

## スターティア訪問サポート規約

このスターティア訪問サポート規約(以下「本規約」といいます。 )は、スターティア株式会社(以下「当社」といいます。 )が提供する障害切り分けサービス(以下「本サービス」といいます。 )に適用される諸条件を定めるものです。お申込者は、本規約をよく読んで同意の上、本サービスを申し込みます。

### 第1条 (本サービスの契約の申込)

- 1.お申込者は、本サービスの契約(以下「本契約」といいます。 )の申込にあたり、真実かつ正確な情報を当社に提供するものとします。
- 2.お申込者が1契約につき本サービスの提供を受けることのできる拠点数は1つとします。お申込者が複数の拠点で本サービスの提供を受けることを希望するときは、拠点ごとに本契約を申し込むものとします。
- 3.申込者は、WEBサイト上の本サービスの申込フォームに必要事項を記載の上、送信ボタンを押す方法又は、本サービスの申込書を当社に提出する方法により、本契約を申し込みます。
- 4.お申込者は、当社から要望があったときは、前項の申込手続に加えて、銀行口座の自動引き落とし申込書などの必要書類を当社に提出するものとします。
- 5.当社は、審査の結果、本契約の申し込みをお受けできないことがあります。
- 6.当社が本契約の申し込みを承諾したときに本契約は成立します。

### 第2条 (本規約の変更)

- 1.当社は、改訂日の1カ月前までに当社のホームページ上で告知することにより、本規約を変更することができます。また、当社は、1カ月以上前にお申込者に告知することによって、本サービスの内容を変更し、又は本サービスの一部を廃止することができます。
- 2.前項の規定にかかわらず、本規約の変更の内容が誤字や脱字の修正等の軽微な変更、又はお申込者の一般の利益に適合するような内容である場合、当社は直ちに本規約を変更することができます。
- 3.お申込者が、本規約の変更等に同意できないときは改訂日までに当社に申し出ることにより本規約を将来に向かって、解除することができます。この場合、最低契約期間内であっても、お申込者は、違約金を支払う必要はありません。
- 4.お申込者が、改訂日までに本規約の変更不同意の旨の申し出をしない場合は、変更同意したものとみなします。

### 第3条 (本サービス)

- 1.本サービスは、お申込者のオフィスにおける電気通信の障害(家庭用電化製品、携帯電話の通信障害及びソフトウェアの障害を除く)が発生し、お申込者から問合せがあったときに、月間最大3回まで、当社が技術者をお申込者に派遣して障害原因の切り分けを行うサ

サービスです。ただし、当社は、障害原因の切り分けの成功及び障害の復旧を保証するものではありません。

2. 本サービスの対象となる電気通信の障害は、お申込者が当社以外の第三者より購入した機器又は他社サービスに起因するものが含まれます。
3. お申込者が以下の各号を当社に委託するときは、別途、見積の上、当社と有償契約を締結します。
  - (1) 障害の復旧作業
  - (2) 障害の原因となった電気通信機器及び部品等の交換
  - (3) 電気通信機器及びソフトウェアの操作方法についての問い合わせ対応
  - (4) 電気通信機器の設置及び移動
  - (5) 電気通信機器、ソフトウェアの設定及び修正
  - (6) 電気通信の障害の原因の切り分けに該当しないその他の業務
4. 当社は、障害問合せ当日中の技術者派遣を保証するものではなく、可能な範囲内において速やかに、お申込者へ技術者を派遣します。

