

SORACOMサポートサービス約款

第1章 総則

- 第1.1条 約款の適用
- 第1.2条 約款の変更
- 第1.3条 用語の定義

第2章 サポートの種類

- 第2.1条 サポートの種類

第3章 本契約の締結

- 第3.1条 申込の方法
- 第3.2条 申込の承諾
- 第3.3条 契約の効力発生

第4章 名義変更

- 第4.1条 名義変更(契約上の地位の移転又は承継)

第5章 サポートの利用制限等

- 第5.1条 サポートの利用制限
- 第5.2条 サポートの廃止

第6章 本契約の解除

- 第6.1条 契約者が行う本契約の解除
- 第6.2条 当社が行う本契約の解除

第7章 責務等

- 第7.1条 守秘義務
- 第7.2条 信用の維持
- 第7.3条 必要事項の通知

第8章 サポートの内容・利用等

- 第8.1条 サポートの内容
- 第8.2条 サポートの利用等
- 第8.3条 サポート利用者等の情報の閲覧
- 第8.4条 Webミーティング
- 第8.5条 サポートの委託
- 第8.6条 応答時間保証

第9章 禁止行為

- 第9.1条 禁止行為

第10章 料金等

- 第10.1条 サポート料
- 第10.2条 サポート料の支払義務
- 第10.3条 サポート料の支払方法

- 第10.4条 延滞利息
- 第10.5条 期限の利益喪失
- 第10.6条 サポート料の一部返金・サービスクレジットの発行

第11章 知的財産

- 第11.1条 知的財産権

第12章 保証の否認

- 第12.1条 保証の否認

第13章 補償

- 第13.1条 補償
- 第13.2条 責任の制限

第14章 雑則

- 第14.1条 約款の揭示
- 第14.2条 プライバシーポリシー
- 第14.3条 不可抗力
- 第14.4条 反社会的勢力の排除
- 第14.5条 分離可能性
- 第14.6条 合意管轄
- 第14.7条 準拠法

料金表

- 第1表 サポート料

第1章 総則

第1.1条 約款の適用

株式会社ソラコム(以下、「当社」といいます。)は、SORACOM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、本約款に基づき、SORACOMアカウントを保有する顧客に対し、無償のSORACOMサポートサービス(以下「無償サポート」といいます。)を提供します。また、当社は、本約款に基づき締結される有償のSORACOMサポートサービス契約(作業範囲記述書(SOW)の記載内容を含みます。以下、「本契約」といいます。)に基づき、本契約を締結した相手方に対し、有償のSORACOMサポートサービス(以下、「有償サポート」といいます。)を提供します。なお、本約款において、無償サポートと有償サポートを総称して、以下「サポート」といいます。

第1.2条 約款の変更

当社は、本約款を変更することがあります。かかる変更を実施する場合、当社は、無償サポート利用者(以下「サポート利用者」といいます。)に対しては当社のウェブサイトに掲示する方法で、有償サポート利用者(以下、「契約者」といいます。)に対しては当社のウェブサイトに掲示する方法又は当社が別途定める方法で、変更内容を告知するものとします。当該告知が行なわれた後にサポート利用者及び契約者(総称して、以下「サポート利用者等」といいます。)がサポートを利用した場合には、サポート利用者等は、かかる変更に同意したものとみなし、当社は、変更後の約款に規定される料金その他の提供条件を適用します。

第1.3条 用語の定義

本約款においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
SORACOMアカウント	SORACOMプラットフォームサービスをはじめとした当社のサービスの利用及び当社のウェブサイトを通じた商品の購入をするにあたって必要となる、有効な電子メールアドレスに関連付けたアカウント。
SORACOMプラットフォームサービス	当社又は当社の関連会社が提供するIoT向けの各種コネクティビティ、ネットワーク及びアプリケーションサービスの総称。
SORACOMサポートサイト	当社が提供するサポートに関する条件等を定めるウェブサイトの総称。以下のウェブページを含みます。 (1) お問い合わせページ https://soracom.zendesk.com/hc/ja (2) お問い合わせ方法 https://users.soracom.io/ja-jp/docs/support/ (3) サポート提供範囲 https://users.soracom.io/ja-jp/docs/support/about/ (4) お問い合わせの例 https://users.soracom.io/ja-jp/docs/support/examples/
サービスクレジット	SORACOMプラットフォームサービスの利用者が支払うこととされている将来のサポート料の支払に対してのみ充当されるポイント。
電気通信設備	電気通信を行うための機械、器具、伝送路その他の電氣的設備

