

OPTiM Biz 問い合わせに関する規約

第1条 (定義)

本規約における用語の定義は以下のとおりとします。

- (1) 「当社」とは、株式会社オプティムをいいます。
- (2) 「本サービス」とは、当社が提供する OPTiM Biz をいいます。
- (3) 「問い合わせ」とは、当社が提供する本サービスに関する問い合わせをいいます。
- (4) 「テクニカルサポート」とは、お客様からの本サービスの技術的な問い合わせに対応する当社の部署のことをいいます。
- (5) 「お客様」とは、所定の方法により本サービスの利用を申し込みいただいた、本サービスを利用する者をいいます。
- (6) 「当社パートナー」とは、本サービスの販売及び本サービスの提供の一部を当社から委託した第三者をいいます。
- (7) 「原規約」とは、当社が別途定める「OPTiM Biz 利用規約」をいいます。

第2条 (本規約の適用関係)

1. 本規約は、お客様と当社との間で原規約に基づく本サービスの利用に関する契約の有効期間中、お客様と当社との間で適用されるものとします。
2. 本規約及び原規約は、お客様が問い合わせをする際に適用される法的権利義務について定めるものです。お客様は、本規約及び原規約の定めに従い、問い合わせ下さい。なお、本規約と原規約の定めが異なる場合には、本規約の定めが優先するものとします。また、本規約に定めが無い場合には、原規約の定めに従うものとします。
3. 以下の当社が定める問い合わせに関するガイドラインは、本規約の定めに抵触しない範囲で、本規約の一部を構成するものとします。

問い合わせに関するガイドライン：

<https://optim.zendesk.com/hc/ja/articles/12654401319055-OPTiM-Biz-%E3%82%A8%E3%83%B3%E3%83%89%E3%83%A6%E3%83%BC%E3%82%B6%E3%83%BC%E6%A7%98-%E5%90%91%E3%81%91%E3%81%8A%E5%95%8F%E3%81%84%E5%90%88%E3%82%8F%E3%81%9B%E3%82%AC%E3%82%A4%E3%83%89%E3%83%A9%E3%82%A4%E3%83%B3>

第3条 (問い合わせ方法等)

1. 当社より直接本サービスをご購入いただいているお客様は、当社が別途ご案内するテクニカルサポートの問い合わせ窓口に、メールで問い合わせができるものとします。なお、当社はお客様からの問い合わせに対して、テクニカルサポートよりメールで回答するものとします。

当社パートナーより本サービスをご購入いただいているお客様は、当社パートナーま

で問い合わせください。当社が当該お客様に対して直接問い合わせ対応はいたしません。

2. 前項の定めにかかわらず、当社と当社パートナーとの間で電話問い合わせに関する契約を締結している場合、当該当社パートナーより本サービスをご購入いただいているお客様は、当該契約の範囲内でテクニカルサポートに電話で問い合わせをすることができるものとします。当該契約の有無や詳細については、当社パートナーまで問い合わせください。
3. お客様は、問い合わせをする前に、本サービスに関するマニュアル、Q&A その他の当社又は当社パートナーがお客様にご案内している本サービスに関する資料を自身で確認するものとします。

第4条 (問い合わせ範囲)

1. テクニカルサポートでは、以下の問い合わせについて対応するものとします。
 - (1) 機能の有無や、機能の仕様挙動について
 - (2) 仕様とは異なる挙動や障害について
 - (3) 設定や対応方法に関する手順について
 - (4) 対応機種や対応 OS について
 - (5) 本サービスに関する要望について
 - (6) 当社より事前に通知したお知らせ事項について
2. テクニカルサポートでは、以下の問い合わせについては対応しないものとします。
 - (1) 他社製品・サービスやアプリと本サービス動作影響の問い合わせ及び調査・検証について
 - (2) 公開前のバージョンアップ予定日や、バージョンアップの内容、対応予定端末等、正式公開前の本サービスの情報に関する問い合わせや対応方法に関する手順について
 - (3) 「Android エージェント 対応端末一覧」に記載がない端末のお問い合わせ本サービスに関する要望について
 - (4) 各種 OS サポートポリシーおよび動作環境を満たしていない端末・環境に関する問い合わせその他当社がお客様に事前に別途提示した内容について
 - (5) 本サービスの購入やサポート契約の申込みについて
 - (6) ライセンス追加や企業名・管理者名変更、オプションプランの契約等について
 - (7) 問い合わせ・課題に対するオンサイト対応(お客様先へ訪問の上対応)の依頼について
 - (8) お客様の環境を当社にて設定変更・操作の依頼について
 - (9) Apple・Google・Microsoft の仕様や制約に依存した挙動について
 - (10) その他の前項に定める以外の内容について

