Customers Mail Cloud サービス規約

制定日：2022 年 8 月 23 日

最終改定日：2025 年 4 月 25 日

本 Customers Mail Cloud サービス規約（以下「本規約」といいます）は、HENNGE 株式会社（以下「当社」といいます）が提供するウェブアプリケーションおよびメールサーバーを使用した、電子メールの送信・受信、分析、管理に関する Customers Mail Cloud サービス（以下「本サービス」といいます）の内容および提供条件等を定めるものです。契約者は、HENNGE 所定の申込書を提出することにより、本サービスの利用に際し、本規約の内容および提供条件等に従うことを承諾するものとします。

第1条　（規約の適用）

1. 本規約は、当社または当社の販売代理店との間の本サービスの利用契約（以下「利用契約」といいます）に基づき、本サービスを利用する契約者に適用されるものとします。
2. 契約者は、本サービスを第三者の利用に供することができますが（以下、当該第三者を「利用者」といいます）、契約者の責任において利用者に本規約に基づく本サービスの提供条件を説明し、承諾を得るとともに、本規約に基づき契約者が負う義務と同等の義務を利用者に遵守させる義務を負うものとします。契約者は、利用者による利用が自己の利用とみなされることを承諾し、利用者において生じる全ての事象に関し責任を負うものとします。

第2条　（用語の定義）

本規約において、次の用語は次のとおり定義します。

契約者	「契約者」とは、本規約および本サービスの提供条件を承諾の上、当社所定の手続に従って本サービスの利用を申し込み、当社がその申込みを承諾した者。
電気通信事業者	インターネット回線、ネットワーク機器、サーバー等、本サービスを提供するために必要な電気通信に係る設備を提供する事業者。
メールサーバー	SMTP(Simple Mail Transfer Protocol)を用いて、契約者が保有または利用するコンピュータから電子メールを受信し、宛先メールアドレスに対して当該メールを送信するプログラムを動作させるネットワーク上のコンピュータ。また、本規約では、メールボックスやこれにアクセスするためのプロトコル(POP3, IMAP 等)はメールサーバーに含みません。
エラーメール	電子メールを送信した、または送信しようとしたときになんらかのエラーが

	発生した場合、メール送信者にこれを通知するメール。バウンスメール、リターンメール、不達メールなどと呼ばれることがありますが、本規約ではエラーメールと呼びます。
管理コンソール	メールサーバーの設定や、各種メール配信レポートを契約者に提供するためのウェブアプリケーション。
評価版	一部機能が制限された本サービスの無料版。商用利用は禁止され、また本サービスの完全な接続および連携を保証するものではありません。
API	エラーとなった宛先メールアドレスのリストなど、契約者が保有または利用するコンピュータ上のプログラムおよびデータ、ならびにそれらの処理を連携するためのインターフェイス。
メール受信ブロック	メールを受信する企業や組織が、メール送信者のメール送信の方法、メール送信の頻度、宛先メールアドレス、メールコンテンツ、メール受信者からの報告などを評価し、メール送信者から送信されるメールの受信を拒否する、または、迷惑メールフォルダに配送するなどの動作を行うこと。
送信 IP のレピュテーション	メールを受信する企業や組織が、メール送信者のメール送信の方法、メール送信の頻度、宛先メールアドレス、メールコンテンツ、メール受信者からの報告などから、メールの送信元となる IP アドレスを評価すること。この評価が低い場合、迷惑メールの発信元を集めたリストに送信 IP が登録され、メール受信ブロックが動作する可能性があります。
お客様番号	契約者ごとに一意の、当社により割り当てられた番号。
AWS Marketplace	Amazon Web Services Inc.により管理・運営されるマーケットプレイス。

第3条　本サービスの内容

1. 本サービスとは、メールサーバーと管理コンソール、API およびメール送信を行うために必要な DNS レコードを指し、詳細は別紙に定めるものとします。
2. 前項のメールサーバーの性能については別途定めるものとします。
3. 当社は、本サービスに付帯するものとして別紙に定めるサポートおよび当社が別途定めるオプションを契約者に対し、提供するものとします。

第4条　（利用契約の成立）

1. 当社は、本サービスの利用を希望する者（以下「利用希望者」といいます）に対して、本規約および本サービスの提供条件を記載した見積書（AWS Marketplace 上のプライベートオファーその他電磁的方法によるものを含みます。以下同じ）を提示し、利用希望者は、本規約の内容および本サービスの提供条件を含む見積書記載内容を承諾の上、当社が指定する必要事項を記載した注文書（電磁的方法によるものを含み、以下同じとします）を当社に対し送付することにより、本サービスの利用を申し込むものとします。
2. 前項の注文書に対し、当社が承諾の意思表示を行ったときに、利用契約は成立するものとします。
   ただし、注文書を受領した日から起算して 5 営業日以内に、当社が何らの意思表示をしない場合、当該期間の満了日をもって当社が承諾の意思表示をしたものとみなします。
   なお、AWS Marketplace 上でプライベートオファーを介さない注文については無効とし、当該注文はキャンセルとなります。
3. 本規約の内容と利用契約の内容との間に齟齬が生じたときは、利用契約の規定が本規約に優先して適用されるものとします。
4. 当社は、第 1 項に定める利用希望者が次の各号の一に該当する場合には、当該利用希望者による申込みを拒絶することがあります。
   (1) 個人である場合
   (2) 本サービスの利用料金等の支払いを怠るおそれがある場合
   (3) 過去に当社より本規約に基づいて本サービスの利用を停止され、または本サービスの利用契約を解除されたことがある場合
   (4) 申込みにあたり虚偽の内容を申し出た場合
   (5) その他当社が不適当と判断とした場合

