

情報警備 サービス仕様書

サービス名	ALSOK EDRサービス
-------	---------------

1.3 版

発行日:2025年 7 月 16 日

目 次

1. サービス仕様書について.....	1
(1) 本書の目的.....	1
(2) 本書の変更.....	1
(3) 用語・略語の定義.....	1
2. サービス概要.....	2
(1) ALSOK EDRサービス とは.....	2
(2) サービスエンジンの特徴.....	2
3. サービスご利用の流れ(概要).....	3
(1) ご利用開始までの流れ.....	3
(2) サービス利用開始後の導入初期～安定運用までの流れ.....	4
(3) インシデント発生時の対応の流れ.....	5
(4) 製品に関する使い方やトラブルに関するお問合せの流れ.....	6
(5) エージェントの更新の流れ.....	6
4. 提供サービスの詳細.....	7
(1) 提供機能.....	7
(2) お客様サポート.....	8
5. ご利用に必要な環境.....	9
(1) 監視対象の端末(PC)の要件.....	9
(2) 管理コンソールへのアクセス要件.....	9
6. サービス提供条件.....	10
(1) サービスの提供時間と停止.....	10
(2) 脅威検知や危険度の判定基準.....	11
(3) 管理コンソールへのアクセス.....	11
(4) お客様環境における情報取得作業.....	11
(5) データの二次利用.....	11
(6) セキュリティインシデントへの対応.....	11
(7) パフォーマンスに関する留意事項.....	12
(8) 免責事項.....	12
(9) その他.....	12
7. 契約について.....	13
(1) 契約締め日とサービス提供の開始タイミング.....	13
(2) 契約期間と更新.....	13
(3) その他の契約内容の変更.....	13
(4) 契約台数の追加.....	13
(5) 契約台数の削減.....	13
(6) 解約について.....	14

1. サービス仕様書について

「ALSOK EDRサービス サービス仕様書」(以下、「本書」という。)の目的および用語の定義について記載します。

(1) 本書の目的

本書は、ALSOK株式会社(以下、ALSOKという。)が、ALSOK EDRサービス(以下、本サービスという。)をお客様に提供するにあたり、ALSOKのホームページに掲出してサービス内容を周知するものであり、契約申し込み前、並びに契約期間中にその内容を確認できるよう定めたものです。

(2) 本書の変更

本書は、「ALSOK EDRサービス 利用約款」および、「ALSOK EDRサービス 無料トライアル利用約款」の定めにより、適宜、改訂されるものとし、改訂時には最新の内容が適用されます。改訂にあたり、ALSOKのホームページへの掲出によりその内容を通知することとします。改訂された本書の効力は、ALSOKのホームページに改訂後の内容を掲載してから、30 日経過した日から有効になるものとします。お客様は、本サービスを利用する際、ALSOKから提供またはALSOKのホームページに掲載されている最新の内容をご確認いただくものとします。お客様が、本書の改訂の効力が生じた後に本サービスを利用した場合には、改訂後の全ての記載内容に同意したものとみなされます。

(3) 用語・略語の定義

本書で使用する用語・略語の意味は、以下に定めるとおりとします。なお、本書において明示的に定めのない、その他の用語は本約款の定めに従うものとします。

表 1-1 本仕様書にて定義する本サービス固有の用語

用語・略語	説明
ALSOK	ALSOK株式会社およびグループ会社
協業先	本サービスを提供するにあたり、ALSOKが業務の一部を委託する会社
お客様	ALSOKと契約して本サービスを利用する法人もしくは個人事業主またはその管理者
サービス利用者	お客様が本サービスの利用を認めた個人
監視センター	本サービスの日常的な運用や、お客様からの各種問い合わせを受け付ける、ALSOK 情報警備監視センターのこと
営業日	土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日、およびALSOK所定の休日を除く日
本約款	「ALSOK EDRサービス 利用約款」および、「ALSOK EDRサービス 無料トライアル利用約款」のこと
脅威	PCやネットワークのセキュリティを脅かす事象
アラート	本サービスによって検知された脅威に関わる警報
SentinelOne	本サービスのサービスエンジンを提供する米国のセキュリティベンダー
サービスエンジン	SentinelOne社のセキュリティ製品「Singularity Core」(管理コンソールおよび端末にインストールするエージェント)のこと
エージェント	本サービスを利用するにあたり、お客様がPCにインストールするコンピューター・プログラムのことでサービスエンジンに含まれる

用語・略語	説明
悪意のある脅威	サービスエンジンが検知した脅威のうち、確度が高いと判定されたもの
疑わしい脅威	サービスエンジンが検知した脅威のうち、「悪意のある脅威」と比較して確度が低いもの
フルオートモード	サービスエンジンが検知した全ての脅威(悪意のある脅威、疑わしい脅威)について、対応(「検知」「通知」「分析」「プロセス停止・隔離」「修復」「ロールバック」)を自動で行う設定のこと
セミオートモード	サービスエンジンが検知した「悪意のある脅威」について、「検知」「通知」「分析」「プロセス停止・隔離」までを自動で行い、「疑わしい脅威」については、「検知」「通知」「分析」のみを行う設定のこと ※「悪意のある脅威」に対する「修復」「ロールバック」および、「疑わしい脅威」に対する「プロセス停止・隔離」「修復」「ロールバック」については、管理コンソールからお客様の判断と操作によりワンクリックで実行できます

