

トリプルウィンマネー IT サポートサービス利用規約（約款）

制定日：2026年1月17日

施行日：2026年1月17日

本利用規約（以下「本規約」）は、トリプルウィンマネー（所在地：鹿児島県鹿児島市、以下「当社」）が提供するITサポートサービス（以下「本サービス」）の利用条件を定めるものです。契約者（法人および個人事業主を含む。以下「契約者」）は、本規約に同意のうえ本サービスを利用するものとします。

第1条（目的）

本規約は、本サービスの内容、提供条件、契約者と当社の権利義務関係、責任範囲等を定め、適正かつ円滑な運用を目的とします。

第2条（定義）

- 「本サービス」とは、ITに関する相談対応、各種設定支援、業務ツール導入・運用支援、AI活用支援、簡易マニュアル作成等を含む、当社のITサポート業務をいいます。
- 「対応回数」とは、契約者からの依頼に基づき当社が対応した1件のサポート対応（オンライン/訪問を含む）をいいます。
- 「オンライン対応」とは、電話・メール・チャット・オンライン会議等、訪問を伴わない対応をいいます。
- 「訪問対応」とは、当社担当者が契約者の拠点等へ訪問して行う対応をいいます。
- 「第三者サービス」とは、当社以外が提供するサービス（例：Google、Microsoft、LINE、Meta、通信事業者、各種SaaS等）をいいます。

第3条（契約の成立）

- 本サービスの利用契約（以下「本契約」）は、契約者が当社所定の方法で申込みを行い、当社が承諾した時点で成立します。
- 当社は、申込内容に不備がある場合、または当社の判断により申込みを承諾しない場合があります。

第4条（プラン・料金）

- 本サービスのプランおよび月額料金は、次のとおりとします（初期費用は原則不要）。
 - ライトプラン：月額20,000円（税別）／オンライン対応：月5回まで
 - スタンダードプラン：月額30,000円（税別）／オンラインまたは訪問対応：月5回まで
 - プレミアムプラン：月額80,000円（税別）／オンラインまたは訪問対応：月10回まで
- 各プランの詳細（対応時間、対応範囲、緊急対応等）は、別紙「サービス仕様

(SLA)」に定めます。

3. 対応回数の上限を超える対応、対象外業務、緊急対応等は、別途料金（第7条、第10条、別紙SLA）となります。
4. 訪問対応に伴う交通費・宿泊費等の実費は契約者負担とします。

第5条（提供内容）

1. 当社が提供する主な業務は、次のとおりです（詳細は別紙SLA）。
 - (1) PC・スマホ等の基本設定支援、ITトラブル一次切り分け
 - (2) メール、クラウド（Google Workspace、Microsoft 365等）の設定支援
 - (3) 業務ツール（チャット、会議、ストレージ等）の導入・運用相談
 - (4) セキュリティ基本対策、バックアップ運用に関する助言
 - (5) AI活用（プロンプト整備、運用ルール整備、業務効率化の助言）
 - (6) 簡易マニュアル作成、社員向けミニレクチャー（プラン範囲内）
2. 当社は、本サービスにより契約者の売上増加・採用成功等の成果を保証するものではありません。

第6条（対象外業務）

当社は、次の業務を本サービスの対象外とし、必要に応じて別途見積り等で対応します。

1. 受託開発、アプリ/システムの新規開発、Webサイトの新規制作・大規模改修
2. 配線工事・機器設置工事・ネットワーク工事等の工事類
3. 24時間365日の監視・常駐・即時復旧保証
4. 第三者サービスの障害・仕様変更に起因する不具合の恒久復旧（当社は調整支援に限る）
5. 不正アクセスの高度調査（フォレンジック等）
6. 法令上資格が必要な業務（例：弁護士業務、税務代理、投資助言等）

第7条（追加対応・緊急対応）

1. 契約者が緊急対応を希望する場合、当社は可能な範囲で対応しますが、別途料金が発生します。
2. 緊急対応の料金は、営業時間外（平日10:00～18:00以外）の対応について、1時間あたり10,000円（税別）とします。
3. 緊急対応の要否、対応可否、作業範囲は当社の判断とします。
4. 緊急対応を行った場合、当社は事後に作業内容・費用を提示し、契約者はこれを支払うものとします。

