

エヌ・ティ・ティ・ビズリンク株式会社  
クラウドCTIサービス利用規約

## 第1章 総則

### 第1条（本利用規約の適用）

当社は、クラウドCTIサービス利用規約（以下、「本利用規約」といいます。）を定め、これによりクラウドCTIサービス（以下、「本サービス」といいます。）を提供します。

- 2 当社は、本サービスを利用する際の通話や、CTI制御に係わるインターネット通信のために必要となる通信回線に関しては、各々のサービスを提供する電気通信事業者あるいはブロードバンド事業者の契約利用規約に従うものとします。
- 3 本サービスに係る契約者（以下、「利用契約者」といいます。）は、本利用規約を誠実に遵守するものとします。

### 第2条（本利用規約の範囲）

本利用規約は利用契約者と当社との間の本サービスに関する一切の關係に適用します。

- 2 当社が本サービスの円滑な運用を図るため必要に応じて利用契約者に通知する本サービスの利用に関する諸規程は、本利用規約の一部を構成するものとします。

### 第3条（本利用規約の変更）

当社は本利用規約を変更することがあります。当該変更を行うときは、当該変更後の本利用規約の内容及びその効力発生時期を、当社のWebサイト上(<https://www.nttbiz.com/tariff/>)への掲載その他の適切な方法により周知します。

- 2 本利用規約の変更の効力が発生した後、利用契約者が、特段の申し出なく、本サービスを利用したとき、利用料金を支払ったとき、その他当該変更の特段の異議無く承諾したものと当社が判断したときは、かかる変更に同意したものとみなし、特に断りの無い限り料金その他の提供条件は変更後の利用規約によります。

### 第4条（本利用規約の公表）

当社は、当社のWebサイト(<https://www.nttbiz.com/tariff/>)において、本利用規約を公表します。

### 第5条（用語の定義）

本利用規約において使用する用語で、定義を必要とするものを以下に示します。

用語	用語の意味
1 SaaS サーバ設備	本サービスを提供する目的でデータセンターに設置されているコンピュータ、機械、器具、その他の電气的設備
2 IP 電話サービス	インターネットプロトコルにより主として音声通信の用に供することを目的として伝送交換を行う電気通信サービス
3 サービス利用回線	本サービスの提供を受けるために接続され、別途契約を要する回線ネットワーク(IP 電話サービス(050 番号)、FTTH(B フレッツ))等
4 ISP 事業者	インターネット接続サービスを提供する電気通信事業者
5 CTI	CTI とは Computer Telephony Integration の略で、コールセンターなどで利用される、電話をコンピュータと連携する技術
6 利用契約	当社から本サービスの提供を受けるための契約
7 利用契約者	当社と本サービス契約を締結している者
8 消費税相当額	消費税法(昭和 63 年法律第 108 号)および同法に関する法令の規定に基づき課税される消費税の額ならびに地方税法(昭和 25 法律第 226 号)およ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

## 第 6 条 (基本機能の提供)

当社が提供する基本機能は、以下のとおりとします。

- (1) データセンター内に設置したSaaS サーバ設備によりネットワークを経由して利用契約者に対して本サービスを提供します。
- (2) 利用契約者のコンタクトセンターに設置されたPC に、以下のクライアントモジュールの中から必要なものを選択しインストールします。
  - ・ CT-e1 Suite (管理者用ツール)
  - ・ CT-e1 Station、AgentBar 等 (エージェント操作ツール)
  - ・ CT-e1 tools (CT-e1 を使用する環境を構築するためのツール)
- (3) 提供機能については別記 1 「本サービス機能」の通りとする。

## 第 7 条 (付加機能の提供)

当社が提供する付加機能は、以下のとおりです。

- (1) 音声認識サービス
- 2 本サービスのうち、付加機能だけのサービス提供は致しません。

## 第 8 条 (責任および保証の限定)

本サービスは、以下の事項を保証するものではありません。

- (1) 音声通信サービスに全く停止が発生しないこと。
  - (2) 各サービスを提供するサーバが全く停止しないこと。
  - (3) 音声品質が常に一定レベルであり劣化がないこと。
- 2 本サービスで提供されるサービスと提供される情報は、利用契約者の設備の安全性を保証するものではなく、また、違法な暗号化破りなどによる情報漏洩が発生した場合でも、当社は一切の責任を負いません。
  - 3 本サービスで提供されるサービスと提供される情報は、利用契約者の設備の安全性を保証するものではない。
  - 4 利用契約者が、本サービスを利用中に、音声通信環境を変更した事による、サービスの中断、停止に対して当社は責任を負わないものとする。

