【改定理由】
「時間外障害窓口」の正式サービスとしての提供開始に伴い、cybozu.com サービス説明書を改定いたします。
【改定概要】
- 「3. テクニカルサポートサービスの利用について」に記載の表に「時間外障害窓口（日本語）」を追加
- 「6. 時間外障害窓口」を新設し、時間外障害窓口の提供内容に関する事項を追加
- 上記に伴う、内容の変更を伴わない形式的な修正

cybozu.com サービス説明書（2026 年 12 月 16 日現在）

1. サービス一覧

以下のページにてご確認いただくことができます。

サービス一覧

2. テクニカルサポートサービスの概要

ご購入いただいたサービスについて、サイボウズテクニカルセンターへお問い合わせいただくことができます。

3. テクニカルサポートサービスの利用について

cybozu.com 共通管理者に限りご利用いただけます。また、ご購入いただいているサービスによって、お問い合わせの手段が異なります。

サービス	お問い合わせフォーム（日本語）	お問い合わせフォーム（英語）	電話（日本語）	チャット（日本語）	AI サポート（日本語）	時間外障害窓口（日本語）
サイボウズ Office	○	×	○	○	○	○
Garoon	○	○	○	○	○	○
kintone	○	○	○※	○	○	○※
メールワイズ	○	×	○	○	○	○
メール共有オプション	○	○	○	○	○	○
連携コネクタ	○	×	×	×	×	×
その他のサービス	○	×	×	×	×	×

※　ライトコースを除きます。

4. テクニカルサポートサービスを利用するときの注意事項

1. テクニカルサポートサービスをご利用いただくにあたり、迅速で適切な対応を行うことができるよう、改めて以下のようなお客様情報をご提供いただくことがあります。
   （1）　貴団体名ならびに貴部署名
   （2）　会社コード
   （3）　所在地
   （4）　お客様名
   （5）　お客様のメールアドレス、電話番号
   （6）　利用環境（ドメイン・サブドメイン、ユーザー数、設定内容、マシン環境など）

（7） その他のご利用状況

これらの情報は操作方法のご案内や発生中の問題への対応に必要となりますので、情報の提供にご協力ください。情報をいただけない場合はサポートを行えないことがありますので、あらかじめご了承ください。

いただいたお客様情報は、責任をもって取り扱いさせていただいております。詳細は以下のページをご参照ください。

データ保護の取り組み

2. テクニカルサポートサービスの実施環境を構成するすべてのプログラム、ソフトウェア、サービス、手続、文書、図面、ドキュメント、商標、商号等に関する所有権、著作権をはじめとするその他一切の知的財産権は、サイボウズおよびその供給者に帰属します。お客様は、本サービス説明書を遵守することを条件として、テクニカルサポートサービスを利用する目的の範囲内に限り、当該実施環境を利用することができます。
3. AI サポートは、日本マイクロソフト株式会社の Azure OpenAI を利用して提供されます。お客様は、当該サービスに適用される日本マイクロソフト株式会社のポリシーに従って AI サポートを利用するものとします。AI モデルの学習にお客様が AI サポートに入力するデータが使用されることはありません。

5. テクニカルサポートサービスの範囲

テクニカルサポートサービスでお受けできる内容は、お客様がご利用中のサービスの機能説明とさせていただきます。以下の内容はテクニカルサポートサービスの対象外とさせていただきます。

（1） サービスを利用するコンピューターの OS や Web ブラウザーなどの設定方法
（2） コンピューター本体、モニタ、プリンタなど、ハードウェアに関する質問
（3） サービスのカスタマイズ方法（HTML タグの記述方法を含む）
（4） 各種設定代行（サイボウズ Office のカスタムアプリや kintone のアプリの作成代行、お客様に合わせた計算式の提案を含む）
（5） 他社のサービス、製品に関する質問（特有の仕様を含む）
（6） 動作環境に含まれない環境で利用した場合に起こるすべての問題に関する質問
（7） サイボウズが設置したサービスシステムを除く、インターネット等の通信環境に関する質問
（8） サイボウズのサービスおよび製品を利用した、システム設計および構築に関する質問
（9） インターネット連携機能によって提供されている、インターネット上の各種情報の内容に関する質問、およびそれらの情報を提供する Web サイトで発生している問題に関する質問
（10） 連携 API 等、外部連携機能を利用したプログラムの作成方法に関する質問およびプログラムの作成代行
（11） お客様が作成したプログラムの検証および修正
（12） プログラム開発環境に関する質問
（13） 本サービスにおける不具合、その他のトラブルの解決