2. サービス概要

(1) ALSOK EDRサービス とは

ALSOK EDRサービス(以下、本サービス)は、SentinelOne 社のセキュリティ製品「Singularity Core」を利用したサービスです。お客様の端末(PC)に同製品のエージェントをインストールすることで、従来のウイルス対策ソフトと同じように既知の脅威をブロックすることに加え、端末内の挙動を24時間365日監視します。脅威を検知した際には対応(「検知」「通知」「分析」「プロセス停止・隔離」「修復」「ロールバック」)を自動で行います。

エージェントのインストール方法や画面の見方など製品に関する使い方や、エラーメッセージなどのトラブルに関するお問合せに対して、ALSOKの情報警備監視センターから24時間365日サポートを受けられます。また、お客様が被害状況等について、フォレンジックなどのより詳細な調査をご希望の際には、ALSOKの情報警備監視センターがお客様の依頼に応じてセキュリティ専門会社に取り次ぎを行います。

(2) サービスエンジンの特徴

本サービスのサービスエンジンの特徴について以下に示します。

- ア 様々な攻撃テクニック(MITRE ATT&CK 対応)を検知する高度な AI エンジンに備えた NGAV 機能(Next Generation Anti-Virus 機能:次世代型ウイルス対策機能)に加え、特許技術であるストーリーライン機能が脅威に関連するプロセスの行動を追跡し、受けた侵害を自動修復する機能を備えています。
- イ 管理コンソールはクラウド上にありますが、自律型の AI エンジンを採用しているため、エンドポイントのエージェントは一時的にクラウドとの接続が切れた状態でも、脅威の検知から防御・修復などのインシデント対応を自律的に行えます。
- ウ 企業規模にかかわらずセキュリティ対応(検知・防御・対応・復旧)のリソースとコストを最適化しつつ、確実なセキュリティ対策を実施することが可能となります。
- エ インシデント発生時のログは1年間保存されます。

3. サービスご利用の流れ(概要)

サービスのご利用の流れについて概要を以下に示します。

(1) ご利用開始までの流れ

本サービスのお申込み(ご注文/トライアル)からご利用開始までの流れを以下に示します。なお、オンライン購入サイトではなく、別途書面等でお申込みいただいたお客様につきましては、ご利用開始までの流れは以下の「3.」から始まります。