第5条　（契約期間）

1. 利用契約の契約期間は、利用契約等に別段の定めがない限り、利用契約で定める契約開始日より 1 年間とします。
2. 利用契約等に別段の定めがない限り、契約期間満了の 1 か月前までに、当社または契約者から別段の意思表示がない限り、利用契約は 1 年間更新され、以後も同様とします。
   ただし、AWS Marketplace 上で成立した利用契約については、契約更新の都度、利用契約を再締結するものとします。

第6条　（本サービスの利用料金および支払方法）

1. 本サービスの内容および利用料金の詳細は、別途定めるものとします。
2. 当社は、本規約に定める場合を除き、契約者が当社に支払った利用料金を一切返金しないものとします。
3. 契約者は当社に対し、各管理コンソールに割り当てられたお客様番号ごとに本サービスの利用料金（消費税および地方消費税を含みます。以下同じ）を利用契約の定めに従い、支払うものとします。

第7条　（支払遅延）

契約者は、利用料金の支払いを怠ったときは、支払期限の翌日から支払日の前日までの日数について、年14.6%の割合で計算して得られた遅延損害金を当社に対し支払うものとします。

第8条　（中途解約）

1. 契約者が、利用契約の満了日を待たず契約期間の途中で契約の解約（以下「中途解約」といいます）を希望するときは、利用契約等に別段の定めがある場合を除き、解約を希望する月の前月 20 日（土日祝日の場合は前営業日）までに、管理コンソールの「問い合わせ」フォームまたは当社サポート窓口宛の電子メールを送信する方法により、当社に通知するものとします。
2. 前項の場合において、利用契約の満了日は解約を希望する月の末日となります。
3. 契約者は、第 1 項の通知後、利用契約の満了日までの未払いの利用料金または遅延損害金がある場合、当社に対し、直ちにこれを支払うものとします。

第9条　（販売代理店経由の契約者の取り扱い）

1. 当社の販売代理店経由で本サービスの申込みをされた契約者（以下「販売代理店経由の契約者」といいます）の利用契約は、当該販売代理店と契約者との間で成立するものとし、本規約の以下の条項は販売代理店経由の契約者には適用されないものとします。

   第 4 条（利用契約の成立）
   第 5 条（契約期間）
   第 6 条（本サービスの利用料金および支払方法）
   第 7 条（支払遅延）
   第 8 条（中途解約）
   第 10 条（本サービスの利用停止または解除）第 2 項および第 3 項
2. 前項に定める条項の他は、本規約の内容は販売代理店経由の契約者にも適用されるものとします。
3. 販売代理店経由の契約者には販売代理店が定めるサービス利用料金が適用され、契約者は当該利用料金を販売代理店に直接支払うものとします。支払条件その他は契約者と販売代理店との間で定めるものとし、当社は一切関与しません。
4. 販売代理店経由の契約者には、販売代理店が別途定めるサービスレベルアグリーメントが適用されるものとします。

第10条　（本サービスの利用停止または解除）

1. 契約者につき、次の各号の一に該当する場合には、当社は、契約者に対し何らの催告をすることなく、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) 債務の弁済の遅延、支払いの停止、または手形もしくは小切手の不渡りがあったとき、または債務の弁済を遅延するおそれがあると当社が合理的に判断したとき
   (2) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、または特別清算開始等の申立があったとき
   (3) 仮差押、差押、仮処分または競売等の申立があったとき

(4) 本サービスの運営を妨害し、または当社の名誉、信用を著しく毀損したとき
(5) 第三者の本サービスの利用に重大な支障を及ぼす行為をおこなったとき、またはそのおそれがあるとき
(6) 利用契約締結後に、第４条第４項各号の事由に該当することが判明したとき
(7) 契約者が本規約または利用契約の規定に違反したとき（但し、軽微な違反は除きます）
(8) 契約者が送信するメールコンテンツ、または、宛先メールアドレスリストに起因するメール受信ブロック等が慢性的に発生し、本サービスの提供が著しく困難であるとき、またはメールコンテンツやメールの送信状況からメール受信ブロックの発生や送信 IP のレピュテーション低下の可能性があると当社が判断し、契約者に対してメールコンテンツ・宛先メールアドレスリスト・メール送信の方法等の改善を申し付けたにもかかわらずこれが改善されないとき
(9) その他前各号に準ずる事項がある場合

2. 前項に基づき本サービスの提供が停止されている期間中においても、契約者は、当社に対する当該期間中の本サービスの利用料金の支払義務を負うものとします。
3. 第１項の場合、当社は契約者に対し何らの催告をすることなく利用契約を解除することができます。この場合、契約者はその時点で有する当社に対する債務につき期限の利益を喪失し、直ちに全債務を一括して当社に支払うものとします。

第11条 （契約者情報の変更）

1. 契約者は、商号、住所、担当者等、本サービスの申込みの際に当社に提供した内容に変更があったとき、速やかに当社に届け出るものとします。
2. 前項の届出は、管理コンソールの「問い合わせ」フォームまたは当社サポート窓口宛の電子メールを送信する方法により行うものとします。ただし、販売代理店経由の契約者は販売代理店を通じて当社に届出を行うものとします。

第12条 （権利・義務の譲渡の禁止）

契約者は、当社の事前の書面による承諾なくして、本サービスの契約上の地位を移転させることができず、また本サービスの利用に関する権利または義務を第三者に使用許諾し、譲渡し、担保の用に供し、またはその他の処分に供することはできません。

第13条 （本サービスの機能・仕様の変更）

1. 当社は、本サービスの機能向上、機能追加、または不具合修正等のため、契約者の承諾を得ることなく当社の判断において本サービスの機能および仕様について必要な変更（ソフトウエアおよびサーバーのスペック・構成の変更を含みますが、これらに限られません）を行うことができるものとします。
2. 当社は、ウェブサイト、メールサーバーなど IP アドレスをもつサーバーについて、本サービスの提供義務の運用上必要である場合、契約者の承諾を得ることなく、契約者に提供するサーバーの IP アドレスを変更することができるものとします。

