

# 利用規約

合同会社 AuroraNce

## 目次

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 第1条（はじめに） .....                 | 4  |
| 第2条（本規約等の変更） .....              | 4  |
| 第3条（定義） .....                   | 4  |
| 第4条（本サービスの内容） .....             | 6  |
| 第5条（本契約の締結） .....               | 10 |
| 第6条（サービス利用に関する制約と責任の範囲） .....   | 10 |
| 第7条（利用料金および支払方法） .....          | 11 |
| 第8条（利用者情報の変更及び有効期間の更新） .....    | 12 |
| 第9条（禁止事項） .....                 | 13 |
| 第10条（利用規約違反に対するペナルティ） .....     | 14 |
| 第11条（サービスの停止、変更および終了） .....     | 14 |
| 第12条（セキュリティとプライバシーに関する条項） ..... | 15 |
| 第13条（著作権及び知的財産に関する取扱い） .....    | 16 |
| 第14条（権利帰属） .....                | 16 |
| 第15条（秘密保持） .....                | 17 |

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 第 16 条（トラブル対応および苦情処理） ..... | 18 |
| 第 17 条（保証の否認及び免責） .....     | 18 |
| 第 18 条（損害賠償） .....          | 19 |
| 第 19 条（紛争時の裁判管轄） .....      | 20 |

# 利用規約

## 第1条（はじめに）

本規約（以下「本規約」といいます）は、[AuroraNce]（以下「当社」といいます）が提供するオンラインアシスタントサービス（以下「本サービス」といいます）の利用に関する条件を定めるものです。ユーザーは本サービスを利用することにより、本規約に同意したものとみなされます。

## 第2条（本規約等の変更）

1. 当社は、民法第548条の4に基づき、本規約を変更することができます。
2. 規約を変更する場合、効力発生の2週間前までに、変更内容および発効時期を当社ウェブサイトに掲載します。
3. 変更後の規約は、当社ウェブサイトに掲載した効力発生時期から適用されます。
4. 利用者が規約の変更後も引き続き本サービスを利用する場合、変更後の規約に同意したものとみなされます。

## 第3条（定義）

本規約の各号に掲げる用語の定義は、各号に定めるとおりとします。

### 1. 利用者

本サービスを利用する契約者を指し、個人または法人のいずれかとなります。利用者は、本サービスの提供を受ける権利を有し、契約の義務を負う立場にあります。

### 2. 本サービス

当社が提供するオンラインアシスタントサービスを指し、利用者から依頼された業務を遂行するものとします。本サービスの具体的な内容は、契約に基づき定められた範囲で行われます。

### 3. 本契約

当社と利用者間で締結されるサービス提供契約を指します。本契約に基づき、双方の権利および義務が定められます。

### 4. オンラインアシスタント

本サービスにおいて、利用者からの依頼を受けてオンライン上で業務を支援するスタッフを指します。当社が指名するアシスタントが業務を遂行します。

### 5. アシスタント

オンラインアシスタントと同義であり、簡潔に「アシスタント」とも記載されます。本サービスに基づき、利用者の依頼に従い業務を遂行する立場にあります。

## 6. 再委託

本契約に基づき遂行される業務の一部または全部を、当社の判断で第三者に委託することを指します。再委託については、民法第 644 条（受任者の注意義務）などの法令に準じて適切に管理されます。

## 7. 成果物

利用者からの依頼に基づいてアシスタントが作成し、納品する具体的な作業の成果物を指します。知的財産権や所有権に関する取り決めは契約に基づいて行われます。

## 8. 知的財産

成果物に関して発生する著作権、特許権、商標権などの法的権利を指します。知的財産権の帰属については、知的財産基本法や著作権法などの関連法令に基づき、契約で明確に定められます。

## 9. 契約者

本契約を締結する当事者を指し、通常、利用者および当社を意味します。

## 10. 年率 14.6%の遅延損害金

支払いが遅延した場合に生じる損害金を指し、未払金額に対して年率 14.6%の割合で発生します。これは商法第 514 条（商事債務の遅延利息）に基づくものです。

## 11. 債務の分担や調整について、当社は一切関与しません。利用者間で生じる債権債務、その他のトラブルや紛争についても、当社は一切の責任を負わないものとします。

利用者間で発生する金銭的な問題やトラブルについては、当社は関与しません。利用者間で発生する紛争などの責任についても、当社は免責されます（民法第 709 条、不法行為に関する一般条項）。

## 12. 契約期間

本契約の有効期間を指し、開始日と終了日を設定します。契約期間中にサービスの提供が行われ、終了後には契約が終了します。契約期間については、民法および商法の契約条項に従い設定されます。

