

## 標準クライアント利用条件

TrustYou 株式会社

### 1. 適用範囲

- 1.1 この標準クライアント利用条件（以下「**一般条件**」といいます。）は、日本法に基づき設立され、その主たる事業所を東京都港区虎ノ門 1-10-5 KDX 虎ノ門一丁目ビル 10F内に置く法人であるTrustYou株式会社（以下「**プロバイダー**」または「**トラスト・ユー**」といいます。）がクライアントに提供するすべてのサービス（以下「**本サービス**」といいます。）に適用されます。本サービスは、インターネットを介して「サービスとしてのソフトウェア（SaaS）」の形式で提供されます。本サービスを提供するためにトラスト・ユーが使用するハードウェアおよびソフトウェアは、自社またはサービス・プロバイダーがデータセンターにおいて集中管理し、クライアントには提供されません。
- 1.2 クライアントが登録した個別の本サービスは、プロバイダーおよびクライアントが書面またはオンライン・フォームへの記入により合意する個別の条件を記載したオンラインまたはオフラインの申込書（以下「**お申込書**」といいます。）に定める内容に従います。お申込書および本一般条件をあわせて、クライアントとプロバイダーとの間の契約（以下「**本契約**」といいます。）を構成します。クライアントが本サービスを利用すること、およびプロバイダーが本サービスを提供することにより、双方が本契約に同意し、承諾したとみなされます。
- 1.3 プロバイダーは、クライアントが指定しあらかじめ合意した人数のクライアントの従業員またはコンサルタント（以下、「**登録者**」または「**本ユーザー**」といいます。）に対し、お申込書の内容に従って本サービスへのアクセスを提供するものとします。
- 1.4 本サービスは、企業顧客または事業者向けに提供されるものであり、一般消費者は利用することができません。
- 1.5 クライアントと本ユーザーは、本サービスを利用する地域における現地法に従って法定年齢に達している必要があります。
- 1.6 本サービスは、本契約に定める条件のみに従って提供されます。プロバイダーが書面（電子メール不可）により明示的に同意しない限り、クライアントの一般条件は適用されないものとします。クライアントが一般条件に言及（またはその写しを提示）し、プロバイダーが明示的に異議を唱えなかったとしても、クライアントの一般条件は適用されません。
- 1.7 契約言語は、日本語のみとします。本一般条件が日本語以外の言語でも作成される場合、紛争または相反が生じたときには日本語版が優先するものとします。
- 1.8 クライアントは、適用法令、規制および業界の慣行によって要求される標準的なビジネス上のKnow-Your-Customer（KYC）チェックを契約の締結前または直後に受けることに同意します。KYCチェックを所定の時間内に完了しなかった場合、プロバイダーの単独の裁量により、特定のサービスへのアクセスが禁止または制限されたり、クライアントのアカウントが終了したりすることがあります。さらに、クライアントは、KYCチェッ

クを行うために要求された場合、詳細で正確かつ最新の情報および文書をプロバイダーや第三者に提供することに同意します。

## 2. 契約期間および解除

2.1 **契約期間** プロバイダーによるクライアントへの本サービスの提供期間は、お申込書に「サブスクリプション開始日」、「ライセンス開始日」または「発効日」として定める日（以下「サブスクリプション開始日」といいます。）から、当該お申込書に記載する期間（以下「サブスクリプション期間」といいます。）となります。お申込書に具体的なサブスクリプション開始日の定めがない場合、サブスクリプション開始日は、クライアントがアカウント資格を取得し初めて本サービスへのアクセスが可能となった日とします。別段の合意がない限り、サブスクリプション期間は、サブスクリプション開始日から12か月間継続します（以下「当初期間」といいます。）。当初期間が終了する3か月前までにいずれかの当事者が契約を解除する旨の書面または電子的方法による通知を行わない限り、本契約は、サブスクリプション開始日の応当日をもって自動的に12か月間延長され、それ以降についても同様の条件で12か月間ずつ延長されるものとします（以下、かかる12か月の期間を、それぞれ「更新期間」といいます。）。なお、本契約において「書面による通知」とは、権限のある当該当事者の代表者による署名または捺印された文書の原本をいいます。

### 2.2 解除及び停止

- a. いずれの当事者も、相手方当事者に対して、3か月前までに事前に書面または電子的方法による通知を行うことにより、当初期間またはその時点で有効な更新期間の終了をもって本契約を解除することができます。
- b. いずれかの当事者が本契約上の義務について是正不能な重大な違反を犯した場合、または是正可能な違反について、是正を求める相手方当事者の書面または電子的方法による通知から30日以内（合理的な是正のため別段の期間が両当事者間で合意されている場合はこの限りではありません。）に是正しなかった場合、相手方当事者は、自らが有する他の権利および救済手段を損なうことなく、自らの選択により、本契約の全体を解除し、または本契約に基づいて提供される本サービスのうち影響を受ける部分を終了することができます。
- c. クライアントが本支払期日までに合意した料金を支払わない場合、プロバイダーは、直ちに本サービスへのアクセスを停止することができます。クライアントが本支払期日までに合意した料金を支払わない場合、上記b項による重大な違反とみなされます。
- d. プロバイダーは、クライアントに対して、90日前までに書面または電子的方法による通知を行うことにより、いつでも本契約を解除することができます。
- e. プロバイダーは、本契約に定めるほか、クライアントが次の各号のいずれかに該当したときは、催告を行うことなく本契約の全部または一部を解除できるものとします。（i）自ら振出しもしくは引き受けた手形または小切手が不渡りとなったときまたは支払停止状態となったとき。（ii）公租公課の滞納処分を受けたとき。（iii）差押え、仮差押え、仮処分、競売その他公権力の処分を受けたとき。（iv）破産手続、特別清算、民事再生手続、会社更正手続その他これらに類する手続開始の申立てがなされたとき。（v）関係官庁から営業の許可取消処分または停止処分を受けたとき。（vi）事業譲渡をしたときまたは他の会社との合併もしくは会社分割をしたとき。（vii）信用、資産または事業の重大な変化など、本契約の履行が困難になる事由が生じたとき。（viii）本契約第

8条に違反するとき。これらによる解除の場合、クライアントは、期限の利益を喪失し、直ちにプロバイダーに対する一切の債務を弁済するものとします。

- f. 正当な事由に基づき本契約を解除することができる両当事者の法的権利は、本契約に何らの影響も受けることはありません。

### 2.3 解除の効果

本契約が解除された場合の効果は以下のとおりです。

- i. 解除された場合においても明示的または性質上黙字的に継続、存続または効力を生じる条項（本契約3.9、5.8、5.9、5.10、6、7、8、9、10、11を含みます。）を除き、本契約のすべての条項が効力を失います。
- ii. 両当事者は、（他のいかなる権利および救済手段も損なうことなく）相手方当事者に対して負う未払債務の全額を速やかに支払うものとします。
- iii. 本契約解除の時点をもってクライアントの本サービス利用権は終了し、クライアントは、本サービスの利用をすべて停止するものとします。
- iv. プロバイダーは、自らの義務の履行を継続する上で必要な場合を除き、クライアントのシステムへのアクセス（その事例がある場合）をすべて停止するものとします。

本契約に明示的な別段の規定がある場合を除き、既に発生しているいずれの当事者の権利は、本契約の解除により何らの影響も受けないものとします。

## 3. 料金および請求

- 3.1 プロバイダーが、本サービスを提供し、または本サービスへのアクセスを認める対価として、クライアントは、プロバイダーに対して、お申込書に記載する支払条件および支払スケジュールに従って、お申込書に定める料金を支払うものとします。
- 3.2 お申込書に支払条件または支払スケジュールの定めがない場合、クライアントは、プロバイダーに対して、本サービスの年額のサブスクリプション料金を、請求書を受領した日から14日（以下「**本支払期日**」といいます。）以内に、プロバイダーが指定する銀行口座に振り込む方法により、前払いするものとします。請求書は、当初期間については本サービスの提供に関する契約書の署名時に、更新された場合は各更新期間が始まる前に、それぞれ発行されます。
- 3.3 クライアントは、いかなる金額も控除せず、合意した料金を本支払期日まで（本支払期日を含みます。）に支払うものとします。プロバイダーの債権に対する相殺は、クライアントの反対債権が、(i)当事者間で争いのないこと、(ii)上訴できない拘束力を有する判決により確定していること、または(iii)個別の料金が合意されている特定の本サービスの欠陥に基づく場合にのみ認められます。
- 3.4 クライアントが既存の契約（以下「**現行契約**」といいます。）のサブスクリプション期間中に追加のサービスまたは機能（以下「**追加サービス**」といいます。）を購入した場合、i) 当該追加サービスの提供には現行契約のサブスクリプション期間が適用され、ii) 追加サービスについて合意した料金は、追加サービスに係る契約書を締結し、各請求書を受領した時点で支払うものとし、iii) 現行契約の残存期間にかかる追加サービスに対する料金は、按分計算により請求され、支払われるものとし、iv) 更新期間における追加サービスについての請求書は、現行契約により購入する本サービスについての請求書とともに前もって、すなわち更新期間が始まる前に発行されるものとし、v) 請