第8条（契約者の協力義務）

1. 契約者は、当社が対応に必要な情報（端末情報、アカウント、エラー画面、権限状況等）を提供し、作業に協力するものとします。
2. 契約者の環境（端末老朽化、回線品質、権限不足等）により対応が制限される場合があります。

3. 契約者は、第三者サービスの利用規約、社内規程、法令を遵守するものとします。

第9条（アカウント・権限の取り扱い）

1. 契約者は、作業に必要な範囲で当社に権限を付与する場合があります。
2. 当社は、原則として最小権限・専用アカウント・作業後の権限剥奪等の安全運用を推奨します。
3. 当社は、契約者から明示の許可がある場合を除き、パスワード等の認証情報を恒常的に保管しません（例外がある場合は別途合意します）。

第10条（料金の支払）

1. 契約者は、月額料金および追加費用を、当社の指定する方法により支払うものとします。
2. 支払方法は、口座振替／クレジットカード／銀行振込とします。
3. 月額料金の支払期日は、当月末締め翌月末払いとします。
4. 振込手数料は契約者負担とします。
5. 支払遅延が発生した場合、当社は催告のうえ本サービスの提供を停止し、または本契約を解除できるものとします。

第11条（契約期間・更新・解約）

1. 本契約の最低契約期間は1年間とします。
2. 契約期間満了日の30日前までに書面または当社指定の方法で解約の申し出がない場合、本契約は同一条件でさらに1年間自動更新されます。
3. 最低契約期間中の解約は原則できません。ただし、やむを得ない事情がある場合、当社と協議のうえ解約条件を定めるものとします。
4. 解約に伴い、契約者が第三者サービス上に保有するデータ・アカウント等は契約者の責任で管理・移行するものとします。

第12条（対応時間・SLA）

1. 通常の実対応時間は平日 10:00～18:00 とします（祝日・年末年始等、当社休業日を除く）。
2. 返信目安、対応優先度、緊急対応の条件等は別紙 SLA に定めます。

第13条（秘密保持）

1. 当社および契約者は、本サービスに関連して知り得た相手方の非公開情報を第三者に漏洩してはなりません。
2. 本条の義務は本契約終了後も2年間存続します。

第14条（個人情報・データおよびAI利用）

1. 当社は、本サービス遂行に必要な範囲で契約者のデータ（個人情報を含む場合があります）を取り扱います。
2. 当社が AI ツール等を用いて情報の整理・文書化・分析等を行う場合、以下を遵守します。

- (1) 必要最小限の範囲で利用すること
 - (2) 可能な限り匿名化・マスキング（氏名、連絡先、住所等の除去）を行うこと
 - (3) 契約者が求める場合は AI 利用を制限（投入しない運用を含む）できること
3. 契約者は、当社に提供するデータについて、適法な権限を有することを保証します。
 4. 第三者 AI サービスの仕様変更・障害等により生じた損害について、当社は責任を負いません（第 18 条）。

第 15 条（知的財産権）

1. 当社が作成したマニュアル、テンプレート、手順書等の著作権等は、特段の合意がない限り当社に帰属します。
2. 契約者は、本契約期間中および終了後も、自社内利用の範囲でこれらを使用できます。ただし、第三者への再配布・販売は禁止します。

第 16 条（再委託）

当社は、本サービスの全部または一部を、当社の責任において第三者に再委託することがあります。この場合、当社は再委託先に本規約と同等の義務を負わせます。

第 17 条（保証の否認）

当社は、本サービスが契約者の特定目的に適合すること、期待する効果を得られること、第三者サービスに不具合が生じないことを保証しません。設定変更等の最終判断は契約者の責任で行うものとします。

