

個別特約

<つながる家族 サービス約款>

最終改定日：2024 年 11 月 26 日

山形県南陽市和田 3369 番地

エヌ・デーソフトウェア株式会社

本特約は、エヌ・デーソフトウェア株式会社（以下「当社」という。）がおお客様に対して提供する「つながる家族」の使用を許諾する契約条件を定めたものです。当社は、おお客様が利用規約および本特約を承諾することを条件に、本サービスの使用を許諾します。なお、利用規約と本特約に相反する定めがある場合には、本特約が優先して適用されるものとし、本特約に定めのない事項は利用規約に従うものとします。

第 1 条（用語の定義）

本特約では、用語について、以下の各号に定めた意味で解釈します。

- （１）「本サービス」とは、当社がインターネット経由でおお客様に提供するサービスである「つながる家族」をいいます。本サービスは、おお客様がおお客様事業所（本条第 4 号で定義します）で提供する介護サービスまたは障害福祉サービス（以下、併せて「福祉サービス」という。）に関する情報共有を家族等（本条第 9 号で定義します）との間で行うことができるシステムを提供するサービスです。
- （２）「概要仕様書」とは、本サービスの仕様を定めた別紙「つながる家族 サービス概要仕様書」をいいます。
- （３）「ライセンス」とは、おお客様が本サービスを利用する権利をいいます。
- （４）「おお客様事業所」とは、おお客様が福祉サービス等を提供する拠点であって、かつ、別紙「つながる家族 おお客様事業所の定義」を満たすものをいいます。
- （５）「サービス契約」とは、おお客様が当社または販売店と締結する本サービスの提供・利用に関する契約をいいます。
- （６）「サービス提供設備」とは、当社が本サービスを提供するため、インターネット上に設置する設備をいいます。サービス提供設備はおお客様の専用設備ではなく、複数のおお客様が共用する設備です。
- （７）「おお客様端末」とは、おお客様が本サービスの管理・設定等を行うために利用するおお客様自身の端末機器をいいます。
- （８）「利用者」とは、おお客様事業所で提供される福祉サービスを利用する者をいいます。
- （９）「家族等」とは、利用者、利用者の家族、利用者の親族、または利用者の成年後見人等、おお客様が本サービスを利用して利用者のために行う第 6 条（家族等に対する情報提供）に規定の情報提供を受ける者の総称をいいます。

- (10)「家族端末」とは、Apple Inc.が提供するモバイル OS である iOS（当社が本サービス用に指定した範囲のバージョンに属するもの）を搭載した端末機器（以下、「iOS 端末」という。）または Google Inc.が提供するモバイル OS である Android（当社が本サービス用に指定した範囲のバージョンに属するもの）を搭載した端末機器（以下、「Android 端末」という。）であって、家族等が本サービスを利用したお客様からの情報共有を受けるために利用する端末をいいます。
- (11)「モバイルアプリストア」とは、家族端末が iOS 端末の場合は、Apple Inc.の運営する iOS 端末向けアプリケーションソフトウェアのダウンロードサイトである AppStore をいい、家族端末が Android 端末の場合は、Google Inc.の運営する Android 端末向けアプリケーションソフトウェアのダウンロードサイトである GooglePlay をいいます。
- (12)「家族アプリ」とは、家族等が本サービスを利用したお客様からの情報共有を受けるために家族端末にインストールすることが必要なアプリケーションソフトウェアであって、当社がモバイルアプリストアに公開するものをいいます。
- (13)「お客様データ」とは、お客様が本サービスに送信、登録する情報をいいます。

第2条（適用）

- 1 別紙「つながる家族 サービス概要仕様書」、「つながる家族 お客様事業所の定義」、ならびに「つながる家族 家族アプリの利用許諾条件」は、本特約の一部を構成するものとします。
- 2 利用規約および本特約においてなされた用語の定義は、別紙「つながる家族 サービス概要仕様書」、「つながる家族 お客様事業所の定義」、ならびに「つながる家族 家族アプリの利用許諾条件」でも準用されるものとします。

