■メルカート サービス利用約款

以下に記載の「メルカートサービス利用約款」（以下「利用約款」という）は、お客様（以下「甲」という）から「メルカート」（以下「本サービス」という）の注文をいただき、株式会社エートゥジェイ又は株式会社 ecbeing その他のグループ会社（以下、併せて「乙」という）が当該注文を請けた場合に、当該注文にかかる本サービスについて適用され、かつ、当該本サービスに関して、以下に記載の利用約款に基づく契約が甲と乙との間に成立するものとします。

第 1 章 一般条項

第 1 条（利用約款の適用）

1. 乙は、利用約款を定め、本サービスの利用を目的とする契約（以下「個別契約」という）に基づき本サービスを甲に提供し、甲は、個別契約に定める条件に従い本サービスを利用するものとします。
2. 利用約款と個別契約の規定が異なるときは、個別契約の規定が利用約款に優先して適用されるものとします。

第 2 条（通知）

1. 乙から甲への通知は、電子メールの送信、書面又は当社のホームページに掲載するなど、乙が適当と判断する方法により行います。
2. 前項の規定に基づき、乙から甲への通知を電子メールの送信又は当社のホームページへの掲載の方法により行う場合には、甲に対する当該通知は、それぞれ電子メールの送信又はホームページへの掲載がなされた時点から効力を生じるものとします。
3. 甲は、その商号もしくは名称、本店所在地もしくは住所、連絡先その他個別契約の甲にかかわる事項に変更があるときは、乙の定める方法により変更予定日の 14 日前までに乙に通知するものとします。
4. 乙は、甲が前項に従った通知を怠ったことにより、乙から甲への通知の不到達その他の事由により損害を被った場合であっても、一切責任を負わないものとします。

第 3 条（利用約款の変更）

1. 乙は、利用約款を変更しようとする場合、乙のウェブサイトに掲載する方法等により、あらかじめ甲に対して利用約款を変更する旨及び変更後の利用約款の内容及び利用約款変更の効力発生日を告知します。
2. 前項に基づき利用約款の変更を告知した日から利用約款変更の効力発生日までに甲からの異議の申し出がない場合、甲は当該変更に同意したものとみなし、以後、甲乙間において、変更後の利用約款の効力が生じるものとします。

第 4 条（定義）

1. 利用約款、個別契約及び見積書における用語の定義は次の通りとします。
   ①「サイト」とは、インターネット上に公開される Web ページをいう。
   ②「運用環境」とは、乙が甲に対し本サービスを提供するために使用するインターネット接続設備、通信機器、配線、ソフトウェア等の総称をいう。
   ③「監視業務」とは、乙がサイトの稼動を定期的に監視する作業をいう。
   ④「予防業務」とは、乙がサイトの稼動を維持するため適宜実施する調整作業をいう。
   ⑤「修正モジュール」とは、ソフトウェアメーカー又はハードウェアメーカーから提供される、既知の問題やセキュリティ上の脅威等に対処するためのモジュールをいう。

第 5 条（個別契約の締結等）

1. 個別契約は、乙が乙所定の見積書を甲に提示し、甲が乙所定の注文書を乙に提出し、当該見積書および利用約款の条件に従い成立するものとします。
2. 乙は、次の各号のいずれかに該当する場合には、個別契約を締結しないことができ、個別契約成立後も個別契約を解約できるものとします。個別契約を締結しないことおよび個別契約の解約に関し、乙は一切の責任を負わないものとします。
   ①甲乙間で締結の他の契約等に甲が違反したことを理由に契約等を解除されたことがあるとき
   ②金銭債務その他甲が乙に負担する債務の履行を怠るおそれがあるとき
   ③その他乙が前各号に準じ不適当と判断したとき

第 6 条（本サービスの内容）

1. 本サービスには、乙の提供する EC システムの利用と、第 2 章で定めるシステムの監視運用および障害対応が含まれます。
2. 本サービスには、個別契約等で別途合意された場合を除き、EC サイトの運用業務（商品の作成・陳列、受注・出荷・入金管理等）は含まれません。
3. 本サービスの提供区域および利用区域は、日本国内に限るものとします。
4. 本サービスは、次の各号の条件に基づき、自動バージョンアップが行われます。

