

# WEB 集客最適化プラン約款(2024 年 7 月 1 日以降)

## 第1章 総則

### 第1条 (適用範囲)

- 「WEB 集客最適化プラン約款」(以下「本約款」という)は、本約款に同意した上で本サービス(詳細は第 3 条にて定めるものとし、以下「本サービス」という)の利用を申し込み、株式会社ぐるなび(以下「当社」という)がこれを承諾した者(以下「利用者」という)が本サービスを利用するにあたり、当社と利用者との間に適用される。
- 本約款に定めのない事項については、基本約款及び掲載サービス約款(以下「原条件」という)の定めが適用されるものとし、本約款と原条件の定めが相反する場合は、本約款の定めが優先して適用される。なお、本約款に定めなき事項につき原条件を適用する場合、原条件における用語を、次の各号に掲げるとおり読み替えて適用する。
  - 「契約者」  
前項に定める「利用者」
  - 「本サービス」  
第 3 条に定める「本サービス」
  - 本約款における用語の定義は、本約款に別段の定めがある場合又は当該用語が文脈上別段の意味を有することが明白である場合を除き、原条件の定めに従う。

### 第2条 (定義)

前条第3項に加え、本約款における用語の定義は、当該用語が別段の意味を有することが明白である場合を除き、次の各号に掲げるとおりとする。

- 当社媒体  
当社が管理及び運営するサービス(ウェブサイト、ソーシャル・ネットワーキング・サービス(SNS)、アプリケーション等を含むがこれらに限られない)
- 他媒体  
当社媒体以外のサービスのうち、当社が別途指定するサービス(ウェブサイト、ソーシャル・ネットワーキング・サービス(SNS)、アプリケーション等を含むがこれらに限られない)。なお、当社媒体とあわせて媒体という。
- 対象店舗  
利用者が運営する飲食店のうち、利用者が本サービスの対象とすることを指定した店舗
- 利用者ページ  
当社媒体又は他媒体上の対象店舗にかかる情報を掲載したウェブページ

### 第3条 (本サービス)

- 利用者は、当社に対し、マーケティング活動にかかる業務を委任し、当社はこれを受任する(準委任とする)。なお、本サービスの利用については第 2 章の定めが適用される。
  - 利用者ページ更新代行サービス  
専任の担当者が、利用者ページの更新を行うサービス(取材は初月のみ、打ち合わせは月 1 回のみ)。なお、他媒体のうち、Google ビジネスプロフィール(旧 Google マイビジネス(GMB)を指す。本約款において以下同様)及びLINE の更新代行については、本項第 3 号乃至第 5 号が適用され、第 3 号乃至第 5 号に掲げる各種利用条件の定めと第 2 章の定めに齟齬がある場合は、本サービスに関しては第 2 章の定めが優先して適用される。
  - 利用者ページのネット予約の設定・更新
  - Google ビジネスプロフィール更新代行サービス  
当社が別途定める Google ビジネスプロフィール(GBP)最適化商品利用約款 Google ビジネスプロフィール(GBP)最適化商品利用約款第 3 条第 1 項第 1 号に定めるサービスを指し、Google ビジネスプロフィール(GBP)最適化商品利用約款が適用される。
  - Google ビジネスプロフィール登録運用代行サービス  
当社が別途定める GMB 登録運用代行サービス利用条件第 3 条に定めるサービスを指し、GMB 登録運用代行サービス利用条件の定めが適用される。
  - LINE 更新代行サービス  
当社が別途定める LINE 運用代行サービス利用条件第 2 条第 1 項第 2 号に定めるサービスを指し、LINE 運用代行サービス利用条件の定めが適用される。
  - レストランメール配信代行サービス  
当社が別途定めるレストランメール配信代行利用条件において定めるサービスとし、レストランメール配信代行サービスについてはレストランメール配信代行利用条件が適用される。
  - 当社が提供する予約台帳「ぐるなび台帳」の運用代行サービス(サービスの詳

細は当社が別途定めるものとするが、席設定、レイアウト作成は行わない)

(8)