第3条（ライセンス）

- 1 お客様が本サービスを利用するためには、本サービスを利用するお客様事業所数（事業所番号数）およびお客様が当該事業所で本サービスを利用する期間に応じて、本サービスのライセンスを当社または販売店から購入することが必要です。
- 2 当社は、お客様が購入したライセンスで許諾された範囲において本サービスを利用することを許諾します。
- 3 当社は、ライセンスを購入したお客様に対して、お客様が購入したライセンスの内容を表記したライセンス通知書を直接または販売店を通じて交付します。ライセンス通知書は、お客様が当該ライセンスを有することを当社に対抗できる唯一の方法とします。
- 4 ライセンスはその有効期間が設定された権利とし、お客様はライセンスの有効期間に限り、当該ライセンスに基づく本サービスの利用ができるものとします。
- 5 お客様は、本サービスを利用する対価として、ライセンスの代金を、当社または販売店に別途支払うものとします。ただし、当社が無償でライセンスを提供する場合はこの限り

ではありません。

- 6 本サービスには、次の各号に定めた業務の提供は含まれないものとします。ただし、当社は自らの裁量に基づき、これらの業務の一部を当社所定の条件により、別途サービスパックとして有償でお客様に提供することがあります。当社が提供するサービスパックの種類および提供条件については、当社にご確認下さい。

- (1) 本サービスの設定
- (2) お客様端末の設定
- (3) 本サービスの導入に必要となる操作研修
- (4) その他概要仕様書に明記されていない一切の業務

第4条（サービス契約の成立）

- 1 利用規約および本特約は、サービス契約に関する全ての契約条件を定めます。
- 2 サービス契約は、お客様が有するいずれかのライセンスの有効期間が開始した時点で有効に成立します。当社はサービス契約に基づき、お客様に本サービスを提供し、お客様はサービス契約に従って本サービスを利用するものとします。
- 3 お客様が利用規約および本特約の条項のいずれかにでも同意できない場合は、本条第2項に基づきサービス契約が成立する前に当社または販売店に書面で通知するものとします。この場合、サービス契約は成立せず、お客様は本サービスを利用することができないものとします。

第5条（サービス契約の終了）

- 1 サービス契約は、ライセンスの有効期間の満了または利用規約に基づき失効したときをもって終了するものとします。この場合、お客様は、以後、本サービスを利用することができなくなります。
- 2 当社は、サービス契約が終了した後、任意の時点でサービス提供設備からお客様データを消去できるものとし、当社および販売店はこのことによってお客様に生じた不利益について何ら責任を負わないものとします。

第6条（家族等に対する情報提供）

- 1 本サービスには、お客様の設定に基づき、お客様が家族等に対して利用者に関する情報提供を行う機能があります。
- 2 お客様が本条第1項の情報提供を行う場合、お客様は、当社および販売店に対して、利用規約における秘密保持規定および個人情報の取扱い規定の承諾を行ったものとみなされます。なお、お客様は、当該情報提供に関する同意および依頼を、事前に自らの責任と負担により利用者から取得するものとします。当社は、お客様が当該情報提供を行った時点でお客様が利用者から当該同意および依頼を適正に取得しているとみなすことができ

