

家財宅急便個口票発行システムカスタマイズサポートサービス約款

第1章 総則

第1条（本件業務の提供）

ヤマト運輸株式会社（以下「当社」といいます）は、この家財宅急便個口票発行システムカスタマイズサポートサービス約款（以下「本約款」といいます）に基づき、契約者に対して本件保守業務を提供します。

第2条（用語の定義）

本約款においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

- (1) 本件保守業務
本約款に基づき当社が提供する本件ソフトウェアのカスタマイズ版ソフトウェアの保守業務
- (2) 本契約
本約款並びに本約款及び諸規定等に基づく、当社と契約者との間に締結される本件保守業務に関する契約
- (3) カスタマイズ業務
契約者の希望により、カスタマイズ契約に基づいて当社が実施する本件ソフトウェアのカスタマイズ業務
- (4) カスタマイズ契約
当社と契約者との間に締結されるカスタマイズ業務に関する契約
- (5) 本件ソフトウェア
当社が発行する家財宅急便個口票発行システム利用約款（以下「利用約款」といいます）に基づき提供される「家財宅急便個口票発行システム」
- (6) 利用契約
利用約款に基づき当社と契約者との間に締結される本件ソフトウェアの利用に関する契約
- (7) 契約者
当社と本契約を締結している者
- (8) 申込者
当社と本契約を希望する者

第3条（本約款の適用）

本約款は、本件保守業務の遂行に関し、当社及び契約者に適用されるものとします。

2. 本約款の他に当社が、契約者に発する第5条（当社からの通知）所定の通知及びその他の利用条件等の告知（以下、併せて「諸規定等」といいます）は、名目の如何に関わらず、本約款の一部を構成するものとします。
3. 本約款本文の規定と諸規定等で定める規定が異なる場合は、当該諸規定等の内容が優先して適用されるものとします。

第4条（本約款の変更）

当社は、本約款を随時変更することがあります。この場合には、契約者の利用条件その他本契約の内容は、変更後の本約款によります。

2. 当社は、前項の変更を行う場合は、1ヶ月の予告期間において、変更後の本約款の内容を契約者に通知するものとします。

第5条（当社からの通知）

当社からの契約者への通知は、通知内容を電子メール、書面又は当社のホームページに掲載するなど、当社が適当と判断する方法により行います。

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又は当社のホームページへの掲載の方法により行う場合には、契約者に対する当該通知は、それぞれ電子メールの送信又はホームページへの掲載がなされた時点から効力を生じるものとします。

第6条（分離性）

本約款のいずれかの条項が無効とされた場合であっても、本約款の他の条項は、継続して完全な効力を有するものとします。

第7条（専属的合意管轄裁判所）

契約者と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第8条（準拠法）

本約款並びに本契約に関する準拠法は、日本法とします。

第9条（協議）

本約款並びに本契約に記載のない事項及び記載された項目について疑義が生じた事項については、両者誠意をもって協議することとします。

第2章 本契約の締結等

第10条（利用申込の承諾と契約の成立）

本契約は、当社所定の申込書（以下「申込書」といいます）による申込者の申込みに対し、当社所定の方法により当社が承諾の通知を発信したときに成立します。ただし、次のいずれかに該当する場合には、当社は当該申込者による本契約の申込みを承諾しないことがあります。

- （1）当社との利用契約が締結されていない場合
- （2）当社が契約者に対し実施したカスタマイズ業務の業務委託料金が、累計で50万円未満の場合
- （3）申込みの際に虚偽の事項を通知したことが判明した場合
- （4）申込者が第14条（契約の終了）第1項各号のいずれかに該当するおそれがあるなど、債務の履行が困難と想定される場合
- （5）その他当社が不相当と判断したとき

第11条（本契約の変更）

本契約の内容を変更する場合は、契約者は、当社所定の変更届を当社に提出するものとし、この場合の手続は、第10条（利用申込の承諾と契約の成立）を準用するものとします。この場合、「申込者」を「契約者」、「本契約」を「本契約の変更契約」と読み替えるものとします。