## 第9条（特約の制定）

当社は、本サービスの提供に必要なときは、本利用規約の特約を定めることがあります。この場合、利用契約者は、本利用規約とともに特約も遵守するものとします。

## 第2章 利用契約

### 第10条（本契約の申込）

申込者は、本利用規約を承認の上、当社所定の申込書に次の事項を記載して、当社または販売代理店（以下「当社等」という）に提出するものとします。

- (1) 申込者の商号、代表者、住所、電話番号
  - (2) 利用を希望する基本機能数、付加機能提供の有無
  - (3) 利用の内訳
  - (4) 契約窓口担当者名とその連絡先、技術担当者名とその連絡先、緊急時の連絡先
  - (5) 請求書の送付先
  - (6) その他必要事項
- 2 申込者は、当社が提供する、あらかじめ設備に引き込まれた電話回線（株式会社コムデザイン [企業コード：210015853] 名義の電話回線）を連絡先の電話番号として利用する場合、または固定電話番号を利用する場合、法令に基づき当社所定の様式にて、取引時確認等のための確認書類を次の書類とともに当社等に提出若しくは提示します。
    - (1) 法人登記事項証明書原本（発行日より6ヶ月以内）
    - (2) 法人印鑑登録証明書原本（発行日より6ヶ月以内）
    - (3) その他取引時確認等が可能な書類等の提示

なお、固定電話番号の受発信利用については電気通信事業法の改正（令和元年5月22日）に伴い新たに利用条件が追加されました。詳細は当社営業担当までお問合せ下さい。

#### 第11条（申込の不承諾）

当社は、次の各号のいずれかに該当すると判断した場合には、本サービスの利用の申込みを承諾しない場合があります。

- （1）申込者が希望する本サービスの提供内容が、当社にとって技術上著しく困難なとき。
  - （2）申込者が、第22条（サービスの料金および初期導入設定に関する費用）に定める料金その他の支払いを怠り、または怠るおそれがあるとき。
  - （3）申込者が、その申込みにあたり虚偽の内容を記載した申込書を提出したとき。
  - （4）申込者が本利用規約に違反するおそれがあると判断したとき。
  - （5）第10条2項による申込者の取引時確認等ができないとき。
  - （6）その他、本契約の締結が不相当と判断したとき。
- 2 前項の規定により、当社が本サービスの利用の申し込みを承諾しなかった場合は、当社は、申込者に対し、当社の定める方法によりその旨通知します。

#### 第12条（契約の成立と利用開始日）

本契約は、本サービスの利用申込みに対して、当社がこれを承諾した時に成立するものとします。

- 2 本サービスの利用開始日は、当社が受領した申込書に追記する本稼働開始日の属する月の初日とします。また、本サービスの提供開始及び、第13条（申込書記載事項の変更）により特定のサービスが追加された場合において、当該サービスを月の途中から提供する場合にも当該利用月の初日を利用開始日とします。

### 第3章 契約事項の変更

#### 第13条（申込書記載事項の変更）

利用契約者は、当社等に対し、申込書記載の利用サービス内容の変更を随時申請することができます。この場合、利用契約者は、当社所定の書類に必要事項を記入して当社等に提出するものとします。

- 2 利用契約者は、申込書に記載した住所、電話番号、請求書の送付先などの変更がある場合には、当社所定の書類に必要事項を記入して、事前に当社等に提出するものとします。
- 3 利用契約者は、特定のサービス品目の追加を請求することができます。この場合、利用契

約者は、当社所定の書類に必要事項を記入して、当社等に提出するものとします。追加サービスの利用開始日は第12条（契約の成立と利用開始日）第2項の定めのとおりとします。

- 4 利用契約者は、毎月末日付にて、特定のサービス品目のみの解約を請求することができます。この場合、利用契約者は、当社所定の書類に必要事項を記入して当社等に提供するものとします。ただし、利用契約者が1つのサービス品目のみを利用している場合の解約は、第20条の解約手続によることとします。
- 5 当社等は、第11条（申込の不承諾）の規定に準じ、利用契約者の本条に基づく追加・変更請求を承諾しないことがあります。この場合、当社等は、当該利用契約者に対し当社の定める方法によりその旨通知します。
- 6 利用契約者は、サービス利用通信回線等に係る回線種別、終端の場所等に変更が生じISP事業者およびブロードバンド事業者等に対し契約変更の申込みを行う場合、その内容について変更予定日の45日前までに当社等へ届け出るものとします。
- 7 当社等は、利用契約者から本条に定める変更等に必要書類の提出がされた場合、変更届出等のあった事項を証明する書類を提出していただくことがあります。

#### 第14条（利用契約者の名義の変更）

利用契約者は、自身が次の各号に定める事項に該当するときは、当該内容を速やかに当社等に通知する。

- (1) 商号および本店所在地を変更する場合
  - (2) 代表者の氏名および住所を変更する場合
  - (3) 請求書送付先に関する事項を変更する場合
- 2 前項の通知があったとき、当社が必要と判断したときには、利用契約者に対してその通知のあった事実を証明する書類の提出を請求することができる。
  - 3 当社は、届出の書面に記載された日に名義の変更があったものとして取り扱う。

#### 第15条（利用契約者の地位の承継）

利用契約者が、合併、分割、事業の譲渡その他の事由により、本サービスを利用する事業部（以下「本事業部門」という）が、他社に承継されたとき、利用契約者はその旨を直ちに当社に書面で通知する。当社は、本事業部門を承継した会社が本利用規約に基づく義務を履行する能力がないか、その恐れがあると合理的に認められる場合は、利用契約者の通知受領後14日以内に、利用契約者又はその承継会社に書面により通知をして本利用規約の全部又は一部を解除することができる。当社が本利用規約を解除しなかった場合には、本事業部門を承継した会社は、本利用規約に基づく一切の権利・義務を承継するものとする。