## 13. 付随的損害

主たる損害と直接の関係がないが、関連して発生する可能性のある損害を指します。これは、民法第 416 条（損害賠償の範囲）に基づき、契約に定められる場合があります。

## 14. 間接損害

本サービスの不履行や過失によって直接的でなく、二次的に発生する損害を指します。通常、逸失利益などが該当します。

## 15. 特別損害

通常予見されない特別な事情に基づき発生する損害を指します（民法第 416 条第 2 項に基づく）。

## 16. 将来の損害

現在は発生していないが、契約不履行や事故などによって将来的に発生が予測される

損害です。

#### 17. 逸失利益

本サービスの不履行などにより、利用者が本来得られたはずの利益を指します。逸失利益については、民法第 416 条に基づき、予見可能な範囲での賠償が求められる場合があります。

#### 18. 間接的損害

直接の結果でなく、間接的な影響によって発生する損害のことです。間接的損害は通常、予見可能性に基づき損害賠償が発生するか否かが判断されます。

#### 19. サードパーティサービス

当社以外の第三者が提供するサービスを指します。サードパーティサービスの利用に関しては、当社が責任を負わない場合があることを契約で明記します。

### 第 4 条 (本サービスの内容)

#### 1. サービス内容

本サービスは、利用者が営業や事業を遂行する際に発生するタスクについて、利用者の依頼に基づいてアシスタントが対応を行うものです。これは、利用者が依頼した業務をアシスタントが実施するサービスであり、タスクごとに適切な支援を行います。

#### 2. 利用可能時間

##### ① 通常の利用可能時間

利用者は、当社が定めた時間帯内でサービスを利用できます。具体的には、通常の利用可能時間は午前 9 時から午後 10 時 (22:00) までとします。この時間帯内で、契約期間ごとに設定される利用可能時間に基づきサービスを利用できます。

##### ② 割増賃金

午後 10 時 (22:00) 以降のサービス利用については、割増賃金が適用されます。この時間帯での利用料は、通常の利用料の 1.5 倍となります。利用者は、利用前に割増賃金が適用されることを確認し、その料金に同意するものとします。

#### 3. 利用時間の繰り越し不可

##### ① 利用時間の消滅

利用者が契約期間内にすべての利用可能時間を消化しなかった場合、その残余の利用可能時間は契約期間の終了とともに自動的に消滅し、いかなる理由でも次の期間に持ち越すことはできません。

##### ② 未使用時間の補償不可

利用者が契約期間内に利用可能時間をすべて消化しなかった場合でも、当社は未使用時間に対する返金や補償の義務を負わないものとします。これにより、使用者は未消化の利用可能時間が無効となることについて予め同意するものとします。

### ③ 例外の不適用

当社は、いかなる特別な事情においても余剰時間の繰り越しや、追加利用、返金等の措置を行わない権利を有します。契約期間の消滅条件に対して、例外が一切適用されないことについて利用者は承諾するものとします。

### ④ 余剰時間の繰越不可

利用者が契約期間内に全ての利用可能時間を消化しなかった場合、残った利用可能時間はその契約期間の終了とともに消滅し、次の期間には持ち越せません。

## 4. 本契約の法的性質

本契約は、当社が提供するサービス内容に応じて、「準委任契約」（民法第 656 条）または「請負契約」（民法第 632 条）として成立します。具体的には、利用者が依頼する業務の性質により、次のように契約形態が決まります。

### ① 準委任契約としての業務

本サービスにおいて、業務の遂行を目的とする場合、準委任契約としての位置づけとなります。この場合、利用者が依頼した業務が完全に遂行されなくても利用料の支払いが求められます。つまり、本契約は業務提供を目的とし、必ずしも成果物の完成を保証するものではありません。

### ② 請負契約としての成果物提供

一方で、特定の成果物の完成を目的とする依頼の場合、弊社はその成果物の完成および引き渡し義務を負う「請負契約」として取り扱います。この場合、成果物が完成し、利用者への引き渡しが行われた時点で報酬が支払われるものとします。

### ③ 成果物の保証

成果物の完成を保証する場合には、成果物の瑕疵担保責任を一定期間にわたり提供し、万が一、成果物に瑕疵が発見された場合は無償で修正対応を行うものとします。

## 5. アシスタントチーム

### ① アシスタントチームの編成

当社は、利用者の依頼に応じて、複数のアシスタントから成るチームを編成し、業務を遂行します。具体的な業務例としては、コールセンター業務やカスタマーサポート業務などが含まれ、これらの業務を担当するアシスタントがチームとして対応します。

