

# チャージバック保証サービス利用規約

株式会社アクル(以下「当社」といいます)は、BASE 株式会社(以下「BASE」といいます)この利用規約(以下「本利用規約」といいます)に基づき不正対策コンサルティングサービス(以下「本サービス」といいます)を契約者に対し提供するものとし、契約者は本サービス利用にあたり本利用規約に同意するものとします。本利用規約と個別の契約が異なる場合は、個別の契約内容が本利用規約に優先して適用されるものとします。

## 第1章 総則

### 第1条 定義

本利用規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

1. 本サービス

本利用規約に基づき当社が BASE の EC プラットフォームを利用する契約者に対して提供する不正対策コンサルティングサービス

2. 契約者

本利用規約を承諾し、当社所定の申込方法により本サービスの利用を申込み、当社の承諾をもって利用契約を締結した者

3. 利用契約

本利用規約に基づき当社と契約者との間に締結される本サービスの提供に関する契約

### 第2条 規約の変更

当社は必要に応じて本利用規約の改定を行うことができるものとし、改定後に契約者による本サービスのご利用があった場合、契約者は改定後の規約を承認したものとみなします。本利用規約の改定を行う場合には、30 日前迄に電子メールまたは当社所定の Web サイトにて、通知または告知するものとします。

## 第2章 利用申込・契約締結

### 第3条 申し込みと契約締結

- 当社所定の申し込み方法によって本サービスを申し込み、当社が承認した契約者に対し、当社は本サービスを提供します。申し込みはオンラインまたは当社所定の申込書で行うものとし、当社から送付される契約内容確認書または確認メールをもってお申し込み控えとします。
- 申し込みに対し当社で審査を実施したのち、契約者に対して契約内容確認書の送付または確認メールの発行をもって、当社と契約者の利用契約が締結されたものとします。また、申込者が本サービスの利用の申込みを行った時点で、当社は、本サービスの利用申込者が本利用規約の内容を承諾しているものとみな

し、申込者はこれに同意するものとします。

3. 当社は、契約者に対する本サービスの提供に関して必要となる本条記載の業務の全部又は一部を BASE に委託することができるものとし、契約者はこれに同意します。

## 第4条 契約できない場合

---

当社は、前条その他本利用規約の規定にかかわらず、本サービスの利用申込者が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合には、利用契約を締結しないことがあります。当社は、その理由について一切開示義務を負いません。

- (1) 過去に金銭債務の不履行、その他本利用規約に違反したことなどを理由として利用契約を解除されたことがあるとき
- (2) 当社所定の申込書その他当社に対する通知内容等に虚偽の記載、誤記、又は記入漏れがあったとき
- (3) 金銭債務その他本利用契約に基づく債務の履行を怠るおそれがあると判断したとき
- (4) 反社会的勢力(第 25 条で定義します)または資金提供その他を通じて反社会勢力の維持、運営もしくは経営に協力もしくは関与等反社会的勢力との何らかの交流もしくは関与を行っている当社が判断したとき
- (5) その他当社が不相当と判断したとき

## 第5条 変更通知

---

契約者は、申し込み時に当社に申し出たその商号または名称、本店所在地または住所、連絡先その他利用規約に関する事項に変更が発生した時は、所定の方法により速やかに当社に通知(当該通知書面を以下「変更通知書」といいます)を行うものとします。この時、契約者が通知を怠ったことにより、当社からの通知の不達などが生じた場合でも、当社は一切の責任を負わないものとします。

## 第3章 サービスについて

---

### 第6条 サービス内容

---

1. 当社は、本利用規約の定めに従い、クレジットカード加盟店である契約者に対し、非対面におけるクレジットカードの第三者利用による不正利用、およびその被害(以下、「チャージバック」といいます)を削減することを目的としたコンサルティングサービスを提供するものとします。
2. 当社は、契約者からクレジットカード非対面取引における必要資料の提出を受け、その分析業務を行い、分析結果および不正対策提案書を提示するものとします。不正対策提案書には、クレジットカード非対面取引におけるチャージバックの防止または低減を実現するための具体的な不正対策運用を記載し、当社から契約者に対し提案するものとします。
3. 不正対策提案書の作成・提示に加え、当社は、契約者に対し、クレジットカード業界における不正関連のレポート配信、チャージバックの事例や被害・トレンド等、契約者における非対面取引におけるクレジットカードの第三者利用による不正利用およびその被害を削減するために有用な情報配信を行うものとします。

