

# Genesys クラウドサービス約款

## 第1条(目的)

Genesys Cloud サービス約款(以下「本約款」という)は、三井情報株式会社(以下「当社」という)がお客様に、ジェネシスクラウドサービス株式会社(東京都港区虎ノ門4丁目1番1号、以下「Genesys」という)の Genesys クラウドサービス(以下「本サービス」という)を提供する際の条件について定めることを目的とする。

## 第2条(本約款の変更)

当社は、本約款を変更するときは、お客様に対し通知または当社の Web サイトに掲示するものとし、当該通知または Web サイトへの掲示以降、掲示された最新の約款が適用される。

## 第3条(本サービス)

- 当社がお客様に提供する本サービスの具体的な種類、内容、提供条件その他必要な条件は、別途 Genesys が提示する Resource Center(<https://jp-help.mypurecloud.com/>) 以下「サービス仕様書」という)に定める。
- 当社は、当社が本サービス提供に合理的に必要と判断した範囲において、サービス仕様書をお客様の承諾を得ることなく、隨時変更することができるものとする。
- 当社は、サービス仕様書を変更したときには、お客様に対し、最新のサービス仕様書を通知または当社の Web サイトに掲示するものとし、当該通知または Web サイトへの掲示以降、最新のサービス仕様書が適用されるものとする。

## 第4条(契約の成立)

- お客様が、当社指定の注文書を当社に交付し、当社が注文請求書(以下、併せて「本注文書」といいます)によりそれを承諾した場合に、当社とお客様との間に契約(以下「本契約」といいます)が成立し、本約款は、本契約の一部を構成します。
- 当社が本サービスを提供するにあたり、Genesys が運営する Web サイト(<https://jp-help.mypurecloud.com/articles/global-genesys-cloud-service-terms-and-conditions/>)で公開する最新の「Genesys クラウドサービス エンドユーザー契約書」(以下「Genesys サービス規約」という)の定めが適用される。なお、本契約、サービス仕様書、Genesys サービス規約の定めに齟齬が生じた場合は、本契約に別段の定めがない場合、以下の優先順位で解釈するものとする。
  - 第一優先: 本約款
  - 第二優先: サービス仕様書
  - 第三優先: Genesys サービス規約

## 第5条(変更の届出)

- お客様は、次の各号に規定する事項については、当該事実の発生後すみやかに当社にその旨を書面で通知しなければならない。
  - 商号、住所の変更
  - 登録した電話番号、メールアドレスの変更
  - 法人の合併または解散
- お客様は、前項の通知を怠ったことで、自己が不利益を被った場合でも、当社に一切責任を問わないものとする。

## 第6条(本サービスの提供時間)

本サービスの提供時間は、サービス仕様書に定めるものとする。

## 第7条(提供区域)

- 本サービスの提供区域は、日本国内を原則とし、お客様の事務所等が日本国外にある場合は、お客様が自己的費用と責任において、日本国内外から電気通信回線等を介して、本サービス用システムに接続できる場合に限り、利用することができるものとし、それ以外の場合は、本サービスを利用することのできないものとする。
- お客様は、お客様が前項に基づき日本国外から本サービスを利用する場合、当該利用にあたり、日本国外から本サービス用システムに対して、情報またはデータ(コンピュータプログラム、プログラムモジュールを含む)の送信または格納をすることについて、当該情報およびデータの輸出管理の責任は、お客様にあること

を了解し、これに関して適用されるすべての輸出規制(日本国の外国為替および外国貿易法、米国再輸出規制、当該送信元または格納元の国の輸出規制を含むが、これに限らないものとする)を遵守するものとする。