求書に対する支払はすべて、請求書発行後14日以内に行われるものとします。次の契約期間の開始時に、追加サービスを既存のサービスと同期させるものとします。

- 3.5 プロバイダーは、その時点で有効なサブスクリプション期間満了の30日前までに、クライアントに通知（電子メールによる場合があります）することにより、更新後における本サービスの種類、内容及び利用料金その他利用条件を変更することができます。
- 3.6 請求書に係る支払が本支払期日までになされなかった場合、プロバイダーは、本サービスへのクライアントのアクセスを停止する権利を留保します。本項に従って本サービスへのアクセスが停止された場合においても、本契約は解除されず、クライアントは、その料金の支払義務を免れず、またプロバイダーに対するいかなる権利または請求権も得ることはできません。
- 3.7 支払期日から14日を超えて料金が支払われなかった場合、支払遅延に係る法定利率で算出した遅延損害金が課されます。
- 3.8 本契約の期間中にクライアントの本ユーザーが離職または交代した場合においても、合意した料金は減額されず、両当事者間の明示的な合意がない限り、プロバイダーは、支払済みのライセンス料またはその一部を払い戻す義務を負わないものとします。
- 3.9 合意した料金の支払義務は、クライアントの実際の本サービス利用状況とは関係なく発生します。支払義務は、クライアントによる利用可能な本サービスの利用の有無及び利用の程度にかかわらず、本契約において合意したとおり、本サービスの利用可能性に基づいて発生し、存続します。この支払義務は、クライアントが当初、本サービスを購入する目的としたホテルその他の施設の運営の終了により利用可能な本サービスが利用できなくなった場合、または洪水、火災、自然災害、政情不安、法規制もしくは行政上の規制もしくは疫病の世界的蔓延などの不可抗力事態が発生した場合においても変わることなく発生し、存続します。

#### 4. 本サービスの提供

プロバイダーは、クライアントに対して、以下の規格により、本サービスを提供するものとします。

- 4.1 プロバイダーは、クライアントおよびその本ユーザーに、インターネットを通じてパスワードで保護された利用者専用の本サービスへのアクセスを提供します。クライアントは、プロバイダーに対して事前に書面または電子的方法による通知を行うことにより、本ユーザーを変更することができます。プロバイダーは、プラットフォームの全部または一部を自動的に更新およびアップグレードする権利を留保し、クライアントはこれに同意するものとします。プロバイダーは、取扱いに影響を与える変更について、クライアントに包括的に説明し、情報を提供し、指示します。2024年のアップグレード（CXP）では、既存の機能に加え、より使いやすく、セルフサービスとセルフハンドリングに重点を置いた新しいインターフェースが追加されます。(i)顧客サブスクリプションにグループ化されたすべてのエンティティの概要の提供(ii)セグメンテーション機能の導入(iii)他のモジュールで使用されるより良いデータアクセス制御のためのユーザー管理は、アップグレードの一部です。

- 4.2 第三者のサイトにおいてユーザーが投稿するレビューその他の情報（以下「外部コンテンツ」といいます。）が本サービスの対象に含まれる場合、プロバイダーは、関連性のあるレビュー、映像、画像、ブログエントリー、記事投稿、参考資料その他の情報をすべて探索もしくは提供すること、または関連性のないレビュー、映像、画像、ブログエントリー、記事投稿、参考資料その他の情報を排除することを確約するものではありません。
- 4.3 プロバイダーは、本サービスに関連して提供する外部コンテンツまたは本サービスに関連してユーザーが投稿するその他の情報が真実であることを立証する義務を追わず、またその努力を行う義務も有しないものとします。また、プロバイダーは、かかる情報について、推奨、保証、真正性の証明または判断を行いません。
- 4.4 プロバイダーは、プロバイダーのウェブサイトまたは本サービスの中断のない可用性、機能性および互換性について保証しません。本サービスの提供は、定期的または非定期的なメンテナンスまたはプロバイダーの制御を超える要因により、遅延する場合があります。かかる場合にプロバイダーが本サービスを提供できなかったとしても本契約の違反にはあたらないものとします。プロバイダーは、その結果発生する停止時間または本サービスの利用不能時間を最小限に抑え、可能な限り利用の少ない時間帯に限定するよう努めます。
- 4.5 プロバイダーは、本サービスの一部ではない、またはプロバイダーの合理的な支配の及ばないプログラム、システム、ウェブサイト等に関して生じた障害（クライアント側のハードウェア障害もしくはソフトウェア問題、データ伝送ネットワークの機能停止、停電によるサーバー障害、またはハッカー等の第三者による違法な干渉等を含みます。）、およびその結果としてクライアントに発生する使用制限その他の問題（データ消失を含みます。）について責任を負わないものとします。プロバイダーは、このような障害によって生じた損害、損失または損害賠償について責任を負いません。
- 4.6 プロバイダーは、本サービスに関連してプロバイダーがリンクを提供する第三者のコンテンツ、そのウェブサイトの適法性および機能性について責任を負いません。その責任は専らかかるウェブサイトの提供者にあります。
- 4.7 不可抗力事由によりプロバイダーが本サービスを提供することができなくなった場合、プロバイダーは、不可抗力事由が継続する期間中、本サービスを履行する義務を負いません。不可抗力事由が3か月を超えて継続する場合、クライアントは、プロバイダーとの間の本契約を解除することができます。

## 5. クライアントの義務

- 5.1 クライアントは、サブスクリプション期間が始まる前に、プロバイダーに以下の情報を提供するものとします。（i）対象となる施設の名称、（ii）施設のウェブサイト、（iii）クライアントの競合事業者3社の名称、および（iv）本ユーザー全員の電子メールアドレス（総称して、以下「セットアップ情報」といいます。）。クライアントが然るべき期間内にセットアップ情報を提供しない場合においても、サブスクリプション期間の開始およびクライアントの合意した料金の支払義務に影響を及ぼしません。

- 5.2 クライアントは、外部コンテンツについて、プロバイダーは、本サービスのベースとなる外部コンテンツを作成または生成するのではなく、単に集約、分析し、提供する業務のみを行うことを確認します。また、外部コンテンツに基づいてプロバイダーが提供する情報は他者の意見を反映しており、不正確な内容、中傷的な素材、冒とく的な表現、わいせつな内容が含まれる可能性のあることを認識します。プロバイダーは、特定のキーワードを用いて一部のコメントをブロックすることができ、クライアントは、キーワードによるブロックを制御することができます。
- 5.3 クライアントは、アクセスデータおよびパスワードを守秘し、本ユーザーに含まれない権限を付与されていない第三者またはユーザーによるアクセスを防止する義務を負います。クライアントはさらに、本契約上権利を有する本ユーザーにもかかる義務を遵守させるものとします。クライアントは、アクセスデータまたはパスワードの不正使用を認識した場合、直ちにかかる不正使用を制止し、プロバイダーに通知します。不正使用が生じた場合、プロバイダーは、必要に応じて、事前警告を行った上で本サービスへのアクセスを制限する権利を有します。クライアントは、自らが責任を有する不正使用の一切について、プロバイダーに対して責任を負います。
- 5.4 クライアントは、本サービスおよび本サービスに関連して提供される情報はクライアントの内部レビュー、分析および調査のためにのみ使用するものであることを了解し、認め、その全部であるか一部であるかを問わず、かかる情報を他者に配布しないことについて、同意、表明、保証し、かつ、本契約に基づき受領したいかなる資料も、印刷物により公開せず、公表せず（プロバイダーのマーケティング・ウィジェットを通じてクライアント自身のウェブサイトで公開もしくは提供する場合を除きます。）、放送により公開せず、または販売しないことに同意します。
- 5.5 クライアントは、AIによる返答機能を利用する場合、AIが直接顧客に返答をしたり、コミュニケーションをとったりするわけではないことを理解する必要があります。この機能は、クライアントに適切な返答や対応を提案しますが、最終的にはクライアント自身がその顧客に対してどのように反応をするか決定することになります。クライアントは、適用法令の範囲内で、このようなAI製品の運用や仕組みを自身の顧客およびユーザーに明示することを確約します。
- 5.6 クライアントが自身の顧客のレビューを収集する目的でプロバイダーの本サービスを利用する場合、両当事者は、かかるレビューは自主的に、かつ何の影響も受けることなく提供されるものとするに合意します。クライアントは、レビューワーの判断、その結果としてのレビューの正確性または信ぴょう性を損ない、またはこれに不当な影響を与えると合理的に予測される手段を用いて顧客のレビューを求めてはなりません。そのようにレビューの信ぴょう性を損ない、または影響を与える可能性があるるとみなされる方法には以下のものが含まれます。
- レビューの内容に応じて変動し、またはインセンティブ性が過度に強い報酬をレビューワーに支給すること
  - レビューを修正または取り下げるよう、お客さまに圧力を加えること（法的措置を講じるとの不当な脅しによるものを含みます。）
  - 肯定的なレビューまたは否定的なレビューの変更に対してインセンティブを付与すること

