

# Customers Mail サービス規約

本 Customers Mail サービス規約（以下「本規約」といいます）は、株式会社HDE（以下「HDE」といいます）とおお客様との間で、Customers Mail サービス（以下「本サービス」といいます）の提供に関して締結される規約です。本規約は、おお客様が、HDE 所定の Customers Mail サービス利用申込書を提出し、HDE がこれを受け付けた上で、おお客様に通知した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。

## 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お客様に適用されるものとします。
2. 本規約と個別の利用規約（以下「個別規約」といいます）の規定が異なるときは、個別規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（本サービスの内容）

1. HDE が提供する本サービスの詳細は、別紙に定めるとおりとします。
2. HDE は、本サービスに付帯するものとして HDE が別紙に定めるサポートサービスを、本規約に基づき、おお客様に対して提供するものとします。
3. 本サービスの利用のため、または、本サービスと組み合わせて利用するため、おお客様が別途本サービスとは別に第三者と規約してご利用になるサービス（電子署名オプションを利用する場合の電子証明書サービスがこれにあたるがこれに限られません。以下「第三者サービス」といいます）にかかる事項は、当該第三者サービスにかかる利用規約に従うものとします。

## 第 3 条（変更の届出）

おお客様は、本サービスの申込にあたり、HDE に提出した Customers Mail サービス利用申込書に記載の事項に変更があった場合には、その都度速やかに HDE 所定の書式にて変更の届出を行うものとします。

## 第 4 条（最低利用期間）

1. 本サービスの利用開始日から起算して 1 年間を、最低利用期間とします。
2. 前項に定める最低利用期間内におお客様が本規約を解約する場合には、本規約に別段の定めがある場合を除き、おお客様は HDE に対して前項の最低利用期間中の残余の期間のサービス料金に相当する額を違約金として支払うものとします。

## 第 5 条（規約の更新）

前条に定める本サービスの最低利用期間満了後は、本規約が終了し、もしくは、HDE またはおお客様により本規約が解除されるまで、本規約は 1 年単位で自動更新されるものとします。

## 第 6 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」という）の内容は次のとおりとします。
  - (1) 初期費用  
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
  - (2) 年額費用または月額費用  
本サービスの利用にかかる基本料
  - (3) 追加費用  
本サービスの利用につき、別途定める電子メール配信数または配信先アカウント数を超えて、ご利用がある場合の追加費用
2. 初期費用、年額費用または月額費用および追加費用の支払条件は、別途定めるものとします。
3. おお客様が HDE に支払ったサービス料金は、本規約に定める場合を除き、一切返金しないものとします。
4. おお客様は、本サービス提供期間中に第 13 条または第 14 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サービス料金および消費税等相当額を支払うものとします。ただし、本サービスを全く利用できない状態（以下「利用不能」といいます。）が 5 営業日以上となった場合、利用不能の日数（1 日未満は切り捨て）に対応する当該利用料金および消費税相当額については、この限りではありません。

ん。

## 第 7 条（本サービス利用のための設備設定・維持）

1. おお客様は、自己の費用と責任において、HDE 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、HDE はお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. HDE は、HDE 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」という）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。

## 第 8 条（エラーメール処理）

1. おお客様は、おお客様が本サービスを利用して電子メールを配信する配信先メールアドレスに宛先不明等のエラーメールが多く含まれている場合、配信先から配信制限を受けることがあることを確認します。
2. HDE は、前項に定める配信制限を避けるため、システム単位でエラーメールを解析し、永続的な原因にて一定回数エラーとなった宛先（以下「該当エラー宛先」といいます）に対して、次回以降の配信を抑止することがあります。
3. HDE がおお客様に対し、該当エラー宛先を、メール送信先から排除することを要請した場合、これに従うものとします。

## 第 9 条（ユーザによる利用）

1. おお客様が本サービス用システムをユーザの利用に供するにあたり、おお客様は、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する。
2. おお客様は、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 25 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する。

