

ぐるなびFineOrder CRM サービス利用約款

第1条（本約款の適用）

1. ぐるなびFineOrder CRM サービス利用約款（以下「本約款」という）は、トイボ株式会社（以下「トイボ」という）を提供元とし、株式会社ぐるなび（以下「当社」という）が販売店として販売するCRM サービス（以下「本サービス」といい、詳細は第3条に定義する）の利用を申し込み、本約款に基づく本サービスの契約（以下「本契約」という）が成立した者（以下「契約者」という）と当社との間で適用される。
2. 本約款に定めなき事項については当社が別途定める基本約款の定めが適用されるものとし、本約款の定めと基本約款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、本約款にて特段の定めがある場合及び文脈上別の意味を有することが明確である場合を除き、本約款における用語の定義は、基本約款の定めに従う。

第2条（定義）

本約款において以下の各号に定める用語は、それぞれ各号に定める意味で使用する。

- (1) 「アプリ」とは、iPhone、Android その他の携帯電話等機器にて利用できるアプリケーションソフトウェア等のことをいう。
- (2) 「個人情報」とは、本サービスを利用する際に登録が必要な情報のうち、生存する個人に関する情報であり、その情報に含まれる氏名、住所、生年月日、職業その他の記述又は個人別に付された番号、記号その他の符号、画像若しくは音声によりその個人を識別できるもの（この情報のみでは識別できないが、他の情報と容易に照合することができ、それにより個人を識別できるものを含む。）のことをいう。
- (3) 「知的財産権」とは、著作権、特許権、実用新案権、商標権、意匠権その他の知的財産権及びそれらの権利を取得し、又はそれらの権利につき登録等を出願する権利をいう。また、著作権については、著作権法第27条及び第28条の権利を含む。
- (4) 「トイボウェブサイト」とは、そのドメインが「toypome」であるトイボが運営するウェブサイト（理由の如何を問わず当社のウェブサイトのドメイン又は内容が変更された場合は、当該変更後のウェブサイトを含みます。）のことをいう。
- (5) 「利用者」とは、契約者が制定するユーザ向け規約に同意し、本サービスを利用した契約者のCRM サービスを利用するために登録しているユーザのことをいう。
- (6) 「登録情報」とは、利用者及び契約者が本サービスを利用するにあたって登録した情報の総称のことをいう。
- (7) 「認証情報」とは、登録情報のうち、当社が利用者からの接続を認証するために必要な情報で、ID やパスワードを含む情報のことをいう。
- (8) 「サービス開始日」とは、本サービスの導入に係る設定作業の完了後、契約者が当社（トイボを経由して提出する場合を含む。）に対して所定の検収書を提出し、当該検収をもって本サービスの提供が開始された日のことをいう。

第3条（本サービスの内容）

当社は、契約者に対し、本サービスとして以下の機能を有したCRM サービスを提供する。なお、当社は本サービスの内容又は仕様の変更、新たなサービスの追加を独自の判断により自由にできるものとし、契約者は、あらかじめ承諾した上で本サービスを利用する。

- (1) 利用者に対して、スタンプカード及びクーポンを発行した上で、保存、閲覧、利用することができるようにする機能
- (2) 利用者に対して、契約者の情報（広告を含む。）を通知することができるようにする機能
- (3) 契約者が自らの発行するスタンプカードを利用している利用者の情報を閲覧することができるようにする機能
- (4) 前各号に付帯関連する機能

