ChatLuck クラウドサービス利用約款　2027 年 2 月 1 日　第 10 版

第 1 章　総則

第 1 条（目的）

株式会社ネオジャパン（以下「当社」といいます。）は、第 2 条（定義）第 1 号に定める本サービスに適用される規約として「ChatLuck クラウドサービス利用約款」（以下「本規約」といいます。）を定めます。

第 2 条（定義）

本規約における主な用語の定義は、次の各号に定めるとおりとします。

（１）「本サービス」とは、当社が提供する個別サービスの総称としての「ChatLuck クラウド」サービスをいいます。

（２）「個別サービス」とは、本サービス内で提供する個別のサービスをいいます。

（３）「個別規約」とは、本規約とは別に定められた本サービス内の個別のサービスにのみ適用される個別の規約をいいます。

（４）「本規約等」とは、本規約、個別規約および当社Ｗｅｂサイトをあわせていいます。また、当社とお客様の間で、本サービスの提供に関して別途契約を締結している場合は、当該契約を含みます。

（５）「お客様」とは、本サービスの利用を申し込まれる法人、団体、組合又は個人、及び本サービスを利用される法人、団体、組合又は個人をあわせていいます。

（６）「代理店」とは、本サービスの販売に関して、当社と契約を締結している法人、団体、組合又は個人（当該法人、団体、組合又は個人の委託先を含みます。）をいいます。

（７）「ＳＬＡ」とは、当社が別途提示する、本サービスの提供に関する品質の保証を定めた文書（Service Level Agreement）をいいます。

（８）「お客様の個人情報」とは、お客様に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、ＩＤ及びパスワード、その他の記述等（記述、番号、記号その他の符号等をいい、第３２条（個人情報の保護）第２項各号に定めるものを含みます。）をいいます。

（９）「料金等情報」とは、お客様の本サービス料金、本サービス料金明細、請求料金、入金情報その他の本サービス料金の請求及び決済に係る利用実績に関する情報をいいます。

（１０）「お客様データ」とは、お客様が本サービスを利用するために、または利用することにより、本サービスのデータ領域内に登録、保存する電子的なデータおよび情報をいいます。

（１１）「スタンプ管理機能」とは、当社が本サービスで提供するスタンプの作成・配信機能をいいます。

（１２）「オリジナルスタンプ」とは、お客様がスタンプ管理機能を利用して作成・配信するスタンプをいいます。

（１３）「定期メンテナンス」とは、本サービスの保守及び円滑な運用をするため、定期的に実施するメンテナンスをいいます。

（１４）「計画メンテナンス」とは、本サービスの保守及び円滑な運用をするため、予め計画された日時に実施するメンテナンスをいいます。

（１５）「緊急メンテナンス」とは、本サービスの維持のためにやむを得ない場合に、事前の通知なく緊急で実施するメンテナンスをいいます。

第３条（規約の適用）

１．当社は、本規約等に基づいて本サービスを提供します。

２．本サービス内の個別のサービス種別において個別規約が定められている場合、当該個別のサービス種別に関しては、個別規約が本規約に優先して適用されます。

３．お客様は本規約等に同意したものと見なします。

４．お客様が本サービスの利用に関して代理店との間で個別の契約を締結している場合、当該契約が本規約等に優先して適用されます。なお、当社は、当該契約の内容等（当該契約に起因してお客様に生じた損害等を含みます。）について一切関知せず、一切の責任を負わないものとします。

第４条（本規約等の変更）

１．当社は、お客様の事前の承諾を得ることなく本規約等を変更することができるものとします。

２．変更後の本規約等は、当社が適切と判断する方法（ウェブサイト上での表示、お客様に対する電子メールでの通知等の方法を含みますが、これに限定されません。）でお客様に通知します。

３．本規約等の変更後に本サービスを申し込み又は利用した場合、お客様は変更内容に同意したものと見なします。

第２章　サービスに関する事項

第１節　サービスの内容

第５条（サービス種別）

１．本サービスで提供する個別サービスの種別、名称及び内容は、本規約等に定めるとおりとします。

２．当社は、お客様の事前の承諾を得ることなく個別サービスの種別、名称及び内容を変更することができるものとします。

第６条（問い合わせ窓口）

１．本サービスに関する問い合わせ窓口及び窓口受付時間はＳＬＡに定めるとおりとします。

２．当社は、お客様からカスタマーセンターへの電話によるお問合せ及びカスタマーセンターからお客様への電話による連絡の通話内容を録音させていただきます。なお、通話録音データは､個人情報として取り扱うものとし､お客様への適切かつ迅速な回答、サポート品質向上及び円滑なサポート業務遂行の目的以外には使用しないものとします。

第２節　サービスに関する手続

第７条（サービスの利用申込）

１．お客様は、本規約等に同意のうえ、当社又は代理店が定める利用申込書に必要事項を記入し、当該申込書を当社又は代理店に提出することにより本サービスの利用申込を行うものとします。なお、本規約等に同意できない場合、本サービスを利用することはできません。

２．前項の利用申込は、当社が認めた場合に限りウェブサイト上のフォーム若しくは電子ファイルの電子メール送信又はＦＡＸ送信によって代替することができるものとします。

第８条（サービスの利用開始）

１．本規約等を契約条項とした本サービスの利用契約は、当社が前条の利用申込を承諾したときに成立するものとします。

2．前項の利用契約成立後、当社はお客様に対し、本サービスの利用に必要となる「サービス開始日」、「各種ＩＤ」、「パスワード」等の情報を文書又は電子メールにて通知します。