- ・ お客さま以外の者、内部者またはクライアントの関係者にレビューを作成するよう求め、またはその経緯を承知の上でかかるレビューを公開すること
  - ・ 満足していることが既に確認されているか、または肯定的なレビューを投稿すると見られるお客さまのみからレビューを求めること
- 5.7 クライアントは、お申込書および本一般条件に従っての本サービスへのアクセスおよびその利用について、すべての適用法令、諸規則（データ保護および電子通信に関連するものを含みます。）を遵守することを確約します。クライアントはさらに、プロバイダーがクライアント・コンテンツ（特にクライアントがプロバイダーに提供するお客さまデータ）を受領、処理し、クライアントを代理して各個人に（電子メール等により）送信するために必要なすべての許可および承認を取得していることを保証します。クライアントは、個人情報処理し、各個人に対してその在住する管轄法域において通信を行う上での情報、通知および同意に係るすべての義務を確実に満たすことに責任を負います。
- 5.8 クライアントは、クライアント、本ユーザー、その業界またはその顧客との関係に適用されるすべての法令（消費者保護、個人情報保護、広告宣伝、知的財産その他の法令を含みます。）に照らして、クライアントが本サービスを利用することが適切であるか否かを判断する責任を単独で負います。クライアントは、違法または差別的な活動に本サービスを利用してはなりません。クライアントは、プロバイダーに対し、データ保護法の定義に基づくデータ処理契約を、本契約開始前に結ぶこととし、そのデータ処理を委託します。クライアントは、プロバイダーの全製品とそれらの個別の使用に関連して、契約に基づくデータの移転について必要な全ての個別同意を取得し、全ての法令を遵守していることを保証します。さらに、クライアントは、公開または一部公開されているデータ上に残されたデータの処理に関して、該当する個人の同意を得ていることを確認します。
- 5.9 クライアントは、要請に応じて、プロバイダーに対して、適用される法的要件の遵守を証する文書の写し、または一般に認められているデジタル情報を提供することを確約します。適用される法的要件とは、例えば、（必要な場合）、i) アンケートメールやライブメッセージングの目的で使用されるチャネル、特に電子メールやダイレクトメッセージを通じて連絡を取ること、およびii) アンケートまたはメッセージングを目的としてクライアントとプロバイダーがお客さまの個人情報を処理することに対するお客さまの同意などです。プロバイダーは、以下の事態が生じた場合、事前通知を要せず、いつでも、アンケートおよびメッセージングアプリを一時的に、または期間の定めなく停止することができます。i) 法律で要求される場合にクライアントによる消費者からの同意収集もしくは消費者情報に関する確約が適用法遵守を保証するに十分ではないとプロバイダーが判断した場合、またはii) アンケートもしくはメッセージングを通じて受領した電子メールまたはメッセージもしくはその基盤となるデータ処理プロセスの合法性に疑義を呈する申立てがお客さまもしくは第三者からなされた場合。

- 5.10 クライアントは、(i) 本契約に起因し、または関連する自らの義務（本サービスに含まれ、または本契約に基づいてクライアントに提供されもしくは供給された情報または資料のクライアントによる公開、公表、送信、引渡し、またはその他使用に係るものを含みます。）のいずれかに対する違反、(ii) クライアントによる本サービスへのアクセスおよびその利用、(iii) クライアント・コンテンツ（以下に定義します。）のいずれか、ならびに(iv) クライアントによる第三者の権利（知的財産権またはプライバシー権を含みます。）に対する違反または侵害に起因し、関連し、これらに関して生じ、プロバイダーおよびその従業員のいずれかが被る請求、訴訟、法的措置、訴訟費用、損害その他の費用（合理的な訴訟費用を含みます。）および損失の一切について、プロバイダー、その従業員および代理人を補償、防御し、免責することを確約します。

プロバイダーから書面による要求を受けた場合、クライアントは速やかに、全額自らの費用負担により、合理的に受け入れられる弁護士を立てて、かかる請求、訴訟または法的措置を防御し、または解決するものとします。ただし、クライアントは、いかなる請求についても、書面によるプロバイダーの事前同意なくして解決し、または和解してはなりません。かかる同意は不当に留保してはならないものとします。

クライアントが本契約に基づく請求を防御しないと決定した場合、プロバイダーは、当該請求を解決し、または防御することができ、クライアントから、最終的な和解金額または判決で支払いを命じられた金額に加えて当該解決または防御に関連してプロバイダーが負担した訴訟費用および手数料の全額（合理的な弁護士費用およびその他の費用を含みます。）の支払を受ける権利を有するものとします。

- 5.11 前記にかかわらず、本契約のいかなる規定も、プロバイダーが、その単独の裁量および費用負担において、自らの弁護士を立てて、かかる請求、訴訟または法的措置を防御し、または解決することを妨げるものではありません。

## 6. 知的財産権

- 6.1 プロバイダーは、クライアント・コンテンツ（以下に定義します。）を除き、現在存在するか今後開発されるかを問わず、クライアントに関連するか否かを問わず、プロバイダーの商標、特許、実用新案、意匠、著作権、営業秘密その他の知的財産権（ソフトウェアコード、業務プロセス、販売その他に関するデータ（本サービスを通じて収集されるデータのすべてを含みます。）の一切を含みます。）（以下「IP」といいます。）ならびにそれらの派生物であって、プロバイダーにより、またはプロバイダーのために開発されるもの（以下「プロバイダーIP」といいます。）の単独所有者または所有者です。
- 6.2 すべてのページヘッダー、カスタムグラフィック、ボタンアイコン、スクリプト、およびビジネスデザインを含む本サービスのグラフィックデザインは、プロバイダーのコーポレートアイデンティティを表し、プロバイダーIPの対象でもあります。プロバイダーは、それぞれの本サービスの範囲内で、プロバイダーの知的財産に対する単純、非独占的、譲渡不可、サブライセンス不可の使用権をクライアントに付与します。それ以外の

部分については、プロバイダーIPに対するすべての権利はプロバイダーに帰属し、プロバイダーの書面による事前の同意なしに、クライアントがその全部または一部を複製、模倣または使用することはできません。

- 6.3 クライアントは、クライアントが本サービスの一環としてプロバイダーに提供するコンテンツ（クライアントのロゴ、デザイン、テキスト、データ、グラフィック、画像、顧客リスト、メッセージコンテンツおよびその他のキャンペーン資料を含みます。以下、総称して「クライアント・コンテンツ」といいます。）に関するすべての権利を保持します。クライアントは、プロバイダーに対し、契約の目的のため、契約の期間中、単純、譲渡可能かつサブライセンス可能であり、使用場所に制限のないクライアント・コンテンツの使用権を付与します。付与された使用権には、本サービスを提供し、さらに発展させる目的で、クライアント・コンテンツを使用、保存、複製、変更、公開、配布、翻訳、表示する権利が含まれます。
- 6.4 クライアントは、プロバイダーによる本サービスの提供の過程で独自のIPを取得した場合、プロバイダーに対して、第6.3条の範囲内で、契約の目的のため、契約期間中、単純、譲渡可能かつサブライセンス可能であり、使用場所に制限のない使用権を付与します。
- 6.5 プロバイダーは、以下の条件がすべて満たされた場合に限り、第三者の権利を侵害したプロバイダーIPに関してクライアントに責任を負います。(i)クライアントが、認識した侵害の疑いをプロバイダーに速やかに通知したこと、(ii)クライアントが、プロバイダーの事前の書面同意を得ずに責任を認めず、また申立ての解決に同意しないこと、(iii)プロバイダー（または関係する第三者のプロバイダー）が、プロバイダーの費用負担により、侵害の申立てに関する交渉及び訴訟を行い、および/または解決することをクライアントが許可すること、かつ(iv)クライアントが、プロバイダーの費用負担により、プロバイダー（または関係する第三者プロバイダー）に対して、かかる目的のために必要な合理的な援助を行うこと
- 6.6 プロバイダーは、(i)クライアントが本契約に違反して本サービスを利用した場合、(ii)クライアントがプロバイダーから指示された行為を怠った場合、または(iii)クライアントの要求により行われた本サービスの妨害または変更に起因する第三者の権利侵害のクレームについては、一切責任を負わないものとします。
- 6.7 さらに、本サービスの外観（ページ・ヘッダー、カスタム・グラフィックス、ボタン・アイコンおよびスクリプトを含みます。）は、プロバイダーの商標またはコーポレート・アイデンティティであり、書面によるプロバイダーの事前許可なくして、その全部であるか一部であるかを問わず、複写、模倣し、または使用してはなりません。本契約のいかなる規定も、本サービスもしくはプロバイダーIP、本サービスもしくはプロバイダーIPに関連して収集もしくは提供される情報、または本サービスに関連する情報収集の基盤となるソフトウェアに対する権利、権原もしくは権益を、クライアントに譲渡することを企図するものではなく、譲渡すると解釈されるものではありません。本サービスおよびプロバイダーIP、ならびに本サービスおよびプロバイダーIPに関連して収集または提供されるすべての情報（クライアントの管理下にある個人データを除きます。）に対する権利、権原および権益はすべて、プロバイダーが独占的に所有します。