第4条（本契約の締結及び成立）

1. 本サービスの利用申込みは、利用希望者が、当社所定の申込書及び申込画面等（以下併せて「申込書等」という）に必要な事項を記入し、当社に提出又は登録することにより行われるものとする。かかる申込書等の提出又は登録をもって、利用希望者が本約款に同意したものとみなされる。
2. 当社は、利用希望者による申込書等の提出後、基本約款第4条（基本契約の締結及び成立）の定めに従って当社所定の審査を行い、審査基準を満たさない場合、利用希望者は、本サービスを利用することができない。この場合、当社は遅滞なく利用希望者にその旨を通知する。但し、当社は、利用希望者に対し、審査基準を満たさない理由を開示する義務を負わず、利用希望者はこれに異議を述べることができない。
3. 本契約は、当社が利用希望者による本サービスの利用を承認した時点をもって成立する。
4. 当社は、本サービスの提供にあたり、以下の利用希望者に関する情報をトイボに通知するものとし、利用希望者はこれに同意するものとする。
 - (1) 利用希望者名
 - (2) 本サービスの申込内容の詳細（オプションサービスの申込の有無等を含む。）
 - (3) その他トイボが別途定める情報

第5条（アカウントの管理）

1. 当社は、本サービスを利用する契約者に対し、トイボが発行する本サービスを利用するためのID及びパスワード等（以下併せて「アカウント」という）を提供する。
2. 契約者は、パスワードを設定するにあたり、第三者から推測されにくいパスワードを設定するものとする。

3. 契約者は、アカウントを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ないものとする。
4. アカウントを使用して行われた行為のすべては、契約者による行為とみなして契約者は当社に対し、その責任を負うものとする。
5. アカウントに関連して、当社の責めに帰すべき事由によらず契約者その他第三者に損害が生じた場合であっても、当社は一切責任を負わないものとする。
6. 原因のいかんを問わず、本契約が終了した場合、契約者は、直ちにアカウントを破棄するものとし、本契約の終了後はアカウントを使用してはならないものとする。

第6条（契約期間）

1. 本契約は、本契約の成立日から有効とし、サービス開始日より起算して1年後の応当日の前日まで（以下「本契約期間」という）とする。但し、別途合意した場合を除く。
2. 契約期間の満了日の2か月前までに一方当事者から他方当事者に対し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。但し、別途合意した場合を除く。

第7条（利用料金）

1. 本サービスの利用料金（以下「利用料金」という）は、申込書等に記載のとおりとする。なお、本サービスの利用料金は、サービス開始日が属する月から発生するものとし、サービス開始日が月の途中である場合、及び月の途中で本契約が終了した場合であっても、当該月の利用料金の日割り計算は行わないものとする。
2. 契約者が当社に支払う金額は、利用料金及び利用料金に対して課される消費税等の税金の合計額とする。
3. 本契約が終了した場合、本契約の終了月分の利用料金の支払いをもって、契約者の支払いは完了するものとする。
4. 契約者は、当社が発行する請求書に記載された支払期日までに、当社が指定した支払条件及び支払方法（契約者が選択することができる場合は、契約者が選択した支払条件及び支払方法）に従い、当社に支払うものとする。
5. 当社が必要と認め、契約者に相当期間を定めて通知した場合、当社は契約者に対して支払方法の変更等を行うことができるものとし、契約者はこれに応じるものとする。
6. 利用料金の支払いにかかる手数料その他費用は、契約者が負担するものとする。
7. 契約者は、利用料金の支払いを怠った場合、当社に対し、支払期日の翌日から完済日まで年14.6%の割合による遅延損害金を支払残金額に加算して支払うものとする。

第8条（違約金及びキャンセル料）

1. 契約者は、第6条に定める契約期間の満了日前に本契約が終了した場合（当社の責めに帰すべき事由による場合を除く。）、又は契約期間中に減額を伴うプランの変更等を行った場合は、以下の各号の区分に従い算出した金額を違約金として、当社の指定する方法により一括して支払うものとする。なお、第6条第2項に基づき本契約が自動更新された場合においても本項の規定が適用されるものとし、更新後の契約期間中に解約又は減額プラン変更等が生じた場合には、当該更新後の契約期間満了日までの残余期間に基づいて違約金が算出されるものとする。
 - (1) 本契約が終了した場合
本契約の終了日の属する月の翌月から契約期間の満了日が属する月までの残月数分の利用料金相当額
 - (2) 減額を伴うプランの変更等を行った場合
変更前のプランの利用料金から変更後のプランの利用料金を差し引いた差額分に、変更適用月を含めた契約期間満了日までの残余期間の月数を乗じた金額相当額
2. 契約者は、本契約成立後、サービス開始日の前に解約を申し出た場合、成立した本契約の初期費用の合計額に相当する金額をキャンセル料として、解約を申し出た月の月末までに、当社の指定する方法により一括で支払う義務を負うものとする。
3. 本サービスの廃止による本契約の終了の場合は、本条に定める違約金及びキャンセル料は発生しない。