3．お客様は、前項の通知をもって利用契約の成立を確認したものと見なし、「サービス開始日」以降、実際のサービス利用の有無にかかわらず、本サービス利用料金の支払い義務を負うものとします。

第９条（利用申込の拒絶）

1．当社は、お客様が次の各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合、第７条（サービスの利用申込）の利用申込を承諾しないことがあります。

（１）本規約等に定める義務を怠るおそれがある場合

（２）本サービスの利用申込書に虚偽の記入をした場合

（３）当社又は本サービスの信用を毀損する態様で本サービスを利用するおそれがある場合

（４）利用申込の対象となる個別サービスの提供又は当該個別サービスに係る装置の設置および保守が著しく困難である場合

（５）第１７条（サービス提供の停止）に該当する行為を行ったことがある場合又は行うおそれがある場合

（６）お客様が未成年であって保護者の同意を得ていない場合

（７）前各号のほか、当社が本サービスの提供が適当でないと判断した場合

2．前項により第７条（サービスの利用申込）の利用申込を承諾しない場合、当社はお客様に対し、書面によりその旨を通知するものとします。

第１０条（サービスの利用期間）

1．お客様は、第８条（サービスの利用開始）で通知する「サービス開始日」から本サービスを利用することができます。

2．個別サービスには、それぞれ最低利用期間及び契約単位期間が定められています。個別サービス毎の最低利用期間及び契約単位期間は、本規約等に定めるとおりとします。

3．サービス利用期間及び前項の最低利用期間の起算日は、第８条（サービスの利用開始）の利用契約成立日の翌月１日とします。

4．個別サービスのサービス利用期間が契約単位期間満了となった場合、当該個別サービスの利用契約は契約単位期間満了日の翌日を起算日として自動的に更新されます。

第１１条（利用サービスの内容変更）

１．利用サービスの内容変更を行うお客様は、当社又は代理店が定める変更申込書に必要事項を記入し、当該申込書を当社又は代理店に提出することにより利用サービスの内容変更申込を行うものとします。

２．内容変更申込に係る方法、承諾、拒絶及び利用期間については、第７条（サービスの利用申込）から第１０条（サービスの利用期間）の定めを準用します。

第１２条（お客様に関する情報の変更）

お客様は、利用申込書（内容変更申込書を含みます。）に記載した内容に変更が生じた場合、直ちに書面により当該変更内容を当社に通知するものとします。当該通知の遅滞によりお客様に生じた損害について当社は責任を負いません。

第１３条（お客様によるサービス利用の終了）

１．本サービスの利用を終了する場合、お客様は、サービス利用終了日の１ヶ月前までに当社が別途定める書面により当社に通知するものとします。

２．前項の通知の当社到達日からサービス利用終了日までの期間が１ヶ月に満たない場合、当該通知の当社到達日の翌月末日をサービス利用終了日とみなします。

３．前項の定めにかかわらず、第１８条（サービス提供の中止）又は第２０条（サービス利用の制限）に定める事由により本サービスが利用できない場合において、お客様が本サービス利用に係る契約の目的を達することができないと認めるときは、当社が別途定める書面により当社に通知することで本サービス利用の終了申込を行うことができるものとします。この場合、当該終了申込に対する当社の承諾書面がお客様に到達した日をもって本サービスの利用が終了したものと見なします。

４．第１０条（サービスの利用期間）の最低利用期間の満了日前に本サービスの利用を終了する場合、お客様は、サービス利用の終了に関わらず、サービス利用終了日の翌日から最低利用期間満了日までの本サービス料金を一括で支払うものとします。

第３節　サービスの料金

第１４条（サービス料金）

１．本サービス料金は、「サービス料金表」に定めるとおりとします。

２．第１７条（サービス提供の停止）に定める事由により本サービスの提供が停止された場合、当該停止期間も本サービスが提供されたもの見なします。

3．第１７条（サービス提供の停止）に定める事由により本サービスの利用契約が解約された場合、お客様は期限の利益を喪失するものとし、本規約等に基づく債務を直ちに弁済するものとします。なお、お客様は、当該債務を当社又は当社の承継人に対する債権をもって相殺することはできないものとします。
4．お客様による本サービスの利用契約で許諾された範囲を超えた利用が判明した場合、当社は事前に書面により通知することで、当該お客様の利用契約内容を変更し、変更後のサービス料金を請求することができるものとします。
5．本サービス料金の支払を不正に免れた場合、お客様は、当該支払額のほか、当該支払額の二倍に相当する金額を割増金として当社に支払うものとします。
6．本サービス料金又は前項の割増金の支払を遅延した場合、お客様は、遅延期間につき遅延金に対する年率１４．６％の割合で算出した金額を遅延損害金として当社に支払うものとします。
7．本サービスの利用を終了した場合、その理由の如何にかかわらず、お客様から受領したサービス料金の返金は行わないものとします。

第１５条（サービス料金の支払方法）

1．お客様は、前条の本サービス料金を当社又は代理店が発行する請求書に記載された期日、方法に従い支払うものとします。なお、当該支払に係る振込手数料、消費税その他の費用はお客様の負担とします。
2．前項の支払に関し、お客様と金融機関等の間で紛争が生じた場合、当該紛争は当該当事者間で解決するものとし、当社は一切責任を負わないものとします。