### ② 業務遂行の責任と管理体制

各業務は、当社が設定した責任者の管理（管理責任者）の下で遂行され、アシスタントは責任者の指示に従って業務を行います。この責任者は、業務の進行状況を管理し、必要な調整を行います。また、アシスタントと利用者の間には直接的な労働契約関係は発生しません。

### ③ 業務遂行の時間・場所の取り決め

業務遂行の時間や場所については、当社とアシスタント間で取り決められ、利用者

はこれに干渉することはできません。ただし、契約書において特別に定めがある場合や、業務上やむを得ない理由がある場合には、当社と協議の上で調整を行うことができるものとします。アシスタントが業務を遂行するための環境や時間帯は、当社の責任で管理されます。

## 6. 再委託

### ① 再委託の許可

利用者は、当社が業務の一部または全部を第三者に再委託することに同意するものとします。再委託の際、業務の遂行に支障を来すことのないよう、当社は慎重に再委託先を選定します。

### ② 再委託の範囲

当社は業務の一部または全部を第三者に再委託することができ、再委託の内容および範囲は、当該業務における最適な遂行のために必要な範囲に限定されます。

### ③ 再委託先の選定責任

当社は、再委託先を選定する責任を負い、再委託先の業務遂行に対しても最終的な責任を負います。利用者は、再委託先が業務を適切に遂行しない場合でも、当社に対して責任を問うものとし、再委託先に対しては直接的な責任を追求しないものとします。

### ④ 免責事項

再委託先が業務遂行において発生した損害等に関しては、再委託先の責任の範囲内で対応されますが、当社は利用者に対して最終的な責任を負います。

## 7. アカウントの共有および責任

### ① アカウント共有の許可

当社のサービスは、契約者である利用者の責任において、複数の担当者によるアカウントの共有を許可します。アカウントを共有する利用者は、そのすべての行為について、契約者が一括して責任を負うものとします。

### ② 通知・対応の一括処理

当社からの通知および対応は、アカウントに紐づく代表利用者に対して行います。契約者は、通知や対応が代表利用者に行われた時点で、他のアカウント共有者に対してもその内容が有効に伝達されたものとみなされます。

### ③ セキュリティおよび不正使用の防止

利用者は、アカウント情報（ID およびパスワード）を適切に管理する義務を負います。アカウント情報の第三者への漏洩、不正利用、またはアカウント共有者による違反行為が発覚した場合、当社はサービス提供の一時停止またはアカウントの削除を行う権利を有します。また、アカウント共有により発生する損害は、契約者が全て責任を負うものとします。

#### ④ 責任範囲

アカウント共有によって発生する全ての行為およびその結果について、契約者は最終的な責任を負い、当社はその行為に起因するいかなる損害に対しても責任を負いません。

### 8. 業務範囲と法的規制

アシスタントは高度な専門知識を提供する業務は行わず、法令に違反する依頼や業務もサービス範囲外です。利用者は、法令に違反する内容や方法での依頼を行うことが禁止されています。

### 9. 費用の負担

#### ① 通常の通信設備費用

当社は、サービス提供に必要な通常の通信設備費用（インターネット接続費用、サーバー使用料等）を負担します。

#### ② 利用者依頼に起因する追加費用

利用者が依頼した業務に関連する以下の費用は利用者が負担するものとします。

- 外部サービスやソフトウェアの利用料（例：特定のツールやソフトウェアライセンス費用）
- 印刷費、郵送費、配送費用等、物理的な手配が必要な業務に関連する費用
- 特定の業務において、出張等の交通費、宿泊費用
- その他、利用者が依頼した特別なサービスに関連する費用（例：専門家の依頼費用、第三者への外部委託費用）

#### ③ 費用の請求方法

上記費用については、サービスの提供後、当社から利用者に請求書を送付します。利用者は、請求書記載の金額を指定の期日までに支払うものとします。

### 10. 遅延に関する規定

#### ① 支払い期限の遵守

利用者は、当社から送付された請求書に記載された支払い期限までに、請求金額を全額支払うものとします。

#### ② 支払い遅延の場合の対応

利用者が支払い期限までに支払いを完了しなかった場合、以下の措置が適用されます。

- 支払い遅延が発生した場合、利用者は遅延日数に応じて、当社が定める年率14.6%の遅延損害金を支払う義務を負います。
- 遅延損害金は、支払い期日翌日から実際の支払い日までの日数に基づき計算され、請求書の金額に加算されます。
- 支払い遅延が30日以上続く場合、当社はサービスの提供を停止または中断する