- 2 第1項の場合に、地位を承継した者が2人以上あるときは、そのうちの1人を当社に対する代表者と定め、これを当社に対して通知する。
- 3 第2項の規定による代表者の届出があるまでの間、当社は、その地位を継承した者のうち1

人を代表者として取り扱うこととする。

#### 第16条（権利譲渡等の禁止）

利用契約者は、本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡、質入れまたは貸与することはできません。

### 第4章 本サービス提供の停止等

#### 第17条（当社が行う本サービス提供の停止）

当社は、利用契約者が次の各号のいずれかに該当する場合には、6ヶ月以内で当社が定める期間、本サービスの提供を停止することがあります。

- (1) 第24条（利用契約者の支払い義務）に規定する本サービスの料金等の支払いを怠ったとき、および当社等に対する他の債務の履行を怠りまた怠るおそれのあるとき。
  - (2) 申込書等に虚偽の事項を記載したことが判明したとき。
  - (3) 第1条第3号、33条（利用契約者の維持責任）、第45条（利用に係る利用契約者の義務）、第46条（知的財産権）、第51条（秘密保持）の規定に違反したとき。
  - (4) その他、当社が本サービスの提供を不相当と判断したとき。
- 2 当社は、利用契約者が本利用規約に定める料金その他の債務について、支払期日を経過しても支払わないときは、第21条（当社が行う利用契約の解除）の適用にかえて、その料金その他の債務が支払われるまでの間、本サービスの利用を停止することがあります。
- 3 当社は、前2項の規定により、本サービスの提供を停止するときは、当該利用契約者に対しその理由および停止期間を当社の定める方法により通知します。ただし、緊急の場合は、この限りではありません。

#### 第18条（当社が行う本サービス提供の休止）

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの提供を休止することがあります。

- (1) 当社のSaaS サーバ設備の保守上または工事上やむを得ないとき。
- (2) 特定のサービス利用回線が多数の不完了通信（接続先との通信が確立する前に通信の発信を取りやめることをいいます。）を発生させたことにより、現に通信が輻輳し、または輻輳するおそれがあると当社が認めたとき。
- (3) 他の電気通信事業者が電気通信サービスの提供を中止することにより、本サービスの提供が困難あるいは不可能になったとき。

- (4) その他の事由により、サービスの提供が困難であると当社が判断したとき。
- 2 当社は、前項の規定により本サービスの提供を休止するときは、可能な限り事前に利用契約者に対し、その理由、実施期日および実施期間を当社の定める方法により通知します。ただし、緊急の場合はこの限りではありません。

#### 第19条（本サービス利用の一時中断）

当社は、利用契約者から請求があったときは、本サービスの利用の一時中断（その本契約に係る設備を他に転用することなく一時的に利用できなくすることをいいます。以下同じ。）を行います。

### 第5章 本契約の解除

#### 第20条(利用契約者が行う本契約の解約)

- 本サービスの利用契約者は、毎月末日付にて、本契約を解約することができます。利用契約者は、当社所定の書類に必要事項を記入して、解約希望月の末日の45日前までに、当社等に提出するものとします。
- 2 前項の書類を当社等が受領した場合は、書類に記載された解約希望月の末日を、本契約解約日とします。また、本契約解約日を本サービスの利用終了日とします。

#### 第21条(当社が行う本契約の解除)

- 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本契約を解除することができます。
- (1) 本利用規約の各条項を遵守せず、本契約に違反したとき。
  - (2) 第17条（当社が行う本サービス提供の停止）により本サービスの提供を停止された利用契約者が、当該停止期間内にその原因となった事由を解消しないとき。
  - (3) 第36条（付加機能の停止）により付加機能の提供を停止された利用契約者が、当該制限期間内にその原因となった事由を解消しないとき。
  - (4) 当社、利用契約者のいずれの責めにも帰することのできない事由により、SaaS サーバ設備、サービス利用回線の変更を余儀なくされ、かつ当該設備、回線の代替構築が困難なとき。
  - (5) 利用契約者が本サービスを利用している建物、構築物において、当該建物、構築物の利用権限にかかる契約が解約されたとき。
  - (6) 利用契約者に、支払停止、仮差押、差押、競売、破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申し立てがあったとき、またはこれに類する事由

が生じたとき。

(7) その他前各号に準じるような本契約を継続し難い重大な事由が発生したとき。

- 2 当社は、利用契約者が第17条（当社が行う本サービス提供の停止）第1項各号のいずれかに該当し、その原因となった事由が当社の業務遂行に支障を及ぼすと認められるときは、前項の規定にかかわらず、同条に定める本サービスの提供の停止をすることなく、本契約を解除することができます。
- 3 当社は、前2項の規定により本契約を解除しようとするときは、あらかじめ書面により利用契約者にその旨を通知します。ただし、緊急の場合は、この限りではありません。
- 4 本条第1項および第2項の規定により本契約が解除されたときは、本契約が解除された日を本サービスの利用終了日とします。