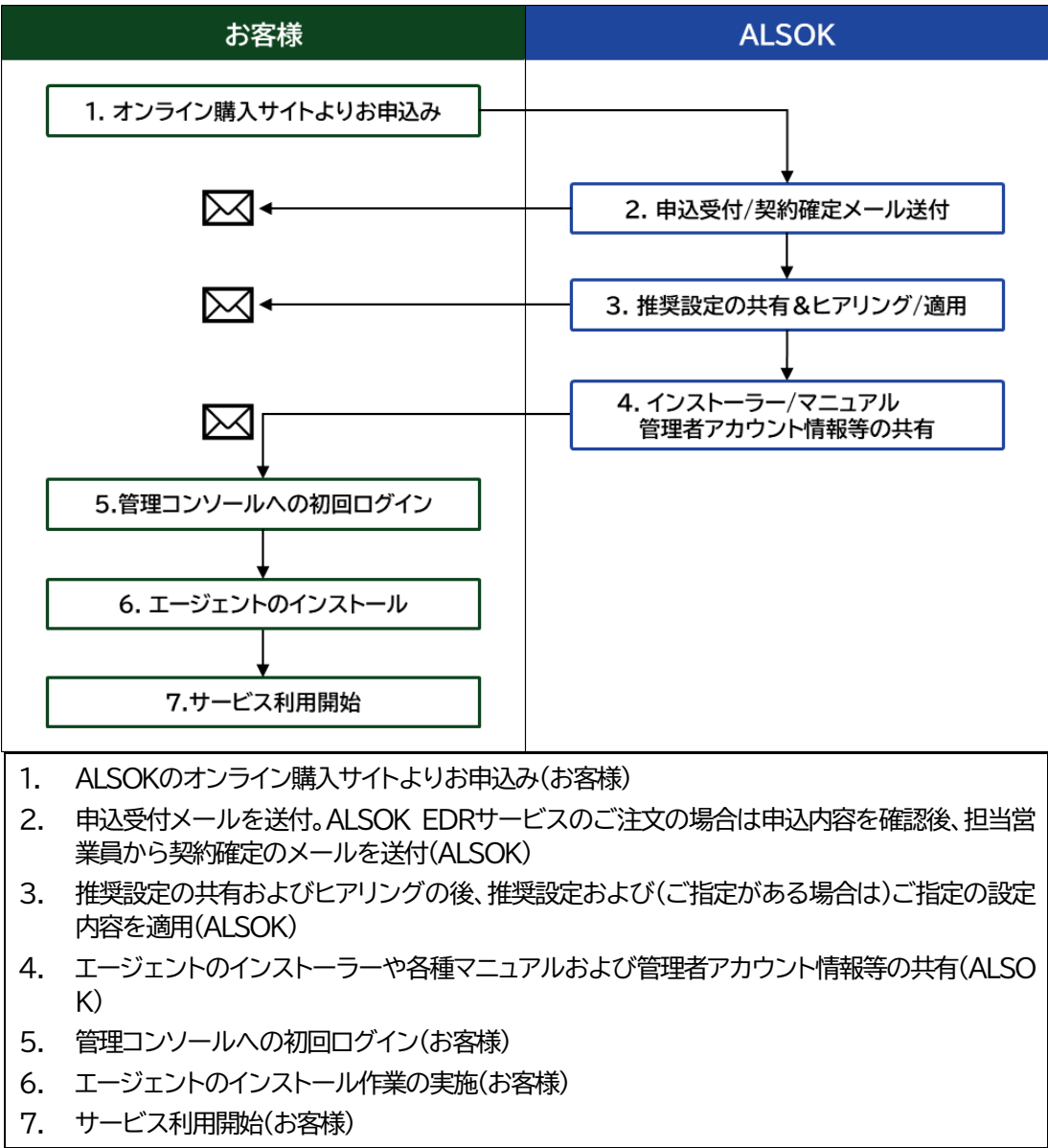


図 3-1 サービスの利用開始までの流れ

(2) サービス利用開始後の導入初期～安定運用までの流れ

本サービスでは、サービス利用開始後の導入初期にチューニング期間を設けることを推奨しています。チューニング期間では、サービスエンジンをセミオートモードに設定し、お客様に除外設定の作業を行っていただきます。同期間を設けることで、過検知の頻度を下げ、検知精度の高い無理なく運用できる環境の構築を目指します。チューニング期間における運用の流れを以下に示します。

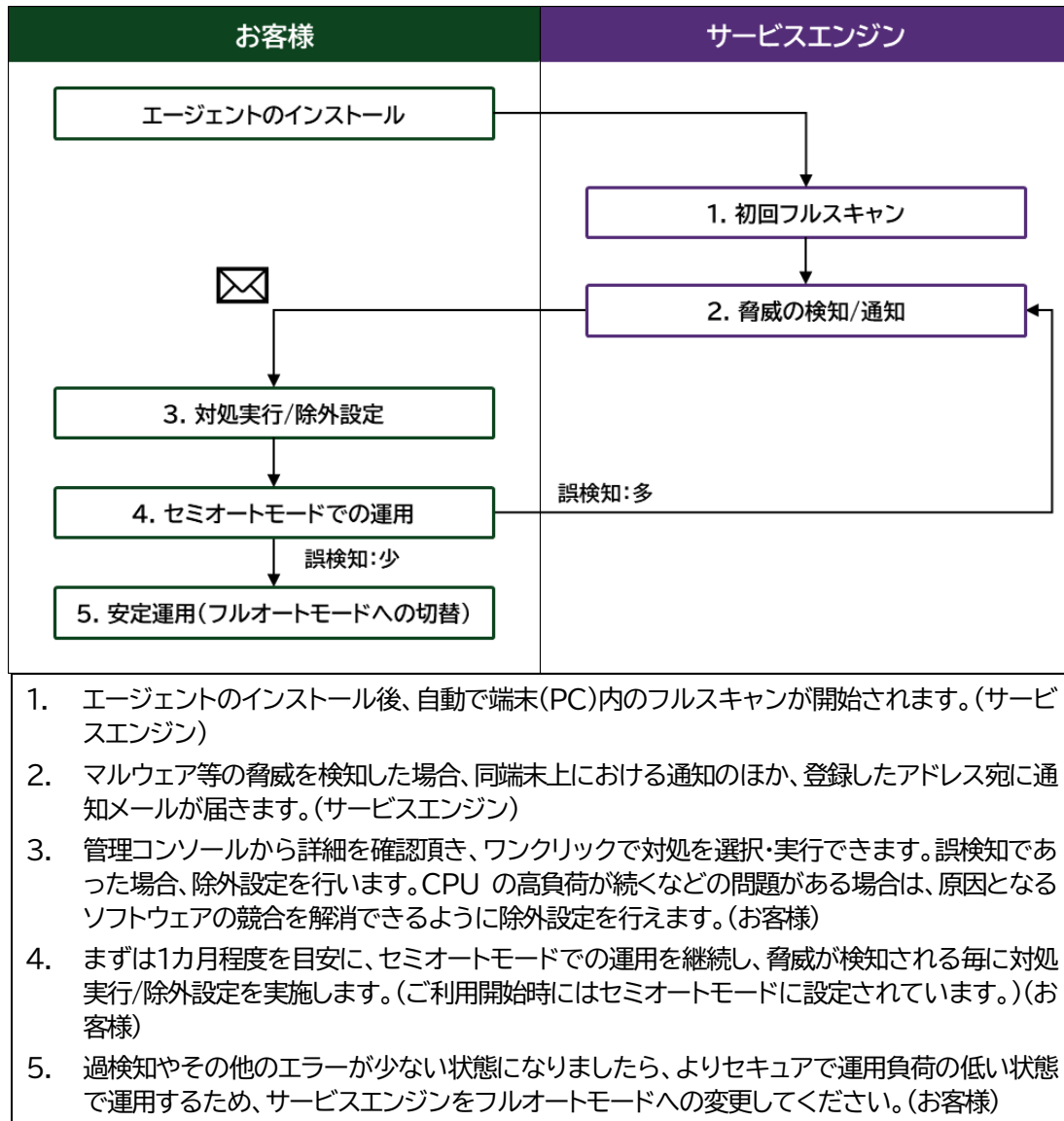


図 3-2 導入初期～安定運用までの流れ

(3) インシデント発生時の対応の流れ

フルオートモードの適用時におけるインシデント対応の流れを以下に示します。本サービスでは、インシデント対応における一連の対応(「検知」「通知」「分析」「プロセス停止・隔離」「修復」「ロールバック」)を自動化します。設定によって「修復」や「ロールバック」などを自動で実行せずに、お客様の実行判断を挟むことも可能です。

