

## WISE Cloud サービス利用規約

この利用規約（以下「本規約」といいます）は、株式会社エアー（以下「エアー」といいます）が提供する WISE Cloud の全てのクラウドサービス（以下、まとめて本サービス）をご利用いただくお客様（以下、お客様）とエアーの間で締結される契約です。本規約は、お客様が所定の申込書をエアーに提出し、エアーがこれを受領した上で、お客様にサービス利用のアカウントを通知した日（本サービスの利用開始日）をもって、締結され、有効となります。

本規約の対象となる本サービスは、本規約の末尾に記載します。

### 第 1 条（規約の適用）

1. 本規約は、本サービスを利用する全てのお客様に適用されるものとします。
2. 本規約の内容と注文書等別途取り交わす個別の利用契約（以下「個別契約」といいます）の規定の内容との間に相違がある場合、個別契約の規定が本規約に優先して適用されるものとします。

### 第 2 条（個別契約の成立）

1. 個別契約は、お客様が所定の注文書を発行し、エアーがこれに承諾の意思を示したときに成立するものとします。
2. 注文書受領日からエアーの 5 営業日以内に、エアーから何ら意思表示がなされない場合、当該期間の満了日をもって承諾の意思が示されたものとみなします。

### 第 3 条（本サービスの使用許諾）

エアーは、お客様が日本国内において、前条の個別契約に定められた範囲で本サービスを使用することを許諾するものとします。

### 第 4 条（本サービスの内容）

1. エアーが提供する本サービスは、Microsoft Corporation が提供する Microsoft 365 及び Microsoft Exchange Online で送受信されるメールに対し、独自の手法で様々な角度から補完する機能やセキュリティ対策を提供するサービスです。
2. 本サービスの提供にあたり、Microsoft Corporation が提供する Microsoft 365 及び Microsoft Exchange Online にかかる事項は、Microsoft サービス規約 (<https://www.microsoft.com/ja-jp/servicesagreement/>) に従うものとします。ただし、Microsoft 365 及び Microsoft Exchange Online の利用にかかる契約に定めのない事項については、本規約を準用するものとします。
3. その他、本サービスの提供にあたり、お客様が上記以外のサービスプロバイダのプラットフォームを利用する場合、当該プラットフォームにかかる事項は、当該サービスプロバイダが提供する利用規約等に従うものとします。ただし、当該プラットフォームの利用規約等に定めのない事項については、本規約を準用するものとします。

### 第 5 条（お客様サポート）

1. エアーは本サービスの利用方法に関するお客様からのお問い合わせに、以下の曜日、時間帯で対応します。  
エアーの営業日（月曜日から金曜日）10：00－12：00、13：00－17：00（ただし、休祝日及び年末年始を除きます。）
2. エアーは原則として文書（Mail・Fax を含む）でのやりとりをもってお客様のサポートを実施します。
3. エアーはお客様からのお問い合わせに誠意をもって対応し、問題解決に最善の努力をしますが、すべての問題を解決することを保証するものではありません。
4. 本条に定めるお客様サポートの料金は、第 9 条第 1 項（2）に含まれるものとします。

### 第 6 条（変更の届出）

お客様は、本サービスの申込にあたりエアーに提出した申込書の記載内容に変更があった場合には、その変更の都度、速やかにエアーに対し変更の届出を行うものとします。

## 第7条（利用期間）

1. 本サービスの利用期間は、契約開始日から起算して1年間とします。
2. 前項に定める利用期間内にお客様が本規約に基づく個別契約を途中解約した場合であっても、残余期間のサービス料金は発生するものとし、返金が行われないものとします。

## 第8条（更新）

前条に定める本サービスの利用期間は、本規約に基づく個別契約が終了する、もしくは、エラーまたはお客様により本規約に基づく個別契約が解約されるまで、1年単位で自動更新されるものとします。