第9条（知的財産権）

1. トイボウェブサイト及び本サービスに関する知的財産権は、すべて当社又はトイボ、もしくは当社及びトイボにライセンスを許諾している者に帰属しており、本約款に基づく本サービスの利用許諾は、トイボウェブサイト又は本サービスに関する当社又はトイボ、もしくは当社及びトイボにライセンスを許諾している者の知的財産権の使用許諾を意味するものではないことを確認する。
2. 契約者は、いかなる理由によっても当社又はトイボ、もしくは当社及びトイボにライセンスを許諾している者の知的財産権を侵害するおそれのある行為（逆アセンブル、逆コンパイル、リバースエンジニアリングを含みますが、これらに限られませんが。）をしないものとする。
3. トイボウェブサイト又は本サービスにおいて、利用者及び契約者が投稿その他送信を行った文章、画像、動画その他のデータについては、当社において、本サービスの提供に必要な範囲内で、無償で自由に利用（複製、複写、改変、第三者への再許諾その他のあらゆる利用を含みます。）することができるものとする。

第10条（遵守事項）

契約者は、以下に定める各号に規定する事項を遵守又は了承するものとする。

- (1) 契約者は、本サービスの利用にあたっては、基本約款及び本約款に従い、基本約款及び本約款の内容を遵守するものとする。
- (2) 契約者は、本サービスに関して取得する利用者の情報について、個人情報保護法(個人情報保護法ガイドライン・指針その他関連する法令等を含む。以下同じ)を遵守するものとする。
- (3) 契約者は、本サービスを利用して利用者に広告等を通知する場合には、景品表示法、不正競争防止法、著作権法、商標法、消費者契約法、特定電子メール法その他関連法令を遵守するものとする。
- (4) 契約者は、登録情報に変更があった場合には、当社所定の方法により、速やかに登録情報の変更の届出又は更新を行うものとする。

第11条 (アプリの利用等)

1. 当社及びトイボは、アプリのバージョンアップ版を開発・提供する義務、及びアプリに関するサポートを行う義務を負わないものとする。但し、当社は、当社及びトイボの判断でいつでも、契約者にアプリのバージョンアップ版の開発・提供、又はバージョンアップ情報等及びサポートサービスの提供をすることができるものとする。
2. 本サービスの利用に関して、利用者によるアプリのダウンロード及びインストール、アプリの作動に係る不具合(表示情報の誤謬・逸脱等)、携帯電話等機器に与える影響及び利用者が本サービスを正常に利用できないことにより契約者が被る不利益、その他一切の契約者が被る不利益について、当社に重大な過失がある場合を除き、当社は一切その責任を負わないものとする。

第12条 (禁止事項)

