

# <RICOH Remote Concierge System サービス約款>

## 第1章 基本的合意

### 第1条 (目的)

1. お客様及び株式会社リコー（以下、リコーといいます）は、リコーが提供する「RICOH Remote Concierge System」（以下、本サービスといいます）に関し、本 RICOH Remote Concierge System サービス約款（以下、本約款といいます）記載の条件に従って利用契約を締結（以下、本契約といいます）します。
2. お客様は、本サービスの提供をリコーに委託し、本サービスの利用の対価をリコーに支払います。リコーは、善良なる管理者の注意をもってお客様に対して本サービスを継続的に提供します。

### 第2条 (申込みと本契約の成立)

1. お客様は、本約款の内容に同意の上、リコーが指定する本サービスの「利用申込書」（以下、本件申込書といいます）に必要事項を適切に記入し、リコー又は本件申込書に記載されるリコーの代理人に対して、本サービスの利用申込（以下、本件申込みといいます）を行います。尚、お客様は、当該必要事項に変更があった場合、直ちにその内容をリコーに通知します。
2. リコーは、本件申込みの審査において、本件申込書への記載内容に不備がある場合又はその他の合理的理由がある場合には、本件申込みを承諾しないことがあり、この場合、本契約は成立しません。
3. リコーが本件申込みを承諾した旨の意思表示の通知をお客様に対して発した日（電子メール等での通知を含む）をもって、本契約は成立します。

## 第2章 本サービス

### 第3条 (本サービスの提供)

本サービスとは、リコーが提供する店舗向けアプリケーション及びコンシェルジュ向けアプリケーションを、通信回線を経由して接続することにより、店舗アプリ利用者（店舗向けアプリケーションを利用する者）及びコンシェルジュ（コンシェルジュ向けアプリケーションを利用する者）間の映像及び音声による通信コミュニケーションを可能にするサービス及びその付帯サービスをいいます。

### 第4条 (本サービスの制約条件)

1. 本サービスは、日本国内に所在するお客様を対象としたものであり、本サービスの提供範囲は日本国内に限定されます。インターネット接続環境を利用した本サービスの性格上、日本国外からの利用は技術的に制限されませんが、お客様が日本国外において本サービスを利用することは予定されておりません。お客様が日本国外において本サービスを利用した場合、本サービス利用にかかる一切の責任はお客様が負うものとし、リコーはいかなる責任も負いません。
2. リコーは、本契約に定める他、本サービスに関して別途リコーがお客様に提示したドキュメント等の資料、カタログ及びパンフレットその他の資料に記載された内容（制限事項等を含む）に従って、本サービスを提供します。
3. リコーは、本サービスの一部を第三者に委託することができます。この場合、リコーは、当該第三者をして、本契約の義務を遵守させます。

### 第5条 (通信に関する制約条件)

1. お客様は、自らの責任と費用負担により、店舗向けアプリケーション及びコンシェルジュ向けアプリケーション（以下、総称してリコーアプリケーションといいます）をインストールする機器及び当該機器をインターネットに接続する通信機器等（以下、総称して通信機器等といいます）を準備し、別途定める使用許諾契約に同意した上で当該通信機器等にリコーアプリケーションをインストールし、また、通信回線の接続及び当該通信回線までの構内通信回線（以下、総称して通信回線等といいます）を確保及び維持管理します。尚、お客様は、本サービスの利用以外の目的で、リコーアプリケーションを入手又は使用してはなりません。
2. リコーは、本サービスを利用するために必要となる通信機器等、通信回線等その他に関し必要な制約条件（以下、システム条件といいます）を指定することがあります。ただし、リコーによるシステム条件の指

定は、本サービスが支障なく利用できることをリコーが保証するものではありません。システム条件は、お客様自らが準備し、又はその適否を確認する必要がある、通信費用等システム条件を満たすための費用はお客様が負担するものとします。

3. お客様は、本サービスが通信機器等を通じて利用されるものであること、本サービスが通信回線等を経由するものであることから、本サービスがベストエフォートによる提供であること及びリコーが本サービスの完全性、可用性、有用性及び確実性ならびにお客様の特定目的への適合性その他の保証をするものではないことを確認し、承諾します。
4. リコーは、本サービスを利用するために使用された通信機器等、通信回線等その他に関するあらゆる事由によって、お客様又は第三者に生じた、事業又は業務の中断及び遅延、データ等の滅失、毀損又は漏洩並びに機会損失その他一切の損害及び費用等について、一切の責任を負わないものとします。お客様は、通信機器等、通信回線等その他に関するセキュリティ（不正アクセス及びウイルス感染等を含むがこれらに限られません）について、自らの責任と費用負担により適切な対策を行うものとします。