## 第8条(端末設備および接続サービス)

- お客様は、自己の費用と責任において、本サービスに必要なパソコン、ディスプレイ、カメラ、マイク、スピーカ、タブレット、スマートフォン等のお客様端末設備すべてを準備し、かつ、電気通信事業法において定める電気通信事業者が提供するインターネットプロトコルによる接続サービスに加入する。
- お客様は、自己の費用と責任において、前項にて準備したお客様端末設備および接続サービスを、正常に稼働するよう維持管理するものとする。なお、お客様は、前項にて準備したお客様端末設備および接続サービスに不具合がある場合、本サービスを利用できないことをあらかじめ承諾する。

## 第9条(利用者等の登録)

- 当社は、必要に応じて、お客様の担当責任者に対し、本サービスの利用に必要な Web サイトの URL 及び管理者アカウント(メールアドレス)に付与された初期パスワードを交付するものとする。
- お客様は、本サービス用システム、本サービスの利用に係る端末その他の機器およびソフトウェアの操作・使用等について、当社所定の手順、ルール等を遵守し、ID(メールアドレス)、パスワード等の秘密保持手段を厳格に管理し、これらの誤動作、不正アクセス、不正利用等の防止に努めなければならない。
- お客様は、自己の費用にて、ID 等の管理および使用の責任を負うものとし、ID 等を第三者に使用させ、または貸与、譲渡等のいかなる処分をしてはならないものとする。
- お客様は、ID 等の管理不十分、使用上の過誤、および第三者の不正使用等による損害の責任を負うものとし、当社はその責任を負わないものとする。
- お客様は、ID 等を紛失し、または盗まれたとき、およびそれが原因で第三者に本サービスの不正使用、または本サービス用システムへ不正アクセスされていることを知ったときには、直ちに当社にその旨を連絡するとともに、当社からの指示ある場合は、これに従う。

## 第10条(お客様の責任)

- お客様は、Genesys サービス規約を遵守し、かつ次の各号に規定する事項(以下、総称して「禁止事項」という)を行わないと共に、これらに関する疑義等を生じさせず、かつ当社による本サービスの提供に支障の生じることのないようにするものとする。
  - 有害なコンピュータプログラム等を、送信または書き込む行為
  - 第三者の著作権その他の知的財産権を侵害する行為
  - 第三者を誹謗もしくは中傷し、または名誉を傷つけるような行為
  - 第三者の財産、またはプライバシーを侵害する行為
  - 公序良俗に反する内容の情報、文章および図形等を、他人に公開する行為
  - その他法令に違反する行為
  - サービス仕様書に定める義務等に違反する行為
  - 前各号のいずれかに該当するおそれがあると、当社が判断する行為
  - その他本サービスの提供を妨げると、当社が判断する行為
- 当社は、禁止事項の情報の全部または一部について、お客様に通知することにより本サービスの全部または一部の実施を停止する権利を留保するものとする。
- お客様が本サービスの提供を受けるにあたり、お客様は、前二項のほか、次の各号を遵守するものとする。
  - 利用者等に対しても、お客様の責任において、前二項の規定を遵守させること
  - 利用者等の利用に係る費用および料金、ならびにその他の債務についても、当社に対し責任を負うこと
- お客様は、本サービスに関してお客様が使用する情報(データおよびコンテンツ)について、お客様がお客様にてバックアップが

## Genesys クラウドサービス約款

- 必要と判断する場合は、自らの責任でバックアップを取得し、保存する。
5. 本サービスの利用に関連して、第三者から何らかの請求がなされ、または訴訟が提起される等の紛争が生じた場合、お客様は、自らの費用と責任において、当該紛争の解決にあたるものとし、かつ当社を免責する。万一当該紛争に関連して、当社に損害が発生した場合、お客様は、これを賠償する責任を負う。ただし、当該紛争が当社の故意または過失により生じた場合には、この限りではない。

