

# CyzoPHONE 利用規約

## 第1章 総則

### 第1条 (利用規約の適用)

当社は、この利用規約（以下単に「利用規約」といいます。）に基づき、本サービスを提供します。

- 2 利用規約と個別の利用契約の規定が異なるときは、個別の利用契約の規定が利用規約に優先して適用されるものとします。

### 第2条 (定義)

利用規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します

- (1) 本サービス 利用規約に基づき当社がソフトウェア・アズ・ア・サービス・プロバイダとして契約者に提供する別紙A所定の CyzoPHONE をいい、基本サービス及び追加オプションサービスから構成される。
- (2) 基本サービス I V Rサービスをいう。
- (3) 追加オプションサービス 基本サービスの全部又は一部に対して、追加で提供するサービスをいい、本サービスのオプションサービスに関わる、電話番号追加オプションサービスをいう。
- (4) 契約者 利用規約に基づく利用契約を当社と締結し、本サービスの提供を受ける者
- (5) 契約者等 契約者、認定利用者及び業務受託者
- (6) 認定利用者 本サービスにおいて、当社が音声情報を配信する相手方
- (7) 業務受託者 契約者より本サービスを利用して実施する各種業務を委託されており、当社が利用契約等に基づき本サービスの利用を承諾した者
- (8) 利用契約 利用規約に基づき当社と契約者との間に締結される本サービスの提供に関する契約
- (9) 利用契約等 利用契約及び利用規約
- (10) 契約者設備 本サービスの提供を受けるため契約者等が設置するコンピュータ、電気通信設備その他の機器及びソフトウェア
- (11) 本サービス用設備 本サービスを提供するにあたり、当社が設置するコンピュータ、電気通信設備その他の機器及びソフトウェア
- (12) 本サービス用設備等 本サービス用設備及び本サービスを提供するために当社が電気通信事業者より借り受ける電気通信回線
- (13) 消費税等 消費税法及び同法に関連する法令の規定に基づき課税される消費税の額並びに地方税法及び同法に関する法令の規定に基づき課税される地方消費税の額その他契約者が支払に際して負担すべき公租公課
- (14) ユーザID 契約者とその他の者を識別するために用いられる符号
- (15) パスワード ユーザIDと組み合わせて、契約者とその他の者を識別するために用いられる符号
- (16) 個人情報 個人情報の保護に関する法律第2条に定める個人情報であって、別紙A共通事項に記載の個人情報をいう。

### 第3条 (通知)

当社から契約者への通知は、利用契約等に特段の定めのない限り、通知内容を電子メール、書面又は当社のホームページに掲載するなど、当社が適当と判断する方法により行います。

- 2 前項の規定に基づき、当社から契約者への通知を電子メールの送信又は当社のホームページへの掲載の方法により行う場合には、契約者に対する当該通知は、それぞれ電子メールの送信又はホームページへの掲載がなされた時点から効力を生じるものとします。

#### 第4条（利用規約の変更）

当社は、利用規約を随時変更することがあります。なお、この場合には、契約者の利用条件その他利用規約の内容は、変更後の新利用規約を適用するものとします。

- 2 当社は、前項の変更を行う場合は、30日の予告期間において、変更後の新利用規約の内容を契約者に通知するものとします。

#### 第5条（権利義務譲渡の禁止）

契約者は、あらかじめ当社の書面による承諾がない限り、利用契約上の地位、利用契約に基づく権利又は義務の全部又は一部を他に譲渡してはならないものとします。

#### 第6条（合意管轄）

契約者と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

#### 第7条（準拠法）

利用契約等の成立、効力、履行及び解釈に関する準拠法は、日本法とします。

#### 第8条（協議等）

利用契約等に規定のない事項及び規定された項目について疑義が生じた場合は両者誠意を持って協議の上解決することとします。なお、利用契約等の何れかの部分が無効である場合でも、利用契約等全体の有効性には影響がないものとし、かかる無効の部分については、当該部分の趣旨に最も近い有効な規定を無効な部分と置き換えるものとします。

### 第2章 契約の締結等

#### 第9条（利用契約の締結等）

利用契約は、本サービスの利用申込者が、当社所定の利用申込書を当社に提出し、当社がこれに対し当社所定の方法により利用申込書を送付したときに成立するものとします。なお、本サービスの利用申込者は利用規約の内容を承諾の上、かかる申込を行うものとし、本サービスの利用申込者が申込を行った時点で、当社は、本サービスの利用申込者が利用規約の内容を承諾しているものとみなします。

- 2 利用契約の変更は、契約者が当社所定の利用変更申込書を当社に提出し、当社がこれに対し当社所定の方法により利用変更申込書を送付したときに成立するものとします。
- 3 当社は、前各項その他利用規約の規定にかかわらず、本サービスの利用申込者及び契約者が次の各号のいずれかに該当する場合には、利用契約又は利用変更契約を締結しないことができます。
  - (1) 本サービスに関する金銭債務の不履行、その他利用契約等に違反したことを理由として利用契約を解除されたことがあるとき
  - (2) 利用申込書又は利用変更申込書に虚偽の記載、誤記があったとき又は記入もれがあったとき
  - (3) 金銭債務その他利用契約等に基づく債務の履行を怠るおそれがあるとき
  - (4) その他当社が不相当と判断したとき

#### 第10条（認定利用者等による利用）

契約者は、認定利用者及び業務受託者に本サービスを利用させる場合、契約者は、認定利用者及び業務受

託者による利用を自己の利用とみなされることを承諾するとともに、かかる利用につき一切の責任を負うものとします。

#### 第 11 条（変更通知）

契約者は、その商号若しくは名称、本店所在地若しくは住所、連絡先その他利用申込書の契約者にかかわる事項に変更があるときは、当社の定める方法により変更予定日の10日前までに当社に通知するものとします。

