

OPEN POCKET 利用規約

第1条 (目的)

1. 本 OPEN POCKET 利用規約（以下「本規約」といいます。）は、株式会社電通総研（以下「電通総研」といいます。）が運営する、課題解決及び価値創出を支援するための情報プラットフォーム「OPEN POCKET」（以下「本サービス」といいます。）の利用条件について定める法的な契約書です。本サービスの利用を希望する者は、本規約の全ての規定に同意する必要があります。
2. 本サービスの利用を希望する者が本規約に同意し、本サービスの利用を開始することにより、電通総研と利用者との間で本サービスの利用契約（以下「本契約」といいます）が成立するものとします。但し、利用者が本サービスを利用開始した場合は、その時点で利用者は本規約の全ての規定に同意したものとみなされます。

第2条 (定義)

本規約に別段の定めがない限り、以下の各号に定義する用語は、本規約においてそれぞれ以下の意味を有するものとします。

(1) 利用者

本規約の定めに従って、本サービスの利用者登録が完了した者をいいます。

(2) アカウント情報

本サービスの利用者登録が完了後、電通総研より提供された本サービスを利用するための ID 及びパスワードをいいます。

(3) アカウント種類

本サービスの利用者登録時に選択すべき利用者の属性であって、無償アカウント又は有償アカウントの別をいいます。アカウント種類ごとに利用可能な本サービスの機能については、サービス仕様書に記載されます。

(4) サービス仕様書

電通総研の定める本サービスの内容及び提供方法等について記載した仕様書をいいます。なお、本規約において別段の定めがない限り、最新のサービス仕様書をいうものとします。

第3条 (本サービス)

1. 本サービスは、セキュアな環境で人と情報とを繋げることで利用者における課題解決及び価値創出を支援するための情報プラットフォームです。本サービスの具体的な内容・仕様のほか、そのパフォーマンス、機能性、セキュリティまたは可用性等の詳細については、サービス仕様書に記載されます。なお、利用可能な本サービスの機能は、利用者が登録したアカウント種類によって異なります。
2. サービス仕様書は、本契約の一部を構成します。サービス仕様書に本規約と異なる定めがある場合は、サービス仕様書の定めが優先するものとします。

第4条 (利用者登録等)

1. 本サービスの利用を希望する者は、本規約の全ての規定に同意のうえ、電通総研所定の手続きにより利用者登録を行うものとします。かかる登録情報に変更が生じ又はアカウント種類を変更する場合は、電通総研所定の変更手続を行うものとします。
2. 電通総研は、自らの合理的判断において、利用者登録を拒否できるものとします。
3. 利用者登録が完了した場合、電通総研は、アカウント情報を利用者に発行します。利用者は、発行されたアカウント情報を、電通総研の事前の承諾なしに、第三者に開示、貸与若しくは譲渡し、又はアカウント情報を用いて第三者に本サービスを利用させてはならないものとします。

第5条 (本サービスの利用)

利用者は、本契約及びサービス仕様書の定めに従って、次条に定める契約期間中、本サービスを利用することができます。

第6条 (利用期間)

1. 無償アカウントにて登録した利用者は、本契約が解除され又は本サービスが廃止されるまでの間、本サービスを利用することができます。
2. 有償アカウントにて登録した利用者は、電通総研所定の手続きにより利用者が申込みを行い電通総研が承諾した期間中、本サービスを利用できるものとします。

第7条 (利用料)

1. 利用者は、本サービスを無料で利用することができます。但し、電通総研の定める一部の機能については、有償アカウントにて登録した利用者のみが利用することができます。有償会員にて登録した利用者は、電通総研が定める 金額を支払うものとします。利用料の支払方法は、電通総研が定めるところによります。
2. 電通総研は、本サービス内容の改善、機能追加、物価動向、経済情勢その他の事情を勘案のうえ、 利用料を改定することができます。
3. 利用者の都合により又は本規約の定めに基づき本契約が解約された場合、当該解約日以降に残存する契約期間がある場合でも、電通総研は、受領済みの利用料を、日割り・月割り精算による方法を含め、一切返還しないものとします。また、利用者において未払いの利用料がある場合、その全額を直ちに電通総研に支払うものとします。

第8条 (利用環境)

本サービスを利用するためには、電通総研の定めるコンピュータ機器、ネットワーク機器、通信回線等の環境（以下「利用環境」といいます。）の適切な構築・維持が必要となります。利用環境の構築・維持は、全て利用者の費用と責任において行うものとし、利用環境の管理不十分、操作上の過誤、意図せぬ第三者の操作等による利用環境及び本サービスの利用不能、中断・停止及びそれらに起因する損害については、電通総研は一切の責任を負わないものとします。

第9条 (知的財産権等)

