

## カウンターサービス約款

### 第1条 (目的)

この「カウンターサービス約款」(以下「本約款」といいます。)は、注文者(以下「甲」といいます。)がスターティア株式会社(以下「乙」といいます。)に提出した「カウンターサービス申込書」(以下「本申込書」といいます。)に記載された複合機(以下「本複合機」といいます。)の保守サービス契約(以下「本契約」といいます。)の契約条件を定めることを目的とします。

### 第2条 (本約款の変更)

1. 乙は、改訂日の1ヶ月前までに乙のホームページ上で告知することにより、本約款を変更することができます。ただし、本約款の変更の内容が誤字や脱字の修正等の軽微なとき、又は甲の一般の利益に適合するときは、乙は直ちに本約款を変更することができます。
2. 甲が本約款の変更不同意ときは改訂日までに乙に申し出るにより本契約を解除することができます。本契約の解除の効果は、将来に向かってのみ生じるものとし、過去に遡及しません。
3. 甲が改訂日までに本約款の変更不同意の申出をしない場合は、変更同意したものみなします。

### 第3条 (本契約の成立)

1. 甲は、本約款に同意の上、以下のいずれかの方法で本契約を申し込みます。
  - (1) 乙の指定する電子契約システムを使用する方法
  - (2) 乙所定の本申込書に記名捺印の上、乙に提出する方法
2. 乙が、甲からの申込みを承諾したときに本契約は成立します。
3. 乙は、審査の結果、甲からの本契約の申し込みをお受けできない場合があります。
4. 甲乙間で本契約より以前に同一シリアル番号の本複合機のカウンターサービス契約(以下「旧契約」といいます。)を締結しているときは、本契約の役務提供開始日の前日をもって、旧契約は合意解約されるものとします。

### 第4条 (保守サービス)

1. 乙は、本複合機の設置時に甲に対して本複合機の取扱説明を行います。
2. 乙は、甲が本複合機を良好に使用できるように、サービス技術者を甲に派遣し、感光ドラム、デベロッパーの交換、本複合機の点検、清掃等を行います。
3. 乙は、本複合機が故障した場合、甲からの連絡によりサービス技術者を甲に派遣し速やかに修理します。

4. 前3項の保守サービスの内容には、次条第1項各号に規定される役務の提供は含まれません。甲が、これらの役務の提供を受けるには、別途、ビジ助又はスターティア訪問サポートを乙に申し込む必要があります。
5. 本契約に基づく役務の提供時間は、乙の就業時間内に限られます。

#### 第5条 (サポート+ (プラス))

1. 「サポート+ (プラス)」とは、甲が乙所定の申込書に記載の月額料金を乙に支払うことで、次の各号の追加設定役務を受けられるサービスです。なお、乙は、乙のホームページにおいて公表することにより、各号の詳細を定め、又はその追加・変更をすることができます。なお、サポート+ (プラス) の新規受付は2017年10月をもって終了しております。
  - (1) プリンタドライバインストール  
※ Mac 搭載パソコンについては、自動ドライバ・2色ドライバは対応不可となります。
  - (2) スキャナー設定
  - (3) PC-FAX ドライバインストール
  - (4) FAX 転送設定
  - (5) アドレス帳追加
2. サポート+ (プラス) の有効期間は、甲がサポート+ (プラス) に申し込んだ日から、本契約の終了日までとします。甲は、原則として、サポート+ (プラス) のみを途中で解約することはできません。
3. サポート+ (プラス) の対象は、乙が別途指定する乙の事業活動の重点地域（以下「重点エリア」といいます。）に設置された本複合機に限られます。
4. 甲が本複合機を重点エリアから重点エリア外に移設したときは、サポート+ (プラス) の役務の提供を受けられなくなります。甲が、本複合機を重点エリア外に移設した後も第1項各号に定める役務の提供を乙から受けることを希望するときは、乙とビジ助又はスターティア訪問サポートの契約を締結することができます。
5. 本複合機の重点エリア外への移設により、甲が、サポート+ (プラス) の役務の提供を受けられなくなった場合においても、甲がサポート+ (プラス) の解約手続きを行って、解約処理が完了するまでの間、サポート+ (プラス) の月額料金が発生します。

#### 第6条 (設置場所)

1. 本複合機の設置場所は、日本国内に限られます。設置場所の詳細は、本申込書に記載のとおりとします。
2. 甲は、本申込書に記載の設置場所から本複合機を移設する場合は、あらかじめ乙に通知