第１６条（サービス料金の改定）

1．当社は、お客様の事前の承諾を得ることなく本サービス料金を改定することができるものとします。
2．改定後の本サービス料金は、当社が適切と判断する方法（ウェブサイト上での表示、お客様に対する電子メールでの通知等の方法を含みますが、これに限定されません。）でお客様に通知します。
3．本サービス料金の改定後に本サービスを申し込み又は利用した場合、お客様は改定内容に同意したものと見なします。

第４節　サービスの停止等

第１７条（サービス提供の停止）

１．当社は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合、期間を定めたうえでお客様に対する本サービスの提供を停止することができるものとします。

（１）本サービス料金、割増金又は遅延損害金について支払期日を経過しても支払わない場合

（２）本サービスの利用申込書に虚偽の記入をした場合

（３）本サービスの利用に関し、直接又は間接を問わず、当社又は第三者に過大な負荷又は重大な支障（設備やデータ等の損壊を含みますが、これに限定されません。）を与えた場合

（４）本規約等に違反する行為により、当社の業務の遂行又は当社若しくは当社の指定した業者の電気通信設備に支障を及ぼした場合又は及ぼすおそれがある場合

（５）第２７条（自己責任の原則）から第３１条（禁止行為）に定める事項に違反すると当社が判断した場合

（６）差押、仮差押、仮処分、競売の申立てがあったとき、又は公租公課の滞納処分その他公権力の処分を受けた場合

（７）破産手続、民事再生手続、会社更生手続の開始の申立てをし、又は第三者からこれらの申立てを受けた場合

（８）法令に違反し又は公序良俗に反する態様において本サービスを利用したとき又はそのおそれがある場合

（９）本サービス料金の支払方法に変更があり、変更した支払方法に必要なお客様の情報が確認できない場合

（１０）本規約等に違反し、当社の催告に関わらず当該違反が是正されない場合

（１１）前各号のほか、当社が本サービスの提供が適当でないと判断した場合

２．お客様は、前項第６号に該当する事由が生じた場合又は生じるおそれがある場合、当社に対しその旨を速やかに書面により通知するものとします。

３．当社は、お客様が第１項各号のいずれかに該当する場合、直ちに本サービスの利用契約を解約することができるものとします。なお、当該解約に関する事項については第１３条（お客様によるサービス利用の終了）の定めを準用します。

４．前項により本サービスの利用契約を解約した場合、お客様は当該解約により当社に生じた損害を賠償する義務を負うものとします。

第１８条（サービス提供の中止）

１．当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスの提供を中止することができるものとします。

（１）当社又は当社の指定した業者の電気通信設備の保守上、又は工事上やむを得ない場合

（２）当社又は当社の指定した業者が本サービスの定期メンテナンス、計画メンテナンス又は緊急メンテナンスを実施する場合

（３）当社又は当社の指定した業者の電気通信設備に障害が発生した場合

（４）電気通信事業者又は当社の指定した業者が電気通信サービスの提供を中止することにより、本サービスの提供を行うことが困難になった場合

（５）前各号のほか、当社がやむを得ないと認める事由がある場合

２．当社は、前項第１号により本サービスの提供を中止する場合は１４日前までに、前項第２号から第５号のいずれかにより本サービスの提供を中止する場合は予め、その理由、実施期日及び実施期間を当社が適切と判断する方法（ウェブサイト上での表示、お客様に対する電子メールでの通知等の方法を含みますが、これに限定されません。以下、この条において同じ。）でお客様に通知します。但し、緊急メンテナンスを実施する場合又は緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

３．当社は、緊急メンテナンスを実施した場合は、実施後速やかに緊急メンテナンスを実施した旨を当社が適切と判断する方法で当該緊急メンテナンスにより影響を受けるお客様に通知します。

４．当社は、本条に基づく本サービスの提供中止によりお客様に生じた損害について一切の責任を負わないものとします。

第１８条の２（メンテナンス）

１．当社は、本サービスの保守及び円滑な運用をするため、定期メンテナンス及び計画メンテナンスを実施します。

２．定期メンテナンスは、毎日 1:00～6:00（UTC+9）の間に定期的に実施するもので、本サービスの数十秒の遅延又は一時的な中断を伴う場合があります。

３．計画メンテナンスは、予め計画された日時に実施するもので、本サービスの一時的な中断が含まれます。

４．当社は、本サービス維持のためにやむを得ない場合、緊急メンテナンスを実施します。緊急メンテナンスは、本サービスの提供の一時的な中断を伴う場合があります。

第１９条（サービス開始の延期）

１．当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスの開始時期を第８条（サービスの利用開始）で通知する「サービス開始日」より延期させることができるものとします。

（１）利用申込の対象となる個別サービスの提供又は当該個別サービスに係る装置の設置および保守の開始が通常に比して困難である場合

（２）電気通信事業者又は当社の指定した業者が電気通信サービスの提供開始を延期した場合

（３）前各号のほか、当社がやむを得ないと認める事由がある場合

２．当社は、前項各号のいずれかにより本サービスの開始時期を延期する場合は当社が適切と判断する方法（ウェブサイト上での表示、お客様に対する電子メールでの通知等の方法を含みますが、これに限定されません。）でお客様に通知します。

第２０条（サービス提供の制限）

１．当社は、天災地変、その他の緊急事態の発生により、通信需要が著しく輻輳するなど、通信の一部又は全部を利用することができなくなった場合若しくはそのおそれがある場合、公共の利益の為に緊急を要する事項を内容とする通信を優先的に取り扱う為、本サービスの利用を制限又は中止することができるものとします。