1. 本サービスを構成し又は関連する著作物、発明、意匠、商標、ノウハウその他一切の知的財産権は電通総研又は第三者に帰属するものとし、本契約の締結により利用者がこれらの権利を取得するものではありません。
2. 利用者が本サービス上において投稿、書込み又は送信したメッセージ・内容、アップロード、保存又は転送した電子ファイル、その他利用者が本サービス上で作成・保存・送信した著作物に関しては、利用者又は第三者に帰属するものとします。
3. 利用者は、方法又は形態の如何を問わず、本サービス上で提供される電通総研又は第三者の情報及びコンテンツを、本サービスの利用者以外の第三者に提供、公開、公衆送信等を行うことはできません。但し、第三者が広く一般に公開している情報及びコンテンツについては、この限りではありません。
4. 本サービス上において提供される情報及びコンテンツによっては、本サービスの提供者が運営する外部の WEB サイト等（以下「外部サービス」といいます。）に遷移する場合があります。その場合、利用者は、自らの判断と責任において外部サービスの利用規約等に同意のうえ、外部サービスを利用するものとします。

第10条 (秘密保持)

1. 電通総研は、本サービスの利用に際して利用者より秘密又は個人情報である旨明示のうえ開示された情報（総称して、以下「秘密情報」という。）について、厳に秘密と

して管理するものとし、利用者による事前の書面による承諾なしに秘密情報を第三者に開示、提供及び漏洩せず、また本サービスの提供のために必要な範囲内でのみ秘密情報を利用するものとします。なお、個人情報の保護については、電通総研の定める「個人情報保護方針」及び「個人情報の取扱いについて」(<https://open-pocket.com/>)に従って適切に対処するものとします。なお、上記の URL は、事前の予告なく変更される場合があります。

2. 前項にかかわらず、以下の各号に定める情報は、秘密情報に該当しないものとします。
 - (1) 開示を受けた時、既に所有していた情報
 - (2) 開示を受けた時、既に公知であった情報又はその後自己の責に帰さない事由により公知となった情報
 - (3) 開示を受けた後に、第三者から合法的に取得した情報
 - (4) 開示された秘密情報によらず独自に開発し又は創作した情報
 - (5) 法令の定め又は裁判所の命令に基づき開示を要請された情報
3. 前2項にかかわらず、電通総研は、本サービスの利用を通じて利用者が本サービス上にアップロード、保存又は転送した情報（利用者が秘密にすべきと考える情報）については取り扱わず、利用者の判断と責任において当該情報を利用・管理するものとします。

第11条 （ログデータの取扱い）

1. 電通総研は、本サービスの不具合改善及び品質向上のために、利用者による本サービス上の操作履歴情報（ログデータ）を保持・利用します。電通総研は、利用者による事前の承諾なしに、当該ログデータを第三者に開示し又は利用させないものとします。
2. 前項のほか、電通総研は、前項のログデータを用いて、利用者が興味・関心を持つと思われる、電通総研及びそのグループ会社の提供する商品・サービス等を紹介するために、前条第1項「個人情報の取扱いについて」で定める利用目的の範囲内で、電話・ダイレクトメール等による案内を行うことができるものとします。なお、かかる案内を希望しない利用者は、本サービス上で設定変更を行うことができます。

第12条 （バックアップ）

利用者は、本サービス上において投稿、書込み又は送信したメッセージ・内容、アップロード・保存又は転送した電子ファイル、その他利用者が本サービス上で作成・保存・送信した情報の保全を必要とする場合、自らの責任においてバックアップを行うものとします。

第13条 （禁止事項）

1. 利用者は、本サービスの利用に際して、以下の各号に定める行為を行い又は試みてはならないものとします。
 - (1) 本サービスが運営されているシステムへの不正アクセス、それに伴う各種コンテンツやプログラム等の改ざん、コンピュータウイルスやマルウェア等の保存・送信その他本サービスの正常な運営を妨げる行為
 - (2) 他の利用者のアカウント情報を使用し又は第三者になりすまして本サービスを利用する行為
 - (3) 電通総研又は第三者の特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権、営業秘密等の知的財産権を侵害する行為
 - (4) 電通総研又は第三者の名誉権、肖像権、プライバシー権、パブリシティ権等の人格権を侵害する行為
 - (5) 電通総研の事前の書面による承諾なしに、本サービスの利用を第三者に許諾し

- 又は本サービスを第三者に利用させる行為
- (6) 電通総研又は第三者の信用・評判を傷つける行為
 - (7) 公序良俗に反する行為、又は公序良俗に反する情報を本サービスの他の利用者又は第三者に提供する行為
 - (8) 法律、条例等の法令に違反する行為
 - (9) 前各号のほか、電通総研が不相当と合理的に判断する行為
2. 電通総研は、利用者の行為が、前項各号のいずれかに該当すると判断した場合、当該利用者に対して事前に通知することなく、以下のいずれか又は全ての措置を講じることができるものとします。
- (1) 本サービスの利用制限
 - (2) 本契約の解約
 - (3) 損害賠償の請求
 - (4) その他電通総研が必要と合理的に必要と判断する措置
3. 利用者は、第1項各号のいずれかに該当する行為が行われ若しくは試みられたことを知った場合、又は該当する行為が行われるおそれがあると判断した場合、その旨直ちに電通総研に通知するものとします。
4. 利用者が本条及びその他の規定に違反して第三者との間で紛争が発生した場合、利用者は、自らの責任と費用において当該紛争を解決するとともに、電通総研に何らの不利益、負担又は損害を与えないよう適切な措置を講じるものとします。