月次報告

当社は、第 13 条に定める指定期間における本サービスの提供の結果等を月次で利用者に報告する。

- 第 1 項各号に定めるサービスの利用において代行業務の分量が多いと当社が判断した場合、別途見積もりを提示のうえ、本サービスの対価を決定するものとする。
- 利用者は、オプション商品として、別途申込を行うことで、次に掲げるサービスを利用することができる。
  - GBP クチコミ返信サポート  
GBP クチコミ返信サポートの利用にあたっては、Google ビジネスプロフィール(GBP)最適化商品利用約款第 4 章が適用される。
  - ぐるなびフォト(別途定めるぐるなびフォト合意書が適用される)
  - その他別途定めるサービス
- 当社は、本サービスの対象となる当社媒体及び他媒体の選定を含め、本サービスの内容を隨時自由に見直すことができる。ただし、利用者に重大な影響が生じる場合、当社は利用者に対して事前に通知するものとする。

### 第4条 (本契約の成立及び条件)

- 本サービスの利用を希望する者(以下「利用希望者」という)は、当社に対し、当社所定の申込書(以下「本申込書」という)を提出することにより、本サービスの利用を申し込む。当社は、本申込書の提出をもって、利用希望者が本約款に同意したものとみなす。
- 当社は、前項の申込みについて、当社所定の審査基準(以下「審査基準」という)に従い利用希望者を審査し、利用希望者が審査基準を満たさない場合には、速やかに当該利用希望者にその旨を通知する。
- 本約款に基づく利用希望者と当社との間の契約(以下「本契約」という)は、当社が利用希望者の申込みを承諾した時点をもって成立する。

### 第5条 (本契約期間)

本契約の有効期間(以下「本契約期間」という)は、本契約が成立した日から有効とし、初回打ち合わせを行った日(以下「サービス提供開始日」という)より 1 年間とする。ただし、本契約満了日の 1 か月前までに、一方当事者から他方当事者に対し、当社所定の書面によって本契約を更新しない旨の通知がなされた場合を除き、本契約は、同一条件にて 1 年間自動的に更新されるものとし、以降も同様とする。

### 第6条 (本サービス料及び支払い条件)

- 利用者は、本サービスの対価(以下「本サービス料」という)として、本申込書に定める額を支払う。なお、第 3 条第 3 項第 1 号に定めるクチコミ返信サポートの料金は、従量課金とし、1 件 1,000 円(税別)とする。
- 利用者は、当社に対し、当社の発行する請求書に記載された時期及び方法により、本サービス料を支払うものとする。なお、支払いにかかる手数料その他の費用は、利用者の負担とする。
- 当社は、利用者が第 3 条第 1 項に掲げる本サービスの全部又は一部を利用しない場合であっても、本サービス料の減額を行わない。ただし、当社と利用者との間で別途合意した場合はこの限りでない。

### 第7条 (キャンセル料)

本サービスの申込後本サービス提供開始日の属する月の前月 1 日以降に本サービスの利用をキャンセルする(本契約を解約する)場合、契約者は、キャンセル料 50,000 円(不課税)を当社が別途定める方法により支払うものとします。なお、本サービス提供開始日以降に本契約を解約する場合、第 11 条に定める違約金が発生します。

### 第8条 (再委託)

当社は、当社の責任で、本サービスを提供するために必要な業務の全部又は一部を、第三者(以下「委託先」という)に委託又は委任することができる。

### 第9条 (事前手続)

- 利用者は、本サービスを利用するに必要となる他媒体の ID 及びパスワード(以下「利用者アカウント」という)を、自己の責任で当社に提供する。
- 前項に基づく利用者アカウントの提供に起因し又はこれに関連して、当社又は利用者と他媒体の運営者との間で紛争が生じた場合(ただし、当該紛争が当社のみの責に帰すべき事由によって生じた場合を除く)、利用者は当社を免責し、自らの責任と負担において当該紛争を解決する責任を負う。
- 前二項のほか、利用者は本サービスの提供を受けるために必要となる諸手続に協力するものとする。

### 第10条 (本サービスの提供条件)

- 当社は、利用者が次の各号の一に該当すると判断した場合、当該事項が解消されるまでの間、利用者に対し本サービスの提供を行わない。
  - 当社が提供する各種サービス(本サービスを含むがこれに限られない)

- の利用にかかる対価の支払いを怠っている場合
- (2) 当社の責めに帰すべき事由によらず(第17条(禁止事項)の定めに違反したことを含むがこれに限られない)、利用者ページの掲載又は利用が停止している若しくは停止されている場合
2. 当社は、前項の定めにより利用者に対する本サービスの提供を行わない場合であっても、本サービス料の減額を行わない。

