

1. 東京海上ディーアール株式会社（以下「当社」といいます。）の責に帰すべき事由により、契約者（1つの新規登録されたIDを頂点とする環境全体を1人の契約者とみなし、以下同じとします。）が利用中のminiつく動画(以下「本サービス」といいます。)の月間稼働率が95%に満たなかった場合、当社は、当該契約者に対し、当月分の利用料金（初期費用に含まれるオプション料金については対象外とします。）について、その15%に相当する金額（以下「本件減額分」といいます。）を減額するものとします。なお、月間稼働率とは、当該契約者が当月中に利用した本サービスにおいて、以下の数式により得られる値をいいます。

$$\text{月間稼働率} = \frac{\text{月間総稼働時間} - \text{累計障害時間}}{\text{月間総稼働時間}} \times 100$$

月間総稼働時間  
1ヶ月を30日とし、1日を24時間として計算した稼働時間である、720時間

累計障害時間

3分以上継続して以下の各号のいずれかに定める状態(以下、総称して「障害」といいます。)

にあったと、当社が確認した時間

- (1) 契約者（契約者が承認した利用者を含む）が本サービスにログインできない状態
- (2) 契約者（契約者が承認した利用者を含む）が本サービスに全くアクセスできない状態
- (3) 本サービスに重大なバグが有り、契約者（契約者が承認した利用者を含む）が学習できない状態

2. 契約者は、本サービスの利用に障害が発生したと考える場合、当社所定の申請書により、当該障害が発生した月の翌月15日までにその事実を当社に申告するものとします。当社は、その申告に基づき調査した結果、月間稼働率が95%未満であり、かつ、その状態が当社の責に帰すべき事由に起因すると判断した場合のみ、前項の減額を行うものとします。

3. 当社は、障害が発生した月の翌々月以降の利用料金の請求額から控除することにより第1項の減額を行うものとします。ただし、本サービスの利用終了その他の理由により翌々月以降の利用料金が発生しない場合、当社は、契約者が当社に支払うべき他の請求額から本件減額分相当額を控除することにより第1項の減額を行うことができるものとし、なお本件減額分に残額がある場合、当社はこれを契約者に返金するものとします。

4. 第1項及び第2項に定める要件を満たす場合であっても、障害が以下の各号のいずれかに定める事由により生じたとき、又は、原因の如何を問わず、契約者が障害が継続した時間を測定できないとき、当社は、第1項の減額の対象といたしません。

- (1) 定期保守に伴う本サービスの中断。なお、当社は、定期保守に伴う中断発生の日から5営業日前までに本サービスのウェブサイト上にその旨を表示するものとします。
- (2) 緊急に行われる保守に伴う本サービスの中断
- (3) 契約者又は契約者が承認した利用者による本利用規約の違反
- (4) OS又はミドルウェア上の不具合
- (5) ユーザー環境、インターネット環境の不具合又はDNSサーバーの不具合によるドメインの停止など、本サービスに用いる当社のアプリケーション以外の不具合
- (6) 仮想化ソフトウェアの不具合
- (7) 第三者からの攻撃、妨害
- (8) 火災、停電等による本サービスの中断又は提供不能

- (9) 地震、噴火、洪水、津波等の天災による本サービスの中断又は提供不能
- (10) 戦争、動乱、暴動、騒乱、労働争議等による本サービスの中断又は提供不能
- (11) その他運用上あるいは技術上の理由により、当社が必要と判断した本サービスの一時的な中断

以上

2023年2月1日 制定