

ディークエスト・ヘルプライン Lite 版 利用規約

この利用規約（以下「本規約」といいます。）は、株式会社ディー・クエスト（以下「当社」といいます。）が提供するディークエスト・ヘルプライン Lite 版（以下「本システム」といいます。）を利用するお客様に対し、本サービスの利用条件を定めます。お客様が本サービスにお申込みいただき、サービス利用の承諾が通知された時点で、本規約の内容に同意したものとし、本規約に基づく契約（以下「サービス利用契約」といいます。）が成立したものとみなします。

第1条 （定義）

本規約における用語の定義は以下の通りとします。

- (1) お客様：
本規約に同意のうえ、当社との間でサービス利用契約を締結した法人または団体
- (2) 利用対象者：
お客様が本サービスの利用対象に指定する、自社の役員や従業員等
- (3) 内部情報：
お客様に関連して発生している法律、会社関係規約、倫理その他の規範に反する行為、その他お客様に関連して社内および社外において問題とされるおそれのある事項に関する情報等
- (4) 通報等：
告知、告発、開示、漏洩、通報、通知等のあらゆる情報伝達行為
- (5) 内部通報：
内部情報の本システムを利用しての通報等
- (6) 外部通報：
公的機関等の外部機関への通報等
- (7) 通報者：
本システムを利用して内部通報を行った者
- (8) 連絡責任者：
お客様において、本システム、本サービス全般に関して、当社との間で、連絡、調整、交渉その他を行う責任者
- (9) 通報受取人：
お客様において、内部通報を受取る担当者
- (10) サービス運用者：
連絡責任者、通報受取人の総称

(11) 利用対象者識別情報：

お客様があらかじめ定め、利用対象者が本システムを利用する際にその識別のために当社が求める第2条第1項に定めるサービス利用申込情報のお客様認証特定欄記載のIDおよびパスワード

(12) 受取人識別情報：

お客様があらかじめ通報受取人ごとに定め、通報受取人が本システムを利用する際にその識別のために当社が求める第2条第1項に定めるサービス利用申込情報の通報受取人特定欄記載のIDと当社が発行するパスワード

(13) ヘルプラインウェブサイト：

利用対象者が通報を行うために通報内容を入力するウェブページ

(14) ヘルプラインレポート：

当社が、お客様に対して閲覧させる「ヘルプラインレポート事項特定欄」(別表1)記載の通報者からの内部通報の内容の表示

(15) 使用説明書：

当社がお客様に対して別途提供する本システムの使用方法、運用方法およびこれらに関する注意事項等に関する説明書

(16) 機密情報：

本契約に基づき利用対象者が本システムを利用して行った内部通報の内容、及び本契約の履行に伴い、お客様又は当社が相手方（以下「受領者」といいます。）より開示を受け、又は知り得た相手方の個人情報、技術的、営業的、経済的情報、ノウハウその他一切の情報。ただし、個人情報を除き、受領者が次に該当することを証明できる情報は機密情報に含まれないものとします。

- ① 開示を受け、又は知り得た時点で既に公知であったもの
- ② 開示を受け、又は知り得た後に、受領者の責に帰すべき事由によらず公知となったもの
- ③ 機密情報を利用することなく受領者が独自に開発したもの
- ④ 開示を受け、又は知り得る前に、既に適法に受領者が保有していたもの
- ⑤ 機密保持義務を負わないで、正当な権限を有する第三者から取得したもの

第2条 (サービス利用契約の申込)

1. お客様は、当社が本サービスを開始するために必要な当社が指定する情報（利用対象者特定欄、お客様認証特定欄、連絡責任者特定欄、通報受取人特定欄、サーバー登録情報欄を含むものとし、以下これらを併せて「サービス利用申込情報」といいます。）について、所定のサービス利用申込フォームに入力して申込をします。
2. 当社は、本規約及び当社の基準にそって、前項の申込を審査し、本サービスの利用を承諾する場合、その旨を申込者に通知します。本契約は、当社がその申

