HeartVision サービス利用約款

第１章　総則

第１条（本サービスの概要・定義）

1. このサービス利用約款（以下「本約款」といいます。）は契約者（次項で定義します）が、株式会社 WorkVision（以下「当社」といいます。）の提供する「HeartVision」及び付随するオプションサービス（以下総称して「本サービス」といいます。）を利用するための条件を定めたものです。
2. 本サービスの対象は日本国内の法人又は団体とします。
3. 本約款において、次の各号に定める用語は、当該各号に定める意味を有するものとします。。

①申込者：本サービスの利用申込をする日本国内の法人又は団体

②契約者：当社との間で利用契約が成立した申込者

③本規約等：以下の各規約類により構成されます。

（１）本約款

（２）サービス仕様書（本サービスの提供に関して、機能や品質を定めた文書）

（３）サポートサービス仕様書（サポートつきプランを選択した場合のサポート内容を定めた文書）

（４）当社が契約者に通知する本サービスの機能・利用方法に関する説明、注意事項及び制限事項等

④利用契約： 本規約等を内容とし、当社と契約者の間で成立する本サービスの利用に関する契約

⑤販売代理店：本サービスの利用権を申込者に販売する当社の代理店

第２章　本サービスに関する手続き

第２条（本サービスの提供）

本サービスに関する当社の役割は、以下のとおりとします。

①契約者が本サービスを利用するにあたり必要な手続きを行うこと

②サービス仕様書に基づき、契約者に本サービスを提供すること

③サポートサービス仕様書に基づき、契約者から本サービスに関する問合せを受け付けること

第３条（利用契約の成立）

1. 申込者は、本規約等に同意した上で、当社指定の方法により本サービスの利用申込を行います。
   本規約等に同意できない場合、本サービスを利用することはできません。
2. 申込者は、利用申込にあたり、当社が指定する契約者の情報（法人名、住所、電話番号、FAX 番号、代表者氏名、窓口となる担当者名・部署名・メールアドレス等、以下「契約者情報」といいます。）を提供するものとします。

3. 当社が、利用申込を承諾したときに本サービスの利用契約が成立するものとします。
4. 当社は、申込者が次の各号のいずれかに該当する場合は、利用申込を承諾しないことがあります。なお、当社は、申込者の利用申込を承諾しないと判断した場合、申込者に対して、その旨を書面（電子メールを含みます。）で通知します。なお、当社は申込を承諾しない理由を開示する義務を負いません。

①申込者が、申込に際して、虚偽の届出をしたとき

②申込者に第３３条（当社が行う利用契約の解除）第１項各号に該当する事由があるとき、又はそのおそれがあるとき

③申込者が競合他社等、当社の事業上の秘密を調査する目的で契約を行うと当社が判断するとき

④申込者が、本約款に定める義務を怠ることが合理的に見込まれるとき

⑤申込者が当社及び決済代行業者らに対して料金その他の債務のいずれかの支払いを過去に怠り、もしくは現に怠り、または怠るおそれがあると当社が判断したとき

⑥当社の提供する各サービスについて、申込者が過去に当社からその利用契約を解約もしくは解除され、又はサービスを停止されていたとき

⑦申込者が日本国内に本サービス利用の拠点を持たないときであって、申込者の申込内容に基づく本サービス利用の拠点における本サービスの提供が、日本国又は当該地域において適用される法令により禁止されるとき

⑧その他、当社が本サービスの提供が適当でないと判断した場合

第４条（本サービスの利用開始日）

利用契約の成立日を本サービスの利用開始日とします。

第５条（本サービスの利用期間及び利用契約の有効期間）

1. 本サービスの利用期間及び利用契約の有効期間（以下、併せて「本サービス利用期間」という）は、契約者に適用されるサービスプラン所定のサービス提供期間とします。
2. 前項の定めにかかわらず、本サービス利用期間満了の２カ月前までに、契約者から更新しない旨の書面による申し出がない限り、本サービス利用期間満了日の翌日から起算して本サービス利用期間と同一期間、同一条件で更新されるものとし、以後も期間満了毎に同様とします。
3. サービスプランの種別はサービス仕様書等において別途提示するものとします。

第６条（契約変更）

契約者が、利用ライセンス数の変更等、契約内容の変更を希望する場合、当社所定の方法で変更手続きを行うものとします。なお、本サービス利用期間の途中で利用ライセンス数の変更・追加を行った場合、変更月以降のサービスの利用料等については、月割計算で変更するものとします。

第７条（契約者による利用契約の解約）

本サービス利用期間中の途中解約はできません。但し、当社が書面で途中解約に同意した場合に限り、解約月から本サービス利用期間満了までの本サービスの利用料金（以下「サービス利用料」といいます。）相当額のうち未払い分を当社の定める方法により支払う（既に支払い済みの場合は返還しないものとします。）ことで、本サービス利用期間中において途中解約をすることができます。

第8条（サービス種別）

当社が提供する本サービスの種類及びその内容は、サービス仕様書に定めるとおりとし、当社は利用契約に基づき、サービス仕様書に定める条件に従い、本サービスを提供するものとします。

第9条（約款の変更）

1. 当社は、本約款を契約者の承諾を得ることなく変更することがあります。この場合、変更日以降の契約者の利用条件その他の利用契約の内容は、変更後の約款が適用されるものとします。
2. 本約款を変更する場合には、３０日間の予告期間をおいて変更後の内容を契約者に通知するものとします。変更後の約款に同意できない契約者は、予告期間中に当社に通知することにより利用契約を解約することができます。この場合、変更月の翌月から本サービス利用期間満了までの受領済みサービス利用料は、契約者に返還するものとします。
3. 契約者が、本約款の変更後に本サービスを利用した場合、変更後の約款に同意したものとみなします。

第１０条（サービス仕様書・サポートサービス仕様書の変更）

1．サービス仕様書・サポートサービス仕様書（以下、併せて「本件仕様書」といいます。）は、予告無く変更することがあります。この場合、本サービスの提供は、変更後の仕様書によります
2．本件仕様書のいずれか又は双方を変更する場合には、３０日間の予告期間をおいて変更後の内容を契約者に通知するものとします。変更後の本件仕様書に同意できない契約者は、予告期間中に当社に通知することにより利用契約を解約することができます。この場合、変更月の翌月から本サービス利用期間満了までの受領済みサービス利用料は、契約者に返還するものとします。
3．契約者が、本件仕様書の変更後に本サービスを利用した場合、変更後の本件仕様書に同意したものとみなします。

