

合同会社AuroraNce 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、合同会社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。本サービスを利用するすべての契約者(以下「利用者」または「甲」といいます)は、本サービスの申し込みを行った時点で、本規約に同意したものとみなされます。

本規約のほか、当社が別途定める「料金規定」、個別契約書、および当社が発行し又は書面(電子メールを含む)により承諾した発注書・注文請書は、本規約と一体として本サービスの利用条件を構成します。これらの間に齟齬がある場合の優先順位は、個別契約書、発注書・注文請書、本規約、料金規定の順とします。

利用者が発行する注文書、発注書、購買基本契約その他の書面に記載された条件のうち、本規約、料金規定または個別契約書と異なる定めについては、当社が書面(電子メールを含む)により明示的に承諾した場合に限り効力を生じるものとし、当社が異議を述べずに業務に着手した場合であっても、当該条件を承諾したものとみなされません。

なお、当社は、本サービスに従事するアシスタントに対し、当社が別途定める情報セキュリティおよびコンプライアンス管理規程ならびに秘密保持誓約書の遵守を義務付けるものとします。これらは当社内部の規程であり、本規約と一体をなす利用条件を構成するものではありません。

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、当社の判断において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、または利用者に通知します。
3. 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。
4. 料金規定の変更については、料金規定第9条の定めに従うものとします。

第3条(定義)

本規約において使用する用語の定義は、以下の通りとします。

- (1)「利用者」または「甲」: 本サービスの利用申し込みを行い、当社と契約を締結した法人または個人。
- (2)「アシスタント」: 当社の管理下において、利用者の業務支援を行うスタッフ(当社の従業員、業務委託先を含む)。
- (3)「成果物」: 本サービスの遂行過程で作成され、利用者に納品されるドキュメント、データ、レポート、プログラムコード、自動化シナリオ等の一切。
- (4)「秘密情報」: 本契約の履行に関連して、相手方から開示された技術上、営業上、または経営上の有用な情報。

- (5)「当社固有資産」:当社が従前から保有し、または本サービスの遂行のために汎用的に開発・保有するテンプレート、業務マニュアル、AIプロンプト、Google Apps Scriptコード、Makeシナリオ、その他の業務自動化ロジック、ノウハウ等の一切。

第4条(本サービスの内容と契約性質)

1. サービス内容

本サービスは、利用者の事業運営に必要なバックオフィス業務、秘書業務、メッセージ対応業務(チャット・メッセージの一次受付。待機を含むカバー型を含む)、コール受付業務(料金規定に定めるカスタマーハラスメント対応拒否条件を含む)、DX化・自動化支援、マニュアル作成業務、その他これらに付随する業務を、オンライン上で支援するものです。具体的なサービス内容は、料金規定および個別契約書において定めるものとします。

2. 契約の法的性質

本契約は、原則として民法第656条に基づく「準委任契約」とします。当社は、善良なる管理者の注意をもって業務を遂行する義務を負いますが、業務の結果や成果物の完成自体を保証するものではありません。

ただし、DX化・自動化・マニュアル作成等のスポット業務(料金規定に「請負契約」と明示された業務)については、民法第632条に基づく請負契約として取り扱うものとします。請負契約の場合の契約不適合責任は、納品後30日以内に利用者から書面(電子メールを含む)で通知された不適合に限り、当社の費用負担にて修補する義務を負うものとし、損害賠償、代金減額、契約解除その他の責任は一切負わないものとします。

3. 利用可能時間

本サービスの通常対応時間は、平日9:00から18:00までとします。これ以外の時間帯(土日祝日および夜間早朝)の対応については、別途「料金規定」に基づく割増料金が発生します。

4. 業務の場所・環境および指揮命令関係

業務は原則としてアシスタントの自宅または当社が指定する場所(リモート環境)で行います。アシスタントに対する業務遂行方法、就業時間、就業場所、業務量配分等に関する指揮命令権は、当社に専属的に帰属するものとし、利用者はアシスタント個人に対して直接の指揮命令を行ってはなりません。利用者からの業務指示は必ず当社窓口を経由するものとし、本項に違反した場合、当社は催告なく直ちに本契約を解除することができるものとします。

5. アシスタントの交代

当社は、アシスタントの退職、体調不良、業務適性、その他当社が合理的と判断する事由に基づき、利用者への事前通知のうえアシスタントを交代させることができるものとします。利用者は、アシスタントの交代を理由として、損害賠償の請求、契約の解除、利用料金の減額等を求めることはできないものとします。

第5条(再委託)

1. 当社は、本サービスの業務の一部または全部を、当社の責任において第三者(以下「再委託先」といいます)に再委託することができるものとします。
2. 当社は、再委託先に対して本規約と同等以上の守秘義務を遵守させるものとし、再委託先の行為について、利用者に生じた損害に対して責任を負います。
3. 当社は、再委託先の具体的な氏名、所在地、契約条件等を利用者に開示する義務を負わないものとします。

第6条(利用料金および支払方法)