#### 第6条（本サービスの禁止事項）

お客様は、本サービスの利用に際し、次の各号に該当する行為又は該当するとリコーが判断する行為をしてはならないものとします。

- (1) リコーに対して虚偽の事項を通知する行為。
- (2) リコーに対し、正当な事由もなく長時間にわたり問合せを行い、又は同様の問合せを繰り返し行うなど、リコーの業務に支障を来す行為。
- (3) 威嚇による嫌がらせ、恐喝又は脅迫など、リコーの業務に支障を生じるおそれのある行為。
- (4) 他人の著作権、商標権等の知的財産権、肖像権もしくは営業秘密もしくはプライバシーを侵害する行為、又は他人の名誉や信用を毀損する行為。
- (5) 他人の生命、健康、財産等を侵害する行為。
- (6) 他人に有形、無形の不利益、損害等を与える行為。
- (7) 公序良俗に反する行為。
- (8) 犯罪行為、又は犯罪行為に結びつき、もしくは犯罪を助長する行為。
- (9) コンピュータウイルス等有害なプログラムを使用又は提供する行為。
- (10) 他人に成りすます行為又は乙の設備等に不正にアクセスしようとする行為。
- (11) 本サービスに用いられるセキュリティ技術を解読しようとする行為、又はリコーアプリケーション及び関連するソフトウェアの解析、変更等を試みる行為。
- (12) サーバリソースを継続的に占有するなどしてリコーの設備に過大な負荷を与えもしくは支障を及ぼす行為、又はそれらのおそれのある行為。
- (13) 別途リコーが承諾した場合を除き、本サービスを第三者に転売しようとする行為。
- (14) 第21条（反社会的勢力との関係排除等）に違反する行為。
- (15) 日本国の法令等又は適用ある外国の法令等に違反する行為、又は他の利用者もしくは乙に対する迷惑行為。
- (16) 前各号の行為を直接又は間接に惹起し、又は容易にする行為。
- (17) その他リコーが不適切であると判断する行為。

#### 第7条（本サービスの停止又は中止）

1. リコーは、お客様が以下各号のいずれかに該当する場合、お客様に通知することなく直ちに本サービスの全部又は一部の提供を中止することができるものとします。
  - (1) 過去に本約款に違反したもしくは本条の措置を受けた又はその関係者である場合。
  - (2) 本契約に違反した場合。
2. リコーは、以下各号のいずれかに該当する場合、お客様に対して事前に通知することによって本サービスの全部又は一部の提供を停止又は中止することができるものとします。ただし、緊急時などやむをえない場合、リコーは事前通知を行わず本サービスを停止又は中止することができるものとします。
  - (1) 本サービスの提供に必要な設備、機器、システム、ソフトウェア等に対して、リコー又はリコーの委託先の第三者のいずれかが実施するかを問わず、メンテナンス又は工事を実施する必要がある場合。
  - (2) 他の電気通信事業者が電気通信サービスの提供を停止又は中止した場合。
  - (3) 本サービスに用いられるハードウェアの滅失・毀損により、本サービスの停止が必要となった場合。
  - (4) その他リコーがやむをえない事由が生じたと判断した場合。
3. リコーは、本条に基づき本サービスの提供を停止又は中止した場合にお客様及び第三者が被った損害につい

て何ら責任を負わないものとします。

#### 第8条（IDの発行と管理）

1. リコーは、お客様が本サービスを利用するために必要となるID及びそのパスワード（以下、総称してIDといいます）をお客様に対して発行します。
2. お客様は、IDの不正利用が生じないよう、本サービスの利用者（お客様における本サービスの管理者、第3条に定めるコンシェルジュ及び店舗アプリ利用者を含みますが、これらに限りません。以下、本件利用者といいます）への利用方法の周知及びIDの不正開示、漏洩又は不正利用を防止する処置を図るなど、善良な管理者の注意をもってIDを管理します。尚、IDの不正開示、漏洩又は不正利用が発生し、又は発生する虞が生じた場合には、お客様は、直ちにリコーにその旨を通知しなければなりません。
3. お客様は、全ての本件利用者に対して、本契約の条件を遵守させます。尚、お客様に対して発行されたIDを用いて本サービスを利用した者の行為（本件利用者の個人的な利用等及び第三者による利用を含む）は、すべてお客様の行為とみなし、万一、お客様又は第三者によるIDの不正開示、漏洩及び不正利用が発生した場合、これらに起因してお客様に発生したいかなる損害についても、リコーは、何らその責を負いません。

