

Customers Mail Cloud サービス規約

本 Customers Mail Cloud サービス規約（以下「本規約」といいます）は、H E N N G E 株式会社（以下「当社」といいます）が提供するウェブサイト（以下「当サイト」といいます）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。と本サービス（次に定義）を契約し、利用する法人・団体（以下「契約者」といいます）の間で締結されます。本規約により、当社が提供するウェブサイト（以下「当サイト」といいます）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）を提供します。本規約は、契約者が、第3条に基づき本サービスの利用申込みがあったときをもって締結され、有効となります。

第1条（規約の適用）

1. 本規約は、本サービスを利用するすべての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。
3. 本規約と個別の利用契約（以下「個別契約」といいます）の規定が異なるときは個別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。本規約と個別の利用規約（以下「個別規約」といいます）の規程が異なる時は個別規約の規定が本規程に優先して適用されるものとします。

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。本規約に定めのない用語の定義は、関係法令および当社のホームページへの掲載等、当社が提供する別途案内で定めるところによります。

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)を用いて電子メールの送信、および、エラーメールの受信・解析を行う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。本規約では、後述するリレーサーバーとエラーサーバーを合わせてメールサーバーと呼びます。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、もしく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。
リレーサーバー	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 <u>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。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。電子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。</u>
エラーサーバー	エラーメールを受信し、宛先メールアドレス、 <u>エラーとなった理由などを分析・収集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。</u>
管理コンソール	リレーサーバー、エラーサーバーの設定や、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。
<u>評価版</u>	<u>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。</u>
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 <u>およびデータ、ならびにそれらのまたは</u> 処理を連携するためのインターフェイス。
消費税相当額	消費税法（昭和63年法律第108号）の規定に基づき課税される消費税および地方税法（昭和25年法律第226号）の規定に基づき課税される地方消費税の合計に相当する額。
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 <u>メールアドレス</u> 、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 <u>メールアドレス</u> 、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。

第3条（個別契約の成立契約の申込）

1. 契約者は、当社が指定する方法により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。

当社は契約者ごとにID（以下「顧客ID」といいます）を付与し、本サービスに係る契約を締結します。本サービスを利用するときは、当サイトにて当社が指定する方法により申込みを行います。当社は、本サービスの利用申込みがあったとき、申請者は本規約を読み、記載事項を遵守することに同意したものとみなします。

2. 当社は、前項の申込み後、契約者の所在を電話または電子メールにより確認した上で、契約者に対し、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、これにより本サービスの個別契約が成立するものとします。2.当社は本サービスの利用申込みに対し、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（以下「承諾」といいます）により申込みを承諾します。また、申込みの承諾後、契約者の所在を当社からの電話または電子メールにより確認することがあります。
3. 当社は前項の規定にかかわらず、本サービスに係る契約の申込みをした者が次の各号の一に該当するした場合には、申込みを拒絶承諾を撤回することがあります。
 - (1) 個人である場合
 - (2) 本サービスの料金等の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがある場合
 - (3) 本サービスの利用を停止されている若しくは、または本サービスの個別契約をの解除を受けた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) その他当社の判断による場合

第4条（契約期間）

個別契約の当初契約期間は、前条2項の規定に基づき当社が承諾を行った日から、当該日の属する月の月末までとし、当該月の20日までに、契約者または当社の反対の意思表示がない限り、同一の条件で、自動的にさらに1か月更新されるものとします。契約者が当該反対の意思表示をする場合、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るものとします。当社が承諾を行った日を本契約の開始日とします。本サービスの利用の初月は本契約の開始日から月末迄、初月以降は1ヶ月間有効とします。当社が行う本サービスの解除がない限り、解約希望月の前月20日までに契約者が行う本サービスの解約の申込みが無ければ継続して自動更新されるものとします。