るものとし、お客様はこのことについて一切の責任を負うものとしします。

- 3 当社は、本条第2項の情報提供について、本サービスをお客様に提供する以外には一切関知しないものとしします。お客様は、自らの責任と負担により、当該情報提供に関する契約をサービス契約と別途に家族等と締結するものとし、当該契約上発生する一切の事項を家族等との間で直接処理・解決するものとしします。
- 4 本条第2項の情報提供に関連して、お客様の責に帰すべき事由により、利用者、家族等、もしくはその他第三者に対して損害を与えた場合、または利用者、家族等、もしくはその他第三者との間でクレーム等の紛争が発生した場合、お客様は、自らの責任と負担で、これら一切を処理および解決し、当社および販売店を防禦するものとしします。
- 5 お客様は、本条第2項の情報提供の対象となるお客様データをお客様自身の責任で管理するものとしします。当社は、当該お客様データについて、次の各号のいずれかに該当する場合を除き、内容の検閲、確認、および第三者への開示を行わないものとしします。なお、本項は利用規約における秘密保持規定および個人情報の取扱い規定に優先するものとしします。
 - (1) 本人または公衆の生命、健康、および財産等の重大な利益を保護するために必要な場合
 - (2) お客様の承諾に基づき本サービスの提供に必要な調査等を行う場合
 - (3) 法令に基づきまたは権限ある官公署からの要求により取得・提供等が必要な場合

第7条（家族アプリ）

- 1 当社は、モバイルアプリストアから家族アプリをダウンロードした家族等に対して、別紙「つながる家族 家族アプリの利用許諾条件」に基づき、家族アプリの利用を許諾します。お客様は、当該条件に基づき家族等に家族アプリを利用させるものとしします。
- 2 お客様は、家族等が本条第1項の利用許諾条件に規定の禁止行為を行った場合、当該家族等がかかる禁止行為を中止するよう当社の措置に協力するものとしします。
- 3 当社は、お客様が本条第2項の協力をしない場合または本条第2項の協力をしたにもかかわらず家族等が禁止行為を中止しない場合、お客様と当該家族等の間の第6条（家族等に対する情報提供）第2項の情報提供を強制的に中止させることができるものとしします。なお、このことによって、お客様、利用者、家族等、またはその他第三者に損害が発生した場合であっても、当社は当該損害について何らの責任も負わないものとしします。

第8条（本サービスの提供）

- 1 お客様は、ライセンスの有効期間において、週7日、一日24時間、お客様の法人内利用の目的に限り、本サービスを利用することができるものとしします。ただし、本項は本サービスが無停止であることを保証するものではありません。
- 2 当社がお客様に本サービスの利用を認める地域は日本国内とします。お客様は、日本国

外において本サービスを利用してはならないものとします。

- 3 当社は、お客様による本サービスの利用を支援するため、個別特約<「ほのぼの」シリーズソフトウェア サポート利用規定（使用権バック）>に定める標準サポートを提供します。
- 4 当社は、本サービスに関する保守、運用、または技術上の必要性に応じて、お客様データに対する監視、分析、調査等の行為を行うことができるものとします。ただし、本項は当社にこれらの義務を負わせるものではありません。

第9条（不正利用の防止）

- 1 お客様が第6条（家族等に対する情報提供）第1項の情報提供を家族等に行う場合、当社は家族等が家族アプリを使って本サービスに自ら設定・管理するID・パスワードにより家族等の認証を行います。お客様は家族等がID・パスワードを初回発行する際に本サービスが提供する当社所定の方法により家族等の本人認証を実施するものとします。家族等がID・パスワードを紛失し、これらを再設定するために改めて本人認証が必要になった場合も同様とします。
- 2 お客様の認証情報の管理不備、利用上の過誤、もしくは第三者の不正利用、または家族等の本人確認が適切に行われなかったことに起因して、お客様、利用者、家族等、またはその他第三者に損害が発生した場合であっても、当社および販売店は当該損害について何ら責任も負わないものとします。

第10条（損害賠償）

本特約に違反したことにより当社が負うべき損害賠償責任は、次の各号の何れか少額の金額をその上限とします。

- （1） ライセンスの代金（月額相当額）×損害賠償請求の原因となった本サービスの提供義務違反が存在した月数
ライセンスの代金（月額相当額）とは、ライセンスの代金をライセンスの有効期間の総月数で除して得られる金額とします。
- （2） ライセンスの代金

（条項は以上）