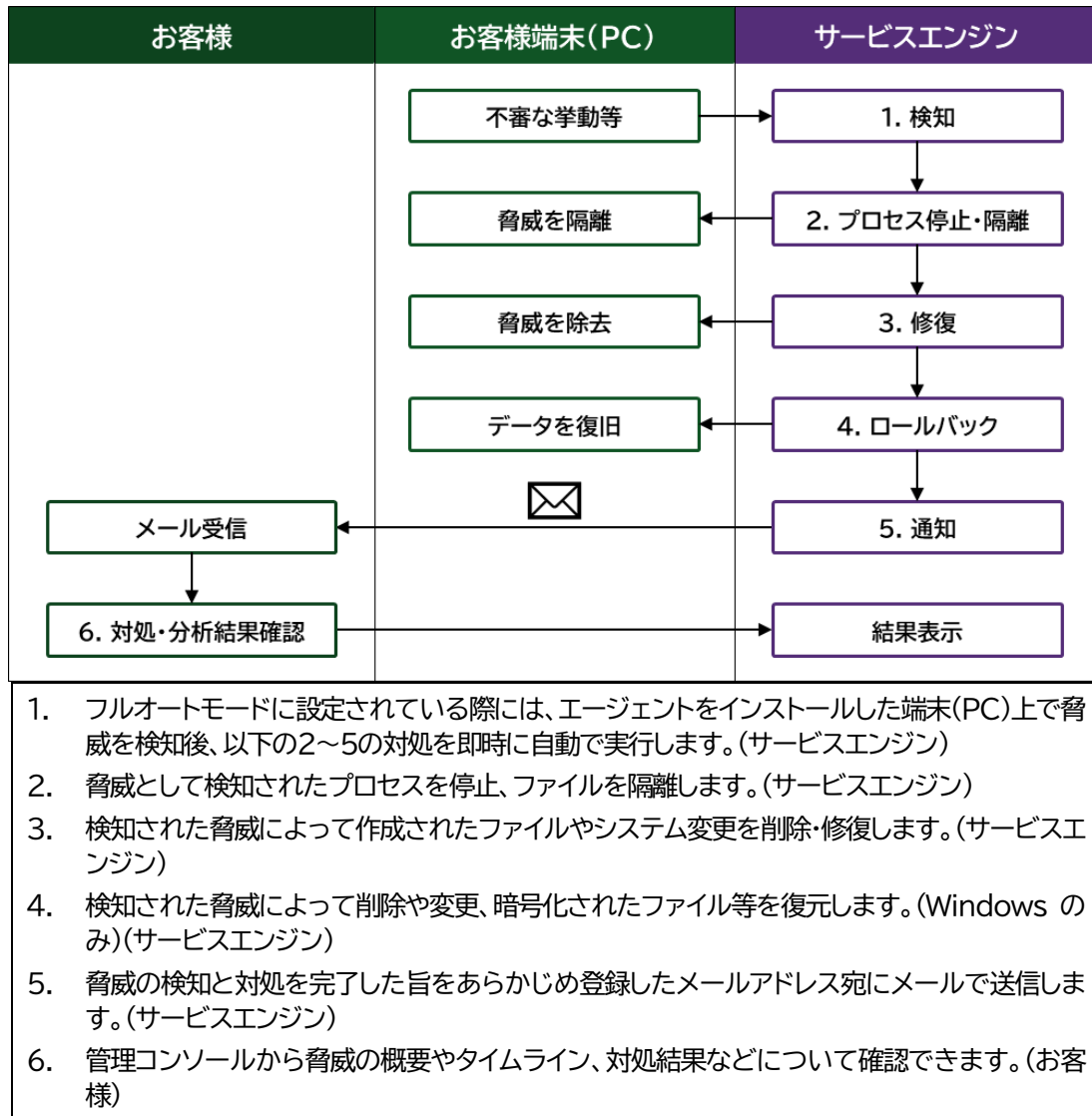


図 3-3 インシデント発生時の対応の流れ

(4) 製品に関する使い方やトラブルに関するお問合せの流れ

①エージェントのインストール方法や画面の見方など製品に関する使い方や、②エラーメッセージなどのトラブルに関するお問合せの流れについて、概要を以下に示します。

1. メールまたは電話にてお問合せいただきます。(お客様)
2. お問合せ内容を確認します。必要に応じて、管理コンソールの確認や協業先などへの確認を行います。(協業先が管理コンソールを確認させていただく場合もあります。)(ALSOK)
3. お問合せ内容について回答します。内容によっては翌営業日以降の回答・対応になる場合があります。お問合せ内容によっては、お客様に個別ヒアリングをさせていただく場合があります。(ALSOK)
4. 回答内容を確認いただき、必要であれば再度お問合せください。(お客様)
5. 回答内容を了承いただける場合は、完了となります。(お客様)