第5条（契約社からの解約契約者が行う本サービスの解約）

1. 契約者が本サービス個別契約を解約するときは、サービス利用初月は月末まで、初月以降は解約希望月の前月20日までに、管理コンソールの「問い合わせ」フォームまたはサポート窓口宛に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。で依頼することによりサービス解約の申込みを行います。
2. 契約者は前項の通知を行った本サービスの解約を申込んだ時点で未払いの利用料金または遅延損害金支払遅延損金がある場合、当社に対し、直ちにこれを支払うものとします。当社は解約希望月の月末をもって本サービスを終了します。

第6条（当社が行う本サービスの利用中止または解除）

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、契約者に対し何等の催告をすることなく、本サービスの提供を停止し、または本契約を解除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) 合併、解散または事業の全部もしくは重要な一部の譲渡または廃止を決議したとき
 - (5) 本サービスの運営を妨害し、または当社の名譽、信用を著しく毀損したとき
 - (6) 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
 - (7) 個別契約締結後に、第3条第3項各号の事由に該当することが判明したとき本サービスの利用申込書に虚偽の記載があったことが判明したとき
 - (8) 契約者が本契約または個別契約のの規定に違反したとき (但し、軽微な違反は除きます)
 - (9) 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関わらずこれが改善されないとき
 - (10) 評価版の利用開始から90日以上経過し、当社が契約者による本サービスの利用が無いと判断したとき
 - (10~~11~~) クレジットカード支払いの登録完了後、クレジットカード会社からクレジットカードでの支払いを承認できない旨の通知があったとき
 - (11) 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サービス料金の支払い義務を負うものとします。
 3. 第1項に基づき個別本契約が解除される場合、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7条 (契約の変更)

1. 契約者は、氏名、商号、住所等、第3条第1項契約の申込みの際に 当社に提供申請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. または、契約者は、サービスプラン等本サービスに係る内容について変更を希望するがある場合、管理コンソールにおける操作の「お支払い」または「サービスプラン」またはサポート窓口宛に電子メールの送信で依頼することにより契約内容の変更の申込みを行うものとします。当該申込みに対し、当社が承諾の意思表示を行ったとき、変更後の契約内容の効力が生じるものとします。を行います。

第8条 (契約の地位の継承)

法人の合併若しくは分割により本サービスに係る契約の地位の継承があったときは、合併後存続する法人若しくは分割により設立された法人は、当社の指定する方法により契約内容の変更を行います。

第 8-9 条 (契約に基づく権利・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、または承継させることはできません。

本サービスに係る利用権および義務を第三者に譲渡することがあったときは、当社の指定する方法により契約内容の変更を申請します。当社が、第 3 条 (契約の申込) に従い利用権を譲渡する第三者を確認し、これを承諾した場合、その効力を生じることとします。本サービスに係る利用権の譲渡があったときは、譲受人は契約者が有していた一切の権利および義務を継承します。

第 9-10 条 (本サービスの利用権)

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は全て契約者の責任により管理・運営されることとします。利用者において第 14 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。

本規約に基づき、当社は契約者のみに商用もしくは非商用の目的で本サービスを利用する権利を提供します。契約者が商用もしくは非商用のサービスを提供しており、メール送信機能の提供を目的として本サービスを利用することはできませんが、当社が契約者に提供したメールサーバーから送信したメールは全て契約者の責任により管理・運営されていることとします。第 15 条 (禁止行為) に違反する行為があると当社が判断した場合、当社は、第 6 条 (当社が行う本サービスの利用中止または解除) に従い、本規約を解除することができます。

第 10-1 条 (本サービスの内容および料金)

1. 本サービスの利用料金は、初期費用、月額料金、従量制料金、オプション料金および作業料金 (以下総称して「利用料金」といいます) からなるものとし、本サービスの内容および料金の詳細は、別途定めるものとします。
2. 当社は、契約者が当社に支払った利用料金をは、本規約に特別に定める場合を除き、一切返金しないものとします。

第 11-2 条 (支払方法)