#### 第4条（カウンターサービス契約を締結したお申込者の特典）

1. 当社からシャープ製若しくは富士フイルム製の複合機を購入したお申込者又は当社を販売店として、前記の複合機のリース契約をリース会社と締結したお申込者が、当社又は当社が指定する者とカウンター契約を締結したときは、特典として当該カウンター契約の保守対象の複合機(以下「本複合機」といいます。)について、追加費用の負担なしで以下の各号のサービス(以下「サポート+(プラス)」といいます。)を受けることができます。
  - (1) プリンタドライバインストール  
(※Mac 搭載パソコンについては、自動ドライバ・2色ドライバは対応不可となります。)
  - (2) スキャナー設定
  - (3) PC-FAX ドライバインストール
  - (4) FAX 転送設定
  - (5) アドレス帳追加
2. 本複合機の設置場所が当社の指定する重点エリア外の場合には、サポート+(プラス)が、有償対応となる場合、又はお申込者がサポート+(プラス)を受けることができない場合があります。
3. お申込者が本複合機以外について、サポート+(プラス)のサービスを構成するサービスのいずれか一つ以上を希望する場合は、別途見積の上、有償対応とします。
4. 当社は、1カ月以上前にお申込者に告知することによって、本条に定める特典の内容を変更し、若しくは、特典の全部又は一部を終了させることができます。

#### 第5条（免責）

1. 天変地異、暴動、ストライキ、輸送機関の事故、その他不可抗力により本契約の一部若しくは全部につき履行遅滞が生じた場合、当社は、免責されます。
2. 当社が、お申込者を訪問して電気通信の障害原因の特定を試みたものの、障害原因が特定できなかった場合、当社はその理由のいかんにかかわらず免責されます。
3. 当社が特定した障害原因が誤っていたことが原因でお申込者に損害が発生した場合においても、当社は免責されます。
4. 当社技術者がお申込者を訪問して作業を行い、お申込者の物品又はデータを滅失若しくは棄損させた場合、当社はその損害について免責されます。
5. 第3項及び第4項の規定は、当社の故意又は重過失による場合には適用されず、免責の対象外とします。

#### 第6条（月額費用）

1. お申込者は、本サービスの月額費用として、1拠点あたり金1,980円(税抜き表示)を当社に支払うものとします。ただし、当社とビジ助の契約を締結しているお申込者については、1拠点分の本サービスがビジ助の契約に含まれます。
2. 月額費用の課金開始日は、当社が本サービスの開始案内をお申込者に発送した日の属する月の翌月1日となります。
3. 当社は、月額費用の発生月の翌月10日頃までに月額費用の請求書をお申込者に発行します。
4. お申込者は、原則として、月額費用の発生月の翌々月5日(金融機関の休日の場合は、翌営業日)に月額費用を銀行口座からの引き落としにより支払うものとします。
5. お申込者は、本サービスを利用しない場合においても、本契約が終了するまでの間に発生した月額費用を当社に支払うものとします。
6. 本サービスの対象のお申込者の拠点が、島しょ部にあるときは、技術者出張の都度、別途、出張費が発生します。

#### 第7条（秘密保持）

1. 当社は、本契約の遂行により知り得たお申込者の情報(以下「秘密情報」という。)を、お申込者の事前の書面による承諾を得ないで第三者に開示又は漏洩してはならず、本契約の履行以外の目的に使用してはならないものとします。
2. 前項の規定にかかわらず、以下の各号のいずれかに該当する情報については、秘密情報から除外します。
  - (1) 開示を受けた際、既に自己が保有していた情報
  - (2) 開示を受けた際、既に公知となっている情報
  - (3) 開示を受けた後、自己の責めによらずに公知となった情報
  - (4) 正当な権限を有する第三者から秘密保持義務を負うことなく適法に取得した情報
  - (5) お申込者から開示された情報によることなく独自に開発・取得していた情報
3. 第1項の規定にかかわらず、当社は、以下の各号に該当する場合は、秘密情報を必要最小