- 2 当社は、契約者が前項に従った通知を怠ったことにより契約者が通知の不到達その他の事由により損害を被った場合であっても、一切責任を負わないものとします。

#### 第 12 条（一時的な中断及び提供停止）

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、契約者への事前の通知又は承諾を要することなく、本サービスの提供を中断することができるものとします。

- (1) 本サービス用設備等の故障により保守を行う場合
- (2) 運用上又は技術上の理由でやむを得ない場合
- (3) その他天災地変等不可抗力により本サービスを提供できない場合

- 2 当社は、本サービス用設備等の定期点検を行うため、契約者に事前に通知した上、本サービスの提供を一時的に中断できるものとします。

- 3 当社は、契約者が第19条（当社からの契約期間中の利用契約の解約）第1項各号のいずれかに該当する場合又は契約者が利用料金未払いその他利用契約等に違反した場合には、契約者への事前の通知若しくは催告を要することなく本サービスの全部又は一部の提供を停止することができるものとします。

- 4 当社は、前各項に定める事由のいずれかにより本サービスを提供できなかったことに関して契約者等又はその他の第三者が損害を被った場合であっても、一切責任を負わないものとします。

#### 第 13 条（本サービスの利用期間）

本サービスの利用期間は、本サービスに関する利用契約に定めるものとします。ただし、利用期間満了1か月前までに当社又は契約者から別段の意思表示がないときは、利用契約は利用期間満了日の翌日からさらに1ヶ月間自動的に継続延長されるものとし、以後もまた同様とします。

- 2 前項に定める、本サービスの利用期間について、暦月の途中で本サービスの利用を終了することはできないものとします。

- 3 当社は、本サービスの利用期間満了の1ヶ月前までに、契約者に利用契約の変更内容を通知することにより、更新後における I V R サービスの種類、内容及び利用料金その他利用契約内容を変更することができるものとします。

#### 第 14 条（電話番号追加オプションサービスの利用期間）

電話番号追加オプションサービスの利用期間は、電話番号追加オプションサービスに関する利用契約に定めるものとします。ただし、利用期間満了1か月前までに当社又は契約者から別段の意思表示がないときは、利用契約は利用期間満了日の翌日からさらに1ヶ月間自動的に継続延長されるものとし、以後もまた同様とします。

- 2 前項に定める、電話番号追加オプションサービスの利用期間について、暦月の途中で電話番号追加オプション

ョンサービスの利用を終了することはできないものとします。

- 3 当社は、電話番号追加オプションサービスの利用期間満了の1ヶ月前までに、契約者に利用契約の変更内容を通知することにより、更新後における電話番号追加オプションサービスの種類、内容及び利用料金その他利用契約内容を変更することができるものとします。
- 4 前各項の定めにかかわらず、電話番号追加オプションサービスの利用対象となっている本サービスに関する利用契約が終了した場合、当該契約の終了日をもって電話番号追加オプションサービスに関する利用契約も終了するものとします。

#### 第15条（最短利用期間）

本サービスの最短利用期間は、別紙A個別条項に定めるものとします。

- 2 契約者は、前項の最短利用期間内に利用契約の解約を行う場合は、第18条（契約者からの契約期間中の利用契約の解約）に従うことに加え、当社が定める期限までに、解約日以降最短利用期間満了日までの残余の期間に対応する月額利用料金に相当する額及びその消費税相当額を一括して当社に支払うものとします。なお、当社は契約者が支払済の利用料金の全部又は一部を返還する義務を負わず、契約者に未払いの利用料金がある場合、契約者は第27条（利用料金の支払義務）の定めに従い当社に全額を支払うものとします。

#### 第16条（提供形態の変更）

契約者は、本サービスについて、提供形態の変更を希望する場合、変更を希望する月（以下「変更希望月」という。）の前月20日（20日が土日祝日の場合、前営業日）までに、当社所定の提供形態変更申込書（以下「提供形態変更申込書」という。）を電子メール又はファクシミリにより当社に提出するものとし、当社は、当該提供形態変更申込書が読み取り可能な状態で到達した場合に限り、速やかに当該提供形態変更申込書を受領した旨の通知（以下「提供形態変更受領通知」という。）を電子メール又はファクシミリにより契約者に対して送付するものとします。契約者は、当社が提供形態変更受領通知を発信した場合、変更希望月の1日からサービスの提供形態を変更することができるものとします。ただし、最短利用期間中の、提供形態の変更はできないものとします。

- 2 契約者は、提供形態を変更した日の属する月の10日まで、再度の提供形態の変更はできないものとします。
- 3 当社は、第1項に基づく提供形態の変更にかかる手続きが完了した場合、電子メール、ファクシミリ、郵送等、当社が適当と判断する方法により当社所定の提供形態変更申込書を契約者に対して送付するものとします。

#### 第17条（契約者からの契約期間中の利用契約の休止）

契約者は、本サービスの利用休止を希望する場合、休止を希望する月（以下「利用休止希望月」という。）の前月20日（20日が土日祝日の場合、前営業日）までに、当社所定の休止申込書（以下「休止申込書」という。）を電子メール又はファクシミリにより当社に提出するものとし、当社は、当該休止申込書が読み取り可能な状態で到達した場合に限り、速やかに当該休止申込書を受領した旨の通知（以下「休止申込受領通知」という。）を電子メール又はファクシミリにより契約者に対して送付するものとします。契約者は、当社が休止申込受領通知を発信した場合、利用休止希望月の1日から利用契約を休止することができるものとします。

- 2 当社は、第1項に基づく利用休止にかかる手続きが完了した場合、電子メール、ファクシミリ、郵送等、当社が適当と判断する方法により当社所定の休止申込書を契約者に対して送付するものとします。
- 3 契約者は、本サービスの利用の再開を希望する場合、再開を希望する月（以下「再開希望月」）の前日20日までに、当社所定の再開申込書（以下「再開申込書」という。）を電子メール又はファクシミリにより当社に