第１１条（通知）

1. 利用申込の承諾、前２条又はその他の事由による当社から契約者への通知は、書面の送付、電子メールの送信、又は当社のウェブ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. 前項の通知が書面の送付による場合、当該書面が送付された日の当社２営業日後に契約者に到達したものとみなすものとし、電子メールの送信又は当社のウェブページへの掲載の方法により行う場合には、それぞれ電子メールの送信又はウェブページへの掲載がなされた時点で契約者に到達したものとのみなすものとします。
3. 契約者が第１項の通知を確認しなかったことにより不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

第3章　利用料

第１２条（本サービスの利用料等）

1. サービス利用料と初期費用は、当社または販売代理店が別途提示する料金とします。サービス利用料は１年単位とし、契約者は第１３条（サービス利用料の支払い方法）に定める方法に従い、サービス利用料等を一括前払いするものとします。
2. 契約者は、請求書記載の期日までに利用料を支払うものとします。
3. 当社の責めに帰すべき事由によらず本サービスを利用することができなくなった場合、サービス利用料の減額・返還、損害賠償を含め、当社は一切の責任を負わないものとします。
4. 本サービスを利用するために必要となる通信費等（電話料金を含みます。）は、契約者の負担とします。
5. 消費税額等の税率が税法の改正により変動した場合には、改正以降における消費税等相当額は変動後の税率により計算するものとします。なお、請求方法が年間一括前払い請求等により消費税率が請求時のものと役務提供時のものとで異なるときは、契約者に対してその消費税率の変動によって生じる消費税額等の差額を後日請求できるものとし、契約者はこれを支払うものとします。

第１３条（サービス利用料の支払い方法）

1. 契約者は、当社又は販売代理店から提示する料金を、当社又は販売代理店から送付される請求書が到着した後、請求書記載の期日までに、当社又は販売代理店が指定する金融機関の口座に振込むことにより支払うものとします。振込手数料、送金手数料、その他の支払いに要する費用は契約者負担とします。
2. 契約者が決済代行会社を利用して支払う場合、決済代行会社の利用規約に従って支払うものとします。

第１４条（サービス利用料の変更）

1. 当社は、合理的な理由を認めた場合には、サービス利用料を改定することができます。この場合、当社は、契約者に対し、３０日間の予告期間をおいて変更後のサービス利用料を通知することにより、当社所定の方法でサービス利用料を変更するものとします。
2. 前項の場合、契約者は、サービス利用料の変更後に本サービスを利用することにより、変更後のサービス利用料に同意したものとみなします。

第１５条（遅延損害金）

契約者が債務の支払を遅延したとき契約者は、当社に対し、年 14.6%の割合による遅延損害金を支払うものとします。なお、決済代行会社を利用する場合の遅延損害金は、決済代行会社の利用規約に従うものとします。

第１６条（試用）

1. 当社は、当社が定めた一定期間、本サービスを無料で提供する場合があります。
2. 本サービスを試用する者（以下「試用者」といいます。）は、第１２条のサービス利用料に関わらず本サービ

スを無償で利用することができますが、第１２条～第１５条以外の本約款条項にはすべて同意するものとします。

3. 当社は、試用期間中に、試用者がクラウドデータセンター上に保存するデータ及びクラウドデータセンター上で利用するデータ等の全てを、試用者に通知することなく削除することができるものとします。
4. 利用契約上のいかなる規定にかかわらず、当社は試用期間における本サービスの提供に関して、損害賠償責任を含むいかなる責任も負わないものとします。

第4章　本サービスの停止及び廃止

第１７条（非常時における停止）

1. 当社は、本サービスの持続可能性を実現するよう最大限の対応をするものとします。但し、内乱、火災、洪水、地震、その他の自然災害または政府の規制等、当社の支配することのできない事由（以下、「不可抗力」といいます。）により、やむを得ず本サービスを提供できない場合には、契約者の事前の承諾を要することなく、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。この場合、当社は、事前に（事前通知が困難な場合は事後合理的に可能な限り速やかに）、本サービスの停止について契約者に通知するものとします。なお、通常のセキュリティー対策の想定を超えるような第三者による不正アクセス（コンピューターウイルスの混入を含む）が生じた場合も、上記の不可抗力に含まれるものとします。
2. 前項の不可抗力を原因として本サービスの提供を停止した場合であって、当社が本サービスの復旧のために合理的に可能な限り努力を行ったにもかかわらず、本サービスの復旧が不可能と判断したときは、契約者に対して通知することにより、本サービスを直ちに廃止することができるものとします。
3. 当社は、前各項により本サービスを提供できなかったことに関して契約者又はその他の第三者が損害を被った場合であっても、一切責任を負わないものとします。

第１８条 (当社の事情による停止)

1. 当社は、運用上又は技術上の支障が生じた場合、契約者への事前の通知を要することなく、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。当社は、本サービスの停止について事前通知が困難な場合は、事後合理的に可能な限り速やかに契約者へ通知するものとします。
2. 当社は、必要がある場合、契約者に対して協力を依頼することができるものとし、契約者は合理的な範囲でこれに応じるものとします。
3. 当社は、本サービスに関する定期点検や技術的な改変・アップグレードを行うため、契約者に事前に通知の上、本サービスの提供を一時的に停止（以下「計画停止」といいます。）できるものとします。計画停止の詳細は、サービス仕様書に定めます。

第１９条（本サービスの廃止）

1. 当社は、当社の判断により本サービスの全部又は一部を廃止しようとするときは、廃止日の６ヶ月前までに契約者に通知し、廃止日をもって利用契約の全部又は一部を解約することができるものとします。

2. 当社は、本サービスの全部又は一部を廃止する場合、すでに支払われている利用料金のうち、廃止する本サービスに関して提供しない日数に対応する額を月割り計算にて返還するものとします。
3. 当社は、本サービスの全部又は一部を廃止したことにより契約者に損害が生じた場合でも、一切責任を負わないものとします。

第５章　契約者の義務（遵守事項）

第２０条（本サービス利用に関する責任）

1. 契約者は、本サービスの利用に伴い、自己の責に帰すべき事由により第三者に対して損害を与えた場合、又は第三者からクレーム等の請求がなされた場合、自己の責任と費用をもって処理、解決するものとします。契約者が本サービスの利用に伴い、第三者から損害を被った場合、又は第三者に対してクレーム等の請求を行う場合においても同様とします。
2. 本サービスを通じて契約者が発信した情報、その他本サービスを利用した契約者の行為及びその結果については、契約者が一切の責任を負い、当社に対していかなる不利益も与えないものとします。
3. 契約者は、契約者の責めに帰すべき事由により当社に対して損害を与えた場合、当社に対して当該損害を賠償するものとします。
4. 契約者による本サービスの利用に関し、契約者の責めに帰すべき事由により、第三者に損害が発生した場合において、当社らが当該第三者から裁判上もしくは裁判外を問わず損害賠償の請求を受け、和解金、解決金、損害賠償金その他名目の如何を問わず当該第三者に対して金員を支払った場合には、紛争の解決に要した費用を含めすべて契約者が負担し、契約者は当社の求償に応じるものとします。