## 第7条 料金

---

本サービス利用にかかる料金は、別途当社が定めるものとします。

## 第8条 料金の精算

---

契約者は、別途当社が定める本サービス利用にかかる料金およびかかる消費税について、当社が事務を委託するBASEからの請求に基づき、当社及びBASEの指定する方法により支払うものとします。料金の精算にかかる、振り込み手数料などの手数料は全て契約者が負担するものとします。日割り計算は行わないものとします。

支払い期日を過ぎても本サービス利用にかかる料金の支払いが行われない場合は、本サービスの提供を受けられないことがあります。契約者はこれに同意するものとします。料金の支払いの延滞が10日以上続いた場合、当社は利用契約を即座に解約することができるものとします。この時、契約中の残余の期間に対応する利用料金およびその消費税相当額を一括して支払いするものとします。

また、本サービスにかかる利用料金の回収業務は、当社が提携するBASEを通じて実施できるものとし、契約者はこれに同意するものとします。

## 第9条 利用料金の変更

---

為替相場の変動その他の事由の変動を生じた場合は、本サービス利用にかかる料金を変更することがあります。本サービスの料金の改定を行う際には、30日前までに電子メール、または書面にて通知するものとします。変更後の料金は、変更月からの適用とします。ただし、当社が契約者に対する補償金の支払いを実施した場合の取扱いは、第31条に記載の通りとします。

## 第10条 契約期間

---

本サービスの契約期間は、原則として契約開始月から起算し1か月間とします。また、当社が定める方法にて契約期間満了の30日前までに契約者または当社から契約終了または解約の申し出がない限り、契約期間満了月の翌月から更に1か月間自動的に更新されるものとし、以降も同様とするものとします。

## 第11条 契約者からの解約

---

契約者は、契約期間にかかわらず、BASEシステムから当社に通知することにより、利用契約を解約することができるものとし、解約手続きの完了及び当社への通知により、利用契約は終了するものとします。契約者が解約の手続きを完了することで利用契約が終了した場合、日割り計算は行わず、月額費用を支払うことに契約者は同意するものとします。利用契約の終了があった場合、利用契約の終了の日以降、当社は契約者からのチャージバックにかかる保証債務の履行の申請・請求手続きは受け付けないものとし、契約者はこれに同意するものとします。

また、本利用規約または本サービス利用料金の変更があった場合、契約者は、当社が告知を行った日を起算日として10日以内に、利用契約の解約を申し出ることにより、本条記載の内容にかかわらず、本利用規約または本サービス利用料金の変更に同意できないものとして、利用契約を解約できるものとします。この場合、解約日は

当社が本利用規約または本サービス利用料金の変更の告知を行った日を起算日として10日後とするものとします。

## 第12条 当社からの停止または解約

---

1. 当社は契約者が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、契約者への事前の通知又は催告を要することなく本サービス提供の停止または利用契約の解約を行うことができます。
  - (1) 利用申込における申込書、変更通知書その他通知内容等に虚偽記入又は記入もれがあった場合
  - (2) 支払停止、支払不能、又は手形・小切手が不渡りとなった場合
  - (3) 差押え、仮差押え若しくは競売の申立があったとき又は公租公課の滞納処分を受けた場合
  - (4) 破産、会社更生手続開始若しくは民事再生手続開始の申立があったとき又は信用状態に重大な不安が生じた場合
  - (5) 監督官庁から営業許可の取消、停止等の処分を受けた場合
  - (6) 利用料金の支払日から10日以上経過しても利用料金の一部又は全部を支払わない場合
  - (7) 利用契約に違反し当社がかかる違反の是正を催告した後合理的な期間内に是正されない場合
  - (8) 解散、減資、営業の全部又は重要な一部の譲渡等の決議をした場合
  - (9) 第7章の表明保証に関し、真実でないこと又は不正確であることが判明した場合
  - (10) その他利用契約を履行することが不可能又は困難となる事由が生じた場合
  - (11) 第8章各号の禁止事項に該当する行為を行った場合
2. 契約者は前項による利用契約の解約があっ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、当社が定める日までにこれを支払うものとします。
3. 当社は、本条に基づき当社が行った措置に基づき契約者に生じた損害について一切の責任を負いません。