するものとします。

3. 本複合機の移設は、原則として乙のサービス技術者の立会いの下、甲の費用で行うものとします。

#### 第7条 (用紙)

1. 甲が本申込書にて「用紙 カウンター料金に含まない」又は「用紙なし」を選択して乙と本契約を締結したときは、別途、用紙を有償で乙に発注することができるものとします。甲が、乙以外の第三者から用紙を調達するときは、乙によって定められた規格に適合した用紙を使用するものとします。なお、甲がやむをえず規格外の用紙の使用するときは、乙に事前に相談するものとします。
2. 甲が、本申込書にて「用紙 カウンター料金に含む」又は「用紙あり」を選択して、乙と本契約を締結したときは、カウンターのカウント数に応じた範囲で用紙を乙に発注することができるものとし、当該用紙の代金はカウンター料金に含まれます。ただし、甲は、乙から提供された用紙を本複合機以外に使用することができません。
3. 甲が「用紙 カウンター料金に含む」又は「用紙あり」を選択した場合で、甲が、前項に違反するなどして、甲の本複合機の使用カウント数の実績から判断して、合理的に必要とされる数量を著しく上回る量の用紙の発注（以下「本過剰発注」といいます。）を乙に行ったときは、乙は、甲に対して書面による催告を行うことにより、甲への用紙の提供を一次停止するとともに、本過剰発注の用紙代金相当額を甲に請求することができます。この場合、甲は、乙からの請求に基づき、本過剰発注の用紙代相当額を直ちに支払うものとします。
4. 供給業者の都合により、用紙の白色度、光沢、厚さなど仕様が若干異なる可能性があります。

#### 第8条 (感光ドラム、デベロッパー、トナーの取扱い)

1. 感光ドラム、デベロッパー及びトナーの所有権は、乙に帰属します。甲は、感光ドラム及びデベロッパーを本複合機から取り外すことはできません。また、甲は、感光ドラム、デベロッパー及びトナーを他の複合機に転用することはできません。
2. 甲が前項の規定に違反したときは、乙の被った損害を賠償するものとします。この場合、当該違反によって、甲が不正に得た利益相当分を乙が被った損害とみなします。
3. 本契約が終了した場合、乙は、感光ドラム及びデベロッパーを本複合機から取り外して、回収することができます。甲は、乙による感光ドラム及びデベロッパーの回収に協力するとともに、未使用のトナーを乙に返却するものとします。

#### 第9条 (本複合機の適正使用)

甲は、本複合機を利用して通貨の複製など「通貨及び証券模造取締法」等の法律で禁止され

ている一切の行為をしてはならないものとします。

#### 第 10 条 （使用カウント数）

使用カウント数とは、甲が本複合機のコピー機能、プリント機能、ファックス機能等を利用して出力した回数をいい、下表のとおり換算されます。なお、長尺サイズは対応機種のみ使用が可能です。

単位：カウント

用紙サイズ	1片面出力	1両面出力
通常サイズ	1	2
長尺（小）（631mm～1050mm）	7	14
長尺（大）（1051mm～1200mm）	9	18

#### 第 11 条 （カウンター料金及びその計算方法）

1. カウンター料金には、感光ドラム、デベロッパー使用料、トナー、及び保守サービス料金が含まれます。
2. テストコピー及び不良コピーの控除  
算定されたカウンター数値からモノクロ 1%、フルカラー1%、モノカラー1%が控除されます。なお、当該控除は、実際に発生したテストコピー又は不良コピーの発生の有無や枚数にかかわらず、一律の割合で控除されるものです。甲は、テストコピー又は不良コピーが多く発生したことを理由として、当該控除率を上回る控除及びカウンター料金の減額等を乙に求めることができません。
3. カウンター料金の計算方法
  - (1) 乙は、カウント開始日及び開始カウントを所定の方法で甲に通知します。
  - (2) 乙は、甲乙協議の上取り決めた確認方法により毎月カウンター数値を確認し、確認されたカウンター数値に基づきカウンター料金を計算します。
  - (3) 甲は、本複合機の撤去の際に、乙によるカウンター数値の最終確認に協力します。
  - (4) 本複合機の滅失又は甲の責に帰すべき事由でカウンター数値の最終確認ができなかったときは、甲は、乙の定める基準により計算された金額を乙に支払います。
4. カウンター料金の月額最低利用料金は、本複合機の設置日から起算して満 7 年を経過するまでは 1,000 円（税抜）とし、満 7 年経過後は、本契約の自動更新時に 2,000 円（税抜）に改定されます。なお、月額最低利用料金は日割り計算されません。
5. 1 カウントあたりのカウンター料金は、本契約の自動更新時に、20%上昇し、以降も、1 年間の自動更新の都度、1 カウントあたりのカウンター料金が毎年 20%ずつ上昇します。ただし、契約締結時の価格の 207%を上限とします。
6. 甲が本複合機を重点エリアから重点エリア外に移設したときは、乙は 1 カウントあたりのカウンター料金の引き上げを甲に請求できるものとし、甲はこれに応じるものとし