第14条 (本サービスの停止)

1. 利用者は、サービス仕様書の定めに従って、事前に利用者へ通知をすることにより、本サービスの全部又は一部の提供を一時的に停止できるものとします。
2. 前項のほか、以下のいずれかの事由が発生した場合、電通総研は、利用者へ事前に通知することなく、本サービスの全部又は一部の提供を一時的に停止できるものとします。
- (1) 定期又は不定期で行うかを問わず、本サービスの提供に必要なサーバーコンピュータ、通信回線その他環境の保守・点検を行う場合
 - (2) 前号の環境に意図せぬ障害、不具合、事故等が発生し、本サービスの利用が不能となった場合
 - (3) 本サービス提供の基盤として採用されている、AWS社のクラウドサービスに障害、不具合、事故等が発生し、本サービスの利用が不能となった場合
 - (4) 火災、落雷、地震、風水害、停電およびその他天災地変に起因して、本サービスの提供が困難となった場合
 - (5) いわゆるハッカー等の介入により、本サービスの提供が困難な場合
 - (6) 前各号のほか、やむを得ない事情により電通総研が本サービスの提供を一時停止すべきと判断した場合
3. 前2項に基づき本サービスの提供が一時的に停止される場合でも、電通総研は、利用者又は第三者に生じた損害について一切の責任を負わず、利用料の返金又は契約期間の延長等の措置は行わないものとします。

第15条 (解約)

1. 電通総研は、利用者が以下の各号のいずれかに該当した場合、利用者に対する何らの通知なしに、本契約を解約できるものとします。
- (1) 利用者登録された情報に虚偽の情報が含まれていた場合
 - (2) 利用者が本規約の定め違反した場合
 - (3) 未成年が法定代理人の同意なく有料会員として本サービスを利用し、又は成年被後見人、被保佐人若しくは被補助人が、成年被後見人、保佐人又は補助人等の同意なく有料会員として本サービスを利用した場合

- (4) 前各号の他、利用者による本サービスの継続利用が不相当と電通総研が合理的に判断した場合
2. 利用者は、サービス仕様書の定めに従って、本契約を解約（退会）できるものとします。かかる解約がなされた場合、解約の事由が電通総研の責めに帰する場合を除き、電通総研は、本サービスの料金の全部又は一部について、月割り・日割り・時間割りその他いかなる方法によっても、お客様に返還しないものとし、お客様が本サービスの料金の全部又は一部を未払いの場合には、お客様はそれを直ちに電通総研に支払うものとし、

第16条 （終了後の措置）

本契約が契約期間の満了又は解約により終了した場合、利用者は本サービスを利用できなくなります。本契約終了に伴う利用料の支払いについては、第7条第3項の定めによるものとし、

第17条 （保証等）

1. 電通総研は、利用者と本契約を締結し、本サービスをお客様に提供することのできる権利を有していることを保証します。
2. 本サービスの提供品質（以下「サービスレベル」といいます。）について電通総研が保証を設けている場合は、サービス仕様書の定めによるものとし、サービス仕様書に定めるサービスレベルは、本サービス提供における電通総研の努力目標を定めたものであって、本サービスの実際の稼働状況がサービスレベルを下回った場合でも、電通総研は利用者又は第三者に対して責任を負わないものとし、
3. 本規約において明記される保証を除いて、明示的・黙示的なものを問わず、電通総研は、本サービスがエラーや中断なく稼働すること、本サービス上に保存されたデータが消失しないこと、本サービスのエラーの全てが是正されること、本サービスが利用者の特定の動機・目的・期待を満たす品質であることについて、一切の保証を否定します。

第18条 （責任）

1. 本契約における電通総研の利用者に対する損害賠償責任は、電通総研の故意・重過失を直接の原因として利用者が現実に被った通常の損害（特別損害、逸失利益、及び第三者から利用者に対する請求に基づく損害は含まれない。）についてのみ発生するものとし、請求原因の如何を問わず、第6条に定める利用期間に係る利用料として電通総研が利用者より受領した金額を限度とします。なお、利用者が電通総研の損害賠償責任を問うためには、当該電通総研の故意・重過失による行為がなされた日から30日以内に請求権を行使することを要するものとし、
2. 前項の定めにかかわらず、無償アカウントにて登録した利用者に対しては、請求原因の如何を問わず、電通総研は一切の責任を否定します。
3. 本サービスへの予期しない不正アクセス等の不法行為によって利用者情報を盗取された場合でも、それによって生じる利用者の損害等については、電通総研は一切の責任を負わないものとし、
4. 本サービスの利用を通じて利用者が他の本サービス利用者その他の第三者との間でトラブルになった場合でも、電通総研は一切の責任を負わず、利用者が自らの責任と費用において解決するものとし、