## 第13条 再委託について

---

当社は、契約者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又は一部を当社の判断にて第三者に再委託することができます。この場合、当社は当該再委託先(以下「再委託先」といいます)に対し、当該再委託業務の遂行について利用契約等所定の当社の義務と同等の義務を負わせるものとします。

## 第4章 契約者の義務

---

### 第14条 善管注意義務等

---

1. 契約者は、本サービスの利用にあたり、善良なる管理者の注意をもって利用するものとします。
2. 利用契約に基づき当社が提供する不正対策提案書、情報配信等のコンサルティングサービスについて、契約者の目的への合致性および実施に関する判断は契約者自らが行き、また、その責任は契約者が負うものとします。
3. 契約者は、当社が本サービスを遂行するために客観的に必要と認められる情報および資料を当社に無償で提供するものとします。

## 第15条 クレジットカード加盟店規約の順守

---

契約者はクレジットカード会社または決済代行会社などと締結する加盟店規約の順守、および不正使用が発生しないために通常必要とされる水準の予防措置を実施する義務を負うものとします。

## 第5章 秘密保持

---

### 第16条 秘密保持の基本条項

---

当社および契約者は、相手方から開示・提供を受けた情報及び資料につき、本利用規約に定めるところに従い、その秘密を保持することに同意するものとします。

### 第17条 秘密情報について

---

本利用規約において「秘密情報」とは、本利用規約のもとで一方当事者(以下「開示者」といいます)から他方当事者(以下「被開示者」といいます)へ開示される文書・図面等に記載された情報、磁気ディスク等の媒体に記録された情報、または口頭により開示される情報等であって、開示の際に開示者により秘密である旨が明示される情報とします。

### 第18条 秘密保持について

---

1. 当社および契約者は、開示者の秘密情報を秘密に保持するものとし、開示者の書面による事前承諾がある場合を除き秘密情報を第三者に開示・漏洩してはならないものとします。
2. 被開示者は、利用契約の目的の達成に必要な範囲において、秘密情報を知る必要のある自己の役員または被用者で、且つ本利用規約に基づく秘密保持義務を遵守することに同意している者にのみ開示することができるものとします。これら以外の者に開示・提供しないものとします。
3. 当社が必要であると認めた場合には、第13条所定の当社の業務の再委託先に対して、業務の再委託のために必要な範囲で、契約者からの書面による承諾を得ることなく開示することができるものとします。ただし、当社は再委託先に対して、本利用規約に基づき当社が契約者に対して負う秘密保持義務と同等の義務を再委託先が負う場合にのみ、開示することができるものとします。
4. 当社および契約者は、利用契約の目的以外において秘密情報を使用してはならないものとします。
5. 被開示者は、法令の定めるところに従い、裁判所その他の公的機関より秘密情報の開示を要求された場合には、かかる要求に対応するために必要な範囲において秘密情報を開示することができるものとします。この場合、被開示者は、かかる要求を受けたことを開示者に速やかに通知するものとし、開示者の秘密情報を保護するために必要な措置を、可能な限り執るものとします。金融商品取引所の規則に基づき、秘密情報の公表又は開示を求められたときも同様とします。

### 第19条 秘密情報の対象外

---

前条の規定にかかわらず、次の情報については、被開示者は秘密保持義務を負わないものとします。

1. 開示を受ける際、既に自ら所有し、または正当な権限を有する第三者から秘密保持義務を負わずに入手していたことを立証できるもの
2. 開示を受ける際、既に公知公用であったもの
3. 開示を受けた後、被開示者の責によらないで公知公用となったもの
4. 開示者から開示された秘密情報を利用することなく、独自に開発したもので、かかる事実が立証できるもの