ます。

7. 第24条(解除)第1項又は第2項の規定に基づき保守サービスの提供の一時停止がされた場合であっても、甲は、本契約に基づいて発生した料金等を支払わなければなりません。

#### 第12条 (支払い)

1. 甲は、本契約に基づいて発生した料金を乙から請求を受けた翌月5日に口座引落で支払うものとします。
2. 経済情勢の著しい変動などにより、カウンター料金等は改定されることがあります。この場合、乙は甲に対して、改定日の30日前までに文書で通知します。
3. 甲が本契約に基づく乙への支払いを遅延した場合は、年利14.6%の割合による遅延損害金を乙に支払うものとします。

#### 第13条 (別途料金)

1. 乙は、次の各号記載の原因による故障について、通常の料金とは別に、その修理等に要した費用を甲に請求できます。また、乙は、本複合機の破損や減失等が甚だしい場合には、甲に対する保守サービスの提供を中止することができます。
  - (1) 取扱い上の不注意若しくは誤用又は不十分な電源や特殊環境下での使用等、甲の責に帰すべき事由による故障
  - (2) 火災又は天変地異その他これに類する災害による故障
  - (3) 乙が指定する部品又は消耗品以外の使用による故障
  - (4) 乙以外による改造、分解、修理等による故障
  - (5) 甲が無断で本複合機を移設したことによる故障
  - (6) その他本複合機に起因しない故障
2. 本複合機が離島及びこれに準ずる遠隔地に設置されている場合、乙は、乙の規定に基づく出張費を甲に請求することができます。
3. 甲の依頼に基づき乙が本複合機を移設又は撤去した場合、乙は甲に対して、これに要した費用を別途請求することができます。
4. 甲からの要請に基づき、乙の就業時間外にサービスを実施した場合、乙は別途料金を甲に請求することができます。

#### 第14条 (再委託)

乙は、本契約に基づいて行う業務の全部又は一部を乙が認定するサービス協力店に再委託することができます。この場合、乙は、本契約に基づき乙が負う義務と同等の義務を当該サービス協力店に課すと共に、当該サービス協力店の行為について甲に対して責任を負います。

## 第 15 条（秘密保持）

1. 甲及び乙は、本契約の履行により知り得た、相手方の技術上又は営業上その他業務上の有用な情報（以下「秘密情報」といいます。）を、相手方の事前の書面による承諾なしに、第三者に開示又は漏洩してはならず、本契約の履行以外の目的に使用することができません。ただし、次の各号に定めるものについてはこの限りではありません。
  - (1) 開示を受けた際、既に自己が保有していた情報
  - (2) 開示を受けた際、既に公知となっていた情報
  - (3) 開示を受けた後、自己の責めによらずに公知となった情報
  - (4) 第三者から秘密保持義務を負うことなく適法に取得した情報
  - (5) 相手方から開示を受けた情報に関係なく独自に取得し、又は創出した情報
2. 前項の規定にかかわらず、甲及び乙は、次の各号に掲げる場合に、秘密情報を必要な範囲内で開示することができます。
  - (1) 弁護士、会計士又は税理士等法律に基づき守秘義務を負う者に対して秘密情報を開示する場合
  - (2) 法令又は行政機関、裁判所、地方公共団体、金融商品取引所の規則その他これらに準ずる定めに基づき開示を求められた場合
  - (3) 各当事者が本契約と同等の秘密保持義務を課した上で、各当事者の関係会社に対して、開示が必要とされる秘密情報を開示する場合
3. 乙は再委託先であるサービス協力店及び乙の関係会社に本契約の履行に必要な甲の情報を開示することができます。この場合乙は、自己の責任において本条に基づき自己に課される義務と同一の義務を当該サービス協力店及び関係会社に課します。

## 第 16 条（個人情報の取扱い）

甲は、本契約を申し込むにあたり、下記 URL の「個人情報保護方針」及び「個人情報の取扱いについて」に同意します。

「個人情報保護方針」及び「個人情報の取扱いについて」

[URL:https://www.startia.co.jp/privacy/](https://www.startia.co.jp/privacy/)