込を承諾する通知を発したときに成立するものとします。

3. 本サービスは利用対象者数が 400 名以下のお客様を対象とし、401 名以上を利用対象者とする申込は受け付けません。

第3条 (本サービス開始時期)

当社は、第2条2項に定める審査の結果、本サービス利用を承諾した場合、お客様のサービス利用申込の翌日から起算して5営業日後から本サービスが利用できるようにヘルプラインウェブサイトの設置を行います(以下、「本サービス開始時期」といいます)。ただし、特段の事情がある場合、当社はお客様への連絡をもって本サービス利用開始時期を合理的な範囲内で変更できるものとします。

第4条 (本システムの内容)

1. (ヘルプラインウェブサイトの設置)

- (1) 当社はお客様に対して、ヘルプラインウェブサイトを当社が用意するサーバー上に設置し、利用対象者および通報受取人がインターネットを介してアクセスすることができるようにします。
- (2) 本システムの使用言語は日本語のみとします。

2. (利用対象者による内部通報等)

- (1) 当社は、当社が別途定める利用条件に同意した利用対象者に対して、ヘルプラインウェブサイトにアクセスして、内部通報を行うことを認めます。
- (2) 当社は、利用対象者がヘルプラインウェブサイトにアクセスする際に、利用対象者識別情報の提示を求める方法により、利用対象者とそれ以外の者を識別します。
- (3) 当社は、利用対象者識別情報の一致をもってヘルプラインウェブサイトにアクセスする者を利用対象者であるとして扱います。ただし、特段の事情により当該アクセスが利用対象者からのアクセスではないことが明白な場合はこの限りではありません。

3. (内部通報の通知)

当社は、通報者から内部通報が行われた場合および通報者からの情報が追加された場合に、通報受取人に対して、サービス利用申込情報の通報受取人特定欄記載の電子メールアドレスに電子メールを送信する方法により、内部通報および情報の追加の事実を通知します。

4. (受取人による内部通報内容の閲覧等)

- (1) 当社は、通報受取人に対して、ヘルプラインウェブサイトにアクセスして、次のサービスを利用することを認めます。
 - ① 通報者が通報した内部通報に関するヘルプラインレポートの閲覧
 - ② 通報者への追加情報の依頼
 - ③ 通報者が追加した追加情報の閲覧
 - ④ 通報者に対する案件への対応状況の回答

- (2) 当社は、通報受取人がヘルプラインウェブサイトアクセスの際に、受取人識別情報の提示を求める方法により、通報受取人とそれ以外の者を識別します。
- (3) 当社は、受取人識別情報の一致をもってヘルプラインウェブサイトアクセスする者を通報受取人であるとして扱います。ただし、特段の事情により当該アクセスが通報受取人からのアクセスではないことが明らかな場合はこの限りではありません。

第5条 (本システム提供の条件)

1. (本システムの使用範囲)

お客様は、本システムを本契約の目的以外に使用することを禁じます。

2. (本システムの使用方法の遵守)

- (1) 当社は、使用説明書を連絡責任者に提供します。
- (2) お客様は、本システムを使用説明書および当社が行った説明、指示を遵守して使用するものとし、利用対象者に対しても遵守させることとします。

3. (本システムの使用方法の周知と情報コントロール)

- (1) お客様は、その責任において本システムの使用方法等を周知するものとします。
- (2) お客様は、ヘルプラインウェブサイトのURL、利用対象者識別情報が適切な範囲で保持されるように自らの責任で合理的な措置をとるものとします。
- (3) 本号はもちろんその他当社の責めに基づかない本システムの一時停止等の場合には、本契約に基づく当社に対する報酬の支払いは一切減額されません。ただし、当社の責に基づく本システムの一時停止の場合は、その限りではありません。

4. (セキュリティ確保)

当社は、ヘルプラインウェブサイトにおける情報の登録、送受信その他の情報伝達行為に際して、利用者識別情報、受取人識別情報、内部通報の内容等が第三者に漏洩しないよう、適切かつ合理的なセキュリティ保護のためセキュリティ・システムを設け、これが正常に作動する状態を維持します。

5. (登録データの削除)