3. 第 1 項および前項の変更（以下「本サービスの変更等」といいます）のうち、前項の変更の場合には、当社は、その旨を変更の 60 日前までに契約者に通知するものとします。また、ユーザインタフェースの大幅な変更およびサービス URL の変更等、契約者の操作方法に変更が生じる場合ならびに契約者が本サービス利用のための環境を変更する必要が生じる場合には、当社は、その旨を変更の 30 日前までに契約者に通知するものとします。ただし、緊急またはやむを得ない事由によるサービスの変更等の場合はこの限りではありません。
4. 本サービスの変更等に伴い発生する、契約者が使用する機器の設定その他本サービス利用のための環境の変更については、契約者がその責任と負担においてこれを行うものとします。

第14条 （本サービスの提供の中断）

1. 当社は、以下各号に該当する場合、本サービスの提供を中断できるものします。
   (1) 本サービスを提供するため、当社が電気通信事業者より提供を受けているインターネット回線、ネットワーク機器、サーバー等の設備において、電気通信事業者の判断により保守、点検、工事または当該各設備についての障害が発生し、当該各設備を使用できないとき
   (2) 当社または電気通信事業者への電源供給の中断その他やむを得ない事由により当社または電気通信事業者の前号の各設備を使用できないとき
   (3) 政府機関による決定事項、戦争、破壊活動、武力闘争、輸出入禁止令、火災、洪水その他の激甚災害、感染症の世界的大流行、ストライキなど労働者の争乱、輸送機関の停止・遅延、インフラストラクチャ供給元に起因しない第三者のサービスや通信手段の障害・停止・遅延、ウイルス等による攻撃、サービス拒否攻撃、スパムメールの大量伝送、第三者のソフトウエアの不具合、本サービスを提供するために必要とされる原材料、補給品、電源、機器を確保できない事態など、当社または電気通信事業者が本サービスを提供することができない場合
   (4) その他、当社が本サービスの中断が必要であると判断したとき
2. 前項により本サービスの提供を中断する場合、当社はあらかじめ契約者に対してその旨を通知するものとします。ただし、緊急またはやむを得ない事由によりあらかじめ通知することができない場合には、遅滞なく契約者に対してその旨を通知するものとします。
3. 当社は、本サービスの設備に障害があることを知ったときは、契約者にすみやかに通知するものとし、遅滞なく本サービスの修理または復旧に努めます。
4. 当社は、本サービスの設備に接続するために借り受けた電気通信事業者等設備について障害があることを知ったときは、当該電気通信事業者等設備を提供する電気通信事業者その他の事業者に修理または復旧を指示するものとします。
5. 本サービスの提供に際して不具合が発生した場合は、契約者および当社はそれぞれ遅滞なく相手方に通知し、両者協議のうえ各自の行うべき対応措置を決定したうえで、当該措置を実施するものとします。
6. 第 1 項に規定する中断により契約者が被った損害については、当社は責任を負わないものとします。

第15条 （本サービスの利用の制限）

天災地変その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがある場合には、当社は、災害の予防もしくは救援、交通、通信もしくは電力の供給の確保または秩序の維持に必要な通信その他の公共の利益のために緊急を要する通信を優先的に取り扱うため、電気通信事業法第 8 条に基づき、本サービスの利用を一部停止する等の措置を講ずることができるものとします。この場合、前条第 6 項の規定が準用されます。

第16条 （契約者への通知）

1. 当社から契約者（販売代理店経由の契約者も含みます）への通知は、本規約または利用契約に特段の定めのない限り、電子メールの送信により行います。
2. 前項の規定に基づき、当社から契約者への通知を電子メールの送信により行う場合には、契約者に対する当該通知は、当社が電子メールを送信した時点から効力を生じるものとします。

第17条 （本サービスの可用性保証）

1. 当社は、相応の業務努力により本サービスの可用性を以下のとおり保証します。
   (1) 当社が提供する管理コンソール・API への HTTP 接続およびメールサーバーへの SMTP 接続（以下「本サービスへの接続」といいます）の可用性を本サービスの可用性保証の対象とします。
   (2) 契約者が本サービスへの一切の接続を行えなくなった場合（ただし、第 10 条第 1 項に基づき当社がサービスの提供を停止する場合、第 14 条第 1 項または第 15 条に基づき当社がサービスの提供を中断する場合、および、契約者が第 20 条の定めに違反した場合等、契約者の行為、または、契約者の設備もしくは契約者の接続環境の障害に起因する場合を除きます）を「本サービスの機能停止」と定義します。
2. 本サービスの機能停止が発生した場合、契約者の申請に基づき、別紙 2 に定めるとおり、利用料金の一部を減額します。

第18条 （本サービスの廃止）

当社は自己の都合により本サービスの一部または全部の提供を廃止することができるものとします。本サービスの一部または全部を廃止する場合、当社は 6 か月前までにその旨を契約者に通知するものとします。本サービスの一部または全部の廃止により、契約者が何らかの被害を被った場合においても、当社は一切の責任を負いません。

第19条 （再委託）

当社は、契約者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または一部を、第 24 条第 11 項の場合を除き、契約者からの事前承諾を得ることなく当社の判断におい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、再委託先に対して当社と同等の義務を負わせるとともに、再委託先に対する管理監督責任を負うものとします。

第20条 （契約者の義務）

契約者は本サービスの利用にあたり、以下の事項を守ることとします。

(1) 本サービスを利用するために必要なインターネット回線および十分な帯域、DNS サーバー等の契約者側の設備は契約者の費用と責任において維持すること

(2) 本サービスが提供する送信ドメイン認証(SPF および DKIM)を契約者の DNS サーバー上で開示した上で本サービスを利用すること。送信ドメイン認証の開示が無く、かつ、宛先メールアドレスから受信拒否や受信制限があった場合は当社による原因調査・対応は原則行いません。