提出するものとし、当社は、当該再開申込書が読み取り可能な状態で到達した場合に限り、速やかに当該再開申込書を受領した旨の通知（以下「再開申込受領通知」という。）を電子メール又はファクシミリにより契約者に対して送付するものとし、契約者は、当社が再開申込受領通知を発信した場合、再開希望月の1日から本サービスの利用を再開することができるものとし、

- 4 当社は、第3項に基づく利用再開にかかる手続きが完了した場合、電子メール、ファクシミリ、郵送等、当社が適当と判断する方法により当社所定の再開申込請書を契約者に対して送付するものとし、
- 5 本サービスの利用休止を開始した場合、本サービスの利用開始後において第15条に定める最短利用期間が再度適用されるものとし、この場合、別紙A個別条項3. 最短利用期間に定める「利用期間の開始日」を「利用を再開した日」と読み替えるものとし、
- 6 契約者は、利用を再開した日の属する月の翌月以降、再び本サービスの利用休止を希望することができるものとし、この場合、本条1項の定める方法で、当社に通知するものとし、

#### 第18条（契約者からの契約期間中の利用契約の解約）

契約者は、契約期間中に利用契約の解約を希望する場合、解約を希望する月（以下「解約希望月」という。）の20日（20日が土日祝日の場合、前営業日）までに当社所定の解約申込書（以下「解約申込書」という。）を電子メール又はファクシミリにより当社に提出するものとし、当社は、当該解約申込書が読み取り可能な状態で到達した場合に限り、速やかに当該解約申込書を受領した旨の通知（以下「解約申込受領通知」という。）を電子メール又はファクシミリにより契約者に対して送付するものとし、契約者は、当社が解約申込受領通知を発信した場合、解約希望月の末日をもって利用契約を解約することができるものとし、なお、解約希望月の記載がなく、解約申込書が当月20日（20日が土日祝日の場合、前営業日）までに当社に到達した場合は当月を契約者の解約希望月とみなすものとし、解約希望月の記載がなく、解約申込書が当月21日（21日が土日祝日の場合、翌営業日）以降に当社に到達した場合は、翌月を契約者の解約希望月とみなすものとし、

- 2 当社は、第1項に基づく解約にかかる手続きが完了した場合、電子メール、ファクシミリ、郵送等、当社が適当と判断する方法により当社所定の解約申込請書を契約者に対して送付するものとし、

#### 第19条（当社からの契約期間中の利用契約の解約）

当社は、契約者が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、契約者への事前の通知若しくは催告を要することなく契約期間中であっても利用契約の全部若しくは一部を解約することができるものとし、

- (1) 利用申込書、利用変更申込書その他通知内容等に虚偽記入又は記入もれがあった場合
- (2) 支払停止又は支払不能となった場合
- (3) 手形又は小切手が不渡りとなった場合
- (4) 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
- (5) 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
- (6) 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
- (7) 利用契約等に違反し当社がかかる違反の是正を催告した後合理的な期間内には是正されない場合
- (8) 解散、減資、事業の全部又は重要な一部の譲渡等の決議をした場合
- (9) 利用契約を履行することが困難となる事由が生じた場合

- 2 契約者は、前項による利用契約の解約があった時点において未払いの利用料金等又は支払遅延損害金がある場合には、当社が定める日までにこれを支払うものとし、

## 第20条（本サービスの廃止）

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスの全部又は一部を廃止するものとし、廃止日をもって利用契約の全部又は一部を解約することができるものとします。

(1) 廃止日の3か月前までに契約者に通知した場合

(2) 天災地変等不可抗力により本サービスを提供できない場合

2 前項に基づき本サービスの全部又は一部を廃止する場合、当社は、既に支払われている利用料金等のうち、廃止する本サービスについて提供しない日数に対応する額を日割計算にて契約者に返還するものとします。

## 第21条（契約終了後の処理）

契約者は、利用契約が終了した場合、本サービスの利用にあたって当社から提供を受けた本サービスに関わる全ての資料等（資料等の全部又は一部の複製物を含みます。以下同じとします。）を利用契約終了後直ちに破棄し、契約者設備などに格納された資料等については、契約者の責任で消去するものとします。

2 当社は、利用契約が終了した場合、本サービスの利用にあたって契約者から提供を受けた資料等（資料等の全部又は一部の複製物を含みます。以下同じとします。）を利用契約終了後直ちに破棄し、本サービス用設備などに記録された資料等については、当社の責任で消去するものとします。

## 第3章 サービス

### 第22条（本サービスの種類と内容）

当社が一般的に提供する本サービスの内容は、別紙Aに定めるとおりとし、契約者が具体的に利用できる本サービスの種類は、利用契約にて定めるものとします。

2 契約者は以下の事項を了承の上、本サービスを利用するものとします。

(1) 第43条（免責）第1項各号に掲げる場合を含め、本サービスに当社に起因しない不具合が生じる場合があること

(2) 当社に起因しない本サービスの不具合については、当社は一切その責を免れること

3 本サービスの内容は利用契約で定めるものとし、次の事項については、利用契約において、明示的に追加されている場合を除き、契約者へ提供されないものとします。

(1) ソフトウェア及びハードウェアに関する問い合わせ並びに障害対応等

(2) 磁気テープ媒体、フロッピーディスク媒体、インクリボン、用紙等の消耗品の供給

(3) 本サービスにかかるデータの内容、変更等に関する問合せ

4 契約者は、利用契約等に基づいて、本サービスを利用することができるものであり、本サービスに関する知的財産権その他の権利を取得するものでないことを承諾します。

### 第23条（本サービスの提供区域）

本サービスの提供区域は、利用契約等で特に定める場合を除き、日本国内に限定されるものとします。

### 第24条（サポート）

当社は、別紙Aに定めるサポートサービスを利用契約に基づき契約者に対して提供するものとします。

### 第25条（再委託）

当社は、契約者に対する本サービスの提供に関して必要となる業務の全部又は一部を当社の判断にて第三

者に再委託することができます。この場合、当社は、当該再委託先（以下「再委託先」といいます。）に対し、第40条（秘密情報の取り扱い）及び第41条（個人情報の取り扱い）のほか当該再委託業務遂行について利用契約等所定の当社の義務と同等の義務を負わせるものとします。

