「COTOHA Call Center サービス」契約約款

実施 令和3年7月15日

第1章 総則

第1条 約款の適用

当社は、電気通信事業法(昭和59年法律第86号。以下「事業法」といいます。)に基づき、この「COTOHA Call Center サービス」(以下「本サービス」といいます。)に関する契約約款(料金表及び重要事項説明書を含みます。以下「本約款」といいます。)を定め、これにより「COTOHA Call Center サービス」を提供します。

(注) 本条のほか、当社は、本サービスに附帯するサービス(以下「附帯サービス」といいます。)をこの約款により提供します。

第2条 本約款の変更

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

第3条 本約款の公表

当社は、当社のWebサイト(<https://www.ntt.com/about-us/disclosure/tariff/>)において、本約款を公表します。

第4条 用語の定義

本約款において用いる用語の意味は次のとおりです。

用語	用語の意味
電気通信	有線、無線その他の電磁式方式により、符号、音響又は映像を送り、伝え又は受け取ること
電気通信設備	電気通信を行うための機械、器具、線路その他の電氣的設備
電気通信サービス	電気通信設備を使用して他人の通信を媒介すること、その他電気通信設備を他人の通信の用に供すること
本サービス	提供する1以上の電話番号及びIDにより、契約者が当社の電気通信設備(契約事業者の設備を含みます。)を利用して、電話発信を可能とすることができる電気通信サービス、電話発信にかかわるデータ等を保管するサービス、及びそれにかかわるサービス

本契約	当社が提供する本サービスを受けるための契約
契約者	当社と本契約を締結している者
ID 等	本サービスに係る ID 及びパスワード
契約事業者	事業法第 29 条第 1 項第 10 号に規定する卸電気通信役務を当社に提供する電気通信事業者（卸電気通信役務を契約事業者に提供する電気通信事業者を含みます。）
電話番号	電気通信番号規則（令和元年総務省令第 4 号）別表第 6 号に定める電気通信番号であって、本サービスの通信に利用するために当社が契約者に付与する電話番号
自営端末設備	契約者が設置する端末設備
自営電気通信設備	電気通信回線設備を設置する電気通信事業者以外の者が設置する電気通信設備であって、端末設備以外のもの
料金月	1 の暦月の起算日（当社が契約毎に定める毎暦月の一定の日をいいます。以下「起算日」といいます。）から次の暦月の起算日の前日までの間
消費税相当額	消費税法（昭和 63 年法律第 108 号）及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並びに地方税法（昭和 25 年法律第 226 号）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

第2章 本サービスの提供区間等

第5条 提供区間

本サービスは、別記 1 に定める提供区間において提供します。

第3章 契約

第6条 契約の単位

当社は、本サービスに係る 1 の契約者 ID ごとに 1 の本契約を締結します。この場合、契約者は、1 の本契約につき 1 人に限ります。

第7条 申込みの方法等

本契約の申込みをする者は、申込みの内容を特定するために必要な事項について当社が指定する方法により本契約の申込みを行っていただきます。この場合、当社は、「犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成 19 年法律第 22 号）」（以下「犯収法」といいます。）に基づき必要となる書類の提示又はその写しの提出等を

求めることがあります。

第8条 承諾

当社は、本契約の申込みがあったときは、受け付けた順序に従って承諾します。

2 当社は、前項の規定にかかわらず、次の場合には、本契約の申込みを承諾しないことがあります。

(1) 本サービスの申込者が、犯収法に基づき必要となる書類の提示又はその写しの提出等の求めに応じないとき、又はそれらが虚偽若しくは事実と反する書類であると当社が判断したとき。

(2) 本サービスの提供が技術上、その他の理由により著しく困難なとき。

(3) 本サービスの申込者が、本サービス又は当社の提供するサービスの料金又は手続に関する費用等その他の債務の支払を現に怠り、又は怠るおそれがあると当社が判断したとき

(4) 本契約の申込みをした者が、第17条（利用停止）第1項各号又は第2項の規定のいずれかに該当し、本サービスの利用を停止されている、又は本契約の解除を受けたことがあるとき。

(5) 本サービスの申込者が、本約款に反する行為を行った又は行う恐れがあると当社が判断したとき。

(6) 申込書に虚偽の記載がなされたとき。

(7) 本サービスの申込者が、当社からの申込みに係る内容の確認又は変更要請に対し、当社が指定する期日までに回答しないとき。

(8) 捜査機関から特殊詐欺（不特定の者に対して、電話その他の通信手段を用いて、預貯金口座への振込その他の方法により、現金等をだまし取る詐欺をいいます。以下同じとします。）等の犯罪に結びつく、又は結びつくおそれの高いものとして、当該犯罪を防止するために申込み拒否の措置要請（捜査機関から契約事業者を経由した措置要請を含みます。以下同じとします。）を受けたとき

(9) 前各号に定めるほか、当社の業務に支障があるとき、又は支障があるおそれがあると当社が判断したとき。

3 当社は当社の承諾後であっても、前項各号に該当することが明らかになった場合には第1項の承諾を取り消す場合があります。この場合、当社は取消により契約者が被った損害についての責任を負いません。

4 当社が申込みを承諾しない場合には、当社は申込者に対しその旨を通知します。

第9条 契約内容の変更

当社は、契約者から請求があったときは、第7条（申込みの方法等）に規定する契約内容の変更を行います。

2 前項の請求があったときは、当社は、第8条（承諾）の規定に準じて取り扱います。

第10条 契約者の電話番号

当社は申込承諾後に、次の場合を除き、料金表第1表（料金）に定めるところにより、1の本契約ごとに電話番号を付与します。この場合において、付与できる電話番号数は20までとします。