## 第6章 本サービスの料金等

### 第22条（サービスの料金および初期導入設定に関する費用）

当社が提供する本サービスに係わる料金（以下「利用料金」という）は、別紙1料金表の第2表、第3表に規定する料金とします。

- 2 当社が提供する本サービスに係わる初期導入設定に関する費用は、別紙1料金表の第1表と第4表に規定する初期構築費用とします。
- 3 前2項の料金表は改定されることがあります。この場合、当社は当社の定める方法により、利用契約者に通知することとします。
- 4 当社は、公租公課の増額や諸物価の高騰等経済的事情の変動により、本利用規約に定める利用料金および初期構築費用の額が不相当となった場合、当該額の変更を利用契約者に対し求めることができることとします。
- 5 本サービスの提供が月の途中からであっても、第12条（契約の成立と利用開始日）第2項の定めにより当該月の1ヶ月分の利用料金が課金されます。
- 6 本条の定めにかかわらず、料金表と個別の見積書（以下、「個別見積書」という）に相違がある場合は、個別見積書に従うものとする。

### 第23条（消費税等）

利用契約者は、本サービスの提供に係る消費税等相当額を負担するものとする。なお、関連法令の改正等により消費税等の税率に変更が生じた場合には、消費税等相当額は変更後の税率により計算するものとする。



## 第24条（利用契約者の支払い義務）

利用契約者は、その契約内容に応じ、第22条（サービスの料金および初期導入設定に関する費用）で規定する利用料金等を当社等に支払う義務を負います。なお、第13条（申込書記載事項の変更）により、本契約の内容が変更されたときは、利用契約者は変更後の契約内容に応じ第22条（サービスの料金および初期導入設定に関する費用）で規定する利用料金等を当社等に支払う義務を負います。

- 2 サービスの料金等のうち、利用料金の支払い義務は、第12条（契約の成立と利用開始日）に規定する利用開始日に発生するものとします。
- 3 第17条（当社が行う本サービス提供の停止）により、本サービスの提供が停止された場合における当該停止期間についても、利用契約者は利用料金を支払います。
- 4 第18条（当社が行う本サービス提供の休止）により、本サービスの提供が休止された場合における当該休止期間についても、利用契約者は利用料金を支払います。
- 5 第19条（本サービス利用の一時中断）、第38条（付加機能の一時中断）により、本サービスの提供が一時中断された場合における当該一時中断期間についても、利用契約者は利用料金を支払います。
- 6 本条第3項、第4項および第5項の規定のほか、次の場合を除いて、本サービスを利用できなかった期間中についても、利用契約者は利用料金を支払います。

区別	支払いを要しない料金
1 利用契約者の責めによらない事由によりその本サービスを全く利用できない状態(本サービスまたは付加機能に係るSaaS サーバ設備等に著しい支障が生じ、全く利用できない状態と同程度の状態となる場合を含む。以下この表において同じとする。)が生じた場合(サービス利用回線に起因する事象により全く利用できない状態になる場合を除く。)にそのことを当社が知った時刻から起算して8時間以上その状態が連続したとき。	そのことを当社が知った時刻以後の利用できなかった時間について、24時間単位で日数を計算し、その日数に対応する月額料金を支払います。

- 7 当社等は、支払いを要しないこととされた料金がすでに支払われているときは、その料金を返還します。
- 8 当社が初期導入設定に着手した後、完了前に本契約が解除等により終了したときは、終了時まで当社が初期導入設定に要した費用については、利用契約者の負担とします。この場合、利用契約者は、その費用の額に消費税相当額を加算した額を当社に支払います。

## 第25条（サービスの料金等の請求時期および支払期日等）

当社等は、本契約成立後、利用料金等を、別紙料金表に従い利用契約者に請求します。

- 2 前項の規定により利用料金等の請求を受けた利用契約者は、別紙料金通則に従い当該サービスの料金等を支払うものとします。

## 第26条（債権の譲渡）

利用契約者は、本利用規約の規定により、支払いを要することとなった料金その他の債務に係る債権を当社が請求事業者であるエヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社に譲り渡すことを承認していただくものとします。この場合、当社及び請求事業者は、利用契約者への個別の通知又は譲渡承認の請求を省略するものとします。ただし、利用契約者から当該債権の譲渡を承認しない旨の申出があった場合はこの限りではありません。

- 2 債権を譲渡することとなる料金その他の債務に関するその他の取り扱いについては、本利用規約に別段の定めがある場合を除き、請求事業者の規約等に定めるところによるものとします。

## 第27条（本契約の終了に伴うサービスの料金等の精算方法）

第21条（当社が行う利用契約の解除）により、月の途中で本契約が解除された場合でも、利用料金等は第21条（当社が行う利用契約の解除）に定める利用終了日の属する月の末日まで発生するものとします。

## 第28条（割増金）

利用契約者が、利用料金または初期導入設定に関する費用の支払いを不法に免れた場合は、その免れた額のほか、その免れた額（消費税相当額を加算しない額とします。）の2倍に相当する額に消費税相当額を加算した額を割増金として、当社等が指定する期日までに支払っていただきます。