- (1) 通報者からの内部通報の詳細内容、追加登録情報、及び通報受取人からの回答は、ヘルプラインウェブサイトで行う通報対応完了の確定日から起算して30日後の午前0時に自動削除されます。
- (2) 当社は、自動的に削除された登録情報について、お客様への返還およびデータの復旧を一切行いません。

6. (サービス利用情報の変更)

第2条に定めるサービス利用情報の変更により、本システムの設定情報を変更する場合、所定の設定変更システムによるお客様の申し入れに基づき当社が設定変

更を行います。ただし、ヘルプラインレポートの項目に関する変更は行いません。

第6条 (知的財産権等)

本システムまたは本サービスに関して制作されるヘルプラインウェブサイト、ヘルプラインレポート、使用説明書その他のあらゆる成果物（利用対象者が送信した内部通報および追加情報自体、並びに通報受取人が送信した追加情報の依頼、案件への対応状況の回答自体、およびお客様から提供の有ったものすべては除く）に関して発生する著作権その他一切の知的財産権は、いずれも当社に帰属します。

第7条 (機密保持)

1. お客様及び当社は、機密情報を厳に秘密として保持し、相手方の書面による承諾なくして第三者に開示又は漏洩してはならず、また、本契約履行の目的以外に使用しないことを厳守します。
2. 前項にかかわらず、当社は、お客様が本システムを利用している事実自体については、お客様による事前の書面の同意を受けて、第三者に対して、これを開示することができるものとします。
3. お客様及び当社は、本契約が終了した場合又は相手方から請求があった場合、相手方の指示に従い速やかに機密情報を相手方に返却し、又は破棄若しくは消去するものとします。

第8条 (報酬)

1. お客様は、当社に対し、本契約に関する一切の対価として、別表 2 記載のと通りの報酬及び費用を支払うものとします。
2. 前項に定める報酬及び費用は、次のとおり銀行口座に送金する方法により支払うものとします。なお、お支払いの際に必要な振込手数料、送金手数料その他の費用につきましては、お客様のご負担となります。

(1) 支払日

- ① 本サービス導入に際しての報酬
サービス利用開始月の翌月末までにお支払いとする。
- ② 本サービス運用に関する年間報酬
初年度についてはサービス利用開始月の翌月末までのお支払いとする。利用開始月の前月を更新月とし、次年度以降については更新月末日までのお支払いとする。
- ③ システム設定変更に関する報酬
第5条6項に係るシステム設定変更を行った翌月末までのお支払いとする。

(2) 支払口座

三菱UFJ銀行 新宿新都心支店
普通口座 6502953
株式会社ディー・クエスト

第9条 （免責）

当社は、次に定めるいかなる事項またはいかなる状況に対しても、一切その責めを負うものではなく、お客様は当社に対して、これに関連する何らかの要求、費用の償還、損害賠償その他いかなる請求または責任追及をも行わず、またこれに起因してお客様の従業員を含む第三者が当社に対して何らかの要求、費用の償還、損害賠償その他のいかなる請求または責任追及を行った場合にも、お客様が自らの責任においてこれに対処するものとし、やむなく当社自らこれに対処せざるを得なくなった場合には、合理的な弁護士費用を含むあらゆる当社が負担した費用および損害を当社に対して金銭的に賠償または補償するものとします。