図 3-4 製品に関する使い方やトラブルに関するお問合せの流れ

(5) エージェントの更新の流れ

各端末(PC)上のエージェントは、定期的に更新(アップデート)することが必要です。更新の流れを以下に示します。本サービスでは、エージェントの更新について、定期的にメールでお知らせします。お客様は管理コンソールの操作により、各端末(PC)のエージェントを更新することができます。

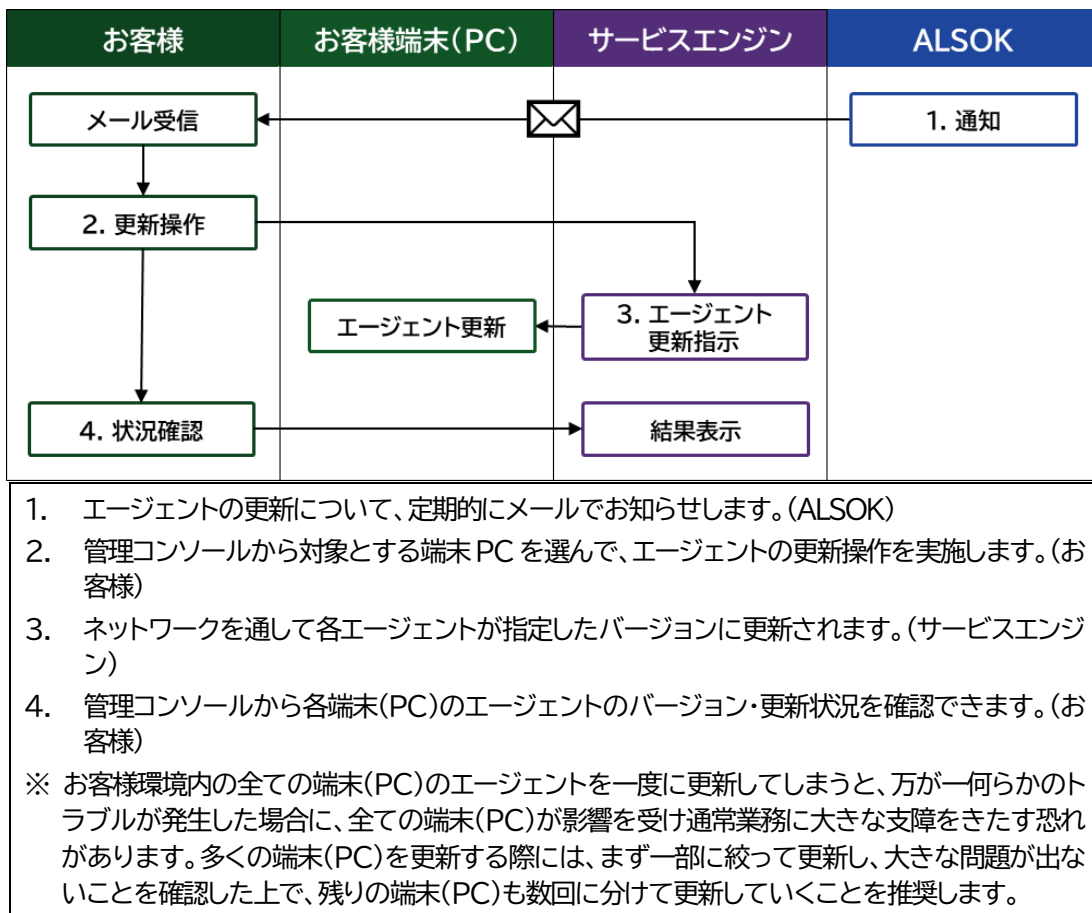


図 3-5 エージェント更新の流れ

4. 提供サービスの詳細

(1) 提供機能

本サービスでは、主に以下の機能を提供します。

基本機能は、サービスエンジンが自動で実行するように設定できます。自動で実行しないように設定した場合でも、管理コンソールからお客様の判断と操作によりワンクリックで実行できます。

設定機能については、導入時にはお客様へのヒアリング内容を反映したALSOKの推奨設定が適用されています。導入後に管理コンソールからお客様自身で設定の変更が可能です。

表 4-1 主な提供機能

No.	項目	機能	内容
1	基本機能	検知	お客様の端末(PC)内のログ等を監視し、静的機械学習分析と動的挙動解析を組み合わせ、様々な脅威を検知します。
2		通知	マルウェア等の脅威を検知した際に、事前に登録したお客様のメールアドレスにアラートメールを送信します。また、脅威が検知されたお客様の端末(PC)の画面上にポップアップ通知を行います。
3		分析	検知された脅威について、サービスエンジンが自動で分析します。分析結果は管理コンソールから、概要やタイムライン、プロセスツリーとして確認できます。
4		プロセス停止・隔離	検知された脅威に関連する全てのプロセスを強制停止し、脅威と脅威によって作成または変更された実行可能ファイルを暗号化して、隔離ディレクトリに移動します。 ※脅威の検知時にお客様の端末(PC)をネットワークから自動で切り離すこと(ネットワーク隔離)も設定によって可能です。
5		修復	検知された脅威によって作成された全てのファイルとシステム変更を削除・修復します。
6		ロールバック	検知された脅威によって削除や変更、暗号化されたファイルと構成を端末(PC)上に保管されたスナップショットを利用して復元します。(Windows のみ実行可能)
7	設定機能	保護モード設定	検知された脅威に対する自動対処について、フルオートモードとセミオートモードの切り替えなどの設定を行えます。サービスエンジンが自動で判定した2段階の確度の各脅威(悪意のある脅威、疑わしい脅威)について、検知した際に自動で対処を行うか、アラートの通知のみを行うか、自動で対処を行う場合に修復やロールバックまで実行するかなどについて設定するものです。
8		除外設定	ファイルのハッシュ値、証明書、ファイルの配置場所(パス)などを指定することで、お客様が自社で作成したプログラムなどが誤検知されないように、「検知」の対象外として登録できます。また、既存のIT資産管理ツールなどと競合しないように設定できます。