#### 第4章 利用料金

##### 第26条（本サービスの利用料金、算定方法等）

本サービスの利用料金、算定方法等は、別紙Bの料金表に定めるとおりとします。

##### 第27条（利用料金の支払義務）

契約者は、利用契約が成立した日から起算して利用契約の終了日までの期間（以下「利用期間」という。）について、別紙Bの料金表に定める利用料金及びこれにかかる消費税等を利用契約等に基づき支払うものとします。なお、契約者が本条に定める支払を完了しない場合、当社は、第12条（一時的な中断及び提供停止）第3項の定めに従い、本サービスの提供を停止することができるものとします。

- 2 利用期間において、第12条（一時的な中断及び提供停止）に定める本サービスの提供の中断、停止その他の事由により本サービスを利用することができない状態が生じたときであっても、契約者は、利用期間中の利用料金及びこれにかかる消費税等の支払を要します。
- 3 契約者は第17条（契約者からの契約期間中の利用契約の休止）に定める休止の期間中は、利用料金のうち、初期費用、月額利用料金及び通話料の支払いを停止できるものとします。

##### 第28条（利用料金の支払方法）

契約者は、本サービスの利用料金及びこれにかかる消費税等を、次の各号のいずれかの方法で支払うものとします。なお、次の各号の支払に必要な振込手数料その他の費用は、契約者の負担とします。

- (1) 請求書により決済する場合、当社からの請求書に従い別表Bに定める期日までに当社の指定する方法により、当社あるいは当社指定の金融機関に支払うものとします。
- (2) その他当社が定める支払方法により支払うものとします。
- 2 契約者と前項の金融機関との間で利用料金の決済をめぐって紛争が発生した場合、契約者が自らの責任と負担で解決するものとし、当社は一切の責任を負わないものとします。

##### 第29条（遅延利息）

契約者が、本サービスの利用料金その他の利用契約等に基づく債務を所定の支払期日が過ぎてもなお履行しない場合、契約者は、所定の支払期日の翌日から支払日の前日までの日数に、年14.5%の利率で計算した金額を延滞利息として、本サービスの料金その他の債務と一括して、当社が指定する期日までに当社の指定する方法により支払うものとします。

- 2 前項の支払に必要な振込手数料その他の費用は、契約者の負担とします。

#### 第5章 契約者の義務等

##### 第30条（自己責任の原則）

契約者は、本サービスの利用に伴い、自己の責に帰すべき事由で第三者（認定利用者を含み、国内外を問いません。本条において以下同じとします。）に対して損害を与えた場合、又は第三者からクレーム等の請求がなされた場合、自己の責任と費用をもって処理、解決するものとします。契約者が本サービスの利用に伴い、第三者から損害を被った場合、又は第三者に対してクレーム等の請求を行う場合においても同様とし

ます。

- 2 本サービスを利用して契約者等が提供又は伝送する情報（コンテンツ）については、契約者の責任で提供されるものであり、当社はその内容等についていかなる保証も行わず、また、それに起因する損害についてもいかなる責任も負わないものとします。
- 3 契約者は、契約者等がその故意又は過失により当社に損害を与えた場合、当社に対して、当該損害の賠償を行うものとします。

#### 第 31 条（利用責任者）

契約者は、本サービスの利用に関する利用責任者をあらかじめ定めた上、第 9 条（利用契約の締結等）所定の利用申込書に記載して当社へ通知するものとし、本サービスの利用に関する当社との連絡・確認等は、原則として利用責任者を通じて行うものとします。

- 2 契約者は、利用申込書に記載した利用責任者に変更が生じた場合、当社に対し、利用変更申込書にて速やかに通知するものとします。

#### 第 32 条（本サービス利用のための設備設定・維持）

契約者は、自己の費用と責任において、当社が定める条件にて契約者設備を設定し、契約者設備及び本サービス利用のための環境を維持するものとします。

- 2 契約者は、本サービスを利用するにあたり自己の責任と費用をもって、電気通信事業者等の電気通信サービスを利用して契約者設備をインターネットに接続するものとします。
- 3 契約者設備、前項に定めるインターネット接続並びに本サービス利用のための環境に不具合がある場合、当社は契約者に対して本サービスの提供の義務を負わないものとします。
- 4 当社は、当社が本サービスに関して保守、運用上又は技術上必要であると判断した場合、契約者等が本サービスにおいて提供、伝送するデータ等について、監視、分析、調査等必要な行為を行うことができます。

#### 第 33 条（ユーザ ID 及びパスワード）

契約者は、ユーザ ID 及びパスワードを第三者に開示、貸与、共有しないとともに、第三者に漏洩することのないよう厳重に管理（パスワードの適宜変更を含みます。）するものとします。ユーザ ID 及びパスワードの管理不備、使用上の過誤、第三者の使用等により契約者自身及びその他の者が損害を被った場合、当社は一切の責任を負わないものとします。契約者が契約者のユーザ ID 及びパスワードによる利用その他の行為は、全て契約者による利用とみなすものとします。

- 2 第三者（業務受託者を含むがこれに限らない。以下本条において同様とします。）が契約者のユーザ ID 及びパスワードを用いて、本サービスを利用した場合、当該行為は契約者の行為とみなされるものとし、契約者はかかる利用についての利用料金の支払その他の債務一切を負担するものとします。また、当該行為により当社が損害を被った場合、契約者は当該損害を補填するものとします。ただし、当社の故意又は過失によりユーザ ID 及びパスワードが第三者に利用された場合はこの限りではありません。