(1) 電話番号を提供することが技術上著しく困難なとき。

(2) その他当社の本サービスに係る業務の遂行上著しい支障があるとき。

2 当社は、技術上又は業務の遂行上やむを得ない理由があるとき（契約事業者によるものを含みます。）は、

契約者に付与した電話番号を変更することがあります。

3 当社は、前項の規定により、電話番号を変更する場合には、あらかじめそのことを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。

4 当社は、本契約の解除があったときは電話番号を廃止します。

第11条 発信番号通知

本サービスに係る通信については、契約者が利用した電話番号を着信先へ通知します。

第12条 本契約に基づく権利の譲渡

本サービス利用権（契約者が本契約に基づいて本サービスの提供を受ける権利をいいます。以下同じとします。）の譲渡は、当社の承認を受けなければ、その効力を生じません。

2 本サービス利用権の譲渡の承認を受けようとするときは、当事者が連署した当社所定の書面により当社に請求していただきます。ただし、競売調書その他譲渡があったことを証明できる書類の添付をもって連署に代えることができます。

3 当社は、前項の規定により本サービス利用権の譲渡の承認を求められたときは、次の場合を除いて、これを承認します。

(1) 本サービス利用権を譲り受けようとする者が、犯収法に基づき必要となる書類の提示又はその写しの提出等の求めに応じないとき、又はそれらが虚偽若しくは事実と反する書類であると当社が判断したとき

(2) 本サービスの提供が技術上、その他の理由により著しく困難なとき

(3) 本サービス利用権を譲り受けようとする者が、本サービス又は当社の提供するサービスの料金又は手続に関する費用等その他の債務の支払を現に怠り、又は怠るおそれがあると当社が判断したとき

(4) 本サービス利用権を譲り受けようとする者が、第17条（利用停止）第1項各号又は第2項の規定のいずれかに該当し、本サービスの利用を停止されている、又は本契約の解除を受けたことがあるとき。

(5) 本サービス利用権を譲り受けようとする者が、この約款に反する行為を行った又は行う恐れがあると当社が判断したとき

(6) 本サービス利用権を譲り受けようとする者が、譲渡の承認の請求にあたり虚偽の内容を記載した書面を提出したとき

(7) 本サービス利用権を譲り受けようとする者が、当社からの内容の確認又は変更要請に対し、当社が指定する期日までに回答しないとき

(8) 捜査機関から特殊詐欺等の犯罪に結びつく、又は結びつくおそれの高いものとして、当該犯罪を防止するために申込み拒否の措置要請を受けたとき

(9) 前各号に定めるほか、当社の業務に支障があるとき、又は支障があるおそれがあると当社が判断したとき

4 本サービス利用権の譲渡があったときは、譲受人は、契約者の有していた一切の権利及び義務を承継しま

す。

第13条 契約者が行う本契約の解除

契約者は本契約を解除しようとするときは、そのことをあらかじめ当社が指定する方法により通知していただきます。

第14条 当社が行う本契約の解除

当社は、第 17 条（利用停止）の規定により本サービスの利用を停止された契約者が、なおその利用停止の原因となる事実を解消しない場合は、本契約を解除することがあります。

2 当社は、契約者が第 17 条第 1 項各号の規定のいずれかに該当する場合に、その事実が当社の本サービスに係る業務の遂行に特に著しい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、本サービスの利用停止をしないでその本契約を解除することがあります。

3 当社は、前 2 項の規定により、その本契約を解除しようとするときは、あらかじめ契約者にそのことを通知します。

4 前項にかかわらず、当社は、次のいずれかに該当するときは、あらかじめ通知をせずに、本契約を解除することがあります。

(1) 緊急又はやむを得ない場合

(2) 民事再生手続きの開始、会社更生手続きの開始、破産若しくは競売を申し立てられ、又は自ら、私的整理の開始、民事再生の開始、会社更生手続きの開始若しくは破産申し立てをしたとき。

(3) 手形交換所の取引停止処分若しくは資産差押又は滞納処分を受けたとき。

(4) 資本の減少、営業の廃止若しくは変更、又は解散の決議をしたとき。

(5) 前各号に定めるほか、資産、信用及び支払能力等に重大な変更を生じ、又はその恐れがあると認められる相当の事由があるとき。

第15条 本契約に係るその他の提供条件

本契約に係るその他の提供条件については、別記 2 及び別記 3 に定めるところによります。

第4章 利用中止等

第16条 利用中止

当社は次の場合には本サービスの一部又は全部の利用を中止することがあります。

(1) 本サービスを提供するための設備の保守上、工事中又はサービス提供上やむを得ないとき。

(2) 本サービスを提供するための設備を不正アクセスから防御するために必要なとき。

(3) 天災、事変、その他の非常事態が発生し、又は発生するおそれがあるとき。

(4) 本サービスが正常に動作せず、本サービスを継続して提供することが困難であるとき。

(5) 法令等に基づく要請等により本サービスを提供することが困難となったとき。

(6) 第 18 条（通信利用の制限等）の規定により、通信利用を中止するとき。

2 当社は前項の規定により本サービスの利用を中止するときは、あらかじめ契約者にそのことを通知します。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17条 利用停止

当社は、契約者が次のいずれかに該当するときは、6か月以内で当社が定める期間（本サービスの料金その他の債務（本約款の規定により、支払いを要することとなった本サービスの料金又は割増金等の料金以外の債務をいいます。以下本条において同じとします。）を支払わないときは、その料金その他の債務が支払われるまでの間）、本サービスの一部又は全部の利用を停止することがあります。

(1) 料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。又は支払われないことが合理的に見込まれるとき。

(2) 本サービスに係る契約の申込みに当たって事実と反する記載又は書類の提出等を行ったことが判明したとき。

(3) 第 36 条（契約者の義務）の規定に違反したとき。

(4) 前 3 号のほか、本約款の規定に反する行為であって、本サービスに関する当社の業務の遂行又は当社の電気通信設備に著しい支障を及ぼし、又は及ぼすおそれのある行為をしたとき。