第２１条（ＩＤ及びパスワード）

1. 契約者は、本サービスを利用するために当社が提供するＩＤ及びパスワードを第三者に開示、貸与、共有しないとともに、第三者に漏洩することのないよう厳重に管理するものとします。契約者は、ＩＤ及びパスワードを漏洩、紛失した場合、並びにＩＤ及びパスワードを第三者によって不正に使用(以下「不正使用」といいます。)された場合、直ちに当社に届け出るものとします。
2. 当社は、ＩＤ及びパスワードの漏洩、不正使用から生じた損害について一切責任を負わないものとします。但し、当該漏洩又は不正使用が当社の故意又は重大な過失による場合はこの限りではありません。
3. ＩＤ及びパスワードの不正使用により本サービスが利用された場合でも、当該行為は、契約者による利用とみなされるものとし、契約者はかかる利用に対するサービス利用料の支払い、その他一切の債務を負担するものとします。また、当該行為により当社らが損害を被った場合、契約者は当該損害を賠償するものとします。但し、当該不正使用が当社の故意又は重大な過失による場合はこの限りではありません。
4. 契約者の本サービスの利用に対するセキュリティーを確保するため、当社は、緊急の場合を含むいかなる場合であっても、電話によるＩＤ及びパスワードの確認又は再発行の請求には応じないものとします。紛失等によりＩＤ及びパスワードの確認又は再発行が必要な場合は、契約者は、当社が別途定める方法によりこれを請求するものとします。

第２２条（ネットワークの接続）

契約者は、契約者の責任と費用において、端末機器等のハードウェア、インターネット接続回線等の設備の確保等、本サービスの利用に必要な環境を整備するものとします。

第２３条 （禁止事項）

契約者は、本サービスの利用にあたり、以下の各号に定める行為を行ってはならないものとします。

①第三者もしくは当社の著作権、商標権、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
②第三者もしくは当社の財産もしくはプライバシーを侵害する行為、または侵害するおそれのある行為
③第三者または当社の名誉、信用を毀損し、もしくは誹謗中傷する行為
④第三者もしくは当社に不利益もしくは損害を与える行為、またはそのおそれのある行為
⑤関係法令もしくは公序良俗に反する行為またはそのおそれのある行為
⑥契約者情報に虚偽事項を記載する行為
⑦受信者の同意を得ることなく、広告宣伝または勧誘のメールを送信する行為
⑧受信者の同意を得ることなく、受信者が嫌悪感を抱く、またはそのおそれのあるメールを送信する行為
⑨再販等、利益目的で自己の事業において利用する行為
⑩他人になりすまして本サービスを利用する行為
⑪猥褻、虐待等、児童及び青少年に悪影響を及ぼす情報、画像、音声、文字、文書等を保管、または送信する行為
⑫ウイルス等の有害なコンピュータープログラム等を保管、または送信する行為
⑬リバースエンジニアリング、逆アセンブル、逆コンパイルその他の方法により解析を行うこと、または第三者に解析させること
⑭犯罪行為またはそれを誘発もしくは扇動する行為
⑮売春、暴力、残虐等、公序良俗に違反し、または他人に不利益を与える行為
⑯当社もしくは他社の設備の利用もしくは運営、または他の契約者の平均的な利用の範囲に支障を与える行為または与えるおそれがある行為
⑰前各号に該当するおそれがあると当社が判断する行為
⑱その他、本規約の規定に違反すると当社が判断する行為及び当社が不適切と判断する行為

第６章　免責事項等

第２４条（免責）

1. 当社は、本約款に定めるものを除き、明示的であると黙示的であるとを問わず、契約者による本サービスの利用について、次の各号に掲げる事項を含むがこれに限定されない一切の保証を行いません。また、当社は本サービスに関し、一切の担保責任を負わないものとします。

①本サービスの利用に起因して契約者の電子機器に不具合や障害が生じないこと

②本サービスの正確性及びシステムの完全性

③本サービスの永続性

④本サービスが契約者の特定の目的に適合すること

⑤契約者に適用のある法令、業界団体の内部規則などへ適合すること

2. 当社は、本サービスの利用により生じる結果及び本サービスを用いて行った行為の結果について、契約者に対して一切責任を負わないものとします。
3. 当社は、通信回線や移動体通信機器の障害等による本サービスの中断・遅滞・中止により生じた損害、システムの過負荷及びシステムの不具合によるデータの破損・紛失に関して、一切責任を負わないものとします。
4. 当社は、契約者が本規約等に違反したことによって生じた損害について、一切責任を負わないものとします。
5. 本条第２項から第３項の規定は、当社に故意又は重過失がある場合には適用しません。

第２５条（データ等の保管及びバックアップ）

当社は、本サービス基盤の障害復旧用としてバックアップデータの取得を行います。但し、契約者単位での復旧は行いません。

第２６条（契約者データの取扱い）

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、契約者データにアクセスすることができるものとします。

①本サービスの安定的な提供ならびに問題の防止及び対応のための作業を実施する場合

利用ライセンス数の確認及び第２３条（禁止事項）の遵守状況の確認を含みます。

②前条の定めに基づいてバックアップを実施する場合

③法令に基づく又は権限のある公的機関から開示要請があった場合

④契約者の書面（電子メールを含みます。）による承諾を得た場合

第２７条 (利用契約終了後の措置)

当社は、終了事由の如何にかかわらず利用契約が終了した場合、契約者保有データを契約者に通知することなく削除できるものとします。なお、これにより契約者に損害が生じた場合でも一切責任を負わないものとします。

第7章　一般条項

第２８条（損害賠償）

1．契約者は、本規約等の各条項のいずれかに違反したことにより当社又は第三者に損害を与えた場合には、当社又は第三者が被った損害（逸失利益、訴訟費用及び弁護士費用等を含むが、これに限定されないものとします。）等を全額賠償する責任を負うものとします。