1. 契約者は、本サービス及びアプリに関連して次の各号のいずれかに該当する行為又は該当すると当社が判断する行為をしてはならないものとする。
 - (1) 法令に違反する行為又は犯罪行為に関連する行為
 - (2) 当社、トイボ、利用者、他の契約者その他の第三者に対する詐欺又は脅迫行為
 - (3) 公序良俗に反する行為
 - (4) 当社、トイボ、利用者、他の契約者その他の第三者の著作権、その他知的財産権を侵害する行為、又はこれらを侵害するおそれのある行為
 - (5) 当社、トイボ、利用者、他の契約者その他の第三者の財産権、プライバシー権、肖像権、その他の人格権若しくは利益を侵害する行為。又はこれらを侵害するおそれのある行為
 - (6) 当社、トイボ、利用者、他の契約者その他の第三者を誹謗又は中傷し、その他名誉を侵害する行為。又はそのおそれのある行為
 - (7) 当社、トイボ、利用者、他の契約者その他の第三者に不利益、損害、不快感を与える行為
 - (8) 当社、トイボ又は本サービスの信用を毀損する行為
 - (9) 本サービスの利用によって取得した情報を本サービスの目的以外で利用する行為
 - (10) 利用者の情報を不当に収集、蓄積、利用する行為
 - (11) 本サービスの利用情報を不正に利用する行為
 - (12) 有害なコンピュータープログラム等を投稿又は送信する行為
 - (13) リバースエンジニアリング、解析、プログラムの改変をする行為
 - (14) 本サービスのネットワーク又はシステム等に過度な負荷をかける行為
 - (15) 本サービスの運営を妨害するおそれのある行為
 - (16) 当社又はトイボのネットワーク又はシステム等に不正にアクセスし、又は不正なアクセスを試みる行為
 - (17) 当社が事前に許諾しない本サービス上での宣伝、広告、勧誘、又は営業行為
 - (18) 当社又はトイボがトイボウェブサイト上で掲載する本サービス利用に関するルールに違反する行為
 - (19) 反社会的勢力等への利益供与
 - (20) 前各号の行為を直接又は間接的に惹起し、又は容易にする行為
 - (21) その他当社が不適切と判断する行為
2. 当社は、本サービスにおける契約者による情報の送信行為が前項各号のいずれかに該当し、又は該当するおそれがあると当社が合理的に判断した場合又は、契約者に事前に通知することなく、当該情報の全部又は一部について削除、送信停止その他の措置をとることができるものとする。当社は、本項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わないものとする。

第13条 (付加サービス)

1. 当社、トイボ又は当社と提携する者が、本サービス以外に付加サービスを契約者に提供する場合、当該付加サービスの利用に関する詳細及び規約は別途定められた規定に従うものとする。
2. 付加サービスに関する事項で、付加サービスの規約に定めのない事項については、本約款の規定を準用する。

第14条 (本サービスの変更、中断及び終了)

1. 当社は、以下の場合、契約者への事前の通知なくして、本サービスの全部又は一部を変更し、又は本サービスを一時的に中断することができるものとする。
 - (1) 天災、停電、戦争等の不可抗力により本サービスの運営又は提供ができなくなった場合
 - (2) コンピューター、通信回線等が事故により停止した場合
 - (3) 当社又はトイボがシステム点検又は保守を実施する場合
 - (4) 電気通信事業者又は本サービスの提供に不可欠なシステム等を提供する第三者が、その役務の提供を中止又は中断した場合
 - (5) その他、当社又はトイボが本サービスの運営上一時的な中断が必要と判断した場合
2. 当社は、契約者に通知の上、本サービスの全部又は一部を長期的に中断又は終了することができるものとする。

3. 当社は、第1項の本サービスの変更、前二項の本サービスの中断及び前項の本サービスの終了について、契約者に対する一切の損害、損失、その他の費用の賠償又は補償から免責されるものとする。

第15条 (認証情報の保存)

トイボが保存する利用者の認証情報に関し、当社及びトイボの責によらず当該情報が消失又は紛失し、契約者に損害を与えた場合でも、当社及びトイボは一切責任を負わないものとする。

第16条 (免責及び保証の否認)