第12条（権利譲渡の禁止等）

契約者は、当社の事前の書面による同意なくして、契約者としての地位を第三者に継承させ、或いは本契約から生じる権利義務の全部又は一部を第三者に譲渡し若しくは引き受けさせ又は担保に供してはなりません。

第13条（契約期間）

本契約は、第10条（本契約申込の承諾と契約の成立）に定める本契約の成立した日から、利用約款に基づく利用契約が終了するまでとします。

第14条（契約の終了）

当社は、契約者が次の各号のいずれかに該当する事由が生じたときには、何らの催告を要せずに、直ちに本契約の全部または一部を解除することができます。

- (1) 本約款または申込書の記載事項に違反し、当社が相当の期間を定めて履行を催告したにも関わらず、履行されなかったとき
 - (2) 監督官庁から営業取消・停止などの処分を受けたとき
 - (3) 手形交換所の不渡処分を受けたとき、または支払停止状態に至ったとき
 - (4) 第三者からの差押え・仮差押え・仮処分等の強制執行の申し立てを受けたとき
 - (5) 破産、特別清算、民事再生手続の開始または会社更生手続の開始の申し立てを受けたとき、または申し立てを自らなしたとき
 - (6) 解散（合併の場合を除く）の株主総会決議をしたとき
 - (7) 財産状態が悪化しまたはそのおそれがあると認められる相当の事由があるとき
 - (8) その他本約款の義務の履行が期待できないと認められる相当の事由があるとき
2. 契約者は、前項各号のいずれかに該当した場合は、当社に対する一切の金銭債務につき当然に期限の利益を喪失し、直ちに弁済するものとします。
 3. 第27条（秘密保持）の定めは、本契約の終了後においてもその効力を有するものとします。

第3章 本件保守業務の条件等

第15条（本件保守業務の内容）

当社は、本件保守業務を提供するにあたり、本件保守業務を提供する自己の技術員を非専従的に従事させるものとします。

2. 本件保守業務の提供方法、受付時間、受付方法及び対応方法は、利用約款第28条（サポートサービスの概要）第2項乃至第3項に準ずるものとします。
3. サポートサービスの内容は次の各号の通りとします。
 - (1) カスタマイズした家財宅急便個口票発行システムの操作方法・仕様に関する問合せ

第16条（本件保守業務の範囲外の事項）

次の各号を原因として本件ソフトウェアのカスタマイズ版ソフトウェアが正常に作動しない事態が発生した場合には、当社は本契約による本件保守業務の提供の義務を負わないものとします。この場合、当社及び契約者で別途協議して対応するものとします。

- (1) 契約者の重大な過失による場合
- (2) 当社以外の者による修理又は調整による場合
- (3) 契約者が使用許諾契約書等所定の指定CPU及び動作環境に記載された以外のハードウェアで本システムを使用した場合
- (4) 契約者が本契約に定めた以外の条件で本件ソフトウェアのカスタマイズ版ソフトウェアを使用した場合
- (5) その他天災地変等、不可抗力の事故もしくは災害による場合

第17条（本件保守業務の実施場所・機器備品）

契約者は、当社が本件保守業務を契約者の事務所等にて実施する必要がある場合、当社に対し当該実施場所を無償にて提供するものとします。また、本件保守業務を実施するため必要と認められる資料、コンピュータ本体及び周辺機器、備品、消耗品等を無償にて当社に提供するものとします。

第18条（再委託）

当社は本件保守業務の一部を当社の責任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、当社は契約者に対し、再委託先の行為について全責任を負うものとします。

2. 契約者は再委託先に対して指示等を行ってはならないものとし、万一再委託先の行為が契約者の指示等に基づくものである場合、当社は当該行為につき前項の責任を負わないものとします。

