

第 1 章 総則

第 1 条（利用規約）

本規約は株式会社カーネル（以下「当社」といいます）が提供する介護事業所向け業務支援サービス“えがおシリーズ”クラウド（以下本サービスの名称を「業務支援サービス」といいます）を第 2 章第 5 条所定の「利用者」が利用するにあたっての一切の關係に適用します。

第 2 条（本規約の適用範囲）

1. 当社がホームページを通じ、随時、利用者に対して発表する諸規約は本規約の一部を構成するものとし、利用者はこれを承諾します。
2. 当社が業務支援サービスで提供する各サービスで規定する当該サービスの利用上の規約も、名目の如何に拘らず本規約の一部を構成するものとし、利用者はこれを承諾します。

第 3 条（本規約の変更）

本規約の変更について、当社がホームページに変更内容を通知した後に業務支援サービスを利用したときは、利用者の変更事項または新規規約を承認したものとみなします。

第 4 条（当社からの通知）

1. 前条の場合の他当社が必要と判断した場合、当社は利用者に対し随時必要な事項を通知します。
2. 前項の通知の内容は、業務支援サービスのお知らせ情報で表示・通知した時点で、直ちに全ての利用者が了承したものとみなします。

第 2 章 利用者

第 5 条（利用者）

1. 利用者とは、当社が提供する業務支援サービスの利用を直接申込み、当社がこれを承認した法人または事業所（介護法に基づき都道府県知事が指定した介護事業所または当該介護事業所の属する法人に限ります）をいいます。
2. 利用者は利用申込みの時点で本規約の内容に承諾しているものとみなします。
3. 利用者は、利用申込みと同時に当社に対し、利用者ならびにその親会社、子会社、関連会社、役員および従業員は、暴力団、暴力団構成員、暴力団関係企業または団体、総会屋、その他の反社会的勢力（以下、併せて「反社会的勢力」といいます）でないこと、ならびに、利用者ならびにその親会社、子会社、関連会社、役員および従業員が反社会的勢力を利用しまたは反社会的勢力と連携しての行為または活動に関与していない事を表明保証します。

第 6 条（利用の承認）

当社は別途定める方法にて利用開始申込みを受け付け、必要な審査・手続きを経た後に利用を承認します。

第7条（利用の不承認及び承認の取消）

1. 当社は前条審査の結果、利用申込みをした者が以下の何れかの項目に該当することが判明した場合、その者の利用を承認しないことがあります。

（1）利用申込みをした者が実在しない場合

（2）利用申込みをした時点で規約違反等により業務支援サービスの利用停止処分中でありまたは過去に規約違反等で業務支援サービスの利用停止を受けたことがある場合

（3）利用申込みの際に申告事項に、虚偽の記載、誤記、または記入漏れがあった場合

（4）利用申込みをした時点で業務支援サービスの利用料金の支払いを怠っていることまたは過去に支払を怠ったことがある場合

（5）業務支援サービスの決済手段として指定した支払口座において当社が指定する料金回収代行業者による預金口座振替ができない場合

（6）その他当社が利用者とすることを不適当と判断した場合

2. 当社が承認しないことで利用者が不利益を被ったとしても、当社は一切その責任を負いません。

第8条（変更の届出）

1. 利用者は、事業所番号、事業所名、所在地、支払口座、その他当社への届出内容に変更があった場合には、すみやかに所定の方法で当社に変更の届出をするものとします。

2. 前項の届出がなかったことで利用者が不利益を被ったとしても、当社は一切その責任を負いません。

第9条（譲渡禁止）

利用者は業務支援サービスの利用者として有する権利を第三者に譲渡若しくは使用させ、売買、名義変更、質権の設定その他の担保に供する等の行為ができないものとします。

第10条（サービスの利用停止及び解除）

1. 利用者が、以下の何れかの項目に該当する場合、当社は当該利用者に事前に何等通知または催告することなく業務支援サービスの使用を停止し、本契約を解除することができます。