## 第 10 条（ユーザ ID およびパスワード）

1. おお客様は、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し、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お客様自身またはその他の者が損害を被った場合、HDE は一切の責任を負わないものとします。
2. 第三者がおお客様のユーザ 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、HDE は当該行為をお客様による利用とみなし、おお客様は、かかる利用についての債務一切を負担するものとします。また、当該行為により HDE が損害を被った場合、おお客様は、当該損害を補填するものとします。ただし、HDE 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 11 条（バックアップ）

おお客様は、ユーザが本サービスにおいて提供、伝送するデータ等については、これと同一のデータ等を自らの責任においてバックアップとして保存しておくものとし、別紙に定めるものを除き、HDE は、かかるデータ等の保管、保存、バックアップ等に関して、

一切責任を負わないものとします。

#### 第12条（本サービスの仕様・内容等の変更）

1. HDE は、本サービスの機能向上、機能追加または修正等のため、お客様の承諾を得ることなく、HDE の判断においてプログラムのバージョンアップを行うことができるものとします。
2. HDE は、本サービスの提供義務の運用上、またはその他の事由により、サーバの変更等を行うことができるものとします。
3. プログラムのバージョンアップを実施する場合、サーバの変更等を実施する場合、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には、HDE は、1ヶ月前までにその旨を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。
4. プログラムのバージョンアップ、サーバの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。
5. HDE は、お客様の承諾を得ることなく、本サービスの内容の追加、部分的変更を行うことができるものとします。この場合、HDE は1ヶ月前までにその旨をお客様に通知するものとします。

#### 第13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、HDE 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) HDE または電気通信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) HDE または電気通信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、輸送期間の停止・遅延、インフラ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、HDE または電気通信事業者が適切に管理できないとき、またはHDE 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HDE 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、HDE 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. HDE は、HDE 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. HDE 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HDE が借り受けた電気通信回線について障害があることを知ったときは、当該電気通信回線を提供する電気通信事業者に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HDE 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被害については、HDE は一切責任を負わないものとします。

#### 第14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、HDE 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15条（サービスの可用性保証）

1. HDE は、相応の業務努力により、本サービスを構成するサービスのうち、サービスレベル保証対象となるサービス（以下、「対象サービス」という）につき機能が停止し、各月の稼働率が一定未満となった場合には、お客様の申請に基づき、申請日以降、お客様が契約を更新した場合の翌契約期間にHDE が請求する金額の一部を減額いたします。
2. 対象サービスおよび稼働率の定義、減額する金額については、別紙に定めるとおりとします。

#### 第16条（本サービスの廃止）

1. HDE は、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、HDE 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. 第4条および第6条第3項の規定にかかわらず、本サービスの全部または一部の提供を廃止する場合、HDE 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日未満は切り捨て）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17条（お客様からの利用規約の解約）

1. お客様は、解約希望日の1ヶ月前までに所定の方法によりHDE に通知することにより、解約希望日をもって利用規約を解約することができるものとします。
2. お客様は、前項に定める通知がHDE 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。

#### 第18条（規約終了後の処理）

1. 本規約が終了した場合、お客様は、本サービスの利用に当たってHDE から提供を受けた機器、ソフトウェアおよびそれに関わる全ての資料等（当該ソフトウェアおよび資料等の全部または一部の複製物を含みます。以下同じ。）を直ちにHDE に返還し、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および資料等については、お客様の責任で消去するものとします。
2. 本規約が終了した場合、HDE は、本サービスの利用に当たってお客様から提供を受けた資料等（資料等の全部または一部の複製物を含みます。以下同じ。）を直ちにお客様に返還し、本サービス提供用設備などに記録された資料等については、HDE の責任で消去するものとします。

#### 第19条（本サービス提供の停止および規約の解除）

- お客様につき、次の各号の一に該当する場合には、HDE 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HDE 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、HDE 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項に基づき本規約が解除される場合、お客様はその時点で有

する HDE 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 HDE に支払うものとします。

4. HDE につき、次の各号の一に該当する場合には、お客様は、HDE に対し何等の催告をすることなく、本規約を解除することができますものとします。

- (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) お客様の名誉、信用を著しく毀損したとき
- (6) 本規約の規定に違反した場合

