

オフィス IVR 119 サービス規約

第1条（総則）

オフィスIVR119サービス利用規約（以下「本規約」といいます。）は、株式会社東名（以下「当社」といいます。）が提供するオフィスIVR119サービス（以下「本サービス」といいます。）の提供を受ける者（以下「利用者」といいます。）に適用されるものとし、本サービスの利用申し込みを行った時点で、利用者は本規約に同意されたものとし、本規約を遵守するものとします。

第2条（定義）

本規約における用語の定義は、次の各号のとおりとします。

- (1) 「本サービス」とは、当社が提供する音声自動ガイダンスサービス、オフィスIVR119サービスをいいます。
- (2) 「利用者」とは、本サービスを利用する企業、その他の団体をいいます。
- (3) 「利用者設備」とは、本サービスの利用のために必要な機器、通信回線、ソフトウェア等の利用者の設備をいいます。
- (4) 「本サービス設備」とは、本サービスの提供のために当社が設置または利用する設備をいいます。
- (5) 「ID」とは、本サービスにおいて、利用者を識別するための符号をいいます。
- (6) 「貸与物件」とは、本サービスの提供に伴い、必要に応じて、当社から利用者に貸与する資料、機器、ソフトウェア、その他の物件をいいます。

第3条（本サービスの内容）

本サービスの概要は、次の各号のとおりです。

- (1) 初期導入サービス機能提供サービス（次号で定義します。）の利用開始に先立ち、その設定、その他の準備のサポート等を提供します。
- (2) 機能提供サービス利用者がインターネット等を介して本サービス設備に接続することにより、利用者によるコンタクトセンター運営をサポートする機能、IP-PBX 機能及び音声自動応答機能を提供します。

第4条（利用契約）

1. 本サービスの利用を希望する場合、本規約の内容を承諾の上、当社所定の申込書を当社に提出します。なお、申込書に代えてWEBサイト等当社が指定する方法で代替することができるものとします。
2. 当社は、前項に基づく申込を承諾する場合は、申込者に、その旨を通知するものとし、当該通知の時点で、利用者と当社との間に、本規約に基づき、本サービスの利用に関する契約（以下「利用契約」といいます。）が成立します。
3. 当社は、第1項に基づく申込者が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、申込を承諾しないことがあります。
 - (1) 申込書の記載内容に虚偽の内容が含まれる場合
 - (2) 当社との契約に違反したことにより、契約を解除されたことがある場合
 - (3) その他、本サービスの運営に支障がある場合
4. 利用者は、申込書の記載内容または本サービスの利用範囲等に変更がある場合は、事前に第1項及び第2項に準じた変更手続を行うものとし、その後も同様とします。

第5条（IDの管理責任）

1. 利用者は、ID、パスワードを自らの責任で、第三者に知られないよう管理し、ID及びパスワードの盗用を防止する措置を行うものとします。
2. 利用者は、IDを第三者に貸与または譲渡することはできません。
3. 利用者は、本サービスに関するパスワードの盗難、漏洩、管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用等によって生じた損害、損失及び支出（以下「損害等」といいます。）に関する一切の責任を負う者とし、当社は故意又は重大な過失がない限り責任を負わないものとします。また、利用者の故意又は過失により本サービスに関するアカウントIDの不正利用等がなされ、当社に損害等が生じた場合、利用者は、当社に対し、当該損害等を賠償するものとします。
4. 利用者は、本サービスに関するパスワードが盗用され又は使用されていることが判明した場合、直ちにその旨を当社に通知するとともに、当社の指示に従うものとします。

第6条（本サービスの利用範囲）

利用者は、自己の業務のためにのみ本サービスを利用するものとし、事前に当社から書面による承諾を得た場合を除き、第三者の業務のために、本サービスを利用することはできないものとします。

第7条（第三者への委託）

当社は、本サービスの提供業務の全部または一部を第三者に委託することがあります。

第8条（利用料金等）

1. 本サービスの利用料金は、申込時に当社が契約者に対し提示した料金になります。なお、当社は、契約者に通知することにより合理的範囲で利用料金を改定することができるものとします。
2. 利用者は、当社に対し利用料金を次の各号のいずれかの方法で、それぞれ各号に定める日までに支払うものとします。なお、前項の月額料金については、利用契約の開始日または終了日が暦月の途中であっても、日割計算は行わず、当該月の料金全額が発生するものとします。
 - (1) 口座引落 翌々月27日
 - (2) クレジットカード クレジットカード会社の定める日
 - (3) コンビニ 翌々月末日
3. 利用者は、前項の支払期限までに支払を行わない場合、支払期限の翌日から支払日まで年14.5%の割合による遅延損害金を当社に対し支払うものとします。
4. 利用者は、利用者設備の調達及び維持に必要な費用、その他、本サービスの利用に必要な費用を負担するものとします。