### 第11条(トラブル等の処理)

- お客様および当社は、本サービスを利用できない等、本サービスに関し、何らかのトラブルが発生したことを知ったときは、すみやかにその旨を相手方に通知し、当該トラブルに対する処置につき協議し、トラブルの解決にお客様当社協力してあたるものとする。
- 前項に基づくトラブルが、本サービスを提供する本サービス用システムに起因して生じた場合、または本サービス用システムと第三者との間での何らかのトラブルに起因して生じた場合には、当社は、第26条(再委託)に定める本サービスの再委託先(以下「再委託先」という)または本サービスの提供元であるGenesysをして、当該トラブルを解決させるものとし、当社は何ら責任を負わない。
- 第1項に基づくトラブルが前項に定める以外の事由に起因して生じた場合には、お客様は、自己の費用と責任において、当該トラブルを解決するものとする。
- お客様は、第1項に基づく何らかのトラブルが発生したときは、当社に通知する前に、お客様端末設備および接続サービスに不具合のないことを、お客様にて確認するものとする。

### 第12条(本サービス提供の停止)

- 当社は、当社の都合又はお客様が本約款の定めに違反した場合、本サービスの全部又は一部の提供を変更、一時的な停止又は終了(以下「本サービスの変更等」といいます)することができる。
- 当社が本サービスの変更等をする場合、当社はお客様に対して30日前までにその旨を通知する。但し、お客様が本契約の定めに違反した場合、Genesysによる本サービスの停止その他やむを得ない場合には、事後に通知する。
- 当社による本サービスの変更等により生じたお客様の損害について、当社は一切の責任を免れる。ただし、当社の故意又は重大な過失による場合はこの限りではない。

### 第13条(非保証と確認事項)

- 当社は、本サービスの提供にあたりお客様の利用目的の適合性、有用性等について一切保証するものではなく、またお客様の諸問題の解決を保証するものではない。
- 本サービスを利用してお客様が提供または送信する情報は、お客様の責任で提供されるものであり、当社はその内容等についていかなる保証もおこなわない。
- 当社は、本サービス利用の結果に何らの保証をおこなうものではなく、また本サービスがお客様の業務または事業活動において一定の目的を達成することを保証するものではない。
- お客様は、Genesysサービス利用時のお客様のデータは全て国内外に設置されたサーバに保管され、サーバ設置先の当該国政府からデータ開示を強制された場合にはお客様に通知なくお客様のデータが開示される場合があることをあらかじめ承認する。

### 第14条(権利義務の譲渡禁止)

お客様は、本契約により生じる権利もしくは義務の全部または一部を、第三者に譲渡または引受けさせてはならないものとする。

### 第15条(再委託)

当社は、お客様の承諾を得ることなく、本契約に基づき提供する本サービスの全部または一部のサービスを、当社の費用と責任において、第三者(以下「再委託先」という)に再委託できるものとする。

### 第16条(知的財産権の取扱い)

- 本サービスに関する産業財産権、著作権その他の知的財産権(著作権法第27条および第28条の権利を含む、以下「知的財産権」という)は、当社または当社に許諾した第三者に帰属する。
- お客様および当社は、本サービスに関し相手方から提供を受けたプログラム、マニュアルその他の資料について、それに関する知的財産権を尊重し、本サービスを利用する目的外に利用しないものとする。