２．当社は、前項の他、お客様の利用方法が他のお客様の利用に大きな影響があると判断した場合、サービスの利用を制限する場合があります。

３．当社は、定期的なメンテナンス等の目的でサービスの提供を制限する場合があります。

４．当社は、本条に基づくサービス提供の制限によりお客様に生じた損害について一切の責任を負わないものとします。

第２１条（サービスの廃止）

１．当社は、自らの裁量により、お客様の承諾を得ることなく本サービスの全部又は一部を廃止することができるものとします。

２．当社は、前項により本サービスの全部又は一部を廃止する場合、当該廃止の２ヶ月前までに当社が適切と判断する方法（ウェブサイト上での表示、お客様に対する電子メールでの通知等の方法を含みますが、これに限定されません。）でお客様に通知します。

３．当社は、本条に基づく本サービスの全部又は一部の廃止によりお客様に生じた損害について一切の責任を負わないものとします。

第５節　データ、ソフトウェア等の取り扱い

第２２条（ソフトウェアの著作権等）

本規約等に基づいてお客様に提供されるソフトウェア及びその他の各種情報(以下「ソフトウェア等」といいます。）に関する著作権、ノウハウ等の知的財産権は、当社又は当社に当該ソフトウェア等の利用を許諾した第三者に帰属します。

第２３条（バックアップ）

1．当社は、本サービスの障害に備えるため、当社の判断によりお客様データのバックアップを実施することができるものとします。
2．当社は、前項によりバックアップしたデータ（以下「バックアップデータ」といいます。）を、有事の際の復旧目的にのみ使用するものとします。
3．お客様は、お客様の誤操作等に起因するデータ復旧等を目的として、バックアップデータを使用することはできないものとします。

第２４条（データ等の取り扱い）

1．当社は、お客様データの滅失、毀損、漏洩、その他本来の目的以外の使用等を防止するために合理的と認められる範囲内で、組織的、人的、物理的および技術的な安全管理のために必要かつ適切な措置を実施します。
2．当社は、お客様の承諾を得た場合または法令等に基づく要請による場合を除き、お客様データに含まれる個人情報の取扱いを一切行わないものとします。
3．当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、お客様の許諾を得ることなく、お客様データにアクセスすることができるものとします。
   （１）本サービスの安定的な提供ならびに問題の防止および対応のための作業を実施する場合
   （２）第２３条（バックアップ）の定めに基づいてバックアップを実施する場合
   （３）法令の定めに基づきまたは権限ある官公署から開示の要求があった場合
   （４）お客様からの要求に基づいて障害またはトラブル等の解決のための対応を行う場合
   （５）お客様の利用統計データを作成する場合
4．当社は、前項各号によりお客様データの内容について全部又は一部を知り得た場合、当該情報を秘密情報として第３２条（個人情報の保護）の定めに基づいて取り扱うものとします。

5．当社は、お客様データの内容ならびにその正確性および適法性等について一切の責任を負わないものとします。
6．当社は、第３項（５）号により作成したお客様の利用統計データを、当社からお客様への本サービスに関する適切な運用施策、活用方針等の情報提供の目的にのみ使用するものとします。

第２５条（データ、ソフトウェア等の消去）

1．当社は、本サービスにおけるお客様データが当社の定める所定の基準を超えた場合又は第１７条（サービス提供の停止）各号のいずれかに該当する場合、お客様の事前の承諾を得ることなく当該データを削除し、又は当該データの転送若しくは配送を停止することができるものとします。
2．当社は、前項に基づくデータの削除又は転送若しくは配送の停止によりお客様に生じた損害について一切の責任を負わないものとします。

第２６条（サービス利用終了時のデータ、ソフトウェア等）

1．当社は、原因の如何を問わず、本サービスの利用契約が解約された場合又はお客様が本サービスの利用を終了した場合、直ちに当該サービス内のお客様データ、ソフトウェア等を削除することができるものとします。
2．当社は、前項に基づくお客様データ、ソフトウェア等の削除によりお客様に生じた損害について一切の責任を負わないものとします。

第６節　遵守事項

第２７条（自己責任の原則）

1．お客様は、本サービス内における一切の行為及びその結果について、当該行為を自己がなしたか否かを問わず、一切の責任を負うものとします。
2．お客様は、本サービスを通じてお客様が発信した情報について一切の責任を負うものとします。
3．お客様は、本サービスの利用及びこれに伴う行為に関して、本サービスの他のお客様又は第三者に対して損害を与えた場合、自己の費用負担と責任において当該損害を賠償するものとします。

4．お客様は、本サービスの利用及びこれに伴う行為に関して、第三者から問い合わせ若しくはクレームを受けた場合又は第三者との間で紛争が発生した場合、自己の費用負担と責任において当該紛争を解決するものとします。
5．お客様は、第１項から第４項までの事由により当社に対して損害を与えた場合、自己の費用負担と責任において当該損害を賠償するものとします。
6．当社は、第１項から第４項までの事由によりお客様に生じた損害について一切の責任を負わないものとします。

第２８条（ソフトウェア等の管理）

1．お客様は、ソフトウェア等の利用に関し、次の各号に定める事項を遵守するものとします。
（１）ソフトウェア等を第三者に貸与、譲渡、使用許諾その他の処分をしないこと
（２）ソフトウェア等を善良な管理者の注意義務をもって管理すること
（３）本サービスを利用する目的に限定してソフトウェア等を利用するものとし、当該目的以外での利用はしないこと
2．前項各号に違反したことによりソフトウェア等を亡失又は毀損した場合、当社又は当社が指定する業者が当該ソフトウェア等の復旧又は修理を実施するものとし、お客様は、当該復旧又は修理に要した費用を支払うものとします。