---

## 第20条 秘密情報の管理

被開示者は、開示者に事前の承諾を得た場合を除き、第17条の文書・図面・磁気ディスク等の媒体を複写・複製等しないものとします。また、被開示者は、第17条の文書・図面・磁気ディスク等の媒体を、施錠した保管庫等秘密保持のために適切な場所に保管するものとします。

---

## 第21条 秘密情報の破棄

被開示者は、利用契約が終了したとき、または開示者より請求のあったときは、第17条の文書・磁気ディスク等の媒体(前条により開示者の承諾を得て複写・複製等したものを含みます。)を、開示者の指示に従い、直ちに破棄等するものとします。

---

## 第22条 秘密保持の有効期間

当社および契約者は、利用契約の契約期間中は本章の秘密保持義務を善良なる管理者の注意をもって順守するものとし、利用契約が解約または終了した後も、本章の規定は1年間有効に存在するものとします。

---

# 第6章 損害賠償と免責事項

---

## 第23条 損害賠償の範囲

1. 債務不履行責任、不法行為責任、その他法律上の請求原因の如何を問わず、本サービス又は利用契約等に関して、当社が契約者に対して負う損害賠償責任の範囲は、当社が故意又は重過失により利用契約等に違反したことが直接の原因で契約者に現実に発生した通常損害に限定されるものとします。ただし、契約者の当社に対する損害賠償請求は、契約者による対応措置が必要な場合には、契約者が第4章などに従い対応措置を実施したときに限り行えるものとします。
2. 契約者が本利用規約に違反した場合、契約者は当社に生じた損害を賠償するものとします。
3. 本条第1項の規定のほか、当社は契約者に対し、第11章に定めるサービスレベル・アグリーメントの定めるところに従って契約者の損失を補償するものとします。

---

## 第24条 免責事項

1. 本サービス又は利用契約等に関して当社が負う責任は、理由の如何を問わず前条の範囲に限られるものとし、当社は、前条の場合を除き契約者に発生した損害(以下の事由による場合を含みますが、これらに限られません。)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、補償、補填等する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) 刑事訴訟法第218条(令状による差押え・搜索・検証)、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若しくは法令に基づく強制的な処分(いずれも外国のものを含みます)
  - (3) 当社に対して適時に契約者の情報が提供されず、本サービスが契約者に対して提供されなかったことによる損害
  - (4) 当社に対して契約者から提出された情報が虚偽または不正確であったために本サービスの内容が不正確又は不適切となったことによる損害
  - (5) 再委託先の業務に関するもので、再委託先の選任・監督につき当社に過失などの帰すべき事由がない場合
  - (6) その他当社の故意又は重過失による利用契約等の違反によらない事由
2. 当社は、契約者が本サービスを利用することにより契約者とその顧客を含む第三者との間で生じた紛争等について一切の責任を負わないものとします。契約者は、かかる紛争等について、自己の責任と費用をもって解決し、当社に不利益あるいは損害を与えないものとします。

## 第7章 表明保証

---

### 第25条 表明保証

---

1. 当社および契約者は、本サービスの利用契約の締結時及び利用契約期間中において、契約者の役員(実質的に経営権を有する者等を含みます。)が反社会的勢力に該当しないことを表明し、保証するものとします。反社会的勢力とは、暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、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、その他これらに準ずる者を言います。当社または契約者は、相手方又はその役員が以下のいずれかに該当した場合は、催告その他の手続を要することなく、利用契約の全部または一部を解除することができるものとし、契約者はこれに同意するものとします。
  - (1) 反社会的勢力である場合
  - (2) 当社または契約者(いずれもその役員を含みます。)が、自らもしくは第三者を利用して、以下に掲げるいずれかの行為を行う、またはそのおそれがあると、相手方に判断された場合
    - ① 反社会的勢力であることを標榜した場合
    - ② 反行会的勢力を利用した場合
    - ③ 詐術、暴力的行為、または脅迫的言辞を用いた場合
    - ④ 名誉や信用等を毀損した場合
    - ⑤ 業務を妨害した場合
    - ⑥ 違法行為または法的責任を超えた不当要求行為をした場合
    - ⑦ 不法または不正な取引を行った場合