（1）第5条3項の表明保証にかかる事実が真実と異なっていたことが判明した場合

（2）利用者もしくはその親会社、子会社、関連会社、役員または従業員が、当社業務支援サービス申込後反社会的勢力となった事が判明した場合

- (3) 報道等の結果、利用者もしくはその親会社、子会社、関連会社、役員または従業員が反社会的勢力である懸念が生じ、かつ、利用者が当社と本利用申込に基づく取引関係を継続することが法令、利用者の社内規定または利用者と第三者の間の契約条項に違反し、もしくは業務遂行に重大な支障を生じる場合
 - (4) 利用者が反社会的勢力とともにまたはこれを利用して、以下の各号に該当する行為を行ったとき
 - (a) 詐術、暴力的行為または脅迫的言辞を用いた場合
 - (b) 利用者またはその関係者が反社会的勢力である事を伝えた場合
 - (c) 信用や名誉を棄損するおそれのある行為をした場合
 - (d) 業務を妨害した場合
 - (e) その他法令違反行為に関与した場合
 - (5) 利用時に虚偽の申告をした場合
 - (6) 料金回収代行業者等により利用者の指定した支払口座の利用が停止させられた場合
 - (7) 利用者に対する破産の申立があった場合または利用者が成年後見等、行動能力に制限を受けるに至った場合
 - (8) 本規約の何れかに違反した場合
 - (9) 当社の名誉を著しく毀損した場合
 - (10) その他当社が利用者として不適当を判断した場合
2. 前項の場合、利用者は期限の利益を喪失し、当該時点で発生している利用料その他の債務等当社に対して負担する債務の一切を一括して履行するものとします。また、前項の場合、当社は、すでに受領した利用料、その他の債務の払い戻し等は一切行いません。
3. 利用者が第1項各号の何れかに該当することで当社が損害を被った場合、業務支援サービスの使用の停止または解除の有無に拘らず、当社は被った損害の賠償を利用者に請求できるものとします。
4. 当社が業務支援サービスの使用を停止したことまたは解除によって、利用者が不利益を被ったとしても、当社は一切その責任を負いません。
5. 本条または第27条（解約）その他の事由により利用者が業務支援サービスの利用を終了する場合、利用者は当社所定の手順により、当社に対し所定の必要な手続きを行うものとします。なお、利用者による手続きの遅延により不利益が利用者に生じても当社は何ら責任を負わないものとします。

第11条（ID及びパスワードの管理責任）

1. 利用者は、利用者进行特定するコードとして当社より付与されたIDおよびこれに対するパスワードの使用および管理について一切の責任を持つものとし

ます。

2. 当社は利用者のIDおよびこれに対応するパスワードが他の第三者に使用されたことによって当該利用者が被る損害については、当該利用者の故意過失の有無に拘らず一切の責任も負いません。利用者はパスワードを紛失または失念した場合は直ちに当社に申し出るものとし、当社の指示に従うものとします。

第12条（当社によるIDの一時停止等）

1. 当社は利用者が利用料その他の債務を支払期限を過ぎても履行しない場合、当該IDを使用停止とすることがあり、利用者は予めその旨を承諾します。
2. 前項の場合の他、緊急メンテナンスの場合など当社が業務支援サービスの安全運営のために緊急性が高いと認めた場合には当該利用者の了承を得ることなく当該IDを使用停止とすることがあり、利用者は予めその旨を承諾します。
3. 当社が前2項の措置をとったことで当該利用者が業務支援サービスを使用できずにこれにより損害が発生したとしても、当社はいかなる責任をも負いません。

第13条（IDの譲渡等の禁止）

当社が発行するIDは、当社に登録された利用者が管理する1法人または1事業所または1事業者のみが利用できるものであり、当該IDを第三者に譲渡、貸与、開示することはできないものとします。

第3章 通信設備等

第14条（設備等）

利用者は、業務支援サービスを利用するために必要な通信機器、ソフトウェア、その他これらに付随した必要となるすべての機器を、自己の費用と責任において準備するものとします。また、自己の費用と責任で、任意の通信サービスを経由して業務支援サービスに接続するものとします。

第15条（接続履行の免責）

利用者が業務支援サービスを利用するために用意した通信機器、ソフトウェア、その他これらに付随して必要となるすべての機器と、当社の機器との間で不整合による接続不良が発生したとしても、当社は接続履行の義務を負わないものとします。

第4章 業務支援サービスが提供するサービス

第16条（業務支援サービス）

業務支援サービスとは、以下の各号に定めるサービス及び同サービスに含まれるオプションサービスとします。

- （1）訪問看護支援システム『えがおDE看護』

- (2) 居宅介護支援システム『えがお DE ケアプラン』
- (3) 訪問リハビリ支援システム『えがお DE リハビリ』
- (4) 通所リハビリ支援システム『えがお DE サービス (デイケア)』
- (5) 通所介護支援システム『えがお DE サービス (デイサービス)』
- (6) 訪問介護支援システム『えがお DE 介護』