1. 契約社は当社に対し、各管理コンソールに割り当てられた顧客 ID ごとに当社は顧客 ID を用いて締結された契約の単位に、本サービスの利用料金、およびこれに係る消費税相当額をクレジットカードまたは銀行振込にて支払うものとします。
2. 1. 契約者は、クレジットカードにて支払を行う場合、契約者が指定するクレジットカードの発行会社が定める規約に基づき支払うものとします。契約者はクレジットカードの支払について以下の各号に同意するものとします。
 - (1) 契約者が指定したクレジットカードに変更があった場合、当社が定める方法により届け出るものとします。
 - (2) 当社がクレジットカードによる決済に必要な範囲で契約者の情報をクレジットカード会社および決済代行会社に通知することがあります。

3. 2. 契約者が銀行振込にて支払う場合、当社は本サービス利用月の末日までに契約者に対して書面により請求するものとし、契約者が希望する支払条件を当社が承諾した場合を除き契約者は本サービス利用月の翌月末日までにその請求額を支払うものとし、ます。なお、当該支払において、銀行振り込み手数料等の費用が生じる場合は、契約者がこれを負担するものとし、ます。

第 123 条（消費税相当額）

利用料金に係る消費税相当額は、税率が改訂された場合、当然に変更されるものとし、ます。

第 134 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 145 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が利用すること。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法または特定電子メール送信適正化法等に関する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、ポルノグラフィティ、アダルト、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に関するコンテンツ、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および本サービスの名誉、信用を毀損する行為、もしくは第三者に不利益を与える行為を行うこと
- (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定常的に送信すること
- (6) 本サービスに係るソフトウェア、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)本サービスの設備に対して不正なアクセスまたは改ざんを行うこと

(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まれます）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。

第156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（ソフトウェ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。を構成するソフトウェアおよびサーバーのスペック・構成の変更を行えるものとします。また、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。
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ある場合には、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167条（本サービスの提供の中断）

1. 当社は、以下の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とします。

- (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が発生し、本サービスの提供を中断せざるを得ないとき
- (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、天災、その他の非常事態が発生しとき、又は発生するおそれがあり予防措置が必要と当社が判断したとき
- (3) 本サービスへのサイバー攻撃、不正アクセスなど当社の責に帰することができない事由により本サービスの提供を中断せざるを得ないとき
- (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、第三者のソフトウェアの不具合、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17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18条（契約者への通知）

1. 当社から契約者への通知は、本規約または個別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。当社は第16条（本サービスの機能・仕様の変更）に定める機能・仕様の変更を実施する、または、本サービス全部または一部機能のサービス停止、または仕様追加・変更を伴うメンテナンスを実施する

~~場合、その2週間前までに契約者のメールアドレスに電子メールにて通知するものとします。また、第17条（本サービスの中断）に定めるサービスの中断がある場合、それが判明次第、速やかに契約者のメールアドレスに電子メールにて通知するものとします。ただし、セキュリティ上の緊急対応等やむを得ない事由による場合、この限りではありません。~~

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で行う場合には、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それぞれ電子メールの送信がなされた時点から効力を生じるものとします。

第19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) 本サービス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6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16条第1項または第17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25条の定めを違反した場合等、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）第18条（契約者への通知）による通知なく、一切のサービスへの接続が行えなくなった場合を「本サービスの機能停止」と定義します。一時的・部分的な機能停止について、契約者は第25条（契約者の義務）6項および7項に同意することとします。また、本サービスの機能停止が第25条（契約者の義務）5項に起因する場合は可用性保証の対象外とします。

2. ~~(3)~~ 本サービスの機能停止が発生した場合、別紙2に定めるとおりサービス料金を減額いたします。

第20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又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又は全部を廃止する場合、当社は6ヶ月前までにその旨を契約者に通知するものとします。~~、廃止する部分に係る契約は本サービスの廃止月の月末を持って終了するものとします。~~本サービスの一部また又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21条（情報の保護）

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、および、契約者が本サービスを利用した結果、本サービスの設備に保存されるデータ（以下「保護すべき情報」といいます）を第三者に開示または提供しないものとし、または、本サービス提供のために必要な範囲を超えてこれらを使用しないものとします。ただし、前述にかかわらず以下の各号の一に該当する場合、この限りではありません当社は保護すべき情報を第三者に開示することができるものとします。