第２９条（アカウントの管理）

1．お客様は、当社が付与する本サービスに係るＩＤ及びパスワード（以下「アカウント情報」といいます。）について、全面的な管理責任を負うものとします。
2．お客様は、アカウント情報を第三者（お客様の代表管理者以外の者を含みます。）に利用させることはできないものとします。
3．お客様は、アカウント情報が盗用されたこと又は盗用された可能性があることが判明した場合、直ちに当社にその旨を通知するとともに、当社からの指示がある場合にはこれに従うものとします。なお、当社は、アカウント情報が盗用されたこと又は第三者に利用されたことによりお客様に生じた損害について一切の責任を負わないものとします。

第３０条（電子メールによる応答義務）

１．お客様は、利用申込書又は第１２条（お客様に関する情報の変更）に基づく変更通知に連絡先として記載した電子メールアドレス（以下「連絡先メールアドレス」と言います。)に対する当社の通知が確実に到達するよう､当該連絡先メールアドレスを維持、管理する義務を負うものとします。

２．お客様は、連絡先メールアドレス宛に当社からの依頼を受信した場合、遅滞なく当該依頼に対する応答を行うものとします。

３．当社は、お客様に有益と思われるサービス、当社ビジネスパートナーの商品又はサービス等に関する情報を連絡先メールアドレス宛に送信することができるものとします。この場合、当社が送信した電子メール及び電子ファイルが消費するお客様のディスク容量はお客様の負担とします。

第３１条（禁止行為）

１．お客様は、本サービスの利用にあたり、次の各号に定める行為を行ってはならないものとします。

（１）法令に違反する行為、そのおそれのある行為、又はそれに類似する行為

（２）当社又は第三者を差別若しくは誹謗中傷し、又はその名誉、信用、プライバシー等の人格的権利を侵害する行為、又はそのおそれのある行為

（３）個人情報その他第三者に関する情報を偽りその他不正な手段を用いて収集、取得する行為、又はそれに類似する行為

（４）個人情報を本人の同意なく違法に第三者に開示、提供する行為、又はそれに類似する行為

（５）当社又は第三者の著作権、その他の知的財産権を侵害する行為、又はそのおそれのある行為

（６）当社又は第三者の法的保護に値する一切の利益を侵害する行為、又はそのおそれのある行為

（７）犯罪行為、犯罪行為をそそのかす行為若しくは容易にさせる行為、又はそれらのおそれのある行為

（８）虚偽の情報を意図的に提供する行為、又はそれに類似する行為

（９）公職選挙法に違反する行為、又はそのおそれのある行為

（１０）無限連鎖講（いわゆる「ねずみ講」)、それに類似する行為、又はこれを勧誘する行為

（１１）わいせつ、児童売春、児童買春、児童ポルノ、児童虐待にあたるコンテンツを発信する行為、及び児童の保護等に関する法律に違反する行為、又はそれに類似する行為

（１２）風俗営業等の規制及び適正化に関する法律（以下「風営適正化法」といいます。）が規定する映像送信型性風俗特殊営業、又はそれに類似する行為

（１３）インターネット異性紹介事業を利用して児童を誘引する行為の規制等に関する法律（以下「出会い系サイト規制法」といいます。）が規定するインターネット異性紹介事業、又はそれに類似する行為

（１４）本サービスの提供を妨害する行為、又はそのおそれのある行為

（１５）第三者の通信に支障を与える方法若しくは態様において本サービスを利用する行為、又はそのおそれのある行為

（１６）当社若しくは第三者の運用するコンピューター若しくは電気通信設備等への不正アクセス行為、クラッキング行為若しくはアタック行為又は当社若しくは第三者の運用するコンピューター若しくは電気通信設備等に支障を与える方法若しくは態様において本サービスを利用する行為、それらの行為を促進する情報掲載等の行為若しくはそれに類似する行為

（１７）無断で第三者に広告、宣伝若しくは勧誘の電子メール（特定電子メールを含みますが、これに限定されません。）を送信する行為、第三者が嫌悪感を抱く若しくはそのおそれのある電子メール（いわゆる「嫌がらせメール」、「迷惑メール」）を送信する行為、又はそれに類似する行為

（１８）本サービスを利用してコンピューターウイルス等、第三者の業務を妨害若しくはそのおそれのあるコンピュータープログラムを使用する行為、第三者に提供する行為、又はそのおそれのある行為

（１９）第三者の通信環境を無断で国際電話等の高額な通信回線に変更する行為、又は設定を変更させるコンピュータープログラムを配布する行為

（２０）本サービスからアクセス可能な第三者の情報を改ざんし、又は消去する行為

（２１）第三者のアカウント情報を不正に使用する行為、又はそれに類似する行為

（２２）その他、第三者の法的利益を侵害する方法若しくは公序良俗に反する方法又は態様において本サービスを利用する行為

２．前項に規定する行為には、当該行為を行っているサイトへリンクを張る等、当該行為を誘引する、又は結果として同等となる行為を含みます。

3．第１項第１２号及び第１３号については、風営適正化法又は出会い系サイト規制法の定めに従い、適正に事業運営されていることを当社が確認できたものについては、第１項の適用を除外し、本サービスの利用を認める場合があります。但し、その後、第１項で定める禁止行為を行った場合や不適正な事業運営であると当社が判断した場合、当社は、第１７条（サービス提供の停止）に定めるサービス提供の停止を含む措置を行うことができるものとします。