1. 利用者は、別途当社が定める「料金規定」および個別契約書に従い、利用料金を支払うものとします。
2. 事務代行プランの利用料金は完全前払いとし、利用月の前月末日までに当社指定の銀行口座へ振込送金するものとします。振込手数料は利用者の負担とします。
3. 初回利用料金の入金確認をもって業務開始日を確定するものとし、当社は入金確認前にアシスタントのアサインおよび業務着手を行わないものとします。
4. 事務代行プランにおいて、契約期間内に契約した利用可能時間(稼働枠)を消化しきれなかった場合でも、残時間の翌月への繰り越しおよび返金を行わないものとします。
5. 月間上限時間を超過した場合の取扱いその他料金算定の詳細については、料金規定の定めに従うものとします。
6. 支払期日までに支払いがない場合、利用者は年14.6%の割合による遅延損害金を支払うものとします。
7. 利用者が利用料金の支払いを2回連続して遅滞した場合、当社は催告なく直ちに本契約を解除することができるものとし、解除時点における未払金額は期限の利益を喪失して直ちに一括弁済するものとします。
8. 当社は適格請求書発行事業者として、消費税法上の要件を満たす適格請求書を発行するものとします。

第7条(契約期間、更新、プラン変更および解約)

1. 本契約の有効期間は、別途個別契約または申込書に記載された期間とします。
2. 期間満了の1ヶ月前までに、利用者または当社から別段の意思表示がない限り、本契約は同一条件で自動的に更新されるものとします。なお、発注書(個別契約)における自動更新通告期間は、当該発注書の定めが優先します。
3. プラン変更を希望する場合の手続については、料金規定第7条第1項の定めに従うものとします。
4. 利用者が契約の中途解約を希望する場合、解約希望月の前月末日までに、当社指定の電子メールアドレス宛に書面(電子メールを含む)にて通知するものとします。口頭、電話、SNSのダイレクトメッセージ等による解約の意思表示は、解約の効力を生じないものとします。

5. 月途中の解約であっても、日割り計算による返金是不行わないものとします。

第8条(禁止事項)

利用者は、本サービスの利用にあたり、以下の行為を行ってはなりません。

- (1) 当社またはアシスタントへの暴言、威圧的な言動、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、その他業務を妨害する行為。
- (2) アシスタントの個人情報(住所、電話番号、SNSアカウント、個人メールアドレス等)を詮索し、または業務外で直接接触を試みる行為。
- (3) アシスタントに対し、当社の競合となるサービスへの勧誘、引き抜き、直接雇用または直接業務委託の打診、紹介を行う行為。
- (4) アシスタント個人と直接の業務委託契約、雇用契約、その他これらに準ずる契約を締結し、または締結を試みる行為。
- (5) 法令に違反する業務、または公序良俗に反する業務を依頼する行為。
- (6) 弁護士法、税理士法、司法書士法、行政書士法、社会保険労務士法等の法令により、有資格者のみに許された独占業務を依頼する行為。
- (7) 当社固有資産または成果物を、当社の事前の書面による許諾なく、複製、改変、第三者への譲渡、再販売、または当社との競合事業に転用する行為。

第9条(アシスタント引き抜き禁止および違約金)

1. 利用者は、本契約期間中および本契約終了後24ヶ月間、当社のアシスタント(過去に利用者の業務に従事したアシスタントを含む)に対し、直接雇用、業務委託、紹介、その他いかなる形態においても、業務上の関係を構築し、または構築を試みてはならないものとします。
2. 前項の規定は、利用者を経由してアシスタントが独立し、利用者から直接受注する場合、または利用者の関連会社・取引先を介して間接的に業務関係を構築する場合にも適用されるものとします。
3. 利用者が前2項に違反した場合、利用者は当社に対し、違約金として、当該アシスタントに当社が直近12ヶ月間に支払った報酬総額または金200万円のいずれか高い方の金額を支払うものとします。
4. 前項の違約金は、当社に生じた実損害の最低額として定めるものであり、実損害がこれを上回る場合、当社は超過部分について別途損害賠償を請求できるものとします。

第10条(サービスの停止・解除)

利用者が以下のいずれかに該当する場合、当社は何らの催告を要せず、直ちに本サービスの提供を停止し、契約を解除することができるものとします。

- (1) 利用料金の支払いを遅滞し、督促に応じない場合、または第6条第7項に該当する場合。
- (2) 第8条(禁止事項)または第9条(引き抜き禁止)に該当する行為があった場合。
- (3) 第4条第4項(指揮命令関係)に違反した場合。

- (4) 差押え、仮差押え、仮処分、競売、破産、民事再生、会社更生等の申立てがあった場合。
- (5) 手形・小切手の不渡り、または支払停止が生じた場合。
- (6) その他、当社が契約の継続を困難と判断する重大な事由が生じた場合。

当社による解除の場合、利用者は解除時点における未払金額(違約金、損害賠償金を含む)について期限の利益を喪失し、直ちに一括して当社に支払うものとします。

第11条(知的財産権の帰属)