※ サービスエンジンの機能を用いてお客様の端末(PC)をネットワーク隔離した場合、管理コンソールでのお客様の操作により復旧させることができます。

(2) お客様サポート

本サービスでは、エージェントのインストール方法や画面の見方など製品に関する使い方や、エラーメッセージなどのトラブルに関するお問合せに対して、ALSOKの監視センターから24時間365日サポートを受けられます。お客様が被害状況等についてフォレンジックなどのより詳細な調査をご希望の際には、ALSOKの監視センターがお客様の依頼に応じてセキュリティ専門会社に取り次ぎを行います。サポート範囲およびサポート窓口の詳細は以下のとおりです。

表 4-2 サポート範囲

項目	内容
各種手続きに関するお問合せ	各種の手続きおよび手続き方法に関するお問合せ ※検知時の通知メールの宛先(メールアドレス)の登録・変更、管理者アカウントの登録・変更を含みます。 ※契約に関するお問合せは担当営業員が承ります。
操作方法のお問合せ	サービスエンジンである製品の操作方法や使い方に関するお問合せ
トラブル時のお問合せ	サービスエンジンである製品のエラーメッセージに関するお問合せや正常に利用できない際のサービス状態に関するお問合せ
仕様確認のお問合せ	各種ドキュメントの内容についてのお問合せ
被害状況等の詳細調査に関するお問合せ	検知された個別のアラートの内容や詳細な調査のご相談に関するお問合せ ※ALSOKが提携するセキュリティ専門会社に取り次ぎします。その際には、別途費用が発生します。
エージェントの更新に関する通知等	エージェントの更新(アップデート)について、定期的にメールでお知らせします。また、お客様環境にサポート外となる古いバージョンのエージェントが存在する場合、情報警備監視センターにて更新操作を行うことがあります。
その他	サービスの内容など、その他のお問合せ

表 4-3 サポート窓口

項目	内容
サポート窓口	ALSOK 情報警備監視センター
受付時間	24 時間 365 日 ※お問合せ内容によっては、翌営業日以降の回答となる場合があります。
連絡方法	電話および E メール ※連絡先の電話番号とメールアドレスは、ご契約後に別途ご連絡します。
お問合せに必要な情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス名:ALSOK EDRサービス ・ お客様番号(監視センターからの E メール冒頭に記載しています) ・ お客様会社名 ・ お客様担当者名

※ お問合せは原則として、事前に通知いただいている担当者様からのみ受け付けます。

※ 本サービスの契約に関するお問合せは担当営業員にご連絡ください。

5. ご利用に必要な環境

本サービスは以下の環境でご利用できます。(2025年7月時点の情報です。)基本的にインターネットへのアクセスを前提としているため、ご利用の環境でインターネットへの接続制限等を実施している場合、必要に応じて別途通信を許可いただく必要があります。

(1) 監視対象の端末(PC)の要件

本サービスでは、以下に環境の端末(PC)を監視対象にすることができます。監視対象の端末(PC)の快適な動作には、同表に記載のスペックと合わせて、各OSの提供元が定める推奨値以上のスペックを備える必要があります。また、監視ログのアップロードやソフトウェアの更新等のため、インターネットへの接続が必要です。

表 5-1 監視対象の端末(PC)の要件

項目		内容
OS	Windows	Windows 11, Windows 10 ※Windows 10 IoT Core は対象外です。
	macOS	Sequoia(15), Sonoma(14), Ventura(13)
CPU		1GHz Dual-Core 相当以上
メモリ(RAM)		2GB 以上
記憶容量(HDD・SSD)		3GB 以上、10%以上の空き

※ サービスエンジン自体の仕様としては、より広い範囲の OS バージョンに対応していることがありますが、本サービスにおけるサポート範囲は各 OS の提供元のサポート期間内である(セキュリティアップデートが提供されている)OS のみとなります。

表 5-2 【参考値】Windows エージェントのシステム負荷等

項目	内容
CPU	平均 1%未満(0.2-0.6 実測値) ※併用する IT 資産管理ソフトなどを正しく除外設定した場合
メモリ(RAM)	180~350MB 程度(実測値) ※メモリ容量の空き状況により変動します。
記憶容量(HDD・SSD)	Program Files¥SentinelOne(200MB) ProgramData¥Sentinel(1GB) ※ログ設定により制御
VSS 上限値	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本サービスでは、ロールバック機能の実現に Windows の VSS (Volume Shadow Copy Service)の機能を利用します。 ・ VSSに使用する記憶容量の上限値の推奨は 10%です。デフォルトで4時間毎に VSS バックアップを取得します。 ・ ランサムウェア検知時は一時的に上限を超えて VSS を取得する場合があります。
ネットワーク	通信量1日に4~8MB 程度