#### 第11条 (違約金)

1. 本サービス提供開始日から6ヶ月以内に本契約が終了した場合(ただし、第21条第1項(当社による本契約の終了)に基づき当社が本契約を終了させた場合を除く)、利用者は、当社に対し、【別表】に定める基準額から差引き額を控除した金額(以下「違約金」という)を、当社が別途定める方法により支払う。
2. 前項の定めは、利用者の当社に対する損害賠償義務の金額又はその上限について定めたものではなく、利用者は、本契約の終了によって当社に生じた損害を賠償する義務を負うものとする。

### 第2章 本サービスの利用

#### 第12条 (本章の適用)

本章の規定は、利用者による本サービスの利用につき適用される。

#### 第13条 (本サービスにかかる業務の受任)

1. 本サービスは、別途協議の上決定した期間(以下「指定期間」という)と選択した媒体を1つの単位として実施するものとする。当社は、指定期間中、媒体の更新作業その他業務を行う。なお、利用者は、指定期間中は本サービスの対象となる媒体を変更することはできない。
2. 当社は、第1項に基づき利用者より受任した本サービスを善良なる管理者の注意をもって遂行する。
3. 更新する媒体や更新内容等の詳細については、利用者と当社との打ち合わせにより都度決定する。
4. 利用者は、当社の責めに帰すべき事由によらないシステム上の制約又はやむを得ない事由により当社が更新作業を実施できない場合があることをあらかじめ承諾するものとする。

#### 第14条 (利用者ページ・レストランメール配信サービス・ぐるなび台帳の更新作業の依頼手続等)

1. 当社は、更新作業の実施に先立ち、事前の打合せ(以下「事前打合せ」という)を実施する。事前打合せの日時、場所その他詳細条件については、当社と利用者との間で別途協議の上決定する。
2. 利用者は、前項の事前打合せを実施した日以降、当社の指定する期日までに、当社に対し、当社所定の方法により、次の各号に掲げる事項を提示又は提供し、当社との協議の上で更新作業の実施を依頼する。
3. 当社は、利用者からの依頼により、当社サイト当社媒体上の利用者ページと同じ内容を他媒体上の利用者ページに反映させる又は利用者ページの特性等に応じて利用者ページの更新作業を実施する。
4. 利用者が当該期日までに当社に対して更新作業の依頼を行わない場合、当社は利用者が当該月における本サービスの利用をキャンセルしたものとみなす。ただし、この場合においても本サービス料は減額されるものではない。
  - (1) 利用者ページ上の更新を希望する項目
  - (2) 更新内容
  - (3) 利用者ページに掲載を希望する写真画像又は内容
  - (4) その他当社が別途指定するもの
5. 当社は、前項の依頼を受けた後、遅滞なく、当該依頼内容に従って更新作業を開始する。
6. 当社は、更新作業完了後、利用者に対し更新内容の確認を依頼し、利用者は、当該依頼を受けた日から5営業日以内に更新内容を確認し、これを承諾するか否かを当社に対し通知する。当該期間内に利用者から何らの意思表示もない場合、当社は利用者が当該更新内容につき承諾したものとみなす。
7. 当社は、前二項の定めにより利用者が承諾した更新内容で利用者ページの掲出を行う。

### 第3章 (雑則)

#### 第15条 (保証)

利用者は、当社に対し次の各号に掲げる事項を保証する。

- (1) 本サービスの利用の過程で当社に提供した事項につき、以下に該当するものが含まれていないこと
  - ① 事実と異なる情報又は真実性が疑わしい情報
  - ② 性的好奇心を煽るような情報又はグロテスクな情報その他ユーザーに不快感を与える情報

- ③ 特定の政治活動、思想活動、宗教活動を助長する情報
  - ④ 上記のほか、当社が別途禁止する事項
- (2) 当社に提供した写真画像が第三者のいかなる権利(著作権、肖像権、商標権、パブリシティ権等を含むがこれらに限られない)をも侵害しないこと

#### 第16条 (秘密保持)

1. 利用者は、本契約の内容及びその存在ならびに直接間接を問わず本サービスを通じて知り得た一切の情報(以下「秘密情報等」という)を、本契約期間中又は本契約の終了後にかかわらず、これを秘密として取り扱い、個人情報保護法、不正競争防止法その他の法令を遵守してこれらを取り扱い、安全かつ適切な方法で厳重に管理し、当社の事前の書面による承諾を得た場合を除き、本サービスの利用の目的以外に使用してはならず、また第三者に開示し、使用させてはならない。
2. 前項に定めるもの以外の秘密情報等の取り扱いについては、原条件の定めに従うものとする。