2 当社は、捜査機関から特殊詐欺等の犯罪に結びつく、又は結びつくおそれの高いものとして、当該犯罪を防止するために利用停止の措置要請を受けた場合、当社は当該要請に基づき捜査機関が定める期間、本サービスの一部又は全部の利用を停止することがあります。この場合において、当社は捜査機関及び総務省に対し当該契約者に係る氏名、住所等を通知することがあります。

なお、当社は本項に基づく利用の停止を解除するとき、利用の停止前とは異なる電話番号を契約者に付与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利用を停止するときは、あらかじめその理由、利用停止をする日及び期間を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5章 通信

第18条 通信利用の制限等

当社は、天災、事変その他の非常事態が発生し、又は発生するおそれがある場合で必要と認めるときは、災害の予防若しくは救援、交通、通信若しくは電力の供給の確保又は秩序の維持のために必要な事項を内容とする通信及び公共の利益のため緊急を要する事項を内容とする通信を優先的に取り扱うため、次に掲げる機関に係る契約者回線又は加入者回線等（当社がそれらの機関との協議により定めたものに限りません。）以外のものによる通信の利用を中止する措置をとることがあります。

機 関 名

気象機関
水防機関
消防機関
災害救助機関
警察機関（海上保安機関を含みます。以下同じとします。）
防衛機関
輸送の確保に直接関係がある機関
通信の確保に直接関係がある機関
電力の供給の確保に直接関係がある機関
ガスの供給の確保に直接関係がある機関
水道の供給の確保に直接関係がある機関
選挙管理機関
別記1の基準に該当する新聞社、放送事業者及び通信社の機関
預貯金業務を行う金融機関
国又は地方公共団体の機関

- 2 契約者が行う通信は、次の場合には、制限されることがあります。
- (1) 通信が著しくふくそうしたとき。
 - (2) 当社の約款により、その通信が制限されるとき。
- 3 当社は、契約者が本サービスに係る電気通信設備に接続した場合において一定時間通信を行わないときは、その接続を切断することがあります。
- 4 当社は、当社の電気通信設備（契約事業者の設備を含みます。）を不正アクセス行為から防御するため必要な場合、本サービスの全部又は一部の利用を中止する措置をとることがあります。

第19条 制約

契約者は、当社又は当社以外の電気通信事業者の契約約款及び料金表の定めるところにより、電気通信サービスを使用することができない場合においては、本サービスを利用することができない場合があります。その場合において契約者が本サービスを利用している場合、本サービスの通信が切断される事があります。

第20条 料金適用上必要な事項の測定等

本サービスに係る接続時間（以下「接続通信時間」といいます。）の測定等については、料金表第1表（料金）に定めるところによります。

第6章 料金等

第21条 料金

当社が提供する本サービスの料金は、料金表第1表（料金）に規定する利用料金及び手続きに関する料金とし、利用料金は、当社が提供する本サービスの態様に応じて適用します。

第22条 利用料金の支払義務

契約者は、本契約に基づいて本サービスの提供を開始した日を含む料金月の翌料金月から起算して、本契約の解除があった日を含む料金月までの期間（提供を開始した日を含む料金月と解除又は廃止のあった日を含む料金月が同一の月である場合は、1か月間とします。）について、料金表第1表（料金）に規定する利用料金（基本料及び加算料（AIオペレーター機能の電話番号利用料に限ります。以下次項までにおいて同じとします。）の支払いを要します。ただし、料金表第1表（料金）に別段の定めがある場合は、その定めるところによります。

2 前項の期間において、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の利用料金の支払いは、次によります。

(1) 利用停止があったときは、契約者は、その期間中の利用料金の支払いを要します。

ただし、第17条（利用停止）第2項の規定に該当する場合は、この限りではありません。この場合において利用を停止した日を本契約の解除があった日、利用の停止を解除した日を本サービスの提供を開始した日とみなして取扱います。

(2) 前号の規定によるほか、契約者は、次の場合を除き、本サービスを利用できなかった期間中の利用料金の支払いを要します。

区 別	支払いを要しない料金
1 契約者の責めによらない理由により、本サービスを全く利用できない状態（本契約に係る電気通信設備による全ての通信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みます。以下この表において同じとします。）が生じた場合に、そのことを当社が知った時刻から起算して、24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（24時間の倍数である部分に限ります。）について、24時間ごとに日数を計算し、その日数に対応するその本サービスについての料金
2 当社の故意又は重大な過失によりその本サービスを全く利用できない状態が生じたとき。	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、その時間に対応するその本サービスについての料金

3 契約者は、その契約に基づいて行った通信について、当社が測定した接続通信時間（その利用に係る契約者以外の者が行ったものを含みます。）と料金表の規定に基づいて算定した利用料金（基本料及び加算料（AIオペレーター機能の電話番号利用料に限ります。）を除きます。以下次項までにおいて同じとします。）の支払いを要します。

4 契約者は、利用料金について、当社の機器の故障等により正しく算定することができなかった場合は、料

金表第1表に定めるところにより算定した料金額の支払いを要します。この場合において、特別に事情があるときは、契約者と協議し、その事情を参酌するものとします。

5 当社は、支払いを要しないこととされた料金が既に支払われているときは、その料金を返還します。

第23条 手続きに関する料金の支払義務

契約者は、本サービスに係る手続きを要する請求をし、その承諾を受けたときは、料金表第1表（料金）に規定する手続きに関する料金の支払いを要します。

第24条 料金の計算方法等

料金の計算方法及び料金の支払方法は、料金表通則に定めるところによります。

第25条 割増金

契約者は、料金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支払っていただきます。

第26条 延滞利息金

契約者は、料金その他の債務（延滞利息を除きます。）について支払期日を経過してもなお支払いがない場合には、支払期日の翌日から支払いの日の前日までの日数について、年14.5%の割合で計算して得た額を延滞利息として支払って頂きます。ただし、支払期日の翌日から起算して10日以内に支払いがあった場合は、この限りではありません。