## 第29条（延滞利息）

利用契約者が、利用料金その他の債務（遅延利息を除きます。）について支払期日を経過しても支払いをしない場合には、支払期日の翌日から支払済みまでの日数について年14.6%の割合（年当たりの割合は、閏年の日を含む期間についても、365日当たりの割合とします。）で計算して得た額を延滞利息として、当社等が指定する期日までに支払っていただきます。

## 第7章 施設

### 第30条（施設の設置および費用負担）

当社施設内に利用契約者の所有設備を設置する場合、利用契約者はその設置に要する費用を負担します。ただし、設置の際の使用機器、工法等については当社の指定に従うものとします。

- 3 利用契約者施設の設置工事を当社が行った場合、利用契約者は当社に対し、その工事に要した費用を支払います。
- 4 利用契約者は、利用契約者の各種変更の希望により、当社の承諾を得て当社施設および利用契約者施設に工事を要する場合には、その費用を負担するものとします。

### 第31条（施設の撤去および費用負担）

第20条（利用契約者が行う本契約の解約）第1項および第21条（当社が行う本契約の解除）第1項、第2項により本契約が終了したときは、当社は、当社施設内に利用契約者の所有設備が設置されている場合にはこれらを撤去します。利用契約者はその撤去費用を負担するものとします。また、撤去に伴い引き込み線も併せて撤去する場合、利用契約者はその撤去費用を負担するものとします。

### 第32条（責任事項）

当社は、当社施設についての維持管理責任を負います。なお、利用契約者は当社施設の維持管理上、第18条（当社が行う本サービス提供の休止）第1項により、本サービスの提供が一時的に休止することがあることを承認するものとします。

### 第33条（利用契約者の維持責任）

利用契約者は、当社の電気通信設備に接続されている自営端末設備または自営電気通信設備を、善良なる管理者の注意義務をもって取扱い、本利用規約に適合するように利用するものとします。

- 2 利用契約者の故意または過失により、当社施設に故障が生じた場合には、利用契約者はその修復に要する費用を負担するものとします。

### 第34条（故障）

本サービスに異常が生じた場合、利用契約者は利用契約者の自営端末設備または自営電気通信設備に異常がないことを確認の上、当社に通知するものとします。この場合、当社または当社の指定する業者は、速やかに当社施設を調査し、適切な措置を講じます。ただし、利用契約者の電気通信設備に起因する異常については、この限りではありません。

- 2 前項の調査の結果、異常、故障が利用契約者の責めに帰す事由であった場合、または当社の電気通信設備等に故障のないことが明らかな場合は、その調査または修理に要した費用は利用契約者が負担するものとします。

## 第8章 付加機能

### 第35条（付加機能利用の申込）

利用契約者は、第7条（付加機能の提供）に規定する付加機能を申込みすることができるものとします。この場合、利用契約者は、当社の定める方法により、付加機能利用希望開始日の45日前までに当社等に申し込むものとします。

- 2 利用契約者は、第6条（基本機能の提供）に規定する基本機能を申込みことなく付加機能を申込みすることはできません。
- 3 当社は、第11条（申込の不承諾）に準じ、第1項の申込を承諾しないことがあります。この場合、利用契約者に対し、当社の定める方法によりその旨通知します。
- 4 付加機能の本契約の成立と利用開始日は、第12条（契約の成立と利用開始日）のとおりとします。

### 第36条（付加機能の停止）

当社は、利用契約者が第17条（当社が行う本サービス提供の停止）第1項の各号いずれかに該当する場合には、付加機能の提供を停止することがあります。

- 2 当社が前項により付加機能の提供を停止するときは、当該付加機能を利用する利用契約者に対し、その理由および停止期間を当社の定める方法により通知します。ただし、緊急の場合はこの限りではありません。

### 第37条（付加機能の休止）

当社は、利用契約者が第18条（当社が行う本サービス提供の休止）第1項の各号いずれかに該当する場合には、付加機能の提供を休止することがあります。

- 2 当社が前項により付加機能の提供を休止するときは、当該付加機能を利用する利用契約者に対し、その理由、実施時期および実施期間を当社の定める方法により通知します。ただし、緊急の場合はこの限りではありません。

### 第38条（付加機能の一時中断）

当社は、利用契約者から請求があったときは、第19条（本サービス利用の一時中断）に

より、付加機能の一時中断を行います。

### 第39条（付加機能の解約）

付加機能を利用する利用契約者は、毎月末日付にて、付加機能を解約することができます。この場合、利用契約者は、当社所定の書類に必要事項を記入して、解約希望月末日の45日前までに当社等に提出するものとします。

- 2 前項に規定する書類を当社等が受領した場合は、書類に記載された解約希望月の末日を、付加機能解約日とします。また付加機能解約日を当該付加機能の利用終了日とします。
- 3 第20条（利用契約者が行う本契約の解約）および第21条（当社が行う本契約の解除）により本サービスの利用が解約または解除された場合は、前項の規定にかかわらず、本サービスの利用終了日に、付加機能を解約したものと取り扱います。また、この日を付加機能の利用終了日とします。
- 4 利用契約者が付加機能の各品目の解約を行った場合、当該品目について再度利用することはできないものとします。