①バージョンアップにより機能が追加、変更、削除されることがあります。
②バージョンアップの内容および実施日は乙のみの判断で決定されます。
③甲は乙の合意なく、バージョンアップを延期または拒否することはできません。
④バージョンアップ作業はサービスの一時的な中断を伴う場合があります。
⑤サービス停止にともなうエンドユーザーへの通知や各連携先との調整は甲が行なう必要があります。
⑥バージョンアップに伴い必要となる甲の作業等は、甲の負担となります。
⑦乙の作業費は、費用負担について別途合意した場合を除き、提供料金に含まれます。

第 7 条（提供料金）

1. 本サービスの提供料金（初期費用および月額料金等）、提供料金の請求及び支払については、個別契約で定めるものとします。

第 8 条（施設）

1. 乙は、運用環境を設置する施設を提供する事業者（以下「通信センター」という）と乙又は乙のグループ会社との間における契約及び周辺サービスを提供する事業者（以下「周辺サービス事業者」という）との契約（以下、併せて「通信センター等との契約」という）に基づき、インターネット接続設備、機器収容ラック、電源設備、空調設備、構内防犯施設等及び本サービスの提供に必要な機器の全部又は一部の提供を受け、本サービスを実施する。
2. 通信センター等との契約のいずれか一つの終了等により、通信センターまたは周辺サービス事業者において本サービスを継続することが困難となる事由が生じることが判明した場合、乙は甲に対し、速やかにその事実を通知し、その後の対応について甲及び乙協議の上決定するものとする。

第 9 条（サービスの一時的な中断）

1. 乙は、本サービスのバージョンアップおよび本サービス提供のためのシステムのメンテナンスを実施する必要があると判断した場合、甲に事前通知することにより本サービスを一時的に中断できるものとします。
2. 乙は、次の各号のいずれかに該当する場合、甲に事前に通知することなく本サービスを一時的に中断できるものとします。
   ①運用環境のハードウェアおよびソフトウェアの障害等により、緊急にシステムのメンテナンスを実施する場合
   ②通信センターの施設自体の障害により、本サービスの提供ができなくなった場合

③天災、地変、動乱、暴動、労働争議等により、本サービスの提供ができなくなった場合

④その他、運用上あるいは技術上、乙が緊急に本サービスの中断が必要と判断した場合

第 10 条（乙の免責事項）

1. 乙は、甲が本サービスの利用によってサイトの閲覧者から得る、閲覧者の電子メールアドレス、氏名、住所、電話番号等、乙が関与し得ない情報の正確性および完全性、並びに本サービスの利用による甲の利益等の有用性を保証しないものとします。
2. 本サービスを通じて甲が一斉かつ大量の電子メールを送信（メールマガジン配信を含む）した場合において、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律等の法令により、通信事業者各社等が配信を拒否したため当該電子メールが配信されなかった場合、乙はこれにつき一切の責任を負わないものとします。
3. 電気通信事業法にもとづき、通信事業者各社等が、公共の利益のため非常時における緊急を要する重要通信を優先させるため、本サービスの利用を制限した場合、乙はこれにつき一切の責任を負わないものとします。
4. 乙は、次の各号に該当する事由が発生したことにより生じた甲の一切の損害についてその責を免れるものとします。

①監視業務又は予防業務では検知又は防御し得ない事由により、中断又は運用停止が発生したとき

②機器の故障・障害対応により中断又は運用停止が発生したとき

③修正モジュールの提供がなされなかったことにより中断又は運用停止が発生したとき

④修正モジュールを適用したこともしくは適用しなかったことにより中断又は運用停止が発生したとき

⑤甲が指定した接続元 IP アドレスからの接続を許可したことに派生して中断又は運用停止が発生したとき

⑥乙が開発したソフトウェア以外のソフトウェアもしくはハードウェアの瑕疵又は動作不良等により中断又は運用停止が生じたとき

⑦乙が開発したソフトウェア以外のソフトウェアもしくはハードウェアの瑕疵又は動作不良等によりデータファイルに毀損、不整合等が生じたとき

⑧ドメインの有効期限の満了や DNS サーバーによる障害で URL による閲覧ができない等、ドメインや DNS サーバーに起因して中断又は運用停止が発生したとき

⑨甲が乙に通知すべき事項について、甲からの通知が遅延したとき

⑩乙が、第 24 条第 4 項に基づき被疑接続元等の遮断を実施したこともしくは当該遮断を実施しなかったこと

⑪セキュリティ対策のための機器又はソフトウェアの動作により、通信が遮断されたとき
⑫第９条に定めるサービスの一時的な中断が発生したとき
⑬一時的な利用増にともなうパフォーマンスの劣化により中断又は運用停止が発生したとき
⑭その他甲の責任に起因する損害及び乙の責任に起因しない損害

