

Komtrax 利用に関する基本約款

コマツ産機株式会社

2022年3月15日施行

2025年2月12日改訂

本「Komtrax 利用に関する基本約款」（以下「本約款」といいます）は、第2条に定義する Komtrax を活用して、コマツ産機株式会社（以下「当社」といいます）が提供するサービス（以下、総称して「本サービス」といいます）に適用されます。

お客様は、当社所定の Komtrax 通信依頼書または Komtrax 注文書（以下「注文書」といいます）にて本サービスの機能・サービス内容を選択し、本約款に同意した上で、当社宛にお申し込み頂きます。本約款と注文書上の記載とに齟齬が生じた場合には、注文書上の記載を優先的に適用します。

なお、本約款において、注文書、及び本約款に基づき当社とお客様の間に成立する本サービスに係る契約を「本サービス契約」といいます。

<Komtrax 基本機能に係る条項>

第1条 （対象機械）

1. 本約款は、Komtrax 用装置を搭載した産業・工作機械（以下「対象機械」といいます）を対象とします。
2. 前項の対象機械は、注文書又は当社所定の書式により特定されるものとします。

第2条 （Komtrax について）

1. 「Komtrax」は、株式会社 小松製作所(以下「コマツ」といいます) が運営し提供する、無線通信によって機械の稼働状況を管理する「遠隔監視・管理システム」です。
2. お客様は、対象機械に関する、稼働時間、加工時間、保全カウンター、エラー・コーション等の情報を、操作マニュアルに従って、インターネットを経由して閲覧し、対象機械の稼働管理・保守管理等に活用することができます(以下「基本機能」といいます)。なお、お客様が閲覧できる対象機械の情報は機械によって異なります。
3. お客様は、前項に定める基本機能（無料サービス）、及び有料サービス（第12条参照）を注文書にて選択し、当社宛にお申し込み頂くことで、ご利用頂くことができます。なお、基本機能、及び有料サービスの各契約は、お客様が注文書に必要事項を入力して発行し、当社がこれを受領した時点で成立します。

第3条 （お客様情報の取得・利用等）

1. 対象機械の情報は、Komtrax を通じて収集され、お客様による対象機械の稼働管理・保守管理のサポート向上や、サービスの維持・管理に活用されるほか、当社、コマツ及び当社以外のコマツの子会社（以下、コマツ及び当社以外のコマツの子会社を総称して「コマツ等」といいます）により、原則として、個別ユーザを特定できない統計データの形で分析され、需要動向に即した製品、サービスの提供のために活用されます。また、当社、及びコマツ等は、Komtrax を通じて収集された情報を適法に管理し、自己

の正当な法的権利行使のために必要な場合を除き、本約款の趣旨に反した目的に利用しないものとします。

2. 前項の利用目的のため、コマツは、対象機械本体の性能、仕様に影響を及ぼさないことを前提に、予告なく、無線通信により Komtrax のソフトウェアの変更をすることがあります。
3. 本サービス契約終了後においても、当社及びコマツ等は、対象機械に関する情報を収集、管理及び利用することができます。当社及びコマツ等は、当該情報を、第 1 項の目的の範囲で利用するものとします。

第4条 (設備等の準備及び維持)

1. お客様は、自己の費用と責任において、当社が定める条件にて IoT 機器、及び利用端末を設定し、Komtrax を利用するための環境を整備し、また維持するものとします。
2. お客様は、Komtrax を利用するにあたり、自己の責任と費用において、電気通信事業者等の電気通信サービスを利用して IoT 機器、及び利用端末をインターネットに接続するものとします。
3. お客様は、IoT 機器、及び利用端末、前項に定めるインターネット接続、又は Komtrax を利用するための環境に不具合がある場合、又はそれらに関するセキュリティ上の問題が生じた場合、Komtrax の利用ができなくなる可能性を了承し、自己の費用と責任において、十分な対策（セキュリティ対策を含む）を講じます。当社は、当該不具合、又はセキュリティ上の問題によりお客様が Komtrax を利用できないことに対して責任を負いません。
4. お客様が、Komtrax を通じて対象機械の情報を閲覧するためには、当社が運営する「Komtrax クラブ」への入会が必要となります。

第5条 (Komtrax 用装置搭載機械の取扱について)