(2) 管理コンソールへのアクセス要件

管理コンソールには、インターネットに接続された端末(PC)から以下に記載のブラウザをご利用してアクセスしてください。

表 5-3 管理コンソールにアクセスする端末(PC)の要件

項目	内容
対応ブラウザ	Microsoft Edge, Google Chrome, Firefox, Safari

6. サービス提供条件

(1) サービスの提供時間と停止

サービスの提供時間は24時間365日ですが、メンテナンス等のためサービスを停止することがあります。

表 6-1 サービスの提供と停止・通知

項目		内容
サービス提供時間		24 時間 365 日(メンテナンスは除く)
サービス停止	計画停止	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービスエンジンのメンテナンス サービスエンジンの提供元である SentinelOne 社のメンテナンスに伴い、管理サーバー・コンソールが停止することがあります。その際には、管理コンソール等のサービスが一時的に利用できなくなりますが、お客様の端末(PC)にインストールしたエージェントは、自律的に動作するため、メンテナンス中でも保護・検出機能を提供します。 ・ サービスエンジン以外のメンテナンス アラートメール(日本語)の送信には、メールの日本語化のため、SentinelOne 社が提供するサーバーとは別のサーバーを利用しています。同サーバーのメンテナンスの際には、アラートメール(日本語)の送信が止まることがあります。
	計画外停止	<ul style="list-style-type: none"> ・ 障害やセキュリティインシデント等による緊急的なサービス停止。万が一障害を覚知した場合、切り分けのうえ障害対応やお客様へのお知らせを行います。
サービス停止に関するお知らせ		<ul style="list-style-type: none"> ・ サービスエンジンに起因するサービス停止 サービスエンジンのメンテナンス等によるサービス停止については、管理コンソールからご確認ください。 ・ サービスエンジン以外に起因するサービス停止 計画停止時にサービスの停止を伴わずメンテナンス作業ができない場合には、事前にお知らせします。お客様がサービスを利用する上で重要な問題が発生するなど、緊急度の高い場合には通知を行わずに計画外停止を実施することがあります。

※ (参考)サービスエンジンのサービスレベルはサービスの提供元である SentinelOne 社によって以下の表とおり設定されています(2025年1月現在)。本サービスにそのまま適用されるものでなく、参考値である点をご留意ください。

表 6-2 (参考)サービスエンジンの管理サーバーのサービスレベル

項目	内容
稼働時間(管理サーバー・コンソール)	99.5%(メンテナンス期間を除く) ※お客様の端末(PC)にインストールするエージェントは、自律的に動作するため、管理サーバーがメンテナンス中である場合でも、保護・検出機能を提供します。
メンテナンス期間	日本標準時:毎週日曜日 16:00 ~ 25:00 ※実際のダウンタイムは、隔週で2時間以内とできるよう取り組んでいます。

(2) 脅威検知や危険度の判定基準

本サービスにおける脅威の検知や危険度の判定は、サービスエンジンに基づく基準によって行われます。また、同基準は除外設定等により明示的に指定したものを除き、サービスエンジンの提供元(SentinelOne 社)により自動的に更新されます。

(3) 管理コンソールへのアクセス

お客様からいただいたお問合せへの回答等のため、必要に応じてALSOKや協業先が管理コンソールにアクセスし内容を確認させていただく場合があります。また、サービスを提供する上で必要な設定を適用させていただくことがあります。

(4) お客様環境における情報取得作業

本サービスが意図した機能、性能を提供することができない状態となった場合、ALSOKにて調査を行うことがあります。その場合、お客様はALSOKの依頼に応じてお客様環境における各種情報をご提供いただくものとします。

(5) データの二次利用

本サービスにより取得されたログやインシデント等の情報は、お客様を特定できないようデータを加工したうえで、以下の用途に二次利用(調査、分析、編集)することを承諾したものとします。

- ア 製品、サービス利用者への分析結果の情報提供
- イ 製品、サービスの販売促進データとしての活用
- ウ 製品、サービスの品質向上のための活用
- エ セキュリティに関する脅威トレンドの調査・分析
- オ 新たなサイバー攻撃等の被害未然防止に資する目的での第三者(報道関係者含む)への提供

(6) セキュリティインシデントへの対応

本サービスは、セキュリティインシデントを完全に防止するサービスではありません。また、万が一損害を被った場合にALSOKはその補償を行わないものとします。損害には以下のようなものが含まれます。

- ア セキュリティインシデントによる情報機器(ハード、ソフト)やデータの破損
- イ 情報メディアの損壊による再作成
- ウ 本サービスの主たる機能の停止により発生する、お客様の売り上げ減少等に伴う収益減少
- エ 第三者に対して負担する損害賠償責任による損害

(7) パフォーマンスに関する留意事項

- ア お客様の端末(PC)にエージェントをインストールした直後は、初回のみフルスキャンが行われるため、1～3時間ほど CPU 使用率が高くなります。
- イ エージェントは、効果的な保護を提供しながらも、エンドユーザーにできるだけ影響を与えないよう設計されていますが、IT資産管理ツールやウイルス対策ソフトなどを併用している場合、ソフトウェア同士の競合により CPU 使用率が高くなる場合があります。改善には、競合しているソフトウェアの双方に適切な設定が必要です。
- ウ セキュリティ機能の更新またはソフトウェアの更新の際、一時的に本サービスに関連する通信量が増加し、通信速度が低下するなどの影響が発生することがあります。