限の範囲内で開示することができます。

- (1) 当社又は関係会社の役職員若しくは弁護士、会計士又は税理士等法律に基づき守秘義務を負う者に対して秘密情報を開示する場合
  - (2) 法令又は行政機関、裁判所、地方公共団体、金融商品取引所の規則等に基づき開示を求められた場合、又は法令、規則等に基づき開示が必要とされる場合
  - (3) 再委託先に対して、構成サービスの提供に必要な情報を開示する場合
4. 当社は、秘密情報の複製物についても秘密情報と同等に取り扱います。
5. 当社は、お申込者から要求されたとき、又は本契約が終了したときは、お申込者から受領した秘密情報及びその複製物を廃棄、若しくはお申込者に返却します。

#### 第 8 条 (権利義務の譲渡禁止)

当社及びお申込者は、相手方の事前の書面による承諾なしに本契約上の地位又は本契約に基づく権利義務の全部又は一部を第三者に譲渡し、承継させ又は担保に供してはならないものとします。

#### 第 9 条 (再委託)

1. 当社は、本契約の義務の履行の一部又は全部を第三者に委託することができます。
2. 当社が、本契約の義務の履行の一部又は全部を第三者に委託するときは、本契約における当社の義務と同等の義務を当該第三者に課すものとし、第三者がこれに違反して、お申込者に損害が発生した場合は、当社は、本契約に規定される範囲で、お申込者に対して責任を負うものとします。

#### 第 10 条 (損害賠償)

1. 当社がお申込者に対して負担する損害賠償責任は、当社の故意又は過失によりお申込者が直接かつ現実に被った通常の損害に限られます。当社は、いかなる場合においても、拡大損害、間接損害、逸失利益及び特別の事情により生じた損害をお申込者に賠償する義務を負わないものとします。
2. 当社は当社の責めによらない事由により、お申込者が被った損害を賠償する義務を負わないものとします。
3. 当社がお申込者に対して負担する損害賠償の上限は、月額費用の 1 カ月分とします。

#### 第 11 条 (契約期間、解約違約金)

1. 本契約の契約期間は、サービス開始案内の発送日を始期として、第 5 条第 2 項に規定される月額費用の課金開始日から 2 年を経過した日を満了日とします。
2. 本契約の満了日の 1 カ月前までに当社又はお申込者のいずれからも、相手方に対して特段の意思表示がないときは、本契約は、同一条件にて 1 カ月間自動更新されるものとし、以降も同様とします。
3. お申込者が本契約を中途解約し、又はお申込者の責め帰すべき事由で、当社より本契約を

解除されたことにより本契約が満了日前に終了したときは、解約違約金として、解約日から満了日までの残期間相当分の月額費用を当社に支払うものとします。

#### 第 12 条 (当社からの本契約の中途解約)

当社は、お申込者に対して 3 カ月以上前に通知することにより、本契約を中途解約することができます。

#### 第 13 条 (カスタマーハラスメントの禁止)

1. お申込者は、当社への要望を実現するための手段として、以下の各号に例示される社会通念上相当な範囲を超える行為(いわゆるカスタマーハラスメント)を行ってはならないものとします。
  - (1) 身体的な攻撃(暴行、傷害)
  - (2) 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、人格を否定する発言)
  - (3) 威圧的な言動(威嚇行為)
  - (4) 土下座の要求など合理的理由のない謝罪要求
  - (5) 継続的な言動又は執拗な言動(繰り返し又は執拗な電話連絡を含む。)
  - (6) 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁、同様の要求やクレームを繰り返すことによる長時間の拘束行為)
  - (7) 差別的な言動
  - (8) 性的な言動、要求
  - (9) 従業員個人に対する攻撃、要求(処罰の要求、プライベートの情報を探る行為を含む。)
  - (10) 過剰なサービスの提供の要求(保証の範囲を超えた無償修理の要求や、合理的理由のない金銭補償の要求を含む。)
  - (11) SNS やインターネットでの誹謗中傷
  - (12) 無許可での当社グループ関連施設内への立ち入り、録音、撮影
2. お申込者が、前項の規定に違反したときは、当社は、商品の交換、修理、サポート及び保守等の対応の一時停止又は中止をすることができます。当社が、本項の規定に基づいて、お申込者への対応を一時停止又は中止したときは、当社はお申込者に対して、債務不履行責任を負いません。
3. 当社は、カスタマーハラスメントについて、警察及び弁護士などの外部機関と連携して厳正に対処します。