## 7. 責任の限定

- 7.1 本契約締結の時点において既に存在していた欠陥については、プロバイダーは、自らが当該欠陥に責任を有する限りにおいてのみ責任を負うものとし、無過失責任を負うものではありません。
- 7.2 プロバイダーは、過失によって生じた損害について、当該損害が、責務に対する重大な違反によって生じたものであるか、本契約の目的の達成を危うくするものであるか、またはその履行が正に本契約の適正な履行の必須の前提条件である責務を遵守しなかったことによって生じたものである場合にのみ、責任を負うものとします。
- 7.3 上記第7.2の場合、プロバイダーの賠償責任額は、本契約に基づき、損害発生時より遡って1年以内にクライアントが支払った料金の合計額を限度とするものとします。第7.2条において、間接損害、派生的損害および逸失利益に係る賠償責任は、完全に対象外として除外されるものとします。
- 7.4 プロバイダーは、データまたはプログラムの損失について、当該損失が、データ損失に対してクライアントがとる合理的な予防措置（少なくとも毎日、すべてのプログラムおよびデータのバックアップ・コピーをとることを含みます。）をもってしても防止できなかったと考えられる場合に限り、責任を負うものとします。なお、データの損失に係るプロバイダーの責任は、上記以外に本第7条の他の限定の適用を受けるものとします。
- 7.5 契約上の保証に対する違反、故意に起因する損害、不正に隠匿された欠陥、または生命、身体もしくは健康に係る損害を除き、上記の責任の限定は、法的根拠（不法行為における請求を含みます。）の如何を問わず、全ての損害賠償請求に適用されるものとします。
- 7.6 上記の責任の限定は、クライアントがプロバイダーの従業員または代理人に対して直接主張した損害賠償請求のすべてについても適用されるものとします。
- 7.7 本サービスに関連して使用されるAI（人工知能）ツールまたはAI基盤の技術の使用に関する法令が定める損害賠償請求の場合、かかるツールや技術に欠陥があること、および当該欠陥がクライアントの被った損害に因果関係を有することについて、現地の法令が製造業者、提供業者または販売業者に立証責任を課している場合であっても、かかる事項の立証責任はクライアントが負うことに当事者は同意するものとします。

## 8. データ保護

- 8.1 本サービスの提供には、個人データの処理が必要になる場合があります。両当事者は、適用されるすべてのデータ保護法の遵守に万全を期すものとします。
- 8.2 とりわけ、本サービスの提供において、プロバイダーがデータ処理者として、データ管理者としてのクライアントに代わって個人データを処理する場合、両当事者は、クライアントがデータ管理者としてその義務を全うすること、具体的には、法律により義務付けられている場合にデータ主体から必要な同意を得、データ主体にデータ処理作業につ

いての情報を提供し、適用法に従ってデータ主体の権利の保護に万全を期すことはクライアントの単独の責任であることを了解します。

プロバイダーは、法律により義務付けられる範囲において、クライアントによるこれら義務の遵守に協力します。これについてはデータ処理契約 ([www.trustyou.com/dpa](http://www.trustyou.com/dpa)に掲載されています。) が適用され、本契約の不可欠な一部であるとみなされるものとします。

## 9. 秘密情報

- 9.1 本契約において「秘密情報」とは、(i) 本契約のいずれかの当事者もしくはその関連会社が生成したか、今後生成するか、もしくはその他により所有する情報（かかる当事者、かかる当事者の関連会社、もしくはかかる当事者もしくはかかる当事者の関連会社を代理する他者のいずれが生成するかを問いません。）、(ii) 一般に容易に入手できず、また適正な方法によっては一般にその存在を確認することができない情報、(iii) 一般に開示されれば、当事者もしくはその関連会社の権益に悪影響を及ぼすと考えられる情報、および (iv) 本契約の当事者もしくはその関連会社が秘密性を有するものとして取り扱い、もしくはそのように指定する情報をいいます。
- 9.2 以下の情報はいずれも、秘密情報に含まれないものとします。(i) 受領当事者の過失によらずして公知となっており、もしくは公知となる情報、(ii) 受領当事者が、制限を課されることなく、開示の時点で既に知っていた情報、(iii) 受領当事者が、制限を課されることなく正当かつ適法に当該情報を保有している第三者から正当かつ適法に入手した情報、(iv) 受領当事者が、本契約に基づき開示された情報を参照することなく、独自に生成した情報、または (v) 管轄権を有する裁判所の命令に基づき提出を義務付けられる情報（ただし、受領当事者が、直ちに開示当事者に通知することを条件とします。）
- 9.3 本契約の各当事者は、いかなる場合も、契約の意図と異なるいかなる目的のためにも、直接であるか間接的であるかを問わず、秘密情報を、他者に開示せず、受け入れず、使用しないことに同意します。本条に定める両当事者の義務は、秘密情報を開示することによって、いずれかの当事者もしくはその関連会社の競合事業者に、または当該秘密情報の全部もしくは一部をベースとして競合事業者となるその他の者に有利に働くと合理的に判断される相手方に対する秘密情報の直接または間接的開示に適用され、かかる開示の防止を目的とするものです。
- 9.4 本契約の守秘義務に関する条項および秘密保持契約にかかわらず、両当事者は、製品に関する社内および社外とのコミュニケーションに関するルール、ならびに両当事者の一方または双方が出版物の発行を希望する場合の手続を定めることに合意します。
- 9.5 内部コミュニケーションとは、両当事者の社内ネットワーク、社内電子メール（配信）、社内報告書およびプレゼンテーション、社内説明会または会議を含む各当事者の社内組織内でのあらゆる種類の書面または口頭によるコミュニケーションを意味します。
- 9.6 各当事者は、本契約について社内で発表または報告し、他方の当事者のロゴを添付して発表し、本条に定める社内コミュニケーションによって技術的解決策および経済的に重

要な事項を報告することができるものとします。

- 9.7 外部コミュニケーションとは、第9.5条の定義に該当しないあらゆる種類の書面または口頭によるコミュニケーションを意味します。適用される法律、規制、規則、または法的手続を遵守するために必要とされる範囲、または本条項に従って許可される範囲を除き、いずれの当事者、当該当事者の関連会社または親会社は、他方の当事者の事前の同意なしに、公表、プレスリリース、またはその他の公的発表を行ってはなりません。外部コミュニケーションに関する両当事者の同意は、以下の事項に対して付与されます。
- (a) 相手方のロゴの使用（送付されたサンプルに従うこと）
  - (b) パートナー、サプライヤー、および/または顧客の名称を列挙したリストに掲載することにより、相手方を特定すること
  - (c) 相手方の発表資料およびウェブサイト上で、他のパートナー、サプライヤーおよび/または顧客のロゴおよび名前の周辺に、相手方のウェブサイトへのリンクを含む各当事者のリスト（Twitter、facebook、LinkedInおよびその他のソーシャルメディア、または展示スタンドなどでも同様）を掲載すること
- 9.8 具体的な文言に対する相手方の承認にかかわらず、以下の内容についてはあらかじめ一般的な同意が付与されたものとします。
- (a) 以下の説明を含む記事、公表、プレスリリースまたはケーススタディ。
    - (1) TrustYou製品を通じて顧客体験がどのように改善されたか
    - (2) TrustYou製品がどのようにコストの最適化に役立ったか
    - (3) TrustYou製品がどのようにホテル/支店の変革を可能にしたか
    - (4) TrustYou製品がどのようにセキュリティを強化したか
  - (b) かかる記事には、相手方が明示的に戦略的またはセンシティブであると特定した情報を含んではいけません。
  - (c) 当事者がいまだ同意していないその他の状況について、当事者は以下の承認プロセスに従います。
    - 公表を希望する当事者は、他方の当事者に対し、可能な限り速やかに電子メールでドラフトを送付します。ドラフトを受領した当事者は、10日以内に確認し、本文中でハイライトされたコメントおよび/または修正リクエストを返信するものとします。期限内に返答がない場合、承認したものとみなされます。公表を希望する当事者は、相手方の修正に基づき第二版を提案することができ、相手方はこれに対してコメントや修正をすることができます。相手国が第三版を拒絶した場合ドラフトは公表できません。
  - (d) 両当事者は、c.)と同じ条件で、他方の当事者のロゴやウェブサイトへのリンクの挿入、ならびに当該記事が掲載されるメディアおよび雑誌について合意します。
- 9.9 各当事者は、上記で合意されたコミュニケーションに対する制限に従業員が遵守するために効果的な内部措置を実施する義務を負い、これを確認する。上記のルールに違反して明示的に承認が拒否された場合、一方の当事者は、違反1件につき250万円の罰金を請求する権利を有する。