4．お客様が第１項で規定する禁止行為に該当する行為を行っていると当社が判断した場合、当社は、第１７条（サービス提供の停止）に定めるサービス提供の停止を含む措置を行うほかに、お客様の違反行為に対する苦情対応に要した稼働等の費用、及び当社がお客様の違反行為により被る損害費用等をお客様に請求することができるものとします。

第７節　スタンプ管理機能

第３１条の２（スタンプ管理機能）

当社は本規約に基づいてスタンプ管理機能を提供します。

第３１条の３（スタンプの知的財産権）

1．オリジナルスタンプの著作権その他一切の権利は、お客様またはお客様に利用を許諾した第三者に帰属します。

2．当社は、オリジナルスタンプについて、当社又は当社サービスの広告・宣伝、スタンプ管理機能の円滑な提供、当社システムの構築・改良・メンテナンス等に必要な範囲内で、変更、切除その他の改変を行うことができるものとします。

3．お客様は、当社及び当社から権利を承継し又は許諾された者に対して、オリジナルスタンプについての著作者人格権を行使しないことに同意するものとします。

第３１条の４（提供の停止・削除等）

1．当社は､お客様が次の各号のいずれかに該当する場合､お客様の承諾を得ることなく、お客様に対するスタンプ管理機能の提供の停止又はオリジナルスタンプの削除等の対応を実施することができるものとします

（１）オリジナルスタンプが第三者の権利を侵害している場合

（２）オリジナルスタンプが第三者の権利を侵害しているおそれがあると判断した場合

（３）その他、当社が第３１条の禁止行為に該当するなど不適切と判断した場合

２．当社は、本条に基づくスタンプ管理機能の提供の停止又はオリジナルスタンプの削除等によりお客様に生じた損害について一切の責任を負わないものとします。

第３１条の５（スタンプの保証）

１．お客様は、オリジナルスタンプについて、自らが投稿、配信その他送信することについての適法な権利を有していること、およびオリジナルスタンプが第三者の権利を侵害していないことについて、当社に対し表明し、保証するものとします。

２．お客様は、オリジナルスタンプの利用及びこれに伴う行為に関して、第三者から問い合わせ若しくはクレームを受けた場合又は第三者との間で紛争が発生した場合、自己の費用負担と責任において当該紛争を解決するものとします。当社は、これにより、お客様に生じた損害について一切の責任を負わないものとします。

第３章　雑則

第３２条（個人情報の保護）

１．当社は、本サービスの提供に関連して知り得たお客様の秘密情報およびお客様の個人情報を第三者に開示もしくは漏洩、または本サービスの提供の目的以外に使用しないものとします。但し、法令の定めに基づきまたは権限ある官公署から開示の要求があった場合は、当該法令の定めに基づく開示先に対し開示することができるものとします。

２．お客様は、前項にかかわらず、当社が本サービスの提供に関連して知り得たお客様の個人情報のうち次の各号に定めるものを、第三者への提供を含み、当該各号に定める利用目的（以下「利用目的」といいます。）の達成に必要な範囲内で取り扱うことに同意するものとします。

（１）本サービスの提供、問い合わせ対応等に伴い必要となる個人認証、料金等の請求、与信管理、システム運用、カスタマーサービス運用、ならびに料金等の変更及び本サービスの変更、追加又は廃止等に係る通知をするため、ユーザーＩＤ、会社名、部署名、氏名、電子メールアドレス、電話番号、ファックス番号、住所、その他契約情報（申込日、契約日、利用サービス、利用状況、料金等の支払方法等契約の内容に関する情報を含みます。）、及び料金等情報を利用すること

（２）本サービスの提供との関連において、お客様等からの請求、問い合わせ及び苦情に対する対応、サポート、又は連絡をするため、氏名、ユーザーＩＤ等、住所、電話番号、ファックス番号、電子メールアドレス、及び料金等情報等を利用すること

（３）利用契約の解約に伴う退会処理のため、ユーザーＩＤ等、通信履歴、及びその他当該お客様の退会処理に必要な情報等を当該お客様の退会処理後も当社所定の期間保有し、利用すること

（４）個人情報の利用に関する当該お客様等の同意を得るための、電子メールの送信若しくは印刷物の郵送等を行い、又は電話をするため、氏名、ユーザーＩＤ等、住所、電話番号、及び電子メールアドレス等を利用すること

（５）その他任意にお客様の同意を得た利用目的のため、当該お客様の個人情報を利用すること

（６）法令の定めに基づきまたは権限ある官公署からの開示要求に従いお客様等の個人情報を開示するため、当該お客様の個人情報を利用すること

３．お客様は、当社が保有するお客様の個人情報についてデータの開示を求めることができるものとします。またその結果、誤りがあれば当該データの訂正又は利用の停止を求めることができるものとします。開示請求への対応は、当該お客様本人であることを当社が確認できた場合に限るものとします。なお、開示請求にあたり、当社が規定する所定の手数料を支払うものとします。

４．お客様の個人情報の取扱いに関する問い合わせ窓口及び窓口受付時間は次の通りとします。

問い合わせ窓口：株式会社ネオジャパン　カスタマーセンター内「お客様相談室」

ＵＲＬ：https://ssl.neo.co.jp/inquiry/inq.php?