## 第9条（サービス料金）

1. 本サービスの利用の対価（以下、サービス料金）の内容は次のとおりとします。
  - (1) 申込費用 本サービスの初期設定に際して発生する費用および手数料（申込時1回限り）
  - (2) 年額費用 本サービスの利用の対価
  - (3) 設定変更費用（初期設定を変更する場合に発生する費用）
2. 申込費用および年額費用およびその支払条件は、別途定めるものとします。
3. お客様がエラーに支払ったサービス料金は、如何なる場合も返金しないものとします。ただし、本規約または個別契約に別段の定めがある場合は除きます。
4. 本サービス提供期間中に第14条、第15条または第16条の規定により本サービスの提供を受けられない期間があった場合においても、かかる期間分も含めたお客様へのサービス料金は変わりません。
5. お客様は、本サービスを利用するユーザが、第2条に定める個別契約のユーザ数を上回る場合、速やかにエラーに報告し本条第1項(2)に定める対価を、追加してエラーに支払うものとします。

## 第10条（本サービス利用のための設備設定・維持）

1. お客様は、自己の費用と責任において、エラーが定める条件に適合するようお客様の設備を設定および管理し、本サービス利用のための環境を維持するものとします。
2. お客様は、本サービスを利用するにあたり、自己の責任と費用において、電気通信事業者等の電気通信サービスを利用してお客様の設備をインターネットに接続するものとします。
3. お客様の設備、前項に定めるインターネット接続ならびに本サービス利用のための環境に不具合がある場合、エラーはお客様に対して本サービスの提供の義務を負わないものとします。
4. エラーは、エラーが本サービスに関して保守、運用上または技術上必要であると判断した場合、お客様、その役員および従業員、ならびに本規約の規定に基づきお客様から本サービスの利用を認められたその他の者（以下、ユーザ）が本サービスを通じて提供、伝送するデータ等について、監視、分析、調査等必要な行為を行うことができるものとします。
5. エラーは、エラーが本サービスに関して保守、運用を円滑に行うために、お客様のテナント内に保守用アカウントの作成および保守用データの登録を行うことがあります。本アカウントは、保守用データのみ参照可能であり、お客様データへのアクセス権限は一切ありません。

## 第11条（ユーザによる利用）

1. 本サービスの利用は、お客様の所属する法人、団体、機関内での利用に限定されます。
2. お客様が本サービスをユーザの利用に供するにあたり、お客様は、お客様の責任においてユーザに本規約に基づく本サービスの提供条件を説明し、承諾を得るとともに、本サービスにかかるユーザの遵守義務を遵守させる義務を負うものとします。
3. お客様は、ユーザによる利用が自己の利用とみなされることを承諾し、ユーザにおいて生じる全ての事象に関し責任を負うものとし、ユーザが第28条第1項各号に定める禁止事項に関する規定に違反した場合、速やかに当該違反を是正するものとします。

## 第12条（ユーザIDおよびパスワード）

1. お客様は、ユーザに開示する場合を除き、ユーザIDおよびパスワードを第三者に開示もしくは貸与、または第三者と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。ユーザIDおよびパスワードの管理不備、使用上の過誤、第三者の使用等によりお客様自身またはその他の者が損害を被った場合、エアーは責任を負わないものとします。
2. 第三者がお客様のユーザIDおよびパスワードを用いて本サービスを利用した場合、エアーは、当該行為をお客様による利用とみなし、お客様は、かかる利用についての債務の一切を負担するものとします。また、当該行為によりエアーが損害を被った場合、お客様は、当該損害を補填するものとします。ただし、エアーの故意または過失によりユーザIDおよびパスワードが第三者に利用された場合は、この限りではありません。

## 第13条（本サービスの仕様・内容等の変更）

1. エアーは、本サービスの機能向上、機能追加または修正、提供義務の運用上の事由及びその他の事由のため、お客様の承諾を得ることなく、エアーの判断において本サービスの変更、バージョンアップを行うことができるものとします。
2. サービスの変更、バージョンアップ等を実施する場合、またはその他の事由により本サービスの利用方法が変更になる場合、その他お客様への影響が発生することが明らかな変更が実施される場合には、エアーは、その旨を事前にお客様に通知するものとします。ただし、緊急またはやむを得ない事由による場合はこの限りではありません。
3. サービス変更等に伴い発生する、お客様が使用する機器の設定その他本サービス利用のための環境の変更については、お客様がその責任と負担においてこれを行うものとします。