## 10. 反社会的勢力の排除

- 10.1 クライアントは、現在、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、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下これらを「暴力団員等」といいます。）に該当しないこと、およ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するものとします。

- (1) 暴力団員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) 暴力団員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) 自己もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること
- (4) 暴力団員等に対して資金等を提供し、また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) 役員または経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること

10.2 クライアントは、自らまたは第三者を利用して次の各号の一にでも該当する行為を行わないことを確約するものとします

- (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) 取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
- (4) 風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて相手方の信用を毀損し、また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

## 11. 雑則

11.1 プロバイダーは、クライアントに対してその旨の書面による通知を行うことにより、本契約（プロバイダーが本契約上有するすべての権利および義務を含みます。）を、自らの関連会社に譲渡することができます。他の第三者に対する譲渡には、書面によるクライアントの事前同意を要します。（かかる同意は不当に留保または遅滞してはならないものとします。）クライアントは、プロバイダーの書面による事前同意を得た場合にのみ、本契約を譲渡することができます。（かかる同意は不当に留保または遅滞してはならないものとします。）

11.2 本契約のいずれかの規定が無効であり、または無効になった場合においても、残る規定は、それによる影響を受けることなく存続します。両当事者は、お申込書中の無効の規定を、法律面、経済面および実態面で可能な限り当該無効の規定に近い、有効な規定に差し替えることを確約します。本利用条件において明示的に定められていない事項についても、同一の扱いとします。

11.3 契約の履行地は日本とします。本契約および本契約に基づく本サービスのすべての提供は、日本法に準拠し、同法に従って解釈されます。本契約上生じる、または本契約に関連する紛争のすべてについて、両当事者は、プロバイダーの本店所在地を管轄する地方裁判所の専属管轄に服するものとします。

11.4 本契約の変更または修正は、書面、すなわち、権限を付与された、当事者の代表者が自ら署名した原本、テレファックスまたは電子メールに添付したPDFの写しにより相手方当事者に提出される文書により行わなければならないなりません。これは、この「文書により行わなければならない」旨の要件の変更にも適用されます。

- 11.5 第11.4条にかかわらず、プロバイダーは、法令に違反しない範囲内で、プロバイダーの判断により、本一般条件の内容の全部又は一部を変更することができるものとします。プロバイダーは、本一般条件を変更する場合には、その効力発生日を定め、かつ、事前に、本一般条件を変更する旨、当該変更内容及び当該変更の効力発生日をプロバイダーのウェブサイトにおいて掲載し、また、クライアントに通知して周知するものとします。プロバイダーは、本条による本一般条件の全部又は一部の変更に伴いクライアントが被った損害その他の費用の賠償又は補償等につき、一切の責任を負わないものとします。
- 11.6 お申込書および本一般条件から成る本契約は、本サービスの提供および本サービスに関連して提供される情報に関する両当事者間の完全合意を構成し、書面によるか口頭によるかを問わず、本契約の主題事項に関して本契約締結前または締結時になされた合意、提案、協議、表明または通信・連絡の一切に取って代わります。両当事者は、本契約に明記されていない表明または誓約によって本契約を締結するよう誘引されたものではないことを認め、同意します。
- 11.7 複数の契約関連文書の間には不整合がある場合、より高位に位置付けられる文書に含まれる規定が優先することが正式に合意されています。付属書および補遺のすべてを含むお申込書が一般条件に優先します。

附則：2016年10月18日制定

2019年1月1日改定

2021年3月4日改定

2021年4月15日改定

2023年3月17日改定

2024年9月13日改定

TrustYouサービスの利用に関するサブスクリプション契約の対象となるサービスの提供において、TrustYouがクライアントに代わって個人データを処理するにあたり、サブスクリプション契約の重要な部分であるTrustYouの一般利用規約に従ってクライアントとTrustYouの間で契約が成立した日に、以下のデータ処理契約(DPA)が締結されます。

## データ処理契約

データ処理契約は、以下の間で取り交わされます。

クライアント (TrustYouサービスの使用に関するサブスクリプション契約で定められているとおり)  
(以下、「本人」といいます) および TrustYou (以下、「代理人」といいます)

本人と代理人は、以下個別に「当事者」、総称して「両当事者」といいます。

### 1. 対象および期間

- 1.1. 別個の契約(「主契約」)に基づき、代理人は本人にサービス(以下、総称して「本サービス」といいます)を提供するものとします。主契約に基づく本サービスの提供において、代理人は、一般データ保護規則(「GDPR」)第4条(2)および第28条の意味において、本人の個人データ(「本人のデータ」)を処理するものとします。本人のデータの処理に関しては、本人がGDPRの意味におけるデータ管理者となります。
- 1.2. 代理人によるデータ処理活動の対象および期間は、本契約の規定によりさらなる義務が生じる場合を除き、主契約に定められています。
- 1.3. 本契約は、主契約の履行の範囲内で、代理人が本人のために実施する本人のデータ処理に関する条件を定めるものです。
- 1.4. 本契約の有効期間は、主契約の有効期間に相当します。

### 2. 注文内容の指定

- 2.1. データ処理の目的、個人データの性質およびデータ主体のカテゴリ、本人側で指示を与える権限を有する人物、代理人側で指示を受ける権限を有する人物、ならびにデータ保護問題に関する双方の連絡先は、本契約の付録1に記載されています。

- 2.2. 合意されたサービスは、欧州連合の加盟国または欧州経済領域に関する協定の署名国でのみ提供されるものとします。サービスまたはその一部を第三国に移転するたびに、本人の事前の承認が必要であり、GDPRの第44条以降に定められた特別な前提条件(欧州委員会の妥当性決定、標準契約条項、拘束力のある企業規則等)が満たされている場合にのみ実施することができます。
  
3. 本人の権利および義務、ならびに指示を出す権限
  - 3.1. 本人は、GDPR第6条(1)に基づく処理の合法性の評価、およびGDPR第12条～第22条に基づくデータ主体の権利の保護について単独で責任を負うものとします。代理人は、当該照会が本人のみに宛てられたものであることが明らかな場合に限り、直ちに本人に転送するものとします。
  - 3.2. 代理人は、データ主体からの照会が、本人のデータ処理に関するものであるか、本人のデータ処理に起因するものである限り、付録1で指定されている本人の担当者に電子メールで直ちに転送するものとします。
  - 3.3. 処理対象の変更および手続き上の変更は、本人と代理人の間で共同で調整されるものとし、書面または文書化された電子形式で定められるものとします。
  - 3.4. 本人の指示は、主に本契約書の取り決めおよび主契約を通じて確立されるものとします。その後、本人は書面または文書化された電子形式で、個々の指示を修正、補足、または置き換えることができ、個々のケースでは指示を口頭で伝えることもできます。当該指示は、本人が書面または文書化された電子形式で直ちに確認する必要があります。本人の指示の内容が、主契約に基づく本人に対する代理人の義務を超える場合、本人は当該サービスに対して別途報酬を支払う必要があります。指示を実行するのに不釣り合いに多大な労力がかかる場合、代理人は主契約および本契約を特別に取り消す権利を有します。
  - 3.5. 本人は、処理の開始前、定期的に適切な方法で、代理人が講じた技術的および組織的措置の遵守と本契約上の義務の遵守を検証する権利を有します。
  - 3.6. 本人は、注文結果を確認した時点で気付いたエラーまたは不正を直ちに代理人に通知するものとします。
  - 3.7. 本人は、契約関係中に本人が認識した代理人の企業秘密およびデータセキュリティ対策をすべて秘密情報として扱うものとします。この義務は、本契約の終了後も存続するものとします。
  