### 第3章 対価及びその支払い

#### 第9条（本サービス対価）

1. お客様はリコーに対し、本件申込書に記載された本サービスにかかる課金体系に応じた料金（以下、本件料金といいます）を、別途お客様及びリコーが協議の上定めた方法にて支払います。
2. お客様は、本サービスの提供期間中、本サービスの利用の有無にかかわらず本件料金を支払い、理由の如何を問わず本契約が効力を失った場合といえども、リコーは、お客様より既に支払われた本件料金をお客様に返金する義務を負いません。
3. 本件料金にかかる消費税等については、消費税法、地方税法その他関連法令に基づきお客様が負担します。尚、消費税等に関する税率の変更があった場合は、当該変更の実施後にお客様がリコーに支払う本件料金その他リコーに対する支払いについて、変更後の消費税等を適用します。
4. お客様が本件料金その他リコーに対する支払いを遅延した場合には、支払期日の翌日より当該支払いの完済日迄、当該支払金額に年14.6%の割合を乗じた遅延損害金をリコーに支払う義務を負います。

#### 第10条（代理人への支払い）

1. お客様は、本件料金その他のリコーに対する支払いに関して、事前のリコーの承諾を得て、本件申込書に記載された代理人に対して支払うことができます。この場合、当該支払いにかかるお客様の債務は、お客様がリコーの代理人に対して支払いを行った時点で消滅します。
2. 前項の規定に拘らず、リコーは、いつにても代理人を変更でき、当該変更を行った場合は、速やかにその旨をお客様に通知します。

### 第4章 責任

#### 第11条（不可抗力）

お客様及びリコーは、天災地変（地震、津波、洪水、台風、竜巻、及び火災を含みますがこれに限られません）、戦争・騒乱、テロ行為、ストライキ、行政行為、法令改正その他本契約当事者の支配の及ばない事由（インターネット等の通信回線にかかるものを含む）によって生じた本サービス若しくは本契約の不履行又は履行遅延については、相手方に対し、何らその責を負いません。但し、金銭債務の不履行又は履行遅延については、この限りではないものとします。

#### 第12条（第三者の権利侵害）

本サービスに関し、お客様と第三者との間に当該第三者の権利侵害に関する紛争が生じたときには、お客様がリコーの要請に従い当該紛争の解決に協力すること及び解決の権限をリコーに付与することを条件に、リコーは、自己の責任と費用負担においてこれを解決します。但し、第3条に定めるコンシェルジュが店舗アプリ利用者に提供する情報、説明など、お客様が本サービスを利用して提供するサービスの内容に起因す

る紛争等、お客様の責に帰すべき事由がある場合についてはこの限りではありません。

#### 第13条（損害賠償責任）

1. リコーは、本サービスの提供にあたり、お客様及び第三者に生じた、事業又は業務の中断及び遅延並びに機会損失その他の損害及び費用については、その責任を負わないものとします。
2. 前項にも拘らず、リコーの責に帰すべきことが本契約上明らかな事由に基づき、本サービスに関連してお客様に発生した損害に関して、当該事由の直接的結果として現実にお客様に発生した通常の範囲内の損害（特別損害、間接損害及び逸失利益を除く）に限り、リコーはその賠償の責を負うものとします。この場合、リコーがお客様に支払う損害賠償額は、損害が発生した日（損害が継続的に発生した場合には損害の発生の理由がなくなった日）から遡って12ヶ月間にお客様がリコーの本サービスのために支払った本件料金の合計額をその限度とします。

#### 第14条（法令規制等の遵守）

1. お客様は、本サービスに関連して、外国為替及び外国貿易法等及びアメリカ合衆国輸出管理規則等により定められる貨物又は技術に該当するもの（以下、法規制品といいます）を輸出又は日本国外へ持ち出すにあたっては、外国為替及び外国貿易法等及びアメリカ合衆国輸出管理規則等に定められる規制及び手続きを遵守します。
2. お客様は、法規制品及びその関連情報を、通常兵器、核兵器、生物・化学兵器及びミサイルの開発又はこれらの製造に関連する第三者への輸出・販売又は開示してはなりません。
3. お客様は、前各項に定める他、本契約に関して適用される一切の法令を遵守します。