第19条 （本サービスの廃止）

電通総研は、自らの裁量と判断により、事前に利用者に対して通知のうえ、本サービスを廃止することがあります。

第20条 （反社会的勢力の排除）

1. 利用者及び電通総研は、現在、暴力団、暴力団員、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、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下総称して「暴力団員等」といいます。）に該当しないこと、及び次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを保証します。
 - (1) 暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること
 - (2) 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
 - (3) 自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもってする等、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること
 - (4) 暴力団員等に対して資金等を提供し、又は便宜を供与する等の関与をしていると認められる関係を有すること
 - (5) 役員又は経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること
2. 利用者及び電通総研は、自ら又は第三者を利用して次の各号のいずれにも該当する行為を行わないことを確約します。
 - (1) 暴力的な要求行為
 - (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
 - (3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
 - (4) 風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為
 - (5) その他前各号に準ずる行為
3. 利用者及び電通総研は、相手方が、暴力団員等若しくは第1項各号のいずれかに該当し、若しくは前項各号のいずれかに該当する行為をし、又は第1項の規定にもとづく表明・保証に関して虚偽の申告をしたことが判明した場合には、自己の責に帰すべき事由の有無を問わず、相手方に対して何らの催告をすることなく本契約を解除することができます。
4. 利用者及び電通総研は、前項により本契約を解除した場合、相手方に損害が生じたとしてもこれを一切賠償する責任はないことを確認し、これを了承します。

第21条 （サポートサービス）

1. 利用者は、本サービスの利用方法等について、電通総研に対して問合せすることができます。かかる問合せの方法、電通総研における受付時間等については、サービス仕様書に定めるとおりとします。
2. 前項の問合せについて、電通総研はサービス仕様書の定めに従って回答しますが、利用者における問題・疑問等の解決を約束するものではありません。

第22条 （地位の譲渡等）

利用者及び電通総研は、相手方の事前の書面による承諾なしに、本規約に定める権利・義務の全部または一部を第三者に譲渡し又は担保に供してはならないものとします。但し、株式譲渡若しくは事業譲渡又は合併、会社分割その他の組織再編による場合はこの限りではありません。

第23条 （違反行為への対処方法）

1. 利用者は、本規約に違反する行為を発見した場合は、電通総研にご連絡ください。
2. 利用者は、本規約に違反する行為への電通総研の対処について、異議を申し立てることはできません。

第24条 (不可抗力)

天変地異、戦争、暴動、内乱、疫病の流行、法令の制定・改廃、公権力による命令・処分、争議行為、輸送機関・通信回線の事故等の不可抗力による本契約の全部または一部の履行遅滞・不能について、お客様及び電通総研は責任を負わないものとします。但し、本サービスの料金支払義務など金銭債務の履行遅滞については、この限りではありません。

第25条 (準拠法)

本契約の準拠法は日本法とします。

第26条 (紛争解決)

本規約に定めのない事項または各条項の解釈に疑義が生じた場合は、協議のうえ解決を図るものとします。協議をもってしても解決不能な場合は訴訟によるものとし、この場合は東京地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします

第27条 (本規約の変更)

1. 電通総研は、以下の各号のいずれかに該当する場合は、民法第 548 条の 4 の規定に基づき本規約を随時変更できるものとします。本規約変更後の本契約には、変更後の本規約が適用されるものとします。
 - (1) 本規約の変更が、利用者の一般の利益に適合するとき
 - (2) 本規約の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性及びその内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき
2. 電通総研は、本規約の変更を行う場合は、変更後の本規約の効力発生時期を定め、効力発生時期の 2 週間前までに、変更後の本規約の内容及び効力発生時期を利用者に通知、本サービス上への表示その他電通総研所定の方法により利用者に周知します。
3. 前二項の規定にかかわらず、前項の本規約の変更の周知後に利用者が本サービスを利用した場合又は電通総研所定の期間内に利用者が解約の手続をとらなかった場合、当該利用者は本規約の変更に同意したものとします。