1. お客様は、Komtrax 用装置が電波を使用する無線機器であり、利用にあたっては、対象機械が使用される国・地域の法令による認可が必要な場合があることを予め了承するものとし、対象機械の転売、又は輸出時には必ず事前に当社に連絡するものとします。
2. 前項の規定をお客様が遵守しなかった場合、当社、及びコマツ等が必要に応じ、お客様への事前連絡なく、Komtrax 用装置の取り外し、通信停止等の措置を行うことがあります。お客様は、これにつき一切異議申し立てをしないことに予め承諾するものとします。
3. 本条項の規定に基づき、お客様に生じるいかなる責任ないし損害についても、当社、及びコマツ等は一切責任を負わないものとします。

第6条 (守秘義務)

1. お客様、及び当社は、Komtrax の利用に関して知り得た相手方の技術上、営業上、又は業務上の情報（但し、当社の情報には、コマツ等の情報が含まれるものとします）を、Komtrax の利用の目的（当社の場合は第 3 条第 1 項の目的を含みます）の範囲内でのみ使用し、相手方の事前の承諾を

得ることなく、第三者に開示、又は漏洩しないものとします。

2. 当社、及びコマツ等は、収集した対象機械の情報を、お客様の事前の承諾なく第三者に開示しません。但し、法令に基づき官公庁から開示を求められた場合、又は自己の正当な法的権利行使のために必要な場合はこの限りではありません。
3. 当社、及びコマツ等は前項に基づいて、お客様の事前の承諾を得て第三者に対象機械の情報を開示する場合、開示先の第三者に対しても当社がお客様に対して負担する守秘義務と同等の義務を負わせるものとします。

第7条 （個人情報の保護）

当社は、Komtrax を通じて取得した、又はお客様から提供を受けた個人情報を、前条によるほか、当社が運営するウェブサイト（<https://sanki.komatsu/>）に公開する「個人情報保護方針」等の定めに従って、適切に取り扱います。

第8条 （保証・責任の制限）

1. Komtrax は、現状有姿での提供とし、Komtrax に瑕疵・バグ等が存在する場合、又はシステムの過負荷や不具合等により Komtrax の提供が停止する場合においても、当社は、本約款に規定する限度に限り責任を負うものとします。
2. 当社、及びコマツ等は、第 2 条第 2 項に従った情報を閲覧に供しますが、お客様が必要とする情報とは一致しない場合があります。
3. 当社は、当社が必要と判断した場合には、お客様に通知することなく、いつでも Komtrax の内容を変更し、Komtrax の提供を停止、又は中止することができるものとします。Komtrax の提供を停止、又は中止した場合、当社は、お客様に対して、使用出来ない期間の利用料金の精算を除き、一切責任を負わないものとします。
4. 当社は、Komtrax 用装置の故障、トラブル、停電、通信回線の異常、システム障害その他の不可抗力により発生する障害について、一切責任を負わないものとします。この場合、お客様は、Komtrax を通じて収集した情報、その他お客様に関するデータが消失等することがあること、また、かかる事態の発生により、情報、その他お客様に関するデータが消失、紛失、遅延等した場合、利用端末、又は IoT 機器の利用制限や初期化が行われる可能性があります。
5. 対象機械が電波の届かない地域や、日本国外にある場合、お客様は最新の情報を閲覧できないことがあることを予め承諾するものとします。
6. 当社は、お客様が IoT 機器、若しくは利用端末と USB メモリ等の外部記憶装置を接続し、データの書き出し、若しくは書き込みを行う場合、又は IoT 機器がデータ通信を行う場合、同外部記憶装置、又は転送されるデータがコンピュータ・ウイルスに感染していないことを保証するものではなく、同感染に起

因する損害について一切の責任を負わないものとします。

第9条（禁止事項）

お客様は、Komtrax の利用に関して、次の各号の行為を行ってはならないものとします。

- i. 当社、若しくは第三者の知的財産権その他の権利を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為
- ii. Komtrax を通じて収集し、また利用する情報を改ざん又は消去する行為
- iii. Komtrax の全部、又は一部を変更、リバースエンジニアリング、逆コンパイル、分解し、Komtrax の派生物を生成する行為
- iv. 本サービス契約に定める以外の目的、又は方法で、Komtrax を利用する行為
- v. 本サービス契約に反する態様、又は当社の判断により不相当とみなした態様で Komtrax を利用する行為
- vi. 本サービス契約に違反して、第三者に Komtrax を利用させる行為
- vii. 法令、又は公序良俗に違反する行為
- viii. 他者を差別若しくは誹謗中傷し、又はその名誉若しくは信用を毀損する行為
- ix. コンピュータ・ウイルス等の有害なデータ、コンピュータ・プログラム等を登録する行為
- x. 広告、宣伝、又は勧誘のために Komtrax を利用する行為
- xi. Komtrax の提供・動作に支障を与える行為、又は与えるおそれのある行為
- xii. その他、当社が不適切と判断する行為

