

口コミ獲得支援サービス“COCO” 利用約款

以下は、株式会社 COCO（以下「当社」といいます。）が提供する口コミ獲得支援サービス「COCO」に関するすべてのサービス（以下「本サービス」といいます。）の利用に関して、本サービスを利用する契約者様（以下「契約者」といいます。）に同意していただく必要のある事項を記載しています。本サービスをご利用になる際には、この「口コミ獲得支援サービス“COCO” 利用約款」（以下「本約款」といいます。）が適用されます。ご利用の前に必ずお読みください。

第1条（目的）

- 1 本約款は、当社が契約者より委託を受けて提供する、本サービスについて、当社と契約者との間における権利義務を定めることを目的とします。
- 2 当社と契約者とは、お互いに法令を遵守し、かつ、信義誠実の原則に従って誠実に本約款上の義務を履行するものとします。

第2条（契約の成立時期）

- 1 契約者は、本約款に従って本サービスを利用するものとし、本約款に同意しない限り本サービスを利用しないものとします。なお、本サービスに関して当社と契約者との間で別途合意した契約及び当社が配布、配信若しくは掲示する文書等（以下総称して「個別利用約款等」といいます。）が存在する場合、当該個別利用約款等に規定する内容は、本約款の一部を構成するものとします。
- 2 個別利用約款等において別段の定めのない限り、契約者が本約款に同意し、当社の指定する方法により本サービスの利用の申し込みを行い、当社が当該申し込みを審査した上承諾した時点で、契約者と当社との間で、本約款を内容とするサービス利用契約（以下「本利用契約」といいます。）が成立するものとします。

第3条（約款の変更）

- 1 当社は、当社の判断において、いつでも本約款の内容を変更できるものとします。変更後の利用約款は、当社が別途定める場合を除いて、それが本サービス上又は当社の運営するウェブサイト上に掲載した時点より効力を生じます。
- 2 契約者は、変更後の約款に同意しない場合には、直ちに本サービスの利用を停止するものとします。契約者が本約款変更の通知後も本サービスの利用を継続する場合、契約者は、変更後の本約款に同意したものとみなされます。

第4条（本サービスの提供）

- 1 当社は、契約者及び契約者と当社が合意してサービスの利用を認めたチェーン店舗等（以下、契約者と当該チェーン店舗等を総称して「利用者」といいます。）に対し、以下のサービスを提供いたします。
 - (1) 口コミ獲得支援サービス
利用者のユーザーによる、利用者のサービスに関する口コミ投稿を促進するサービス
 - (2) 口コミ管理サービス
利用者のユーザーによる口コミを元に、口コミ獲得数等をシステム上で管理するサービス
 - (3) その他前各号に付随するサービス
- 2 利用者が当社の提供する有料サービスを利用する場合、契約者は、別途当社と合意した金額を、別途当社が定める期日限り、当社が定める方法に従って支払うものとします。なお、支払いに要する費用は、契約者が負担するものとします。
- 3 契約者は、本約款に基づき契約者が負担する義務と同等の義務を、契約者の従業員等及び当社との契約において本サービスの利用を認められたチェーン店舗等並びにその従業員等に遵守させ、かつ、契約者の従業員等並びに、当該チェーン店舗等及びその従業員等が本約款における契約者の義務に違反する行為を行った場合、当社は、当該義務違反を、契約者による義務違反とみなすものとします。

第5条（利用者ID及びパスワードの管理）

- 1 利用者は、利用者ID及びパスワードを厳重に管理・保管するものとし、これを第三者に利用させ、又は貸与、譲渡、名義変更、売買等をしてはならないものとします。当社は、当該利用者ID及びパスワードの組み合わせの一致を確認した場合、当該利用者IDを保有するものとして登録された利用者が本サービスを利用したものとみなします。
- 2 利用者ID又はパスワードの管理不十分又は第三者の使用等による損害の責任は、契約者が負うものとし、当社は一切の責任を負いません。
- 3 利用者は、利用者ID又はパスワードが盗用され又は第三者に使用されていることが判明した場合には、直ちにその旨を当社に通知するとともに、当社からの指示に従うものとします。この場合、契約者が代表して当社に通知することを妨げません。
- 4 当社は、最終のアクセスから1年間以上経過しているアカウントを、あらかじめ契約者に通知することなく、アカウントを停止又は削除することができます。