附則

2022 年 7 月 1 日：制定・施行

2024 年 1 月 1 日：改訂

付録

OPEN POCKET®
サービス仕様書

第3.0版

2024年6月

株式会社電通総研

◆ 改版履歷

版	発行年月	改版内容
1.0	2022/7	初版発行
2.0	2024/1	改訂
3.0	2024/6	改訂

目次

1. 本文書について	4
1.1 本文書の目的	4
1.2 本文書の改版	4
2. サービス内容	4
2.1 OPEN POCKET について	4
2.2 サービスの特長	4
2.3 提供機能	5
2.4 ユーザーアカウントの種類と権限	5
3. サービスレベル	6
3.1 サービスレベルの目標値	6
3.2 セキュリティ維持管理の仕組みについて	6
3.2.1 情報セキュリティに関する基本方針	6
3.2.2 個人情報の取扱について	7
3.2.3 脆弱性診断	7
4. 構成	8
4.1 本サービスのネットワークから利用者ネットワークへの接続	8
4.2 動作環境	8
4.3 サーバー情報	9
4.4 セキュリティ	10
5. 運用	11
5.1 サービス停止	11
5.1.1 計画サービス停止時間	11
5.1.2 臨時メンテナンスによるサービス停止時間	11
5.2 サービス仕様変更の実施	12
5.3 サービス通知	12
5.3.1 計画サービス停止時間の事前通知	12
5.3.2 臨時メンテナンスによるサービス停止時間の通知	12
5.3.3 サービス仕様変更の事前通知	13
5.3.4 サービス提供終了の事前通知	13
5.4 バックアップ管理	14
5.4.1 バックアップ作業	14
6. 利用手続き	15
6.1 本サービスの解約・退会の申し出	15
6.2 本サービスの解約・退会に関するデータの取り扱い	15
6.3 ご利用に当たっての注意事項	15
6.3.1 本サービスにおけるユーザー情報の取扱注意事項	15
7.1 サポート窓口	16
7.2 お問い合わせの重要度指標	16
8. 利用者の責任	16
8.1 責任	16

1. 本文書について

本文書は、「OPEN POCKET※（以下、本サービス）」を提供するにあたり、サービス仕様を記載するものです。

本文書は秘密保持対象ドキュメントとして株式会社電通総研（以下、当社）の許可なくコピー及びその配布、ホームページへの掲載を禁じます。また、サービスの仕様については利用者に通知の上変更する場合があります。

※OPEN POCKETは株式会社電通総研の登録商標です。

1.1 本文書の目的

本文書は、当社が提供する本サービスのサービス内容をまとめた文書です。

1.2 本文書の改版

本文書の見直しは、提供サービス内容に変更が必要になったタイミングに合わせて実施します。

2. サービス内容

本章では、本サービスのサービス内容について説明します。

2.1 OPEN POCKET について

本サービスは、製造業各社が抱える課題の解決を支援する情報プラットフォームです。サービス名称である「OPEN POCKET」には、POCKETの中で企業の垣根を超えて人と情報がOPENにつながることで、新たな価値が創出されてほしいという思いが込められています。本サービスは、Webアプリケーションにより、セキュアな環境で課題解決、価値創出ができる場を提供します。

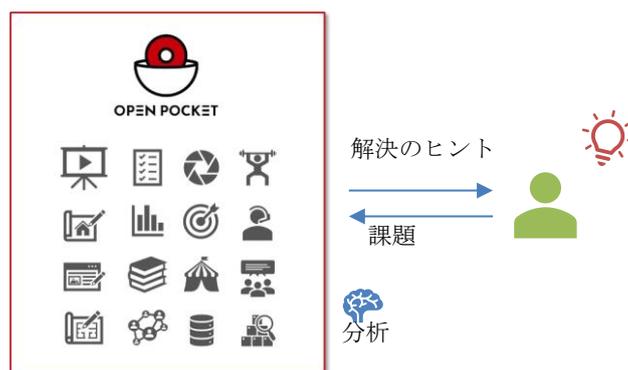


図 1 本サービス利用イメージ

2.2 サービスの特長

本サービスの特長は、以下の通りです。

1) 課題解決へ向けた情報コンテンツの提供

当社を含む電通グループを中心としたコンテンツベンダーが保有する、様々な課題に対

する有益な情報を「ナレッジ」として本サービスプラットフォーム上で提供します。スマートフォンからのアクセスもでき、いつでも・どこでも気軽に情報閲覧が可能です。

- 2) AIを活用したナレッジ検索スピードの向上と業務効率化
 検索したいキーワードに対し、関連スコアの高いものが表示されることで、欲しい情報が埋もれることなく素早く入手できます。また、情報コンテンツだけでなく、プロジェクトの成果物ファイルも対象に検索できるため、社内ナレッジ活用による業務効率化が可能となります。
- 3) プロジェクト推進の効率化
 企業の垣根を超えた協創プロジェクトにおける情報交換（コミュニケーション、ファイル共有）を、セキュアなクラウド環境で実現できます。また、関連するナレッジ表示により、参加メンバーの知識習得や課題解決のヒントにつながります。