（注）本条に規定する年当たりの割合は、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。

第7章 保守

第27条 契約者の切り分け責任

契約者は、本サービスを利用することができなくなったときは、その自営端末設備又は自営電気通信設備に故障のないことを確認のうえ、当社に修理の請求をしていただきます。

2 前項の確認に際して、契約者から請求があったときは、当社は、本サービス取扱所において試験を行い、その結果を契約者にお知らせします。

第28条 修理又は復旧の順位

当社は、当社の設置した電気通信設備が故障し、又は滅失した場合に、その全部を修理し、又は復旧することができないときは、第18条（通信利用の制限等）の規定により優先的に取り扱われる通信を確保するため、次の順位に従ってその電気通信設備を修理し、又は復旧します。この場合において、第1順位及び第2順位の電気通信設備は、同条の規定により当社がそれらの機関との協議により定めたものに限りま

順位	修理又は復旧する電気通信設備
----	----------------

1	気象機関との契約に係るもの 水防機関との契約に係るもの 消防機関との契約に係るもの 災害救助機関との契約に係るもの 警察機関との契約に係るもの 防衛機関との契約に係るもの 輸送の確保に直接関係のある機関との契約に係るもの 通信の確保に直接関係のある機関との契約に係るもの 電力の供給の確保に直接関係のある機関との契約に係るもの
2	ガスの供給の確保に直接関係のある機関との契約に係るもの 水道の供給の確保に直接関係のある機関との契約に係るもの 選挙管理機関との契約に係るもの 別記6の基準に該当する新聞社、放送事業者又は通信社の機関との契約に係るもの 預貯金業務を行う金融機関との契約に係るもの 国又は地方公共団体の機関との契約に係るもの（第1順位となるものを除きます。）
3	第1順位及び第2順位に該当しないもの

(注) 当社は、当社（契約事業者を含みます。）の設置した電気通信設備を修理又は復旧するときは、暫定的にその本サービスに係る電気通信設備を変更することがあります。

第8章 データの取扱い

第29条 データに関する責任

当社は、第33条（責任の制限）の規定にかかわらず、当社の電気通信設備に保存されているデータ（以下「保存データ」といいます。）及び本サービスの利用により生成、提供又は伝送されたデータ（コンテンツを含みます。以下、「生成等データ」といいます。）が、契約者が善良な管理者としての注意をもって使用しないことによって滅失、毀損若しくは漏洩した場合又は滅失、毀損、漏洩その他の事由により本来の利用目的以外に使用された場合、これにより契約者又は第三者に発生した直接あるいは間接の損害について、原因の如何を問わず責任を負わないものとします。

2 前項の規定は、当社の故意又は重過失によるものである場合は適用しないものとします。

3 生成等データについては、当社はその内容等について保証を行わず、また、それに起因する損害についても責任を負わないものとします。

第30条 データの利用

当社は、当社の電気通信設備の故障若しくは停止等の復旧等の設備保全又は本サービスの維持運営のため、保存データを確認、複写又は複製することがあります。この場合において、データの完全性及び可用性を保証するものではありません。

第31条 データの削除

第 35 条（本サービスの廃止）による本サービスの廃止のほか、当社は第 13 条（契約者が行う本契約の解除）又は第 14 条（当社が行う本契約の解除）の契約の解除があったときは、保存データを削除します。この場合において、当社は、契約者又は第三者に発生した直接又は間接の損害について責任を負わないものとします。

第32条 データのバックアップ

契約者は、自らの責任で保存データ及び生成等データのバックアップを取るものとし、当社は、契約者がバックアップを行わなかったこと、またバックアップ行った際の方法及びその結果について責任を負わないものとします。契約者は、本サービスに係る契約が終了等するときには、保存データ及び生成等データを、自己の責任と費用負担において、必要に応じ保存するものとします。

2 当社は消去された保存データ及び生成等データは修復しません。

第9章 損害賠償等

第33条 責任の制限

当社は、本サービスを提供すべき場合において、当社の責めに帰すべき理由によりその提供をしなかったときは、本サービスが全く利用できない状態（その契約に係る電気通信設備による全ての通信に著しい支障が生じ、全く利用できない状態と同程度となる場合を含みます。以下本条において同じとします。）にあることを当社が知った時刻から起算して、24時間以上その状態が連続したときに限り、これに起因して契約者に生じた損害を賠償します。

2 前項の場合において、当社は、本サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時刻以後のその状態が連続した時間（24時間の倍数である部分に限ります。）について、24時間ごとに日数を計算し、その日数に対応する本サービスに係る次の料金の合計額を発生した損害とみなし、その額に限って賠償します。

(1) 料金表第1表（料金）に規定する利用料金（次号に規定する料金を除きます。）

(2) 料金表第1表に規定する利用料金（基本料及び加算料（AIオペレーター機能の電話番号利用料を除きます。）。本サービスを全く利用できない状態が連続した期間の初日の属する料金月の前6料金月の1日当たりの平均利用料金（前6料金月の実績を把握することが困難な場合には、当社が別に定める方法により算出した額）により算出します。）

（注1）本項第2号に規定する当社が別に定める方法により算出した額は、原則として、本サービスを全く利用できない状態が生じた日前の実績が把握できる期間における1日当たりの平均の利用に関する料金とします。

(注2) 本項の場合において、日数に対応する料金額の算定に当たっては、料金表通則の規定に準じて取り扱います。

(注3) 本項の場合において、その賠償額は、当該責任が発生する原因となった最初の事象が発生した時点から遡って12か月の間に、当該責任の発生原因である本サービスについて契約者が支払い、又は支払うべきであった金額を上回らないものとします。前記の制限は、契約上又は不法行為の理由によるかを問わず、かつ法的責任の根拠にかかわらず、適用されるものとします。

