

Enour CallAssistant 利用規約

2022年9月20日現在

株式会社オペテージ

第1章 総則

第1条（利用規約）

株式会社オプテージ（以下「当社」という。）は、Enour CallAssistant 利用規約（以下、「本規約」という。）を定め、これにより契約者に Enour CallAssistant（以下「本サービス」という。）を提供します。

第2条（定義）

本規約にて用いる用語は、それぞれ次の意味を有するものとする。

用語	用語の意味
契約者	本規約に同意の上、本サービスを利用する資格を有する事業主等をいいます。なお、契約する前後を問いません。
利用者	契約者の有する本サービスの利用資格に基づいて、本サービスの利用を契約者より許諾された者をいいます。
利用契約	法人等が本規約に同意することで当社との間で成立する本サービスに関する利用契約をいいます。
同時接続ライセンス	本サービスの利用にあたり、当社より使用許諾するシステムを同時に利用できる権利をいいます。
ID等	当社が契約者に貸与する ID、自己の設定するパスワード、その他本サービスを利用するために当社が契約者に対して付与する記号または番号をいいます。
課金開始月	本サービスの申込書に記載されている利用開始日に属する月をいいます。

第3条（本規約の適用）

本規約は、本サービスの利用にかかわる一切に適用されます。

- 当社が契約者または利用者に本サービスのホームページ等で通知する本サービスの説明、案内、利用上の注意等は、名目の如何にかかわらず本規約の一部を構成するものとします。
- 当社は、契約者の承諾を得ることなく本規約を随時変更することができるものとします。変更後の規約は、当社が一定期間本サービスのホームページ上に掲載する方法、当社に登録している電子メールアドレス（以下、「登録アドレス」といいます。）へ電子メールを送信する方法および当社が適当と判断したその他の方法のいずれかまたは複数の方法により、契約者へ通知します。この場合、当社が定めた時期（契約者に通知した時点より遡らないものとします。）に効力が生じるものとし、料金その他の提供条件は、変更後の規約によります。
- 当社が別途規定する個別規定および当社が随時、契約者または利用者に対し通知する追加規定は、本規約の一部を構成するものとし、本規約と個別規定（個別契約を含みます）および追加規定が異なる場合には、個別規定および追加規定が優先するものとします。
- 当社は、本規約の他必要に応じて特約を定めることがあります。この場合、契約者は本規約とともに特約を遵守するものとします。

第4条（再委託）

当社は、本サービスの全部または一部を当社の責任において第三者に再委託し、申込書に届け出た契約者の情報（個人情報を含みます。）を、再委託先に送付することができるものとします。この場合、当社は当該再委託先に対し、本規約に定める当社の秘密保持義務と同等の義務を負わせるものとします。

第2章 本サービスの仕様

第5条（本サービスの仕様）

本サービスの仕様は、別途 Enour CallAssistant サービス仕様書（以下、「仕様書」といいます。）に定めるところによります。

なお、当社は、本サービスの仕様または内容を予告なく変更することがあります。

第3章 利用契約

第6条（利用契約の申込方法）

契約者は、本サービスの利用を希望するときは、当社所定の利用契約申込書を当社に提出することにより、申し込むものとします。

第7条（利用契約の承諾）

当社は、申し込みを受けた場合はその諾否を判断し、契約者に結果を通知します。

第8条（利用契約の成立）

当社が契約者からの申し込みを承諾し、契約者への通知手続きが完了した時点で利用契約が成立するものとします。

第9条（利用契約の承諾義務の不存在）

当社は、契約者からの申し込みを受けても、承諾しないことがあります。当社は承諾しない理由を契約者に開示する義務を負わないものとします。

第10条（契約者情報等の変更の届出および当社からの通知の到達時期）

契約者は、氏名、名称、登録アドレス、請求書の送付先等に変更があったときは、当社が指定する方法で当社に速やかに届け出るものとし、この届け出を怠ったことにより契約者が不利益を受けたとしても、当社は責任を負わないものとします。

2 当社は、契約者への通知および意思表示を登録アドレスへ電子メールを送信する方法により行うことができるものとし、この方法による場合は、当社が当該電子メールを発信したときに契約者に到達し