#### 第 34 条（バックアップ）

契約者は、契約者等が本サービスにおいて提供、伝送、配信するデータ等については、契約者は自らの責任で同一のデータ等をバックアップとして保存しておくものとし、当社はかかるデータ等の保管、保存、バックアップ等に関して、一切責任を負わないものとします。



### 第 35 条（禁止事項）

契約者は本サービスの利用に関して、以下の行為を行わないものとします。

- (1) 当社若しくは第三者の著作権、商標権など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
  - (2) 本サービスの内容や本サービスにより利用しうる情報を改ざん又は消去する行為
  - (3) 利用契約等に違反して、第三者に本サービスを利用させる行為
  - (4) 法令若しくは公序良俗に違反し、又は当社若しくは第三者に不利益を与える行為
  - (5) 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
  - (5) 詐欺等の犯罪に結びつく又は結びつくおそれがある行為
  - (6) わいせつ、児童ポルノ又は児童虐待にあたる音声、画像、文書等を配信、送信又は掲載する行為
  - (7) 無限連鎖講を開設し、又はこれを勧誘する行為
  - (8) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為
  - (9) ウィルス等の有害なコンピュータプログラム等を送信又は掲載する行為
  - (10) 無断で第三者にアンケート、広告、宣伝若しくは勧誘等の音声又はメールを配信又は送信する行為、又は第三者が嫌悪感を抱く、若しくはそのおそれのある音声又はメール（嫌がらせメール）を配信又は送信する行為
  - (11) 第三者の設備等又は本サービス用設備等の利用若しくは運営に支障を与える行為、又は与えるおそれのある行為
  - (12) その行為が前各号のいずれかに該当することを知りつつ、その行為を助長する態様・目的でリンクをはる行為
- 2 契約者は、前項各号のいずれかに該当する行為がなされたことを知った場合、又は該当する行為がなされるおそれがあると判断した場合は、直ちに当社に通知するものとします。
- 3 当社は、本サービスの利用に関して、契約者等の行為が第 1 項各号のいずれかに該当するものであること又は契約者等の提供した情報が第 1 項各号のいずれかの行為に関連する情報であることを知った場合、事前に契約者に通知することなく、本サービスの全部又は一部の提供を一時停止し、又は第 1 項各号に該当する行為に関連する情報を削除することができるものとします。ただし、当社は、契約者等の行為又は契約者等が提供、伝送又は配信する（契約者の利用とみなされる場合も含まれます。）情報（データ、コンテンツを含みます。）を監視する義務を負うものではありません。

### 第 36 条（認定利用者等の遵守事項等）

契約者は、認定利用者により本サービスを利用させる場合、業務受託者との間で次の各号に定める事項を含む契約を締結する等、認定利用者及び業務受託者にこれらの事項を遵守させるものとします。

- (1) 認定利用者及び業務受託者は、利用契約等の内容を承諾した上、契約者と同様にこれらを遵守すること。ただし、利用規約等のうち、利用料金の支払い義務など条項の性質上、認定利用者及び業務受託者に適用できないものを除きます。
- (2) 契約者と当社間の利用契約が理由の如何を問わず終了した場合は、認定利用者及び業務受託者に対する本サービスも自動的に終了し、認定利用者は本サービスを利用できないこと。
- (3) 認定利用者及び業務受託者は、第三者に対し、本サービスを利用させないこと。
- (4) 本サービスの提供に関して当社が必要と認めた場合には、契約者が、当社に対して、必要な範囲で、認定利用者及び業務受託者から事前の書面による承諾を受けることなく秘密情報を開示することができること、また、当社は第 25 条（再委託）所定の再委託先に対して、再委託のために必要な範囲で、契約者か

ら事前の書面による承諾を受けることなくかかる秘密情報を開示することができること。ただし、当該秘密情報に関して、当社は利用規約に定める秘密情報と同等の管理を行う義務を負うものとします。

- (5) 認定利用者及び業務受託者は、請求原因の如何を問わず、本サービスに関して当社に損害賠償請求等の請求を含め、一切の責任追及を行うことができないことを承諾するとともに、当社に対して一切の責任追及を行わないこと。
- 2 契約者は、当社から受領した本サービスに関する通知その他の連絡事項に関し、認定利用者及び業務受託者に対し、すみやかに伝達するものとします。

#### 第 37 条（認定利用者及び業務受託者が利用契約に違反した場合の措置）

契約者は、認定利用者により本サービスを利用させる場合において、認定利用者又は業務受託者が前条第 1 項各号所定の条項に違反した場合、契約者は、すみやかに当該違反を是正させるものとします。

- 2 認定利用者及び業務受託者が、前条第 1 項各号所定の条項に違反した日から 10 日間経過後も、当該違反を是正しない場合、当社は、次の各号に定める措置を講ずることができるものとします。
- 3 当該認定利用者又は業務受託者に対する本サービスの提供を停止すること
- 4 当社と契約者の間の利用契約の全部若しくは当該認定利用者及び業務受託者の本サービス利用に関する部分を含め一部を解除すること

### 第 6 章 当社の義務等

#### 第 38 条（善管注意義務）

当社は、本サービスの利用期間中、善良なる管理者の注意をもって本サービスを提供するものとします。ただし、利用契約等に別段の定めがあるときはこの限りでないものとします。

#### 第 39 条（本サービス用設備等の障害等）

当社は、本サービス用設備等について障害があることを知ったときは、遅滞なく契約者にその旨を通知するものとします。

- 2 当社は、当社の設置した本サービス用設備に障害があることを知ったときは、遅滞なく本サービス用設備を修理又は復旧します。
- 3 当社は、本サービス用設備等のうち、本サービス用設備に接続する当社が借り受けた電気通信回線について障害があることを知ったときは、当該電気通信回線を提供する電気通信事業者に修理又は復旧を指示するものとします。
- 4 上記のほか、本サービスに不具合が発生したときは、契約者及び当社はそれぞれ遅滞なく相手方に通知し、両者協議のうえ各自の行うべき対応措置を決定したうえでそれを実施するものとします。