3 当社の故意又は重大な過失により本サービスを提供しなかったときは、前2項の規定は適用しないものとします。

第10章 雑則

第34条 免責

当社はこの約款で特に定める場合を除き、契約者に係る損害を賠償しないものとします。契約者は、本サービスの利用による法令への不適合及び第三者に対し損害を与えた場合、自己の責任でこれを解決し、当社に責任も負担させないものとします。

2 当社は、本サービスの利用により生じる結果について、契約者に対し、本サービスの提供に必要な設備の不具合、故障、第三者による不正侵入、商取引上の紛争、法令等に基づく強制的な処分又はその他の原因を問わず、責任も負わないものとします。

3 当社は、本約款の変更等により契約者が本サービスを利用するにあたり当社が提供することとなっている設備、端末等以外の設備、端末等の改造又は変更（以下、この条において「改造等」といいます。）を要する場合であっても、その改造等に要する費用については負担しません。

4 当社は、本サービスを「現状有姿」で提供し、商品性、正確性、特定目的への適合性又は非侵害に関する黙示の保証を含む全ての黙示の保証を明確に否認します。

5 本約款に定める免責に関する事項は、本約款の準拠法で強行規定として定められる、法的に免責又は制限できない範囲を免責することまでを目的とはしていません。そのため、準拠法の強行規定の定めを超える免責事項が本約款に含まれる場合には、準拠法にて許容される最大限の範囲にて当社は免責されます。

第35条 本サービスの廃止

当社は、本サービスの全部又は一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全部又は一部の廃止があったときは、本サービスの全部又は一部に係る契約は解除します。

3 当社は、本サービスの全部又は一部の廃止に伴い、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を廃止するときは、そのことを相当な期間において、あらかじめ

契約者に通知します。

第36条 契約者の義務

当社は、契約者に次のことを守っていただきます。

- (1) 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データの改ざん、消去等をしないこと。
 - (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) 当社若しくは他人の電気通信設備に無権限でアクセスし、その利用若しくは運営に支障を与える行為を行わないこと。
 - (7) 当社若しくは他人の電気通信設備に必要以上の負荷をかけたり、悪影響を及ぼすプログラムを使用しないこと。
 - (8) 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。
 - (9) 利用申込みの際又はその後に当社に届け出た事項について変更が生じた場合、遅滞なくその旨を当社所定の方法により届け出ること。
 - (10) 他者を不当に差別もしくは誹謗中傷し、他社への不当な差別を助長し、又はその名誉もしくは信用を棄損する行為をしないこと。
 - (11) 無断で他者に広告、宣伝及び勧誘を行うこと、又は社会通念上他者に嫌悪感を抱かせる行為をしないこと。
 - (12) 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。
 - (13) 暴行その他の残虐な情報の発信、及び、人の自傷他害行為を誘引又は勧誘する行為をしないこと。
 - (14) 利用料金の支払いを不当に免れる態様で、電話番号の請求又は廃止を行う行為及び本サービスを利用する行為をしないこと
 - (15) 本サービスの一部又は全部を、直接又は間接を問わず、単体若しくはシステムの一部として、原子力関連装置の直接制御、航空管制若しくは大量輸送機関での管制、生命維持装置、武器及び武器製造関連等を含む高度な安全性や信頼性を必要とする用途のために利用しないこと
 - (16) 契約者がその契約に係る電気通信役務を自らの電気通信事業の用に供する場合、電気通信番号計画（令和元年総務省告示第6号）の定めに基づき、契約者は、その電気通信役務を自らの電気通信事業の用に供すること及び電気通信番号使用計画の認定を受け又は受けようとしていることについて当社に申告するとともに、認定電気通信番号使用計画に従い、認定を受けた番号に係る電気通信番号の使用に関する条件を遵守すること。
 - (17) その他法令、この約款若しくは公序良俗に違反する行為又はそのおそれのある行為をしないこと。
 - (18) 前各号に該当するおそれのある行為又はこれに類する行為をしないこと。
- 2 当社は、契約者が前項の規定に違反して本サービスに係る当社の電気通信設備等を亡失し、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契約者に負担していただき

ます。

- 3 当社は、契約者の本条に規定する義務違反により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 契約者は、本サービスに係る ID 等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、ID 等の一致を確認した場合、当該 ID 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。
- 5 契約者が前項の規定に反し、本サービスに関する当社の業務遂行又は当社の電気通信設備（契約事業者の設備を含みます。）に著しい支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると当社が判断をした場合、当社は ID 等の変更その他必要な措置をとる場合があります。当該措置により契約者に発生する損害について、当社は責任を負わないものとします。
- 6 当社は、当社が犯収法に基づいて行う取引時確認の措置又は当該取引時確認をした事項に係る情報を最新の内容に保つための措置に係る求めを契約者に対して行った場合に、契約者がこれに応じず、又は契約者において当該取引時確認に係る事項を偽る行為があったと当社が判断したときは、第 1 項 12 号及び 14 号に定める禁止行為があったものとして取り扱うことがあります。
- 7 当社は、第 5 項の規定により必要な措置をとる場合は、あらかじめその理由、その他必要な措置をとる旨を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37条 契約者に対する通知

契約者に対する通知は、当社の判断により、次のいずれかの方法で行うことができるものとします。

- (1) 当社の Web サイトに掲載して行います。この場合は、掲載された時をもって、契約者に対する通知が完了したものとします。
- (2) 契約者が本契約の申込みの際又はその後に当社に届け出た契約者の電子メールアドレス宛に電子メールを送信し、又は FAX 番号宛に FAX を送信して行います。この場合は、当社が送信した時をもって、契約者に対する通知が完了したものとします。
- (3) 契約者が契約の申込みの際又はその後に当社に届け出た契約者の住所宛に郵送して行います。この場合は、当社が発送した時をもって、契約者に対する通知が完了したものとします。
- (4) 当社が契約者に対し、対面にて又は電話を用いて口頭で伝えます。この場合は、その口頭で伝えた時をもって、契約者に対する通知が完了したものとします。
- (5) その他、当社が適切と判断する方法で行います。この場合は、当該通知の中で当社が指定した時をもって、契約者に対する通知が完了したものとします。