第9条（禁止事項）

利用者は、本サービスの利用にあたり、次の各号のいずれかに該当する行為、または、そのおそれのある行為を行ってはならないものとします。

- (1) 本規約等に違反する行為
- (2) 法令に違反する行為、法令違反を助長する行為
- (3) 当社または第三者の財産、名誉、信用、プライバシー、知的財産権、その他の権利を侵害する行為、これらの侵害を助長する行為
- (4) 公序良俗に反する行為
- (5) IDの不正使用

- (6) 本サービス設備への不正アクセス
- (7) 本サービスで利用されるソフトウェアの複製、改変、リバースエンジニアリング等の解析
- (8) 本サービスに関する権利または義務の全部または一部の第三者への譲渡、担保提供等
- (9) 前各号の他、本サービスの運営に支障をきたす行為

第10条（サービス内容等の変更）

1. 当社は、必要に応じて、随時、本サービスの内容を変更できるものとします。
2. 当社は、前項の場合、契約者に対し、速やかにその変更内容について、WEBサイト、電子メール等の方法で告知するものとします。
3. 当社は、予告なく本サービスを停止又中止することができるものとし、契約者は予めこれを承諾するものとします。
4. 利用者は、第1項に基づく変更により、本サービスの利用継続を希望しない場合、第22条第3項に基づき、利用契約を解除することができるものとします。
5. 当社は、本サービスの変更により、契約者が損害を被った場合においても、一切責任を負わないものとします。なお、当該変更について損害につき当社に故意又は重過失がある場合はこの限りではありません。

第11条（本サービスの一時中断・終了）

1. 当社は、システム保守、システム障害対応、天災・争乱等の不可抗力、その他技術上、運用上の理由により、本サービスの提供を中断する必要があると判断した場合、本サービスの全部または一部の提供を一時的に中断できるものとします。
2. 当社は、前項の中断について、システム保守の場合は、できる限り事前に利用者に通知するものとし、緊急のシステム保守またはその他の理由による場合は、事後的に、速やかに利用者に通知するものとします。
3. 当社は、本サービスの提供を継続が困難となる事情が発生した場合、3ヵ月以上前に利用者に通知することにより、本サービスの提供を終了することができるものとします。なお、利用者は、当社と本サービスの提供元との契約の終了等やむを得ない事情がある場合、当社の利用者に対する当該通知を省略することができることを予め確認します。

第12条（知的財産権）

1. 本サービス及び本サービスの利用により生じた知的財産権はすべて当社又は当社にライセンスを許諾している者に帰属しており、利用契約に基づく本サービスの利用許諾は、本サービスに関する当社又は当社にライセンスを許諾している者の知的財産権の使用許諾を意味しないものとします。
2. 契約者は、当社に対し、本サービスの利用により得られた著作物に係る著作権人格権を行使しないものとします。

第13条（守秘義務）

1. 利用者及び当社は、本サービスに関連して、相手方から開示を受けた技術上、営業上、その他の有形・無形の情報（以下「機密情報」という。）を厳重に管理し、相手方の事前の承諾がない限り、第三者に開示しないものとします。ただし、次の各号に該当する場合は、この限りではありません。
 - (1) 情報の開示を受けた当事者の責によらず、公知となった場合
 - (2) 機密保持を負うことなく、第三者から情報を入手した場合
 - (3) 相手方からの取得前から正当に情報を保有する場合
 - (4) 相手方の情報によらず開発した場合

(5) 法令に基づき公的機関に対し開示義務を負う場合

2. 前項にかかわらず、当社は、利用者の名称を本サービスの導入実績として公開することができるものとします。
3. 当社及び利用者は、利用契約が終了した場合、または、相手方から要請があった場合には、直ちに、機密情報（複製等した情報を含みます。）を相手方に返却し、または、復元困難な方法により廃棄もしくは消去するものとします。
4. 本条は、利用契約の終了後も有効に存続するものとします。

第14条（個人情報の取扱）

1. 利用者及び当社は、本サービスの提供または利用に際して取得する個人情報（本サービスを用いた通信の内容・履歴等を含み、以下「個人情報」といいます。）を個人情報の保護に関する法律、その他の関係法令に従って、適切に管理します。
2. 当社は、個人情報を次の各号の目的で利用します。
 - (1) 本サービスに関する問い合わせ対応
 - (2) 当社または当社の業務提携先の商品、サービスに関する情報提供
 - (3) その他、本サービスの運営、品質向上
 - (4) 前各号の他、本規約等において定める目的
3. 当社は、前項の目的のために、個人情報を当社の業務委託先または業務提携先に提供することがあります。
4. 当社は、本サービスの利用情報を基に作成した統計情報、分析結果を、特定の個人・利用者を識別できない形で、第三者に提供することがあります。