(3) 本サービスが提供するログイン ID、パスワード、メールサーバーへの接続許可情報（接続許可 IP アドレスまたは SMTP 認証等）を、第三者に開示、貸与もしくは共有せず、また、第三者に漏えいしないよう厳重に管理すること

(4) メールサーバーへの接続許可情報を、契約者が本サービスを利用する上で必要十分な範囲で適切に設定しこれを管理すること

(5) 当社が契約者に提供したメールサーバーから送信されたメールおよびその送信ログ（ただし第 23 条第 2 項に定めるものは除く）は全て契約者の責任により管理・運営すること。

(6) 大量のメール送信については、メールサーバーの性能仕様を超えない範囲で適切に利用すること

(7) 本サービスの可用性が複数のメールサーバーによるラウンドロビン方式により実現されているときは、メールサーバーのメンテナンス停止や障害等による接続エラーを回避するため、DNS の再問合せ、メール再送など適切な手段を用いてリトライを行うこと

(8) API への接続エラーが発生した場合、一定期間を置いた後にリトライを行うこと

第21条 （禁止行為）

1. 契約者は本サービスの利用について、以下の行為を行ってはいけません。

(1) 本規約に違反して、当社が提供したメールサーバーを契約者以外の第三者に利用させること。契約者による受信許可 IP アドレス設定不備、ユーザー認証情報漏えいによる電子メールの不正中継もこれに該当します。

(2) 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違反する電子メールを送信すること

(3) わいせつ・児童ポルノ・児童虐待、風俗、ギャンブル、猟奇、詐欺等の犯罪に結びつくまたは結びつくおそれがあるコンテンツ、無限連鎖講の開設またはこれを勧誘するコンテンツ、その他社会通念上不快とされるコンテンツ、公序良俗に反するコンテンツ、メール受信ブロックまたは送信 IP のレピュテーション低下が発生する可能性があると当社が判断したコンテンツを電子メールで送信または掲載すること

(4) 当社もしくは第三者の著作権、商標権などの知的財産権その他の権利を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為

(5) メール受信ブロックまたは送信 IP のレピュテーション低下が発生する可能性があると当社が判断した適切でない方法で取得したメールアドレス（例えば、第三者からメールアドレスを購入する等により取得したもので、契約者または利用者が個人情報等の本人にメール送信の同意を得ていないメール

アドレスや宛先不明等の理由により不到達になる可能性が高いメールアドレス）に対して、当該発生を回避するための措置をとることなくメールを送信すること

(6) 本サービスに係る当社のソフトウエア、ウェブサイト、メールサーバー等の設備（以下「本サービスの設備」といいます）に対して不正なアクセス、破損、改ざん、破壊、消去、過負荷、障害を発生させること

(7) 本サービスの設備に対してリバースエンジニアリング等の技術をもちいてソースコード、動作方式、その他機密事項を引き出すこと

(8) 法令もしくは公序良俗に違反し、または当社もしくは第三者に不利益を与えること

(9) 他者を差別もしくは誹謗中傷し、またはその名誉もしくは信用を毀損すること

(10) 第三者になりすまして本サービスを利用すること

(11) コンピュータウイルス、ワーム、トロイの木馬、その他の有害なコンピュータプログラム等を送信または掲載すること

(12) 第三者の設備または本サービスの設備の利用もしくは運営に支障を与えること、または与えるおそれのある行為をおこなうこと

2. 契約者は、前項各号のいずれかに該当する行為がなされたことを知った場合、または該当する行為がなされるおそれがあると判断した場合には、直ちに当社に通知するものとします。

3. 当社は、本サービスの利用に関して、契約者の行為が第 1 項各号のいずれかに該当するものであること、または契約者の提供した情報が第 1 項各号のいずれかの行為に関連する情報であることを知った場合、事前に契約者に通知することなく、本サービスの全部または一部の提供を停止し、または第 1 項各号に該当する行為に関連する情報を削除することができるものとします。ただし、当社は、契約者の行為または契約者が提供または伝送する（契約者の利用とみなされる場合も含みます）情報を監視する義務を負うものではありません。

4. 前項に基づき、本サービスの全部または一部の提供が停止されている期間においても、契約者は当社に対する当該期間中の本サービスの利用料金の支払い義務を負うものとします。

5. 利用者が第 21 条（禁止行為）に違反した場合、契約者は、速やかに当該違反を是正するものとします。

第22条 （非保証および免責）

1. 本サービスは「現状有姿」および「提供可能な限度」で提供され、当社は、本規約または利用契約に別段の定めがある場合を除き、明示的であるか黙示的であるかにかかわらず、いかなる種類の保証も行わないものとします。契約者は、自らの責任で本サービスを利用することに同意したものとみなされます。

2. 本サービスに関して当社が負う責任は、本規約の各条項で定める事項および第 26 条（損害賠償）の範囲に限られるものとし、当社は、以下の事由により契約者に発生した損害については、債務不履行責任、不法行為責任、その他の法律上の請求原因の如何を問わず賠償の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) 契約者の設備の障害または本サービスの設備までのインターネット接続サービスの不具合等、契約者の接続環境の障害

(3) 本サービスの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損害
(4) 当社が定める手順・セキュリティ手段等を契約者が遵守しないことに起因して発生した損害
(5) 電気通信事業者（当社が利用するクラウドサービスプロバイダーを含みます）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
(6) 刑事訴訟法、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もしくは法令に基づく強制的な処分
(7) その他当社の責に帰すべからざる事由