第38条 当社の知的財産権

本サービスの提供に関連して当社が契約者に貸与又は提示する物品（本約款、サービス仕様書、取扱マニュアル等を含みます。以下この条において「プログラム等」といいます。）に関する著作権及びそれに含まれるノウハウ等一切の知的財産権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 契約者はプログラム等につき次の事項を遵守する者とします。

- (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、逆コンパイル又は逆アセンブルを行わないこと。
 - (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39条 附帯サービス

本サービスに関する附帯サービスの取扱いについては、別記5に定めるところによります。

第40条 技術輸出

本サービスは日本国内でのみ提供します。

- 2 万が一、契約者が本サービスを日本国外にて利用したことにより、技術輸出を含む他国の諸法令等に抵触した場合の責任は契約者が負うものとします。

第41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次に掲げる目的その他当社が定める「プライバシーポリシー」(<https://www.ntt.com/about-us/hp/privacy.html>)によります。

(1) 本サービスへの契約者（その契約者に属する個人を含みます。以下、本条において同じとします。）の情報登録及び認証の目的

(2) 本サービス内での契約者への表示の目的

(3) 本サービスの利用状況及び各種施策実施のための分析、当該施策の効果測定並びに本サービスの品質改善のための分析その他各種分析・調査の目的

2 当社は、次に掲げる個人情報その他当社のプライバシーポリシーに掲げる個人情報を前項に定める目的のために利用します。

(1) メールアドレス

(2) 契約者の表示名

(3) ドコモビジネス d アカウント

3 本条と、当社のプライバシーポリシーが矛盾又は抵触する場合には、本条の定めが優先するものとします。

第42条 特約

本約款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。

第43条 分離可能性

本約款の条項の一部が、管轄権を持つ裁判所によって違法、無効又は法的拘束力がないと判断された場合であっても、他の条項は影響を受けず有効に存続するものとします。

第44条 準拠法

本約款の解釈及び適用に関する準拠法は日本法とします。

別記

1 本サービスの提供区間

当社は、次に掲げる区間において本サービスを提供します。

- (1) インターネット接続点相互間
- (2) 契約者の加入電話等設備との接続点相互間

2 契約者の地位の承継

- (1) 第12条（本契約に基づく権利の譲渡）に規定するほか、相続又は法人の合併若しくは分割により契約者の地位の承継があったときは、相続人、合併後存続する法人若しくは合併により設立された法人又は分割により設立された法人は、当社が指定する方法によりこれを証明する書類を添えて当社に届け出ていただきます。
- (2) (1)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、これを届け出ていただきます。これを変更したときも同様とします。
- (3) 当社は、(2)の規定による代表者の届出があるまでの間、その地位を承継した者のうちの1人を代表者として取り扱います。

3 契約者の氏名等の変更の届出

- (1) 契約者は、その氏名、名称又は住所若しくは居所、その他本契約に必要な事項について変更があったときは、そのことを速やかに当社が指定する方法により届け出て頂きます。
- (2) (1)の届出があったときは、当社は、その届出のあった事実を証明する書類を提示していただくことがあります。
- (3) 前項に規定する変更の届出を怠ったことにより不利益を被った場合であっても、当社はその責任を負わないものとします。

4 個人情報の開示

- (1) 当社は、当社が保有している個人情報について、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。
- (2) 契約者は(1)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、当社のWebサイト（<https://www.ntt.com/about-us/hp/privacy.html>）に定める手数料の支払いを要します。

5 支払証明書の発行

- (1) 当社は、契約者から請求があったときは、本サービス及び附帯サービスの料金その他の債務が既に当社に支払われた旨の証明書（以下「支払証明書」といいます。）を発行します。
- (2) 契約者は(1)の規定による請求をし、その支払証明書の発行を受けたときは、料金表第2表（附帯サービスに関する料金）に規定する手数料及び郵送料等の支払いを要します。

別記

6 新聞社等の基準

区 分	基 準
1 新聞社	次の基準のすべてを備えた日刊新聞紙を発行する新聞社 (1) 政治、経済、文化その他公共的な事項を報道し、又は論議することを目的として、あまねく発売されること。 (2) 発行部数が1の題号について、8,000部以上であること。
2 放送事業者	電波法(昭和25年法律第131号)の規定により放送局の免許を受けた者
3 通信社	新聞社又は放送事業者にニュース(1欄の基準のすべてを備えた日刊新聞紙に掲載し、又は放送事業者が放送するためのニュース又は情報(広告を除きます。)をいいます。)を供給することを主な目的とする通信社

料金表

通則

(料金の計算方法等)

1. 当社は、本サービス契約者とその本サービス契約に基づき支払う利用料金は、料金月に従って計算します。
2. 当社は、第 22 条（利用料金の支払義務）の規定（これに準ずる規定を含みます。）に該当するときに限り、その利用料金（基本料及び加算料（AI オペレーター機能の電話番号利用料に限ります。）を日割りすることとし、その他の場合については、その利用料金基本料及び加算料（AI オペレーター機能の電話番号利用料に限ります。）を日割りしません。
3. 2 の規定による利用料金（基本料及び加算料（AI オペレーター機能の電話番号利用料に限ります。）の日割は料金月の日数により行います。この場合においては、第 22 条（利用料金の支払義務）に規定する料金の算出に当たっては、その日数計算の単位となる 24 時間をその開始時刻が属する日とみなします。
4. 当社は、当社の業務の遂行上やむを得ない場合は、料金月の起算日を変更することがあります。