### 第17条(秘密保持)

- 本契約において秘密情報とは、本契約に関連してお客様および当社が相手方から開示を受ける技術上または営業上の情報であって次の各号の一に該当するものならびに提供資料をいう。
  - 秘密である旨が明示された技術資料、図面、その他関連される情報
  - 秘密である旨を告知したうえで口頭にて開示される情報であって、かかる口頭の開示後30日以内に当該情報の内容が秘密である旨を明示された書面により開示されたもの。
- 前項の規定にかかわらず、次の各号の一に該当する情報については、本契約における秘密情報として取扱わないものとする。
  - 開示の時点で既に公知であった情報、または既に被開示者が保有していた情報。
  - 開示後、被開示者の責によらず、公知となった情報。
  - 正当な権限を有する第三者から適法に入手した情報。
  - 秘密情報を利用することなく被開示者が独自に開発した情報。
  - 開示者が秘密保持義務を課すことなく第三者に開示した開示者の情報。
- お客様および当社は、本契約の終了後3年間、事前の書面による相手方の承諾を得ることなく、相手方の秘密情報を、再委託先を除くいかなる第三者に対しても開示または漏洩しないものとする。
- お客様および当社は、事前の書面による相手方の承諾を得ることなく、相手方の秘密情報を本契約の履行以外の目的で一切使用してはならないものとする。
- 本条に定めた規定にかかわらず、お客様および当社は、政府機関、裁判所等から法令に基づき秘密情報の開示を要求された場合、相手方に対し、法律上認められる範囲内で相手方の秘密情報をこれらの者に開示することを事前に通知し、秘密情報開示の差止命令または秘密情報の公開防止に必要な手続きをとる機会を与えたうえで、これらの者に対して当該秘密情報を開示することができるものとする。

### 第18条(個人情報の取り扱い)

- お客様および当社は、本契約に関連して知り得た相手方が保有する個人に関する情報であって、当該個人の識別が可能な情報(他の情報と容易に照合することができ、それにより当該個人を識別することができることとなる情報を含む。また、秘密の情報であるか否かを問わない。以下、「個人情報」という)を善良な管理者の注意をもって管理し、相手方の書面による承諾を得ることなく、本契約の履行以外のために利用し、または第三者に利用させもしくは開示、漏洩してはならないものとする。
- お客様および当社は、個人情報を再委託先に提供しようとする場合は、相手方の書面による承諾を得るものとし、本条に定める自己の義務と同等の義務を当該再委託先に課すものとする。
- お客様および当社は、相手方の書面による承諾を得ることなく、個人情報を複製してはならないものとする。
- お客様および当社は、個人情報の目的外利用、漏洩、紛失、改ざん等の防止その他個人情報の適切な管理のために、必要な措置を講じなければならないものとする。
- お客様および当社は、本条項に違反して個人情報が本契約以外に利用され、または第三者に開示、漏洩されたことが判明したときは、ただちに相手方に報告するとともに、当該個人情報の回収等の善後策を速やかに講じるものとする。

## Genesys クラウドサービス約款

### 第19条(不可抗力)

天災地変、戦争、暴動、内乱、テロリズム、疫病、その他の不可抗力、法令の制定又は改廃、公権力による命令又は処分、争議行為、労働力の不足、輸送機関、通信回線等の事故、Genesys に生じた事由(債務不履行を含むがこれに限られない)、その他当社の責に帰することができない事由による本契約の全部又は一部の履行遅滞又は履行不能については、当社は責任を負わない。

### 第20条(サービス提供期間)

1. 本サービスの提供期間(以下、「サービス提供期間」という)は、申込書に定める。
2. 前項のサービス提供期間は、サービス提供期間満了月末日の2ヶ月前までにお客様または当社の何れからも何ら意思表示がなされない場合、更に1年間これを延長するものとし、以後も同様とする。なお、サービス提供期間満了前に、当社から通知や更新の確認は行わない。

### 第21条(サービス料金)

1. 本サービス提供の対価として、お客様は当社に、申込書に定める本サービスの利用料及び消費税相当額(以下、「サービス料金」という)を支払う。
2. お客様は、本サービス提供期間中に本サービスを利用できない期間があった場合においても、かかる期間分も含めたサービス料金を当社に対して支払う。
3. 当社は、経済情勢、公租公課等の変動または本サービス内容の変更によりサービス料金の額が不相当となり、料金を変更する必要が生じたときは、お客様と当社別途協議のうえ、書面で合意して、サービス料金を変更することができるものとする。

### 第22条(支払方法)

1. お客様は、本サービス提供開始月以降のサービス料金およびそれにかかる消費税等相当額を、本契約に基づき当社に支払う。なお、支払いに伴う振込手数料はお客様の負担とする。
2. お客様が、本契約により生じる債務の弁済を怠ったときは、当社に対し支払期日の翌日から完済の日まで本契約に定めるサービス料金の年利 14.6% の割合による遅延損害金を支払う。