第2章 サポートの種類

第2.1条 サポートの種類

サポートには、次の種類があります。

種類	内容
Basicプラン	SORACOMプラットフォームサービスの利用者及びSORACOMアカウントを作成し当社から商品(メーカーによる販売委託を受けた商品を除く)を購入した者(以下、総称して「利用者」といいます。)が利用可能な無償サポートサービス
Priorityプラン	利用者が本契約を締結することで利用可能となるノンカスタマイズの有償サポートサービス
Enterpriseプラン	利用者が本契約を締結することで利用可能となるカスタマイズの有償サポートサービス

第3章 本契約の締結

第3.1条 申込の方法

1. 利用者は、本約款に同意した上で、当社所定の手続に従って有償サポートの申込(以下、「申込」といいます。)を行うものとします。

第3.2条 申込の承諾

1. 当社は、有償サポートの申込者(以下、「申込者」といいます。)に対して、申込者が有償サポートの対価の支払いを怠るおそれがあるか否かを当社が判断するために必要な情報の提出を求めています。
2. 当社は、次に掲げる事由に該当すると判断する場合を除き、当該申込を承諾します。
 - (1) 申込者が本契約上の債務の履行を怠るおそれがあるとき。
 - (2) 申込者に対する有償サポートの提供により、当社又は他の利用者の信用又は利益を損なうおそれがあるとき。
 - (3) 申込者に対する有償サポートの提供により、当社若しくは第三者の知的財産権、所有権その他の権利を害するおそれがあるとき。
 - (4) 申込者が当社との信頼関係を著しく損なう行為を行ったことがあるとき又は申込者若しくはその役員等(第14.4条(反社会的勢力の排除)に定義します。)が反社会的勢力等(同条に定義します。)に該当するとき。
 - (5) 申込者が第5.1条(サポートの利用制限)の規定のいずれかに該当したことがあるとき。
 - (6) 当社又は当社の関連会社が申込者とのSORACOMプラットフォームサービスに関連する契約を解除したことがあるとき。
 - (7) 申込に際し、申込者が当社に対し虚偽の事実を通知したとき又は支払手段として正当に使用することができないクレジットカードを指定したとき。
 - (8) 申込者が有償サポートを適切に利用する意思が無いとき。
 - (9) 申込者の住所又は所在地が、日本国以外のあるとき。
 - (10) 申込者が合理的な理由なく有償サポートの申込と解除を繰り返しているとき。
3. 当社は、前項の規定にかかわらず、有償サポートの取扱上余裕がないときは、その申込の承諾を延期することがあります。

第3.3条 契約の効力発生

本契約は、当社が申込を第3.2条(申込の承諾)第2項に基づき承諾した日に、申込者と当社の間で効力を生じるものとします(以下、効力が発生した日を「効力発生日」、効力発生日以降の申込者を「契約者」と称するものとします。)

第4章 名義変更

第4.1条 名義変更(契約上の地位の移転又は承継)

1. 契約者はサポートの提供を受ける権利を第三者に譲渡、承継、再使用許諾、質権その他担保に供する等の行為をすることはできません。
2. 前項の規定にかかわらず、契約者が死亡した場合、その契約者の法定相続人(相続人が複数あるときは、最初に申し出た相続人)は、当社が定める手続きに従い当社に届け出ることにより、当該契約に係る有償サポートの提供を受ける権利を承継することができます。この場合、当該相続人は、元契約者の当該契約上の地位(元契約者の当該契約上の義務を含みます。)を引き継ぐものとします。

第5章 サポートの利用制限等

第5.1条 サポートの利用制限

当社は、サポート利用者等が次に掲げる事由に該当すると判断するときは、当該サポート利用者等に対するサポートの提供を制限又は停止し、問い合わせに対する回答を拒否することができます。また、サポート利用者等によるSORACOMプラットフォームサービスの適正な利用がなされないうおそれがあると認められるときは、当社は、SORACOMプラットフォームサービスの全部又は一部の利用を制限または停止し、また、SORACOMプラットフォームサービスに関する契約の全部又は一部を解除することができるものとします。