#### 第 14 条 (反社会的勢力の排除)

1. 当社及びお申込者は、次の各号を表明し、保証するとともに、将来にわたっても次の各号を遵守することを確約します。
  - (1) 自らが暴力団、暴力団員、暴力団員と密接な関係を有する者、暴力団員でなくなった時から 5 年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標

ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他これらに準ずる者(以下、これらの者を総称して「反社会的勢力」といいます。)に該当せず、かつ反社会的勢力に協力・関与していないこと

(2) 自らの役員(名称の如何を問わず、実質的に経営を支配する者を含みます。)、親会社、子会社又は関連会社が前号に該当しないこと

(3) 自らが、又は第三者を利用して、相手方に対して、暴行、傷害、脅迫、恐喝、威圧等の暴力的行為又は詐欺的手法等を用いた不当な要求行為、業務の妨害及び信用の毀損をする行為、その他これらに準ずる行為等を行わないこと

2. 前項の規定違反により本契約が解除された場合、解除された者は、その相手方に対し、相手方の被った損害を賠償するものとします。また、解除された者は、解除により生じる損害について、その相手方に対して一切の請求を行うことができません。

#### 第 15 条 (解除、期限の利益喪失)

1. 当社及びお申込者は、相手方が次の各号のいずれか一つ以上に該当する場合は、何らの催告も要せず直ちに本契約の全部又は一部を解除することができます。なお、本条による本契約の解除は、損害賠償請求を妨げません。

(1) 監督官庁より営業の許可取消し、停止等の処分を受けたとき

(2) 支払停止若しくは支払不能の状態におちいったとき

(3) 手形若しくは小切手が不渡りとなったとき、又は銀行取引停止処分を受けたとき

(4) 第三者より差押え若しくは競売の申立て、又は公租公課の滞納処分を受けたとき

(5) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申立てを受け、又は自ら申立てを行ったとき。

(6) 解散、会社分割、事業譲渡(全部又は重要な一部の譲渡に限る)又は合併の決議をしたとき

(7) 資産又は信用状態に重大な変化が生じ、本契約に基づく債務の履行が困難になるおそれがあると認められるとき

(8) 第 13 条 (カスタマーハラスメントの禁止)に違反したとき

(9) 第 14 条(反社会的勢力の排除)に違反したとき

(10) その他、前各号に準じる事由が生じたとき

2. 当社又はお申込者は、相手方が前項各号以外の本契約の条項に違反し、かつ、当該違反に関する書面による通告を受領した後 2 週間以内にこれを是正しない場合、本契約の全部又は一部を解除することができます。

3. 当社又はお申込者は、自らが前二項のいずれかに該当したときは、当然に期限の利益を喪失し、直ちに相手方に弁済しなければならないものとします。

#### 第 16 条 (存続条項)

本契約の終了後も、第 7 条 (秘密保持)、第 8 条 (権利義務の譲渡禁止)、第 10 条 (損害賠償)、第 11 条 (契約期間、解約違約金)第 3 項、第 14 条 (反社会的勢力の排除)第 2 項、本

条、第 17 条 (準拠法)及び第 18 条 (管轄合意)の規定は効力を有します。

#### 第 17 条 (準拠法)

本契約は、日本法に準拠し日本法により解釈されます。

#### 第 18 条 (管轄合意)

本契約に関する一切の訴訟は、東京簡易裁判所又は東京地方裁判所を第一審の管轄合意裁判所とします。

以上

スターティア株式会社

制定日 2019 年 10 月 1 日

改訂日 2022 年 10 月 7 日

改訂日 2023 年 6 月 19 日

改訂日 2023 年 12 月 25 日

改訂日 2025 年 5 月 11 日