権利を有し、その結果生じた損害について一切責任を負わないものとします。

③ 支払い遅延に伴うその他の措置

支払い遅延が発生した場合、当社は、利用者に対し、法的手段に訴えることができるものとし、その際の費用（弁護士費用を含む）は全て利用者の負担とします。

## 第5条（本契約の締結）

本条では、本契約の締結に際して必要な手続きおよび条件について規定します。

### 1. 契約申込みに必要な書類

利用者は、契約申込みの際に以下の必要書類を提出するものとします。

- 個人利用者の場合：公的身分証明書の写しおよび登録申込書（氏名、連絡先、利用者に関する情報を含む）。
- 法人利用者の場合：法人の履歴事項証明書（発行日より1か月以内のもの）および代表者の公的身分証明書。
- 団体利用者の場合：団体の代表者の公的身分証明書、および団体組織に関する基本的な取決めを記載した書面（例えば定款、規約など）。

### 2. 当社による審査および契約成立

利用者からの契約申込みに対し、当社は独自の基準に基づいて審査を行い、契約の成立可否を判断します。当社が契約を承諾した場合、利用者にもその旨を通知し、契約は成立し、利用者は本規約に基づき当社のサービスを利用することができます。

### 3. 契約申込みの拒否条件

以下のいずれかの条件に該当する場合、当社は利用者からの契約申込みを拒否することがあります。

- 提供された情報に虚偽、誤記、または記載漏れがある場合。
- 未成年者または制限行為能力者であり、必要な法定代理人等の同意が得られていない場合。
- 利用者が反社会的勢力、もしくはその関係者であると当社が判断した場合。
- 過去に当社との契約において重大な違反があった場合、またはその他当社が契約の締結を不適切と判断する合理的な理由がある場合。なお、当社は契約申込みを拒否する場合、その理由について利用者には開示する義務を負わないものとします。

## 第6条（サービス利用に関する制約と責任の範囲）

1. **サービスの提供範囲** 本サービスは、当社が定める範囲内で提供されます。利用者の利用目的や成果物の特定の目的適合性について保証するものではありません。また、本サービスにおける提供情報は一般的なものであり、専門的な助言や法的なアドバイス、医学的判断として利用することはできません。
2. **保証の制限** 当社は、利用者が本サービスを利用することによって期待する結果が得

られること、または本サービスに不具合がないことを保証するものではありません。サービスの内容や提供に関する瑕疵、不備、エラーについて、当社は修正または改善の義務を負わないものとします。

3. **免責事項** 当社は、本サービスの利用に関して生じた損害（データの損失、利用利益の損失、ビジネスの中断に伴う損害を含みますが、これに限りません）について、一切の責任を負いません。ただし、当社に故意または重過失が認められる場合を除きます。

4. **利用環境の整備**

利用者は、本サービスを利用するにあたり、必要な通信機器、ソフトウェア、インターネット接続等の利用環境を自己の費用と責任において整備するものとします。また、利用環境に起因する障害が生じた場合、当社は一切の責任を負いません。

5. **利用制限**

当社は、サービスの適正な運用や他の利用者の利益を保護するため、利用者のサービス利用を制限、停止、またはアカウントを停止する権利を有します。利用者が本規約または法令に違反した場合、当社は事前通知なくこれらの措置を取ることができ、これにより利用者に生じた損害について一切の責任を負いません。

6. **外部リンクおよび第三者提供サービス**

本サービスには、第三者が提供するウェブサイトまたはサービスへのリンクが含まれる場合がありますが、当社はその内容について管理責任を負いません。利用者が第三者提供サービスを利用する場合、その責任とリスクは利用者自身に帰属します。

7. **責任範囲の制限**

本サービスの提供に起因して、当社に故意または重過失がない限り、当社の責任は、利用者が支払った利用料金の範囲を上限とします。その他一切の損害、付随的損害、間接損害、特別損害、懲罰的損害等に対して、当社は賠償責任を負いません。

8. **データの保護とセキュリティ**

当社は、合理的な範囲でデータの保護に努めますが、インターネットを介したデータの送信に完全な安全性を保証することはできません。万一、通信に関わるデータの盗難や改ざんなどが発生した場合でも、当社は一切の責任を負いません。

## 第7条（利用料金および支払方法）

1. **利用料金の支払義務**

利用者は、本サービスの利用料金を、当社が定める料金体系および支払方法に従って、当社指定の期日までに支払う義務を負います。なお、契約期間内において、利用者が利用可能時間をすべて消化しなかった場合でも、利用料金の減額や返金は行われません。