2. 本条に記載する事由による利用契約の解除が行われた場合、当社は、契約者から被った損害につき賠償を請求することを妨げられないものとします。また、当社は、本条に記載する事由による利用契約の解除により契約者にいかなる損害が生じた場合も、これを一切賠償しないものとし、契約者はこれに同意するものとします。

## 第8章 禁止事項

---

### 第26条 禁止事項

---

1. 契約者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) 当社若しくは第三者の特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権、ノウハウなどの一切の知的財産権(知的財産権を受ける権利を含み、以下「知的財産権」といいます。)、その他の権利を侵害する行為、又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する情報を複製、改ざん又は消去する行為
  - (3) 本サービスに基づき派生的著作物等を創作する行為
  - (4) 本利用規約に違反して、第三者に本サービスを利用させる行為、若しくは、第三者に本サービスを販売、再販売、又はリースする行為
  - (5) 法令若しくは公序良俗に違反し、又は当社若しくは第三者に不利益を与える行為
  - (6) 当社又は第三者を差別若しくは誹謗中傷し、又はその名誉若しくは信用を毀損する行為
  - (7) 詐欺等の犯罪に結びつく又は結びつくおそれがある行為
  - (8) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為
  - (9) ウイルス等の有害なコンピュータプログラム等を送信又は掲載する行為
  - (10) 第三者の設備等又は本サービス用設備の利用若しくは運営に支障を与える行為、又は与えるおそれのある行為
  - (11) 前各号の行為を直接または間接に惹起し、又は容易にする行為
  - (12) その他、当社が不適切と判断する行為
2. 契約者は、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、又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、直ちに当社に通知するものとします。

## 第9章 著作権・商標

---

### 第27条 著作権・商標

---

1. 本サービスおよび本サービス利用上生じる各種データ等に関する知的財産権は当社又は当社にライセンスを許諾している者が保有するものとし、これらの権利が契約者に移転することはないものとします。
2. 当社は、契約者に対し、当社が本サービスに基づいて契約者に提供する資料・情報について、利用契約の目的の範囲内でのみ使用することができる譲渡不能・再許諾不可・非独占的・非排他的権利を許諾するものとします。契約者は、当社の許可なく当社が提供した資料・情報を複製、改編、転用、販売などの利

用を行うことを禁止します。目的を問わず、契約者は本サービスに関する情報(資料・画像・音声等)の無断転載を行わないことに同意するものとします。

## 第10章 準拠法

---

### 第28条 準拠法

---

本サービスの利用に関して、当社が定めた本利用規約は日本国法に準拠します。また、本サービスに関わるすべての紛争、トラブルなど訴訟の必要が生じた場合については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とするものとし、契約者はこれに同意するものとします。

## 第11章 サービスレベル・アグリーメント

---

### 第29条 目的

---

サービスレベル・アグリーメント(以下「SLA」といいます)は、契約者がその顧客との間で行うクレジットカードによる取引における第三者不正利用によるチャージバックに関し、契約者の被害の防止及び軽減を図るべく、本サービスの品質水準及びその内容を提示することを目的とします。

### 第30条 本サービスの品質水準

---

#### 1. SLA の範囲

- SLA の対象となる取引(以下「SLA 対象商取引」といいます)は、原則として、クレジットカード加盟店である契約者における、加盟店契約に基づき契約者とその顧客との間で発生し、かつクレジットカードにより決済された商取引とします。クレジットカードによる決済とは、Visa、MasterCard、JCB、American Express、Diners Club のカードブランドにおける決済を言います。
- また、SLA 対象商取引は、予め契約者が当社に対して当社所定の書面により申し出を行い、当社が承認した範囲の商取引に限定されるものとします。
- 決済においてクレジットカード以外の手段を用いた商取引や金融商品にかかる取引は、SLA 対象商取引には含まれないものとします。
- 前各項の規定に関わらず、当社と契約者間で予め取り決めた個別の契約が存在する場合は、個別の契約内容が本利用規約に優先して適用されるものとします。