2．当社は、当社の責めに帰すべき事由により本規約等に定める義務に違反したことが直接の原因で契約者に現実に生じた通常の損害を賠償する責任を負うものとします。但し、当該賠償の累計総額は、当社に故意又は

重過失がある場合を除き、債務不履行、不法行為等請求原因の如何にかかわらず当該損害の発生日から起算して過去１２ヶ月間に契約者が支払ったサービス料金を限度とします。

第２９条（秘密保持義務）

1. 契約者及び当社は、利用契約の遂行により互いに知り得た相手方の業務上または技術上の情報（以下「秘密情報」といいます。）について、第三者（当社の再委託先を除きます。）に開示または漏洩しないものとします。但し、次の各号のいずれかに該当する場合はこの限りではありません。
   ①秘密保持義務を負うことなく、既に自ら所有していたもの
   ②利用契約に違反することなく、かつ、受領の前後を問わず公知または公用となったもの
   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入手したもの
   ④相手方から提供を受けた情報を使用せず、独自に開発、創造したもの
2. 本条の秘密保持義務は利用契約終了後３年間有効に存続するものとします。
3. 契約者及び当社は、秘密情報を利用契約の遂行に必要な限度を超えての複製もしくは複写または利用契約以外での使用もしくは利用をしてはならないものとします。契約者及び当社は、本項に従い秘密情報を複製または複写した情報も秘密情報として取り扱うものとします。
4. 契約者及び当社は、相手方から開示された秘密情報を善良なる管理者としての注意義務をもって管理するものとします。
5. 契約者及び当社は、利用契約の遂行のために開示を必要とする最小限の役員及び従業員（当社の再委託先を含む）に対してのみ秘密情報を開示するものとし、当該役員及び従業員に対しては、利用契約の内容を知らせ、利用契約に基づく義務を遵守させるものとします。
6. 契約者又は当社が、秘密情報について法令に基づく強制的な開示要請、又は行政当局若しくは司法当局からの強制的な開示要請を受けた場合、契約者又は当社は相手方の同意なく当該要請にかかる相手方の秘密情報を法令で強制される限度で開示できるものとします。この場合、契約者又は当社は、当該要請について事前に相手方に通知するものとします（事前の通知が困難な場合は、事後速やかに通知するものとします）。
7. 契約者及び当社は、相手方の要請を受けた場合又は利用契約が終了した場合、秘密情報を返還又は消去するものとします。

第３０条 (当社知的財産の取扱い)

1. 本サービス及び当社の秘密情報に関する一切の権利は当社に帰属するものとし、契約者は、当社の著作権、産業財産権その他の権利を侵害しないものとします。また、契約者が本サービス及び当社秘密情報より発展して発明、考案もしくは意匠を創作しまたは著作物を創作した場合（以下「発明等」といいます）は、遅滞なく当社に通知するものとします。かかる発明等について知的財産権は当社に帰属するものとします。
2. 契約者は、本サービスに関する著作権、特許権、商標権、その他一切の知的財産権が当社または原権利者に帰属することを承認し、本規約等に基づいて認められた範囲内でのみ、かかる知的財産権を使用するものとします。また、当社から契約者に開示される秘密情報に契約者が出願中または保有する特許に関する情報が含まれる場合、契約者は、当社から開示された秘密情報に関し、その有効性及び当社の保有を争ってはならないもの

とします。

第３１条 (個人情報の取扱い)

1. 当社は、本サービス提供のために、当社所定の方法に従って契約者から提供を受けた情報のうち、適用される個人情報保護に関わる諸法規において個人情報とみなされる情報（以下、「個人情報」といいます）については、適用される個人情報の保護に関する諸法規を遵守し、以下に定める目的にのみ利用するものとします。
   ①本サービスを提供する場合(利用料金などに関する請求・利用申込の審査等を行う場合を含みます)。
   ②本規約等または本サービスの変更に関する案内をする場合。
   ③本サービスに関し緊急連絡を要する場合。
   ④当社が取り扱う各種サービスに関する案内をする場合。
   ⑤当社がキャンペーン、アンケートを実施する場合。
   ⑥法令の規定に基づく場合。
   ⑦その他、当社が利用目的を事前に伝達し、契約者の同意を得た場合。
2. 個人情報の法令による例外
3. その他、個人情報に関する問合せ、請求手続などについては、当社ホームページに掲載されている「個人情報保護方針」に準拠します。(https://workvision.net/privacy.htm)
4. 契約者が本サービスに入力した個人情報が個人データに該当する場合、契約者は当該個人データを当社に委託したものとします。

第３２条 (契約者保有データ等の開示)

本約款第 29 条第 6 項の定めは、クラウドデータセンター上の契約者保有データ等に準用します。

第３３条（当社が行う利用契約の解除）

1. 当社は、契約者が次の各号のいずれかに該当する場合には、何らの通知、催告を要せず直ちに、本サービスの提供の一部または全部を停止し、もしくは利用契約を解除することができるものとします。
   ①第２３条各号に定める事由が生じた場合
   ②当社または第三者に損害を生じさせる恐れのある様態で本サービスを利用した、または、利用しようとした場合
   ③手段の如何を問わず、本サービスの運営を妨害し、または、妨害しようとした場合
   ④支払停止もしくは支払不能となり、または、破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算手続開始、もしくはこれらに類する手続の開始の申立てがあった場合
   ⑤自ら振出し、もしくは引き受けた手形もしくは小切手につき、不渡りの処分を受けた場合、または電子記録債権について支払不能の処理がなされたとき
   ⑥差押、仮差押、仮処分、強制執行または競売の申立てがあった場合
   ⑦租税公課を滞納し、その保全差押を受けた場合
   ⑧解散または営業停止となった場合

⑨前５号の他、契約者の信用状態に重大な変化が生じたと当社が判断した場合

⑩当社が契約者のサービス利用の継続を適当でないと判断した場合

2. 契約者が前項各号のいずれかに該当する場合、当社の解除又は停止の有無を問わず、契約者は何らの通知又は催告なく当然に期限の利益を喪失し、当社に対する債務をただちに支払わなければならないものとします。

3. 当社は、本条第１項に基づき本サービスの一部または全部の提供を停止したこと、もしくは、利用契約を解除したことにより契約者に損害が生じた場合でも一切責任を負わず、利用契約の解除により当社が損害を被った場合、契約者は損害賠償の責任を負うものとします。

第３４条（輸出関連法令の遵守）

当社及び契約者は、利用契約の履行に際し、外国為替及び外国貿易法、アメリカ合衆国輸出管理規則等の日本及びアメリカ合衆国等関係国の全ての関連法規を遵守するものとします。