ＴＥＬ：0120-717-082

受付時間：9:00～12:00 及び 13:00～17:30（UTC+9、土日祝日及び当社休業日を除く）

対応可能言語：日本語のみ

５．当社は、お客様からカスタマーセンター内「お客様相談室」への電話によるお問合せ及びカスタマーセンター内「お客様相談室」からお客様への電話による連絡の通話内容を録音させていただきます。なお、通話録音データは、個人情報として取り扱うものとし、お客様への適切かつ迅速な回答、サポート品質向上及び円滑なサポート業務遂行の目的以外には使用しないものとします。

第３３条（反社会的勢力の排除）

１．お客様及び当社は、現在、暴力団、暴力団員、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、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者（以下これらを「暴力団員等」といいます。）に該当しないこと、及び次の各号のいずれかに該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを表明し、保証するものとします。

（１）暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること

（２）暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること

（３）自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を与える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること

（４）暴力団員等に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること

（５）役員又は経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること

２．お客様及び当社は、自ら又は第三者を利用して次の各号のいずれかに該当する行為を行ってはならないものとします。

（１）暴力的な要求行為

（２）法的な責任を超えた不当な要求行為

（３）取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為

（４）風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為

（５）その他前各号に準ずる行為

３．お客様及び当社は、相手方が第１項のいずれかに違反すると疑われる合理的な事情がある場合、当該違反の有無につき、相手方の調査を行うことができるものとし、相手方はこれに協力するものとします。また、お客様及び当社は、自らが第１項のいずれかに違反し、又はそのおそれがあることが判明した場合、相手方に対し、直ちにその旨を通知するものとします。

４．お客様及び当社は、相手方が前三項のいずれかに違反した場合、相手方の有する期限の利益を喪失させ、また、通知又は催告等何らの手続を要しないで直ちに本サービスの利用契約を解約することができるものとします。

５．お客様及び当社は、前項に基づく解約により相手方が被った損害について、一切の義務及び責任を負わないものとします。

第３４条（再委託）

当社は、お客様に対する本サービスの提供に関して必要となる業務の全部又は一部を当社の判断にて第三者に再委託することができるものとします。この場合、当社は、当該再委託先（以下「再委託先」といいます。）に対し、第３２条（個人情報の保護）のほか当該再委託業務の遂行について本規約等所定の当社の義務と同等の義務を負わせるものとします。

第３５条（権利義務の譲渡禁止）

1．お客様は、本サービスを利用する権利及び本規約等に基づく地位を第三者に譲渡し又は承継させることはできないものとします。

2．合併又は会社分割、営業譲渡などにより本規約等に基づく地位が承継された場合、当該地位を承継した法人は、当社に対し、速やかに承継があった事実を証明する書類を添えて、その旨を通知するものとします。

3．当社は、前項の承継を承諾しない場合、前項の通知受領後１ヶ月以内に、承継法人に書面により通知することで本サービスの利用契約を解約することができるものとします。なお、当該解約に関する事項については第１３条（お客様によるサービス利用の終了）の定めを準用します。

4．当社が第２項の承継を承諾した場合、承継法人は本規約等に基づく一切の債権及び債務を承継するものとします。

第３６条（通信設備等）

当社は、当社が本サービスにより提供したものを除き、お客様が自己の費用と責任において調達した、本サービスの利用に必要な通信機器、ソフトウェア及び付随して必要となる契約並びにそれに伴う障害及び損害について一切責任を負わないものとします。

第３７条（接続業者）

1．当社は、本サービスの利用の為に必要若しくは適したインターネット接続環境又はインターネットサービスプロバイダの接続環境を指定することができるものとします。

2．当社は、お客様が当社の推奨外の接続業者のサービスを利用した場合、推奨プロバイダとの差異に起因する諸問題について一切責任を負わないものとします。

第３８条（指定ハードウェア及びソフトウェア）

１．当社は、本サービスの利用の為に必要又は適したハードウェア及びソフトウェアを指定することができるものとします。

２．当社は、お客様が当社の推奨外のハードウェア及びソフトウェアを利用した場合、推奨ハードウェア及びソフトウェアとの差異に起因する諸問題について一切責任を負わないものとします。

第３９条（データセンター）

当社は、本サービスの利用の為に必要又は適したデータセンターを指定することができるものとします。

第４０条（損害賠償）

１．本サービスの提供に関し、当社がお客様に対して負担する補償及び賠償の責任範囲は次の各号のとおりとします。

（１）当社が、個別規約又はＳＬＡにおいて、ＳＬＡを遵守できないことに対し一定の補償を行う旨規定した場合、当社は当該補償以外には一切責任を負わないものとします。但し、当社に故意又は重過失がある場合はこの限りではありません。

（２）前号のほか、当社は、当社が本規約等に定める義務に違反したことが直接の原因でお客様に現実に生じた通常の損害を賠償する責任を負うものとします。但し、当該賠償の累計総額は、当社に故意又は重過失がある場合を除き、当該損害の発生日から起算して過去１２ヶ月間にお客様が当社に支払った本サービス料金の総額を限度とします。

２．前項各号の範囲をもって、当社の責に基づく補償及び賠償責任の限度とし、当社の責に帰すことのできない事由から生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益については一切責任を負わないものとします。

３．お客様は、第１項各号の請求をなし得ることとなった日から３ヶ月以内に請求をしなかったときはその権利を失うものとします。

４．当社は、本サービス設備に関する電気通信事業者の責に帰すべき事由により、本サービスの提供が出来なかった場合、当社が当該電気通信事業者から受領する損害賠償額を､本サービスが利用できなかったお客様全員に対する損害賠償の限度額とし､かつ、お客様に現実に生じた通常の損害に限り賠償請求に応じるものとします。