- (1) あらかじめ契約者との合意が得られている場合
- (2) 法令または裁判所の命令又は業務遂行に基づくき開示する義務を負う場合
- (3) 契約者が本規約に違反し、または、本サービスの提供を妨害する行為を行った場合

- (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

第 22 条（情報データの取扱い）

当社および本サービスは、以下の各号の定めに従い、保護すべき情報契約者から提供または伝送されたデータを取り扱います。

- (1) 当社は、管理コンソールに入力される別紙に定めるサービス内容を提供するために必要なデータを除き、保護すべき情報契約者が提供、伝送するデータの保存に関して一切の責任を負わないものとします。
- (2) 当社は、本サービスは、メールスプール等の一時的に保存されるデータを除きメールアドレスは暗号化を行った上で保存し、管理コンソール、API などサービス提供に必要な機能のみがこれを復号化できることを保証します。
- (3) 当社は、本サービスは、契約者が本サービスを経由して送信するから受信した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することできるものとします。
- (4) 当社は、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却されたメッセージを収集・分析し、個人を特定しない集約された形でのみこのデータを利用できるものとします。
- (5) 当社は、サービス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増強の整備のため、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。
- (6) 当社は、本サービスのサポート対応等に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、メールアドレスを含む契約者が保有するデータにアクセスする権利を有します。
- (7) 当社は、個別契約終了後は、保護すべき情報を契約者が提供、伝送したデータは当社の責任において全て削除します。

第 23 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、本規約に基づく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 ヶ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料金の総額を上限とします。

第 24 条（免責）

1. 本サービスに関して当社が負う責任は、理由の如何を問わず第 23 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用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的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
2. 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 25 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、もないこと。また、第三者に漏えいしないよう厳重に管理すること
- (4) 接続許可 IP アドレスまたは SMTP 認証等、本サービスが提供する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) 大量のメール送信については、本サービスが提供する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
- (6) 契約者は、メールサーバーへの接続エラーが発生した場合、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。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はメールサーバーを複数台提供することにより実現します。電子メールを受信するためのホスト名（Aレコード）はラウンドロビンにより契約頂いた複数台のメールサーバーの IP アドレスを応答しますが、メンテナンス停止や障害等により特定のメールサーバーへの接続が一時的に行えなくなる可能性があります
- (7) 契約者は、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。管理コンソールと API はロードバランサと複数台のサーバーによって冗長化されていますが、ある瞬間の接続の確実性を保証するものではありません

第 26 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または一部を、契約者お客様からの書面による事前承諾を得る事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 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を随時改定することができるものとします。
2. この場合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ヶ月前までにその旨を契約者に当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、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本契約を解除することができるものとします。

第30条（裁判管轄）

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関しては、準拠法を日本国法とし、東京地方裁判所を第一審の専属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により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 90 日間を上限とします。
3. 評価版契約については、本規約第 3 条第 3 項、第 6 条、第 7 条第 1 項、第 8 条、第 9 条、第 14 条、第 15 条第 1 項、第 2 項および第 4 項、第 16 条第 1 項および第 6 項、第 17 条、第 18 条、第 20 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、評価版から個別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、管理コンソールの操作により個別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、個別契約が成立し、以後、第 3 条第 2 項によって成立する個別契約と同様の効力が生じるものとします。

附 則

第 1 条（適用開始）

この規約は、201~~9~~6年 10 月 1 日から適用された Customers Mail Cloud サービス規約 を改正したものであり、Customers Mail Cloud サービス規約第 28 条に基づき、20~~20~~19年 ~~5~~10月 1 日より適用されます。

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

SMTP(Simple Mail Transfer Protocol)を用いて電子メールの送信、および、エラーメールの受信を行う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	本契約 第 15 条 (禁止行為) 5 項にある宛先の存在が不明な送信エラーとなった宛先メールアドレスを記録し、次回以降のメール配信で該当するメールアドレスへのメール送信を行わないよう制御を抑制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プログラムから利用するための API を提供します。
-----	---------------------------------------