第10条（有効期限）

1. 本サービス契約は、お客様が所有する対象機械を廃棄、又は第三者に譲渡したときまで有効とします。お客様が所有する対象機械を廃棄、又は第三者に譲渡する場合には、事前に当社に通知することを予め承諾するものとします。
2. 本サービス契約は、電話会社の現行通信サービスが停止されるときまで有効とします。
3. 基本機能（無料サービス）の契約開始後、一年以内に一度も Komtrax にログインがされない場合は、Komtrax を利用していないと判断し、Komtrax の通信を停止することを予め承諾するものとします。
4. 本サービス契約の有効期間及び更新条件は、注文書に記載する条件に従うものとします。

第11条（代理店）

当社は、本サービス契約に関する業務（契約書類の授受を含む）の全部、又は一部を当社、又はコマツ等の代理店に対し、委託することがあります。

<Komtrax コンテンツ機能・サービスに係る条項>

第12条（機能・サービス内容）

1. Komtrax は、次の各号に定める機能を有します。なお、お客様が使用できる機能は対象機械によって異なります。一部の機械によっては、ご使用ができない機能・サービスがあります。
 - i. 基本機能（無料サービス）：対象機械に関する、稼働時間、加工時間、保全カウンター、エラー・コーション等の情報を、操作マニュアルに従って、インターネットを經由して閲覧し、対象機械の稼働管理・保守管理等に活用することができる機能、及び月に一回、機械の稼働データと保全状況をレポートとして配信するサービス。
 - ii. 過負荷モニタ機能（有料サービス）：対象機械で発生している荷重情報をクラウド上に蓄積し、機械の仕様範囲内で使用されているかを確認することができる機能。（プレス機械のみ）
 - iii. 荷重トレンド機能（有料サービス）：対象機械で発生している荷重情報をクラウド上に蓄積し、金型毎の発生荷重の推移を確認することができる機能。Load Waveform Capture（以下「LWC/波形取得機能」といいます）は、荷重トレンド機能の追加オプション（有料サービス）であり、ショット毎の荷重波形を Web 上から遠隔で取得できる機能。（プレス機械のみ）
 - iv. 自動タイムスタディ機能（有料サービス）：対象機械に関する、稼働時間、加工時間、エラー・コーション等の情報に基づき、生産時間の内訳グラフや停止時間のパレート図を作成し、改善点を見える化することができる機能。（プレス機械のみ）
 - v. 月間レポート追加オプション「機械稼働トレンドグラフ」(有料サービス)：機械毎に、機械稼働の月毎の内訳をグラフ化することで稼働状況の変化を見える化し、月に一回、レポートとして配信するサービス。
 - vi. 月間レポート追加オプション「機械発生アラーム上位パレート図」(有料サービス)：稼働率改善の効率化のために、機械停止時のアラームを発生回数が多い順番に並べたパレート図を作成し、月に一回、レポートとして配信するサービス。
 - vii. 月間レポート追加オプション「保有機の稼働比較」(有料サービス)：高稼働・低稼働の機械を把握し、仕事負荷の適正配分による改善が図れるよう、保有機の当月の稼働内訳をグラフ化し、月に一回、レポートとして配信するサービス。
 - viii. 機械アラームメール配信機能（有料サービス）：登録したメールアドレス宛に、予め設定した条件で、予め選択した機械アラームが発生した際に、メールでお知らせする機能。
 - ix. CSV データー一括ダウンロード機能（有料サービス）：Komtrax 画面上に複数ある CSV ダウンロ