たものとみなします。

第 11 条（最低利用期間）

- 本サービスの最低利用期間は利用契約ごとに本サービスの申込書に記載している利用開始日から 1 年とします。ただし、別途定めがある場合はそれに従うものとします。
- 2 前項の最低利用期間内に本サービスの解約があった場合は、当社が定める期日までに残余の期間に対応する利用料金に相当する額を一括して支払うものとします。
 - 3 第 1 項の最低利用期間内に本サービスの同時接続ライセンス数の変更があった場合は、当社が定める期日までに契約変更前の月額利用料から契約変更後の月額利用料の額を控除し、残額に残余の期間を乗じて得た額を一括して支払うものとします。なお、契約変更後の月額利用料が契約変更前の月額利用料より増額となる場合には、本項は適用しないものとします。
 - 4 付加機能「AmiVoice 機能」を本サービスの利用開始日以降に申し込む場合は、第 1 項の最低利用期間とは別に最低利用期間を定めるものとします。
 - 5 前項の最低利用期間は利用契約ごとに本サービスの変更申込書に記載しているサービス変更日から 1 年とします。ただし、別途定めがある場合はそれに従うものとします。
 - 6 前項の最低利用期間内に本サービスまたは本機能の解約並びに同時接続ライセンス数の変更があった場合は、第 2 項、第 3 項の定めのとおりとします。

第 12 条（利用契約の更新）

- 利用契約の利用期間満了の 2 カ月前までに、契約者から利用契約の更新をしないという意思表示がない場合には、利用契約は利用期間満了と同時に、利用契約申込書に記載された同じ条件で 1 カ月ごとに自動的に更新されるものとし、その後も本条に定めると同一の方法と内容で自動的に延長するものとします。
- 2 付加機能「AmiVoice 機能」については、利用契約の利用期間満了の 2 カ月前までに、契約者から利用契約の更新をしないという意思表示がない場合には、利用契約は利用期間満了と同時に、利用契約申込書に記載された同じ条件で 1 年ごとに自動的に更新されるものとし、その後も本条に定めると同一の方法と内容で自動的に延長するものとします。

第 4 章 本サービスの利用

第 13 条（本サービスの利用）

- 当社は、第 7 条の規定により利用契約の承諾をしたときは、契約者に対し、本サービスの利用および管理に使用する ID 等を付与するものとします。
- 2 契約者は、自己に付与された ID 等の使用・管理に一切の責任を負うものとします。当該 ID 等により認証された本サービスの利用は、すべて契約者による利用とみなします。
 - 3 契約者は、本サービスの利用にかかわる設備および機器等を準備するものとし、利用に要する費用

の一切（設備・機器、ソフトウェア等に要する費用、通信回線利用料を含みます。）を負担します。

第 14 条（本サービスの利用権限、責務）

契約者は、本サービスの利用資格を得た後に、本サービスの利用条件を変更する場合、当社が別途指定する手続きに従うものとします。

- 2 契約者は、本規約に従って本サービスを利用するものとします。
- 3 契約者は、本サービスと同時にまたはこれに関連して本サービス以外の各種サービスを利用する場合であっても、かかるサービスに関する規約、契約、利用条件等にかかわらず、本サービスの利用に関しては、本規約の内容に従うものとします。
- 4 契約者は、自己の有する利用資格に基づいて本サービスを利用する利用者に対し、本規約において自己に課せられる義務と同等の義務を課し、これを遵守させるものとし、かつ、当社に対して、利用者による当該義務の違反に関し、当該利用者と同様して責任を負うものとします。万一、利用者が当該義務に違反した場合、契約者は、自己の費用と責任において、当社の指示に従い、当該利用者による本サービスの利用を中止させ、かつ、再発防止に必要な措置を取るものとします。
- 5 本サービスの利用に関連して、契約者もしくは利用者が他の契約者、第三者もしくは当社に対して損害を与えた場合、または契約者もしくは利用者与其他の契約者もしくは第三者との間で紛争が生じた場合、当該契約者は自己の費用と責任でかかる損害を賠償またはかかる紛争を解決するものとし、当社に何等の迷惑を掛けず、かつ損害を与えないものとします。