5. 前項に基づき本規約が解除される場合、第 4 条に定める最低利用期間内といえども、HDE は、利用規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 20 条（再委託）

HDE 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 HDE の判断において第三者に再委託することができますものとします。この場合、HDE は再委託先に対して HDE と同等の義務を負わせ、一切の監督責任を負うものとします。

#### 第 21 条（知的財産権）

本サービスおよび本サービスを提供するためのプログラムその他の著作物に関する著作権、特許権、商標権その他一切の権利は、HDE または原権利者に帰属します。また、これらが第三者の知的財産権を侵害していないことを保証いたします。

#### 第 22 条（権利・義務の譲渡等）

お客様は、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 23 条（損害賠償）

HDE の責に帰する事由によりお客様に対して損害を与えた場合の本規約に基づく HDE 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 HDE に対して支払われたサービス料金の総額を上限とします。

#### 第 24 条（免責）

1. 本サービスまたは本規約等に関して HDE 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、HDE は、以下の事由により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の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) HDE が定める手順・セキュリティ手段等をユーザが遵守しないことに起因して発生した損害
- (5) 電気通信事業者の提供する電気通信役務の不具合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 HDE の責に帰すべからざる事由

2. HDE 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一切責任を負わないものとします。

#### 第 25 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) HDE 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) 法令もしくは公序良俗に違反し、または HDE もしくは第三者に不利益を与える行為
- (5) 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
- (6) 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
- (7) わいせつ、児童ポルノまたは児童虐待にあたる画像、文書等を送信または掲載する行為
- (8) 無限連鎖講を開設し、またはこれを勧誘する行為
- (9) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為
- (10) ウィルス等の有害なコンピュータプログラム等を送信または掲載する行為
- (11) 無断で第三者に広告、宣伝もしくは勧誘のメールを送信する行為、または第三者が嫌悪感を抱く、もしくはそのおそれのあるメール（嫌がらせメール）を送信する行為
- (12) 第 8 条第 3 項に定める HDE の要請に合理的な理由なく従わない行為
- (13) 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
- (14) その行為が前各号のいずれかに該当することを知りつつ、その行為を助長する態様・目的でリンクをはる行為

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は、直ちに HDE に通知するものとします。

3. HDE 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またはユーザの提供した情報が第 1 項各号のいずれかの行為に関連する情報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し、または第 1 項各号に該当する行為に関連する情報を削除することができるものとします。ただし、HDE 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 26 条（再販）

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場合には、HDE の事前の同意を得るものとします。

#### 第 27 条（規約の改定）

1. HDE は、本規約を随時改定することができるものとします。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ます。
2. HDE 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お客様に通知するものとします。

#### 第 28 条（通知）

1. HDE からお客様への通知は、本規約または個別規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 HDE のホームページに掲載する方法により行います。
2. 前項の規定に基づき、HDE からお客様への通知を電子メールの送信または HDE のホームページ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ホームページへの掲載がなされた時点から効力を生じるものとします。

#### 第 29 条（情報の保護）

1. HDE 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、HDEは、お客様の個人情報を第三者に開示することができるものとします。
  - (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、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合
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、HDE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ます。

### 第30条（反社会的勢力等の排除）

1. HDE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) 資金や便宜を供与したり、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・資金的・経済的に深い関係にある者
2. HDE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的言辞を用いる行為
  - (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. HDE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. HDE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31条（裁判管轄）

本サービスの利用に関し生じたお客様とHDEとの間の紛争に関しては、準拠法は日本国法とし、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

### 第32条（協議）

本規約に定め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、お客様とHDE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。

## 別紙

本別紙記載の事項は、お客様が HDE に提出した申込書により申込をしたサービスについての記載のみが適用されます。

### 1. サービスメニュー

- (1) Customers Mail
- (2) Customers Mail 空メールオプション
- (3) Customers Mail クリックカウント独自 URL オプション