第 17 条 (利用上の制約)

業務支援サービスのメンテナンスのためにサービスの一部あるいは一時利用を停止することがあります。利用者は、特定のサービスを利用できない等の制約を受ける場合があることを了承します。

第 18 条 (業務支援サービスの内容の変更等)

1. 当社は業務支援サービスの内容の変更、および部分的廃止・名称の変更をすることがあり、サービスの安定運営のために行う業務支援サービスの内容の変更、および部分的廃止・名称の変更については利用者に事前の承諾を得ることなく行うことを利用者は承諾します。
2. 当社は業務支援サービスの提供に関して業務（前項の変更に関連する業務を含む）の全部または一部を、当社の判断で第三者に委託することができるものとします。

第 19 条 (業務支援サービスの内容の不保証)

業務支援サービスの内容は、当社がその時点で提供可能なものとします。利用者は当社が提供する情報および情報処理等について、その完全性、正確性、適用性、有用性等いかなる保証も行わないことを予め承諾します。

第 20 条 (業務支援サービスのサポート)

1. 当社は業務支援サービスを常に良好なる状態で使用できるよう操作方法の電話、問い合わせフォーム、メール、FAX によるサポートを行います。但し、当社が出張を伴う作業を行った場合には、別途作業費用及び出張費用を要します。
2. 当社がサポートを遂行する時間帯は、当社の営業日の 9 時 00 分より 17 時 30 分までとします。

第 21 条 (サポートの免責)

1. 当社は業務支援サービスの利用者における電話、問い合わせフォーム、メール、FAX による無償のサポートの義務は指定の時間以外は、負わないものとします。
2. 利用者が業務支援サービスの利用のために使用するコンピュータ、通信機器、通信ソフト、弊社が提供する以外のソフト等の一切のサポートは当社では原則行わないものとします。利用者の求めに応じ、当該サポートを行った場合、当社は、当該サポートの内容を含めサポートを行ったことに関し、損害賠償責任その他いかなる責任も負わないものとします。

3. 当社は利用者の各種プロバイダとの接続に関する苦情等は一切受け付けないものとします。
4. 利用者の求めに応じ、法令およびその解釈についてのサポートを行った場合、当社は当該サポートの内容を含めサポートを行ったことに関し、損害賠償責任その他いかなる責任も負わないものとします。

第5章 利用料

第22条（業務支援サービスの利用料）

1. 業務支援サービスの利用料について、別段の定めを行った場合を除き、当社と利用者が協議の上で定め、利用申込書において記載された金額とします。
2. 別段の定めを行った場合を除き、業務支援サービスの利用は事業所および第16条に定めるサービス毎の契約となり、利用料も事業所および第16条に定めるサービス単位で発生するものとします。

第23条（消費税）

利用者が当社に関する債務を支払う場合において、支払いを要する金額は、別に定める料金等の金額に消費税相当額（消費税法および同法に関する法令の規定に基づき課税される消費税の金額）を加算した金額とします。

第24条（決済手段）

利用者は利用料その他の債務を各利用者ごとに当社が承認した以下の何れかの方法で履行するものとします。

- （1）口座振替による支払い。当社の指定する料金回収代行業者を通じ、利用者の指定する金融機関の支払口座から利用料金を振替ることにより支払う方法
- （2）振込みによる支払い。当社の指定する金融機関の支払口座へ利用料金を振込むことにより支払う方法、ただし、支払口座への振込手数料は利用者の負担とします。

第25条（決済）

1. 当社は毎月10日をもって当該月に各IDについて発生した利用料金その他の債務の額を締め、これを集計します。
2. 当社は前項に基づき算出された金額およびこれにかかる消費税相当額等を、各利用者の決済手段に従って、利用者に対し直接請求いたします。
3. 利用者は各自の決済手段により、支払いを行うものとします。
4. 利用者と当社との該金融機関等決済代行機関間で料金その他の債務を巡って紛争が発生した場合、当該当事者で解決するものとし、当社は一切の責任を負わないものとします。