### 第40条（付加機能の廃止）

当社は、都合により特定の付加機能を任意の月の末日付で廃止することがあります。この場合、付加機能を廃止する日を付加機能の利用終了日とします。

- 2 前項の場合には、当社は、当該付加機能を利用する利用契約者に対し、廃止の3ヶ月前までに書面によりその旨を通知します。

### 第41条（付加機能における規約の適用）

付加機能に関しては、本章の条項を優先的に適用することとし、特に記載のない事項に関しては他の各章の条項に準じて取り扱うものとします。

## 第9章 雑則

### 第42条（通知方法）

本サービスの利用等に関する当社から利用契約者への諸通知は、当社の判断により、以下の各号のいずれかの方法で行い、各号に定めた時をもって利用契約者に対する通知が完了したものとみなします。

- (1) 当社Webサイト上への掲載：掲載された時
- (2) 利用契約者が予め当社に届け出た住所への郵送もしくは電子メールアドレスへの電子メールの送信：通知が発送もしくは発信された時
- (3) 当社が適切と判断する方法：当該通知の中で当社が指定した時

2 前項の届け出がないために、当社から利用契約者への通知等が不到達となった場合、通常到達すると思われるときに到達したものとみなします。

#### 第43条（承諾の限界）

当社は、利用契約者から工事その他の請求があった場合に、その請求を承諾することが技術的に困難なとき又は保守することが著しく困難である等本サービスに係る当社の業務の遂行上支障があるときは、その請求を承諾しないことがあります。この場合は、その理由をその請求をした者に通知します。

ただし、本利用規約において別段の定めがある場合は、その定めるところによります。

#### 第44条（本サービスの廃止）

当社は、本サービスの一部又は全部を廃止することがあります。

2 前項の規定による本サービスの一部又は全部の廃止があったときは、本サービスの一部又は全部に係る契約は終了するものとします。

3 当社は、本サービスの一部又は全部の廃止に伴い、利用契約者又は第三者に発生する損害については、責任を負わないものとします。

4 当社は、第1項の規定により本サービスの一部又は全部を廃止しようとするときは、その3ヶ月前までに、Webサイト等であらかじめ利用契約者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

#### 第45条（利用契約者の義務）

利用契約者は、次のことを守っていただきます。

- (1) 故意に電気通信設備を保留したまま放置し、その他通信の伝送交換に妨害を与える行為を行わないこと
- (2) 当社又は第三者の著作権その他の権利を侵害する行為をしないこと
- (3) 本サービスによりアクセス可能な当社又は第三者の情報を改ざん、消去する行為をしないこと
- (4) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと
- (5) 意図的に有害なコンピュータプログラム等を送信しないこと
- (6) 当社の設備に無権限でアクセスし、その利用又は運営に支障を与える行為をしないこと
- (7) 本人の同意を得ることなく、又は詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為をしないこと
- (8) その他、法令、本利用規約若しくは公序良俗に反する行為、サービスの運営を妨害する行為、当社の信用を毀損する行為、又は当社若しくは第三者に不利益を与える行為をし

ないこと

- 2 利用契約者は、前項の規定に違反して電気通信設備を亡失し、又はき損したときは、当社が指定する期日までにその補充、修繕その他の工事等に必要な費用を支払っていただきます。
- 3 当社は、利用契約者の本条に規定する義務違反により利用契約者又はその他の者に発生する損害について、責任を負わないものとします。
- 4 利用契約者は、当社から割り当てられた契約者識別符号等（契約者識別符号（本サービスを利用するために当社が利用契約者に付与する英字及び数字の組合せをいいます。）及び暗証符号をいいます。）を管理する責任を負うものとし、その内容をみだりに第三者に知らせはなりません。当社は、登録情報の一致を確認した場合、当該登録情報等を保有する者として登録された契約者が本サービスを利用したものとみなします。なお利用契約者は、本項の規定を利用契約者が守らなかったことにより生じる損害があることを予め同意していただきます。

#### 第46条（知的財産権）

本サービスにおいて当社が利用契約者に提供する一切の著作物（本アプリケーション、本利用規約、インタフェース条件資料、各種ソフトウェア、取扱マニュアル等を含みます。以下本条において「提供物」といいます。）、その他一切の本サービスに関する著作権（著作権法第28条及び第29条の権利を含みます。）、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他一切の知的財産権等は、当社又は当社の指定する者に帰属するものとします。

- 2 利用契約者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱うものとします。
  - (1) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと
  - (2) 複製・改変・編集等を行わず、また、リバースエンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブル、バイナリーコードからソースコード、技術、プロセス、アルゴリズム、ノウハウ、その他の情報を取得するための解析行為を行わないこと、また第三者にもこれを行わせてはならないこと
  - (3) 営利目的の有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと
  - (4) 当社又は当社の指定する者が表示した著作権表示を削除又は変更しないこと
- 3 本条の規定は、本契約の終了後も効力を有するものとします。