第３５条 （報告・届出）

1. 契約者は、利用契約の契約期間内において、本サービスについて異常を発見したときは、速やかに当社に対して当社所定の方法により届け出るものとします。
2. 契約者は、契約者情報変更があったときは、直ちに当社に対し、当社所定の方法で届け出るものとします。
3. 前二項の違反によって生じた通知の不到達、本サービス提供の遅延、その他契約者に生じる不利益について、当社は一切責任を負わないものとします。

第３６条（反社会的勢力の排除）

1. 契約者及び当社は、利用契約成立日において、自ら及びそれぞれの役員が、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から５年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、暴力団関係団体、総会屋、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（以下「暴力団等」と総称する。）に該当しないこと、及び次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約します。

①暴力団等が経営を支配していると認められる関係を有すること

②暴力団等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること

③自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を与える目的をもってするなど、不当に暴力団等の威力を利用していると認められる関係を有すること

④暴力団等に対して資金等を供給し、又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること

⑤その他暴力団等と社会的に非難されるべき関係を有すること

2. 契約者及び当社は、自ら又はそれぞれの役員若しくは第三者を利用して次の各号に該当する行為を行わないことを確約します。

①暴力的な要求行為

②法的な責任を超えた不当な要求行為

③相手方との取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為

④風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為

⑤その他前各号に準ずる行為

3. 契約者及び当社は、相手方又はそれぞれの役員が、暴力団等若しくは第１項各号のいずれかに該当し、若しくは前項各号のいずれかに該当する行為をし、又は第１項の規定に基づく表明・確約に反する事実が判明したときは、催告を要しないで相手方への通知のみによって利用契約を解除することができる。
4. 前項の場合、利用契約を解除した当事者は、相手方又はその役員に損害が生じても一切の責任を負担しない。また、利用契約を解除された当事者は、相手方に損害が生じたときは、相手方に対してその損害を賠償する。

第３７条 （譲渡禁止等）

契約者は、当社の書面による事前の承諾なくして、契約者として有する権利及び義務の全部または一部を第三者に譲渡または担保に供する等一切の処分をしてはならないものとします。

第３８条（残存条項）

理由の如何を問わず利用契約が終了した場合においても、第２４条（免責）、第２８条（損害賠償）、第２９条（秘密保持義務）、第３０条（知的財産権の取扱い）、第３１条（個人情報の取扱い）、第３７条 （譲渡禁止等）、本条、及び第３９条 （準拠法、協議、和解による紛争解決、合意管轄）の各条項は、なお有効に存続するものとします。

第３９条 （準拠法、協議、和解による紛争解決、合意管轄）

1. 本約款の準拠法は、日本国法とします。
2. 本約款に定めのない事項または疑義が生じた事項については、信義誠実の原則に従って協議し、円満に解決を図るものとします。
3. 利用契約に関して、契約者と当社の間で紛争が生じた場合、紛争手続きをとる前に、紛争解決のための協議を十分に行うものとします。協議での紛争が解決できない場合、次号に定める紛争解決手続きをとろうとする当事者は、相手方に対して紛争解決のための権限を有する役員その他の者との間の協議を申し入れ、相手方が当該通知を受領してから２０日以内に、東京都内において、誠実に協議を行うことにより紛争解決を図るものとします。
4. 利用契約に関して訴訟の必要が生じた場合、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。

<その他の同意事項>

1. 本サービスは、日本国内にリージョンを持つさくらインターネット株式会社の「さくらのクラウド」を利用しています。

「さくらのクラウド」の管理・運用は、当社又は当社の委託先が行います。本約款に同意することにより、契約者はさくらインターネット株式会社が別途定める「さくらのクラウド」の仕様に関する規約等

（https://www.sakura.ad.jp/corporate/agreement/）に同意したものと見なします。

附則

第１条 （実施期日）

本約款は、２０２６年１０月３０日より実施します。

HeartVision　サービス仕様書

1. サービス概要

HeartVision（以下「本サービス」といいます。）は、株式会社 WorkVision（以下「当社」といいます。）が提供する、企業又は団体に所属する利用者のセルフケア、メンタル不調の兆候への早期の気付き、上司と利用者との面談支援及び組織状況の把握を支援するクラウドサービスです。

本サービス仕様書は、本サービスを利用する契約者（以下「契約者」といいます。）に対して当社が提供する本サービスの機能、利用条件、品質及び制限事項を定めるものです。

本サービスの利用に関する条件は、HeartVision サービス利用約款、申込書、本サービス仕様書、サポートサービス仕様書並びに当社が別途通知する利用方法、注意事項及び制限事項によるものとします。本サービス仕様書と HeartVision サービス利用約款その他のドキュメントに記載されている条件が矛盾または抵触する場合、本サービス仕様書の条件が優先して適用されるものとします。

ご提供するサービスの詳細は以下のとおりです。

・HeartVision

1.1. 定義

本サービス仕様書に記載されている用語の意義は下記のとおりです。

・利用者	契約者が本サービスの利用を許可し、ログイン ID を付与した者をいいます。
・一般利用者	ジャーナリング、かんたんきろく及び面談支援等を利用する従業員等の利用者をいいます。
・上司	契約者が管理する組織及び上司部下関係に基づき、一般利用者との面談支援機能を利用する利用者をいいます。
・人事・総務管理者	組織情報、利用者情報、面談情報及び全社レポート等を、付与された権限の範囲で閲覧及び管理する利用者をいいます。
・契約管理者	契約者を代表して、本サービスに関する通知の受領その他当社との連絡を行う者として、契約者が指定する利用者又は担当者をいいます。
・ジャーナリング	一般利用者が自身の気持ち、出来事又は考え等を自由記述により記録し、自己理解及び気持ちの整理を支援する機能をいいます。
・かんたんきろく	一般利用者が、所定の質問項目について 5 段階で状態を記録する機能をいいます。
・AI アラート	AI が、ジャーナリング又はかんたんきろくの入力内容を基に、不調の兆候への注意を促すために本人に表示する通知をいいます。
・面談支援	一般利用者の希望に基づく、上司との面談に関する日程調整、事前・事後アンケート、学習コンテンツ及び AI による支援機能をいいます。
・全社レポート	契約者の人事・総務管理者が、部門単位又は組織全体の利用状況及び傾向を確認する機能を