## 2. 初回契約期間における利用料の算出

契約期間内における利用可能時間は以下の方法で算出されます：

「利用可能時間 ÷ 最初の契約期間の全営業日数 × 残りの営業日数」

算出結果において1時間未満の端数が生じた場合は、これを1時間に切り上げ、利用料を算出します。この利用料は、1時間あたりの料金に基づいて支払われるものとします。

## 3. 利用可能時間の延長および追加料金

特定の状況において、利用者が利用可能時間を超えてサービスを利用する場合、追加料金が適用されることがあります。追加料金の適用条件や料金率は、別途当社が定めた料金表に従います。

## 4. 料金改定

当社は、利用料金を改定する場合があります。その際、事前に通知を行い、改定内容および適用開始日を当社ウェブサイト上に掲載します。改定後の料金体系は、揭示の日付以降に新たに発生する利用料に適用されます。

## 5. 料金体系および支払方法の詳細確認

本サービスの料金体系および支払方法の詳細については、当社ウェブサイトの「料金体系」ページまたは当社が指定するその他の場所にてご確認いただけます。

## 第8条（利用者情報の変更及び有効期間の更新）

### 1. 利用者情報の変更手続き

利用者は、個人情報（住所、連絡先など）または法人情報（代表者名、法人名、登録住所など）に変更が生じた場合、速やかに当社指定の方法で変更手続きを行うものとします。変更手続きには、変更を証明する書類（例：身分証明書、法人登記簿謄本等）の提出を求めることがあります。

また、変更が反映されない場合、サービス提供に支障をきたす可能性があることを利用者は理解し、当社の責任を問わないものとします。

### 2. 契約期間と自動更新

本契約の有効期間は、別途定める契約書または利用契約書に記載されている期間とし、満了日の1ヶ月前までに更新しない旨の通知がない限り、同一条件で自動的に更新されるものとします。自動更新の条件、期間、および変更される場合の通知方法については、利用者に事前に通知されるものとします。

### 3. 中途解約

利用者は、当社指定の方法により契約を解約することができます。解約の通知は、解約希望日の前に行うものとし、解約日の翌月末日までのサービス利用料を支払う義務があります。なお、利用者による解約が当社に与える影響について、当社は一切の責任を負わないものとします。

解約手続き後、未払い料金や解約後の料金に関しては、別途清算が行われるものとします。

#### 4. 契約内容の変更通知

本契約の更新・変更について、当社は契約内容に関する重要な変更を行う場合、変更前に一定期間の事前通知を行うものとします。利用者が変更を受け入れない場合、更新前に解約することができます。変更の通知は、メールまたはその他の適切な方法で行います。

### 第9条（禁止事項）

利用者は、本サービスの利用に際し、以下のいずれの行為も行ってはならず、また、第三者に行わせることも禁じます。当社が利用者による以下の行為を認めた場合、事前通知なしに本サービスの全部または一部を停止または中断できるものとします。

#### 1. 業務妨害行為

- 当社やアシスタントに対して、業務に支障を来す行為（長時間の架電、同様の問い合わせの繰り返し、または義務外の業務の強要など）
- 当社やアシスタントの名誉や信用を損なう行為

#### 2. 知的財産権等の侵害行為

- 当社またはアシスタントの著作権、特許権、商標権、その他の権利や利益を侵害する行為

#### 3. 不正な商業利用

- 本サービスまたは当社の名称や内容を無断で利用者の商品や役務であると誤認させる行為

#### 4. 法律・規制違反行為

- 弁護士法など法令で認められていない業務をアシスタントに行わせる行為
- 許認可が必要な業務や法令に抵触する可能性のある業務を行わせる行為

#### 5. 業務妨害・ハラスメント行為

- アシスタントに対する嫌がらせや過剰な要求、または業務環境を悪化させる行為（暴行、脅迫、中傷などを含む）

#### 6. セクシュアルハラスメント

- アシスタントに対し、セクシュアルハラスメントに該当する行為

#### 7. 不適切な個人情報の取得・接触行為

- アシスタントの個人情報を詮索、質問する行為、または個人的な接触を試みる行為

#### 8. 競業行為および利益相反行為

- 当社の競業事業に関与させる、またはその関与を勧誘する行為

#### 9. その他の違法・不適切行為

- 違法行為や公序良俗に反する行為

- アカウントの複数取得や譲渡、第三者による代理利用、損害を与える可能性のある業務を行わせる行為
  - わいせつや児童虐待に相当する内容の送信や表示、またはそれに関連する広告の表示
- 上記に該当するその他当社が不相当と判断する行為も含め、これらを行った場合、当社は適切な措置を講じる権利を有します。