ードの押釦操作をしなくても、一括で機械データを CSV 形式でパソコンにダウンロードできる機能。

- x. CSV データ自動一括ダウンロード機能（有料サービス）：初期設定することで機械データ（CSV 形式）を自動で定期的に一括ダウンロードできる機能。
 - xi. 簡易生産管理機能（有料サービス）：生産計画と生産数を比較できる簡易型生産管理システムで、品番ごとにあらかじめ計画した生産数との比較ができる機能。（プレス機械のみ）
 - xii. 累積利益管理機能（有料サービス）：プレス生産の製品ごとの利益単価を利用端末内に設定し、実生産数と関連させて累積利益を見える化し、目標計画値に対する達成率、残存金額表示する機能。（プレス機械のみ）
 - xiii. 特自検アフターサポート（有料サービス）：特定自主検査の指摘項目、見積提出状況、工事・点検日の確定、工事・点検の進捗を Komtrax の Web 画面上で共有化し管理できる機能。
2. お客様は、①基本機能、②過負荷モニタ機能、③荷重トレンド機能（LWC/波形取得機能含む）、④自動タイムスタディ機能、⑤月間レポート追加オプション「機械稼働トレンドグラフ」、⑥月間レポート追加オプション「機械発生アラーム上位パレート図」、⑦月間レポート追加オプション「保有機の稼働比較」、⑧機械アラームメール配信機能、⑨CSV データ一括ダウンロード機能、⑩CSV データ自動一括ダウンロード機能、⑪簡易生産管理機能、⑫累積利益管理機能、⑬特自検アフターサポートについては、注文書に従ったお申し込みによって、それぞれご利用頂けます。なお、本サービス契約は、お客様が注文書に必要事項を入力して発行し、当社がこれを受領した時点で成立します。
3. 機械の保守契約サービスに関して、Komtrax を利用するプランがあります。保守点検による指摘項目の共有化、及びメンテナンス項目ごとに保守期間が過ぎたことを登録したメールアドレス宛にメールでお知らせする機能。

第13条（利用料金）

- 1. お客様は、本サービス利用の対価として、当社所定の利用料金（以下「利用料金」といいます）を支払うものとします。
- 2. 前項の利用料金の金額、支払時期、支払方法その他条件は、注文書による申し込みにあたり、当社が別途お客様に対して提示する条件に従うものとします。

＜一般条項＞

第14条（解約）

お客様は、当社所定の方法によってお申し込み頂くことにより、本サービス契約を解約することができます。当該解約の条件は、注文書に記載の条件に従うものとします。

第15条（反社会的勢力の排除）

1. 本約款において、「反社会的勢力」とは、次の各号の一に該当する者をいいます。
 - i. 「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」の第2条第2号に定義される暴力団、及びその関係団体
 - ii. 前号記載の暴力団、及びその関係団体の構成員
 - iii. 「総会屋」「社会運動標榜ゴロ」「政治活動標榜ゴロ」「特殊知能暴力集団」などの団体、又は個人
 - iv. 前各号の他、暴力、威力、脅迫的言辞、及び詐欺的手法を用いて不当な要求を行い、経済的利益を追求する団体又は個人
 - v. 前各号の団体、構成員、又は個人と関係を有することを示唆して不当な要求を行い、経済的利益を追求する団体又は個人
2. お客様、及び当社は、相手方に対し、次の各号について表明し、保証するものとします。
 - i. 自らが反社会的勢力でないこと
 - ii. 自らが反社会的勢力でなかったこと
 - iii. 反社会的勢力を利用しないこと
 - iv. 取締役、執行役、執行役員その他実質的に経営に関与する者が反社会的勢力でないこと、及びそれらの者が反社会的勢力と交際がないこと
 - v. 主要な株主・出資者が反社会的勢力でないこと、及び反社会的勢力と交際がないこと
3. お客様、及び当社は、前項に対する自己の違反を発見した場合、直ちに相手方にその事実を報告するものとします。
4. お客様、及び当社は、相手方が、第2項、若しくは前項の規定に違反した場合、又はその合理的疑いがある場合、催告その他何らの手続を要することなく、直ちに本サービス契約を解除できるものとします。本サービス契約の解除に伴う当社からお客様に対する利用料金の返金は、当社が第2項若しくは前項の規定に違反した場合のみとし、返金額は、本サービス契約の解除以降の利用分に限定致します。

第16条（権利又は義務の譲渡）

お客様は、当社の事前の書面による承諾なしに、本サービス契約上の地位、及び本サービス契約に基づく権利、又は義務の全部、若しくは一部を、第三者に譲渡し、又は引き受けさせることはできません。

第17条（解除及び利用停止）

1. 当社は、お客様が、次の各号のいずれかに該当した場合、何らの催告をすることなく、直ちに本サービス契約を解除すると共に、お客様による Komtrax の利用を停止することができます。この場合、当社は、いかなる場合でも、お客様から受領した利用料金の返金はいたしません。
 - i. 支払停止、又は支払不能となった場合
 - ii. 手形、又は小切手が不渡りとなった場合
 - iii. 差押え、仮差押え、若しくは競売の申立があったとき、又は公租公課の滞納処分を受けた場合
 - iv. 破産、会社更生手続開始、若しくは民事再生手続開始の申立があったとき、又は信用状態に重大な不安が生じた場合
 - v. 監督官庁から営業許可の取消、停止等の処分を受けた場合
 - vi. 解散、減資、営業の全部、又は重要な一部の譲渡等の決議をした場合
 - vii. その他前各号に準じる事由が生じた場合
2. お客様は、当社が前項各号のいずれかに該当した場合には、何らの催告をすることなく、直ちに本サービス契約を解除することができます。この場合、当社は、お客様に対して本サービス契約の解除以降の利用料金精算を除き、責任を負わないものとします。