4. 代理人の義務
  - 4.1. 代理人は、合意された取り決めの枠内で、本人の指示に従ってのみ本人のデータを処理します。ただし、代理人が適用される連合または他の加盟国の法律による別の処理(法執行機関または国家保護当局の調査等)を行う義務がないことを条件とします。そのような場合、代理人は、公共の利益という重要な理由で当該情報の提供を禁止する法律がない限り、処理前にその法的要件を本人に通知するものとします(GDPR第28条(3)(2)(a))。

- 4.2. 代理人は、処理のために提供された個人データを他の目的(特に自己の目的)に使用してはなりません。本人の認識なしに個人データのコピーまたは複製を作成してはなりません。
- 4.3. 代理人は、注文に準拠した個人データを処理するために、締結された契約に従って、合意されたすべての措置の実施を保証します。また、本人のために処理されたデータが、少なくとも論理的なレベルで、他のデータベースとは別に保存されることを保証します。代理人は、少なくとも暦年に1回、本契約に基づく義務の遵守状況を確認しなければなりません。確認の結果は文書化され、要求に応じて本人に提供される必要があります。
- 4.4. 本人がGDPR第12条～第22条に基づくデータ主体の権利を履行するために、代理人は、代理人の可能性に応じて、処理活動のディレクトリの作成および本人が必要とするデータ保護影響評価において本人を支援する必要があります(GDPR第28条(3)(2)(e)および(f))。代理人は、本人からの書面による見積もりの事前の承認により、この方法で発生した追加費用に対して追加の報酬を受け取る権利を有します。
- 4.5. 代理人は、代理人の見解により、本人からの指示が法的規定に違反していると判断した場合、直ちに本人に通知するものとします(GDPR第28条(3)(3))。代理人は、本人の担当者が確認した後、指示が確認または変更されるまで、指示の実施を一時停止する権利を有します。
- 4.6. 代理人は、本人が指示により要求し、代理人の正当な利益がこれによって損なわれない場合、契約関係に基づく個人データを修正または削除するか、その処理を制限するものとします。これらの削除義務は、代理人の大規模なデータベースの定期的なバックアップ中に作成されたデータコピーには適用されません。これらを個別に削除することは代理人にとって多大な労力を要し、代理人が使用するバックアップサイクル内で1年以内に自動的に削除または上書きされます。本契約の終了後、自動的に削除または上書きされる前に当該コピーを復元したり使用したりすることはできません。本人は、代理人によりこの方法で発生した費用を本人が弁済する場合、当該バックアップコピーを直ちに削除するよう代理人に要求することもできます。これには、代理人が自社の従業員の勤務時間に対して請求する費用手当も含まれます。
- 4.7. 契約関係に基づく個人データに関する情報は、本人が法的に発注を義務付けられている場合を除き、本人の事前の指示または同意があった場合にのみ、代理人によって第三者またはデータ主体に開示することができます。
- 4.8. 代理人は、本人が文書化する緊急の理由を除き、代理人の通常の営業時間内に業務に支障をきたすことなく、かつ12か月に1回を超えない頻度で実施されることを条件として、本人自身または本人から委託された第三者によって、適切かつ必要な範囲でデータ保護およびデータセキュリティに関する規定、ならびに関連する契約上の取り決めの遵守状況を監査する権利を有することを認めます(GDPR第28条(3)(2)(h))。本人が委託した第三者が代理人の競合相手である場合、代理人は当該第三者の委託に異議を申し立てる権利を有するものとします。代理人は、必要な範囲で、当該調査を支援することを約束します。代理人は、本人からの書面による見積もりの事前の承認により、この方法で発生した追加費用に対して追加の報酬を受け取る権利を有します。
- 4.9. 代理人は、注文された本人の個人データの処理において守秘義務を負います。これは契約終了後も存続します。
- 4.10. 代理人は、関与する従業員が活動を開始する前に、関連するデータ保護規定に精通し、雇用期間中および雇用関係終了後ともに

守秘義務を適切に履行することを保証します(GDPR第28条(3)(2)(b)および第29条)。代理人は、自社のデータ保護規制の遵守状況を監視します。

- 4.11. GDPR第82条に従い、代理人は、処理者に対して特に指示されたGDPRの義務を遵守しなかった場合、または本人の法的指示に反して行動した場合、処理によって生じた損害について責任を負うものとします。

## 5. データ保護責任者

GDPR第38条に従い、代理人はデータ保護責任者を任命し、データ保護責任者が法律に従って職務を遂行できることを保証します。要求に応じて、代理人は本人にデータ保護責任者の連絡先情報を提供するものとします。

## 6. 処理上の不具合および個人データ侵害が発生した場合の代理人の通知義務

- 6.1. 代理人は、本人またはその従業員によるデータ保護規則もしくは注文の指定に対する不具合、違反、および個人データの侵害または個人データの処理における不正の疑いについて、直ちに本人に通知するものとします。代理人は、必要に応じて、GDPR第33条および第34条に基づく本人の義務を適切に支援することを約束します(GDPR第28条(3)(2)(f))。
- 6.2. 代理人は、必要に応じて、GDPR第33条および第34条に基づく本人の義務を適切に支援することを約束します(GDPR第28条(3)(2)(f))。
- 6.3. 代理人は、GDPR第31条の意味において監督当局から照会があった場合、直ちに本人に通知するものとします。

## 7. 下請業者との下請契約関係(GDPR第28条(3)(2)(d))

- 7.1. 本人のデータ処理を下請業者に委託することは一般的に認められています(GDPR第28条(2))。代理人は、GDPR第32条の意味において、講じられた技術的および組織的措置の適合性を特に考慮した上で、下請業者を慎重に選択する必要があります。
- 7.2. 代理人は、下請業者の追加または交代に関連して意図されるすべての変更について常に本人に通知するものとし、これにより、本人には当該変更に関する異議を申し立てる機会が与えられるものとします。本人が変更情報を受け取ってから4週間以内に下請業者に関する変更に関する異議を申し立てない場合、当該変更は確認されたものとみなされます。
- 7.3. 第三国の下請業者への委託は、GDPRの第44条以降に定められた特別な前提条件(欧州委員会の妥当性決定、標準契約条項、拘束力のある企業規則等)が満たされている場合にのみ実施することができます。
- 7.4. 代理人は、契約条項により、本人と代理人の間で合意された規則が下請業者に対しても執行可能であることを保証しなければなりません。下請業者との契約は書面で行う必要があります、電子形式であってもかまいません(GDPR第28条第4項および第9項)。本人は、要求に応じて関連する契約条件を調査する権利を有します。

- 7.5. 代理人は、本項に従って代理人が契約上課したデータ保護義務を下請業者が遵守したことについて、本人に対して責任を負うものとします。
  - 7.6. 本契約の意味において、サービスが主契約におけるサービスの提供に直接関連する場合、下請契約関係が存在します。これには、通信サービス、郵便・輸送サービス、保守およびユーザーサービス、データキャリアの廃棄等、代理人が使用する付随的なサービス、ならびにデータ処理システムのハードウェアおよびソフトウェアの機密性、可用性、完全性、容量を確保するためのその他の措置は含まれません。ただし、代理人は、外部委託された付随サービスにおいても、本人の個人データのデータ保護とデータセキュリティを保証するために、適切かつ合法的な契約上の取り決めおよび管理措置を講じる必要があります。
  - 7.7. 現在、代理人が個人データの処理を委託している下請業者は付録2の表に示されており、本契約の署名を得て本人により承認されています。
- 8. 技術的および組織的措置、GDPR第32条(GDPR第28条(3)(2)(c))**
- 8.1. 特定の注文処理について、代理人は、リスクに応じて、処理の影響を受けるデータ主体の権利と自由の十分な保護レベルを確保するものとします。このため、GDPR第32条(1)に定められた保護目標(システムおよびサービスの機密性、完全性、可用性、ならびに処理の性質、範囲、状況、目的に関するそれらの能力等)は、十分な技術的および組織的な是正措置を通じてリスクが恒久的に軽減されるような方法で検討されるものとします。
  - 8.2. 付録3として添付されている代理人のデータ保護の概念には、最先端技術に基づく保護目標を考慮し、代理人が使用するITシステムおよび処理方法を特に考慮に入れて、特定されたリスクに沿った技術的および組織的措置の選択が詳述されています。
  - 8.3. 代理人は、本人が、GDPR第32条に従って代理人が講じた技術的および組織的措置について、本人自身または本人から委託された第三者によって、適切かつ必要な範囲で監査する権利を有することを認めます。
  - 8.4. 契約関係の過程において、代理人が講じる措置は、さらなる技術的および組織的発展に合わせて調整できますが、合意された基準を下回ってはなりません。
- 9. 契約終了後の代理人の義務**
- 本契約の終了時に、代理人は、代理人ならびに下請業者が所有する、契約関係に関連するすべてのデータ、文書、準備された処理、および使用結果を削除する必要があります。本契約が終了するまで、本人はインターネットを介して代理人との標準インターフェースからデータを取得し、当該データを保存することができます。本人は、代理人によりこの方法で発生した費用を本人が弁済する場合、代理人に別の形式でデータを提供しよう要求することもできます。これには、代理人が自社の従業員の勤務時間に対して請求する費用手当も含まれます。