2.3 提供機能

本サービスにおける主な提供機能は、表1に示す通りです。

表1 主な機能一覧

機能	機能概要
ナレッジ	課題解決につながる有益な情報を閲覧できます。
動画講座	電通総研のハイブリッド型研修で使用している動画講座の視聴をお申し込みいただけます。
電子書籍	電通総研の電子書籍を無料公開しています。
ニュース	最新のナレッジや電通総研から発信する情報をお知らせします。
プロジェクト	OPEN POCKETユーザーと協創プロジェクトを作成し、情報交換（ファイル共有やコミュニケーション）が可能です。
トーク	プロジェクト参加ユーザー、または「つながり」のあるユーザーとテキストによるコミュニケーションが取れます。
K-Matrix	新価値アイデア発想ツール「K-Matrix」をご利用いただくことができます。
検索	コンテンツならびにプロジェクト内のファイルを検索できます。
つながり	OPEN POCKET内でつながりを作ることで、トークやプロジェクトを作成できます。
相談	困りごとを気軽に当社に相談できます。

2.4 ユーザーアカウントの種類と権限

本サービスにおけるアカウント種別と権限概要は、表2に示す通りです。

表2 アカウント種類と主な権限

アカウント種類	説明	主な権限
ゲスト	OPEN POCKETのユーザー登録画面から登録したアカウントとなります。	<ul style="list-style-type: none"> ・無償コンテンツの閲覧 ・ゲスト招待されたプロジェクトやトークへの参加
有償Light	<ul style="list-style-type: none"> ・管理者ユーザーとの有償プロジェクトに参加されるユーザーに対し、プロジェクト実施期間付与されます。 ・ゲストアカウントからアップグレードを希望されるユーザーに対し付与されます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ファイル検索 ・つながりオファー ・プロジェクトの作成 ・トークの作成
コンサルタント	当社を含む電通グループが持つアカウントとなります。	<ul style="list-style-type: none"> ・ユーザー機能すべて
管理者アカウント	システムを管理するための特別なアカウントとなります。	<ul style="list-style-type: none"> ・管理機能（非公開）

3. サービスレベル

3.1 サービスレベルの目標値

本サービスのサービスレベルの目標値を以下に設定します。

表3 サービスレベル目標値

項目	内容	条件/備考
サービス提供時間	24時間 365日	定期保守並びにバージョンアップ等の計画停止の時間、臨時メンテナンスの時間を除く

3.2 セキュリティ維持管理の仕組みについて

3.2.1 情報セキュリティに関する基本方針

当社では下記の情報セキュリティ基本方針を定めています。

- ・ 当社は、情報セキュリティ管理体制を確立し、情報資産の適切な管理に努めます。
- ・ 当社は、本基本方針に従い社内規程を整備・実施します。
- ・ 当社は、情報セキュリティの確保に必要な教育を継続的に行います。
- ・ 当社は、適切な人的・組織的・技術的施策を講じ、情報資産に対する不正な侵入、漏えい、改ざん、紛失・盗難、破壊、利用妨害などが発生しないよう努めます。
- ・ 当社は、万一情報資産にセキュリティ上の問題が発生しても、その原因を迅速に究明し、その被害を最小限に止めるとともに再発防止に努めます。

- ・ 当社は、人的な情報資産の不正持ち出しを検出するためにシステムログを取得・保存し、利用者からの開示申し出があった場合には速やかに関連するデータを提出します。
- ・ 当社は、情報セキュリティに係る法令、国が定める指針、その他の社会的規範を遵守します。
- ・ 当社は、以上の活動を継続的に見直し、改善に努めます。

3.2.2 個人情報の取扱について

- ・ 個人情報の取り扱い
当社は本サービスにおいて顧客企業から預託された個人情報を、利用者が許可した範囲を超えて取り扱わないものとします。
- ・ 対象となる個人情報
本サービスに対して登録された氏名、所属、電話番号、メールアドレスなどの特定の個人を識別できるもの
- ・ 当社個人情報保護方針 当社の個人情報保護方針に則り、適切に個人情報の保護を行います。URL：<https://open-pocket.com/home>

3.2.3 脆弱性診断

本サービスは下表の通り脆弱線診断テストを実施します。

表4 脆弱性診断

項	診断対象	診断名称	頻度	備考
1	アプリケーション	Webアプリケーション診断	1回/年 以上	バージョンアップ時には脆弱性診断を実施します
2	サーバー環境	プラットフォーム診断	1回/年 以上	バージョンアップ時には脆弱性診断を実施します

4. 構成

本章では、本サービスでのネットワーク接続仕様、動作環境、サーバー情報、セキュリティについて説明します。

4.1 本サービスのネットワークから利用者ネットワークへの接続

- ・ インターネットと本サービスのデータセンター間の回線は本サービスに含まれます。
- ・ インターネットと顧客企業ネットワーク間の回線は本サービスには含まれません。別途ご用意ください。

表 5 回線

項目	内容
回線の種類	インターネット接続回線
回線への責任範囲	利用者が準備する回線品質は当社の責任範囲外

4.2 動作環境

本サービスを利用するデバイスの推奨動作環境は以下の通りです。

表 6 動作環境

項目	内容
対応ブラウザ (OS)	・ Microsoft Edge (Windows) ・ Google Chrome (Windows/Android) ・ Mozilla Firefox (Windows) ・ Safari (mac/iOS)
画面サイズ	・ 1920×1024 (PC) ・ 1024×768 (タブレット8インチ以上、横向き)