5. 本サービスの利用により、甲が第三者に損害を与えた場合、甲は自己の責任と費用をもって解決するものとします。

第 11 条（禁止事項）

1. 甲は、本サービスの利用に際し、次の各号に該当する行為を行わないものとします。
①公序良俗に反する行為
②犯罪行為および犯罪行為を惹起するおそれがある行為
③乙または他の契約者その他第三者の著作権、財産権、プライバシー等を侵害する行為
④乙または他の契約者その他第三者への誹謗中傷その他不利益を与える行為
⑤特定商取引法、割賦販売法、景品表示法、その他の法令、条例、ガイドラインその他諸規程等に抵触する行為
⑥本サービスの運営に支障をきたす行為、またはそのおそれがある行為
2. 乙は、甲が前項の各号のいずれかに該当すると判断する場合、相当期間を定め催告を行い、甲に改善を要求することができるものとします。
3. 乙は、甲が催告後も是正しない場合、本サービスの提供を停止し、損害賠償を請求できるものとし、又、当該停止により生じた甲の一切の損害についてその責を免れるものとします。

第 12 条（ID およびパスワードの管理）

1. 甲は、本サービスを利用するための ID およびパスワードの使用および管理について一切の責任を負うものとします。
2. 甲は、第三者に ID およびパスワードを開示もしくは利用させることができないものとします。
3. 第三者による ID およびパスワードの利用に起因して甲に損害が発生した場合、乙は一切の責任を負いません。

第 13 条（利用環境の制限）

1. 乙は、乙が定める動作環境においてのみ、本サービスが動作することを保証するものとします。

2. 乙は、次の各号のいずれかに該当する場合、甲に通知することなく利用環境を制限する場合があります。

①メールマガジン、LINE、Facebook、TV 等のメディアへの配信により運用環境の負荷が高まり、サービスの提供に支障をきたすと乙が判断した場合

②甲による大きなファイルのアップロード等により、他のサービス利用者に影響を与えるおそれがあると乙が判断した場合

③第三者からの攻撃等、セキュリティ上の懸念を乙が判断した場合

第 14 条（知的財産権等）

1. 本サービスで提供され、または本サービスを構成もしくは関連するすべてのプログラム、ソフトウェア、操作マニュアル・技術ドキュメント等、商標・商号等に関する権利、および著作物、著作権、営業秘密、その他一切の知的財産権（以下、「知的財産権等」といいます。）は、乙または提供元に帰属します。乙は、別途乙が定めた場合を除き、甲および第三者に対し、知的財産権等の使用を許諾するものではなく、知的財産権等についての何らかの権利または権限を付与するものではありません。
2. 甲は、本サービスに関連して、乙または提供元が提供するソフトウェア等を利用する場合、乙または提供元が定める動作環境その他の利用環境の制限および使用許諾条件等の指定条件を遵守するものとします。

第 15 条（機密の保持）

1. 甲および乙は、個別契約の履行に関して知り得た相互の販売上、技術上またはその他業務上の機密情報を、第三者に開示・漏洩してはならないものとします。なお、甲および乙は、機密情報を相手方に開示する場合には、機密である旨の表示を行うものとします。但し、次の各号のいずれかに該当する場合は、機密情報から除くものとします。

①相手方から開示、提供を受けた情報が、既に公知の場合

②相手方から開示、提供を受けた情報が、自己の責によらず公知となった場合

③相手方から開示、提供を受けた情報を第三者に開示することにつき、相手方から事前に文書による同意を得た場合

2. 甲が保有する個人情報（「個人情報保護に関する法律」第２条第１項に定めるものをいう）でその旨明示のうえ開示された情報および当該個人情報の開示のために乙が受領した情報については、それぞれ本条における秘密情報と同じ扱いを行なうものとします。なお、個人情報については本条第１項第①号から第③号までのいずれかに該当する場合も機密情報として扱うものとします。
3. 本規定は、個別契約終了後も３年間有効に存続するものとします。

第 16 条（解約）

1. 甲は、個別契約期間の満了による場合を除き、本サービス契約を解約する場合、解約希望月の２ヶ月前までに、書面またはメールにより乙に通知するものとし、かつ、個別契約期間満了月までの月額料金の合計額および消費税を乙指定の期日および方法に従い、乙に支払うものとします。
2. 前項における月額料金が確定できない場合、直近３ヶ月分の月額料金の平均を、その費用も確定できない場合は個別契約に定める最低月額料金を、月額料金とみなします。