- (1) サポート利用者等が、当社に対し虚偽の事実を通知したとき。
- (2) サポート利用者等が、第9.1条(禁止行為)の規定に違反したとき。
- (3) サポート利用者等が、SORACOMプラットフォームサービスの全部又は一部の利用を制限されたとき。
- (4) 契約者が、料金支払その他の本契約に基づく債務について、履行を遅滞したとき。
- (5) 契約者が、第3.2条(申込の承諾)第2項に定める申込の拒絶事由に該当するとき。
- (6) 契約者が、その指定したクレジットカードを使用することができなくなったとき。

第5.2条 サポートの廃止

当社は、技術上及び業務の遂行上やむを得ない場合は、サポートの全部又は一部を廃止することがあります。

第6章 本契約の解除

第6.1条 契約者が行う本契約の解除

1. 契約者は、当社に対し、当社所定の方式により通知をすることにより、本契約を解除することができます。この場合において、当該解除の効力は、当社が当該通知を受領した日の属する月の月末に生じるものとします。

2. 前項の規定にかかわらず、第5.1条(サポートの利用制限)に定める事由が発生したことにより有償サポートを利用することができなくなった場合、契約者は、当社に通知することにより、当社が当該通知を受領した日をもって本契約を解除することができます。

第6.2条 当社が行う本契約の解除

1. 当社は、契約者が次に掲げる事由に該当するときは、本契約を解除することができます。その場合、当社は、合理的な時期に契約者にその旨を通知します。
 - (1) 第5.1条(サポートの利用制限)の規定により有償サポートの利用を制限された契約者が、なお当該利用制限の原因事実を解消しないとき。
 - (2) 第5.1条(サポートの利用制限)の規定のいずれかに該当する場合で、その事実が当社の業務の遂行に特に著しい支障を及ぼすと当社が判断したとき。
2. 第5.2条(サポートの廃止)の規定により契約者が利用するサポートの全部が廃止されたときは、当該廃止の日の本契約が解除されたものとします。

第7章 責務等

第7.1条 守秘義務

1. 当社及びサポート利用者等は、本約款又は本契約に基づき、第8.1条(サポートの内容)に定める当社所定の方法で初めてお問い合わせいただいた時点以降、相手方の技術上、経営上及び知り得た相手方のその他一般に公表していない一切の情報に関する秘密(以下、「秘密情報」といいます。)を厳守し、これをSORACOMプラットフォームサービス又はサポートを提供する以外の目的に使用しないこととします。ただし、法令又は裁判所、監督官庁その他当社又はサポート利用者等を規制する権限を有する公的機関の裁判、規則又は命令に従い必要な範囲において相手方の秘密情報を開示することができます。なお、本条は、サポート利用者等がSORACOMプラットフォームサービスのすべての利用を終了した場合若しくは本契約が解除又はその他の理由により終了した場合であっても有効に存続するものとします。
2. 前項の規定にかかわらず、サポート利用者等は、次の各号に定める事項について予め当社に同意するものとします。
 - (1) 当社が、SORACOMプラットフォームサービス又はサポートを提供するために必要な範囲で、サポート利用者等の秘密情報を当社の関連会社の役員又は従業員に開示すること。
 - (2) サポート利用者等からのお問い合わせ内容に関し、サポート利用者等が利用するハードウェア、ソフトウェア、アルゴリズム等(以下、総称して「利用機器等」といいます。)とSORACOMプラットフォームサービスとの互換性又は相互運用性に起因する問題(以下、「トラブル」といいます。)が疑われる場合において、当社がサポート利用者等からのお問い合わせに基づきサポートを提供するため又は将来の同種の問題を解決するために必要最小限の範囲で、当該サポート利用者等の利用機器等の種類、設定情報、ログ情報、トラブルの詳細又は経緯、システム構成等の情報を、利用機器等の製造者、販売者その他の提供者の役員又は従業員に開示すること。ただし、当該開示は、情報の匿名性が確保される態様とします。
 - (3) 当社が、サポートに関する業務を業務委託先等(第8.6条(サポートの委託)に定義します。)に委託し、又は業務委託先等に対し問い合わせを行う場合、かかる業務の委託又は問い合わせに必要な範囲で、当該サポート利用者等の秘密情報を業務委託先等の役員又は従業員に開示すること。