第6条（契約者情報の登録）

- 1 契約者は、本サービスの利用に際して自身に関する情報（利用者に関する情報を含み

ます。)を登録する場合又は利用者に登録させる場合、当該情報(以下「契約者情報」といいます。)の登録にあたっては、真実かつ正確な情報を提供しなければなりません。また、契約者情報に誤りがあった場合又は変更が生じた場合、契約者は、自己の責任において、速やかに登録済みの契約者情報を修正又は変更するものとします。

- 2 当社は、利用者が登録した契約者情報を前提として、本サービスに関するサービスを提供します。契約者情報の内容に虚偽、誤り又は記載漏れがあったことにより利用者に損害が生じたとしても、当社は一切責任を負いません。

第7条 (利用者に関する情報の取扱い)

当社は、契約者情報、端末情報等その他本サービスの利用に関し利用者から収集する情報(利用者を通じて収集するユーザーの情報及びそれらユーザーが投稿した情報を含みます。)を、別途当社が定めるプライバシーポリシーに従い、適切に取り扱います。なお、ユーザーが本サービスを通じて投稿した口コミその他の情報の利用に関しては、当該口コミ投稿先サービスのプライバシーポリシーその他の規定をご確認ください。

第8条 (本サービスの利用)

- 1 契約者は、本約款に定める目的の範囲内で、当社が定める方法に従い、本サービスを利用することができ、販売、配布又は開発等の目的で利用してはなりません。
- 2 契約者は、本サービスを、当社が提供する状態でのみ利用するものとし、本サービスの複製、修正、変更、改変又は翻案を行ってはなりません。
- 3 本サービスの提供を受けるために必要な情報端末、ソフトウェア、通信回線その他の通信環境等の準備及び維持は、契約者の費用と責任において行うものとします。
- 4 本サービスの全部又は一部について、年齢、本人確認の有無、契約者情報の有無、その他当社が必要と定める条件を満たした契約者に限り利用できる場合があり、契約者はあらかじめこれに同意するものとします。

第9条 (禁止行為)

契約者は、本サービスの利用にあたり、自ら又は利用者若しくは第三者をして、以下の各号のいずれかに該当する行為をしてはならず、また、以下の各号の行為を直接又は間接に惹起し、又は容易にしてはなりません。

- (1) 法令、裁判所の判決、決定若しくは命令、又は法令上拘束力のある行政措置に違反する行為又はこれらを助長する行為
- (2) 当社又は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) 公序良俗に反し又は善良な風俗を害する行為
- (4) 当社又は他の契約者その他の第三者の知的財産権、肖像権、プライバシー、名誉、その他の権利又は利益を侵害する行為