## 第14条（本サービスの提供の中断）

1. 次の各号の一に該当する場合には、エアーは、本サービスの提供を中断することができるものとします。
  - (1) エアーまたは電気通信事業者、クラウド環境提供事業者の本サービス提供用設備の保守、点検、工事または本サービス提供用設備についての障害の発生のためやむを得ない場合
  - (2) エアーまたは電気通信事業者、クラウド環境提供事業者への電力供給の中断その他やむを得ない事由が発生したとき
  - (3) 政府機関による決定事項、戦争、破壊活動、武力闘争、輸出入禁止令、火災、洪水その他の激甚災害、感染症の世界的大流行、ストライキなど労働者の争乱、輸送機関の停止・遅延、インフラストラクチャ供給元に起因しない第三者のサービスや通信手段の障害・停止・遅延、未知のウイルス等による攻撃、サービス拒否攻撃、スパムメールの大量配送、第三者のソフトウェアの不具合、本サービスを遵守するために必要とされる原材料、補給品、電源、機器を確保できない事態など、エアーまたは電気通信事業者、クラウド環境提供事業者が適切に管理できないとき、またはエアーの責に帰することができない事由により本サービスを中断せざるを得ないとき
  - (4) その他エアーが本サービスの一時的な中断を必要と判断したとき
2. 前項により本サービスの提供を一時中断する場合、エアーはあらかじめお客様に対してその旨を通知するものとします。ただし、緊急またはやむを得ない事由によりあらかじめ通知することができない場合には、遅滞なくお客様に対してその旨を通知するものとします。
3. エアーは、エアーの設置した本サービス提供用設備に障害があることを知ったときは、お客様にすみやかに通知するものとし、遅滞なく本サービス提供用設備を修理または復旧します。
4. エアーは、本サービス提供用設備のうち、本サービス用設備に接続するためにエアーが借り受けた電気通信回線またはクラウド環境について障害があることを知ったときは、当該電気通信回線またはクラウド環境を提供する事業者修理または復旧を指示するものとします。
5. 上記のほか、本サービスに不具合が発生したときは、お客様およびエアーはそれぞれ遅滞なく相手方に通知し、両者協議のうえ各自の行うべき対応措置を決定したうえで、当該措置を実施するものとします。

6. 第 1 項に規定する中断によりお客様が被った損害については、エアーは責任を負わないものとします。

#### **第 15 条（本サービスの利用の制限）**

天災地変その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがある場合には、エアーは、災害の予防もしくは救援、交通、通信もしくは電力の供給の確保または秩序の維持に必要な通信その他の公共の利益のために緊急を要する通信を優先的に取り扱うため、電気通信事業法第 8 条に基づき、本サービスの利用を一時制限または一時停止する等の措置を講ずることができるものとします。

#### **第 16 条（本サービスの利用の制限）※特約**

本サービスは Microsoft Corporation が提供する Microsoft 365 及び Microsoft Exchange Online に連携して動作するものです。同製品の仕様変更に対応するために期間を要する場合、または同製品の予期せぬ仕様変更等により、一時的に本サービスが利用できない期間が生じる場合があることにお客様はあらかじめ同意するものとします。

#### **第 17 条（本サービスのサービスレベル保証）**

エアーは、第 14 条、第 15 条、第 16 条に該当する場合および、その他のエアーの責によらず生じたサービス停止を除き、本サービスのサービスレベルを保証します。本サービスを構成するそれぞれのサービスの機能が停止し、サービスレベルが基準値に満たない場合、お客様の申請に基づき、サービスレベルが基準値に満たない期間のサービス料金を一部返還するものとします。サービスレベルの基準値は、後述の「サービスレベル保証について」に記載します。

#### **第 18 条（情報の共有）**

お客様は、本サービス内で生成されるデジタル証拠を取得することができます。お客様の一般的な操作により取得できるものはお客様により、お客様の操作では取得できないものは、別途ご相談の上、可能なものについては有償で取得できるものとします。

#### **第 19 条（本サービスの廃止）**

1. エアーは、自己の都合により本サービスの全部または一部の提供を廃止することができるものとします。
2. 前項により本サービスの全部または一部の提供を廃止する場合、エアーはその 6 ヶ月前までにその旨をお客様に通知するものとします。
3. 本サービスの全部または一部の提供を廃止する場合、第 7 条および第 9 条第 3 項の規定にかかわらず、エアーは、お客様によってすでに支払われた廃止するサービスにかかるサービス料金のうち、本サービス廃止後の期間の、当該廃止するサービスの利用不能の日数（1 日未満は切り上げ）に対応するサービス料金および消費税等相当額を払い戻すものとします。