1. 契約者は、自らの意思及び責任において、本サービスを利用するものとする。また、契約者は、当該契約者の責により、当社、利用者、他の契約者その他の第三者に損害を与えた場合、その一切の責任を負うものとする。
2. 当社及びトイボは、本サービスを通じて生じた契約者・利用者間のトラブルについては、当社の責に帰すべき場合を除き、一切干渉しないものとし、契約者は自己責任においてトラブルを解決する。
3. 当社及びトイボは、本サービスが契約者の特定の目的に適合すること、期待する機能・商品価値・正確性・有用性を有すること、契約者による本サービスの利用が契約者に適用のある法令及び業界団体の内部規則等に適合すること、及び不具合が生じないことについて、何ら保証するものではない。
4. 当社及びトイボは、本サービス上で提供する情報について、その正確性、合法性、有用性、第三者の権利を侵害していないこと等についていかなる保証もしないものとする。
5. 当社及びトイボは、天変地異による被害、その他当社の責によらない事由による被害が生じた場合、一切責任を負わないものとする。
6. 契約者は、アプリ及び本サービスの利用に必要な機器の購入費用、通信費用、本サービス利用料金等その他の費用等を自ら負担するものとし、当社及びトイボはこれについて一切責任を負わないものとする。
7. 利用者の認証情報について、利用者が第三者へ貸与又は譲渡し、その他第三者が当該利用者の認証情報を使用したことにより契約者に生じる損害について、当社及びトイボは一切責任を負わないものとする。
8. 当社は、本サービスと契約者が利用する各種 POS レジシステムその他の外部システムとのデータ連携機能を提供する場合があるが、当該外部システムの仕様変更、不具合、又は通信環境等に起因してデータの遅延、消失、破損その他の障害が発生した場合について、一切の責任を負わないものとする。契約者は、外部システムの利用については自らの責任で行うものとする。
9. 当社及びトイボは、本サービスに関連して契約者が被った損害について、一切賠償の責任を負わないものとする。なお、法令の適用により、本項その他当社の損害賠償責任を免責する規定にかかわらず当社が契約者に対して損害賠償責任を負う場合においても、当社の賠償責任は、基本約款第 19 条の定めによるものとする。

第17条 (個人情報の取扱い等)

1. 当社は、個人情報の取り扱いにあたっては、個人情報保護法及び当社サイト上において定める「プライバシーポリシー」(<https://corporate.gnavi.co.jp/policy/>)に従って、適切に取り扱うものとし、また、契約者は本条及び次条に同意した上で本サービスを利用するものとし、同意をしない場合は本サービスを利用することはできない。
2. 当社は、本サービスにおいて取得する個人情報について、以下の目的に利用し、契約者はこれに同意する。
 - (1) 本サービスにおけるアカウントの作成
 - (2) 本サービスの提供
 - (3) 本サービスに関するお問い合わせ対応
 - (4) 契約者に対するご連絡
3. 当社は、前項に定める利用目的を達成するために、利用目的達成の範囲内において、当社の委託先に対して個人情報を含むすべての情報を提供する場合があり、この場合、当社は委託先に対して委託業務遂行の範囲でのみ使用させるものとし、当社は委託先の行為について一切の責任を負うものとする。
4. 当社は、契約者が、基本約款及び本約款に違反し、本サービスの提供を妨害した場合、本サービスの提供を確保するため必要と当社が認める範囲で契約者の通信の秘密に属する情報の一部を第三者に提供することができるものとする。
5. 当社は、本サービスの利用により、個人情報を含むすべての情報を格納するサーバを管理及び運営する第三者に対して、個人情報を提供する場合があり、契約者はこれに同意する。

第18条 (データの利活用及び契約者の同意取得義務)

1. 基本約款第 16 条(秘密保持)の規定にかかわらず、当社及びトイボは、本サービスを通じて蓄積された契約者の利用履歴、並びに利用者の行動履歴、購買データその他の情報及びデータ(個人情報を含まない情報を指し、以下総称して「取得データ等」という)並びに個人情報を含まない秘密情報を統計データ、分析データ又は集合的データの形式に処理・加工したものの(情報主体が特定できない状態の分析データをいい、以下「統計データ等」という)にして、以下に掲げる目的で利用することができるものとし、契約者は予めこれに同意する。なお、統計データ等は秘密情報には該当しないものとする。
 - (1) 本サービスの営業活動
 - (2) 本サービス及び本サービスの関連サービス(以下総称して「FineOrder サービス」という)並びに本サービス以外の当社のサービス(プロモーションを含む)の企画・開発・分析・改善
2. 契約者は、本サービスを利用するにあたり、自己の責任において、利用者に対し、前項に定める利用者の行動履歴や購買データ等の情報が特定の個人を識別できない形式で当社及びトイボに提供され、前項の目的で利用されることについて、契約者が制定するユーザ向け規約に規定し、利用者から明示的な同意を取得しなければならないものとする。