- (5) 本サービスの誤作動を誘引する行為
- (6) 本サービスが通常意図しないバグを利用する動作又は通常意図しない効果を及ぼす外部ツールの利用、作成又は頒布を行う行為
- (7) 本サービス又は当社サーバー等に過度の負担をかける行為
- (8) 自己宛に又は系列のチェーン店等本約款所定の他の利用者宛に、本サービスを利用して口コミ投稿用のリンクを含んだメッセージを送信する行為
- (9) 利用者のユーザー（顧客、サービス利用者等）ではない者に対し、本サービスを利用して口コミ投稿用のリンクを含んだメッセージを送信する行為
- (10) 利用者のユーザー（顧客、サービス利用者等）ではない者に対し、本サービスを通じて送付されたリンクを経由して口コミを記入させる行為
- (11) 内容虚偽の口コミや、ユーザー本人が体験した内容ではない口コミの記入を依頼する行為（明示的に依頼するか暗に示唆するかを問いません。）
- (12) 当社又は他の利用者その他の第三者に成りすます行為
- (13) 他の利用者のID又はパスワードを利用する行為
- (14) 利用者のユーザーが実際よりも多いように他者を誤認させ、又は利用者のサービスが実際よりも優れているように他者を誤認させ得る行為、それら誤認に繋がり得る行為
- (15) 口コミ投稿先における利用規約等のルールに反する口コミの記入を依頼する行為（明示的に依頼するか暗に示唆するかを問いません。）
- (16) 口コミ投稿をしたユーザーに対し、口コミの投稿をした場合に割引やサービスの提供をすることを約して口コミの記入を依頼する行為（明示的に依頼するか暗に示唆するかを問いません。）
- (17) 本サービスの内外を問わず、本サービス上の利用者ID又はパスワードを第三者に使用させ、又は貸与、譲渡、売買等をする行為。なお、本号の「第三者」とは、当社が当該利用者ID又はパスワードの使用を認めた者以外の者をいうものとし、契約者に紐づく利用者であっても、当該利用者ID又はパスワードを使用することを認められた者以外の者に使用させ、又は貸与、譲渡、売買等をすることはできません。
- (18) 前号に定める行為の申込みの誘引、申込み、承諾を含む一切の準備行為
- (19) 本サービス又は本サービスにかかるシステムを逆アセンブル、逆コンパイル、リバースエンジニアリング、その他本サービスのソースコードを解析する行為
- (20) 本サービス又は本サービスにかかるシステムに権限なく不正にアクセスし又は当社設備に蓄積された情報を不正に書き換え若しくは消去する行為
- (21) 本サービス又は本サービスにかかるシステムを複製、譲渡、貸与又は改変する行為
- (22) 当社又は他の利用者（利用者が提供するサービスのユーザーは除く）の情報の収集を目的とする行為
- (23) 本サービス所定の方法以外での本サービス上での宣伝、広告又は勧誘行為

- (24) 反社会的勢力等への利益供与行為
- (25) 本約款及び本サービスの趣旨・目的に反する行為
- (26) その他、当社が不適切と判断する行為

第10条（規約違反の場合の措置等）

- 1 当社は、契約者が次の各号の一に該当し又は該当するおそれがあると当社が判断した場合には、当社の裁量により、何らの通知も行うことなく、当該契約者に対し、本サービスにより取得した情報の全部若しくは一部の削除、本サービスの利用の一時停止若しくは制限、アカウントの削除又は本利用契約の解除等の措置（以下「利用停止等」といいます。）を講じることができるものとします。なお、当社は、利用者による違反も契約者の違反とみなし、かつ、利用者の一部による違反の場合にも、契約者及び契約者の他の利用者の全部又は一部に対し、利用停止等を講じることができるものとします。
 - (1) 本約款のいずれかの条項に違反した場合
 - (2) 当社に提供された情報の全部又は一部につき虚偽の事実があることが判明した場合
 - (3) 契約者が死亡し又は後見開始、保佐開始若しくは補助開始の審判を受けた場合
 - (4) 未成年者、成年被後見人、被保佐人又は被補助人のいずれかであって、法定代理人、後見人、保佐人又は補助人の同意等を得ていなかった場合
 - (5) 手形又は小切手の不渡りが発生した場合
 - (6) 差押え、仮差押え、仮処分その他の強制執行又は滞納処分又は滞納処分の申立てを受けた場合
 - (7) 破産、民事再生、会社更生又は特別清算の申立てがされた場合
 - (8) 当社が指定する決済方法の不正使用等が判明した場合、又は当社が指定する決済サービス会社より決済を停止又は無効扱いとされた場合
 - (9) 当社からの問い合わせその他の回答を求める連絡に対して30日間以上応答がない場合
 - (10) 本サービスの利用に際して、過去に利用停止等の措置を受けたことがあり又は現在受けている場合
 - (11) 反社会的勢力等であるか、又は資金提供その他を通じて反社会的勢力等の維持、運営若しくは経営に協力若しくは関与する等、反社会的勢力等との何らかの交流若しくは関与を行っていると当社が判断した場合
 - (12) 本サービスの運営、保守管理上必要であると当社が判断した場合
 - (13) その他前各号に類する事由があると当社が判断した場合
- 2 契約者は、利用停止等の後も、当社及び第三者に対する本利用契約上の一切の義務及び債務（損害賠償債務を含みますが、これに限りません。）を免れるものではありません。