## 第 17 条（カスタマーハラスメントの禁止）

1. 甲は、乙への要望を実現するための手段として、以下の各号に例示される社会通念上相当な範囲を超える行為（いわゆるカスタマーハラスメント）行ってはならないものとします。
  - (1) 脅迫・威嚇行為
  - (2) 侮辱、人格を否定する発言
  - (3) プライバシーの侵害行為
  - (4) 保証の範囲を超えた無償修理の要求など、社会通念上過剰なサービス提供の要求

- (5) 合理的理由のない乙への謝罪要求や乙の関係者の処罰の要求
  - (6) 同じ要求やクレームの繰り返し等による長時間の拘束行為
  - (7) SNS やインターネットでの誹謗中傷
2. 甲が、前項の規定に違反したときは、乙は、本複合機の交換、修理、サポート及び保守等の対応を拒絶することができます。この場合、乙は甲に対して、債務不履行責任を負いません。

#### 第 18 条（不可抗力免責）

天災地変、政府又は政府機関の行為、地域の封鎖、火災、嵐、洪水、地震、津波、稲妻、台風、疫病、戦争、紛争状態、テロ、反乱、革命、暴動、爆発、海難、ストライキ、工場閉鎖、サボタージュその他労働争議、輸送機関の事故、交通の寸断、通信回線の障害、停電、エネルギー供給又は統制、サイバー攻撃、取引先の倒産、その他不可抗力による本契約の全部又は一部（金銭債務を除く）の履行遅滞又は履行不能については、各当事者はその責任を負いません。ただし、当該事由により影響を受けた当事者は、当該事由の発生を速やかに相手方に通知するとともに、回復するための合理的な努力をするものとします。

#### 第 19 条（権利義務譲渡の禁止）

1. 甲は、乙の事前の書面による承諾がない限り、本契約により生ずる一切の権利及び義務の全部又は一部を第三者に譲渡し、若しくは担保に供し、又は承継させてはならないものとします。
2. 甲が、本複合機を第三者に譲渡するときは、乙の事前の書面による承諾を得るものとします。甲がこれに違反して、乙の事前承諾を得ずに、本複合機を第三者に譲渡したときは、乙は、甲から当該譲渡先への本契約上の地位の移転を承諾しないことがあります。

#### 第 20 条（損害賠償）

1. 甲又は乙が本契約に関連して相手方に損害を与えたときは、その発生原因の如何に関わらず、直接かつ現実に発生した通常損害に限り、相手方に賠償する責任を負います。
2. 本契約に関連して、甲又は乙が相手方に対して負う賠償の上限は、第 11 条（カウンター料金及びその計算方法）に基づき乙が甲より直近 1 年間に受領したカウンター料金の合計とします。

#### 第 21 条（連帯保証）

甲の連帯保証人は、甲が乙に対して本契約に基づいて負担する一切の債務について、本申込書に記載の本複合機の設置台数×金 10 万円を極度額として連帯保証し、甲と連帯して債務を負うことに合意します。

## 第 22 条（通知）

1. 甲は、以下の各号のいずれかの注文者情報に変更が生じたときは、遅滞なく乙に通知するとともに、乙から要請があったときは、変更届等の必要書類を乙に提出するものとします。
  - (1) 商号又は名称
  - (2) 住所
  - (3) 電子メールアドレス
  - (4) 電話番号
  - (5) 合併、会社分割、減資、又は事業の全部若しくは重要な一部の譲渡
  - (6) 本複合機の設置場所
2. 乙が、注文者情報の住所又は電子メールアドレス宛に通知したときは、当該通知は通常到達すべきときに到達したものとみなします。
3. 甲が第 1 項に規定される通知又は変更届等の提出を怠ったことが原因で、不利益を被った場合においても、乙に対して一切の異議を申し立てることができません。

## 第 23 条（反社会的勢力の排除）

1. 甲及び乙は、次の各号を表明し、保証するとともに、将来にわたっても次の各号を遵守することを確約します。
  - (1) 自らが暴力団、暴力団員、暴力団員と密接な関係を有する者、暴力団員でなくなった時から 5 年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他これらに準ずる者（以下、これらの者を総称して「反社会的勢力」といいます。）に該当せず、かつ反社会的勢力に協力・関与していないこと。
  - (2) 自らの役員、実質的に経営を支配する者、親会社、子会社又は関連会社が前号に該当しないこと。
  - (3) 自らが、又は第三者を利用して、相手方に対して、暴行、傷害、脅迫、恐喝、威圧等の暴力的行為又は詐欺的手法等を用いた不当な要求行為、業務の妨害及び信用の毀損をする行為、その他これらに準ずる行為等を行わないこと
2. 前項の規定違反により本契約が解除された場合、解除された者は、その相手方に対し、相手方の被った損害を賠償します。また、解除された者は、解除により生じる損害について、その相手方に対して一切の請求を行わないものとします。