第7.2条 信用の維持

サポート利用者等は、サポートの利用にあたり、当社の信用を損なう行為を行わないように努めるものとします。

第7.3条 必要事項の通知

1. 契約者は、第10.5条(期限の利益喪失)第(2)号乃至第(5)号に定める事項のいずれかが発生した場合、当該事実を発生後速やかに当社に対して書面により通知することとします。
2. 当社は、契約者に対して、契約者が有償サポートの対価の支払いを怠るおそれがあるか否かを当社が判断するために必要な情報の提出を求めることがあり、この場合は第3.2条(申込の承諾)第1項の規定を準用します。
3. 当社は、第5.1条(サポートの利用制限)に基づくサポートの利用制限が発生した場合、当該事実の発生後速やかにサポート利用者等に対して通知することとします。

第8章 サポートの内容・利用等

第8.1条 サポートの内容

1. 当社は、サポート利用者等からのSORACOMプラットフォームサービスに関する日本語でのお問い合わせに対して、本約款又は本契約に定める条件に基づきサポートを日本語により提供いたします。
2. Basicプラン及びPriorityプランの内容等の詳細については、SORACOMサポートサイトに定める通りとし、Enterpriseプランの内容等の詳細については、SORACOMサポートサイト及び本契約に定める通りとします。

第8.2条 サポートの利用等

1. サポート利用者等は、当社所定の又は本契約で定めたサポートの受付時間内に、当社所定の方法でお問い合わせいただくことにより、サポートをご利用いただけます。
2. サポート利用者等は、当社所定の方法でお問い合わせいただいた時点で、本約款の内容に同意したものとみなします。
3. 本契約に別段の定めがある場合を除き、サポート利用者等はサポートを提供する当社の担当者を指名できないものとします。

第8.3条 サポート利用者等の情報の閲覧

当社は、適切かつ有効にサポートを提供するため、必要に応じてサポート利用者等の以下の情報を閲覧することがあります。なお、当社はこれらの情報を第7.1条第1項の秘密情報として取り扱うものとします。

- SIM やSORACOMプラットフォームサービスの契約状況・設定
- セッション作成履歴
- セッションを作成した際の国・キャリア情報
- 通信量の履歴
- 通信開始/終了時刻・通信時間
- 通信先番号
- 通信機器の機種、製造番号等の通信機器本体に関する情報
- 通信機器の位置情報
- SORACOMプラットフォームサービスを用いて送信・蓄積されたデータ
- カメラを用いたサービスに関する問い合わせの場合、当該カメラにより撮影した画像・映像

- サービスの利用履歴
- 利用料金
- お支払方法
- お支払いの履歴
- ご注文履歴
- その他サポートの提供に必要な情報

当社がこれらの情報を閲覧することに異議ある場合は、サポート利用者等は、サポートの利用に先立ってその旨当社に通知するものとします。ただし、その場合、当社が適切かつ有効なサポートを行うことができない場合があることをサポート利用者等は予め了承するものとします。

第8.4条 Webミーティング

1. 当社は、サポート利用者等の相談内容やコミュニケーションの状況等に照らして当社が適当と認めた場合に、当社が指定するオンライン会議ツールを用いてWebミーティングによるサポートを提供します。
2. Webミーティングを実施するに際してサポート利用者等が要するインターネット利用料、オンライン会議ツール利用料その他の費用はサポート利用者等が自ら負担するものとします。
3. 当社は、Webミーティングを実施する時間帯を指定・変更をする権利を有するものとします。また、当社は、所定の時間を超過した場合、Webミーティングを終了させることができます。
4. Webミーティングに参加する当社の従業員は当社の裁量により決定します。
5. サポート利用者等は、当社の書面又は電磁的方法による事前の承諾がない限り、第三者をWebミーティングに参加させることはできません。なお、当社が承諾した場合であっても、サポート利用者等は当該第三者に対して本約款第7.1条に基づきサポート利用者等が負う守秘義務と同等の義務を当該第三者に負わせ、当該第三者による守秘義務違反につき当社に対して責任を負うものとします。
6. 当社は、サポートの品質向上及びトラブルの防止のため、Webミーティングの映像及び音声（会話の内容を含む）を録画・録音することができるものとします。