6. 時間外障害窓口

サイボウズが別途定める受付時間に限り、お問い合わせをお受けする窓口として、時間外障害窓口を提供します。時間外障害窓口でお受けできる内容は、本サービスにおける障害の発生有無に関する情報のご案内とさせていただきます。詳細は以下のページをご参照ください。

時間外障害窓口

7. テクニカルサポートサービスの免責事項

テクニカルサポートサービスのご利用にあたり、以下の点についてあらかじめご了承ください。なお、「cybozu.com サービスご利用規約」の条項や条件に違反しての利用は、これを禁止するとともに、違反して利用したことによるお問い合わせにはお応えしかねます。

1. お客様からのお問い合わせが上記テクニカルサポートサービスの対象外に該当するとき、その他各種お問い合わせに対する対応が困難であると判断されたときなど、動作状況が改善されない、あるいはご要望にお応えしかねる場合があります。また、サイボウズが推奨した動作環境でのご使用であっても、お客様のコンピューター内にインストールされている他社のサービスや製品が原因で動作が不完全となり、状況が改善されない場合があります。
2. サイボウズは、テクニカルサポートサービスの提供にあたり、本体、モニタ、プリンタ、その他あらゆるハードウェア、ならびにソフトウェア、諸データ等、お客様の資産そのものの受け取り、検証等は行いません。仮にお客様が弊社宛にそれらを送付して何らかの損害が発生した場合、テクニカルサポートサービスの提供に起因するか否かに関わらず、また、サイボウズの責に帰するか否かに関わらず、一切の補償を行いません。
3. AI サポートについて
   (1) 生成 AI の性質上、出力結果の内容には、サイボウズおよび第三者の知的財産権その他権利を侵害する内容、正確性・最新性が確保されていない内容等が含まれる場合があります。お客様は、出力結果を、お客様の判断と責任の下で利用するものとします。当該利用につき、サイボウズはいかなる責任も負いません。

   (2) サイボウズは、AI サポートの提供を停止する場合があります。お客様による AI サポートの利用が本書に違反している、または不適切であるとサイボウズが判断した場合、AI サポートの利用につき利用制限値を設けている場合であって、当該利用制限値を超えたとき、サイボウズは AI サポートの提供を停止することがありますが、これらに限られません。また、サイボウズが AI サポートの提供を停止したことにより発生した直接的、間接的、その他すべての損害について、サイボウズは一切責任を負いません。

   (3) サイボウズは、AI サポートがお客様の要求を満足させるものであること、AI サポートが正常に作動すること、AI サポートに瑕疵（バグおよび構造上の問題を含みますが、これらに限られません。）が存していた場合に、これが修正されることなど、いかなる保証もしません。また、サイボウズの口頭または書面によるいかなる情報または助言も、新たな保証を行い、またはその他いかなる意味においても本保証の範囲を拡大するものではありません。AI サポートの提供・仕様等について、サイボウズは、お客様の事前の許可なく変更・中止する場合があります。本書締結時における AI サポートと同等の利用環境を永続的に保証するものではありません。
4. 上記の記載に関わらず、テクニカルサポートサービスのご利用に基づいて発生した、お客様の経営上、業務上、その他一切の直接的、特殊的、付随的、または間接的損害ないし危険は、お客様のみが負うものとし、弊社は一切責任を負いません。なお、ユーザー情報、パスワード等はお客様自身の責任で管理してください。第三者がお客様と装い、弊社に対してテクニカルサポートサービスの提供を要求し、弊社が当該第三者に対して、テクニカルサポートサービスを提供した場合において、お客様が損害を被った場合であっても、弊社は一切責任を負いません。

8. サービスの定期メンテナンス

本サービスはサービスレベル目標（SLO）に別途定めた時間帯に定期メンテナンスを行います。定期メンテナンス時には、提供するサービスのすべてもしくは一部をご利用いただけないことがあります。

サービスレベル目標（SLO）

以上