## 第 24 条（解除）

1. 甲及び乙は、相手方が次の各号の一に該当する場合は、何らの催告も要せず直ちに本契約の履行を停止するとともに、本契約の全部若しくは一部を解除することができます。
  - (1) 監督官庁より営業の許可取消し、停止等の処分を受けたとき

- (2) 支払停止若しくは支払不能の状態におちいったとき
  - (3) 相手方への金銭債務の支払いを1カ月以上遅延したとき
  - (4) 手形若しくは小切手が不渡りとなったとき、又は銀行取引停止処分を受けたとき
  - (5) 第三者より差押え、若しくは競売の申立て、又は公租公課の滞納処分を受けたとき
  - (6) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申立てを受け、又は自ら申立てを行ったとき。
  - (7) 解散の決議（合併による場合を除く）をしたとき。
  - (8) 資産又は信用状態に重大な変化が生じ、本契約に基づく債務の履行が困難になるおそれがあると認められるとき
  - (9) 前条（反社会的勢力の排除）に違反したとき
  - (10) 甲が不正の手段により、乙への支払いを免れようとしたとき
  - (11) 甲が乙から相当の期間を定めた催告を受けたにもかかわらず、本過剰発注を継続したとき
  - (12) 本複合機が国外に移設されたとき
  - (13) 本複合機が国内の離島又は遠隔地に移設され、保守の継続が困難であると乙が判断したとき。
  - (14) その他、前各号に準じる事由が生じたとき
2. 甲及び乙は、相手方が前項各号以外の本契約の条項に違反し、かつ、当該違反に関する書面による通告を受領した後2週間以内にこれを是正しない場合、本契約の履行を停止するとともに、本契約の全部若しくは一部を解除することができます。
  3. 甲及び乙は、自らが第1項のいずれかに該当したとき、又は、前項に定める通告の受領後2週間以内に本契約の違反を是正しなかったときは、当然に期限の利益を喪失し、相手方に対する債務を直ちに履行します。
  4. 本条に基づく本契約の解除は、解除権を行使した当事者による相手方への損害賠償請求を妨げません。

## 第25条（期間）

1. 本契約の有効期間は、本申込書に記載のとおりとします。
2. 本契約の有効期間終了の1ヶ月前までに、甲又は乙のいずれかより、相手方に対して本契約を更新しない旨の通知を行わないときは、本契約は同一条件で1年間自動更新されるものとし、以降も同様とします。ただし、1カウントあたりのカウンター料金及びカウンター料金の月額最低利用料金は、第11条（カウンター料金及びその計算方法）に規定に基づいて、本契約の更新時に改定されます。
3. 次の各号に該当する場合、乙は事前に甲に対して通知することにより本契約を終了させることができます。

- (1) 本複合機の製造者が部品・消耗品等の供給を終了したとき。
  - (2) 本複合機の経年変化等により保守の継続が困難であると乙が判断したとき。
4. 本複合機が滅失したとき、又は撤去されたときは、本契約は当然に終了し、甲は乙に対して、カウンター数値の最終確認により算出されたカウンター料金等の月額料金を支払期日までに支払います。

#### 第 26 条（残存条項）

本契約の終了後も、第 15 条（秘密保持）、第 16 条（個人情報の取扱い）、第 19 条（権利義務譲渡の禁止）、第 20 条（損害賠償）、第 21 条（連帯保証）、第 23 条（反社会的勢力の排除）第 2 項、第 24 条（解除）第 3 項及び第 4 項、本条、第 27 条（準拠法）、第 28 条（管轄裁判所）並びに第 29 条（信義誠実の原則）の規定は引き続き効力を有します。

#### 第 27 条（準拠法）

本契約は、日本法に準拠し、日本法によって解釈されます。

#### 第 28 条（管轄裁判所）

本契約について法律上の紛争を生じたときは、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### 第 29 条（信義誠実の原則）

本契約に規定なき事項及び本契約の解釈につき疑義が生じた場合、甲及び乙は信義誠実を旨とし、両者協議の上、解決します。

以上  
スターティア株式会社

2022 年 6 月 8 日施行

2022 年 9 月 2 日改訂

2023 年 3 月 16 日改訂

2023 年 8 月 14 日改訂

2024 年 1 月 28 日改訂