### 第 7 章 秘密情報等の取り扱い

#### 第 40 条（秘密情報の取り扱い）

契約者及び当社は、本サービス遂行のため相手方より提供を受けた技術上又は営業上その他業務上の情報のうち、①相手方が特に秘密である旨あらかじめ書面で指定した情報で、提供の際に秘密情報の範囲を特定し、秘密情報である旨の表示を明記した情報、及び、②口頭で伝達された情報で、相手方が提供の際に秘密である旨指定し、かつ、開示後 30 日以内に当該情報を書面化し、秘密である旨を明記して提供された情報（以下①及び②を「秘密情報」といいます。）を第三者に開示又は漏洩しないものとします。ただし、相手方からあらかじめ書面による承諾を受けた場合及び次の各号のいずれかに該当する情報についてはこ

の限りではありません。

- (1) 秘密保持義務を負うことなく既に保有している情報
  - (2) 秘密保持義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報
  - (3) 相手方から提供を受けた情報によらず、独自に開発した情報
  - (4) 利用契約等に違反することなく、かつ、受領の前後を問わず公知となった情報
  - (5) 本条に従った指定、範囲の特定や秘密情報である旨の表示がなされず提供された情報
- 2 前項の定めにかかわらず、別紙Aにおいて定める秘密情報については、前項に定める秘密である旨の指定、範囲の特定、表示がなされたものとみなします。
- 3 前各項の定めにかかわらず、契約者及び当社は、秘密情報のうち法令の定めに基づき又は権限ある官公署からの要求により開示すべき情報を、当該法令の定めに基づく開示先又は当該官公署に対し開示することができるものとします。この場合、契約者及び当社は、関連法令に反しない限り、当該開示前に開示する旨を相手方に通知するものとし、開示前に通知を行うことができない場合は開示後すみやかにこれを行うものとします。
- 4 秘密情報の提供を受けた当事者は、当該秘密情報の管理に必要な措置を講ずるものとします。
- 5 秘密情報の提供を受けた当事者は、相手方より提供を受けた秘密情報を本サービス遂行目的の範囲内でのみ使用し、本サービス遂行上必要な範囲内で秘密情報を化体した資料等（以下本条において「資料等」といいます。）を複製又は改変（以下本項においてあわせて「複製等」といいます。）することができるものとします。この場合、契約者及び当社は、当該複製等された秘密情報についても、本条に定める秘密情報として取り扱うものとします。なお、本サービス遂行上必要な範囲を超える複製等が必要な場合は、あらかじめ相手方から書面による承諾を受けるものとします。
- 6 前各項の規定に関わらず、当社が必要と認めた場合には、第25条（再委託）所定の再委託先に対して、再委託のために必要な範囲で、契約者から事前の書面による承諾を受けることなく秘密情報を開示することができます。ただしこの場合、当社は再委託先に対して、本条に基づき当社が負う秘密保持義務と同等のものを負わせるものとします。
- 7 秘密情報の提供を受けた当事者は、相手方の要請があったときは資料等（本条第5項に基づき相手方の承諾を得て複製、改変した秘密情報を含みます。）を相手方に返還し、秘密情報が契約者設備又は本サービス用設備に蓄積されている場合はこれを完全に消去するものとします。
- 8 本条の規定は、利用契約終了後3年間有効に存続するものとします。

## 第8章 個人情報等の取扱い

### 第41条（個人情報の取扱い）

契約者及び当社は、本サービス遂行のため相手方より提供を受けた営業上その他業務上の情報に含まれる個人情報を本サービス遂行目的の範囲内でのみ使用し、第三者に開示又は漏洩しないものとするとともに、個人情報に関して個人情報の保護に関することを含め関連法令を遵守するものとします。

- 2 個人情報の取扱いについては、前条第4項乃至第7項の規定を準用するものとします。
- 3 契約者は、本サービスを利用して個人情報を収集する場合、本人（認定利用者を含むがこれに限らないもの）とします。以下同様とします。）に対して予め利用目的の通知を行う等、法令等で要求される必要な対応を行うとともに、当社に個人情報の取扱を委託することについて本人に対し責任を負うものとします。
- 4 本条の規定は、本サービス終了後も有効に存続するものとします。

## 第9章 損害賠償等

## 第 42 条（損害賠償の制限）

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、本サービス又は利用契約等に関して、当社が契約者に対して負う損害賠償責任の範囲は、当社の責に帰すべき事由により又は当社が利用契約等に違反したことが直接の原因で契約者に現実に発生した通常の損害に限定され、損害賠償の額は当該損害発生の直接の原因となった利用契約（以下「損害発生契約」という。）に関する以下に定める額を超えないものとします。ただし、契約者の当社に対する損害賠償請求は、契約者による対応措置が必要な場合には契約者が第39条（本サービス用設備等の障害等）第4項などに従い対応措置を実施したときに限り行えるものとします。なお、当社の責に帰すことができない事由から生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益について当社は賠償責任を負わないものとします。

- (1) 当該損害発生の直接の原因となった事由が生じた日の属する月の前月末日から初日算入にて起算して、過去12か月間に契約者が当社に支払った当該利用契約に関する料金
  - (2) 当該損害発生の直接の原因となった事由が生じた日の属する月の前月末日から初日算入にて起算して当該利用契約に係わる利用開始日までの期間が12か月に満たない場合には、当該期間に契約者が当社に支払った当該利用契約に関する料金
- 2 本サービス又は利用契約等に関して、当社の責に帰すべき事由により又は当社が利用契約等に違反したことにより認定利用者又は業務受託者に損害が発生した場合について、当社は前項所定の契約者に対する責任を負うことによって認定利用者及び業務受託者に対する一切の責任を免れるものとし、認定利用者及び業務受託者に対する対応は契約者が責任をもって行うものとします。