### 2. 提供条件

- (1) メール送信可能通数は契約ライセンスを上限とする
- (2) アップロード可能顧客数は契約ライセンスを上限とする

### 3. サポートメニューとサポート条件

【基本サポート】

項目	内容	備考
サポート対応時間(※)	10:00 ~ 18:00	原則として、HDE の営業日（土・日曜日、祝日、その他 HDE の休業日は含まれません）での対応となります。 ※当日中の正式回答をお約束するものではありません。
サポート受付方法	電子メール	電子メールアドレスはサービス開始時にお知らせいたします。
サポート 1 次回答目安	8 営業時間以内を目安とします	
サポート範囲	本サービスの各種機能、 本サービスの各種障害	サポート範囲として、想定される問い合わせ内容は、操作マニュアルをご覧になっても解決できない内容とさせていただきます。
サポート登録担当者数	1 名	サポート対応時に HDE が対応するお客様側の担当者の人数

(※) 当該時間帯以外でも、電子メールにてお客様がサポート受付窓口にサポート依頼のご連絡をいただくことは可能です。

### 4. バックアップサービス

第 11 条に基づく、バックアップサービスの詳細は下記のとおりです。

バックアップ情報	バックアップする頻度	バックアップする期間
メール配信履歴	都度	過去 90 日分を保存、閲覧可能とする。 (過去 90 日以前の配信履歴は削除されます)
PostgreSQL のダンプ	1 日 1 回	過去 2 週間分を保存 (システム復旧を目的としたバックアップの取得)

### 5. サービスの可用性保証

- (1) 可用性保証  
下記に従い、99.9%の稼働率を保証いたします。 ※ただし、第 13 条および第 14 条に定める場合にはご利用になれません。
- (2) 対象となるサービス  
可用性保証の対象となるサービスについて以下のとおりとします。
  - ・ Customers Mail
  - ・ Customers Mail 空メールオプション
  - ・ Customers Mail クリックカウント独自 URL オプション
- (3) 稼働率の定義
  - ・ 稼働率は、各月の合計分数から、各月のダウンタイム期間の合計ダウンタイム分の数を減算し、各月の合計分数で割った数値とします。
  - ・ ダウンタイム期間とは、ダウンタイムが 10 分以上続く状態が、HDE の監視システムによって観測された状態とします。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。
  - ・ ダウンタイムとは、障害や問題が発生し対象サービスが完全に停止している時間の合計とします。一部障害や問題が発生するが、基本的な対象サービスの利用継続が可能な場合はダウンタイムとして計測しません。ただし、その場合も早急な問題解決に取り組みます。
  - ・ ダウンタイム期間が以下の要因によって生じた場合、または、それらの要因と関連する場合は、ダウンタイムとして計測しません。
    - ・ Customers Mail サービス規約の 13 条、14 条
    - ・ 第三者の流量制限による SMTP 不可、遅延
    - ・ お客様またはお客様が指定・許可した第三者の転送設定等によるメールの無限ループの発生
    - ・ お客様の利用するインターネット回線・ファイアウォールなど、お客様環境に起因するアクセス不可
    - ・ お客様アカウントへのアクセスを妨げるようなインターネット上の障害
    - ・ HDE および電気通信事業者が直接管理できない DNS 関連の問題
    - ・ 管理者用画面のアクセス不可
    - ・ お客様の作為または不作為（または、お客様が指定・許可した第三者の作為または不作為）
    - ・ アクセス可能であるにもかかわらず、DNS のキャッシュ等によってアクセスできないように見えてしまう場合
- (4) 減額する金額

各月の稼働率	翌契約期間に減額する金額
99.0%以上 99.9%未満	1ヶ月分に換算した料金の 5%
97.0%以上 99.0%未満	1ヶ月分に換算した料金の 10%
95.0%以上 97.0%未満	1ヶ月分に換算した料金の 25%
90.0%以上 95.0%未満	1ヶ月分に換算した料金の 50%
90.0%未満	1ヶ月分に換算した料金の 100%