５．当社は、本条による損害賠償を、相当額の本サービスの提供又は本サービス期間の延長をもって代えることができるものとします。

6．当社は、お客様が本規約等に違反したことにより当社に損害が生じた場合、当該お客様に対し当該損害の賠償を請求することができるものとします。

第４１条（免責）

1．当社がお客様に対して負担する責任範囲は前条の範囲に限られるものとし、次の各号の事由によりお客様に生じた損害については、債務不履行責任、不法行為責任、その他法律上の請求原因の如何を問わず、一切責任を負わないものとします。

（１）天災地変、騒乱、暴動等の不可抗力

（２）お客様設備の障害又は本サービス用設備までのインターネット接続サービスの不具合等お客様の接続環境の障害

（３）本サービス用設備からの応答時間等インターネット接続サービスの性能値に起因する障害

（４）当社が第三者から導入しているコンピューターウイルス対策ソフトウェアについて、当該第三者からウイルスパターン、ウイルス定義ファイル等を提供されていない種類のコンピューターウイルスの本サービス用設備への侵入

（５）善良なる管理者の注意をもってしても防御し得ない本サービス用設備等への第三者による不正アクセス、アタック又は通信経路上での傍受

（６）当社が定める手順及びセキュリティ手段等をお客様が遵守しないことに起因して発生した損害

（７）本サービス用設備のうち、当社の製造に拠らないソフトウェア（ＯＳ、ミドルウェア、ＤＢＭＳを含みますが、これに限定されません。）及びデータベースに起因して発生した損害

（８）本サービス用設備のうち、当社の製造に拠らないハードウェアに起因して発生した損害

（９）電気通信事業者の提供する電気通信役務の不具合に起因して発生した損害

（１０）刑事訴訟法第２１８条又は犯罪捜査のための通信傍受に関する法律の定めに基づく強制の処分その他裁判所の命令若しくは法令に基づく強制的な処分

（１１）当社の責に帰すことのできない事由による納品物の搬送途中での紛失等事故

（１２）再委託先の業務に関するもので、再委託先の選任及び監督について当社に過失などの帰責事由がない場合

（１３）その他当社の責に帰すことのできない事由

2．当社は、自らの判断により本サービス及びソフトウェア等の改修、修正、仕様変更又はバージョンアップ等（以下「バージョンアップ等」といいます。）の対応を実施するものとし、お客様は、バージョンアップ等により本サービス及びソフトウェア等で提供される機能が変更又は廃止される場合があることについて予め承諾するものとします。

3．当社は、お客様が本サービスを利用することにより、お客様と第三者との間で生じた紛争について一切責任を負わないものとします。

第４２条（輸出管理）

お客様が本サービスを利用することでお客様データ、ソフトウェア等について、直接または間接を問わず、次の各号のいずれかに該当する取扱いをする必要がある場合、お客様は当社の事前の承諾を得るとともに、「外国為替及び外国貿易法」の規制ならびに米国再輸出管理規制など該当する外国の輸出関連法規による規制（以下、総称して「輸出規制」といいます。）を確認し必要な手続きをとったうえで、これを行うものとします。

（１）輸出する場合

（２）海外に持ち出す場合

（３）非居住者へ提供し、または使用させる場合

（４）前各号のほか、輸出規制に定めがある場合

第４３条（準拠法、合意管轄）

1．本規約等は日本法に準拠するものとします。

2．お客様と当社の間で訴訟の必要が生じた場合、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。

付則　2019 年 4 月 1 日

第 1 条（実施期日）

このサービス利用約款は、2019 年 4 月 1 日に改定しました。改定された約款は、2019 年 4 月 1 日から実施します。

付則　2019 年 5 月 14 日

第 1 条（実施期日）

このサービス利用約款は、2019 年 5 月 14 日に改定しました。改定された約款は、2019 年 5 月 14 日から実施します。

付則　2020 年 2 月 21 日

第 1 条（実施期日）

このサービス利用約款は、2020 年 2 月 21 日に改定しました。改定された約款は、2020 年 2 月 21 日から実施します。

付則　2020 年 7 月 1 日

第 1 条（実施期日）

このサービス利用約款は、2020 年 7 月 1 日に改定しました。改定された約款は、2020 年 7 月 1 日から実施します。

付則　2023 年 2 月 6 日

第 1 条（実施期日）

このサービス利用約款は、2023 年 2 月 6 日に改定しました。改定された約款は、2023 年 2 月 6 日から実施します。

付則　2024 年 2 月 1 日

第 1 条（実施期日）

このサービス利用約款は、2024 年 2 月 1 日に改定しました。改定された約款は、2024 年 2 月 1 日から実施します。

付則　2024 年 4 月 1 日

第 1 条（実施期日）

このサービス利用約款は、2024 年 4 月 1 日に改定しました。改定された約款は、2024 年 4 月 1 日から実施します。

付則　2024 年 9 月 1 日

第 1 条（実施期日）

このサービス利用約款は、2024 年 9 月 1 日に改定しました。改定された約款は、2024 年 9 月 1 日から実施します。

付則　2027 年 2 月 1 日

第 1 条（実施期日）

このサービス利用約款は、2027 年 2 月 1 日に改定しました。改定された約款は、2027 年 2 月 1 日から実施します。

以上