4.3 サーバー情報

本サービスのサーバー環境は、Amazon Web Service（以下、AWS）のクラウドを利用しており、AWSの基本情報に従います。

表7 サーバー情報

項	項目	説明	備考
1	所在地	国名、地域名	以下のリージョンの利用を想定 アジアパシフィック（東京） ap-northeast-1
2	耐震・免震構造	耐震構造または免震構造	有り PML 10%以下
3	無停電電源	無停電電源装置（UPS）	UPS有り 供給可能時間は不明
4	非常用電源	非常用電源（自家発電機）	有り 48時間以上の供給が可能
5	サーバールーム内 消火設備	自動消火設備	火災の自動検知と自動消火装置有り
6	落雷対策	落雷対策	100km以上離れた4つのAZで隔離
7	空調管理	空調設備（床吹き上げ空調、コンピュータ専用個別空調等）	特定機器は不明。 ハードの温度と湿度の管理を人の目とシステムモニタリングで行っている。
8	入退館管理	入退室制御システム	電子アクセスカード、PINコード、その他多要素認証メカニズム
9	入退館管理	入室・退室記録	有り 保存期間は不明
10	入退館管理	監視カメラ	有り 24時間/365日稼働 監視範囲は不明 保存期間：90日

4.4 セキュリティ

表8 主なセキュリティ仕様

項	項目	内容	実施有無	備考
1	不正アクセス・サービス妨害	ファイアウォールの設置	有	海外のIPアドレスをブロック
2	不正アクセス・サービス妨害	DMZ領域の設置	有	
3	不正アクセス・サービス妨害	ネットワークIDSまたはネットワークIPSの設置	有	
4	不正アクセス・サービス妨害	ホストIDSまたはホストIPS（ファイル改ざん検知ツール）の設置	有	
5	不正アクセス・サービス妨害	Webアプリケーションファイアウォールの設置	有	
6	不正アクセス・サービス妨害	SQLインジェクション対策	有	
7	不正アクセス・サービス妨害	DoS 攻撃・DDoS 攻撃	有	
8	不正アクセス・サービス妨害	IPアドレスによる接続制御機能	有	IPアドレスを指定してWAFにてブロック
9	なりすまし対策	連続ログイン失敗時の対策	有	5回ログイン失敗でアカウントロック
10	なりすまし対策	多要素認証	有	任意選択。携帯電話によるSMSへワンタイムパスワードが送信
11	暗号化	ネットワーク伝送データ暗号化	有	・対象：Webサーバーへの通信， ・方式：https
12	暗号化	サーバー保存データ暗号化	有	・対象：データベース， ・方式：AES-256

5. 運用

本章では、本サービスで提供するシステムの運用について説明します。

5.1 サービス停止

本サービスでは、以下のようなサービス停止時間を設けます。ただし、不可抗力な要因により、意図せずサービスが停止する場合があります。

5.1.1 計画サービス停止時間

各種メンテナンス作業のため、以下の時間帯にて、計画的にサービスを停止する場合があります。

表9 計画サービス停止時間

計画日時	備考
現時点では想定なし。 不定期。	パッチ適用やシステム拡張作業などの実施。 ※夜間のデプロイ作業を想定しております。

5.1.2 臨時メンテナンスによるサービス停止時間

重要な問題等が発生した場合には、やむを得ず緊急でサービスを停止する場合があります。当社が緊急度の高い問題の発生を認めた場合は、事前通知を行わずに即座にサービスを停止する場合があります。

表10 臨時メンテナンス時間

日時	備考
不定期	障害発生など、緊急度の高い問題などへの対応作業を実施します。 障害発生後、当日営業日以内に復旧することを目標としますが、障害の重要度次第で時間を要する可能性があります。また、AWSの障害の場合、復旧はAWSの復旧期間に依存します。 事前通知を行わずに即座に実施する場合があります。

5.2 サービス仕様変更の実施

本サービスにおける仕様変更は、当社の判断で行います。当社で緊急度の高いと認めた問題に対する仕様変更については、サービス停止を伴う場合でも事前通知無しで即座に実施する場合があります。

5.3 サービス通知

本サービスに関わる事項について、それぞれ以下の通りに通知を行います。

5.3.1 計画サービス停止時間の事前通知

表11 計画サービス停止時間事前通知

項目	通知時期	通知方法	通知先	備考
計画サービス停止時間	原則2週間前	Webサイト	サービス利用者	不定期

5.3.2 臨時メンテナンスによるサービス停止時間の通知

表12 臨時メンテナンスサービス停止時間事前通知

項目	通知時期	通知方法	通知先	備考
臨時メンテナンスによるサービス停止時間	原則事前通知	Webサイト またはメール	サービス利用者	原則事前に通知をしますが、緊急度が高いと認めた場合、事前通知をせずに、緊急メンテナンスによるサービス停止を実施する場合があります。その場合実施後2営業日以内に通知を行います。