1.1.3.サーバー

リレーサーバー	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。
エラーサーバー	エラーメールを受信し、宛先メールアドレス・エラーとなった理由などを分析・収集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を提供します。また、メールを受信・解析し指定されたエンドポイントにデータ連携するインターフェイスを提供します。

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	リレーサーバーの 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	リレーサーバーの 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リレーサーバーの IP アドレスをラウンドロビンで応答返却します。契約者は本サービスが提供するリレーサーバーの 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1の契約者につき、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。契約者は自身の管理コンソールおよび API を利用するために必要な ID へログイン可能なユーザーと API ユーザーをあわせて最大 10 まで作成することができます。
メール配信通数	月あたりに送信可能なメール配信通数は、 <u>契約者が利用するサービスプラン内での利用にて規定される通数</u> を原則とします。 <u>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以上のメールを送信した場合</u> 、別途、千通単位での超過料金を頂きます。また、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、メール配信通数に加算しません。
配信レポート	<u>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含、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。可能とします。当社は、当該保存期間を過ぎたデータを削除します。</u>

1.3.オプション

当社は、契約者に対し、オプションとして、本サービスは月額料金とは別途オプション料金を支払うことにより以下の機能を提供します。ただし、契約者は、月額料金とは別途オプション料金を支払う必要があります。

S/MIME (電子署名付きメール)	管理コンソールから証明書をインストールすることにより、リレーサーバーを經由して送信するメールに S/MIME による電子署名を付与する機能を提供します。電子署名に使用する証明書は、第三者機関から契約者が購入し、これを本サービスが提供する管理コンソールから契約者お客様自身がインストールすることとします。証明書の更新案内は、証明書を購入した第三者機関から契約者が受けることとし、管理コンソールをもちいて契約者が証明書を更新することとします。
-----------------------	---

1.4.性能仕様

当社は契約者に対し、本サービスの利用にあたり、は1台あたり以下の性能のリレーサーバー、および、エラー受信サーバーを提供します。

1.4.1.リレーサーバー

メール受信性能	1 時間あたり 20 万通の電子メールを受信する性能を有します。 SMTP 最大同時接続は 30 まで。
メール送信性能	1 時間あたり 10 万通の電子メールを送信する性能を有します。 ただし、宛先メールアドレスに係るサーバーの負荷状況やポリシーによる受信制限などによる性能への影響が発生する可能性があるため、この送信性能を保証するものではありません。
メールサイズ	1 通当たり 2MByte まで。
メールスプール	30GByte まで。メールスプールの使用量が左記値を超えた場合、設備保護のため、SMTP コマンドに対して応答で一時エラー（400 番エラー）を応答返却します。

1.4.2.エラーサーバー

メール受信性能	1 時間あたり 20 万通の電子メールを受信する性能を有します。 SMTP 最大同時接続は 20 まで。
メールサイズ	1 通当たり 2MByte まで。

1.5.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 本大様氏名、および、顧客IDを電子メールに記載の上、お問い合わせください。顧客ID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 をが 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	当サイトに記載されている本サービスの利用ガイドおよび よく良 ある問合せ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。 <ul style="list-style-type: none">・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わせ（プラン変更、解約等）

~~サポート対応時間外のお問い合わせ対応→運用対応については、有償となります。当サイトのお問い合わせフォームよりご依頼ください。~~

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について、次のとおり SLA を適用します。

(1)当社は、第 19 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。

$$\text{月間稼働率} = (1 - \text{累計障害時間}[*1] \div \text{月間総稼働時間}[*2]) \times 100$$

*1)累計障害時間は、第 19 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、対象となる料金月の翌月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、当社サポート窓口へ提出して頂きます。

(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、本サービスを翌月以降も引き続きご利用頂く場合、翌月の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。それ以外の場合、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

料金月の稼働率	返還する料金
99.0%以上、99.9%未満	対象となる料金月の利用料金の10%
95.0%以上、99.0%未満	対象となる料金月の利用料金の25%
90.0%以上、95.0%未満	対象となる料金月の利用料金の50%
90.0%未満	対象となる料金月の利用料金の100%