- (11) その他テクニカルサポートでは対応できかねると当社が判断した内容について
3. 第1項に定めるもの以外については、当社より直接本サービスを購入したお客様は、当社が別途ご案内する当社の担当部署まで、当社パートナーを経由して本サービスを購入したお客様は、当社パートナーまで問い合わせせるものとします。なお、問い合わせの内容によっては、当社及び当社パートナーより回答できかねる場合があることを、お客様はあらかじめご承諾いただくものとします。

第5条 (問い合わせ対応時間)

1. 当社の問い合わせ対応時間は、平日 10:00～18:00（11:45～12:45、その他当社が指定する休業日を除く。）とします。
2. 当社は、時間外の問い合わせについては、翌営業日以降に順次対応するものとします。

第6条 (回答目安)

1. 当社は、お客様に対して問い合わせに回答する目安の時間を別途提示する場合がありますが、当社はこれを遵守する義務は負わないものとします。
2. 当社は、当社の合意なくお客様より指定された回答納期については遵守する義務を負わないものとします。

第7条 (お客様の協力)

当社は、お客様からの問い合わせ対応にあたり、お客様の協力を求める場合があります。この場合、お客様は、可能な限り当社に協力するものとします。

第8条 (問い合わせ内容の利用)

当社は、お客様からの問い合わせについて、内容を記録（録音を含む。）し、問い合わせ対応の品質向上や本サービスの品質向上に利用する場合があります。

第9条 (問い合わせ対応の中止・打ち切り)

1. 当社は以下の場合、お客様への事前の通知なく、問い合わせ対応を中断することができます。
 - (1) 当社の責めに帰すべき事由によらない運用上又は技術上の理由による場合
 - (2) 不可抗力により問い合わせ対応ができない場合又は中断を求められた場合
2. 当社は以下の場合、お客様への事前の通知なく、問い合わせ対応を打ち切ることができます。
 - (1) お客様が第12条（禁止事項）に定める禁止事項に該当する行為をした場合
 - (2) その他当社の責めに帰すべき事由に依らない事由により問い合わせ対応を継続することが不適当と判断した場合

第10条 (テクニカルサポートによる問い合わせ対応の廃止)

1. 当社は、当社の判断により、テクニカルサポートによる問い合わせ対応の全部または一部を廃止することがあります。
2. 前項の場合、当社はお客様に対し、事前にその旨を通知します。本通知は当社パートナーを通じてなされる場合もあります。
3. 前項にかかわらず、緊急やむを得ない事情がある場合は、即時にテクニカルサポートによる問い合わせ対応の全部又は一部を廃止することができます。この場合、当社の責めに帰すべき事由がない限り、当社はお客様に対し一切の責任を負わないものとします。

第11条 (知的財産権の帰属)

問い合わせに関して生じた本サービスに関する著作権、特許権（特許を受ける権利を含む。）、商標権その他の知的財産権は当社に帰属するものとします。

第12条 (禁止事項)

お客様は、問い合わせにあたり以下の行為をしてはいけません。

- (1) 暴力的な言動や脅迫じみた言動で問い合わせる行為。
- (2) 社会通念上過度な要望を求める行為。
- (3) 問い合わせを、犯罪行為その他の反社会的行為又はこれを予告・関与・助長するために利用する行為。
- (4) 問い合わせを利用し、他人の利益を侵害する行為、又はそのおそれのある行為。
- (5) 問い合わせを利用した独自のサービスを提供する行為。
- (6) その他法令に違反し、又は公序良俗に反する行為。
- (7) その他当社が合理的理由に基づいて、不適切と判断する行為。

第13条 (保存情報・個人情報の保護)

1. 問い合わせ対応にあたり当社が取得したお客様の情報（個人情報を含みます）は、当社情報セキュリティ基本方針、プライバシーポリシーに従い、適切に取り扱います。
2. 当社は問い合わせ対応に必要な限りにおいて、当社が取得したお客様情報、注文情報等を当社パートナーと共有することができます。

第14条 (秘密保持義務)

1. お客様及び当社（以下、本条にて「受領者」といいます）は、相手方（以下、本条にて「開示者」といいます）から開示され又は問い合わせに関連して知り得た、相手方の業務上その他の秘密として扱われるべき情報（以下、これらを総称して「秘密情報」といいます）について、第三者に漏洩又は開示してはならないものとします。ただし、