第 17 条（契約の解除）

1. 甲又は乙は、相手方において以下の各号の事由が一でも生じた場合は、相手方は個別契約の一部又は全部を解除することができます。
   ①利用約款及び個別契約の各条項に一つでも違反した場合
   ②正当な理由なく期間内に契約を履行する見込みがないと認められる場合
   ③相手方より重大な損害又は危害を受けた場合
   ④監督官庁から営業の取消、停止等の処分を受けた場合
   ⑤自らか、もしくは第三者により破産、会社更生、民事再生、特別清算を申し立てもしくは申し立てられた場合又は解散の決議、もしくは他の会社と合併した場合
   ⑥手形・小切手が不渡りとなった場合、又は財産状態が悪化しもしくは悪化するおそれがあると判断される場合
   ⑦災害その他やむを得ない事由により、契約の履行が困難と認められる場合
   ⑧その他契約を継続することが不適当な場合
2. 甲又は乙の責に帰すべき事由によって前項による解除がなされた場合、各当事者の相手方に対する損害賠償の請求を妨げるものではないものとします。

第 18 条（損害賠償）

1. 乙は、自己の責に帰すべき事由により甲に損害を与えた場合、甲に対し、法的根拠その他の名目の如何を問わず、損害発生時から過去１年間に、帰責事由の原因となった個別契約に基づき乙が受領した月額料金の総額を上限として、損害賠償責任を負うものとします。損害は、直接の結果として甲が現実に被った通常損害に限り、それらの予見または予見可能性の有無にかかわらず、期待利益等の間接損害、営業損害、機会損失その他の特別損害を含まないものとします。

第 19 条（権利義務譲渡の禁止）

1. 乙は、甲の書面による事前の承諾なくして、個別契約および利用約款に関連して発生する一切の甲に対する権利および義務を第三者に譲渡し、または担保の目的に供しあるいは承継させてはならないものとします。

第 20 条（有効期間）

1. 個別契約の有効期間は、最低利用期間を 2 年間とし、個別契約で定めた期間とします。個別契約に期間の定めがない場合は、個別契約の成立した日が属する月を開始月とする 2 年間とします。
2. 個別契約期間満了月の２ヶ月前までに、甲乙いずれかより相手方に対し、書面又はメールによる終了の旨の通知がない場合、個別契約はさらに１年間自動的に更新されるものとし、以後期間満了の都度同様とします。
3. 前２項に拘わらず、乙は、次の各号のいずれかに該当する場合、乙の定めた時期で個別契約を終了させることができます。
   ①乙が本事業を廃止する場合
   ②相応な改善策を施したにも関わらず、甲のサイトの売上額が甲乙で合意した目標に達しない、または達する見込みがない場合
   ③甲のサイトの売上を向上するための乙からの依頼に対して、甲が正当な理由なく協力を怠った場合
   ④その他、やむを得ない理由により、甲のサイトを維持するのが困難と乙が判断した場合

第 21 条（合意管轄および準拠法）

1. 利用約款および個別契約に関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。
2. 利用約款および個別契約に関する準拠法は、日本法とします。

第 22 条（協議）

1. 利用約款および個別契約に定めがない事項および疑義が生じた事項については、甲乙誠意をもって協議し、円満にその解決にあたるものとします。

第２章 サービス内容

第 23 条［監視業務］

1.（自動監視）乙は、運用環境に指定する機器又はソフトウェアに対して、自動監視システムによる監視を定期的に実行します。
2.（手動監視）乙は、一定の操作を行いその結果を確認することが、本サービスの円滑な運用に資すると認められる場合、手動による監視を併用することができます。
3. 監視業務は、機器の故障等に起因した本サービスの障害を検知することを主目的とします。

第 24 条［予防業務］

1.（ディスク容量確保）運用環境の機器のハードディスクの使用率が一定の値を超え、そのことにより本サービスの継続的な運用が損なわれるおそれがある場合、乙は、乙の判断により甲に事前に通知することなく、運用環境に蓄積するログファイル等の圧縮又は退避により使用領域を減少させることができます。
2.（修正モジュール適用）乙は、運用環境の機器及びソフトウェアに修正モジュールを適用することが本サービスの安全な運用に必要と認める場合、当該モジュールを適用します。
3. 前項の修正モジュールの適用作業による本サービスの中断がサイトに影響を及ぼさない程度と見込まれる場合、又は緊急に適用する必要があると乙が判断した場合には、乙は甲の事前の承諾を得ることなく適用作業を実施することができます。
4.（被疑接続元等の遮断）乙は、乙が収集するデータの分析等により、サイバー攻撃の攻撃元と疑われる接続元を含む組織（プロバイダ等、本約款において「被疑接続元等」という）からの接続を遮断することができます。