- (1) 通報者による内部通報の内容の真実性、信用性
- (2) 内部通報に関してヘルプラインレポートを受けたことによる問題解決その他に向けたお客様の対応
- (3) 次の事由により、本通信手段を利用することができない場合
 - ① 大規模火災、地震その他の大規模災害、大規模停電、政変、テロ、戦争その他の重大な社会情勢の変化により通信網に支障が生じたこと
 - ② 本通信手段が利用する通信回線を管理する会社において通信回線を使用することが出来ない状況が生じたこと
 - ③ 通報者が用いた機器のハードまたはソフトおよびその利用する通信環境等（パーソナルコンピュータの基本ソフト、インターネットブラウザ、並びに、携帯電話の基本ソフト、インターネットブラウザ、その他のインターネット接続環境を含むがこれらに限られない）の不具合による場合
 - ④ 本契約締結時に予期することが著しく困難な第三者による本システムに対する攻撃に対応するため、当社の判断で本システムを停止した場合
 - ⑤ 当社が必要と判断したことによる本システムの修復およびメンテナンス作業が発生する場合（ハードウェア、ネットワーク、ソフトウェアを含む本システム構成要素に関して、予期せぬ障害、老朽化、部品等の磨耗、システムのバージョンアップ作業の必要が生じた場合を含むがこれらに限られない）
 - ⑥ その他当社の責めに帰することのない本通信手段または本システムの不具合が発生した場合
- (4) 前号に定める本通信手段を利用することができない事由による止むを得ない情報の欠損（通報内容など情報の消去または消失）が生じる場合。但し、このような事態の発生を回避する為、当社は毎日データのバックアップを取得します。
- (5) 利用対象者が外部通報を行った場合（当社は、利用対象者が外部通報を行わないことを保証するものではありません）
- (6) お客様または利用対象者が、第5条第2項第2号に違反して本システムを使用したことが原因の場合
- (7) 通報者が通報手段として用いた機器など当社が用いる機器ではなく通報者

が直接通報等に利用した機器、またはこの機器の利用に伴う利用明細、機器の記録情報その他の報告に起因することにより、通報者の匿名性が損なわれた場合、または損なわれるおそれが生じた場合

- (8) 通報者が通報手段として用いた機器など当社が用いる機器ではなく通報者が直接通報等に利用した機器の記録情報等に起因することにより、ヘルプラインウェブサイトのURL、利用対象者識別情報が漏洩した場合、または漏洩するおそれが生じた場合
- (9) 通報者による本通信手段の利用方法の誤りに基づいて、通報内容が外部に開示または漏洩した場合、またはそのおそれが生じた場合
- (10) 当社が本システムの利用に際して、利用対象者識別情報の一致を確認しており、かつ、特段の事情により当該アクセス、内部通報が利用対象者からのものではないことが明らかでない場合において、当社によるヘルプラインレポートに利用対象者以外の者による通報が含まれているかまたは含まれているおそれがある場合
- (11) 受取人等の不注意あるいは管理不足などお客様側に起因する問題で、内部通報の内容等が受取人以外に漏洩した場合、または漏洩するおそれが生じた場合

尚、上記原因の挙証責任は当社に有ります。また、上記記載以外の原因で本通信手段を利用できない場合の責任は当社に有るものと見なします。

第10条 (責任制限)

前条の規定の場合を除き、当社は、本契約に定める義務の履行に関して責任を負うものとし、当社が本契約によりお客様から受領する報酬額の範囲を超えて本契約に基づく損害賠償その他の責任を負わないものとします。

第11条 (有効期間)

本契約の有効期間は、本サービス開始時期の翌月1日から1年間とし、期間終了の1ヶ月前までにお客様または当社から更新拒絶の書面による意思表示がない限り、同一の条件で、本契約の期間をさらに1年間更新するものとし、以後も同様とします。ただし、サービス開始時期が当月1日の場合は同日から1年間とします。

第12条 (契約解除)

お客様および当社は、相手方が次の各号の1つに該当する場合、催告なくして直ちに本契約の全部または一部を解除することができます。なお、本契約の解除は、解除権者の相手方に対する損害賠償の請求を妨げません。

- (1) 本契約の条項に違反した場合に、相手方が相当期間を定めた違反状態の除去を求める催告を行ったにもかかわらず違反状態を除去できない場合
- (2) 本契約を継続しがたい重大な背信行為を行った場合
- (3) 支払停止状態に陥った場合その他財産状態が悪化しまたはそのおそれがある場合

ると認められる相当の理由がある場合

- (4) 手形交換所の取引停止処分を受けた場合
- (5) 差押、仮差押、仮処分、競売、租税滞納処分の申立を受けた場合
- (6) 破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、もしくは特別清算開始の申立を受け、または自ら申立をした場合

第13条 (契約の解約)