第19条 （本契約の解約等）

1. 当社は、基本約款第6条第1項（基本契約の解約等）に定める事由に該当する場合、契約者に対する何らの通知及び催告なしに、本契約を直ちに解除することができるものとする。この場合、契約者は、当社に対して負担する一切の債務（本契約に基づき負担する債務を含むがこれに限られない）の期限の利益を当然に失い、これを直ちに弁済するものとする。なお、本条による本契約の終了は、当社による契約者に対する損害賠償の請求を妨げないものとする。
2. 基本約款第6条第1項（基本契約の解約等）に定める事由以外の理由により、基本契約が終了したときは、本契約は自動的に終了するものとする。
3. 当社は、本契約の期間中においても、契約者に対し書面又は電子メールにより通知を行うことにより、本契約を解約することができるものとする。
4. 契約者は、当社所定の方法に従い、解約希望日の2か月前までに当社に対し当社所定の届出を行うことにより、解約希望日をもって本契約を解約することができるものとする。なお、解約希望日が月の途中であっても、契約者は、月額で定められた利用料金の全額を支払う義務を負い、当社は、日割り計算による減額又は返金を行わないものとする。
5. 第1項及び第2項、並びに前項により契約者と当社との間の本契約が終了した場合、契約者は、当社に対し、第8条（違約金及びキャンセル料）に定める違約金を直ちに支払うものとする。なお、当社が既に受領している本サービス利用料金等の中に利用終了日以降の利用料金が含まれている場合でも、当社は、既に受領している本サービス利用料金等を契約者に返金又は払い戻す義務を負わないものとする。
6. 前項に定めるほか、本サービスの利用の終了にあたり、契約者が当社に対して負っている債務がある場合には、契約者は、当該債務の一切について当然に期限の利益を失い、本サービスの利用終了日以後直ちに当社に対してすべての債務の支払いを行うものとする。

第20条 （紛争解決並びに利用者及び契約者の損害賠償）

1. 契約者は、本約款に違反することにより、又は本サービスの利用に関連して当社に損害を与えた場合、当社に対しその損害を賠償するものとする。
2. 契約者が、本サービスに関連して利用者及び他の契約者その他の第三者からクレームを受け又はそれらの者との間で紛争を生じた場合には、直ちにその内容を当社に通知するとともに、利用者及び契約者の費用と責任において当該クレーム又は紛争を処理し、当社からの要請に基づき、その経過及び結果を当社に報告するものとする。また、契約者は、かかる第三者からのクレーム等に関し、当社の事前の書面による同意がない限り、当該第三者との間で和解、調停、その他の合意を行ってはならないものとする。
3. 契約者による本サービスの利用に関連して、当社が、利用者及び他の契約者その他の第三者から権利侵害その他の理由により何らかの請求を受けた場合は、利用者及び契約者は当該請求に基づき当社が当該第三者に支払を余儀なくされた金額を賠償するものとする。

第21条 （存続条項）

本契約の終了後であっても、第5条（アカウントの管理）第6項、第7条（利用料金）、第8条（違約金及びキャンセル料）、第9条（知的財産権）、第15条（認証情報の保存）、第16条（免責及び保証の否認）、第17条（個人情報の取扱い等）、第18条（データの利活用及び契約者の同意取得義務）、第19条（本契約の解約等）第5項及び第6項、第20条（紛争解決並びに利用者及び契約者の損害賠償）、並びに本条の規定は、対象事項が存在する限り有効に存続するものとする。

制定日：2026年7月21日