- 3 当社は、本条に基づき当社が行った行為により利用者に生じた損害について一切の責任を負わず、利用者のアカウント削除後も、当該利用者（当該利用者に紐づく契約者その他の者を含みます。）に関し当社が取得した情報を保有・利用することができるものとしします。
- 4 当社は、契約者が第1項各号に該当し又は該当するおそれがあると当社が判断した場合その他当社が必要と認める場合には、契約者に対し、違反行為の中止、契約者が送信又は投稿した情報の自発的な削除・訂正等を求めることがあり、契約者は、当社が定める期間内に当該求めに応じるものとしします。利用者について上記判断をした場合、当社の裁量により、契約者、利用者又はその双方に対しこれら求めを行う場合があることを利用者は承諾するものとしします。
- 5 当社は、本条に基づき当社が行った措置により利用者に生じた不利益や損害について一切の責任を負いません。

第11条（違法行為等の通報）

- 1 契約者は、他の契約者（本条においては、他の契約者の利用者を含みます。）が自己又は第三者の権利を侵害している場合、その他本約款に違反するおそれがあると判断した場合には、当社所定の方法に従い、当社に通報することができるものとしします。
- 2 当社は、前項の定めに基づく通報を受けた場合、当社の裁量に基づき、当該通報の内容が事実であるかの確認を行い、通報の対象となった契約者に対して、何らの通知も行うことなく、利用停止等の措置を講じることができるものとしします。
- 3 前二項の定めは、当社に対し、契約者からの通報に対応する義務を負わせるものではありません。

第12条（損害賠償）

- 1 利用者による本約款違反行為その他本サービスの利用に起因して、当社に直接又は間接の損害が生じた場合（当該行為が原因で、当社が第三者から損害賠償請求その他の請求を受けた場合を含みます。）、契約者は、当社に対し、その全ての損害（弁護士等専門家費用及び当社において対応に要した人件費相当額を含みます。）を賠償しなければなりません。
- 2 当社は、本サービスの利用に関連して利用者が被った損害につき、一切の責任を負いません。ただし、当社の債務不履行又は不法行為にもとづく損害賠償責任を負う場合には、当社は、利用者に現実に発生した直接かつ通常の損害（逸失利益を除きます。）に限り、かつ、当該債務不履行又は不法行為の発生時点の直近6ヶ月間において契約者が当社に対して支払った利用料相当額を上限として、これを賠償する責任を負うものとし、特別な事情から生じた損害（損害の発生を予見し又は予見し得た場合を含みます。）については、責任を負わないものとしします。

第13条（秘密保持）

- 1 契約者は、当社の事前の書面による承諾がある場合を除き、本サービスに関連して当社が秘密である旨指定して開示した非公知の情報を秘密に取り扱うものとしします。
- 2 契約者は、当社から求められた場合はいつでも、当社の指示に従い、遅滞なく、前項の情報及び当該情報を記載又は記録した書面その他の記録媒体物並びにその全ての複製物等を返却又は廃棄しなければなりません。