#### **第 20 条（お客様からの個別契約の解約）**

1. お客様は、個別契約終了日の 1 ヶ月前までに、書面によりエアーに通知することにより、契約終了日をもって個別契約を解約することができるものとします。
2. 個別契約終了日の 1 ヶ月前までに、お客様から書面による通知がなされない場合、お客様により個別契約の更新の意思表示があったものとみなし、利用の有無に関わらず、お客様は、エアーに対して契約更新分のサービス料金を支払うものとします。
3. お客様は、第 1 項に定める通知がエアーに到達した時点において未払いの利用料金等又は支払遅延損害金がある場合には、直ちにこれを支払うものとします。
4. 個別契約期間中に途中解約を行う場合でも、サービス料金は当初の契約期間に応じた金額となります。お客様がお支払い済のサービス料金について、残余期間分の料金の返金を行わないものとします。

#### **第 21 条（契約終了後の処理）**

1. 本規約に基づく個別契約が終了した場合、お客様は、本サービスの利用にあたってエアーから提供を受けたソフトウェア、およびそれに関わる全てのデータ等（本サービス利用のためにお客様が設置する設備などに格納されたソフトウェア、資料等の全部または一部の複製物を含みます。以下同じ。）がある場合は、個別契約終了後、速やかに、お客様の責任で消去するものとします。

2. 本規約に基づく個別契約が終了した場合、エアーは、本サービスの利用にあたってお客様から提供を受けたデータ等（本サービス提供用設備などに記録された資料等の全部または一部の複製物を含みます。以下同じ。）を個別契約終了後、速やかに、エアーの責任で消去するものとします。
3. エアーは、本規約に基づく個別契約終了後に、データ等に関してお客様または第三者に生じた損害について、責任を負わないものとします。

#### **第22条（本サービス提供の停止および契約の解除）**

1. お客様が、次の各号の一に該当する場合には、エアーは、お客様に対し何等の催告をすることなく、本サービスの提供を停止し、または本規約に基づく個別契約を解除することができるものとします。
  - (1) 支払いを停止し、または手形もしくは小切手を不渡りとしたとき
  - (2) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、または特別清算開始等の申立があったとき
  - (3) 仮差押、差押、仮処分または競売等の申立があったとき
  - (4) 合併、解散または事業の全部もしくは重要な一部の譲渡または廃止を決議したとき
  - (5) 本サービスの運営を妨害し、またはエアーの名誉、信用を著しく毀損したとき
  - (6) 第三者の本サービスの利用に重大な支障を及ぼす行為をおこなったとき、またはそのおそれがあるとき
  - (7) 本サービスの利用申込書に虚偽の記載があったことが判明したとき
  - (8) お客様が本規約の規定に違反した場合
2. 前項に基づき本サービスの提供が停止されている期間中においても、お客様は、エアーに対する当該期間中のサービス料金の支払い義務を負うものとします。
3. 第1項に基づき本規約に基づく個別契約が解除される場合、お客様はその時点で有するエアーに対する債務につき期限の利益を喪失し、直ちに全債務を一括してエアーに支払うものとします。
4. エアーが、次の各号の一に該当する場合には、お客様は、エアーに対し何等の催告をすることなく、本規約に基づく個別契約を解除することができるものとします。
  - (1) 何らかの理由により本サービスを提供できなくなった場合
  - (2) 本規約の規定に違反した場合
5. 前項に基づき本規約に基づく個別契約が解除される場合、第7条に定める最低利用期間内といえども、エアーは、個別契約の残余期間の日数（1日未満は切り上げ）に対応するサービス料金および消費税等相当額を払い戻すものとします。

#### **第23条（再委託）**

エアーは、お客様に対する本サービスの提供に関して必要となる業務の全部または一部を、お客様からの書面による事前承諾を得る事なくエアーの判断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、エアーは、再委託先に対してエアーと同等の義務を負わせるとともに、再委託先に対する管理監督責任を負うものとします。

#### **第24条（知的財産権の帰属）**

本サービスおよび本サービスを提供するためのサービスその他の著作物に関する著作権、特許権、商標権等の知的財産権は、エアーまたは原権利者に帰属します。

#### **第25条（権利・義務の譲渡等）**

お客様は、エアーの事前の書面による承諾なくして、本サービスの利用に関する権利または義務を第三者に使用許諾もしくは譲渡し、もしくは担保に供し、または承継させることはできません。