### 第23条(中途解約)

1. お客様は、理由の如何を問わず、本契約をサービス提供期間の途中で終了することはできない。
2. 前項の定めにかかわらず、お客様がサービス提供期間内にやむを得ず本契約を中途解約する場合には、お客様は、本契約の解約希望月の末日より2ヶ月前までに当社に書面により通知し、本契約に定めるサービス提供期間満了日までの残りのサービス料金およびこれに係る消費税等相当額を一括で当社に支払うものとする。なお、この場合において、お客様が既に当社に支払ったサービス料金およびこれに係る消費税相当額がある場合であっても、当社は返金しないものとする。

### 第24条(契約の解除)

1. お客様および当社は、相手方が次の各号の一に該当したときは、何らの通知、催告を要せず、ただちに本契約の全部または一部を解除できるものとする。なお、本条による解除は、相手方に対する損害賠償を妨げない。
  - (1) 本契約の条項の一に違反し、相手方から相当の期間を定めて催告を受けたにもかかわらず、その期間内に当該違反行為が是正されないと
  - (2) 差押、仮差押、仮処分、租税滞納処分を受け、または民事再生、会社更生手続の開始、破産もしくは競売を申立てられ、または自ら民事再生、会社更生手続の開始もしくは破産の申立をしたとき、または自ら任意整理、清算手続に入ったとき
  - (3) 自ら振出しもしくは引受けた手形または小切手につき、不渡処分を受ける等支払停止状態に至ったとき
  - (4) 監督官庁より営業の停止または営業免許もしくは営業登録の取消の処分を受けたとき

- (5) 資本の減少、営業の全部または重要な一部の休・廃止をなし、もしくは会社が合併によらない解散の決議をしたとき
- (6) 前各号のほかその財産状態が著しく悪化し、またはその恐れがあると認められる相当の理由があるときもしくは本契約の継続が著しく困難となる事由が生じたとき
2. お客様は、前項各号のいずれかに該当したときは、当然に期限の利益を失い当社に対して負担する一切の金銭債務全額を直ちに弁済するものとする。
3. お客様が第1項のいずれかに該当し本契約を解除されたときは、本契約に定めるサービス提供期間満了日までの残りのサービス料金に消費税等相当額を加算した額を直ちに一括で当社に支払う。

### 第25条(反社会的勢力との取引排除)

1. お客様および当社は、相手方が次の各号のいずれかにでも該当したときは、お客様および当社は何らの通知、催告も要せず、直ちに本契約を解除できるものとする。
  - (1) 自己および自己の役員が、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業・団体または暴力団関係者、総会屋、その他の反社会的勢力(以下して「反社会的勢力」という)であるとき、または反社会的勢力であったとき
  - (2) アメリカ合衆国の移民国籍法のセクション 219 において国外テロリスト組織として指定されている組織に対して、物質的な支援または資源を提供したとき(かつ、物質的支援または資源の性質、場所、出所または所有権を隠匿または偽装したとき)
  - (3) 自己および自己の役員が、反社会的勢力を利用したとき
  - (4) 自己および自己の役員が、反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供給するなど反社会的勢力の維持運営に協力し、または関与したとき
  - (5) 自己および自己の役員が、反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき
  - (6) 自己が、自らまたは第三者を利用して、相手方に對し暴力的行為、詐術、脅迫的言辞を用い相手方の名誉や信用を毀損し、または、相手方の業務を妨害したとき
2. お客様および当社は、前項に該当し、またはそのおそれがあることが判明した場合には、相手方に直ちに通知する。
3. 第1項による解除は、お客様および当社が被った損害につき第1項に該当する当事者に対し損害賠償請求をすることを妨げない。また、当該解除により第1項に該当する当事者に損害が生じても、お客様および当社はこれを一切賠償しないものとする。