#### 2. SLA における品質水準

- 当社は、本サービスの契約者に対し、本利用規約、第4章記載の契約者の義務、ならびに第32条記載の前提条件を満たした上で、当社から契約者に提示した不正対策提案書の内容を順守し、継続的かつ適切に利用をしている環境下での SLA 対象商取引においては、第三者利用によるチャージバックおよびその

被害の不発生を、本条第1項記載の範囲において保証するものとします。(この第三者利用によるチャージバックおよびその被害を以下「第三者不正利用」といいます)

- (2) 当社は、本利用規約および当社が提示する不正対策提案書を基準とし、第三者不正利用の生じた商取引が SLA 対象商取引に該当するか否かを審査により判断するものとします。
- (3) 本条に定める第三者不正利用の発生日は、対象取引が行われた日(カード会社等が交付するチャージバック証憑に記載される取引日)とし、契約者が第三者不正利用による損失の発生を知った日とは、第三者不正利用が確定した日(カード会社等からのチャージバック確定の連絡の通知日)とします。
- (4) 本条にいう第三者不正利用とは、当社の定める本利用規約および不正対策提案書の内容のみを基準としてのみ判断されるものとし、契約者が利用する第三者の決済システムや不正対策システムに起因または付随する事象は含まれないものとします。

### 第31条 本サービスが品質水準に満たない場合の取扱い

---

#### 1. 当社による損失補償責任

- (1) 当社が契約者に提供する本サービスについて、前条の品質水準を満たさず、第三者不正利用が発生した場合、当社は、当社が別途定める方法による契約者の請求に基づき、SLA の内容に準拠し、契約者に生じた損失を補償します(以下「SLA 違反損失補償責任」といいます)。
- (2) 契約者に対する当社の責任は、法的構成のいかんにかかわらず本利用規約および SLA に定めるものに限定され、契約者は当社に対し法令等に基づく請求権のうち本利用規約および SLA に定めのない請求を行わないものとし、契約者はこれに同意するものとします。

#### 2. 損失補償責任の上限

当社が契約者に対して負う前項の SLA 違反損失補償責任は、次項の定めにかかわらず、別途定められた上限金額の範囲を超えないものとします。SLA 違反損失補償責任の上限金額は、1ヶ月単位(各月の1日から末日)および1取引金額単位で定めるものとし、これらの上限金額は、第三者不正利用の発生日を基準として範囲を定めるものとします。なお、これらの損失補償責任の上限は、利用契約の更新時、または当社が適切であると判断する場合において、当社が合理的な範囲内で変更(減額を含む)することができます。

#### 3. 契約者の損失の算定方法

- (1) 当社の SLA 違反損失補償責任は、SLA 対象商取引における第三者不正利用により契約者が直接かつ現実に被った損失に限るものとし、原則として第三者不正利用に係る対象取引のクレジットカード決済金額を上限として損失を補償します。契約者の逸失利益、間接損害、拡大損害、特別損害、データ若しくは文書の紛失に伴う損害、不正審査システムの障害に伴う損害等は、事由の如何をとわず、当社が契約者に補償する責任に含まれません。
- (2) 以下の場合に該当すると当社が判断した場合は、かかる損失は SLA 違反損失補償責任の範囲に含まれません。
  - ① 契約者がその顧客に対し、第三者不正利用に係る対象取引に関し売掛債権を有しており、その回収が容易に可能であると当社が認める損失

- ② 契約者の逸失利益、間接損害、拡大損害、特別損害、データ若しくは文書の紛失に伴う損害、第三者の提供するシステムの障害に伴う損失
  - ③ 天災、労働争議、停電、公共の通信設備の不足若しくは故障、システムの予測できない故障、法律若しくは政府規則、又は当事者の合理的な支配を超える事由により生じた損失
  - ④ 契約者の故意または過失により、契約者が不正アクセスを受け、個人情報、カード情報、ID、パスワード情報などが漏洩した結果生じた損失
  - ⑤ クレジットカード会社、決済代行会社または第三者の提供する不正検知システムにより不正利用の懸念を指摘されていた決済であるにも関わらず注文を処理した結果生じた損失
  - ⑥ 契約者が、第三者不正利用であることを認識した上で対象取引を行ったと当社が客観的に認めることができる損失
  - ⑦ 上記のほか、契約者が、対象取引が第三者による不正利用であることを疑うことができる事情が存在すると客観的にみとめることができる取引における損失
- (3) 第三者不正利用の発生に関し、契約者にも過失があったと当社が認める場合には、当社は、この契約者の過失を考慮して、当社が契約者に対して責任を負う損失補償金額を定めるものとし、契約者はこれに同意するものとします。