3. 当社は、契約者が本サービスを利用することにより契約者と第三者との間で生じた紛争等について責任を負わないものとします。

第23条 （契約者データの取扱い）

1. 契約者は、本サービスを利用して送信するメールデータおよび送信ログ、操作ログ、契約者が管理コンソールに入力する管理者情報その他本サービスの設備に保存される契約者に関するデータ（利用者のデータおよび第 24 条に定める契約者の個人データも含み、以下「契約者データ」といいます）については、必要に応じてこれと同一のデータ等を自らの責任においてバックアップとして保存しておくものとします。なお、当社は、本規約または利用契約において特別の義務を負う場合を除き、契約者データの保管、保存、バックアップ等に関して、責任を負わないものとします。
2. 前項に規定にかかわらず、当社は、管理コンソールに入力される情報および本サービスを利用して契約者が送信したメールの送信ログ（ただし 40 日分に限る）につき、自らの責任において保存するものとします。
3. 当社は、本サービスの利用料金の算出または本サービスを適切に運用するために必要な設備の整備のため、契約者の電子メール送信量、送信頻度等の数値データを参照・利用できるものとします。
4. 当社は、契約者との利用契約が終了した場合、利用契約終了月の翌月末までに、当該契約者の契約者データを当社の責任において上書き消去を用いて、全て復元できない状態で削除します。また、物理装置（例えば、メモリ、ハードディスクなど）を再利用または廃棄する場合は、当社が利用するクラウドサービスプロバイダーの取り決めに従い、適切なプロセスで処理するものとします。

第24条 （個人データの保護）

1. 当社は、本サービスの提供にあたり、個人情報の保護に関して適用される個人の情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」といいます。）その他の関連法令ならびに個人情報の保護に関する個人情報保護委員会および総務省のガイドラインを遵守し、当社が別途定める個人情報保護方針に従い、個人情報を取り扱うものとします。
2. 前項に加え、当社は次の各号に定める利用目的で、個人データ（個人情報保護法に定める「個人データ」をいいます。以下同じ）を取り扱うものとします。
(1) メールヘッダの付与のため：

当社は、契約者が本サービスを経由して送信する電子メールに本サービスの内容を実現する上で必要なメールヘッダを付与します。

(2) 管理者情報及び送信ログの保存のため：
当社は、管理コンソールに入力される情報および本サービスを利用して契約者が送信したメールの送信ログ（ただし 40 日分に限る）を自らの責任において保存します。

(3) 本サービスの品質向上・改善のため：
宛先メールアドレスのドメインおよび宛先メールアドレスに係るサーバーから返送されたメッセージを統計目的で収集・分析し、個人を特定しない集約された形でのみ利用します。

(4) お客様対応のため：
本サービスのサポート対応等において契約者から調査の要望があった場合、契約者の同意を得た上で、個人データにアクセスします。

(5) システム障害等、緊急対応のため：
本サービスの障害対応等、やむを得ず緊急性のある対応を当社で実施する必要がある場合、個人データにアクセスします。

3. 当社は、前項各号に定める利用目的以外の目的で個人データを利用する場合には、契約者との間で利用目的を特定し、別途合意するものとします。

4. 当社は、個人データを第三者に開示または提供しないものとします。ただし、以下各号の一に該当する場合は、この限りではありません。

(1) あらかじめ契約者の同意が得られている場合

(2) 法令に基づく場合

(3) 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、契約者の同意を得ることが困難である場合

(4) 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、契約者の同意を得ることが困難である場合

(5) 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が、法令の定める事務を遂行することに対して協力の必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合

5. 前項第 2 号の法令に基づく開示または提供については、政府、自治体または公的機関（外国の政府等を含みます）から当社に対して個人データの提供の命令または要請等があった場合、当社は当該命令等の内容を、契約者に対し速やかに報告し、契約者の確認を得た後、開示または提供を行うものとします。ただし、当該命令等が強制処分に類するもので、当社に個人データの開示または提供を拒絶することができない場合は、契約者の報告および確認を経ないで、個人データの開示または提供をすることがあります。

6. 当社は、偽りその他不正の手段により契約者の保有する個人データを取得せず、違法又は不当な行為を助長し、または誘発するおそれがある方法により契約者の保有する個人データを利用しません。

7. 当社は、利用目的の達成に必要な範囲内において、契約者の個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めます。

8. 当社は、取り扱う個人データの漏えい、滅失または毀損などの防止その他個人データの安全管理のため、必要かつ適切な組織的安全管理措置、人的安全管理措置、物理的安全管理措置、技術的安全管理措置及び日本国外での個人データの取扱いが生じる場合の個人情報保護制度等の外的環境を踏まえた措置を講じます。
9. 当社は、個人情報保護体制の企画、実施および運用に関する責任と権限を有する者として、個人情報管理責任者を置くものとします。個人情報管理責任者は、当社の個人情報保護方針において公表するものとします。
10. 当社は、第 2 項により個人データを取り扱う従業者に対し、個人データの安全管理が図られるよう、秘密保持の義務を課し、必要な研修を行い、適切な監督を行います。
11. 当社は、第 19 条に基づく再委託により再委託先に個人データを取り扱わせる場合、事前に契約者に通知の上、契約者の承諾を得るものとします。この場合、当社は、当該再委託先に対し当社と同程度の個人情報保護体制を義務付け、その個人データの取扱いについて適切に監督をするものとします。また、当該再委託先は、さらに第三者には個人情報の処理を再委託することができないものとし、当社は、その旨を当該再委託先との契約内容として遵守させ、委託先の行為につき責任を負うものとします。
12. 当社は、個人情報保護法および電気通信事業法に基づき、報告義務の対象となる個人データの漏えい、滅失または毀損その他の個人データの安全の確保に係る事態が発生した場合、当該法令の求める報告対象事項を契約者に通知するものとします。当社が個人情報保護委員会または総務大臣（以下「報告先」といいます）に対し報告義務を負う場合には、当社から報告先に報告をするものとします。この場合、上記法令に基づき、当社が本人に対し通知をする義務を負う場合には、当社から本人に通知を行います。
13. 当社は、個人情報の管理を当社が適切に行っていないと契約者が信じる合理的な理由がある場合に限り、契約者の求めに応じ、個人情報の管理状況を契約者に報告します。当該報告後、契約者がさらに個人情報の管理状況の調査を求めた場合、当社は、当社の担当者立会いの下、契約者の調査に応じるものとします。
14. 当社は、契約者が当社の個人データの管理体制が不十分であると判断し、当社に対して期間を定めて管理体制の改善を要請した場合、当該要請に理由があると認めるときは、改善の対応をするものとします。
15. 当社が個人データの保護を怠ったことが明らかな場合、契約者は、当社に対し、改善の措置を行うよう催告をできるものとし、当社が同催告から 1 か月以内に改善の措置を取らなかったときには、利用契約の一部または全部を解除することができます。
16. 契約者が、当社の個人データの取扱いについて、苦情を申し立てる場合、個人情報保護法に基づき開示、訂正等、利用停止等を行う場合、当社の個人情報保護方針に記載の個人情報管理担当宛てに連絡するものとします。