10. その他

- 10.1. 補足契約または修正契約は、書面または電子文書で作成する必要があります。
- 10.2. 矛盾がある場合は、個人データ処理に関する本契約の規定が主契約の規定に優先するものとします。
- 10.3. 代理人が処理する本人のデータが、第三者の措置(差し押さえ等)、破産手続き、またはその他の事由によって危険にさらされた場合、代理人は直ちに本人に通知しなければなりません。
- 10.4. 本契約の個々の部分が無効になった場合でも、残りの条項の有効性は維持されるものとします。
- 10.5. 他の法制度への言及がない限り、また国連販売法を除き、ドイツの法律が適用されるものとします。
- 10.6. 主契約に別の管轄が規定されていない限り、本契約に起因または関連する紛争の専属管轄地は、代理人の登記上の事務所とします。

本人用

代理人用

---

(契約書への署名が適用されます)

TrustYou株式会社  
代表取締役 志和孝洋

付録1 — 処理の目的、データの性質、データ主体のカテゴリ、権限を有する役員および受領者、連絡担当者

1. 処理の目的

特にウェブサイト(www.trustyou.com)を通じたオンライン・レピュテーション・マネジメントサービス(具体的には、ホテル分析、ホテル調査、ホテルマーケティングサービス)の提供および配信。

2. データのタイプ

個人データの定期的な処理の対象は次のとおりです。

- Eメールアドレス
- 氏名
- 言語
- 住所
- 国籍
- 入国日、出国日
- 収益
- 部屋タイプ
- 人数
- 購入商品

3. データ主体のカテゴリ

処理されるデータ主体のカテゴリには以下が含まれます。

- 本人の従業員
- 本人のホテル宿泊客

4. 代理人に指示を出す権利を有する人物

本人は、本契約の発効後直ちに、代理人に指示を出す権利を有する人物について代理人に通知するものとします。指示書を発行する権利を有する人物に変更があった場合、本人はその旨をテキスト形式(十分な電子メール)で代理人に通知するものとします。

5. 本人から指示を受ける権利を有する人物

一方、代理人は、契約の発効後直ちに、指示を受ける権利を有する人物について本人に通知するものとします。指示を受ける権利を有する人物に変更があった場合、代理人はその旨をテキスト形式(十分な電子メール)で本人に通知するものとします。

6. データ保護に関する質問またはデータ主体に関する問い合わせ先

本人は、本契約の発効後直ちに、データ保護法またはデータ主体に関する照会があった場合に通知を受ける人物、またはデータ主体に関するこれらの照会の転送先について代理人に通知するものとします。代理人は、本契約の発効後直ちに、データ保護に関する問題が発生した場合に連絡すべき人物を本人に通知します。代理人は、本人のホテル宿泊客から関係者に関する問い合わせを受けた場合、直ちに [dataprotection@trustyou.com](mailto:dataprotection@trustyou.com) に転送するものとします。問い合わせを受けた後、本人は、関係者の権利の履行において当該顧客をサポートできるかどうか、またはサポートすべきかどうかを代理人に通知するものとします。

付録 2: 代理人の下請業者

名称	国	所在地	活動内容	基準
----	---	-----	------	----

Hetzner Online GmbH	ドイツ	Industriestr. 25, 91710 Gunzenhausen, Germany	ウェブホスティング、メール配信、企業インフラ、CXPサービス	データ処理契約 (DPA)
TrustYou, Inc.	米国	8343 Douglas Ave Suite 400 Dallas, TX, 75225 USA	カスタマーサービス	データ処理契約 (DPA) および標準契約条項
TrustYou Pte Ltd	シンガポール	6 Raffles Boulevard Marina Square #03-308 Singapore 039594	カスタマーサービス	データ処理契約 (DPA) および標準契約条項
TrustYou株式会社	日本	〒105-0001 東京都港区虎ノ門1丁目10-5 KDX虎ノ門一丁目ビル WeWork内	カスタマーサービス	データ処理契約 (DPA) および標準契約条項ならびに欧州委員会による妥当性決定
Trinix Software Srl	ルーマニア	Abatorului 142, 407280, Floresti, Romania	カスタマーサービスおよびエンジニアリング	データ処理契約 (DPA)
Salesforce.com Germany GmbH	ドイツおよび米国	Erika-Mann-Str. 31, 80636 München, Germany	クラウドデータベース、契約管理	データ処理契約 (DPA) および標準契約条項
OpenAI Ireland Limited	アイルランド共和国	1st Floor, The Liffey Trust Centre, 117-126 Sheriff Street Upper, Dublin 1, D01 YC43, Ireland	AI応答処理	データ処理契約 (DPA)
Chargebee Inc.	オランダ	Piet Heinkade 55 1019 GM Amsterdam Netherlands	請求、契約処理、顧客管理	データ処理契約 (DPA)
Candis	ドイツ	Candis GmbH Schönhauser Allee 180 10119 Berlin	デジタル会計	データ処理契約 (DPA)
Datev	ドイツ	DATEV eG Paumgartnerstr. 6 - 14 90429 Nürnberg	税務、会計	データ処理契約 (DPA)
Lucanet	ドイツ	LucaNet AG Alexanderplatz 1 10178 Berlin Deutschland	財務報告、会計	データ処理契約 (DPA)
Microsoft Azure	オランダ	Evert van de Beekstraat 354, 1118 CZ Luchthaven Schiphol, Noord-Holland, Netherlands	CDPサービスのみのウェブホスティングとメール配信	データ処理契約 (DPA)
Akamai Technologies Inc.	米国	145 Broadway, Cambridge MA, 02142, USA	コンテンツ配信ネットワーク、アプリ、APIプロテクター	データ処理契約および GlobalDots DE GmbHとの契約により、Akamaiは GlobalDots DE GmbHの下請業者
GlobalDots DE GmbH	ドイツ	Urbanstraße 116, 10967 Berlin, Germany	コンテンツ配信ネットワーク、アプリ、APIプロテクター	データ処理契約 (DPA)

**付録3: GDPR第28条に基づく本契約に関する、GDPR第32条に基づくTrustYouグループの技術的および組織的措置**

代理人が講じ、恒久的に維持すべきデータ保護およびデータセキュリティのための技術的・組織的措置は、以下のよう定められています。その目的は、特に、処理を委託された情報の機密性、完全性、可用性を確保することです。

## 1. 守秘義務

### a. アクセス制御(GDPR第32条(1)(b))

aa. 個人データを処理または使用するデータ処理設備への不正アクセスを防止する措置:

#### 代理人のオフィス

- 代理人の事業所は、電子アクセス制御システムによって不正アクセスから保護されています。
- 代理人の従業員のみが、アクセスシステムを開閉するためのトークンを受け取ります。ドアは自動的にロックされます。トークンの引き渡しと返却は文書に記録されます。
- 第三者、すなわち代理人に雇用されていない人物は、従業員が同伴する場合のみオフィス敷地内に立ち入ることができます。
- 出入口付近にはビデオ監視システムが装備されています。
- オフィスITおよびインフラのサーバールームは常時施錠され、ビデオ監視されています。

#### データウェアハウス

- コンピュータセンターの運営には、ISO/IEC 27001に準拠した認定情報セキュリティ管理システムを備えたプロバイダーが選ばれました。
- アクセス制御には、特に以下が含まれます。
  - 権限のある従業員および権限のある外部関係者のみのアクセス
  - 電子アクセス制御システムの使用
  - アクセスのロギング
  - ゲストの同伴と身元確認
  - 入出力のビデオ監視
  - 24時間年中無休体制のコンピュータセンター
- データセンター運営者が実施する技術的・組織的措置は、独立した第三者による定期的な監査を受けています。

bb. 権限のない者によるデータ処理システムの使用を防止する措置:

- 各従業員には、カスタマイズされた固有のユーザーアカウントがあります。
- 認証インスタンスを使用したユーザーIDの申請プロセスが文書に記録されています。
- すべてのユーザーアカウントは個別のパスワードで保護されており、各パスワードはアカウント所有者だけが知っているため、組織内であっても他の人に伝えることはできません。
- ユーザーパスワードは9文字以上で、少なくとも大文字と小文字がそれぞれ1文字、数字と記号がそれぞれ1文字含まれていなければなりません。ユーザーパスワードは、少なくとも90日ごとに変更しなければなりません。その際、直近に使用した10個のパスワードを再度使用することはできません。5回連続して認証に失敗すると、ユーザーアカウントは自動的にロックされます。
- 操作しない状態が最大5分間続くと、PCはシステムによって自動的にロックされ、ユーザーパスワードを入力しないとロック解除できません。
- すべてのログイン操作が記録されます。
- パスワードの安全かつ適切な取り扱いに関するポリシーがあります。
- サーバーシステムへの管理者アクセスは、権限のある管理者に限定されています。認証は、暗号鍵による暗号化された接続(パスワード付きSSH)を介して行われます。
- 実稼働サーバーシステムはすべて、意図された(送受信)転送プロトコルのみを許可するファイアウォールで保護されています(デフォルトでは拒否)。
- すべてのコンピュータには、集中管理されたウイルス対策ソフトウェアがインストールされており、自動的にアップデートされます。

cc. 特定のデータ処理システムの使用を許可された人物が、個々のアクセス権に割り当てられたデータのみアクセスできるようにし、個人データの処理、使用、およびその後の保存時に個人データを読み取り、コピー、編集、削除できないようにするための措置:

- インターネットおよび電子メールアカウントの使用は、業務目的でのみ許可されています。これにより、マルウェアのリスクが大幅に軽減されます。
- ITおよび通信システムの使用も、業務目的でのみ許可されています。外部の人物が当該システムを操作することはできません。
- ノートパソコン、スマートフォン、USBスティック等の個人用ITおよび通信システムの導入は許可されていません。
- 組織のWLANは暗号化されており、登録されたデバイスのみ使用できます。ゲストとビジターには、保護された個別のWLANが用意されていますが、当該WLANでは組織のネットワークにアクセスできません。
- モバイルコンピュータには、プライバシースクリーンとPCロックデバイスが備わっています。
- システム内でのアクセス権の割り当ては、認証インスタンスによる文書化された手順に基づいて行われます。

- ユーザー管理はローリング方式で行われ、標準化されたローリングと認証のコンセプトに従います。
- ユーザー権限は、アクティビティの実行に必要な最小限のレベルに制限されます (Need-to-know原則)。
- 作成されたバックアップも、実稼働データと同程度に保護されます。

dd. 異なる目的で収集されたデータが個別に処理されることを保証する措置:

- 異なる目的で収集されたデータおよびさまざまなクライアントのデータは、論理アクセス制御によって個別に保管・処理されます。
- 開発、テスト、統合、実稼働システムは確実に分離されています。
- 匿名化されたデータのみがテスト目的で使用されます。

## 2. 完全性

### a. 転送制御 (GDPR第32条(1)(b))

電子的な転送または記憶媒体への保存時に、個人データが不正な方法で読み取られたり、コピーされたり、修正されたり、削除されたりすることがないようにし、データ転送デバイスを通じて個人データの転送先の検証と識別を可能にする措置:

- 不要になったハードコピー文書(メモ、間違った印刷物、コピー)および個人データやその他の機密情報を含むデータ記憶媒体は、法律上または契約上の保存期間で禁止されている場合を除き、回復不能な方法で廃棄されます。
- ハードコピー文書は、クロスプロセス内で安全レベルP-3のシュレッダーで細断されます。
- データ記憶媒体は、IT部門が複数の上書きによって削除します。使用できなくなったデータ記憶媒体は、サービスプロバイダーを通じて破棄されます。モバイルデータストレージデバイスは、暗号化によって不正アクセスから保護されています。
- データは暗号化されて送信されます(HTTPS、SFTP、SMTP-STARTTLS)。
- 安全インシデントの特定と取り扱いには標準化されたプロセスがあります。
- モバイルデータストレージデバイスは、関連する保護の必要性に応じて、最新技術に従って暗号化されます。

### b. 入力制御 (GDPR第32条(1)(b))

データ処理システムで、個人データの入力、変更、削除が行われたかどうか、また誰が行ったかを、後で確認および検証できるようにするための措置:

- 入力制御は、アプリケーション内のすべての書き込み、編集、削除アクティビティの包括的なロギングを介して行われます。
- ロギングには、代理人の従業員のアクティビティとクライアントのアクティビティの両方が含まれます。
- 認証プロセスもログに記録されます。
- 最小権限の原則に基づく権利により、権限のない人物がデータを入力、編集、削除することはできません。

## 3. 注文管理、評価および査定 (GDPR第32条(1)(d)、第25条(1))

処理を委託された個人データが、本人の指示に従ってのみ処理されることを保証する措置:

- すべての従業員は守秘義務があります。この義務は下請業者の従業員にも適用されます。
- 従業員は、少なくとも年に1回、データ保護および情報セキュリティに関するトレーニングに参加します。
- ITシステムとデータの取り扱いについては、組織的な指示およびセキュリティポリシーがあります。
- 第三者とのGDPR第28条(委託データ処理に関する契約)に基づくデータ保護契約には、委託された本人の個人データの処理および使用の種類と範囲に関する詳細情報が含まれています。
- 第三者とのGDPR第28条(委託データ処理に関する契約)に基づくデータ保護契約には、本人の個人データに関する特定の目的への使用制限、ならびにサービスプロバイダーが書面による指示を超えて個人データを使用することの禁止に関する詳細情報が含まれています。
- 下請業者に関する代理人の支配権は、契約書に規定されています。
- 下請業者の技術的および組織的措置が検証されます。作業処理に関する本人の指示は厳格に実施されます。

## 4. 可用性と容量 (GDPR第32条(1)(b))

個人データが偶発的な破壊または損失から保護されることを保証する措置:

### 一般

- 実稼働システムにおける重要な変更は、変更管理プロセスを通じて承認および文書化されます。
- ソフトウェア開発バージョンは、複数段階のシステム(開発環境、テスト環境、デプロイ環境、本番環境)を通じてテストされます。
- ソフトウェア開発は、ソースコードレビュー管理を通じて行われます。これにより、異なるバージョンをいつでも復元できます。
- システムおよびソフトウェアコンポーネントにおける既知の弱点と安全パッチの可用性は、パッチ管理プロセスを通じて監視されます。パッチのインストールは変更管理プロセスを介して行われます。

#### オフィスビル

- 代理人のオフィスでは、関連データの保存は行われません。
- サーバシステムへの管理アクセスは、オフィスインフラの可用性とは無関係です。

#### 5. 定期的なレビュー、評価および評価手続き

##### a. データ保護管理

TrustYou GmbHは、個人データを保護するために以下の一般的な組織的措置を講じています。

- データ保護ポリシーおよびデータ保護・情報セキュリティポリシーが実施されています。
- TrustYou GmbHの全従業員は、個人データの処理に関して書面により守秘義務を負います。この誓約書は雇用契約書の一部です。
- TrustYou GmbHの全従業員は、少なくとも年に1回、データ保護と情報セキュリティに関するトレーニングを受けています。参加は義務であり、文書に記録されます。
- 個人データの取り扱い、パスワードのセキュリティ、ITおよび通信システムの使用に関するガイドラインがあります。
- 外部のデータ保護責任者が任命されており、その活動の範囲内で指示なしに行動し、関連する業務プロセスに適切かつ効果的に統合されています。
- データ保護影響評価(DPIA)を実施するための方針が定められています。
- GDPR第12条～第22条に従い、データ主体からの照会に対応するためのガイドラインがあります。
- GDPR第30条に基づく記録が保持されます。
- 監査概念が存在し、定期的にデータ保護および情報セキュリティ監査が行われます。
- データ保護および情報管理システムが導入されています。

##### b. インシデント対応管理

プライバシー侵害の検出と対処には、「データ侵害ポリシー」が定められています。

##### c. プライバシーに配慮した設定

データ保護に配慮したデフォルト設定は、ソフトウェア開発の枠組みの中で考慮されます(GDPR第25条第2項)

##### d. 注文管理

本人に代わって処理される個人データが、本人の指示に従ってのみ処理されることを保証するための措置:

- GDPR第28条に基づく第三者とのデータ保護契約には、委託された本人のデータの処理および使用の種類と範囲、ならびにサービスプロバイダーによる書面による指示外での使用禁止に関する詳細情報が含まれています。
- 本人および下請業者に対する代理人の支配権は、契約により合意されています。
- 下請業者の技術的および組織的措置がチェックされます。
- 注文処理に関する本人の指示は厳格に実施されます。