お客様および当社は、双方記名押印する書面による合意の上、本契約の全部または一部を将来に向けて解約することができるものとします。ただし、本契約の全部または一部を将来に向けて解約する場合には、既に支払われた年間利用料金の返金等は一切行いません。

第14条 (利用規約の変更)

1. 当社は以下の場合に、当社の裁量により利用規約を変更することができるものとします。
 - (1) 利用規約の変更が、お客様一般の利益に適合するとき
 - (2) 利用規約の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき
2. 当社は前項による利用規約の変更にあたり、変更後の利用規約の効力発生日の1か月前までに、利用規約を変更する旨及び変更後の利用規約の内容とその効力発生日を、お客様に電子メールで通知します。
3. 変更後の利用規約の効力発生日以降にお客様が本サービスを利用したときは、利用規約の変更に同意したものとみなします。

第15条 (反社会的勢力排除条項)

1. お客様および当社は、それぞれ相手方に対し、次の各号の事項を表明し、保証するものとします。
 - (1) 自ら、または自らの役員および実質的に経営権を有する者（以下、併せて「役員等」という。）が暴力団、暴力団員、暴力団構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団等またはこれらに準ずる反社会的な集団または個人（以下、総称して「反社会的勢力」という。）でないこと。
 - (2) 自ら、または自らの役員等が、反社会的勢力に対して資金を提供し、または便宜を供与する等、反社会的勢力の維持運営に協力、関与していないこと。
 - (3) 自ら、または自らの役員等が、反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していないこと。
 - (4) 自らまたは第三者を利用して本契約に関して次の行為をしないこと。
 - ① 相手方に対する詐術的、脅迫的な言動又は暴力を用いる行為

② 偽計又は威力を用いて相手方の業務を妨害し、又は信用を毀損する行為

2. お客様および当社は、相手方が前項に違反した場合には、催告なくして直ちに本契約を解除することができます。
3. お客様および当社は、前項に基づき本契約を解除した場合において損害を被ったときは、相手方に対して当該損害の賠償を請求することができます。
4. お客様および当社は、第2項に基づき本契約を解除した場合において相手方に損害が生じて、これを賠償する責任を負いません。

第16条 (契約終了後の措置)

本契約終了後においても、第5条第5項第2号、第6条ないし第10条、並びに、第16条ないし第19条の規定は、なお有効に存続するものとします。

第17条 (権利義務譲渡禁止)

お客様および当社は、本契約上の地位並びに本契約から生じた権利および義務を相手方の事前の承諾なく第三者に譲渡または再委託し、あるいは担保に供しないものとします。

第18条 (協議)

本契約に定めのない事項および本契約に関する疑義については、双方の協議により誠意をもって解決を図るものとします。

第19条 (管轄裁判所)

お客様と当社は、本契約に関して訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とすることに合意します。

施行・改訂情報

- ・初版 2020年4月1日制定・施行
- ・第二版 2020年11月11日一部改訂・施行
- ・第三版 2024年06月24日一部改訂・施行

別表 1

ヘルプラインレポートに関する特定情報

【ヘルプラインレポート事項特定欄】

通報日時	
通報番号	
内部通報の内容	
1	発生の時期
2	発生場所 ※ただし、通報者が記載した場合に限る
3	管理職、役員の関与
4	通報詳細内容 ※ただし、通報者が記載した場合に限る
5	上司への報告の有無
6	通報者の所属部署、氏名、連絡先等 ※ただし、通報者が記載した場合に限る

別表 2

報酬表

① サービス導入に際しての報酬

報酬額	¥0
支払日	サービス利用開始月の翌月末までにお支払い

② サービス運用に関する年間報酬

報酬額	¥150,000（税込¥165,000）
支払日	初年度についてはサービス利用開始月の翌月末までのお支払いとする。利用開始月の前月を更新月とし、次年度以降については更新月末日までのお支払いとする。

③ サービス運用に関する変更対応報酬

報酬額	変更 1 件につき ¥5,000（税込¥5,500）
支払日	システム設定変更を行った、翌月末までのお支払い