以下の翻訳は情報目的のみで提供されます。本翻訳版と最新の英語版の間に差異、不一致、矛盾が存在 する場合（翻訳の遅れに起因する場合も含む）、英語版が優先します。

Amazon Cognito サービスレベルアグリーメント

最終更新日：2026 年 11 月 4 日

本 Amazon Cognito サービスレベルアグリーメント（「本 SLA」）は、Amazon Cognito ユーザープールおよび Cognito Sync（「Cognito」）の利用に適用される規約であり、Cognito を利用する各アカウントに個別に適用される。本 SLA の契約条件と、AWS カスタマーアグリーメントまたは利用者による当社サービスの利用に適用される当社と利用者との間の他の契約（「本件契約」）の契約条件の間に齟齬がある場合は、かかる齟齬の範囲に関してのみ、本 SLA の契約条件が適用される。本 SLA において使用する用語（英文では大文字で始まるもの）のうち、本 SLA で定義されていないものは、本件契約で定められた意味を持つものとする。

サービスコミットメント

AWS は、Cognito を、各月次請求期間、各 AWS リージョンにおいて、利用者の Cognito ティアに適用される、以下の表に記載のパーセンテージ以上の月間稼働率で利用可能にするため、商業上合理的な努力を行う（「サービスコミットメント」）。Cognito がサービスコミットメントを満たさない場合、利用者は以下に記載のサービスクレジットを受け取ることができる。

サービスクレジット

サービスクレジットは、該当する月次請求期間について利用者が Cognito に対し支払った金額に対する割合で計算される。この定率は、利用者の Cognito ティアと該当する AWS リージョン別に、該当する月の月間稼働率別に以下の表に定められている。

Essentials および Lite ティアの場合

月間稼働率	サービスクレジットの割合
99.0%以上、99.9%未満	10%
95.0%以上、99.0%未満	25%
95.0%未満	100%

Plus ティアの場合

月間稼働率	サービスクレジットの割合
99.0%以上、99.99%未満	10%
95.0%以上、99.0%未満	25%
95.0%未満	100%

以下の翻訳は情報目的のみで提供されます。本翻訳版と最新の英語版の間に差異、不一致、矛盾が存在 する場合（翻訳の遅れに起因する場合も含む）、英語版が優先します。

サービスクレジットは、Cognito に対し今後支払う金額に対してのみ適用される。当社はその裁量において、利用不可状態が発生した請求期間の支払いの際に利用者が使用したクレジットカードに対して、サービスクレジットを発行することができる。サービスクレジットは、利用者に対し、AWS から返金その他の支払いを受ける権利を与えるものではない。サービスクレジットは、該当する月次請求期間の当該クレジット金額が 1 米ドル（$1 USD）を超える場合のみ適用され、発行される。サービスクレジットは譲渡できず、また他のアカウントに充当することはできない。本件契約に別段の規定がない限り、Cognito の提供における当社による利用不可状態、パフォーマンスの不実行、その他不履行が生じた場合の利用者の唯一かつ排他的な救済は、本 SLA の契約条件に従いサービスクレジット（該当する場合）を受け取ることである。

クレジットのリクエストおよび支払い手続

サービスクレジットを受け取るには、AWS サポートセンターでケースを作成することにより、リクエストを提出する必要がある。対象となるには、インシデント発生後、2 回目の請求期間の末日までに、以下の情報を添えてクレジットリクエストを当社に提出しなければならない。

（i）件名に「SLA クレジットのリクエスト」という文言

（ii）利用者がサービスクレジットを請求する対象の請求期間と AWS リージョン、請求期間における当該 AWS リージョンの月間稼働率、請求期間中に当該 AWS リージョンの可用性が 100%未満であった具体的な日時および 5 分単位の時間区分ごとの可用性

（iii）利用者が主張する停止のエラーを記録するリクエストログ（これらのログ内の機密情報または機微性の高い情報は削除するかアスタリスク（*）で置き換えること）

かかるクレジットリクエストに関する月間稼働率を当社が確認し、サービスコミットメント未満であった場合、当社は、クレジットリクエストが行われた月の翌請求期間内に利用者にサービスクレジットを発行する。上記要件を満たすクレジットリクエストおよびその他の情報を提供しなかった場合、利用者はサービスクレジットを受け取る権利を失う。

Cognito SLA 例外事由

サービスコミットメントは、以下の事由に起因する、いかなる Cognito の利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他の Cognito のパフォーマンス上の問題にも適用されない。（i）不可抗力事由または Cognito の責任分界点を超えるインターネットアクセスもしくは関連する問題を含む、当社の合理的支配の及ばない要因、（ii）利用者の自発的な行為または不作為、（iii）AWS サイトの Cognito 開発者リソースに記載されたベストプラクティスに従っていないこと、（iv）Cognito サービスの上限に達したことによる追加の復旧時間、（v）利用者の装置、ソフトウェアもしくはその他のテクノロジー、（vi）本件契約に基づく Cognito を利用する利用者の権利の停止または終了（以下、総称して「Cognito SLA 例外事由」という）

以下の翻訳は情報目的のみで提供されます。本翻訳版と最新の英語版の間に差異、不一致、矛盾が存在 する場合（翻訳の遅れに起因する場合も含む）、英語版が優先します。

当社の月間稼働率の計算に明示的に使用される要因以外の要因が可用性に影響を与えている場合には、当社はその裁量において、かかる要因を考慮してサービスクレジットを発行することができる。

定義

- 「可用性」とは、エラーなしに Cognito が処理したリクエストの割合であり、5 分単位の時間区分ごとに計算する。ある 5 分単位の時間区分にリクエストを行わなかった場合、その時間区分は 100%利用可能であると想定される。
- 「エラー」とは、AWS サイトの Cognito の一般的なエラーに記載される、500 または 503 のエラーコードが返されるリクエストをいう。
- 所定の AWS リージョンの「月間稼働率」は、月次請求期間におけるすべての 5 分単位の時間区分の可用性を平均して計算する。月間稼働率の測定では、Cognito SLA 例外事由に直接的または間接的に起因するダウンタイムを除外する。
- 「リクエスト」とは、AWS サイトの Cognito API リファレンスドキュメントに Cognito がサポートすると具体的に記載されている種類の、利用者が開始したアクションをいう。疑義を避けるために付言すると、リクエストには、他の製品またはサービスに記載されているアクションを含まない。
- 「サービスクレジット」とは、対象となるアカウントに付与されることのある、上記の規定により計算されたドル建てのクレジットをいう。
- 「Cognito ティア」とは、AWS サイトの Cognito 料金ページに記載されている、利用者による Cognito の利用に適用される料金ティア（Lite、Essentials、または Plus）を意味する。

旧バージョン