いいます。

・クラウド　　インターネットを経由して提供されるクラウドコンピューティングサービスをいいます。

・ブラウザ　　Google Chrome、Safari その他のインターネット閲覧ソフトウェアをいいます。

1.2. サービスの位置付け

本サービスは、利用者のセルフケア及び組織におけるメンタルケアの取組を支援するための情報システムです。本サービスは、医療機関、医療従事者、心理職又は相談機関による診断、治療、カウンセリング又は緊急対応を提供するものではありません。

本サービスにおける AI の出力、AI アラート、こころの健康度、こころ傾向、ネクストアクションその他の情報は、利用者又は契約者の判断を補助するための参考情報です。当社は、これらの正確性、完全性、特定目的への適合性又は特定の結果を保証しません。

利用者は、自身又は第三者の心身の状態について懸念がある場合、必要に応じて医療機関、専門機関、公的相談窓口その他の適切な相談先に相談するものとします。

1.3. サービスの構成及び各機能の仕様

本サービスは、次の各機能により構成されます。

・ジャーナリング及びかんたんきろく

・AI による入力内容の分析及び本人への通知

・上司と一般利用者との面談支援

・人事・総務管理者向けの全社レポート

1.3.1. ジャーナリング・かんたんきろく

一般利用者は、ブラウザ上で自由記述によるジャーナリングを行うことができます。

ジャーナリングは、一般利用者が自身の気持ち、出来事又は考えを記録し、気持ちの整理及びセルフケアを行うことを支援するための機能です。

自由記述を行わず、「かんたんきろく」としてボタン操作で記録することもできます。

AI は、入力内容に対して共感的なフィードバックを行います。

■ジャーナリング内容の閲覧制限

①ジャーナリングの自由記述本文及びかんたんきろくの個別入力内容は、原則として当該入力を行った一般利用者本人のみが閲覧できます。

②上司、人事・総務管理者、契約管理者、産業医など外部担当者は、ジャーナリングの自由記述本文及びかんたんきろくの個別入力内容、AI の判定結果を閲覧できません。

③当社の保守担当者も、原則として、ジャーナリングの自由記述本文、かんたんきろくの個別入力内容及びAIの判定結果を閲覧しません。ただし、次のいずれかに該当する場合、当社は、必要な範囲に限り、ジャーナリングの自由記述本文その他の契約者データにアクセスし、又はこれらを開示することがあります。

・一般利用者本人から明示の要求があり、当社が必要と認める場合
・法令に基づく場合又は権限のある公的機関から開示要請を受けた場合
・障害調査その他本サービスの安定的な提供のために閲覧が不可欠であり、契約者の契約管理者に事前に通知した場合

前項第３号により当社が閲覧を行う場合、当社は、当該作業を必要最小限の範囲に限定し実施します。

1.3.2. AIによる早期メンタル不調兆候の検知及び本人への通知

①ジャーナリングの自由記述及びかんたんきろくの入力内容を対象として、AIにより不調の兆候を判定します。
②AIが不調の兆候を検知した場合、本サービスは本人に対し、通知及び相談先候補を表示します。
③AIアラート及び相談先候補の表示は、一般利用者本人に対して行うものであり、上司、人事・総務管理者、契約管理者、産業医、外部EAP担当者又は当社に対して自動通知又は自動通報を行うものではありません。
④一般利用者が相談先へ相談するか、上司との面談を希望するかその他の対応を行うかは、一般利用者自身の意思によるものとします。
⑤本機能は、医療診断、治療、カウンセリング、緊急対応又は危機介入を行うものではありません。AIアラートは一般利用者の参考に供することのみを目的とし、AIアラートの有無又は内容は、一般利用者の心身の状態又はリスクの有無等をいかなる事項に関しても保証するものではありません。

1.3.3. 上司と一般利用者との面談支援

一般利用者が上司との面談を希望した場合、面談日程の調整、事前相談、マイクロラーニング（面談を効果的に進めるコツを示す短時間の動画）及び面談後のアンケートを利用できます。各機能では、AIが入力を支援します。また、面談後のアンケートでは、上司と一般利用者の回答の差異をAIが確認し、次回の面談に向けた助言を表示します。

面談支援は、一般利用者が上司との面談を希望することにより開始します。上司、人事・総務管理者又は当社が、一般利用者の意思に反して本機能による面談を開始させるものではありません。

■面談支援情報の閲覧及び保存

①面談日程情報、事前アンケート、事後アンケート、AI助言その他の面談支援に関する情報は、本人、上司及び人事・総務管理者が閲覧できます。
②面談支援に関する情報の保存期間は、原則として利用契約の終了時までとします。
③面談支援に関する情報を、CSVその他の形式で出力する機能は提供しません。

1.3.4. 人事・総務管理者向けの全社レポート

部門ごとの利用状況、相談発生状況などを俯瞰して見ることができます。人事・総務管理者は、部門単位又は組織全体の利用状況及び傾向を確認できます。

■レポート項目

・こころ傾向　　：こころ平均値をもとにラベル付けした部門の傾向
・ネクストアクション：人事・総務管理者に推奨する次の施策
・利用率（%）　　：対象人数に対する利用人数の比率
・面談実施率（%）：面談送信件数に対する面談実施件数の比率
・こころ平均値　　：ジャーナリング及びかんたんきろくの結果を基に判定した、利用者のこころの健康度（5 段階）の部門平均値
・対象人数　　：利用者マスタに登録された部門の人数
・利用人数　　：レポート集計期間に本サービスを利用した人数
・AI アラート件数：AI が一般利用者に相談を促すアラートを表示送信した件数
・面談送信件数　　：一般利用者が上司に相談又は面談希望を送信した件数
・面談実施件数　　：上司が面談を実施した件数

■少人数部門の取扱いと、人事・総務管理者の閲覧可能情報

個人の特定を防止するため、所属人数が 10 名未満の部門については、全社レポート上の「こころ傾向」及び「ネクストアクション」を「データ不足」として扱い、判定又は表示を行いません。
人事・総務管理者が個人単位で閲覧できる情報は、利用者マスタ、アカウント状態及び面談実施状況に限ります。ジャーナリングの自由記述本文、かんたんきろくの個別入力内容、個人別の AI 判定は閲覧できません。

1.3.5. 管理機能

契約者の管理者は、付与された権限の範囲で、次の情報を本サービス上で登録、更新又は削除できます。

・組織及び部門
・上司部下関係
・従業員その他の利用者情報
・相談先情報
・利用者権限

前項の情報は、画面操作による登録・更新のほか、CSV 形式による一括登録が可能です。

1.3.6　個人データの取扱い状況に関する情報提供

当社は、契約者が個人情報保護法その他の適用法令に基づき当社に対する必要かつ適切な監督を行うことができるよう、当社の安全管理措置、再委託先の利用状況および個人データの取扱状況に関する情報を提供するものとします