第19条（窓口責任者の設定）

契約者は、本件サポートサービス業務の提供を受けるに際し、窓口責任者を定め申込書で通知を行うものとします。

第20条（資料の提供、管理及び返還）

契約者は、本件保守業務に必要な資料等を、当社に無償にて開示、提供するものとします。

2. 前項に定めるもののほか、当社から契約者に対し本件保守業務の実施上必要とする追加的な資料等の提供の要請があった場合は、当社及び契約者協議のうえ、契約者は当社に対しこれらを提供するものとします。
3. 当社は、契約者から提供された資料等を善良なる管理者の注意をもって保管、管理し、かつ、本件保守業務の目的以外に使用しないものとします。
4. 当社は、契約者から提供された資料等が不要になったとき、及び契約者から要求があったときは、遅滞なくこれを契約者に返却し、又は廃棄若しくは消去するものとします。

第21条（権利譲渡の禁止等）

契約者は、当社の事前の書面による同意なくして、契約者としての地位を第三者に継承させ、或いは本契約から生じる権利義務の全部又は一部を第三者に譲渡し若しくは引き受けさせ又は担保に供してはなりません。

第22条（第三者ソフトウェアの利用）

当社が本件保守業務を実施するにあたり、第三者が権利を保有するソフトウェアの利用が必要なときは、当社及び契約者協議のうえ、必要な措置を講ずるものとします。

第23条（設置場所の移転）

契約者は、本件ソフトウェアのカスタマイズ版ソフトウェアがインストールされている保守対象システムの設置場所を移転する場合には、予め書面により当社に通知するものとします。

2. 前項の通知の方法は、利用約款第13条(契約者事項の変更)に定める方法に準じます。

第24条（データの保全義務）

当社の本件保守業務の実施において、契約者はデータ及びプログラムを保護するために適切な保全措置を自己の責任により実施するものとします。

2. 万一、本サービスの実施時に契約者のデータ又はプログラムが滅失、毀損しても当社は一切の責を負わないものとします。

第4章 保守料金等

第25条（月額保守料金）

本件保守業務の保守料金は、当社及び契約者間で締結したカスタマイズ契約の委託料金（以下「カスタマイズ料金」といいます）より次の計算式で計算した金額を月額の保守料金とします。

・月額保守料金 = カスタマイズ費用 × 10% / 12ヶ月（100円未満切捨て）

2. 月額保守料金の支払期間は、カスタマイズ契約に基づく検査及び確認の完了の翌月1日より利用約款に基づく利用契約が終了するまでとします。
3. 本件ソフトウェアのカスタマイズ版ソフトウェアに重ねてカスタマイズを行った場合、第1項の計算式で使用するカスタマイズ費用は過去のカスタマイズ費用の総額との合算とします。

第5章 秘密保持

第27条（秘密保持）

契約者は、本件保守業務の関連資料を秘密扱いとし、当社の事前の書面による承諾なしに契約者の役員および従業員（派遣社員、出向社員、契約社員等を含みます）以外の第三者に対し、開示したり漏洩してはならないものとします。

2. 当社は、本件保守業務で知り得た、契約者が秘密であることを当社に文書で明示した資料・情報につき、契約者の書面による事前の承諾なしに第三者に開示したり漏洩してはならないものとします。

第6章 その他損害賠償等

第28条（損害賠償）

当社又は契約者は、本契約の履行に関し、相手方の責に帰すべき事由により損害を被った場合は、現実に発生した通常かつ直接の損害に限り、相手方に対して第2項所定の限度内で損害賠償を請求することができるものとします。

2. 前項の損害賠償の上限は、債務不履行、法律上の契約不適合責任、不当利得、不法行為その他請求原因の如何にかかわらず、当該損害事由の発生した月の月額保守料金相当額を限度とします。

第29条（不可抗力免責）

当社及び契約者は、天災地変、戦争、内乱、法令の改廃制定、同盟罷業、公権力による命令処分等の不可抗力による当事者の管理能力を超えた債務の不履行、又は相手方の物品の破損、損壊について、損害賠償の責を負わないものとします。

付則

この約款は2013年8月16日から発効します。

改訂履歴

2016年04月01日 二版発効

2018年05月02日 三版発効

2020年04月01日 四版発効

2021年04月01日 五版発効