第14条（本サービスの利用終了）

- 1 契約者は、アカウントの削除その他当社所定の方法により、いつでも本サービスの利用を終了することができます。本サービスの利用を終了した契約者（当該契約者に紐づく利用者を含みます。）は、当該終了時点から本サービスを利用することができなくなります。なお、利用者の一部について本サービスの利用を終了する場合、本条の規定は当該終了する一部の利用者について適用されますが、その義務は契約者が連帯して負担するものとしします。
- 2 契約者による本サービス利用終了後、本サービスを通じてユーザーから投稿された口コミは、本サービスにより作成したウィジェット上、非表示となります。
- 3 契約者は、本サービス利用終了後、速やかに、利用者のウェブサイトからのウィジェット削除、その他当社が指定する措置を講じるものとしします。
- 4 誤ってアカウントを削除した場合その他理由の如何を問わず、契約者が本サービスを利用する権利を失った場合、契約者は、アカウントその他本サービスに蓄積した情報を利用することができなくなることをあらかじめ承諾するものとしします。
- 5 契約者は、本サービス利用終了後も、当社及び第三者に対する本利用契約上の一切の義務及び債務（損害賠償を含みますが、これに限りません。）を免れるものではありません。
- 6 当社は、契約者が本サービスの利用を終了した後も、利用者に関し当社が取得した情報を保有・利用することができるものとしします。
- 7 契約者が本サービスの利用を終了した場合、当社は、当社の裁量により、事前に通知することなく当該契約者のアカウントを削除することができるものとし、契約者は、終了時に残存している本サービス内の一切の情報が消滅することに同意するものとしします。
- 8 本サービス利用終了後、契約者が再度本サービスの利用を希望する場合には、あらためて本サービスにかかるアカウントの登録等を行う必要があります。この場合、契約者は、アカウントの再登録の際に、以前のデータが引き継がれないことを予め承諾するものとしします。

第15条（本サービスの変更・中断・終了等）

- 1 当社は、利用者に事前に通知することなく、本サービスの内容の全部又は一部を変更又は追加することができるものとします。
- 2 当社は、事前に、本サービス上、又は当社の運営するウェブサイト上への掲示その他当社が適当と判断する方法で契約者に通知することにより、当社の裁量で、本サービスを終了することができるものとします。ただし、緊急の場合は契約者への通知を行わない場合があります。
- 3 当社は、以下各号の事由が生じた場合には、契約者に事前に通知することなく、本サービスの一部又は全部を一時的に中断することができるものとします。
 - (1) 本サービスにかかるシステムのハード・ソフト・通信機器設備等に関わるメンテナンスや修理を定期的又は緊急に行う場合
 - (2) アクセス過多、その他予期せぬ要因でシステムに負荷が集中した場合
 - (3) 利用者のセキュリティを確保する必要がある生じた場合
 - (4) 天災等の不可抗力により本サービスの提供が困難な場合
 - (5) 火災、停電、その他の不慮の事故又は戦争、紛争、動乱、暴動、労働争議等により本サービスの提供が困難な場合
 - (6) 法令又はこれらに基づく措置により本サービスの運営が不能となった場合
 - (7) その他前各号に準じ当社が必要と判断した場合
- 4 当社は、本条に基づき当社が行った措置により利用者に生じた損害について一切の責任を負いません。

第16条（権利の帰属）

- 1 本サービス及び本サービスにかかるシステムに関する一切の知的財産権は、当社又は当社にライセンスを許諾している者に帰属するものとします。
- 2 当社は、利用者に対し、本サービス及び本サービスにかかるシステムにつき、本サービスの利用に必要な範囲における非独占的な利用を許諾します。ただし、かかる利用許諾は、第三者に対し再使用許諾する権利を含むものではなく、また、利用者に対し、本サービス及び本サービスにかかるシステムについての知的財産権、所有権類似の権利又は自由に処分しうる権利その他の権利の譲渡又は付与を意味するものではありません。
- 3 本サービス上、商標、ロゴ及びサービスマーク等（以下、総称して「商標等」といいます。）が表示される場合がありますが、当社は、契約者その他の第三者に対し、商標等を譲渡し、又はその使用を許諾するものではありません。

第17条（保証の否認及び免責）

- 1 当社は、本サービス及び本サービスを通じて提供される一切の情報につき、契約者の

特定の目的への適合性、商品的価値、正確性、有用性、完全性、適法性、契約者に適用のある団体の内部規則等への適合性を有すること、及びセキュリティ上の欠陥、エラー、バグ又は不具合が存しないこと、並びに第三者の権利を侵害しないことについて、如何なる保証も行うものではありません。