第26条（延滞利息）

1. 利用者が利用料その他の債務を支払期日を過ぎてもなお履行しない場合、利用者は支払期日の翌月から支払いの日の前日までの日数に、年 14.5% の割合で計算される金額を延滞利息として、利用料金その他の債務と一括して、当社が指定した日までに指定する方法で支払うものとします。
2. 前項に定める場合等、支払期日経過後の支払いのために発生する振込手数料その他の費用（再請求手数料を含む）は、全て当該利用者の負担とします。

第 27 条（解約）

1. 利用者が利用申込書の定める契約期間内に業務支援サービスを解約する場合は、契約期間終了までに発生する基本ライセンス料を全額当社に支払う義務があることを了承します。
2. 利用者が利用申込書の定める契約期間終了後に業務支援サービスを解約する場合は、最終の利用月の 1 ヶ月前までに当社に解約の旨を届け出るものとします。解約届が当社に到着した日付をもって解約届の受領日とします。当社は解約届受領日の翌月の末日をもって業務支援サービスを停止しますが、利用者は、解約時まで発生した利用料金等を支払うものとします。当社は、既に受領した利用料金その他の債務の払い戻し等は一切行いません。
3. 本条による解約の場合、当該時点において発生している利用料金その他の債務の履行は本章（利用料）の規定に基づきなされるものとします。
4. 利用者は、業務支援サービスのインストール後、サービスの利用の有無にかかわらず、キャンセルその他サービスの利用をしない旨の申し出を行う場合には、必ず、本条に基づく解約手続きを行うものとします。その場合、利用者は、解約手続きを行っても、初期費用及び本条に定める利用料等を当社に支払う義務があることを了承します。

第 6 章 使用条件等

第 28 条（自己責任の原則および禁止行為）

1. 利用者は自己の ID により業務支援サービスでなされた一切の行為およびその結果について、当該行為を自己がしたか否かを問わず、責任を負います。
2. 利用者は業務支援サービスで以下の行為をしないものとします。
 - （1）公序良俗に反する行為
 - （2）犯罪的行為に結びつく行為
 - （3）ほかの利用者を含む第三者に迷惑・不利益を与える等の行為
 - （4）その他、日本国および外国各国の法律に反する行為
 - （5）ほかの利用者を含む第三者の ID およびそれに対応するパスワードを不正に使用する行為
 - （6）業務支援サービスに支障をきたすおそれのある行為

- (7) 業務支援サービスの運営を妨げ、あるいは当社の信頼を毀損するような行為
 - (8) 業務支援サービスを承認された利用者以外の第三者に提供する行為
 - (9) スпамを送信し、適用ある法令に反し、反復メールまたは迷惑メールを送信する行為
 - (10) ソフトウェアウィルス、ワーム、トロイの木馬、または他の有害なコンピュータコード、ファイル、スクリプト、エージェントもしくはプログラムを含むものを送信または保存すること
 - (11) 業務支援サービスの完全性もしくは性能または業務支援サービスに含まれるデータを妨害し、混乱させること
 - (12) 業務支援サービスまたはそれに関連するシステムもしくはネットワークへの無制限のアクセスを試みること
 - (13) 業務支援サービスを改変、複製し、または業務支援サービスに基づく派生著作物を創作すること
 - (14) 業務支援サービスの一部を構成するコンテンツを、当社の自己のイントラネット上または社内業務目的以外において「フレーム」または「ミラー」すること
 - (15) 以下のような意図をもって業務支援サービスにアクセスすること
 - (a) 競合する製品、サービスの作成
 - (b) 同様なアイデア、特徴、機能またはグラフィックを使用する製品及びサービスの作成
 - (c) 業務支援サービスのアイデア、特徴、機能またはグラフィックの複製
 - (16) 前各号に定める行為を助長する行為及び前各号に該当する恐れのある行為
 - (17) その他当社が不相当と判断した行為
3. 利用者が業務支援サービスを利用する際に、第三者に対して損害を与えた場合、利用者は自己の責任と費用をもって解決し、当社に迷惑を掛けあるいは損害を与えることのないものとします。
4. 当社は、業務支援サービスに関し発生した利用者の損害に対しいかなる責任を負わないものとし、一切の損害賠償をする義務はないものとします。
5. 利用者が本条に違反して当社に損害を与えた場合、当社は当該利用者に対して被った損害の賠償を請求できるものとします。