(端数処理)

5. 当社は、料金その他の計算において、その計算結果に 1 円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。

(料金等の支払い)

6. 本サービス契約者は、料金について当社が定める期日までに、当社が指定する金融機関等において支払っていただきます。
7. 料金は、支払期日の到来する順序に従って支払っていただきます。

(料金の一括後払い)

8. 当社は、当社に特別の事情がある場合は、6 及び 7 の規定にかかわらず、本サービス契約者の承諾（電気通信事業法施行規則（昭和 60 年郵政省令第 25 号）第 22 条の 2 の 3 に規定する説明を事前に行った場合を含みます。）を得て、2 月以上の料金を、当社が指定する期日までに、まとめて支払っていただくことがあります。

(過払金の相殺)

9. 当社は、1 以上の料金月の料金が重複して支払われた結果、過払いが発生したときは、それ以後の料金月の料金でその過払金を相殺して返還することがあります。

(前受金)

10. 当社は、料金について、本サービス契約者が希望される場合には、前受金には利息を付さないことを条件として、あらかじめ前受金を預かることがあります。

(消費税相当額の加算)

11. 第 22 条（利用料金の支払義務）の規定その他この約款の規定により料金表に定める料金の支払を要するものとされている額は、この料金表に定める額（税抜価格（消費税相当額を加算しない額とします。以下同じとします。）に基づき計算された額とします。）に消費税相当額を加算した額とします。

上記算定方法により、支払いを要することとなった額は、料金表に表示された額（税込価格（消費税相当額を加算した額とします。以下同じとします。)) の合計と異なる場合があります。

(注1) この料金表に規定する料金額は、税抜価格とし、かっこ内の料金額は、税込価格を表示します。

(注2) 関連法令の改正により消費税等の税率に変更が生じた場合には、消費税相当額は変更後の税率により計算するものとします。

(料金等の臨時減免)

12. 当社は、災害が発生し、又は発生するおそれがあるときは、この約款の規定にかかわらず、臨時に、その料金を減免することがあります。

(注) 当社は、料金等の減免を行ったときは、その旨を周知します。

第1表 料金（附帯サービスの料金を除きます。）

第1 利用料金

1.適用

区分	内容
(1) 利用料金の適用	利用料金は、2（料金額）に規定する基本料及び加算料を合算して適用します。
(2) 基本料の適用	基本料は、2-1（基本料）に規定する額に、料金月において利用可能なID数及び電話番号数を乗じて得た額を適用します。
(3) 加算料の適用	ア 加算料（AIオペレーター機能の電話番号利用料に限りません。）は、2-2（加算料）に規定する額に、料金月において利用可能な電話番号数を乗じて得た額を適用します。この場合において、第10条（契約者の電話番号）第2項に該当する場合は、変更前と変更後の電話番号を同一のものとみなして取り扱います。 イ 加算料（AIオペレーター機能の電話番号利用料を除きます。）は、2-2（加算料）に規定する額に、当社が測定した接続通信時間（その利用に係る契約者以外の者が行ったものを含みます。）を乗じて得た額を適用します。
(4) 接続通信時間の測定等	ア 当社は、本サービスに係る通信の接続通信時間を測定します。 イ 接続通信時間は、接続先との通信が確立したことを当社が識別した時刻から起算し、利用者からの通信終了の信号を受け、その通信をできない状態にした時刻（当社の設置した電気通信設備（契約事業者の設備を含みます。）の故障等利用者の責任によらない理由により接続を打ち切った時刻を含みます。）までの経過時間とし、当社の機器により測定します。

<p>(5) 当社の機器の故障等により正しく算定することができなかった場合の加算料 (AI オペレーター機能の電話番号利用料を除きます。) の取扱い</p>	<p>当社の機器の故障等により正しく算定することができなかった場合の加算料 (AI オペレーター機能の電話番号利用料を除きます。) は次のとおりとします。</p> <p>ア 過去 1 年間の実績を把握することができる場合 機器の故障等により正しく算定することができなかった日の初日 (初日が確定できないときにあっては、種々の事情を総合的に判断して機器の故障等があったと認められる日) に属する料金月の前 12 料金月の各料金月における 1 日平均の加算料 (AI オペレーター機能の電話番号利用料を除きます。) が最低となる値に、算定できなかった期間の日数を乗じて得た額</p> <p>イ ア以外の場合 把握可能な実績に基づいて当社が別に定める方法により算出した 1 日平均の加算料 (AI オペレーター機能の電話番号利用料を除きます。) が最低となる値に、算定できなかった期間の日数を乗じて得た額</p> <p>(注) 本欄イに規定する当社が別に定める方法は、原則として、次のとおりとします。</p> <p>(1) 過去 2 か月以上の実績を把握することができる場合 機器の故障等により正しく算定することができなかった日前的実績が把握できる各料金月における 1 日平均の加算料 (AI オペレーター機能の電話番号利用料を除きます。) が最低となる値に、算定できなかった期間の日数を乗じて得た額</p> <p>(2) 過去 2 か月の実績を把握することができない場合 機器の故障等により正しく算定することができなかった日前的実績が把握できる期間における 1 日平均の加算料 (AI オペレーター機能の電話番号利用料を除きます。) 又は故障等の回復後の 7 日間における 1 日平均の加算料 (AI オペレーター機能の電話番号利用料を除きます。) のうち低い方の値に、算定できなかった期間の日数を乗じて得た額</p>
--	---

2.料金額

2-1.基本料

区分	単位	料金額 (円)
ID 利用料	1 の ID ごとに月額	3,000 円 (3,300 円)
電話番号利用料	1 の電話番号ごとに月額	500 円 (550 円)
備考 1.電話番号に係わる提供条件（電話番号数に係わるものを除きます。）は、契約事業者である Twilio Japan 合同会社が Twilio 利用規約に基づき提供する「Twilio」サービスで定める提供条件と同じとします。		