- 2 ロコミはユーザーがユーザーの意思により決定して投稿するものであり、当社は、その内容について何らの保証をせず、また、当該ロコミの訂正、編集、削除その他何らの義務を負いません。
- 3 当社は、本サービスにかかるシステムが全ての情報端末に対応していることを保証するものではなく、当該システムの利用に供する情報端末のOSのバージョンアップ等に伴い、本サービスの提供又は本サービスのシステムの動作に不具合が生じる可能性があることにつき、契約者はあらかじめ了承するものとします。当社は、かかる不具合が生じた場合に当社が行うプログラムの修正等により、当該不具合が解消されることを保証するものではありません。
- 4 当社は、原則として、契約者と契約者のサービスのユーザーとの間の関係性について関与しません。万一、契約者と当該ユーザーとの間で紛争や問題が生じた場合、契約者は、直ちにその旨を当社に通知するとともに、自己の責任と費用においてこれを解決するものとし、当社はこれに一切関与せず、何ら責任を負わないものとします。
- 5 本サービスの利用に関し、契約者と第三者との間で紛争が生じた場合、契約者は、直ちにその旨を当社に通知するとともに、自己の責任と費用においてこれを解決するものとし、当社はこれに一切関与せず、何ら責任を負わないものとします。
- 6 前二項の場合において、当社が、紛争や問題等を解決するにあたり費用（弁護士費用や、解決に要した和解金等を含むがこれらに限られません）を支出した場合、契約者は、かかる費用の全額を当社に対して補償するものとします。

第18条（連絡方法）

- 1 本サービスに関する当社から契約者への連絡（本約款の変更又は追加に関する通知を含みますが、これらに限りません。）は、本サービス上若しくは当社が運営するウェブサイト内の適宜の場所への掲示、電子メールの送信、又はプッシュ通知その他当社が適当と判断する方法により行うものとします。
- 2 当社が電子メールの送信による通知を行った場合、当社からの通知は、契約者が登録したメールアドレスにメールを送信することをもって、当該メールが通常到達すべきときに到達したものとみなします。
- 3 本サービスに関する問い合わせ、その他利用者から当社に対する連絡又は通知は、当社が指定する方法により行うものとします。
- 4 当社は、利用者の同意を得たうえで、利用者が登録したメールアドレスに、本サービスに関する広告・宣伝等のメールを配信することがあります。

第19条（権利義務の譲渡禁止）

契約者は、当社の書面による事前の承諾がある場合を除き、本利用契約に基づく契約者の権利若しくは義務、又は本利用契約上の地位について、第三者への譲渡、承継、担保設定、その他一切の処分をすることはできません。

第20条（事業譲渡等の場合の取扱い）

当社が、本サービスにかかる事業を第三者に譲渡し、又は当社が消滅会社若しくは分割会社となる合併若しくは会社分割等により本サービスに係る事業を包括承継させたときは、当社は、当該事業譲渡等に伴い、本利用契約上の地位、権利及び義務並びに契約者情報その他の契約者に関する情報を当該事業譲渡等の譲受人又は承継人に譲渡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ものとし、

第21条（分離可能性）

- 1 本約款のいずれかの条項又はその一部が、無効又は執行不能と判断された場合であっても、当該無効又は執行不能と判断された条項又は部分（以下「無効等部分」といいます。）以外の部分は、継続して完全に効力を有するものとし、当社及び契約者は、無効等部分を、適法とし、執行力をもたせるために必要な範囲で修正し、無効等部分の趣旨及び法律的・経済的に同等の効果を確保できるように努めるものとし、
- 2 本約款のいずれかの条項又はその一部が、ある契約者との関係で無効又は執行不能と判断された場合であっても、他の契約者との関係における有効性等には影響を及ぼさないものとし、

第22条（準拠法及び合意管轄）

本約款は日本法に準拠するものとし、本約款に起因し又は関連する一切の紛争については、訴額に応じ、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。

【附則】

本約款は、2018年11月1日から施行します。