第25条 （秘密保持）

1. 当社は、本サービスの提供に伴い契約者より取得した情報（契約者データを含み、以下「契約者秘密情報」といいます。ただし前条に定める契約者の個人データは除きます）を第三者に開示または提供しない

ものとし、本サービスの提供（再委託先への開示も含みます）、または不正利用の防止のために必要な範囲を超えて使用しないものとします。

2. 契約者は、以下の各号に掲げる情報（以下「当社秘密情報」といいます）を、本サービスを含む当社取扱い製品・サービスの利用または検討以外の目的で使用してはならず、当社の事前の書面による承諾なしに、当該目的のために当社秘密情報を知る必要のある自己の役員および従業員以外の第三者に対して開示または提供しないものとします。
   (1) HENNGE が秘密情報である旨を指定しまたは通知して契約者に提供した情報
   (2) 本サービスの利用に関連しまたはその過程で取得した HENNGE の営業上または技術上の情報
   (3) お客様番号、パスワードその他 HENNGE が本サービスの契約者に限定して提供する情報
3. 第 1 項および前項の規定にかかわらず、次の各号の一に該当する場合には、受領者（契約者または当社のうち、秘密情報を受け取る者をいい、以下同じとします）は、開示者（契約者または当社のうち、秘密情報を提供する者をいい、以下同じとします）から取得した情報を第三者に開示することができるものとします。
   (1) あらかじめ開示者の同意が得られている場合
   (2) 法令に基づく場合
   (3) 開示者より情報を取得した際に、当該情報を既に受領者が保有していた場合
   (4) 開示者より情報を取得した際に、当該情報が既に公知となっている場合
   (5) 開示者より情報を取得した後に、当該情報が受領者の責めによらずに公知となった場合
   (6) 正当な権限を有する第三者から当該情報を適法に取得した場合
   (7) 開示者より取得した情報によることなく当該情報を独自に開発・取得した場合
4. 本規約に違反し、または本サービスの提供を妨害する行為を行った場合には、当社は本サービスの円滑な提供を確保するために、必要な範囲で当該契約者より取得した情報を使用し、または第三者に提供することができるものとします。

第26条 （損害賠償）

当社の責に帰する事由により契約者に対して損害を与えた場合、当社の損害賠償の責任範囲は、当該損害の発生日から起算して過去 12 か月間に契約者から当社に対して支払われた本サービスの利用料金の総額（販売代理店経由の契約者については、契約者が過去 12 か月間に販売代理店に支払ったサービス利用料金の総額）を上限とします。

第27条 （知的財産権）

本サービスおよび本サービスを提供するためのウェブコンテンツ、ドキュメント、プログラム、その他の著作物および技術等に関する著作権、特許権、商標権、その他一切の権利は、当社または原権利者に帰属します。

第28条 （規約の改定）

1. 当社は、契約者から個別の同意を得ることなく本規約または本サービスの内容を改定または一部廃止できるものとします。
2. 前項の本規約の改定は、改定日に効力が発生するものとし、同日以降の本サービスの利用については改定後の規約が適用されるものとします。
3. 当社は本規約の改定を行う場合には、１か月前までにその旨を契約者に当社所定のサイトにて通知するものとします。ただし、文言の修正等、契約者に不利益を与えるものではない軽微な変更の場合には、この限りではありません。

第29条 （反社会的勢力等の排除）

1. 当社および契約者は、自らまたはその役員（名称の如何を問わず、相談役、顧問、業務を執行する社員その他事実上経営に参加していると認められる者を含みます。）および従業員（契約者については利用者を含みます）が、次の各号に記載する者（以下「反社会的勢力等」といいます）に該当せず、今後も該当しないこと、また、反社会的勢力等との関係を持っておらず今後も持たないことを表明し、保証します。
   (1) 警察庁「組織犯罪対策要綱」記載の「暴力団、暴力団員、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、特殊知能暴力集団等」その他これらに準ずる者
   (2) 資金や便宜を供与したり、不正の利益を計る目的で利用するなど、前号に記載する者と人的・資本的・経済的に深い関係にある者
2. 当社および契約者は、自らまたは第三者（利用者を含みます）を利用して、次の各号に記載する行為を行わないことを確約します。
   (1) 詐術、暴力的行為または脅迫的言辞を用いる行為
   (2) 違法行為または不当要求行為
   (3) 業務を妨害する行為
   (4) 名誉や信用等を毀損する行為
   (5) 前各号に準ずる行為
3. 当社および契約者は、相手方が前各項に関して必要な措置を要請した場合には、これに協力するものとします。また、本条各項に違反する疑いがあるとしてその旨を通知した場合、相当期間内に当該通知に対して、回答するものとします。
4. 当社および契約者は、相手方が本条各項に違反したとき（前項の回答が合理的な内容でない場合を含みます）は、相手方に対して損害賠償義務を負うことなく、何らの催告なしにただちに利用契約を解除することができるものとします。

