

# ～ ウェブサイト運用サポート新プラン ～

## 見守りプラン (対応範囲・運用ルール・免責)

適用開始: 2026年4月1日 / 版: 2026年4月版(第1版)

本資料は、皆様に長く安心してサービスをご利用いただくための料金体系やサポート範囲、運用ルールをまとめたものです。ご不明点があれば、お気軽にご相談ください。

### 1. 基本方針(サービスの考え方)

ウェブサイトを「お客様ご自身の資産」として安全に守るため、当プランは日常の「見守りと点検(一次対応+予防保守)」に特化し、月額費用を適正に抑えた構成としております。

契約名義の整理やバックアップのお渡しを通じ、お客様の資産保全(BCP)を第一にサポートいたします。機能追加や大幅な改修などの実作業は、必要な時に必要な分だけお見積りする明朗な体制をとっております。

### 2. サービスメニューと料金(税別)

#### ■ 月額プラン(WordPressサイト 1本あたり)

|        |                          |
|--------|--------------------------|
| 見守りプラン | 月額 7,000円 (追加: 月額2,500円) |
|--------|--------------------------|

#### 【月額プランに含まれる基本サポート】

- バックアップデータの取得とGoogleドライブへの定期格納(共有)
- 障害発生時の一次対応(いち早い稼働確認、注意喚起、原因の調査と復旧へ向けた方針提示まで)
- 運用維持のための保守更新(WordPress本体・テーマ・プラグインのアップデートおよび互換性確認)
- オンライン相談チケット: 30分×1枚(当年度内ご利用分)
- 管理情報まとめシート(資産管理台帳)の最新化

#### 【お含みおきいただきたい重要事項(免責)】

- バックアップについて: データのお手元への共有を目的としております。万が一の障害時に強力な備えとなりますが、あらゆる状況下での100%の完全復元を保証するものではありません。
- 本番環境への復旧・改修作業について: 実際にサイトを直す作業(緊急復旧、サーバー設定変更、移設など)は月額費用には含まれず、被害状況に応じた最適な作業費を別途お見積りのうえ実施いたします。
- 相談チケットについて: 当年度内のご利用となり、次年度への繰越や未使用分の返金・値引きはご容赦いただいております。

### 3. スポット対応となる作業例

以下の実作業は月額に含まれないため、ご要望に応じて事前に概算お見積りをご案内いたします。

- ページ更新、文章・画像差し替え、バナー作成、機能追加、フォーム改修
- WordPress等の大規模なバージョンアップに伴う個別調整作業
- 障害時の本番環境への復旧作業、サイト移設、再発防止のシステム実装
- 操作レクチャー(伴走支援)、他業者様への引継ぎ同席、資料作成
- チケット分を超える追加のご相談(30分単位)  
追加相談(30分単位)(詳細: <https://trustlab.jp/ticket>)

### 4. 移行サポート特典(期間限定)

新プランへの移行に伴うご負担を和らげるため、ご継続に合意いただいたお客様へ以下の特典をご用意しております。

- |   |
|---|
| 特典① 合意継続特典<br>特典② ワードプレス複数契約特典(該当時)<br>特典③ チケット1枚追加特典(合計60分)<br>特典④ デジタル資産まるごと棚卸し相談特典(初年度限定)<br>特典⑤ 管理情報まとめシート初回作成特典(該当時) |
|---|

※適用期限: 円滑な移行のため2026年4月10日までとさせていただきます(期限以降は再計算となる場合がございます)

### 5. 請求・支払い・運用に関するルール

皆様に公平かつ安定したサービスをご提供するため、基本ルールを設けております。

- ご請求について: 2026年4月1日を適用開始日とし、原則としてこれまでのご請求サイクルに合わせてご案内いたします。
- ご解約について: サポートの停止をご希望の場合は、終了希望日の1か月前までにメールにてお知らせください。なお、日割り計算やご返金はありません。
- お支払いが遅延した場合: 期日を過ぎてもご入金を確認できない場合、まずは弊社より状況確認のご連絡を差し上げます。相当期間ご入金滞った場合、利用規約に基づき年14.6%の遅延損害金をご請求させていただく場合があるほか、各種作業の保留や月額サポートを一時停止させていただく場合がございます。円滑なご支援継続のため、ご理解・ご協力をお願いいたします。

### 6. データ共有とご解約時の取り扱い

- バックアップデータの共有: セキュリティ保護のため、共有先メールアドレスを限定した「閲覧者権限」にてGoogleドライブでお渡しします。ダウンロード後のデータはお客様ご自身にて大切に保管・管理をお願いいたします。
- ご解約時のお手続き: 解約のお申し出をいただいた際は、安全のため「データの完全削除の有無」や「今後の名義」などを無料で確認し整理いたします。実際のデータ移管作業やサーバー解約代行などの実作業が発生する場合は、別途スポット費用にて承ります。

## 7. よくあるご質問

**Q:** バックアップがあれば、万が一の際に必ず直せますか？

**A:** バックアップは復旧の要となりますが、障害の原因によっては完全な復元が難しいケースもございます。そのため一律の復旧保証はいたしかねますが、データをもとに最善の復旧プランを迅速にお見積り・ご提案いたします。

**Q:** ちょっとした文章の更新を少しでもお願いしたいのですが？

**A:** もちろんです！ご依頼内容に合わせ、30分単位のスポット対応として事前に費用をご案内したうえで作業いたしますので、お気軽にお申し付けください。

トラストラボ株式会社  
代表取締役 河合里美