第 25 条［故障対応］

1. 乙は、運用環境に含まれる通信機器、配線に故障が発生し、部品もしくは本体の交換修理を要する場合は、代替部品又は機器を用意し復旧作業を実施します。

第 26 条［障害対応］

1. 障害とは、本サービスの停止又はそのおそれのある運用環境の障害をいい、サイトへのアクセス集中による契約回線帯域の圧迫や契約機器の仕様を超える負荷等、運用環境の利用状況に起因するパフォーマンスの低下は含めないものとします。
2. 監視業務又は甲からの通報によって障害が検知された場合、乙は、速やかに本サービスの停止を回避もしくは復旧の対応をするものとします。
3. 障害時において、乙は障害箇所を一次的に切り分けるものとします。

4. 障害時において、その原因が機器の故障による（又は推定される（以下本条において同じ））場合、乙は、前条の定めに従って対応を実施します。
5. 障害時において、その原因が機器及び OS のネットワーク機能による場合は、乙が復旧対応を実施します。
6. 障害時において、その原因が乙の開発したアプリケーションソフトウェア、及び当該アプリケーションソフトウェアで使用するデータベースに起因する場合は、乙が復旧対応を実施します。

第 27 条［バックアップ業務］

1. 乙は、監視対象サーバーのうち Web サーバー及びデータベースサーバーについて、外部媒体、又は外部装置へのバックアップ作業を実施します。
2. 当該バックアップ作業は、不測の事態にデータの復旧を行うことを目的として実施するものとし、甲の誤操作等によるデータ削除時等の復旧を目的とするものではないものとします。
3. 乙は、毎日 1 回バックアップ処理を実行します。
4. バックアップ処理が不成功の場合にはバックアップ処理の再実行又は代替措置を講じるものとします。

第 28 条［セキュリティ対策］

1. 乙は、セキュリティに関する脆弱性を知り得た場合、対策を施すことができます。
2. 甲は、セキュリティに関する脆弱性を知り得た場合、乙に対して対策を施すことを要請することができます。
3. 前項の場合において、乙はその脆弱性の程度及び影響を勘案し、下記の各号に該当する場合は対策方法を変更すること、又は対策を施さないことができます。但し、甲から乙に要請があった場合、乙は当該方法の変更又は不実施の理由を甲に説明するものとします。
   ①当該対策を施すことが、本サービスの提供にかかる利便性を著しく阻害する場合
   ②当該脆弱性を許容することが、本サービスを提供する上でやむを得ない場合
   ③当該脆弱性の程度が、軽微なものである場合

第 29 条［SSL サーバー証明書の管理］

1. 本サービスで利用する SSL サーバー証明書について、乙が取得申請を代行し、甲が取得した場合、乙は当該 SSL サーバー証明書の有効期限の管理を行います。
2. 前項の場合において、乙は甲に対して、有効期限の満了日の概ね 45 日前までに甲に通知し、更新の有無について確認を行います。
3. 前項において、甲が更新を通知した場合、乙は更新申請を代行し、当該証明書の更新にかかる作業を行います。更新にかかる費用については甲の負担とします。

第 30 条［ドメインの管理］

1. 本サービスで利用するドメインについて、乙が取得申請を代行し、甲が取得した場合、乙は当該ドメインの有効期限の管理を行います。

第 31 条［DNS の設定変更］

1. DNS サーバーが乙の管理下である場合、乙は、甲の申し出により当該 DNS サーバーの設定変更作業を行います。

第 32 条［甲の義務］

1. 甲は、接続元 IP アドレスを指定した場合、本サービスを利用するための必要最小限の者以外に当該 IP アドレスを開示してはならないものとします。
2. 甲は、乙が本サービスの利用のために発行した、バックオフィス機能、ファイル転送等で使用する ID 及びパスワードを、自己の責任において管理するものとします。

以上

平成 30 年 4 月 26 日　制定

平成 30 年 7 月 9 日　改訂

令和 2 年 6 月 1 日　改訂

令和 2 年 6 月 8 日　発効