#### **第26条（損害賠償）**

エアーは、お客様が本サービスを利用した結果生じたお客様（ユーザ含む）の損害について、何ら責任を負わないものとします。万一、その損害がエアーの責に帰すべき事由に直接起因した損害であった場合においても、エアーの損害賠償の責任範囲は、当該損害の発生日から起算して過去12ヶ月間にエアーに対して当該お客様より実際に支払われたサ

ービス料金の総額を上限とします。

#### 第27条（免責事項）

1. 本サービスには AI 技術を利用してデータを予測・検知する機能をもつ製品・サービスが含まれますが、人による監査を補助、補完するものであり、結果を保証するものではありません。
2. 本規約に別途定めのある場合を除き、エアーを通じてお客様が利用できるすべてのサービスは、「現状有姿」で提供され、エアーは、明示的であるか黙示的であるかにかかわらず、いかなる種類の保証も行わないものとします。お客様は、自らの責任で本サービスを利用することに明示的に同意したものとみなされます。
3. 本サービスまたは本規約等に関してエアーが負う責任は、理由の如何を問わず前条の範囲に限られるものとし、エアーは、以下の事由によりお客様またはユーザに発生した損害については、債務不履行責任、不法行為責任、その他の法律上の請求原因の如何を問わず、賠償責任を負わないものとします。
  - (1) 天災地変、騒乱、暴動等の不可抗力
  - (2) お客様設備の障害または本サービス用設備までのインターネット接続サービスの不具合等お客様の接続環境の障害
  - (3) 本サービス用設備からの応答時間等インターネット接続サービスの性能値に起因する損害
  - (4) エアーが定める手順・セキュリティ手段等をお客様またはユーザが遵守しないことに起因して発生した損害
  - (5) エアー以外の第三者が提供するサービスに起因して発生した損害
  - (6) 刑事訴訟法、犯罪捜査のための通信傍受に関する法律の定めに基づく強制の処分その他裁判所の命令もしくは法令に基づく強制的な処分
  - (7) その他エアーの責に帰すべからざる事由
4. エアーは、ユーザが本サービスを利用することによりお客様と第三者との間で生じた紛争等について、責任を負わないものとします。

#### 第28条（禁止事項）

1. お客様は本サービスの利用に関して、以下の行為を行わないものとします。
  - (1) エアーもしくは第三者の著作権、商標権などの知的財産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) 本サービスの内容や本サービスにより利用しうる情報を改ざんまたは消去する行為
  - (3) 本規約に違反して、第三者に本サービスを利用させる行為
  - (4) 一人分のユーザIDを複数人で共有する行為
  - (5) 法令もしくは公序良俗に違反し、またはエアーもしくは第三者に不利益を与える行為
  - (6) 他者を差別もしくは誹謗中傷し、またはその名誉もしくは信用を毀損する行為
  - (7) 詐欺等の犯罪に結びつくまたは結びつくおそれがある行為
  - (8) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為
  - (9) 第三者の設備等または本サービス用設備等の利用もしくは運営に支障を与える行為、または与えるおそれのある行為
  - (10) エアーのウェブサイト、サービス、関連するネットワークへの不正アクセス行為
2. お客様は、前項各号のいずれかに該当する行為がなされたことを知った場合、または該当する行為がなされるおそれがあると判断した場合には、直ちにエアーに通知するものとします。
3. エアーは、本サービスの利用に関して、ユーザの行為が第1項各号のいずれかに該当するものであることを知った場合、事前にお客様に通知することなく、本サービスの全部または一部の提供を一時停止することができるものとします。ただし、エアーは、ユーザの行為またはユーザが提供または伝送する（お客様の利用とみなされる場合も含みます。）情報（データ、コンテンツを含みます。）を監視する義務を負うものではありません。

## 第29条（再販の禁止）

お客様は、本サービスをお客様の利用の目的にのみ利用することができるものとし、有償無償を問わず、お客様が第三者に提供するサービス等に本サービスを組み込み、またはお客様が提供するサービスとして、もしくは付加サービスの一環として本サービスを利用することはできないものとしします。