第8.5条 AIを用いた回答

1. サポート利用者等は、AIによるサポート（以下、「AIサポート」といいます。）を利用することができます。AIサポートには、Microsoft社のAzure OpenAI Serviceを用いており、その利用にあたって、サポート利用者等は、Microsoft社が定めるAzure OpenAI Serviceに関わる利用規約・定型約款（[Microsoft Online Subscription Agreement](#)、[Supplemental Terms of Use for Microsoft Azure Previews](#)、[Product Terms For Online Services](#)、[Product Terms for Microsoft Azure](#)及び[Code of conduct for Azure OpenAI Service](#)を含みますが、これに限りません。以下、総称して「Microsoft規約」といいます。）において、性質上エンドユーザーが遵守すべき義務を遵守し、エンドユーザーの利用にも課せられるべき制約事項に服するものとします。とりわけ、サポート利用者等は、以下の点に同意の上、AIサポートを利用するものとします。
 - (1) サポート利用者等は、Azure OpenAI Service及びAIサポートにおける、AIモデルの重み（入力値の重要性、貢献度を数値化して表したものをいいます。）の抽出など、AIモデル、アルゴリズムその他Azure OpenAI サービス及びAIサポートのシステムの基礎となるコンポーネントを探索し、又は分析してはならないものとします。
 - (2) サポート利用者等は、Azure OpenAI Service、AIサポート及びそれらによる出力結果からデータを抽出するために、ウェブスクレイピング、ウェブハーベスティング等のウェブデータの抽出方法を使用してはならないものとします。
 - (3) Azure OpenAI Service及びAIサポートは、サービス又は機能の中断、欠陥、エラーその他の障害が、人の死傷、又は物理的もしくは環境的な損害につながる可能性のあ

る使用（以下、総称して「ハイリスク使用」といいます。）をサポートするように設計されていません。したがって、サポート利用者等は、Azure OpenAI Service又はAIサポートの中断、欠陥、エラーその他の障害が発生した場合でも、人、物、環境の安全性が合理的、適切、かつ合法的な水準を下回らないように、自らの商品又はサービスを設計および実装する必要があります。サポート利用者等によるAzure OpenAI Service及びAIサポートのハイリスク使用は、サポート利用者等自身の責任において行われるものとし、サポート利用者等は、厳格責任に基づく請求、又はMicrosoft社もしくは当社がAzure OpenAI Service又はAIサポートを設計し、もしくはサポート利用者等に提供する場合に過失があったとの請求を含め、Azure OpenAI Service又はAIサポートのハイリスク使用に起因する請求に関連する全ての損害、費用および弁護士費用について、Microsoft社及び当社を防御し、補償し、Microsoft社及び当社に損害を与えないものとし、

- (4) サポート利用者等は、AIモデルによる判断には誤りが含まれ得る可能性があることを常に認識し、ある決定が個人の法的地位、経済的地位、雇用機会、人権に結果的に影響を及ぼす可能性がある場合、又は個人に身体的もしくは心理的な傷害をもたらす可能性がある場合、Azure OpenAI Service及びAIサポートのみに依存して、適切な人間の監視・分析なしにかかる決定を下してはなりません。
2. 疑義を避けるために述べると、当社は、Microsoft規約における「お客様」又は“Customer”（すなわち、Microsoft社と直接の契約関係に立つ当事者）の地位もしくは権利をサポート利用者等に与えるものではありません。また、かかる地位もしくは権利がMicrosoft社によりサポート利用者等に与えられることを保証するものでもありません。
3. サポート利用者等は、AIサポートを用いるにあたって、本約款第7.1条（守秘義務）にかかわらず、米国に所在するMicrosoft社が入力したデータ（個人データを入力した場合は当該個人データを含みます。）を利用することにつき同意します。Microsoft社によるデータの具体的な取り扱いについては[Data, privacy, and security for Azure OpenAI Service](#) をご参照ください。また、米国における個人情報保護制度につきましては、以下の個人情報保護委員会のウェブサイトをご覧ください。

https://www.ppc.go.jp/enforcement/infoprovision/laws/offshore_report_america/

第8.6条 サポートの委託

当社は、サポート利用者等に対してサポートを提供するにあたって、その業務を当社の関連会社又はその他の第三者（以下、「業務委託先等」といいます。）に委託することができるものとします。