第29条（私的利用の範囲外の利用禁止）

1. 利用者は当社が承認した場合を除き業務支援サービスを通じて入手したいかなる情報も複製、販売、出版その他私的利用の範囲を超えて使用をすることが

できません。

2. 利用者は、前項の行為を第三者にさせることはできません。
3. 利用者が本条に違反して当社に損害を与えた場合、当社は当該利用者に対して被った損害の賠償を請求できるものとします。

第7章 業務支援サービスの提供

第30条（業務支援サービスの一時的な中断）

1. 当社は以下の何れかが起こった場合には、利用者に事前に通知することなく、一時的に業務支援サービスの一部もしくはその全てを中断することがあります。
 - （1）業務支援サービスの保守を定期的にまたは緊急に行う場合
 - （2）業務支援サービスの設備に障害が発生した場合
 - （3）火災、停電等により電子請求サービスの提供ができなくなった場合
 - （4）地震、噴火、洪水、津波等の天災により、業務支援サービスの提供ができなくなった場合
 - （5）戦争、動乱、暴動、騒乱、労働争議等により、業務支援サービスの提供ができなくなった場合
 - （6）業務支援サービスが接続する各種通信事業者のネットワークにおける障害により業務支援サービスの提供ができなくなった場合
 - （7）公共の利益のために当社の判断で通信を制限する場合
 - （8）その他運用上あるいは技術上当社が業務支援サービスの一時的な中断が必要と判断した場合
2. 当社は、前項各号の場合またはそれ以外の事由により業務支援サービスの提供の遅延または中断、利用者が登録した情報の消失等が発生したとしても、これに起因する利用者または他の第三者が被った損害について、一切の責任を負わないものとします。

第31条（業務支援サービスの提供の中止）

1. 当社は1ヶ月の予告期間を以って利用者に通知の上、業務支援サービスの提供を中止することができます。
2. 前項通知は当社のホームページ上に一定期間表示した時点で全ての利用者が了承したものとみなします。
3. 当社は業務支援サービスの提供の中止の際、前項の手続きを経ることで、中止に伴う利用者または第三者からの損害賠償の責任を免れるものとします。

第32条（業務支援サービスの提供主体の移管）

1. 当社は、業務支援サービスの提供主体について、第三者である法人、組織団体または当社の後継組織に、本サービスの提供主体を移管できるものとし、移

管先の法人・組織は、当社が利用者に対して持つすべての権利関係を引き継ぐことができるものとします。

2. 前項の場合、当社は利用者に対しホームページ等により 1 ヶ月前までに告知するものとします。

第 8 章 個人情報

第 3 3 条（個人情報の収集）

利用者は、業務支援サービスの利用申込書等に記載された情報を当社が保護措置を講じた上で収集・利用することを承諾します。

第 3 4 条（個人情報の活用）

利用者は、利用者が業務支援サービス利用のため登録した利用者情報を当社が以下の目的のために利用することを承諾します。

- （１）サービスの向上のために統計処理等に活用すること
- （２）当社事業における市場調査・商品開発
- （３）当社事業における宣伝物・印刷物の送付等、営業案内

第 3 5 条（個人情報の開示、訂正、削除）

1. 利用者は当社に対して個人情報の保護に関する法律の定めるところにより自己に関する個人情報を開示するよう請求することができるものとします。
2. 万一個人情報の内容が事実でないことが判明した場合は、当社は速やかに訂正または削除に応じるものとします。

第 3 6 条（問合せ窓口）

当社は問合せについては以下のように窓口を設定します。

個人情報 苦情・相談責任者

〒541-0047 大阪府大阪市中心区淡路町 1-6-9 5F

TEL：06-6221-0033 / FAX：06-6221-0035

第 3 7 条（秘密保持）

1. 当社は通信設備等に保有する個人情報につき JIS Q 15001「個人情報に関するコンプライアンス・プログラムの要求事項」（以下、「JIS 規格」という）に準拠して取り扱うものとします。
2. 前項の定め反し、当社が預かった被保険者等の個人情報が漏洩した結果、利用者に損害が発生した場合、当社は利用者に対してその損害を賠償しなければならないものとします。但し、当社に故意又は重過失があることを利用者が立証した場合に限られるものとします。
3. 本条の定めにより当社が利用者に対し損害賠償義務を負うこととなる如何なる場合も、当社の賠償額は利用者の該当する事業所の月額利用料 1 ヶ月分を上限とします。

第9章 紛争の解決

第38条（専属的合意管轄裁判所）

本契約に関して利用者と当社の間での訴訟の必要が生じた場合、大阪地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。