#### 第17条 (禁止事項)

1. 利用者は、本サービスを利用するにあたり、原条件で定める禁止事項のほか、次の各号に掲げる事項を行ってはならない。
  - (1) 本約款に違反する行為
  - (2) 委託先を誹謗中傷し、又は委託先の品位や名誉を傷つける行為
2. 当社は、利用者が前項に掲げる事項を行ったと判断する場合、利用者に予告することなく利用者ページの掲出を一時中断又は掲出を取りやめができる。この場合、利用者ページの掲出を停止した期間における本サービス料は減額されるものではない。

#### 第18条 (知的財産権等)

1. 本サービスの提供の過程で当社が制作したページその他の制作物(画像、文章を含むがこれらに限られない)の著作権は、当社に帰属する。ただし、当該制作物に、利用者が著作権その他の権利を有する素材(写真画像、説明文等を含むがこれらに限られない)が含まれる場合、当該制作物にかかる権利の帰属については、当社及び利用者にて別途協議の上定めるものとする。
2. 利用者は、方法又は形態の如何を問わず、本サービスにおける当社による掲載以外の方法で、当社が制作した制作物(前項の協議の結果利用者に権利にが帰属する制作物を除く)を当社の事前の承諾なく、複製、転載、公衆送信その他の利用をすることはできない。
3. 利用者は、当社に対し、当社による本サービスの提供のために必要な範囲で、利用者のサービス名称、商号、商標及び ロゴマークの使用を無償で許諾する。

#### 第19条 (本サービスの停止及び中断)

1. 当社は、次の各号の一に該当する場合、本サービスの全部又は一部の提供を、利用者に予告なく停止することができる。
  - (1) 当社のサーバー又はシステムの保守、点検、バージョンアップ等により本サービスの提供が不能又は困難な場合
  - (2) 通信事業者等の設備の事故、火災、停電、天災地変、社会的の混乱、本サービスを提供する上で必要となる第三者のサービスの不具合等の当社の責に帰すべき事由によらず本サービスの提供が不能又は困難な場合
  - (3) 他媒体の仕様変更に伴い、本サービスの提供が不能又は困難な場合
2. 当社が前項の定めに基づき、本サービスの全部又は一部の提供を予告なく停止した場合であっても、これにより利用者に生じた一切の損害について当社は責任を負わない。この場合であっても、これによって本サービス料は減額されるものではない。

#### 第20条 (免責事項)

1. 当社は本サービスの利用による集客効果を保証するものではなく、本サービスの完全性、正確性、有用性、有効性、目的適合性、最新性、第三者の権利を侵害していないことについて一切保証しない。
2. 本サービスは法的アドバイス又は税務アドバイスの提供を目的とするものではない。
3. 当社(当社の社員及び取締役を含む)は、利用者に生じた利益や売上の損失に対して、いかなる補償も行わない。

#### 第21条 (当社による本契約の終了)

1. 当社は、本契約期間内であっても、利用者に対し、相当な期間の猶予をもって当社所定の方法により通知をすることで、本契約を終了させることができる。
2. 当社は、利用者が本約款に違反した場合、利用者に対するなんらの通知及び催告なしに、直ちに本契約を終了させることができる。
3. 前項の定めにかかわらず、終了事由のいかんを問わず、本契約が終了した場

合であっても、終了時において本約款に基づく未履行の債務がある場合、当該債務については、そのすべての履行が完了するまでの間、本約款が適用される。

#### 第22条 (利用者による本契約の終了)

利用者は、本契約期間中であっても、当社所定の方法により、終了希望日の 1 か月前までに当社に対し本契約を終了させる旨の通知を行うことで、本契約を終了させることができる。

#### 第 23 条(存続条項)

第 16 条(秘密保持)、第 18 条(知的財産権等)第 2 項、第 20 条(免責事項)第 3 項、第 21 条(当社による本契約の終了)は本契約が終了後も有効に存続する。但し、第 16 条は本契約終了後 3 年間に限り存続する。

#### 【別表】

基準額	差引額
本サービス料の 6 ヶ月分	利用者が本サービスを利用した期間に相当する本サービス料

以上

制定日 2024 年 7 月 1 日

改定日 2026 年 1 月 19 日