第8.7条 応答時間保証

1. 当社は、サポート利用者より当社所定の方法で無償サポート対象となる問い合わせを受けた場合、遅滞なくサポートを提供するよう努力するものとします。
2. 当社は、契約者より当社所定の方法で、有償サポートの対象となる問い合わせを受けた場合、SORACOMサポートサイトに定める応答時間内に、サポートを提供するよう努力するものとします。

第9章 禁止行為

第9.1条 禁止行為

本約款の他の規定において定めるものに加え、サポート利用者等は、次の各号に掲げる行為を行うことはできません。

- (1) 当社がサポートにおいて提供した情報(以下、「SORACOM提供情報」といいます。)の全部若しくは一部の第三者への譲渡、承継、転貸、質権その他担保に供する等の行為
- (2) 第三者の使用に供するためにSORACOM提供情報の全部若しくは一部を複製すること。
- (3) 当社との間で別段の合意のある場合を除き、第三者にSORACOM提供情報を取扱わせること。
- (4) SORACOM提供情報を改変又は改竄すること。
- (5) 第三者が提供する商品又はサービスに対してSORACOM提供情報を利用すること。
- (6) 当社の知的財産権を侵害する商品又はサービスに対してSORACOM提供情報を利用すること。
- (7) SORACOM提供情報を基にして知的財産権を出願すること。
- (8) 不正なアクセス、コンピューターウィルス等を用いてSORACOM提供情報を格納するサーバー又は装置(以下、「サポートシステム」といいます。)に対して攻撃を行うこと。
- (9) サポートシステムに対し、リバースエンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブルその他一切の解析を行うこと。
- (10) 当社従業員に対して、カスタマーハラスメントを行うこと。ここに言うカスタマーハラスメントとは、サポート利用者等が妥当性を欠く要求を行うこと又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動をいいます。「妥当性を欠く要求」には、当社の商品又はサービスに瑕疵・過失がないにもかかわらず当社に対して行う要求や、その内容が当社の商品又はサービスの内容と関係のない要求を含みますが、これに限りません。また、「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」には、暴行、脅迫、中傷、暴言、威圧的な言動、執拗な謝罪の要求、居座り、差別的な言動、性的な言動、従業員個人に対する攻撃・要求を含みますが、これに限りません。
- (11) 合理的な範囲を超えて頻回の問い合わせを行うこと。
- (12) 前各号の行為を第三者に行わせること。

第10章 料金等

第10.1条 サポート料

当社が提供する有償サポートの料金(以下、「サポート料」といいます。)の額及び計算方法は、料金表第1表サポート料)(以下、「本料金表」といいます。)に定めるところによります。

第10.2条 サポート料の支払義務

契約者は、効力発生日から本契約が終了する日までの間に発生した本料金表に規定するサポート料に消費税相当額を加算した額を、当社に対して支払う義務を負います。

第10.3条 サポート料の支払方法

契約者は、サポート料を、当社が指定する日までに、当社が指定する方法により当社に対して支払うものとします。

第10.4条 延滞利息

契約者は、サポート料その他の本契約に基づく支払債務(延滞利息を除きます。)について支払期日を経過しても支払わなかった場合には、支払期日の翌日から支払いの日の前日までの日数について、年14.5%の割合で計算して得た額を延滞利息として支払うものとします。

第10.5条 期限の利益喪失

契約者は、次の各号に定める事由のいずれかが発生したときは、当社に対して負担するサポート料その他の債務の全てについて、当然に期限の利益を失い、当社に対して直ちにそのサポート料その他の債務を弁済しなければならないものとします。また、以下の各号に定める事由が解消されない限り、当該事由が発生したのちに発生する債務については、契約者は、当社から請求があれば直ちに弁済しなければならないものとします