2-2.加算料

区分	単位	料金額 (円)
発信利用料（携帯電話番号以外）	1 回の通信 60 秒までごとに	8 円 (8.8 円)
発信利用料（携帯電話番号）	1 回の通信 60 秒までごとに	20 円 (22 円)
着信利用料	1 回の通信 60 秒までごとに	2 円 (2.2 円)
内線利用料	1 回の通信 60 秒までごとに	2 円 (2.2 円)
AI オペレーター 機能利用料	電話番号利用料	1 の電話番号ごとに月額 COTOHA Voice DX Basic サービス契約約款の料金表第 1 表第 1 2. 料金表 2 - 1 - 2 加算料の電話番号利用料と同額とする。
	発信利用料	1 回の通信 60 秒までごとに COTOHA Voice DX Basic サービス契約約款の料金表第 1 表第 1 2. 料金表 2 - 1 - 2 加算料の発信利用料と同額とする。
	着信利用料	1 回の通信 60 秒までごとに COTOHA Voice DX Basic サービス契約約款の料金表第 1 表第 1 2. 料金表 2 - 1 - 2 加算料の着信利用料と同額とする。

	コール転送利用料 (携帯電話番号以外)	1回の通信 60 秒までごとに	COTOHA Voice DX Basic サービス契約約款の料金表第 1 表 第 1 2. 料金表 2 - 1 - 2 加算料のコール転送利用料 (携帯電話番号以外) と同額とする。
	コール転送利用料 (携帯電話番号)	1回の通信 60 秒までごとに	COTOHA Voice DX Basic サービス契約約款の料金表第 1 表 第 1 2. 料金表 2 - 1 - 2 加算料のコール転送利用料 (携帯電話番号) と同額とする。
<p>備考</p> <p>1.本サービスにおける電話発着信は、当社の IP 通信網サービス契約約款の別冊 (シェアード I P - P B X サービス) に規定する協定事業者に係る回線との通信に限り行うことができません。</p> <p>2.契約事業者の仕様により、内線利用時に発信者側で保留機能を利用した場合、1回の通信において保留機能を利用した後の当該内線利用時間については内線利用料は発生しません。</p> <p>3.内線利用料とは、本サービスで提供する 2 以上の ID 同士で行う通信をいいます。</p> <p>4. 着信用電話番号へ着信した電話を転送する場合は、着信利用料に加えて発信利用料が加算されます。</p> <p>5.AI オペレーター機能とは、予め電話番号を設定することにより、契約者が当社の電気通信設備 (契約事業者の設備を含みます。) を利用して、音声とテキストの相互変換機能を用いた電話発着信を可能とすることができる電気通信サービス、電話発着信にかかわるデータ等を保管するサービス、及びそれにかかわるサービスです。</p> <p>6.AI オペレーター機能における利用条件は、当社の COTOHA Voice DX Basic サービス契約約款に規定する料金表第 1 表 第 1 1. 適用および 2. 料金額に準じます。</p>			

第 2 手続きに関する料金

1 適用

区 分	内 容
手続きに関する	手続きに関する料金は、次のとおりとします。

る料金の適用	種 別	内 容
	譲渡承認手数料	利用権の譲渡の請求をし、その承認を受けたときに要する料金

2 料金額

料 金 種 別	単 位	料 金 額
譲渡承認手数料	1 の契約ごとに	800 円 (880 円)

附 則（令和3年7月9日 A P S 1サ第00804276号）

（実施期日）

この約款は、令和3年7月15日から、実施します。

（経過措置）

当社は、令和3年7月15日から令和3年8月31日までの間に、本サービスの申込みを当社が承諾した先着300の申込み及び1契約につき5IDまでの利用について、次に掲げるとおり適用します。

(1) 本サービスの提供を開始した日を含む料金月および翌料金月について、料金表第1表第2（利用額）2-1（基本料）及び2-2（加算料）に規定する額にかかわらず、これを適用しません。

附 則（令和3年11月8日 A P S 1サ第00845571号）

この改正規定は、令和3年12月10日から、実施します。

附 則（令和3年12月20日 A P S 1サ第00861314号）

この改正規定は、令和3年12月27日から、実施します。

附 則（令和4年8月22日 C A S 3サ第00953082号）

この改正規定は、令和4年8月26日から、実施します。

附 則（令和4年12月22日 C A S企第00998891号）

この改正規定は、令和4年12月27日から、実施します。

附 則（令和4年12月22日 C A S企第00998891号）

この改正規定は、令和5年1月1日から、実施します。

附 則（令和5年1月27日 C A S 3サ第01009631号）

（実施期日）

1 この改正規定は、令和5年2月1日から実施します。

（経過措置）

2 当社は、令和5年2月1日から令和5年5月31日までの間に、本サービスの申込みを当社が承諾した先着300の申込みについて、次に掲げるとおり適用します。

(1) 本サービスの提供を開始した日を含む料金月および翌料金月について、料金表第1表第1（利用料金）2（料金額）2-1（基本料）に規定する額にかかわらず、基本料を適用しません。

(2) 本サービスの提供を開始した日を含む料金月および翌料金月について、料金表第1表第1（利用料金）2（料金額）2-2（加算料）に規定する額のうちAIオペレーター機能利用料を除く合計額が1料金月あたり3万円（税抜価格）までのときは、加算料（AIオペレーター機能利用料を除きます。）を適用しません。この場合において、1料金月あたり3万円（税抜価格）を超えるときは、3万円を減額して適用します。

(3) 本サービスの提供を開始した日を含む料金月および翌料金月について、料金表第1表第1（利用料金）2（料金額）2-2（加算料）に規定する額にかかわらず、AIオペレーター機能利用料を適用しません。