### 第26条(損害賠償)

当社は、本契約の履行に際し自らの責に帰すべき事由によりお客様に損害を与えた場合、お客様において通常かつ現実に生じた直接損害に限り賠償責任を負うものとし、予見すべきであったか否かを問わず特別な事情による損害、間接損害および逸失利益を除くものとする。なお、本条に定める損害賠償請求は、本契約の終了日から 1 ヶ月を経過した後は行うことができず、損害賠償の累計総額は、債務不履行、不当利得、不法行為その他の請求原因の如何に問わらず、損害発生の直接原因となった本契約に定めるサービス料金の月額相当分を限度とする。

### 第27条(当社の免責事項)

1. 当社は、本サービス用システムの保守、交換、改善その他の変更もしくは故障その他の障害、第三者の故意もしくは過失によるお客様(お客様が本サービスをお客様の顧客に再販売する場合はその再販売先を含む。)の情報の利用不能、送信遅延、誤送、消失、改竄および漏洩ならびにこれにより発生した損害を含め、お客様が本サービスの利用に関して被った損害について、損害賠償その他一切の責を負わないものとする。ただし、当社の故意・重大な過失による場合は、この限りではない。
2. 当社は、前項に加え、サービス仕様書に定める免責事項について、損害賠償その他の責を負わないものとする。
3. お客様による本サービスの利用またはこの利用に関連または関係するお客様の何らかの行為を原因として第三者から当社に対し何らかの要求、訴訟その他の請求(以下、「当該紛争等」という)が提起された場合、お客様は、自らの費用と責任において当

## Genesys クラウドサービス約款

該紛争等の解決にあたり、かつ当社を免責するものとする。万一、当該紛争等に関連して当社に損害が発生した場合、お客様は、これを賠償する責任を負うものとする。

4. 当社は、本サービス用システムに格納したお客様の情報（以下、「お客様の情報」という）の保管、保存およびバックアップ等に関して責任を負わない。
5. 当社は、お客様が本サービスの利用に関して被った損害ならびに第三者に与えた損害およびこれに係る賠償責任について、本契約で定める以外、いずれの場合においてもその請求原因の如何を問わず、何ら責任を負わないものとする。
6. 当社は、本サービスの保守、運用上または技術上必要とした場合、必要最低限の範囲でお客様の情報について監視、履歴情報等の取得、保存、分析、調査その他の必要な行為をおこなうことができるものとし、お客様はあらかじめこれを承諾するものとする。ただし、本項は、当社の監視義務および管理責任を定めたものではないものとする。
7. 当社は、本サービス用システムの故障等によりお客様の情報が消失したため発生した損害、または第三者の故意または過失によるお客様の情報の改竄や消失に起因する損害、その他、お客様が本サービスの利用に関して被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任その他法律上の責任の種類を問わず賠償の責任を負わないものとする。
8. 当社は、お客様が本サービスを利用することにより得た情報等（コンピュータプログラムを含む）について、その完全性、正確性、有効性または適法性に関する保証を含め、何らの保証もしないものとする。当該情報のうち当社以外の第三者による提供に係るものに起因して生じた損害等についても、当社は、何らの責任も負わないものとする。
9. 当社は、本サービス用システム等へのすべての不正とみなされる侵入、その他の不正とみなされる行為を防止することを保証する責任を負わないものとする。
10. 本サービスを利用するための初期設定作業等の遅延により、本契約にて定めた本サービス提供開始時期までに本サービスを提供できない場合であっても、当社は当該遅延に対して何らの責任も負わないものとする。

### 第28条（準拠法および管轄裁判所）

本契約は日本法に従って解釈されるものとし、お客様と当社間における本契約に関する訴訟については、東京地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

### 第29条（協議事項）

本契約の解釈および本契約に定めのない事項に疑義を生じた事項については、その都度お客様当社協議の上、円満に処理解決を図るものとする。

以上