- (1) 契約者が支払不能に陥ったと当社が認めたとき。
- (2) 契約者について、破産手続、会社更生手続、民事再生手続その他法令に基づく倒産処理手続が開始されたとき。
- (3) 契約者に係る手形又は小切手が不渡りとなったとき。
- (4) 契約者の資産について、仮差押え、仮処分、仮登記仮処分、保全差押え、差押え、強制執行、保全処分、競売申立又は滞納処分の命令若しくは通知が発送されたとき
- (5) 契約者の所在が不明なとき。
- (6) その他契約者の業務継続に重大な支障を及ぼすと認められる状態が発生したとき。

第10.6条 サポート料の一部返金・サービスクレジットの発行

1. 契約者が、当社所定の又は本契約で定めた方法で応答時間保証の対象となる問い合わせを当社に対して行ったものの、その問い合わせに対する当社の一次回答が、当社所定の又は本契約で定めた保証した応答時間内に行われなかった(以下、「SLA違反」といいます。)場合、契約者は、当社に対してSLA違反に基づくサポート料の一部返金又はサービスクレジットの発行を求めることができるものとします。ただし、契約者は、本項に基づくサポート料の一部返金又はサービスクレジットの発行を請求する場合、SLA違反が生じた日の属する月の月末より3か月以内に行わなければならないものとします。
2. 当社は、前項に基づくサポート料の一部返金請求を受け、当該請求が当社所定の基準に合致すると判断した場合、当社の選択により、一部返金又はサービスクレジットの発行を行うものとします。なお、一部返金又はサービスクレジットの発行は、当社所定の方法によるものとします。
3. サポート料の一部返金額及びサービスクレジットの発行額は、当該SLA違反が発生した日が属する月の月額をサポート料を上限とします。
4. 本条に定めるサポート料の一部返金又はサービスクレジットの発行は、SLA違反に対して当社が負う責任の全てとします。

第11章 知的財産

第11.1条 知的財産権

サポート、SORACOMサポートサイト、SORACOM提供情報に関する特許権、実用新案権、意匠権、著作権、ノウハウその他一切の知的財産は当社に帰属するものであり、本約款、サポート、SORACOMサポートサイト又はSORACOM提供情報を提供する過程での当社によるサポート利用者等に対する情報の開示は、明示、黙示を問わず、いかなる意味においても、当社の特許権、実用新案権、意匠権、著作権、ノウハウその他一切の知的財産に基づく実施権その他のいかなる権利の許諾、付与、又は譲渡を構成するものではありません。

第12章 保証の否認

第12.1条 保証の否認

サポート利用者等は、サポート、SORACOMサポートサイト及びSORACOM提供情報は現状有姿のまま提供されることに合意するものとします。当社は、本契約において明示的に保証されている場合及び契約者との間で別段の合意のある場合を除き、提供するサポート、SORACOMサポートサイト及びSORACOM提供情報に関し、品質、サポートが中断されないこと、誤りがないこと、第三者の権利を侵害しないこと、特定目的への適合性の保証を含め、明示であると黙示であるとを問わず、いかなる種類の表明も保証も行いません。

第13章 補償

第13.1条 補償

当社及びサポート利用者等は、本約款に定める義務に違反したことにより相手方に損害を与えた場合には、本約款に別途定める場合を除き、当該義務違反により相手方が被った損害を賠償する責任を負うものとします。

第13.2条 責任の制限

1. 当社は、第三者の責めに帰すべき事由によってサポート、SORACOMサポートサイト、サポートシステム、及びSORACOM提供情報が利用不能となった場合、責任を負わないものとします。
2. 事由の如何を問わず、当社がサポート利用者等に対して損害賠償責任を負う場合、当該損害が発生した日が属する月の月額サポート料を上限とします。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ありません。
3. 当社は、サポートの提供が行われなかったことによる逸失利益及びサポート利用者等の顧客その他の第三者からサポート利用者等への問合せ対応、故障修理の請求等その他の苦情の受付又は対応等に要した費用等について一切責任を負わないものとし、サポート利用者等はかかる逸失利益又は費用等を当社へ請求しないものとします。

第14章 雑則

第14.1条 約款の掲示

当社は、本約款の最新のものを当社のウェブサイトにおいて掲示することとします。

第14.2条 プライバシーポリシー

当社は、サポート利用者等に関するパーソナルデータの取扱いに関する方針(以下「プライバシーポリシー」といいます。)を定め、これを当社のウェブサイトにおいて公表します。