第30条 （準拠法および裁判管轄）

本規約の成立、効力、解釈および履行については、日本法に準拠するものとし、本規約および本サービスの利用において生じた契約者と当社との間の紛争については、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31条 （協議）

本規約に定めない事項または本規約の履行もしくは解釈につき疑義を生じた場合は、契約者と当社との間で誠意をもって協議し、円満解決を図るものとします。

第32条 （評価版の利用）

1. 評価版の利用希望者は、当社が指定する方法で申込みを行うことにより、本サービスの利用に際し、本規約の内容および提供条件等に従うことに同意するものとします。
2. 当社は、前項の申込み後、当該利用希望者の所在を電話または電子メールにより確認した上で、当該利用希望者に対し、本サービスを利用する上で必要なログイン ID を発行することにより申込みを承諾したものとし、これにより評価版の利用契約（以下「評価版契約」といいます）が成立するものとします。評価版契約の契約期間は、当社が当該申込みを承諾した日から 60 日間を上限とします。
3. 評価版契約については、本規約第 4 条第 4 項、第 10 条、第 11 条第 1 項、第 12 条、第 13 条第 1 項、第 2 項および第 4 項、第 14 条第 1 項および第 6 項、第 15 条、第 16 条、第 18 条ないし第 31 条が準用されます。
4. 評価版契約の契約者が、評価版から利用契約への移行を希望する場合、評価版契約の契約期間中に限り、第 4 条に定める方法により利用契約の申込みを行うことができます。当社が当該申込みに対して承諾の意思表示を行ったとき、利用契約が成立し、以後、第 4 条によって成立する利用契約と同様の効力が生じるものとします。

別紙

本別紙記載の事項は、契約者が契約した当該契約の内容に該当する記載のみが適用されます。

1.本サービスの内容

メールサーバーと管理コンソール、API、および、メール送信を行うために必要な DNS レコードを以下のとおり提供します。

1.1.提供機能

本サービスは以下の機能を提供します。

1.1.1.管理コンソール

各種設定	本サービスが提供する機能を設定します。
配信レポート	配信グラフ、エラーグラフ、送信ログ検索・参照等、メール配信の結果に関する情報を提供します。
配信停止	送信エラーとなった宛先メールアドレスを記録し、次回以降のメール送信を抑止する機能を提供します。

1.1.2.API

API	本サービスの各種機能を利用するための API を提供します。

1.1.3.メールサーバー

メールサーバー	契約者が保有または利用するコンピュータから電子メールを受信し、宛先メールアドレスに対してこのメールを送信するプログラムを動作させるネットワーク上のコンピュータ。メールを送信する際に宛先ごとのメール送信制御、送信ドメイン認証のための電子署名付与、送信ログの記録などのサービスを提供します。

1.1.4.DNS レコード

ホスト名（正引き）	メールサーバーに付与したホスト名から IP アドレスが正しく問合せできる機能を提供します。

ホスト名（逆引き）	メールサーバーに付与した IP アドレスからホスト名が正しく問合せできる機能を提供します。
SPF レコード	メールサーバーの IP アドレスを SPF の書式で記述した TXT レコードを提供します。契約者は、本サービスが提供する IP アドレスを直接契約者の DNS 上で公開せず、ここで提供する TXT レコードをインクルード方式で参照することで SPF を公開して頂きます。
SMTP ホスト名	メールサーバーの IP アドレスを列挙した A レコード（以下「メール受信ホスト」といいます）。メール受信ホストは契約者から DNS 問合せがあったときにメールサーバーの IP アドレスをラウンドロビンで応答します。契約者は本サービスが提供するメールサーバーの IP アドレスに直接アクセスせず、SMTP ホスト名への DNS 問合せに対して応答があった IP アドレスにアクセスしてください。

1.2.提供条件

当社は契約者に対し、以下条件にて本サービスを提供します。

項目	条件
ログイン ID	管理コンソールへのログイン ID を契約者に対して 1 つ提供します。
メール送信通数	月あたりに送信可能なメール通数は、契約者が利用するサービスプランにて規定される通数を原則とします。契約者がサービスプランにて規定される通数より多くのメールを送信した場合、利用契約の定めに従い、料金が発生するものとします。なお、本別紙「管理コンソール」の「配信停止」にある機能を用いて、電子メールの送信を停止した通数については、メール送信通数に加算しません。
配信レポート	当社は「管理コンソール」の「配信レポート」で提供する各種メール配信レポートを提供するために必要なデータを 40 日間保存するものとし、契約者は当該データを当該期間内、閲覧することができます。当社は、当該期間を過ぎたデータを削除します。

1.3.サポート

当社は、以下の内容に従い契約者からの問い合わせに対するサポートを行います。

項目	内容

サポート受付	管理コンソールの「問い合わせ」フォーム、または、以下のサポート窓口宛の電子メールにてお問合せを受け付けます。 **hde-cm@hennge.com**
サポート条件	契約者の会社名、ご担当者様氏名、および、お客様番号を電子メールに記載の上、お問い合わせください。お客様番号が記載されていないお問い合わせについては、サポート対象となるメールサーバー等を当社で特定できないため、お問い合わせに対応できないことがあります。
サポート対応時間	当社営業日 10:00 ～ 18:00 時間外のお問い合わせについては、原則翌営業日より順次対応いたします。お問い合わせへの回答目安は 8 営業時間以内とします。
サポート範囲	当社所定のサイトに記載されている本サービスのユーザーガイドおよびよくあるご質問をご確認頂いた上で解決できない場合に以下範囲のお問い合わせに対してサポートを行います。 ・本サービスの仕様、利用方法、動作環境 ・本サービス導入に関するご相談 ・本サービスが正常に動作しない場合の原因調査、解決策の提示 ・本サービスの契約に係るお問い合せ（契約者情報変更、解約等）