## 第 10 章 免責

### 第 43 条（免責）

本サービス又は利用契約等に関して当社が負う責任は、理由の如何を問わず前条の範囲に限られるものとし、当社は、以下の事由により契約者等に発生した損害については、債務不履行責任、不法行為責任、その他の法律上の請求原因の如何を問わず賠償の責任を負わないものとします。

- (1) 天災地変、騒乱、暴動等の不可抗力
- (2) 契約者設備の障害又は本サービス用設備までのインターネット接続サービスの不具合等契約者の接続環境の障害
- (3) 本サービス用設備からの応答時間等インターネット接続サービスの性能値に起因する損害
- (4) 当社が第三者から導入しているコンピュータウィルス対策ソフトについて当該第三者からウィルスパターン、ウィルス定義ファイル等を提供されていない種類のコンピュータウィルスの本サービス用設備への侵入
- (5) 善良なる管理者の注意をもってしても防御し得ない本サービス用設備等への第三者による不正アクセス又はアタック、通信経路上での傍受
- (6) 当社が定める手順・セキュリティ手段等を契約者等が遵守しないことに起因して発生した損害
- (7) 本サービス用設備のうち当社の製造に係わらないソフトウェア（OS、ミドルウェア、DBMS）、データベース及び、当社が第三者よりライセンスを受け、又は賃借している設備に起因して発生した損害
- (8) 電気通信事業者の提供する電気通信役務の不具合に起因して発生した損害
- (9) 刑事訴訟法第218条（令状による差押え・捜索・検証）、犯罪捜査のための通信傍受に関する法律の定めに基づく強制の処分その他裁判所の命令若しくは法令に基づく強制的な処分
- (10) 当社の責に帰すべからざる事由による納品物の搬送途中での紛失等の事故
- (11) 再委託先の業務に関するもので、再委託先の選任・監督につき当社に過失などの帰責事由がない場合

(12) その他当社の責に帰すべからざる事由

- 2 契約者等が本サービスを利用することにより契約者（認定利用者及び業務受託者を含むがこれに限らない）と第三者との間で生じた紛争等については契約者が自己の責任と費用で解決するものとし、当社は一切責任を負わないものとします。

## 第 11 章 反社会的勢力との関係排除

### 第 44 条（反社会的勢力との関係排除）

契約者及び当社は、次の各号に定める事項を表明し、保証します。

- (1) 自己及び自己の役員が反社会的勢力（平成19年6月19日付犯罪対策閣僚会議発表の『企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針』に定義する「反社会的勢力」をいう。以下同じ。）でないこと、また反社会的勢力でなかったこと
  - (2) 自己及び自己の役員が、自己の不当な利得その他目的の如何を問わず、反社会的勢力の威力等を利用しないこと
  - (3) 自己及び自己の役員が反社会的勢力に対して資金を提供する等、反社会的勢力の維持運営に協力しないこと
  - (4) 自己及び自己の役員が反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有しないこと。
  - (5) 自己及び自己の役員が自ら又は第三者を利用して、相手方に対し暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求を行い、相手方の名誉や信用を毀損せず、また、相手方の業務を妨害しないこと
- 2 契約者又は当社は、前項各号に違反する事実が判明した場合には、相手方に直ちに通知するものとします。
- 3 契約者又は当社は、相手方が本条に違反した場合は、何らの通知催告を要せず直ちに本契約の全部又は一部を解除することができるものとします。
- 4 契約者又は当社は、相手方が本条の規定に違反したことにより損害を被った場合、相手方に対し、前項に基づく契約解除にかかわらず当該損害について本契約に基づく損害賠償を請求できるものとします。

## 別紙A 共通条項

### 1. 本サービス利用可能時間

24時間365日 ただし、計画停止期間を除く

### 2. 計画停止

本サービスは、メンテナンス等の事由により、月に一度、計画停止を実施する

### 3. 計画停止通知等

計画停止に関する通知については、利用規約第3条（通知）に準ずるものとする。

### 4. サポートサービス

(1) 当社がサポートサービスを提供する場合、サービスの内容は以下のとおりとします。

- ① 本サービスの利用方法に関する質問への回答及び助言
- ② サポートサービスへのお問合せは、原則メールのみでの受付となります。
- ③ サービス窓口（連絡先） support.cyzo@njk.co.jp

(2) 利用契約において、電子メールアドレスの連絡先を定めるものとします。

(3) サービス時間は、月曜日から金曜日（祝日及び当社所定の休業日を除く）、10時から18時まで

### 5. 契約者設備に関する仕様

契約者は、以下の推奨環境を充たす契約者設備を設定・維持するものとします。

- ①CPU Core2Duo 2.2GHz以上
- ②メモリ容量 1Gb以上
- ③オペレーティングシステム Windows 7 Professional
- ④インターネットブラウザ Internet Explorer8以上 Mozilla Firefox20以上 Google Chromever.20以上

### 6. セキュリティ

当社は本サービス用設備等に関し、SSL (Secure Socket Layer) (最大 256Bit) (SGC 対応) による通信の暗号化を実施するものとします。

### 7. 秘密情報

当社は、第40条（秘密情報の取扱い）第2項の定めに基づき、「契約者、認定利用者及び業務受託者から委託を受けたサービス利用に関する各種ログ」の情報を秘密情報として取り扱うものとします。

### 8. 個人情報

当社は、第41条（個人情報の取扱い）の定めに基づき、以下の情報を個人情報として取り扱うものとします。

- (1) 契約者、認定利用者及び業務受託者に関する個人情報（氏名、電話番号、メールアドレス）
- (2) 契約者、業務受託者の初期登録依頼に基づき、払いだされた電話番号及び各種初期ID、初期パスワード
- (3) 前2号の定めのほか、当社及び契約者が書面により個人情報として取り扱うことに合意した情報