第14.3条 不可抗力

当社は、天災地変、戦争、内乱、法令の改廃、公権力による命令処分、労働争議、回線その他の通信手段の故障、停電その他当社の責に帰すことの出来ない事由による本約款又は本契約の債務不履行について、その責を負わないものとします。

第14.4条 反社会的勢力の排除

1. 当社及び契約者は、自己が反社会的勢力(「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針(平成19年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ)」において、暴力、威力又は詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団又は個人である旨定められている「反社

会的勢力」、以下同じとします。)又は次のいずれかに該当する者(以下併せて「反社会的勢力等」といいます。)に該当しないことを表明及び保証し、現在及び将来において反社会的勢力又は次の事項に該当しないことを確約するものとします。

- (1) 役員等(役員のほか、支配人、営業所の代表者その他いかなる名称によるかを問わず役員と同等以上の職権又は支配力を有するものをいい、非常勤の者を含みます。)に、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号。その後の改正を含みます。)第2条第6号に規定する暴力団員(以下「暴力団員」といいます。)又は同条第2号に規定する暴力団(以下「暴力団」といいます。)と関係を持ちながら、その組織の威力を背景として同条第1号に規定する暴力的不法行為等を行なうおそれがある者(以下「暴力団関係者」といいます。)がいること。
 - (2) 暴力団、暴力団員又は暴力団関係者(以下これら三者を「暴力団等」と総称します。)が経営に関与していること。
 - (3) 暴力団等から名目を問わず資金提供、出資などの便益を受けていること。
 - (4) 暴力団等に対し名目を問わず資金の供給などの便益を供与していること。
 - (5) 反社会的勢力との間に、利用、協力、交際など社会的に非難されるべき関係を有していること。
2. 当社又は契約者が、相手方が第1項の規定に反すると疑う事実のあるときは、相手方に対し当該事項に関する報告を求めることができ、報告を求められた相手方は指定された期日までに報告書を提出するものとします。
 3. 当社又は契約者は、相手方が次の各号のいずれかに該当した場合は、即時本契約を解除し、解除によって生じた損害を相手方に請求することができるものとします。
 - (1) 第1項の表明、保証又は確約に反し、又は反すると疑うに足る相当の理由があるとき。
 - (2) 第2項の規定に違反して報告書を提出せず、又は虚偽の記載をした報告書を提出したとき。

第14.5条 分離可能性

本約款又は本契約のいずれかの条項が何らかの理由により無効又は執行不能とされた場合であっても、本約款又は本契約の他の条項が無効又は執行不能となるものではなく、また、かかる場合には、当該規定は、有効かつ執行可能となるために必要な限度において限定的に解釈されるものとします。

第14.6条 合意管轄

サポートに起因し又は関連する一切の紛争については、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14.7条 準拠法

本約款及び本契約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

料金表

通則

1. 当社は、サポート料について、各月1日の日本時間午前9時から翌月1日の午前8時59分までの期間を1料金月とし、その期間毎に計算します。
2. 当社は、契約者が本契約に基づき支払う料金について、1料金月単位で計算するものとし、効力発生日や本契約の終了日が月の途中であったとしても、日額控除はされないものとし、ます。
3. 前各項の規定にかかわらず、当社は、必要と認めるときは、上記期間と異なる期間毎に料金を計算することができます。
4. 当社は、料金の計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り上げます。

第1表 サポート料

料金プラン	月額料金の税抜額(カッコ内は税込額)
Priorityプラン	9,800円(10,780円) 又は SORACOMプラットフォームサービスに関する当月請求額(※)の5%のいずれか高い方
Enterpriseプラン	個別見積もり

※: 初期費用、機器代金、ソラコムモバイル、前払いクーポン及び長期利用割引の一括払いの料金、並びにプロフェッショナルサービスやサポートなどの人的支援サービスの料金は、ここで言う請求額に含まないものとします。また、当社の海外関係会社からの外貨建ての請求額については、サービス利用月における三菱東京UFJ銀行公表の対顧客外国為替相場の月中平均TTSで円換算した金額をサポート料の算出に用います。