5.3.3 サービス仕様変更の事前通知

表13 サービス仕様変更事前通知

項目	通知時期	通知方法	通知先	備考
サービス仕様変更に伴う臨時メンテナンスによるサービス停止時間	原則2週間前	Webサイト またはメール	サービス利用者	原則事前に通知をしますが、当社が緊急度の高いと認めた問題に対する仕様変更は、事前通知を行わずに即座にサービス停止させる場合があります。

5.3.4 サービス提供終了の事前通知

表14 サービス提供終了事前通知

項目	通知時期	通知方法	通知先	備考
サービス提供終了	原則提供終了の3か月前	Webサイト またはメール	サービス利用者	提供しているサービスを廃止する場合に通知します。

5.4 バックアップ管理

当社規定のバックアップ計画に基づき、バックアップの実行から世代管理まで一連のバックアップ管理を行う。

5.4.1 バックアップ作業

システム全体及びデータのバックアップ作業を行う。項目については表1 1バックアップ作業（システム領域のバックアップ）、表1 2バックアップ作業（データ領域のバックアップ）に示す。項目詳細は当社規定とし、サービス利用に支障の無いように維持管理を実施する。

表15 バックアップ作業（システム領域のバックアップ）

項	内容	説明	設定値
1	バックアップ領域	バックアップの範囲を指定	システム領域を含むAWSサーバ設定（Web、AP）
2	実施タイミング	バックアップを実施するタイミング	システム設定変更前後フルバックアップ
3	実施手順	バックアップを実施する手順	当社規定のバックアップ手順書に従う

表16 バックアップ作業（データ領域のバックアップ）

項	内容	説明	設定値
1	バックアップ領域	バックアップの範囲を指定	データ領域（DB）
2	実施タイミング	バックアップを実施するタイミング	月曜～日曜 1回/1日 フルバックアップ
3	実施手順	バックアップを実施する手順	当社規定のバックアップ手順書に基づきバックアップジョブ（プログラム処理）にて自動実行

6. 利用手続き

本章では、本サービス利用上の留意事項について説明します。

6.1 本サービスの解約・退会の申し出

本サービスの解約・退会を希望される場合には、当社サポート窓口にご連絡をお願いします。ユーザー情報を本サービスから削除いたします。なお、解約完了までは、5営業日程度要します。

6.2 本サービスの解約・退会に関するデータの取り扱い

本サービスの利用終了後、上記ユーザー情報に紐づくデータの消去も希望される場合には、当社サポート窓口にご連絡をお願いします。なお、消去可能対象データは、本サービスへ登録されたファイルのみとし、データ消去完了までは、5営業日程度要します。

6.3 ご利用に当たっての注意事項

6.3.1 本サービスにおけるユーザー情報の取扱注意事項

ログインパスワードについて、攻撃者にパスワードを推測されないように、以下に示す文字列を使用しないことを推奨します。

- ・ データ管理者ID、（もしくはサービス利用者ID）と同一、データ管理者ID（もしくはサービス利用者ID）に数字を加えただけの文字列（suzuki01 等）
- ・ 個人情報から容易に想像できる姓名、誕生日、電話番号等（suzuki、19850123 等）
- ・ 製品名、商品名、組織名（windows、dentsusoken 等）
- ・ 辞書に載っている名詞、地名（book、tokyo 等）
- ・ 繰り返し、連続など規則性のある数字や英字（111、abc 等）
- ・ キーボードの配列（qwertyui 等）
- ・ 上記の組み合わせ（abc111、pass1234 等）

7. 本サービスに関するお問い合わせ

本章では、本サービスに関する問い合わせ窓口について説明をします。

7.1 サポート窓口

本サービスの運用保守に関する問い合わせ窓口は以下の通りです。

表17 サポート窓口

お問い合わせ内容	受付時間	メール	備考
問合せ	平日 9:30～17:30	g-info-ds- openpocket@group.dentsusoken.com	5 営業日以内に 回答いたします

7.2 お問い合わせの重要度指標

表18 問合せレベル

レベル	内容
緊急	本サービスの動作停止、重大な性能の低下など緊急に対処が必要と当社が認めた問題
緊急	サービス利用者から情報資産の不正流出が疑われ、利用者を監督する者よりシステムログの開示が依頼された場合
通常	本サービスに関する技術的問題に関する問い合わせ。本サービスの仕様確認

8. 利用者の責任

本章では、本サービス利用に関する利用者の責任について説明をします。

なお、本章は本サービス利用規約の一部を抜粋記載しておりますので、利用規約も併せてご確認ください。

8.1 責任

利用者が期待する成果、効果、結果などにつきましては、当社は一切責任を負わないものとします。

また、本サービスの使用もしくはドキュメントの使用、サポートサービス提供を受けられないことに起因して利用者またはその他の第三者に生じた結果的損害、付随的損害および逸失利益に関しても当社は一切の責任を負いません。

以上