第18条（終了後の処理）

1. お客様は、第 16 条及び第 17 条の規定に基づき、当社がお客様による Komtrax の利用を停止し、又は本サービス契約の全部を解除した場合、Komtrax を利用することができないものとします。
2. お客様は、前項の規定に基づき、当社がお客様による Komtrax の利用を停止し、又は本サービス契約の全部を解約した後は、Komtrax を通じて収集された情報を含む、お客様に係る全てのデータ及び情報を、当社が任意に削除できることを予め承諾するものとします。なお、お客様は、適時に必要な全てのデータ及び情報について自らの責任及び負担でバックアップを作成し、当社及びコマツ等は、お客様のデータ、及び情報の喪失について一切責任を負わないものとします。

第19条（損害賠償額の制限）

1. 債務不履行責任、不法行為責任、その他法律上の請求原因の如何を問わず、お客様による Komtrax の利用（Komtrax の機能、及び Komtrax に付随するサービスの利用を含む。）に関して、当社がお客様に対して負う損害賠償責任の範囲は、当社の責めに帰すべき事由、又は当社が本サービス契約に違反したことを直接の原因としてお客様に現実に発生した損害に限定され、逸失利益（生

産の停止や遅れ、事業の中断等による得べかりし事業利益の喪失を含むが、これに限定されない。) 、特別損害、付随的損害、間接損害及び結果損害に関しては、当社の責めに帰すべき事由の有無にかかわらず、当社は、一切責任を負わないものとします。

2. お客様の当社に対する損害の賠償請求は、損害が発生してから3ヶ月間、又は当社とお客様との本サービス契約終了後3ヶ月間のいずれか短い期間内に、当社に対する書面による請求がなされなかった場合には行うことができないものとします。
3. お客様に対して、当社が負う損害賠償義務の金額は、いかなる場合も、直近12ヶ月以内にお客様が当社に支払済みの利用料金の合計額を超えないものとします。

第20条 (本約款の適用・変更)

1. 当社は、お客様に対して、本約款、及び注文書に記載する条件にて本サービスの利用を許諾します。
2. 当社は、以下の場合に、当社の裁量により、本約款を変更することができます。
 - i. 本約款の変更が、お客様の一般の利益に適合する場合。
 - ii. 本約款の変更が、本サービス契約の目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更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場合。
 - iii. 新たな Komtrax の機能・コンテンツの提供を追加した場合。
3. 当社は、前項による本約款の変更にあたり、変更後の「Komtrax 利用に関する基本約款」(以下「変更後約款」といいます) の効力発生日の前に相当な期間をもって、本約款を変更する旨、及び変更後約款の内容とその効力発生日を当社のウェブサイトに掲示し、又はお客様にメールで通知します。
4. 当社がお客様に変更後約款の内容を通知し、変更後の本約款の効力発生日以降にお客様が本サービスを利用した場合、お客様は本約款の変更同意したものとみなします。

第21条 (優先言語)

本約款及び注文書は日本語で作成され、締結されるものとし、本約款及び注文書を便宜上の理由で他の言語に翻訳することがあったとしても、解釈の誤りや不一致が起こった場合には、日本語版が優先されるものとします。

第22条 (準拠法、合意管轄)

1. 本サービス契約の準拠法は日本法とします。
2. 本サービス契約に関して訴訟の必要が生じた場合、日本国の東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第23条 (覚書)

お客様と当社の間で「KOMTRAX 利用に関する覚書」を締結済みの場合、本サービス契約の成立をもって本サービス契約に置き換わるものとします。

第 24 条（協議事項）

本約款及び注文書に定めのない事項については、お客様と当社の間で協議の上、決定するものとします。

附則

（実施年月日）

1. 本約款は 2022 年 3 月 15 日に制定し、施行します。
2. 本約款は 2023 年 10 月 16 日に改訂し、施行します。（「注文書」から「Komtrax 通信依頼書または Komtrax 注文書」に変更）
3. 本約款は 2024 年 4 月 19 日に改訂し、試行します。（お客様情報の利用目的とその範囲を追記し、有料コンテンツ「CSV データ自動一括ダウンロード機能」を追加）
4. 本約款は 2025 年 2 月 12 日に改訂し、試行します。（新しい機能：Load Waveform Capture を追加）

[ご利用上の注意](#) [個人情報保護への取り組み](#)