## 第10条（利用規約違反に対するペナルティ）

### 1. 警告と通知

利用者が本規約に違反した場合、当社は当該利用者に通知し、改善を求めることができます。

### 2. 利用停止

改善が見られない場合、または重大な違反が確認された場合、当社は当該利用者のアカウントの一時停止またはサービス利用の制限を行うことができます。

### 3. 強制解約

悪質または再三の違反があった場合、利用者は当該利用者のアカウントを強制的に解約する権利を有します。

### 4. 損害賠償請求

利用者の違反行為により当社または第三者に損害が発生した場合、当該利用者に対して損害賠償請求を行うことができます。

### 5. 違反行為の範囲

以下の行為は、本規約違反の一例です。これに限らず、当社が不適切と判断する行為も規約違反とみなす場合があります。

- 不正アクセス
- 著作権、商標権その他知的財産権の侵害
- 虚偽の情報提供

## 第11条（サービスの停止、変更および終了）

### 1. サービス提供の停止または中断

当社は、以下の事由が発生した場合、利用者に事前の通知を行うことなく、サービスの一部または全部を一時的に停止または中断することができるものとします。

- 当社のデバイスやサーバーの障害、自然災害等により、サービス提供が困難な場合
  - 地震、停電、その他の不可抗力によりサービス運営が停止される場合
  - 利用者による支払い遅延または本規約違反が発生した場合
  - その他、当社がサービスの停止または中断が必要であると判断した場合
- 本項に基づくサービスの停止または中断により、利用者に生じた損害について、当

社は一切の責任を負わないものとします。

## 2. サービス内容の変更および提供の終了

当社は、当社の都合により、本サービスの内容を変更し、または提供の全部または一部を終了することができるものとします。

本項に基づくサービス内容の変更または提供の終了によって利用者に損害が生じた場合でも、当社はこれに関して一切の責任を負いません。

## 第 12 条 (セキュリティとプライバシーに関する条項)

### 1. 個人情報の取扱い

当社は、サービス提供のために取得した利用者の個人情報を、日本の個人情報保護法およびその他の関連法令に基づき、厳重に管理します。取得する個人情報の範囲およびその利用目的については、当社のプライバシーポリシーに従い適切に取扱います。

### 2. プライバシー保護

当社は、利用者のプライバシーを尊重し、利用者が当社のサービスを安心して利用できるよう、合理的な範囲でのプライバシー保護措置を講じます。当社の従業員およびアシスタントは、業務上知り得た利用者の情報を守秘する義務を負います。また、利用者の事前の同意なく第三者に開示することはありません。

### 3. セキュリティ対策

当社は、個人情報の不正アクセス、漏洩、改ざん、紛失などを防ぐために、セキュリティ管理措置を講じ、適切に利用者の情報を保護します。これには、暗号化技術の利用、アクセス制御、ネットワーク監視などが含まれますが、これに限定されません。

### 4. 情報の収集と利用

本サービスの提供に関連して収集したデータは、サービスの改善や利用者サポートの向上のために利用する場合があります。ただし、個人を特定できない形で統計情報として処理されるものであり、利用者の個別の承諾がない限り、第三者に提供することはありません。

### 5. サードパーティサービスとの連携

利用者が本サービスとサードパーティのサービスを連携する場合、利用者の同意のもと、当該サービスから提供される情報を取り扱うことがあります。サードパーティによる情報の取扱いについては、当該サードパーティのプライバシーポリシーに従います。

### 6. データ保管期間

当社は、利用者のデータを本サービスの提供に必要な期間のみ保管します。サービス提供終了後、または利用者からの要請があった場合、適切な手段で個人情報を削

除または匿名化します。ただし、法令に基づき保存が義務付けられている情報は除きます。

## 第 13 条（著作権及び知的財産に関する取扱い）

### 1. 知的財産権の帰属

本サービスに関連する著作権、特許権、商標権、営業秘密その他の知的財産権（以下、「知的財産権」といいます）は、当社または当該権利を有する第三者に帰属します。本サービスにおける情報やコンテンツについて、利用者は当社の許可なく、複製、配布、公開、販売、改変、翻案することを禁止します。

### 2. 成果物の著作権

利用者が当社のサービスを通じて依頼した具体的な成果物（レポート、文章、その他の創作物）の著作権は、別途契約に定めがない限り利用者に帰属します。ただし、本サービス利用料の全額が支払われるまで、当該成果物の所有権および著作権は当社に留保されるものとします。

### 3. 利用範囲の制限

利用者は、成果物を自らの利用目的に限り使用することができ、第三者への譲渡や貸与、商用利用を行う場合は、当社の事前の書面による承諾が必要です。許可なき使用が発覚した場合、当社は知的財産権に基づき権利行使を行うことがあります。