2. サービス全体仕様

2.1. サービスプラン及び料金

本サービスのサービスプラン、初期費用、サービス利用料、利用ライセンス数その他の料金及び契約条件は、申込書、料金表その他当社又は販売代理店が別途提示する書面によるものとします。

トライアルその他の試用の取扱いは、当社が別途定めるものとします。

2.2. 利用可能な言語

本サービスは、日本語でのみご利用可能です。

2.3. 推奨利用環境

クライアントPC：Microsoft Windows 11　／　ブラウザ：Google Chrome

スマートフォン：iPhone iOS 26.x　／ブラウザ：Google Chrome、Safari

※推奨利用環境以外の利用で生じる不具合等はサポート対象外となります。

3. サービス提供条件

3.1. 利用開始及び初期設定

・本サービスの利用開始日は、契約者が当社から本サービスの管理者IDの引渡しを受け、本サービスにログイン可能となる日とします。

・契約開始日及び課金開始日は、申込書に記載する利用開始日の翌月1日とします。

・当社は、初期設定として、契約者ごとのテナント作成及び管理者IDの発行を行います。

・契約者は、組織、部門、利用者、上司部下関係、相談先及び権限の登録・更新を行うものとします。これらの情報は、契約者の管理者が本サービスの画面から登録・更新できるほか、CSV形式による一括登録を利用できます。

3.2. 提供エリア

本サービスは、日本の禁輸国及び懸念国（輸出貿易管理令別表第3の2及び別表第4の国と地域）における本サービスのアクセス、もしくは利用、又は日本の輸出管理法令に違反した本サービスのアクセス又は利用を許可しないものとします。

さらに、米国の禁輸国（米国輸出管理規則の下で制裁対象となっている国と地域）における本サービスのアクセスもしくは利用、又は米国の輸出管理法令に違反した本サービスのアクセス又は利用を許可しないものとします。

3.3. サービス提供時間

本サービスのシステムは、原則として 24 時間 365 日稼働します。ただし、当社が対応を行うサービス提供時間は、サポートサービス提供時間と同じ平日９時から 17 時までとします。サービス提供時間外に発生した障害は、当社が緊急と判断した場合を除き、翌営業日以降に対応します。

土日祝日、当社規定の休日、次項の計画停止、当社事情による緊急停止等の時間帯は、サービス提供時間の範疇ではありません。

3.4. 計画停止

当社は、メンテナンス、技術的な改変、アップグレード等のため、本サービスを停止することができるものとします。

計画停止を実施する場合、契約者に対して１０日以上前に通知を行います。

当該時間は本サービスをご利用いただけません。なお、障害や緊急のセキュリティ問題等が発生した場合は、通知を行わず停止することがあります。

3.5. 運用前提

3.5.1. 作業・情報取り扱い

当社は、サービス提供に係わる一連の作業を、当社事業所内、又は、当社が別途定めた場所で実施します。サービス提供環境を取り扱う当社社員等は、当社管理者の許可を得た者に制限しています。

3.6. 品質確保基準

3.6.1. 品質

本サービスは、当社にて検査を行い、当社の定める品質基準に適合するものです。

3.6.2. サービス稼働率

サービス提供時間内のサービス稼働率は、99.9%を目標とします。サービス稼働率の算定に当たっては、計画停止、緊急停止その他当社の責めに帰さない事由による停止時間を除外します。

当社は、サービス稼働率の継続実施のため商業的に合理的な努力を行いますが、目標サービス稼働率を下回った場合でも、損害賠償その他のいかなる責任も負わないものとします。

3.6.3. 目標復旧時間

サーバーOS 等の障害については、当社が障害を検知してから、サービス提供時間内で 8 時間以内に復旧することを目標とします。目標復旧時間は復旧を保証するものではありません。

3.6.4. 性能

本サービスは、インターネットを経由して提供するため、利用者の通信環境、端末性能、利用状況、他の契約者の利用状況その他の要因により、画面表示、入力、保存、ダウンロード又はアップロード等に時間を要する場合があります。

本サービスはマルチテナント方式を採用しており、応答速度その他の性能はベストエフォートとします。当社は、特定の応答時間、処理性能又は通信速度を保証しません。

3.6.5. システム監視

当社は、24 時間 365 日、OS 及びネットワークの死活監視並びにリソース監視を 1 分間隔で実施します。異常を検知した場合は、サービス提供時間内に対応します。

3.6.6. 障害通知

本サービスに重大な障害が発生した場合、当社は、サービス提供時間内において、原則として障害を認識してから 1 時間以内に、契約管理者宛ての電子メール、本サービスの管理画面又はサポートページにより通知します。

3.7. セキュリティ・保全

3.7.1. バックアップ

当社は、障害発生時の本サービスの復旧に使用するため、サービス全体のバックアップを日次で取得し、原則として 7 世代を保持します。

当社が管理するバックアップは、障害復旧以外の目的で利用しません。

バックアップは、システム全体障害からの復旧を目的とするものであり、契約者又は利用者の任意の時点へのデータ復元、テナント単位の復元又は特定の利用者単位の復元は行いません。

バックアップの取得又は保持は、すべてのデータの完全な復旧を保証するものではありません。

3.7.2. 通信暗号化

SSL/TLS により暗号化を実施します。

3.8. ログの取得、保存

本サービスでは、サービス実行ログ、ログイン及びログアウト等のアクセスログその他のログを取得します。保存期間は原則として 1 年間とし、システムの正常な運用を目的として利用します。

3.9. 仕様変更管理

当社は、本サービスに係わる改善・不具合対応を、当社の判断により実施するものとします。仕様変更に伴う通知は、約款に基づきます。

3.10.注意事項・制限事項

3.10.1.サービス全体としての注意事項

①本サービスは、医療機器に該当せず、医療診断、治療、カウンセリング又は緊急対応を提供するものではありません。本サービスは、利用者の判断の参考に供することを目的とします。利用者は、AI の出力又は本サービス上の情報のみを根拠として、医療上又は人事上の重要な判断を行わないものとします。

②AI アラートは、本人に注意を促すための機能であり、上司、人事・総務管理者、契約管理者、産業医、外部担当者又は当社への自動通報機能ではありません。

③全社レポートは集計情報であり、個人の状態、疾病、診断結果その他を確定又は保証するものではありません。契約者は、全社レポートを人事上又は労務上の判断に利用する場合、関係法令、社内規程及び適切な手続に従うものとします。