第15条（免責）

1. 当社は、年間稼働率99.99%を目標値として、合理的な手段により、本サービスの品質及びセキュリティの維持に努めますが、本サービスは、インターネット回線を介して提供される場合がある等、完全な動作または当該目標値の達成を保証するものではありません。
2. 前項の年間稼働率は、1月1日から12月31日を対象期間として、次の計算式により算出します。ただし、次の各号の停止時間については、当該計算における停止時間に算入しません。本サービスが停止した累計時間÷本来本サービスが稼働すべき総時間
 - (1) 定期的または緊急のシステム保守
 - (2) 不正アクセス、コンピュータウイルス等の有害なプログラム、その他の第三者からの攻撃
 - (3) 未知の原因または原因不明のアプリケーションの不具合
 - (4) 障害時等におけるバックアップ系の本サービス設備への自動切替
 - (5) 利用者設備（本サービス設備に接続する通信回線を含みます。）等、本サービス設備以外の設備の問題
 - (6) 利用者の本規約への違反
 - (7) 天災、戦争、争乱、労働争議、火災、停電、法令等による規制等の不可抗力
 - (8) その他技術上、運用上の理由により、本サービスの停止の必要があると当社が合理的に判断する事由
3. 本サービスは、一般的な事務での利用を想定して設計、運用されており、生命等に関わる緊急連絡用等、極めて高度な安全性及び信頼性が要求される用途には対応していません。
4. 利用者は、随時、本サービスに関するデータのバックアップを行うものとし、当社は、次の各号の事由に起因して利用者が被った損害については、本規約等に特に定める場合、または、当社が本規約に違反した場合を除き、一切責任を負いません。
 - (1) 第2項各号の事由

- (2) 通信回線、その他の本サービス設備の障害、アクセス過多によるシステムの中断もしくは遅滞、データの消失またはデータへの不正アクセス等による改ざん
 - (3) 当社が定める推奨環境以外での本サービスの利用
 - (4) IDの不正使用
 - (5) 利用者設備、第三者のサービスの不具合等に関する問題
 - (6) 本サービスの利用者の業務への適合性、前項の用途での本サービスの利用、その他本サービスの利用の結果
 - (7) 本サービスの全部または一部の提供の中断または終了
 - (8) 本サービスの内容、提供条件の変更
 - (9) 利用者と利用者の顧客、その他の第三者との間の紛争等
5. 当社が利用者に対して損害賠償責任を負う場合、利用者が当社に対して、請求時から起算して直近1ヵ月以内に支払った利用料金の総額を上限とし、当社は、いかなる場合でも、逸失利益、間接損害、特別損害、弁護士費用については、責任を負いません。

第16条（損害賠償）

1. 本サービスの全部または一部が当社の責に帰すべき事由により、お客様において全く利用できない（当社が本サービスを全く提供しない場合、もしくは本サービス提供の支障が著しく、その程度が全く利用できないに等しい場合をいい、以下、「利用不能」といいます。）状態となったときは、お客様は直ちにその旨を当社に通知するものとします。
2. お客様の利用不能を当社が知った時刻から起算して24時間以上利用不能の状態が継続したときに限り、当社は、お客様の利用不能を当社が知った日以降のその状態が連続した日数に月額サービス料金の30分の1を乗じた利用料金を減算いたします。
3. 当社は、本規約に別段の定めがない場合、当社の故意または重大な過失によりお客様が本サービスの利用に関して損害を被ったときに限り、損害の発生原因が生じた月の月額サービス料金を限度として賠償の責めを負うものとします。
4. 当社は、間接損害、逸失利益、機会損失、結果責任など現実に生じた損害以外のものについては、いかなる場合も責任を負わないものとします。
5. 当社以外の電気通信事業者の責に帰すべき事由によりお客様が損害を被った場合は、当社は、お客様の請求に基づき当該電気通信事業者から受領した損害賠償額を限度として損害賠償に応じます。