第 18 条（責任制限）

1. 当社の責に帰すべき事由により契約者に損害が生じた場合、当社が負う賠償責任の上限は直近 1 か月分の月額料金相当額とします。
2. 間接損害、特別損害、逸失利益について当社は責任を負いません。
3. 契約者の機器故障、第三者サービスの障害、契約者の操作ミス、通信回線の不具合等に起因する損害について、当社は責任を負いません。

第 19 条（契約解除）

当社は、契約者が次の各号に該当する場合、催告なく本契約を解除できるものとします。

1. 料金の不払いが 30 日以上継続した場合
2. 本規約に違反し、相当期間を定めた是正要求にもかかわらず是正されない場合
3. 反社会的勢力に該当・関与が判明した場合
4. 破産・民事再生等の申立てがあった場合
5. 虚偽申告が判明した場合

第 20 条（反社会的勢力の排除）

当社および契約者は、反社会的勢力に該当しないこと、関与しないことを表明し、違反した場合、相手方は本契約を解除できます。

第 21 条（規約の変更）

当社は必要に応じて本規約を変更できます。変更後の規約は、当社が契約者に通知し、通知後に契約者が本サービスを利用した時点で同意したものとみなします。

第 22 条（準拠法・管轄）

本規約は日本法に準拠し、本サービスに関する紛争は鹿児島地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

別紙：サービス仕様（SLA）／対応範囲・ルール

1. 対応チャンネル
 - ・チャット（推奨）／メール／電話／オンライン会議（Zoom 等）
 - ・訪問（スタンダード・プレミアム、または別途合意により対応）
2. 通常対応時間
 - ・平日 10:00～18:00（祝日・当社休業日を除く）
3. 返信・対応目安（目安であり保証ではありません）
 - ・通常（軽微な相談）：原則 1 営業日以内に一次返信
 - ・重要（業務に支障がある）：原則 当日中（営業時間内）に一次返信
 - ・緊急（業務停止相当）：緊急対応の対象（4 項）
4. 緊急対応（別途料金）
 - (1) 対象例：社内業務が停止している／メールが全社員使えない／回線不通 等
 - (2) 対応：可能な範囲で優先対応（即時復旧保証はしません）
 - (3) 料金：営業時間外（平日 10:00～18:00 以外）の対応は、1 時間あたり 10,000 円（税別）
5. プラン別：対応回数・対応形態
 - (1) ライト：月額 20,000 円（税別）
 - ・オンライン対応：月 5 回まで
 - ・訪問対応：原則対象外（必要時は都度見積り）
 - (2) スタンダード：月額 30,000 円（税別）
 - ・オンラインまたは訪問対応：月 5 回まで
 - ・訪問時の交通費・宿泊費：実費精算
 - (3) プレミアム：月額 80,000 円（税別）
 - ・オンラインまたは訪問対応：月 10 回まで
 - ・訪問時の交通費・宿泊費：実費精算
6. 回数カウントの考え方
 - ・1 回＝「1 件の依頼に対する対応」
 - 例：30 分のオンライン相談＝1 回、訪問での設定支援＝1 回
 - ・同一案件でも、別日に追加対応が必要になった場合は原則として別回数扱い（軽微なフォローは当社裁量で同一回に含めることがあります）
7. 上限超過・追加作業（別途料金）
 - ・対応回数上限を超える追加対応、または追加作業が発生する場合、原則として 1 時間あたり 10,000 円（税別）で請求します。
 - ・作業開始前に、可能な範囲で作業内容・想定時間・費用目安を提示します。
8. 訪問対応の実費
 - ・交通費：公共交通機関・タクシー等の実費（または当社規定）

- ・ 宿泊費：必要な場合、実費精算
- ・ 遠隔地対応：事前に費用見積り

9. AI 利用の取り扱い（運用ルール）

- ・ 目的：議事録要約、手順書作成、FAQ 整備、改善提案の下書き等
- ・ 方針：必要最小限の情報のみ／可能な限り匿名化・マスキング／契約者希望時は「AI に投入しない運用」へ切替可能
- ・ 注意：第三者 AI サービスの仕様変更等により、完全な動作保証はできません