上サービスの提供の中止をするものとします。

### 第 24 条(第三者からのクレーム等)

1. 契約締結後に申込書の内容に虚偽記載があったことが発覚した場合、利用者が第 16 条に規定する禁止事項に該当する行為を行ったと当社が判断した場合、もしくはサービス利用に関し第三者から

当社に対しクレーム・請求等がなされ、かつ当社が必要と認めた場合、またはその他の理由でサービスの運営上、不適当と当社が判断した場合は、利用者に対し、次の各号の措置を行うことがあります。

- ① 第 16 条に規定する禁止行為の停止を要求
  - ② 利用者・第三者間で、クレーム等を解消するための協議を行う要求
  - ③ サービスを利用しインターネット上に公開した情報の削除要求
  - ④ 利用者、または第三者がサービスを通じてインターネット上に公開した情報の、全部または一部を他者が閲覧できなくする措置
  - ⑤ サービスの停止
  - ⑥ 利用契約を解除
2. 前項に基づき、サービスの停止を行う場合、第 22 条の規定を準用します。また、利用契約の解除は第 27 条に従うものとします。

#### 第 25 条(サービスの種別の変更)

当社は、利用者のサービスの利用状況に応じ、利用するサービスの変更を要請することがあります。利用者は、当社の同要請を正当な理由なく拒絶することはできないものとします。

#### 第 26 条(提供の廃止)

当社は、業務の都合により、やむを得ず特定のサービスを廃止することがあります。その際は、廃止する 1ヶ月前までに利用者に対し通知を行うものとします。

### 第6章 利用契約の終了

#### 第 27 条(利用契約の解除等)

1. 当社は、次の各号の事由に該当する場合、利用者に対し何らの通知・催告をすることなく直ちに利用契約を解除することができるものとします。
- ① 支払期限までにサービス利用料金その他の支払をせず、当社から催告をしても定められた期限までに支払をしなかった場合
  - ② 第 16 条第 1 項各号のいずれかに該当する場合
  - ③ 差押、仮差押、仮処分、滞納処分、競売の申立を受けた場合、破産、民事再生、特別清算、会社更生等の手続開始の申立があった場合、または清算に入った場合
  - ④ 手形・小切手を不渡りにする等、利用者の信用状態が悪化したと認められる事由がある場合
  - ⑤ 反社会的勢力との関係が明らかになったとき
  - ⑥ その他、本約款に違反した場合
2. 解約を希望する利用者は、解約希望月の前月 20 日までに、当社指定の解約申請書に必要事項を記入・捺印したものを当社に提出し、解約希望月の末日をもって解約するものとします。
3. 利用契約の料金支払い方法が年間一括支払いである場合、本条第 1 項および前項に基づき利用契約を解除ないし解約された場合も、当社は利用者に対し支払い済の料金を一切返金しないものとします。

### 第7章 損害賠償等

#### 第 28 条(損害賠償の制限)

##### 1. (対象)

当社の過失により、利用者へのサービス提供が停止した場合、当社が利用者のサービス利用不能を確認した時刻より 24 時間の経過をもって賠償の対象とします。

##### 2. (賠償の限度)

利用者の請求により、1か月の料金の 30 分の 1 にサービス利用不能日数を乗じた額(円未満切り捨て)を限度とし、損害の賠償に応じます。ただし、個人(事業としてまたは事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除きます)の利用者が当社の故意または重大な過失により損害を被った場合についてはこの限りではありません。また、賠償額が 1 万円未満の場合、サービス利用不能日数と同等の契約期間延長をもって賠償とします。

##### 3. (第三者の電気通信設備に起因する停止)

当社以外の電気通信事業者等の提供する電気通信役務に起因して利用者のサービスが利用不能となった場合、利用不能となった利用者全員に対する損害賠償総額は、原因となった電気通信事業者等から当社が受領する損害賠償額を限度とし、利用者の損害賠償の請求に応じるものとします。

#### 第 29 条(免責)

1. 当社は、この約款で特に定める場合を除き、利用者がサービスの利用(利用不能も含み、以下本条において同様とします)に関して被った損害について、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の責任を問わず賠償の責任を負わないものとします。
2. 利用者がサービスを利用するにあたって発生した第三者との紛争に関しては、利用者が自らその責任において解決するものとし、当社は一切責任を負いません。

### 第8章 雑則

#### 第 30 条(準拠法)

1. 本約款および利用契約は、日本の法律に従って作成し、日本の法律に従って解釈されるものとします。

#### 第 31 条(紛争の解決)

1. 本約款に基づく利用契約について、紛争、疑義、取決められていない事項が発生した場合は、当社および利用者は誠意をもって協議の上これを解決するものとします。
2. 本約款に基づく利用契約に関する訴訟については、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審における専属的合意管轄裁判所とします。

#### 附 則

この約款は当社の従前の基本約款を改正したものであり、基本約款第4条に基づき2019年7月1日より適用されます。

以上