## 第30条（規約の改定）

1. エアーは、本規約を随時改定することができるものとしします。この場合、以後のサービスの利用については改定後の規約が適用されるものとしします。
2. エアーは、本規約の改定を行う場合には、1ヶ月前までにその旨をエアーのウェブサイトで公開するものとしします。

## 第31条（通知）

1. エアーからお客様への通知は、本規約または個別契約に特段の定めのない限り、通知内容を電子メールの送信またはWebサポートサイトに掲載する方法により行います。
2. 前項の規定に基づき、エアーからお客様への通知を電子メールの送信またはWebサポートサイトへの掲載の方法により行う場合には、お客様に対する当該通知は、それぞれ電子メールの送信またはWebサポートサイトへの掲載がなされた時点から効力を生じるものとしします。

## 第32条（情報の保護）

1. エアーは、本サービスの提供に伴い、お客様より取得した情報を第三者に開示または提供しないものとし、または、本サービス提供のために必要な範囲を超えてこれらを使用しないものとしします。
2. 前項の規定にかかわらず、次の各号の一に該当する場合には、エアーは、お客様より取得した情報を第三者に開示することができるものとしします。
  - (1) あらかじめお客様の同意が得られている場合
  - (2) 法令または裁判所の命令に基づき開示する義務を負う場合
  - (3) 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が、法令の定める事務を遂行することに対して協力の必要がある場合であって、お客様の同意を得ることが当該事務遂行の支障となる場合
3. お客様が本規約に違反し、または本サービスの提供を妨害する行為を行った場合には、エアーは本サービスの円滑な提供を確保するために、必要な範囲で当該お客様に関する情報を使用し、または第三者に提供することができるものとしします。

## 第33条（個人データの保護）

エアーは、本サービスの提供にあたっては、お客様が保有する個人データ（個人情報の保護に関する法律の第2条に定める「個人データ」をいいます。以下同じ。）を原則として取り扱わないものとしします。ただし、次の各号に定める場合は、お客様からの委託に基づき、委託業務の範囲で個人情報の提供を受けて業務を行うことがあります。

- (1) 本サービスの範囲外で、別途、お客様の要請に従い、本サービスに関連する設定作業等をエアーが代行する場合
- (2) お客様の要請に基づき、お客様のサービス利用中の諸問題を解決する目的でエアーがお客様のデータを検体として受け取り、調査を行う場合
- (3) 第10条第4項の規定に基づき、エアーが本サービスに関して保守、運用上または技術上必要であると判断し、お客様よりデータの提供を受け、調査等必要な行為を行う場合

## 第34条（反社会的勢力等の排除）

1. エアーおよびお客様は、自らまたはその役員（名称の如何を問わず、相談役、顧問、業務を執行する社員その他事実上経営に参加していると認められる者を含みます。）および従業員が、次の各号に記載する者（以下「反社会的勢力等」といいます）に該当せず、今後も該当しないこと、また、反社会的勢力等との関係を持っておらず今後も持たないことを表明し、保証します。

- (1) 警察庁「組織犯罪対策要綱」記載の「暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、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
  - (2) 資金や便宜供与、不正の利益を計る目的で利用するなど、前号に記載する者と人的・資本的・経済的に深い関係にある者
2. エアーおよびお客様は、自らまたは第三者を利用して、次の各号に記載する行為を行わないことを確約します。
    - (1) 詐術、暴力的行為または脅迫の言辞を用いる行為
    - (2) 違法行為または不当要求行為
    - (3) 業務を妨害する行為
    - (4) 名誉や信用等を毀損する行為
    - (5) 前各号に準ずる行為
  3. エアーおよびお客様は、相手方が前各項に関して必要な措置を要請した場合には、これに協力するものとします。また、本条各項に違反する疑いがあるとしてその旨を通知した場合、相当期間内に当該通知に対して、回答するものとします。
  4. エアーおよびお客様は、本条各項に違反したとき（前項の回答が合理的な内容でない場合を含みます。）は、相手方に対して損害賠償義務を負うことなく、何らの催告なしにただちに本契約を解除することができるものとします。

#### **第 35 条（準拠法）**

本規約に関する準拠法は、日本国法とします。

#### **第 36 条（裁判管轄）**

本サービスの利用に関連して生じた一切の紛争（お客様およびエアア間の紛争を含みますが、それに限りません）に関しては、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