1.4.情報セキュリティ

本サービスは以下の情報セキュリティ管理策を実施します。

1.4.1.関係当局との連絡

当社の本社所在地は、東京都渋谷区南平台町 16 番 28 号 Daiwa 渋谷スクエアとなります。本サービスを運用するサーバーやストレージなどのシステム資源はすべて日本国内に配置されており、契約者データを保存する可能性のある国は、日本国となります。

1.4.2.責任分界点

本サービスにおける情報セキュリティの責任分界点は以下になります。当社は当社の責任範囲において必要な情報セキュリティ対策を実施しています。

契約者の責任範囲	契約者データ（ユーザー管理等、提供機能の設定）
	送信するメールデータ、メールログ
	ネットワーク（インターネットへの接続等）

当社の責任範囲	アプリケーション(GUI および API)、ミドルウェア、OS、メールログ（システム側保存期間 40 日分）
	ソフトウエアの開発、サービス基盤の構築（仮想サーバー、ネットワーク）
	サービス基盤の保守・監視、セキュリティ対応
当社が利用するクラウドサービスプロバイダーの責任範囲	仮想化層（ハイパーバイザー）、物理サーバー
	ネットワーク（バックボーン）、データセンター設備（受電設備、UPS、非常発電装置など）
	土地、建物

1.4.3.情報セキュリティインシデントの管理

契約者に影響がある情報セキュリティインシデントを当社または契約者が確認した場合は、以下の責任および手順に従い、情報提供および対策を実施します。

情報セキュリティインシデントの範囲	DDoS 等によるサービスへの攻撃、不正アクセス、ソフトウエアに確認した脆弱性、情報漏洩など。
検出及びそれに伴う開示レベル	ネットワークモニタリング、ログモニタリング、脆弱性データベース参照等により検出し、当社の判断において契約者に影響があると判断した場合にこれを開示します。
通知を行う目標時間	検出から 6 営業時間以内に第一報を通知します。
通知手順	契約者のメールアドレス宛にメールにて通知します。
取り扱いの窓口	上記のサポート受付にて受け付けます。
発生した場合の対処	不正な通信遮断、セキュリティパッチの適用、証拠の保全、外部機関への報告など適用可能なあらゆる対処を実施します。

1.4.4.知的財産権に関する問い合わせ

知的財産権に関する問い合わせは、上記のサポート受付にて受け付けます。

1.4.5.暗号化による管理策の利用方針

ログイン ID のパスワードは、SHA256 方式にてハッシュ化しています。サービス内に保存するメールアドレスは AES 暗号化(128bit)によって暗号化しています。ご利用いただける暗号化通信の TLS バージョンは以下の通りです。

(1) 管理コンソール（UI / API) : TLS1.2
(2) 新規メールサーバー（SMTP / API) : TLS1.2
(3) 既存メールサーバー（SMTP / API) : TLS1.0/1.1/1.2（後方互換のため）

1.4.6.クロック同期

本サービスは、NTP による時刻同期の仕組みを有しており、日本時間（JST)で管理しています。

1.4.7.適用法令および契約上の要求事項

第 30 条のとおり、準拠法を日本国法として本サービスを提供します。本サービスはインターネットを介して、電子メールの送信に係るサービスを提供するため、当社は当社および契約者に以下の法令に順守を要求することとします。

(1) 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律
(2) 個人情報の保護に関する法律
(3) 不正アクセス行為の禁止等に関する法律

2.サービスレベルアグリーメント(SLA)

当社は作業料金を除く月あたりの利用料金（月額料金）について、次のとおり SLA を適用します。

(1) 当社は、第 17 条（本サービスの可用性保証）に定めた本サービスの機能停止が発生し、本サービスの月間稼働率が表４稼働率に満たなかった場合、表４稼働率に定めた率に相当する金額を返還します。

(2) 月間稼働率は次の式に従って算出します。
月間稼働率＝（１－累計障害時間[*1]÷月間総稼働時間[*2]）×１００
*1)累計障害時間は、第 17 条（本サービスの可用性保証）に定めた本サービスの機能停止が発生した時間（１分未満は切り捨て）を、料金月ごとに合算した時間とします。
*2)月間総稼働時間は、43,200 分 = 60（分）×24（時間）×30(日）とします。

(3) 契約者は、SLA により料金の返還を請求するときは、対象月の翌月 15 日までに月間稼働率が表４稼働率に満たなかったことを示す証拠（本サービスが提供するメールサーバーの IP アドレスが記載された SMTP 通信ログ等）を添えて、当社サポート窓口に提出して頂きます。

(4) 当社は、(3)の請求に基づき月間稼働率を調査した結果、SLA における料金の返還対象と判断した場合のみ料金の返還を行うものとします。

(5) 料金の返還は、本サービスを引き続きご利用いただく場合、返還対象の利用期間以降の更新契約にかかる利用料金から返還対象の料金相当額を減額するものとします。本サービスの継続利用がなされない場合、返還対象の料金を契約者が指定する銀行口座に振り込むものとします。

表４稼働率

稼働率	返還する料金
99.0%以上、99.9%未満	対象月の利用料金（月額料金）の 10%
95.0%以上、99.0%未満	対象月の利用料金（月額料金）の 25%
90.0%以上、95.0%未満	対象月の利用料金（月額料金）の 50%
90.0%未満	対象月の利用料金（月額料金）の 100%