以下の各号に定める場合は除きます。

- ① 開示又は知り得た時点で公知の情報
 - ② 開示又は知り得た後、受領者の故意又は過失によらず公知となった情報
 - ③ 受領者が、開示者から開示され又は知り得た以前より正当に保持していた情報
 - ④ 受領者が開示者の秘密情報によらず独自に開発した情報
 - ⑤ 受領者が、正当な権利を有する第三者から、秘密保持義務を負わず適法に入手した情報
2. 前項にかかわらず、受領者は、国、地方公共団体、裁判所その他これらに準ずる機関から法令上根拠に基づき秘密情報の開示を求められたときは、必要最小限の範囲、方法により、秘密情報を開示することができます。ただし、受領者は、法律等に従い当該開示の求めがされた場合は、できる限り事前に開示者に通知し、必要最小限の範囲、方法について協議するものとし、やむを得ず事後となる場合は開示後直ちに開示者に開示内容を通知するものとします。

第15条 (非保証)

- 1. 当社は以下の事項については保証せず、一切の責任を免れるものとします。
 - (1) 問い合わせ内容の解決
 - (2) 当社の合意なくお客様より指定された納期までの回答
- 2. 当社は以下の事項によりお客様に生じた損害については一切の責任を免れるものとします。
 - (1) 問い合わせ内容の未解決
 - (2) 当社の合意なくお客様より指定された納期までの未回答
 - (3) お客様の問い合わせ内容に誤情報や情報不足があったことによるトラブル
 - (4) お客様による本規約又は問い合わせに関するガイドラインに定める事項の違反
 - (5) 本サービスに起因しないトラブル
 - (6) 当社の責めに帰すべき事由によらず生じた第三者サービスに起因するトラブル
 - (7) 当社の責めに帰すべき事由によらず生じたお客様のID・パスワード等の漏洩
 - (8) ネットワークの途絶、感染症の流行、天災、戦争、テロ行為、暴動、サーバー設置国の法令の改廃・制定、公権力による処分・命令、その他の不可抗力により生じた問い合わせ対応の不能
 - (9) その他当社の責めに帰すべき事由によらず生じた問い合わせ対応の不能

第16条 (損害賠償の制限)

- 1. 当社は、問い合わせ対応に関して、債務不履行、不法行為その他の請求原因にかかわらずお客様に対する責任を負う場合には、お客様に現実に生じた通常かつ直接の範囲の損害に限り、これを賠償します。なお、特別な事情から生じた損害（損害の発生を予

見し、または、予見し得た場合を含みます。) については、責任を負わないものとします。

2. 当社がお客様に対し負う損害賠償額は、当社の故意または重大な過失による場合を除き、お客様が支払った直近3か月分（年額等により定める場合は、当該期間に対する3か月分相当に按分した額）の本サービスの利用料を上限とします。

第17条 （本サービス提供業務の委託）

当社は、問い合わせに関する業務の全部又は一部を第三者に委託することができるものとします。

第18条 （条項の分離独立）

本規約の各条項に無効もしくは有効性に疑義が生じた場合においても、他の条項は引き続き有効に存続するものとします。

第19条 （準拠法及び解釈言語）

本規約に関する準拠法は日本法とし、解釈言語は日本語とします。

第20条 （専属的合意管轄裁判所）

当社とお客様との間での問い合わせに関する一切の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所として解決するものとします。

第21条 （本規約の変更）

1. 当社は、本規約を必要に応じて当社の判断において変更できるものとします。この場合、利用規約を変更する旨及び変更後の利用規約の内容とその効力発生日を当社ウェブサイトに掲示し、又はお客様に事前に通知します。お客様が事前に通知を受け又は変更後の規約が掲示されたことを知り、そのうえで本サービスの利用を継続した場合には、お客様が当社に対して変更後の規約に同意しない旨通知した場合を除き、変更後の規約に同意したものとみなします。
2. 前項の定めにかかわらず、当社はお客様に対し、本規約の変更において必要があると判断した場合、変更後の規約を事前にお客様に閲覧する機会を付与し、お客様に変更後の規約について同意するよう求めることができます。
3. 前2項の規約の変更は、お客様の同意日の前後にかかわらず、告知した効力発生日より生ずるものとします。
4. 規約変更についてお客様が同意しない旨の意思を示した場合、当社は本サービスの提供を将来に向けて中止することができるものとします。

以上

制定日 2026年 2月 2日