### 4. 権利の許諾

当社は、本サービスの提供に必要な範囲で、利用者から提供されたコンテンツ（依頼内容やアイデアなど）を使用する権利を有します。この権利は、利用者との契約終了とともに消滅します。

### 5. 知的財産権侵害への対応

利用者が本サービスの利用に際して第三者の知的財産権を侵害することがないように十分な注意を払うものとし、第三者からのクレームや紛争が発生した場合、利用者の責任において解決するものとします。当社は、利用者による知的財産権の侵害について一切の責任を負いません。

### 6. 第三者の権利保護

当社は、利用者が当社のサービスを利用して制作した成果物について、第三者の知的財産権を侵害しないことを保証するものではありません。利用者は、本サービスを通じて提供された情報や成果物が第三者の権利を侵害しないよう確認し、必要に応じてライセンスの取得や利用許諾を得る責任を負います。

## 第 14 条（権利帰属）

### 1. 成果物の権利の帰属

利用者が本サービスにおいて依頼した具体的な成果物に関する所有権および知的財

産権（著作権、特許権、商標権などを含むがこれに限らない）は、全ての利用料等が支払われた時点で利用者が取得するものとします。

## 2. 未払い時の権利留保および使用制限

利用者が本サービスの利用料等を全額支払っていない場合、当該成果物に関する所有権および知的財産権は全額が支払われるまで当社に留保され、利用者は当該成果物をいかなる目的においても使用、再配布、改変することができません。

## 第 15 条（秘密保持）

### 1. 秘密情報の定義

本契約において「秘密情報」とは、利用者が当社に提供した情報のうち、技術情報、営業情報、顧客情報、経営情報、その他当該情報が秘匿されるべきものであると合理的に判断できる内容、または利用者が秘密として取り扱うことを明示した情報を指します。これには、文書・図面・口頭で提供されたもの、電子データとして提供されたものを含みます。

### 2. 秘密情報の管理義務

当社は、利用者の秘密情報を厳重に管理し、合理的な注意義務をもってこれを保持・保護します。また、秘密情報は本サービスの提供目的の範囲内でのみ使用し、利用者の書面による承諾なく他の目的に使用してはなりません。

### 3. アシスタントへの情報開示

当社は、利用者の依頼に基づき、秘密情報が業務遂行上必要とされる場合、当該情報を当社が選任したアシスタントに開示することができます。この場合、当社はアシスタントに対して、当社が利用者に負う秘密保持義務と同等の義務を負担させ、秘密情報の漏洩防止および不正利用防止のために十分な教育および監督を行います。

### 4. 第三者開示の制限

当社およびアシスタントは、法令に基づく場合または裁判所その他の政府機関から開示を求められた場合を除き、第三者に対して秘密情報を開示することはできません。この場合、開示を求められた当社は、可能な範囲で事前に利用者に通知し、開示範囲を最小限に留めるための措置を講じます。

### 5. 秘密保持義務の例外

次のいずれかに該当する情報は、秘密保持義務の対象外とします。

- (1) 当社が受領した時点で公知であった、またはその後公知となった情報
- (2) 当社が秘密保持義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報
- (3) 当社が秘密情報によらず独自に開発した情報

### 6. 秘密保持義務の存続期間

本契約が終了した後も、当社は本契約に基づく秘密保持義務を存続させ、契約終了後 3 年間は利用者の秘密情報を保持・保護しなければなりません。秘密保持義務の

存続期間については、利用者と当社が別途合意する場合を除き、3年とします。

#### 7. 秘密情報の返還・廃棄

本契約が終了もしくは利用者からの要求があった場合、当社は速やかに利用者の指示に従い、秘密情報の全てを返還または完全に廃棄します。ただし、法令に基づき一定期間の保管が義務付けられている場合を除きます。

### 第16条（トラブル対応および苦情処理）

1. **苦情受付窓口** 利用者は、本サービスの利用において発生した苦情、質問、または意見について、当社の定める以下の窓口で連絡することができます。
  - 苦情受付窓口：info@aurorance.biz（メールアドレス）
  - 電話番号：072-741-6040
  - 受付時間：平日 9:00～18:00（※休日や祝祭日は除く）
2. **苦情処理の手順**
  - (1) 利用者からの苦情が受付窓口にて受理され次第、当社はその内容を確認し、適切な対応方法を検討します。
  - (2) 当社は、苦情の内容に応じて対応を行い、利用者に対し問題解決のための具体的な方法、または対応予定日などの連絡を行います。
  - (3) 重大なトラブルやサービスに支障をきたす場合は、当社は調査および改善策を講じることに努め、状況に応じてサービスの一時的な停止または調整を行う場合があります。
3. **トラブル解決に向けた協力**