### 第5章 本契約の効力

#### 第15条（本サービスの提供期間）

1. リコーはお客様に対して、第2条に基づく本契約の成立から、第17条又は第18条その他の規定により本契約が終了又は解除されるまでの期間、本サービスをお客様に提供します。但し、お客様が選択した本サービスの商品に期間が限定されている場合、リコーは、リコーが別途お客様に通知する期間中のみ本サービスを提供します。
2. 前項に拘らず、リコーが本契約に基づいて本サービスの一部の提供を廃止したときは、その時点で本サービスの当該一部にかかる本契約は、終了します。
3. 理由の如何を問わず、本契約が終了した場合といえども、第12条、第13条、第17条3項、第18条3項、第19条、第23条、第24条、第25条及び本条の規定は、本契約の終了後も尚有効に存続します。

#### 第16条（本契約の変更）

リコーはお客様に対して、45日前迄に別途リコーの定める方法により告知又は通知を行うことにより、お客様の事前の承諾を得ることなく、本契約（本サービスの内容を含む。本条において以下同じ）の一部又は全部を変更又は終了することができます。この場合、当該変更又は終了を承諾しないお客様は、当該変更日の1ヶ月前迄に別途リコーが定める方法により本契約の一部又は全部を解約し、終了することができます。尚、当該変更又は終了日迄にお客様の解約の意思表示がリコーに到達しなかった場合は、本契約の変更又は終了に承諾したものとみなします。

#### 第17条（本契約の終了）

1. お客様は、別途リコーが定める方法により、希望する1ヶ月前迄に書面による通知を行うことで、本契約を解約し、終了させることができます。
2. 前項の規定の他、第15条に定める期間が終了した場合又は第16条に基づきリコーが本サービスの全部を終了させた場合、本契約は、当然に終了します。
3. 理由の如何に拘らず、本契約が効力を失った時点で存在する支払い等のお客様の一切の債務については、本契約失効後においても、その債務の履行が完了するまで消滅しません。

#### 第18条（本契約の解除）

1. リコーは、お客様が以下の各号の何れかに該当し、相当期間の催告を行っても是正しない場合は、本契約を解除できます。
  - (1) 本サービスにかかる料金その他お客様がリコーに対して負担すべき金員の支払いがなされない場合

- (2) 第6条各号の何れかの禁止事項に該当する行為があった場合
  - (3) お客様が第7条第2項各号の何れかに該当し、その是正、取り止め若しくは解消に応じなかったとき、又は応じる見込みがないとリコーが判断した場合
2. 前項の規定の他、リコーは、お客様が以下の各号の何れかに該当した場合、何らの催告を要せず本契約の一部又は全部を解除することができます。
- (1) 手形又は小切手等が不渡りとなり、あるいは金融機関から取引停止の処分を受けたとき
  - (2) 監督行政庁より営業の取消、仮処分、強制執行等の処分を受けたとき
  - (3) 第三者により、仮差押、仮処分、強制執行等の処分を受けたとき
  - (4) 破産、特別清算、民事再生又は会社更生手続きを申し立てられ、又は自ら申し立てたとき
  - (5) 解散又は他の会社と合併する決議をしたとき
  - (6) 前各号の他、経営状態の悪化が認められるとき
  - (7) 第21条に定めるほか、お客様が同条に違反する虞があるとリコーが判断したとき
3. 前二項各号の何れかの事由が生じた場合、お客様は、リコーの通知又は催告を要せずお客様は当然に期限の利益を喪失し、ただちに債務の残額全部を一括してリコーに対し現金にて支払い、また、お客様はリコーに対して、リコーに生じた損害を賠償します。

## 第6章 一般条項

### 第19条 (機密保持)

1. お客様及びリコーは、本契約の履行に際し知り得た相手方の業務上の機密（個人情報を含む。以下、秘密情報といいます）を第三者に開示又は漏洩してはなりません。ただし、リコーは、リコーの代理人及び第4条第3項に定める委託先に対して、本条に定めるリコーの義務と同等の義務を負わせることを前提として、本契約の目的においてお客様の秘密情報を開示できます。
2. お客様及びリコーは、裁判所の命令若しくは法令に基づく強制的な処分が行われた場合には、当該処分の定める範囲で前項の守秘義務を負いません。
3. 本条第1項の定めにとらえず、お客様及びリコーは、以下各号に該当する情報については、秘密情報の定義から除外します。
  - (1) 受領前に既に保有していた情報
  - (2) 正当な開示権限を有する第三者から秘密保持義務を負わずに受領した情報
  - (3) 受領時点で公知又は公用である情報
  - (4) 受領後に受領者の責によらずに公知又は公用となった情報
  - (5) 受領者が本条第1項の相手方の秘密情報を使用又は参照することなく独自に発明又は開発した情報
4. お客様及びリコーは、秘密情報を善良なる管理者の注意をもって保管及び管理し、本サービスの遂行に必要な場合又は相手方の事前の承諾を得た場合を除き、秘密情報を複製してはなりません。
5. お客様及びリコーは、本契約が終了した場合、相手方から要求があった場合、又は本サービスの一部が終了しその必要がなくなった場合には、秘密情報を遅滞なく相手方へ返却し又は破棄します。
6. 本条の規定の他、リコーによるお客様その他の個人情報の取り扱いについては、下記の URL の記載の内容によります。