#### 第47条（本アプリケーションの変更）

当社は、ユーザの承諾を得ることなく、本アプリケーションの内容変更（本アプリケーションのバージョンアップを含みます。）を行うことができるものとします。

- 2 本アプリケーションの変更は、本アプリケーション提供サイトに掲示を行った時点で効力を有するものとします。

#### 第48条（再販の禁止）

利用契約者は書面による当社の同意なく、再販できないものとします。

#### 第49条（個人情報の取扱い）

当社は、本サービスの提供にあたり、当社が取得する個人情報の取扱いについては、プライバシーポリシー（[https://www.nttbiz.com/privacy\\_policy/](https://www.nttbiz.com/privacy_policy/)）の定めるところによります。

- 2 当社は、当社が保有している個人情報について、利用契約者から請求があったときは、原則として開示をします。
- 3 利用契約者は、前項の請求をし、その個人情報の開示(該当個人情報が存在しない場合に、その旨を知らせることを含みます。)を受けたときは、当社がプライバシーポリシー（[https://www.nttbiz.com/privacy\\_policy/](https://www.nttbiz.com/privacy_policy/)）の定める手数料の支払いを要します。

#### 第50条（通信の秘密）

当社は利用契約者の通信の秘密を守るものとする。但し、当社は、法の定めに基づく強制の処分が行われた場合には、当該法令および令状の定める範囲で前項の守秘義務を負わないものとする。

- 2 当社は、法律上の照会権限を有する者から、法令等に基づき照会を受けた場合は、第1項の規定にかかわらず、通信の照会に応じることができるものとする。

#### 第51条（秘密保持）

本利用規約において秘密情報とは、利用契約者と当社間で相互に開示される技術上又は業務上その他一切の秘密性を有する情報であって、且つ、次の各号のいずれかに該当するものをいう。

- (1) 書面又は電子媒体で開示される場合において、当該書面又は電子媒体に「秘密」、「Confidential」又はこれに類似する表示を明示して受領者に開示されたもの。
  - (2) 口頭で開示される場合において、開示者が開示時点で秘密である旨を明確に示し、且つ、開示後14日以内に開示者が当該要旨を記した書面に「秘密」、「Confidential」又はこれに類似する表示を明示して受領者に交付したもの。
- 2 前項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当するものは、秘密情報に含まれない。
    - (1) 相手方より開示を受けるより以前に既に公知の事実である情報。
    - (2) 相手方より開示を受けた後、自己の責めに帰すべからざる事由により公知の事実となった情報。
    - (3) 正当な権利を有する第三者から適法に取得した情報。
    - (4) 相手方より開示を受けた時点で既に保有していた情報。
    - (5) 相手方より開示を受けた情報によらずして独自に開発した情報。
  - 3 利用契約者および当社は、本契約を履行するために必要な自己の役員、従業員等に対し秘密



情報を開示することができる。この場合、利用契約者および当社は、当該役員、従業員等に対して、本条に定める秘密保持義務を負わせるものとし、当該役員、従業員等からの秘密情報の漏洩等に関するすべての責任を負う。

- 4 利用契約者および当社は、本契約が終了し、又は相手方の要請を受けた場合は、直ちに秘密情報に関する書面又は電子媒体等を相手方へ返却しなければならない。なお、相手方の了解を得てこれを破棄する場合は、散逸、投棄等がなされないよう厳重なる注意をもって破棄しなければならない。
- 6 利用契約者および当社は、法令又は裁判所若しくは官公庁による判決、決定、命令、その他の公的機関により秘密情報の開示を要求された場合、必要最小限度の範囲内で秘密情報を当該機関に対して開示することができる。但し、利用契約者および当社は、かかる要求があった場合、その旨を当該開示前に直ちに相手方に対し、通知する。
- 7 利用契約者および当社は、本契約終了後においても3年間、本条に定める秘密保持義務を負う。
- 8 利用契約者および当社は、相手方より個人情報（個人情報の保護に関する法律において定義される「個人情報」に該当するものをいう。以下、同じ）を受領した場合は、これを個人情報の保護に関する法律その他関係法令および前各項に従い適正に取り扱う。また、利用契約者および当社間で別途個人情報の取り扱いにつき定めがある場合は、当該定めるところに従う。

## 第52条（利用契約者の氏名等の通知等）

利用契約者は、当社が、第26条（債権の譲渡）の規定に基づき請求事業者に債権を譲渡する場合において、当社がその利用契約者の契約者名、住所等、料金の請求の請求に必要な情報並びに第17条（当社が行う本サービス提供の停止）又は第18条（当社が行う本サービス提供の休止）および第19条（本サービス利用の一時中断）の規定に基づき本サービスの利用を停止している場合はその内容等、料金の回収に必要な情報を請求事業者へ通知する場合があることについて、同意していただきます。

- 2 利用契約者は、当社が、第26条（債権の譲渡）の規定に基づき請求事業者に債権を譲渡する場合において、請求事業者等が本サービスに係る債権に関して料金が支払われた等の情報を当社へ通知する場合があることについて、同意していただきます。

## 第53条（輸出規制）

利用契約者は、本サービスおよび本サービスに使用されている技術（以下「本サービス等」といいます。）を利用するにあたり、外国為替及び外国貿易その他の日本国の輸出関連法規ならびに米国輸出管理規則に基づく輸出規制の対象となる可能性があること、ならびにその他の国における輸出規制対象品目に該当している可能性があることを認識のうえ、これ