第17条（通知方法）

1. 当社から利用者に対する本規約等に基づく通知は、書面、電子メール、または、本サイトへの掲載により行います。
2. 前項の通知は、利用者の住所への書面の到達時、利用者のメールサーバへの到達時、または、本サイトへの掲載時に、通知が完了したものとします。
3. 第1項に基づく書面または電子メールによる通知は、第4条第1項の申込書記載の住所またはメールアドレス（同条第4項に基づく変更があった場合は変更後の宛先）に対して行うものとし、当該宛先に誤りがあり、書面または電子メールが到達しない場合には、前項にかかわらず、発送時に、通知が完了したものとみなします。

第18条（利用契約の有効期間）

1. 本サービスの契約期間は、定めないものとします
2. 利用者は、当社に対し、6ヵ月前までに書面（メール、電話その他当社が別途定める連絡方法を含むものとし

す。)により通知することにより、利用契約を解約することができるものとします。

3. 前項にかかわらず、利用者は、当社に対し、6ヵ月分の利用料金を支払うことでいつでも利用契約を解約することができるものとします。

第19条（利用契約の終了）

1. 当社は、利用者が次の各号のいずれかに該当する場合、利用契約を解除できるものとします。
 - (1) 利用契約に違反し、相当な期間を定めて是正を催告しても、是正されない場合
 - (2) 手形または小切手が不渡処分を受ける等、支払停止状態となったとき
 - (3) 差押え、競売の申立等の強制執行、または、租税滞納処分を受けたとき
 - (4) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始または特別清算開始の決定を受けた場合
 - (5) 解散したとき、または、事業の全部もしくは重要な一部を第三者に譲渡したとき
 - (6) 監督官庁より営業停止または営業免許もしくは営業登録の取消の処分を受けたとき
 - (7) 前各号に準ずる事由があるとき
2. 前項に基づき、当社が利用契約を解除した場合、利用者は、利用期間の残期間分の利用料金相当額を違約金として、直ちに当社に支払うものとします。なお、当社が、当該違約金額を超える損害を被った場合、その賠償請求を妨げるものではありません。
3. 利用者は、利用期間の残期間分の利用料金相当額を当社に支払うことにより、利用契約を解除できるものとします。
4. 利用契約が期間満了または解除等により終了した場合、利用者は、本サービスに関するデータにアクセスすることはできません。

第20条（反社会的勢力の排除）

1. 利用者及び当社は、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標榜ゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下、これらの者を併せて「暴力団員等」という。）に該当しないこと、次の各号のいずれにも該当しないこと、かつ、将来にわたっても該当しないことを表明、確約します。
 - (1) 暴力団員等が経営を支配し、または、実質的に経営に関与していると認められる関係を有すること
 - (2) 自己もしくは第三者の不正の利益を図る目的、または、第三者に損害を加える目的をもってする等、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること
 - (3) 暴力団員等に対して、資金等を提供し、または、便宜を供与する等の関与をしていると認められる関係を有すること
 - (4) 役員または実質的に経営に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること
2. 利用者及び当社は、自らまたは第三者を利用して、不当要求行為を行わないことを表明し、確約します。
3. 利用者及び当社は、相手方が、前2項のいずれかに違反した場合、相手方の有する期限の利益を喪失させ、また、何らの催告なく直ちに利用契約の全部または一部を解除することができるものとします。
4. 利用者及び当社は、前項に基づき期限の利益を喪失させ、または、解除した場合、相手方が被った損害につき、一切の責任を負わないものとします。

第21条（権利義務の承継）

当社は、利用契約に基づく権利または義務の全部または一部を第三者に、譲渡等により、承継（本サービスに関する事業の事業譲渡等を含みます。）させることができるものとします。

第22条（本規約の公表及び変更）

1. 当社は、当社のWEBサイトその他当社が定める方法により、本規約を公表します。
2. 当社は以下の場合に、当社の裁量により、本規約を変更することができます。
 - (1) 本規約の変更が、契約者の一般の利益に適合するとき。
 - (2) 本規約の変更が、契約をした目的に反せず、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わる事情に照らして合理的なものであるとき。
3. 当社は前項による本規約の変更にあたり、変更後の本規約の効力発生日の1ヵ月前までに、本規約を変更する旨及び変更後の本規約の内容とその効力発生日を当社WEBサイトに掲示、または契約者に電子メールの送信、SMSの送信をする方法により通知します。
4. 変更後の本規約の効力発生日以降に契約者が本サービスを利用したときは、利用者は、本規約の変更に同意したものとみなします。

第23条（公開）

当社は、契約者からの特段の申出がない場合、契約者の商号及びロゴを本サービス導入企業として公開することができるものとします。

第24条（準拠法及び合意管轄）

1. 本規約は、日本法に準拠します。
2. 本サービスに関して紛争が生じた場合、名古屋地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

2021年12月3日 制定