第 15 条（禁止事項）

契約者は、当社が本サービスの円滑な提供のために出す必要な指示に従うものとします。

- 2 契約者は、本サービスに用いる当社または当社が指定する第三者の設備（通信設備、通信回線、電子計算機、その他の機器およびソフトウェアをいいます。）に無権限でアクセスし、またはその利用もしくは運営に支障を与える行為（支障を与えるおそれのある行為を含みます。）をしないものとします。
- 3 契約者または利用者は、本サービス設備に対するリバースエンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブリ等をしないものとします。
- 4 契約者は当社による明示的な定めのない限り、ソフトウェア（付属するマニュアル等の文章およびその他の印刷物を含む）の全部または一部を改変、翻案、複製してはならないものとします。
- 5 契約者は利用契約申込書に記載の同時接続ライセンス数を超える利用を行ってはならないものとします。
- 6 契約者または利用者が第 1 項の指示に従わない場合または前項に該当する行為を行ったと当社が判断した場合、当社は当該契約者に事前に通知することなく、当該契約者による本サービスの利用を一時的に制限することができるものとします。
- 7 当社が前項の措置を取ったことで、契約者が本サービスを利用できず、これにより損害が発生したとしても、当社は一切責任を負いません。
- 8 契約者は、ソフトウェア又はその直接的産物を日本国及び関係国の輸出管理規制、及びその他関係

法規に違反し、引渡又は輸出してはならないものとします。

第5章 利用の制限および中止、停止

第16条 (利用の制限および中止)

当社は、次の場合には、事前に契約者へ通知した上で、本サービス提供を制限または中止することができるものとします。ただし、緊急やむを得ない場合は、事前の通知を要しないものとします。当社が本条に基づき本サービス提供を制限または中止した場合でも、料金の精算（値引き）は行わないものとします。

- (1) 本サービスに用いる当社または当社が指定する第三者の設備（通信設備、通信回線、電子計算機、その他の機器およびソフトウェアをいいます。）の保守または工事上やむを得ないとき。
- (2) 本サービスに用いる当社または当社が指定する第三者の設備（通信設備、通信回線、電子計算機、その他の機器およびソフトウェアをいいます。）に障害が発生したとき。
- (3) 天変地異その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがあり、災害の予防、救援、通信、電力供給、秩序の維持、その他公共の利益の確保のために当社が必要と判断するとき。
- (4) 公的機関から法にのっとりした手続きにより依頼されたとき。

第17条 (利用停止)

当社は、次に該当する場合には、当社が定める期間、契約者による本サービスの利用を停止することができるものとします。当社が本条に基づき契約者による本サービスの利用を停止した場合でも、料金の精算（値引き）は行わないものとします。

- (1) 料金その他の債務を当社が定める期限までに支払わないとき。
- (2) 契約者または利用者が、以下に例示するような、当社として望ましくないと判断されるコンテンツを発信していることと当社が判断したとき。
 - ① 当社あるいは第三者の名誉、信用、プライバシー、肖像権、商標権、著作権、その他権利を侵害しているおそれがあると当社が判断するもの。
 - ② 犯罪行為そのものもしくは犯罪を誘発する可能性があるものと当社が判断するもの。
- (3) コンテンツに関して正当な権利を保持していると公に認められた第三者から本サービス提供の停止の申し出があったとき。
- (4) 契約者または利用者の提供するコンテンツが、技術的に本サービス設備に極端に高い負荷を与える可能性があるときと当社が判断したとき。
- (5) 公的機関より法にのっとりした要請がなされたとき。
- (6) その他、現状の契約者の利用が望ましくないと当社が判断したとき。

第6章 不可抗力および免責、責任の制限

第 18 条（不可抗力）

台風、暴風雨、洪水などの天災地変や戦争、暴動、内乱、市民騒擾、ストライキ、テロ、大規模な感染症の発生等、当社の責めに帰さない事由によって、本契約の履行が困難となった場合は、当社は本サービスの提供を免責されることとします。

第 19 条（責任の制限等）

本サービスの各機能は、提供時点において当社が提供可能なものとします。本サービスが契約者の特定の目的に適合すること、期待する機能を有すること、期待する成果を実現すること、不具合を起こさないことおよび利用結果を含め、当社は、契約者に対し、本サービスに関する何等の保証も行いません。

- 2 当社は、契約者の本サービスの利用に伴い、契約者または第三者のプログラムやデータの消失もしくは破損等が生じた場合であっても、その理由の如何を問わず一切の責任を負うものではありません。
- 3 当社の責に帰すべき事由により、本サービスの利用ができなかった場合の対応については、当社のホームページ上に定めるとおりとします。

第 20 条（賠償額および範囲の制限）

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事由によりその提供をしなかったときは、その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、当該利用者の損害を賠償します。ただし、サービス利用回線に起因する事象により本サービスが全く利用できない状態となる場合は、この限りではありません。