## 別紙A個別条項（I V Rサービス）

### 1. サービス内容

当社が契約者若しくは認定利用者が運営するコンタクトセンタ業務に関連して、同契約者及び業務受託者の保持する既存設備とは別にI V R（自動音声応答）による音声案内やアンケート取得、コールバック予約を行うシステムを提供するサービスである。

### 2. 役割ごとのサービス内容

役割ごとのサービス内容は下記のとおりとする。

#### （1）契約者向けサービス

FUSION IP-Phone 網を介してのコール若しくは転送コールを受け、エンドユーザへのI V R（自動音声応答）システムを提供するサービス。I V Rサービスを受けけるために必要な各種設定、変更を、WEB画面を通じて行うことができる。

#### （2）認定利用者向けサービス

本サービスへの電話若しくは転送された電話を用いて、I V R（自動音声応答）ガイダンスに従い、情報を取得したり入力を実施する。

#### （3）業務受託者向けサービス

FUSION IP-Phone 網を介してのコール若しくは転送コールを受け、エンドユーザへのI V R（自動音声応答）システムを提供するサービス。I V Rサービスを受けけるために必要な各種設定、変更を、WEB画面を通じて行うことができる。なお、サービス利用権限については、契約者から委託された範囲内での利用権限とし、当社はその権限設定及び権限の範囲を逸脱した利用については、一切の責任を負わないものとします。

### 3. 最短利用期間

I V Rサービスの最短利用期間は、利用期間の開始日の属する月の翌々月末日までとします。

## 別紙A個別条項（電話番号追加オプションサービス）

### 1. サービス内容

本サービスにおいて、コール若しくは転送コールを受付ける FUSION IP-Phone 網に電話番号を最大 5 番号まで追加することができるサービスである。

### 2. 役割ごとのサービス内容

#### （1）契約者向けサービス

FUSION IP-Phone 網を介してコール若しくは転送コールを受付け、電話番号を追加した本サービスにコールを接続するサービス。

#### （2）業務受託者向けサービス

FUSION IP-Phone 網を介してコール若しくは転送コールを受付け、電話番号を追加したコールバック予約サービスまたは I V R サービスにコールを接続するサービス。なお、サービス利用権限については、契約者から委託された範囲内での利用権限とし、当社はその権限設定及び権限の範囲を逸脱した利用については、一切の責任を負わないものとします。

### 3. 最短利用期間

電話番号追加オプションサービスの最短利用期間は、利用期間の開始日の属する月の当月末日までとします。なお、電話番号を追加した場合の追加分の電話番号追加オプションサービスについては追加した日の属する月の当月末日までとします。



## 別紙B料金表（I V Rサービス）

### 1. 初期費用（消費税相当額を除く）

費用項目	単位	金額	支払期日	詳細
初期費用		¥100,000	利用契約を締結した日の属する月の翌月末払い	・本サービスをご利用いただくにあたり、お申し込時に必要となる登録費用

### 2. 月額利用料金（消費税相当額を除く）

費用項目	単位	金額	支払期日	詳細
月額利用料金 (回線共用型)		¥300,000	当月分翌月末日払い	・利用を開始した日の属する月の月額利用料金は減額しないものとします。

### 3. 通話料

費用項目	料金	支払期日	詳細
通話料金	楽天コミュニケーションズ株式会社が FUSION IP-Phone について定める料金額と同額	当月分翌々月末日払い	当社が、契約者が登録した電話番号に自動的に電話発信し、契約者と認定利用者が通話するにあたり当社が電気通信事業者に支払う電気通信回線利用料金

【注意事項】以下の費用につきましては、ご利用料金には含まれません。

#### 1. キャリアの転送サービス利用時の各種費用（初期/月額）

契約者がキャリア転送サービスを利用する場合のキャリア転送サービスは、本サービスの提供範囲外となります。

#### 2. P B X、I V R等から I V Rサービスに関する本サービス用設備への転送に伴う電話回線費用（初期/月額）

P B X、I V R等から I V Rサービスに関する本サービス用設備への転送は、本サービスの提供範囲外となります。

#### 3. I V RサービスWEB画面を利用する際のインターネット接続費用（初期/月額）

I V RサービスWEB画面を利用する際のインターネット接続は、本サービスの提供範囲外となります。

#### 4. 音声ガイド作成費用

契約者が当社に作成を依頼する場合は、別途音声ガイドの作成に関する契約を当社と締結するものとします。

#### 5. お客様設備に関わる各種費用（本サービス利用に伴う、P C端末設置、設定費用、N W機器及び電話機器の設置、設定、変更等に要する費用）

お客様設備に関わる業務については、利用規約又は利用契約に特段の定めがない限り本サービスの提供範囲外となります。

## 別紙B料金表（電話番号追加オプションサービス）

### 1. 初期料金（消費税相当額を除く）

費用項目	料金	支払期日	詳細
初期費用	¥50,000	利用契約を締結した日の属する月の翌月末払い	・本サービスをご利用いただくにあたり、お申し込み時に必要となる登録費用

### 2. サービス利用料金（消費税相当額を除く）

費用項目	料金	支払期日	詳細
月額利用料金	¥50,000 円	当月分翌月末日払い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本サービスをご利用いただくにあたり、月次に必要となる費用</li> <li>・暦月の途中で電話番号追加オプションサービスの利用を開始した場合であっても、電話番号追加オプションサービスの利用を開始した日の属する月の月額利用料金は減額しないものとします。</li> <li>・月額利用料金は1電話番号を単位とします。</li> </ul>

**【注意事項】** 以下の費用につきましては、ご利用料金には含まれません。

#### 1. キャリアの転送サービス利用時の各種費用（初期/月額）

契約者がキャリア転送サービスを利用する場合のキャリア転送サービスは、本サービスの提供範囲外となります。

#### 2. PBX、IVR等から本サービス用設備への転送に伴う電話回線費用（初期/月額）

- ① PBX、IVR等から本サービス用設備への転送は、本サービスの提供範囲外となります。
- ② 申込時に設定した受付回線名の変更はできません。