#### **第 37 条（協議）**

本規約に定めのない事項または本規約の履行もしくは解釈につき疑義を生じた場合には、お客様およびエアア間にて誠意をもって協議し、円満解決を図るものとします。

※Microsoft 365 及び Microsoft Exchange Online は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における商標または登録商標です。

※WISE Cloud は株式会社エアアの登録商標です。

※365 Alert は株式会社エアアの登録商標です。

※WISE Audit は株式会社日立システムズエンジニアリングサービスと株式会社エアアの登録商標です。

2019年12月10日（第1版）

2020年3月17日（第2版）

2021年1月21日（第3版）

2021年6月25日（第4版）

2022年1月5日（第5版）

2022年2月1日（第6版）

2022年11月28日（第6版 rev.2）

2024年1月23日（第7版）

2024年12月16日（第8版）

2026年7月1日（第9版）

■ WISE Cloud で提供するサービス（2026年7月現在）

- 「365 Alert」  
デバイスを問わないクラウド型メール誤送信対策サービス
- 「WISE Audit as a Service」  
高速検索可能なメールアーカイブ機能を備えた、企業の5大リスクに対応するメールアーカイブソリューションを提供するクラウドサービス

■ サービスレベル保証について

本サービスを構成するそれぞれのサービスについて、99.9%の稼働率を保証します。稼働率が下回った場合、稼働率のレベルに応じてサービス料金を減額（返還）します。

(1) 稼働率の定義

- ・稼働率は、月の総分数、ダウンタイム、ダウンタイム期間を用いて算出します。
- ・ダウンタイムとは、ドメインでユーザエラー率が5%を上回る状態のことをいいます。ダウンタイムはサーバ側のエラー率に基づいて計測します。
- ・ダウンタイム期間とは、ドメインでダウンタイムが10分以上続く状態のことをいいます。10分未満の断続的なダウンタイムは、ダウンタイム期間として計測しません。
- ・稼働率とは、各月の総分数から、各月のダウンタイム期間の合計分数を差し引いた数値を、各月の総分数で割った数値をいいます。

$$\frac{〔各月の総分数〕 - 〔各月のダウンタイム期間の合計分数〕}{〔各月の総分数〕}$$

[各月の総分数]

\*小数第四位を四捨五入

(2) サービス料金の減額（返還）方法

(3) の減額率に基づき算出した減額金額の契約期間中1年間の合計を翌契約期間のサービス料金から差し引いて請求します。お客様はダウンタイムが発生した翌月の10日までにエアー所定の申請書に必要事項を記入し、提出して申請するものをお願いします。

**\*サービス料金の返還は翌サービス料金の減額でのみ対応します。現金による返金はいりませんのでご了承下さい。**

(3) 稼働率の段階ごとの減額率（返還率）

レベル	月の稼働率	減額率（返還率）
1	99.0%以上 99.9%未満	1ヶ月分に換算した料金の5%
2	97.0%以上 99.0%未満	1ヶ月分に換算した料金の10%
3	95.0%以上 97.0%未満	1ヶ月分に換算した料金の25%
4	90.0%以上 95.0%未満	1ヶ月分に換算した料金の50%
5	90.0%未満	1ヶ月分に換算した料金の100%

\*サービス料金（年額）を1ヶ月分の料金に換算する方法は、サービス料金（年額）を当該契約期間の日数365（または366）で除算したものに当該月の日数を乗じて算出するものとします。

\*減額金額の算出過程で生じる金額の端数（小数点以下）はすべて切り捨て計算とします。

減額金額の算出例）契約期間：2021年7月1日から2022年6月30日

サービス料金：5,000,000円（消費税別）と仮定

7月のダウンタイム期間：70分と仮定

◆7月の稼働率を算出する：

・7月の総分数を算出 1,440分/日×31日=44,640分

・7月の稼働率を算出 (44,640分-70分)/44,640分=0.9984≒0.998=99.8% ← レベル1に該当

◆7月の減額金額を算出する：

・サービス料金を1ヶ月分に換算 5,000,000円×31日/365日=424,657.53… ≒424,657円

・7月の減額金額を算出 424,657円×5%=21,232.85 ≒ 21,232円 ← 7月の減額金額

以上