URL: [http://www.rioh.co.jp/privacy/index\\_2.html](http://www.rioh.co.jp/privacy/index_2.html)

### 第20条 (通信ログ等)

1. リコーは、本サービスの提供に用いられるサーバ等の設備に保存され又は通信機器等に蓄積された本サービスに関する通信ログ等の情報（以下、通信ログ等といいます）を、以下の目的で取得、保管及び利用できます。この場合、リコーは、通信ログ等の取り扱いのルールを定め、秘密情報及び個人情報と同等に取り扱います。
  - (1) お客様に提供する本サービスの維持管理
  - (2) お客様からの本サービスに関する問い合わせへの調査及びその対応
  - (3) 本サービスに生じた障害の解析及びその復旧への対応
  - (4) 本サービスにかかる不正利用及び不正アクセス等に関する調査及びその対応
  - (5) 本サービスの品質確保及びその向上
  - (6) 第4条第3項に定める委託先からリコーに対する業務の報告及び相談
  - (7) 前各号の他、法令等で認められる場合

2. 前号の規定に拘らず、リコーは、本サービスにおいて店舗アプリ利用者及びコンシェルジュ間にてやり取りされる通信内容には一切アクセス及び開知せず、かつこれらの内容及びその録画、録音及び保存等に関して、何らその責を負いません。

#### 第21条（反社会的勢力との関係排除等）

1. お客様は、お客様、お客様の役員（名称の如何を問わず、経営及び事業に実質的に関与している者をいいます）若しくは業務従事者又は本契約の媒介者が、次の各号の一つにも該当しないことを誓約します。
  - （1）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・団体、総会屋、社会運動・政治活動標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる反社会的勢力（以下、これらを総称して「反社会的勢力」といいます）であること
  - （2）反社会的勢力が出資、融資、取引その他の関係を通じて、お客様の事業活動に支配的な影響力を有すること
  - （3）反社会的勢力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
  - （4）自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的、又は第三者に危害を加える目的をもってするなど、不当に反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること
  - （5）反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与していると認められる関係を有すること
  - （6）反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有すること
2. お客様は、本契約の履行が反社会的勢力の運営に資することがないこと、又はその活動を助長する虞がないことを誓約します。
3. お客様は、次の各号に該当する事項を行いません。
  - （1）反社会的勢力を利用し、又は反社会的勢力に対して資金、便宜の提供若しくは出資等の関与をする等、反社会的勢力と関係を持つこと
  - （2）お客様若しくは業務従事者又は第三者を利用して以下の行為を行うこと
    - ①詐術、暴力的行為又は脅迫的言辞を用いるなどすること。
    - ②事実を反し、自らが反社会的勢力である旨を伝え、又は関係団体若しくは関係者が反社会的勢力である旨を伝えるなどすること。
    - ③リコーの名誉や信用等を毀損し、又は毀損する虞のある行為をすること。
    - ④リコーの業務を妨害し、又は妨害する虞のある行為をすること。
4. リコーは、お客様が本条の規定に違反した場合、何ら催告等の手続を要せず、本契約の解除できます。この場合、リコーはお客様に対して、その名目の如何を問わず、金員の支払その他経済的利益の提供の義務を負担しません。

#### 第22条（権利義務の譲渡禁止）

お客様は、リコーの書面による事前の承諾を得ずして、本契約により生ずる権利又は義務の全部又は一部を第三者に譲渡し、承継させ又は担保に供してはなりません。

#### 第23条（分離可能性）

本契約の何れかの規定が、理由の如何に拘らず、無効、違法又は強制不能と判断された場合においても、本契約の残りの規定の有効性、適法性及び執行可能性は、影響を受けません。また、無効、違法又は強制不能と判断された規定についても、法令上許容される範囲で最大の効力を有します。

#### 第24条（準拠法及び管轄裁判所）

1. 本契約の成立、効力、解釈及び権利の得喪についての準拠法は、日本国法とします。
2. 本契約に関連して紛争が生じた場合、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。

#### 第25条（協議）

お客様及びリコーは、本契約に定めのない事項又は解釈上の疑義については、必要に応じ協議して定めず。

以上