当社は、利用者から提供された情報を基に誠意を持ってトラブル解決に取り組みます。利用者は、問題解決のために必要な情報を適切に提供し、当社の調査および対応に協力するものとします。
4. **解決に至らない場合の対応**

当社が合理的な範囲で対応を行ってもなおトラブルが解決しない場合、利用者と当社の協議により解決を図ります。協議によっても解決が困難な場合は、法的措置等の手段を取る場合があります。
5. **個別のトラブル対応方法**

特定のトラブルや紛争については、本規約や個別の契約に基づき対応します。個別契約で異なる対応手順が定められている場合、その内容が優先されるものとします。

### 第17条（保証の否認及び免責）

#### 1. 保証の否認

当社は、本サービスが利用者の特定の目的に適合すること、利用者が期待する役務提供、機能、正確性、有用性を有すること、または利用者による本サービスの利用

が適用される法令または業界規則に適合すること、不具合が生じないことについて、いかなる保証も行いません。

本サービスは「現状のまま」提供され、利用者はそのリスクを承知した上で利用するものとします。

## 2. 責任の免除

当社は、利用者が本サービスの利用により直接被った損害について、当社に故意または重大な過失がある場合を除き、いかなる賠償責任も負いません。また、以下の損害についても責任を負いません。

- 付随的損害
- 間接損害
- 特別損害
- 将来の損害
- 逸失利益
- その他、予見し得なかった損害

## 3. 賠償責任の制限

何らかの理由により当社が責任を負う場合でも、賠償の範囲は、過去 12 か月間に利用者が当社に支払った対価の合計金額を上限とし、上記に記載された付随的損害や間接的な損害については責任を負わないものとします。ただし、法的義務により賠償責任が免除されない場合を除きます。

## 4. アカウント共有に関する免責

複数の利用者が 1 つのアカウントを共有する場合、当該利用者間での当社に対する債務の分担や調整について、当社は一切関与しません。利用者間で生じる債権債務、その他のトラブルや紛争についても、当社は一切の責任を負わないものとします。

## 第 18 条（損害賠償）

### 1. 損害賠償の範囲

当社は、利用者が本サービスを利用することにより直接的または間接的に被った損害について、以下の条件に基づき賠償責任を負うものとします。

- 当社の故意または重大な過失により発生した損害
- サービス提供の不具合または契約違反により発生した損害
- 法律に基づく義務に違反した場合に発生した損害

### 2. 賠償責任の制限

当社の賠償責任は、次の条件に基づき制限されるものとします。

- 当社に故意または重大な過失が認められない場合、賠償責任は一切負いません。
- 賠償金額の上限は、過去 12 ヶ月間に当社が当社に支払った利用料金の合計金額を上限とします。

- 当社は、間接的損害、特別損害、逸失利益、または予見し得ない損害については一切責任を負いません。

### 3. 免責事項

当社は、次のいずれかの事由によって発生した損害について、一切責任を負わないものとしします。

- 利用者によるサービスの不適切な利用または誤用
- 利用者による本契約または関連法規の違反
- 不可抗力（自然災害、戦争、テロ、政府の行為、通信障害等）による損害
- サービスの利用中に発生した第三者による侵害行為、または第三者の不正アクセス等

### 4. 損害賠償請求の手続き

当社が損害賠償を請求する場合、利用者は損害発生を知った日から 30 日以内に当社に書面で通知し、必要な証拠を提供するものとしします。

### 5. 第三者に対する責任

利用者が本サービスを利用して第三者に損害を与えた場合、利用者はその責任を負い、当社に対して損害賠償責任を負うことはありません。当社が第三者に対して損害賠償を行った場合、利用者はその全額を当社に返済するものとしします。

## 第 19 条（紛争時の裁判管轄）

### 1. 管轄裁判所の指定

本契約に関連して発生するすべての紛争については、当社所在地を管轄する裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所としします。これにより、双方はその裁判所の管轄に服することに同意するものとしします。

### 2. 準拠法

本契約は、日本法に基づいて解釈され、適用されるものとしします。適用される法律に従って、紛争の解決が行われることに双方は同意しします。

### 3. 裁判外紛争解決手続き

紛争が生じた場合、裁判所に訴える前に、調停や仲裁等の裁判外手続きを通じて、友好的に解決することを試みるものとしします。調停や仲裁の具体的な手続きについては、別途双方で合意した方法に従います。

2024 年 11 月 13 日 制定