らの法規を遵守するものとし、ならびに本サービス等を適正な政府の許可なくして、禁輸国もしくは貿易制裁国の企業、居住者、国民、または、取引禁止者、取引禁止企業に対して、譲渡、輸出または再輸出しないものとします。

2 利用契約者は本サービス等を、外国為替および外国貿易法その他の日本国の輸出関連法規に定める核兵器を含む大量破壊兵器、通常兵器等の開発、製造、使用のために利用しないものとします。

#### 第54条（反社会的勢力の排除）

利用契約者及び当社は、次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、将来にわたって次の各号のいずれにも該当しないことを確約するものとします。

- (1) 自ら又は自らの役員（取締役、執行役又は監査役）が、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号）、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律 第2条第6号）、暴力団員でなくなった時から5年間を経過しない者、もしくはこれらに準ずる者、又は暴力団もしくは暴力団員と密接な関係を有する者（以下、これらを個別に又は総称して「暴力団員等」といいます。）であること
  - (2) 自らの行う事業が、暴力団員等の支配を受けていると認められること
  - (3) 自らの行う事業に関し、暴力団員等の威力を利用し、財産上の不当な利益を図る目的で暴力団員等を利用し、又は、暴力団員等の威力を利用する目的で暴力団員等を従事させていると認められること
  - (4) 自らが暴力団員等に対して資金を提供し、便宜を供与し、又は不当に優先的に扱うなどの関与をしていると認められること
  - (5) 本契約の履行が、暴力団員等の活動を助長し、又は暴力団の運営に資するものであること
- 2 利用契約者及び当社は、相手方が次の各号の一に該当するときは、何らの通知、催告を要せず即時に本契約を解除することができるものとします。

- (1) 第1項に違反したとき
- (2) 自ら又は第三者をして次に掲げる行為をしたとき
  - ① 相手方に対する暴力的な要求行為
  - ② 相手方に対する法的な責任を超えた不当な要求行為
  - ③ 相手方に対する脅迫的言辞又は暴力的行為
  - ④ 風説を流布し、又は偽計もしくは威力を用いて、相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為

⑤ その他前各号に準ずる行為

- 3 利用契約者及び当社は、前項の規定により本契約を解除した場合、相手方に損害が生じても、これを賠償する責を負わないものとします。

#### **第55条（紛争の解決）**

本利用規約の条項又は本利用規約に定めのない事項について紛議等が生じた場合、双方誠意をもって協議し、できる限り円満に解決するものとします。

- 2 本利用規約に関する準拠法は、日本国法とします。
- 3 本利用規約に関する紛争は、当社本店所在地を管轄する裁判所を専属管轄裁判所とします。

#### **第56条（特約）**

この利用規約の一部条項について特約をした場合については、当該条項の定めにかかわらず、その特約事項を適用します。

## 別記1「本サービス機能」

当社は利用契約者に以下機能を提供します。

### ① センター機能

ACD	お客様からの着呼後、あらかじめ登録された優先順位に従い、適切なオペレーターに着信させる機能です。
IVR	自動音声メッセージによる電話応答機能です。
通話録音	お客様とオペレーターの通話を記録します。
電話制御	発信、着信、保留、転送、外線転送が可能です。

### ② 管理者機能

状態モニタ表示	現在の稼働状況をモニタ表示する機能です。
通話モニタ	オペレーターの通話をモニタリングする機能です。オペレーターに助言するための「ささやき」や「3者通話」も可能です。
管理者⇄オペレーター間 CHAT	オペレーターとのチャット機能です。お客様応対時にオペレーターに対し助言コメントを送れます。
統計情報	お客様のセンターの稼働状況を統計資料として出力できます。
通話録音再生	通話録音の検索（オペレーター、日時、電話番号）/再生/ダウンロードが可能です。
スケジュール	営業時間内・営業時間外・祝日などコールフローの設定を変更できる機能です。
エージェント設定	オペレーターの名称を登録する機能です。
グループ設定	グループを登録、設定する機能です。着信時に、設定したグループ名をポップアップで表示できます。
セキュリティ設定	オペレーターのログインパスワードを、設定した期限で無効にします。

優先着信設定	オペレーターに電話を着信させる際に、特定のオペレーターを優先して着信させたり、他のオペレーターが電話に出られない時のみ電話を着信させたりするように設定する機能です。
--------	--

③ エージェント機能

プレゼンス	「受付可」「後処理」「離席」など、現在の勤怠状況を設定します。
電話制御	発信、着信、保留、転送、外線転送などの電話を制御します。
管理者⇄オペレーター間 CHAT	管理者とのチャット機能です。管理者にヘルプを求めるときなどに使います。
ヘルプボタン	管理者へ援助を依頼できる機能です。
優先着信設定 (My ユーザ)	登録した電話番号の着信を、登録したオペレーターに優先着信させる機能。電話番号以外に付加情報を登録できます。
通話録音再生	自分が対応した通話録音の、検索 (日時、電話番号) / 再生が可能です。
留守番電話	営業時間外等に留守番電話に録音し、コールバックできる機能です。

附則

この規約は、令和4年5月10日から実施します。