#### 4. 契約者による損失補償の請求方法

- (1) 契約者は、当社に対し、本条第1項に基づき SLA 違反損失補償責任について損失補償を求める場合には、当社所定の方法によるものとし、第三者不正利用に係る対象取引の情報(処理日時、購入商品、配送伝票等)、クレジットカード会社からの第三者利用の通知書面(チャージバックを示す書面または電子メール)、その他当社が指定する書面を当社に提出しなければなりません。場合により、当社は契約者に対して、当該第三者不正利用について契約者が警察に届け出た被害届の受理番号の提出を求められます。
- (2) 当社は、前号の各書面を精査し、毎月15日を締日として契約者に対して当社の SLA 違反損失補償責任の有無及びその補償金額を同月末日までに通知します。
- (3) 当社が前号の精査を行うにあたり、契約者に対して追加の資料等の提出及び各資料等の内容の修正又は再提出を求める場合、契約者はこれに速やかに応じることに同意するものとします。また、本サービス利用において料金の一部または全部の支払いの未入金による契約者の債務が存在する場合は、契約者からの料金の支払いがない限り、当社は損失補償の請求を受け付けないものとし、契約者はこれに同意するものとします。
- (4) 当社は、契約者に対する当社の SLA 違反損失補償責任を認めた場合、BASE を通じ、契約者に対する補償債務の履行として、BASE の指定する預金口座に、本項記載の損失補償責任の有無およびその補償金額の通知を行った月の翌月末日までに、振込手数料相当額を控除の上で振り込む方法により、補償金を支払うものとします(月末日が銀行の営業日ではない場合、翌銀行営業日の支払とします)。当社は BASE への支払をもって契約者への補償金の支払を完了するものとし、BASE は契約者に対して有する債権と当該補償金支払債務を相殺することができるものとし、契約者はこれに同意するものとします。当社が契約者に対する補償金の支払いを実施した場合、当社は契約者に対し、原則として本サービスの料金の変更、または不正対策提案書の再提示を行うことができるものとします。

#### 5. 損失補償責任の消滅

- (1) 契約者は、第三者不正利用における損失が発生したことを知った時は、速やかに当社に対して本条第4項の請求手続きを行うことに同意するものとします。契約者が、第三者不正利用による損失の発生を知った日から起算して40日以内に当社に対して、書面により予め取決められた方法により補償の請求を行わないときには、契約者の当社に対する SLA 違反損失補償責任に基づく補償金の請求権は消滅するものとし、契約者はこれに同意するものとします。ただし、本条第4項に定める書類のうち、全部または一部の提出がやむを得ない事情等により遅延する可能性があり、契約者が予め当社にその旨の申し出を行い、当社が予め認める場合はその限りではありません。
- (2) 契約者は、利用契約の解約後または終了後においては本利用規約および SLA に基づく損失補償請求は行わないものとし、利用契約の解約日または終了日以降は、契約者の当社に対する SLA 違反損失補償責任の請求権は消滅するものとし、契約者はこれに同意するものとします。ただし、やむを得ない事情等により、補償金の請求手続きが利用契約の終了日または解約日より遅延する可能性があり、契約者が予め当社にその旨の申し出を行い、当社が予め認める場合はその限りではありません。
- (3) 前各号の規定にかかわらず、第三者不正利用の発生日から 180 日が経過している場合については、契約者の当社に対する SLA 違反損失補償責任の請求権は消滅するものとします。
- (4) そのほか、第7章の表明保証、第8章の禁止事項に違反した場合、または第4章の契約者の義務に努めていないと当社が認め、当社が契約者に通知を行った場合は、当社が通知を行った日をもって、契約者の当社に対するすべての SLA 違反損失補償責任の請求権は消滅するものとし、契約者はこれに同意するものとします。