1. 本サービスの遂行過程で作成された成果物のうち、利用者の業務専用カスタマイズされた部分の著作権(著作権法第27条および第28条の権利を含む)およびその他一切の知的財産権は、当該成果物の引渡し完了し、かつ利用料金の全額が支払われた時点で、当社から利用者に移転するものとします。
2. 前項にかかわらず、当社固有資産(テンプレート、業務マニュアル、AIプロンプト、Google Apps Scriptコード、Makeシナリオ、業務自動化ロジック、ノウハウ等)の著作権その他の知的財産権は、成果物に組み込まれた場合であっても、当社に留保されるものとします。利用者は、当該当社固有資産について、本契約の目的の範囲内における非独占的かつ譲渡不可の使用権のみを取得するものとします。
3. 第三者が権利を有する素材等については、権利の移転は行われないものとします。
4. 利用者は、利用料金の支払いが完了するまでの間、成果物を当社の許諾なく使用、複製、または第三者に開示することはできないものとします。利用者が利用料金の支払いを遅滞した場合、当社は成果物の使用停止を請求でき、利用者は直ちにこれに応じる義務を負うものとします。
5. 利用者は、契約終了後、当社固有資産を複製、改変、第三者への譲渡または開示してはならず、自社の業務での使用を継続する場合は、当社との間で別途使用許諾契約を締結するものとします。

第12条(秘密保持)

1. 当社および利用者は、本サービスの利用を通じて知り得た相手方の秘密情報を、相手方の書面による承諾なく第三者に開示または漏洩してはなりません。
2. 前項の規定にかかわらず、以下の情報は秘密情報に含まれないものとします。
 - (1) 開示時点で既に公知であった情報
 - (2) 開示後に受領者の責によらず公知となった情報
 - (3) 正当な権限を有する第三者から秘密保持義務を負わずに適法に入手した情報
 - (4) 受領者が秘密情報によらず独自に開発した情報
3. 本条の規定は、本契約終了後5年間有効に存続するものとします。ただし、営業秘密性を有する情報(顧客リスト、業務フロー、AI自動化ノウハウ、料金体系等)については、無期限に存続するものとします。

第13条(データの取扱いおよび契約終了時の処理)

1. 契約終了時、当社が保有する利用者のデータについては、契約終了日から30日以内に利用者から書面による指示があった場合に限り、(a)返却または(b)当社環境からの削除のいずれかを行うものとします。
2. 前項の期間内に利用者からの指示がない場合、当社は当該データを当社の判断に基づき削除することができるものとします。
3. データ削除証明書の発行を希望する場合、別途料金規定に定める発行手数料が発生するものとします。

第14条(免責および損害賠償)

1. 当社は、本サービスの利用により利用者に生じた損害について、当社の故意または重過失(通常の業務遂行上の注意義務を著しく欠いた場合をいう)による場合を除き、責任を負わないものとします。
2. 当社が責任を負う場合であっても、その賠償額は、損害が発生した月において利用者が当社に支払った利用料金(1ヶ月分相当額)を上限とします。
3. 前項にかかわらず、当社の故意または重過失による場合の賠償額の上限は、損害発生日から遡って12ヶ月間に利用者が当社に支払った利用料金の総額を上限とします。
4. 当社は、逸失利益、間接損害、特別損害、データ消失、事業中断による損害、第三者からの請求に基づく損害、将来の損害については、予見の有無を問わず一切の責任を負わないものとします。
5. 利用者が当社に対し損害賠償を請求する場合、当該損害事由が発生した日または利用者が当該損害を知った日のいずれか早い日から6ヶ月以内に、書面(電子メールを含む)により請求するものとします。当該期間内に書面による請求がない場合、利用者は損害賠償請求権を放棄したものとみなします。

第15条(反社会的勢力の排除)

1. 利用者および当社は、自らおよび自らの役員、従業員、その他の関係者が、暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団等(以下「反社会的勢力」といいます)に該当しないこと、およびこれらと一切の関係を持たないことを表明し、保証するものとします。
2. 違反が判明した場合、相手方は何らの催告を要せず直ちに契約を解除できるものとし、これにより相手方に生じた損害の賠償を請求することができるものとします。解除された側は、解除に伴う損害賠償を相手方に請求することはできないものとします。

第16条(権利義務の譲渡禁止)

利用者は、当社の事前の書面による承諾なく、本契約上の地位、本契約に基づく権利義務の全部または一部を、第三者に譲渡、移転、担保提供、その他の処分をしてはならないものとします。

第17条(分離可能性)

本規約のいずれかの条項が法令等により無効と判断された場合であっても、その他の条項は有効に存続するものとします。無効と判断された条項については、当事者は当該条項の趣旨に最も近い有効な条項に置き換えることを誠実に協議するものとします。

第18条(協議事項)

本規約に定めのない事項、または本規約の解釈に疑義が生じた場合は、当事者間で誠実に協議のうえ解決するものとします。

第19条(準拠法および管轄裁判所)

1. 本規約の解釈にあたっては、日本法を準拠法とします。
2. 本契約に関し、利用者と当社との間で訴訟の必要が生じた場合、神戸地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

附則

制定日:2026年2月10日

改定日:2026年5月17日(第2版)

改定日:2026年7月30日(第3版・メッセージ対応業務を追加)

改定日:2026年8月7日(第4版・社内規程の位置づけを整理、発注書の取扱いを明確化)