④契約者は、利用者情報、組織情報、上司部下関係及び相談先情報を、正確かつ最新の状態に維持するものとします。これらの情報が不正確又は最新でないことに起因する不利益について、当社はいかなる責任も負いません。

⑤本サービスで管理するデータは出力できません。契約者は、利用契約の終了後にデータ返却又はデータ出力を受けられないことをあらかじめ承諾するものとします。

⑥本サービスの利用には、契約者の責任と費用において、必要な端末、ブラウザ、インターネット接続回線その他の利用環境を準備する必要があります。

⑦本サービスにおいて、利用者は自己のログイン ID 及びパスワードを適切に管理し、第三者への開示、貸与、共有又は利用をさせてはなりません。

3.10.2.AI 基盤及びデータの取扱い

①本サービスは、さくらインターネット株式会社が提供する「さくらのクラウド」及び「さくらの AI」を利用して構築・提供します。

②本サービスで利用する AI は、NEC 製 Cotomi を利用します。

③本サービスに入力されたデータを、AI モデルの学習のために利用しません。

④当社は、AI モデルを任意に更新しません。ただし、セキュリティ、法令対応、障害対応、サービス継続又は品質維持のために必要な場合は、この限りではありません。この場合、当社は必要に応じて契約者に通知します。

⑤本サービスの AI は、一般利用者の入力内容に対して出力を行いますが、出力内容が常に正確、完全又は利用者の状況に適合することを保証するものではありません。

3.10.3.データの出力及び外部連携

①本サービスでは、ジャーナリング、かんたんきろく、AI アラート、面談支援及び全社レポートに関するデータを CSV その他の形式で出力する機能は提供されません。

②本サービスでは、SSO、ID 連携、人事マスタ連携、カレンダー連携、EAP 連携その他の外部サービス連携は標準機能として提供されません。

③当社は、利用契約の終了後、HeartVision サービス利用約款に従い、契約者データを削除できるものとします。当社は、契約終了時のデータ返却又はデータ出力を行いません。

3.11.禁止事項

3.11.1.データの無断利用の禁止

①本サービスで提供される画像、動画、テキストおよびAIの回答結果を、当社に無断で他システムで利用すること、他AIシステム等の学習データとして利用することを禁止します。

4. サポート

本サービスのサポートは、別紙「SaaS アプリケーションサポートサービス仕様書」をご覧ください。

以上

SaaS アプリケーションサポートサービス仕様書

SaaS アプリケーションサポートサービス（以下「本サポートサービス」といいます。）は、株式会社 WorkVision（以下「当社」といいます。）が提供する以下のサポートサービスの総称です。

本サポートサービス仕様書は、本サポートサービスをご利用されるお客様（以下「お客様」といいます。）に対し提供するサポートサービス仕様を定めたものです。本サポートサービス仕様書と HeartVision サービス利用約款その他のドキュメントに記載されている条件が矛盾または抵触する場合、本サポートサービス仕様書の条件が優先して適用されるものとします。

1. サポート対象

本サポートサービスは、下記の SaaS アプリケーションのいずれかにお申込のお客様を対象としたサービスです。

・HeartVision

2. サポートの内容

サポート対象に関する利用契約が締結されている場合に限り、以下の問合せを電子メールにより受付けるものとします。

・製品仕様（機能・仕様・制限等）・操作に関する問合せ

・当社提供のパッケージ連携に関する問合せ

3. サービス方法

本サポートサービスは、当社サポートセンターを窓口とし、以下の方法でサービスを行います。

①本サポートサービスは、原則としてオフサイトサービスのみとします。

②本サポートサービスは、お客様のシステム管理者様から「電子メール」による連絡を受けて回答することにより提供します。

③サポート対象サービスのメンテナンスが発生する場合、約款・サービス仕様書等に定められた条件に基づき、事前にお知らせします。

4. サポート問合せ

お問合せの電子メールをいただいた後、当社サポートセンターより受付メールをお送りします。（受付メールはサポートセンター営業時間内にお送りします）

電子メールは 24 時間受信可能ですが、サポートセンター営業時間外の受付の場合、対応は翌営業日となります。

受付メールの送信日を含め３営業日以内に一次回答いたします。ただし、ご質問内容によってはお時間をいただく

場合がございます。その場合、期間延長をサポートセンターより申し入れさせていただきます。

サポートセンター営業日　　月曜日～金曜日（土日祝日、及び弊社休日は除く）
サポートセンター営業時間　９：００～１２：００，１３：００～１７：００

5. お客様情報の収集

当社は、お客様からの依頼に迅速に対応し、適切な情報収集・調査・回答・問題解決の支援のために、必要に応じてデータのご提供を依頼させて頂く場合があります。これらの情報には、ご利用用途により、個人情報が含まれる場合があります。
その場合、お客様にてあらかじめ不要事項の削除・マスク等の必要な措置を講じるようお願いをいたします。なお、収集した情報は問題を解決する目的にのみ使用します。

・情報セキュリティ方針：https://workvision.net/isms.htm
・個人情報保護方針　　：https://workvision.net/privacy.htm

※お問合せの際、画面ハードコピー等の提供をお願いする場合があります。
※状況確認のためにログ採取等を行う場合には接続のご承認をいただきます。

6. 本サービスに含まれない内容

以下のサービスおよび障害に関する対応は、本サービスには含まれません。

①インストール、コンサルティング、教育等、お客様のシステム導入および運用をサポートする役務の提供サービス
②プログラムのバージョンアップに伴う教育等の役務の提供サービス
③ハードウェアの故障に起因する障害
④オペレーティングシステム(ＯＳ)、ミドルウェアの障害に起因する障害
⑤お客様の操作ミスに起因する障害
⑥お客様による対象システムに影響を及ぼすプログラムの改変、アドオンソフトウェアの追加、変更に起因する障害
⑦お客様のパートナー様、または第三者による、故意に対象システムおよび対象システムで取扱うデータを改ざん、破壊した場合に起因する障害
⑧内乱、火災、洪水、地震、その他の自然災害または政府の規制等、当社の支配することのできない不可抗力に起因する障害

※上記の場合、別途ご相談させていただき、有償で対応させていただく場合があります。

7. 問合せの終了

以下の状態になったときは、問合せの終了とします。

①質問事項に対して回答を行なった場合

②問題が解決した場合

③受け入れられる範囲の代替案を提出した場合

④偶発的な発生で、その後現象が出ず、様子をみる場合

⑤調査に必要な情報が不十分等で、解決に至る調査が不可能な場合

以上