(8) 免責事項

- ア 本サービスの各機能は、サービスエンジンの機能に基づいて提供されます。全ての脅威およびその影響について、防御や対応を保証するものではありません。
- イ お客様環境にサポート外となる古いバージョンのエージェントが存在する場合、情報警備監視センターにて更新操作を行うことがありますが、これに起因してシステム利用に支障が発生した場合の責任は負わないものとします。
※各端末(PC)上のエージェントの更新は、定期的にお客様にて実施することを推奨します。
- ウ ALSOKは、インターネット回線事業者・ISP の都合によりシステム利用に支障が発生した場合の責任は負わないものとします。

(9) その他

- ア 資料の提出等、お客様個別の依頼には対応しないものとします。
- イ 個人情報の取り扱いについては、ALSOKホームページ記載の「個人情報の取扱い (<https://www.alsok.co.jp/policy/>)」および本約款に準ずるものとします。
- ウ 本書および本約款にて定めのない事項について、お客様とALSOKとの間で別途協議の上、判断させていただきます。

7. 契約について

ここでは、「ALSOK EDRサービス 利用約款」が適用される場合の契約概要について記載します。無料トライアルについては、「ALSOK EDRサービス 無料トライアル利用約款」をご確認ください。

(1) 契約締結日とサービス提供の開始タイミング

原則として、お客様にアカウント情報が届いた翌月1日を本サービスの開始日とします。毎月 20 日（土日祝日の場合は、直前の営業日）までに契約締結した場合、翌月 1 日からサービス料金が発生し、サービスをご利用できます。

※ オンライン購入サイトからの申込みの場合、契約確定メールをもって契約締結となります。

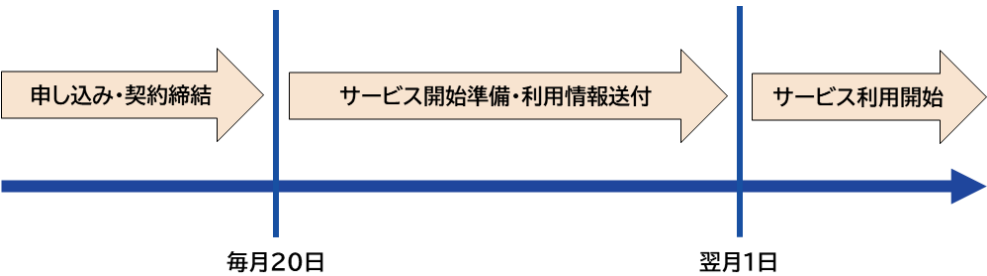


図 7-1 約締結日とサービス提供の開始タイミング

(2) 契約期間と更新

契約期間はサービス開始日から1年間とし、以降1年間の自動更新となります。

(3) その他の契約内容の変更

契約時に申告いただいた名称や住所など変更が生じた際は、速やかに担当営業員までご連絡ください。

(4) 契約台数の追加

契約台数を追加する場合、担当営業員までご連絡ください。毎月 20 日（土日祝日の場合は、直前の営業日）までに追加発注・契約締結した場合、翌月 1 日から追加されます。サービス料金は、原則として初回ご注文分の契約期間（有効期限）に合わせて、追加した当月を含む月割での金額を請求します。

【例】当初契約において台数:10台、期間:2024 年 1 月 1 日～2024 年 12 月末の場合に、2024 年 9 月 1 日に10台分を追加したとき、契約満了日は変更されず、追加分の料金を追加請求します。

	当初	追加後
契約満了日	～2024/12/31	～2024/12/31(変わらず)
契約台数	10台	20台
請求金額	10台×12か月分	追加分の 10台×4か月分(9月～12月分)

(5) 契約台数の削減

契約台数を削減する場合、契約満了の 1 か月前までに担当営業員までご連絡ください。契約期間中に契約台数の削減はできませんので、次回の契約更新のタイミングで台数の削減を反映します。

(6) 解約について

ア 解約の際は、解約希望月の前月末までに「解約依頼書」を担当営業員へ提出してください。「解約依頼書」については担当営業員または、監視センターまでお問合わせください。

※ 契約満了日の1か月前までに「解約依頼書」を提出しないと1年間の自動更新が適用されます。契約満了日前の解約を希望する場合でも、サービス料金は返金されませんので、特に契約満了近くの解約をご希望の場合はご注意ください。

【例】12月末までで解約をしたい(＝解約希望月が12月である)場合、11月末までに解約依頼書を提出してください。

イ 解約の際は、契約期間終了前に速やかにお客様にてエージェントのアンインストール作業を願います。アンインストール方法については別途、監視センターよりご案内します。

ウ 監視センターで保存しているログおよびお客様の情報は、「6. (5)データの二次利用」に記載のお客様を特定できないよう加工されたデータを除き、解約後に削除します。

本書は著作権上の保護を受けています。本書の一部あるいは全部について、著作者からの許諾を得ずに、いかなる方法においても無断で複写、複製することは禁じられています。

本サービスの仕様、および本書に記載されている事柄は、将来予告なしに変更することがあります。