### 第32条 SLA の前提条件

---

本利用規約第30条に記載する品質水準は、契約者が以下の条件に基づき商取引を行っていることを前提とします。

- ① カード会社または決済代行会社、決済サービス提供会社とのカード加盟店契約が有効に存続していること
- ② 本利用規約第4章に記載のカード加盟店契約、法令、行政指導、本利用規約(SLAを含む)を順守していること
- ③ 商業的合理性のもとで契約者がサービス利用していること
- ④ カード会社が第三者不正利用であると認定し、書面にてチャージバックが確定した取引であること
- ⑤ 当社に対し申し出た内容との相違がないこと
- ⑥ 本利用規約に定められた契約期間外に該当する過去の取引ではないこと
- ⑦ 当社と契約者で予め定めた条件に基づき、適切に不正対策を実施していること、および決済システム、不正検知システム等の利用をしていること
- ⑧ 個別に定めた条件がある場合、その条件を順守していること
- ⑨ 当社に対し、契約者の事業内容、取扱い商材の変更にかかる通知を適切に実施し、当社が認めたものであること
- ⑩ 契約者に生じた損失におけるクレジットカードの不正契約者の特定が困難であること(事後的に判明した場合を除く)
- ⑪ チャージバックが確定した取引における商品の再販、または配送中の商品の返送などにより、実質的に損失が発生していない取引ではないこと

- ⑫ 契約者と顧客との取引において申し出を受けた情報(氏名、登録住所、商品送付先住所、電話番号、メールアドレス、など取引時に顧客から受領した情報)に不自然な点がないこと
- ⑬ 当社、カード会社、決済代行会社、不正検知システム等を提供する第三者またはそのシステム、またはその他の第三者から不正利用である可能性を事前に懸念されていなかったこと
- ⑭ 第三者から不正の疑いがある可能性を事前に懸念されていた取引で、不正の疑いのある可能性が発覚した時に、迅速な対応(本人確認、商品出荷の停止、サービス利用の停止など)を講じることにより、実質的な損失を防げたと客観的に判断できる取引ではないこと
- ⑮ 商品の配送先が日本国内であること、および、転送サービス事業者の住所ではないと判断できること
- ⑯ 契約者による情報漏えい等の結果、発生した不正利用による損失ではないこと
- ⑰ 本利用規約および SLA にて定められた損失であること

### 第33条 テスト運用

---

当社は、当社が個別にテスト期間の設定が必要だと判断した場合に限り、利用契約の開始当初3カ月間のテスト運用期間を設けられるものとします。テスト運用期間中においては、本利用規約の内容に関わらず、本利用規約31条2項の当社の契約者に対する SLA 違反損失補償責任の補償金の上限金額を、当社指定の金額とすることができます。

### 第34条 本サービスの品質向上のための取組への協力

---

当社が本サービスの品質向上のため、契約者に対し、第三者不正利用または当該取引チャージバックに係る情報の提供を求めた場合、契約者はこれに応じるものとします。また、契約者は、当社がカード会社、決済代行会社、不正検知システム提供会社などの当社が業務提携する第三者からの情報の提供を受けることに同意するものとします。

### 第35条 SLA の終了事由

---

利用契約が終了した場合のほか、当社は、契約者について信義則違反があると認める場合には、契約者に通知することにより、SLA の適用を終了することができるものとします。契約者による信義則違反には、次のものが含まれます。

- 第三者不正利用が複数回または複数取引において発生した場合において、契約者が第三者による不正利用の発生の防止に努めていない、または、第4章の契約者の義務を順守していないと当社が認めた場合
- 契約者が当社に対し提出し又は説明した事項について虚偽等があった場合
- 契約者が当社に対し不正に損害賠償請求又は損失補償請求を行った場合

当社は、事由の如何を問わず、解約の1ヶ月前に契約者に対し書面により通知する方法により、SLA の適用を終了することができるものとします。

2016年11月27日 初版制定

2017年11月29日 改定

2018年7月1日 改定