- 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る。）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当該本サービス利用料金を発生した損害とみなし、その額に限って賠償します。契約者が本サービスの利用に関して損害を被った月の翌々月の利用料金を減額するものとします。
- 3 本サービスの提供以外の事象に関して、当社の責めに帰すべき事由により利用者に損害が生じた場合は、通常生ずべき損害に限り、当該損害の生じた月の本サービス利用料金 1 月分を上限として、賠償するものとします。
- 4 前項に定める減額（損害賠償）については、当該損害があった時から 30 日以内に当社が別途定める書式にて契約者からの申し出があった場合に限り、当社は義務を負うものとし、契約者が本サービスの利用に関して損害を被った月の翌々月の利用料金を減額するものとします。

第 21 条（免責）

契約者が、本サービスの利用（契約者が本サービスの一部または全部を利用できないことを含みます。）に起因して、物理的・経済的などその形態を問わず損害を受けることがあっても、前条に規定

する責任以外は、当社は一切の賠償の責を負わないこととします。

第 22 条（第三者との紛争）

契約者は、本サービスの利用に当たり第三者の権利を侵害しないよう必要な措置を講じることとしますが、それにもかかわらず第三者との間で紛争が生じた場合、当社の責に帰する場合を除き、当社は一切責任を負わないこととします。

第 7 章 料金等

第 23 条（料金および工事等に関する費用）

本サービスの利用料金等は、別途 Enour CallAssistant 料金表（以下、「料金表」といいます。）に定めるところによります。

第 24 条（料金の支払義務）

契約者は、本サービスの利用料金として、料金表に定める金額を別途当社の定める方法により、当社が指定する期日までに、当社に支払う義務を負います。

- 2 契約者は、課金開始月から起算して、契約の解除があった日の属する月までの期間（課金開始月と解除または廃止のあった日の属する月が同一の月である場合は、1 月間とします。）について、料金表第 1 表（料金）に規定する月額料金の支払いを要します。
- 3 料金は 1 カ月を単位に算定します。1 カ月とは暦月の初日より末日までの間とし算定します。
- 4 契約者は、第 16 条（利用の中止）または第 17 条（利用の停止）に該当する期間があった場合においても、当該期間中の料金等の支払を要します。
- 5 第 2 項の規定にかかわらず、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。
- 6 当社は、利用契約存続中の毎月末日をもって当月分の利用料金を締め、契約者に請求書または口座振替のお知らせを交付します。契約者は、当社が指定する期日までに、当該料金の全額を当社に支払うものとします。
- 7 物価変動等により、当社が本サービスの利用料金を不相当と認めるに至ったときは、契約期間内でも、利用料金を変更することができるものとします。

第 25 条（工事費の支払義務）

契約者は、利用契約の申込みまたは工事を要する請求をし、その承諾を受けたときは、料金表第 2 表（工事に関する費用）に規定する工事費の支払いを要します。

ただし、工事の着手前にその利用契約の解除またはその工事の請求の取消し（以下この節において「解除等」といいます。）があった場合は、この限りではありません。この場合、既にその工事費が支払われているときは、当社は、その工事費を返還します。

第 26 条（料金の計算方法等）

料金の計算方法並びに料金および工事に関する費用の支払方法は、料金表通則に定めるところによります。

第 27 条（割増金）

契約者が料金その他の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お支払いいただきます。

第 28 条（延滞利息）

契約者から支払期日を経過してもなおその料金をお支払いいただけない場合は、支払期日の翌日から起算して実際の支払いの日の前日までの期間について、年 14.5%の割合で算出した金額を延滞利息としてお支払いいただきます。

2 前項の支払いに必要な振込手数料その他の費用は、全て契約者の負担とします。

第 29 条（保証金）

契約者は、契約者（新たに契約者となる者を含みます。以下この条において同じとします。）が次のいずれかに該当し、かつ当社が求めた場合には、料金表第 1 表（料金）に規定する料金の 3 カ月分に相当する額を超えない範囲で当社が指定する額を保証金として当社に預託するものとします。保証金に利息は付さないものとします。

(1) 契約者が現に利用している当社の電気通信サービスの料金について、支払期日を経過してもなお支払わなかった場合

(2) 契約者の過去の支払い状況や当社の与信審査等により、契約者が支払期日を経過してもなお料金を支払わないことが予想される場合

2 当社は、利用契約が消滅した場合には、保証金を契約者が支払うべき料金に充当し、その残額を返還します。

第 8 章 利用契約の解約

第 30 条（契約者による利用契約の解約）

契約者は、利用契約の解約を希望する場合は、解約を希望する月の 2 カ月前までに当社所定の書面にて通知することにより、当該月の末日をもって利用契約を解約できるものとします。

第 31 条（当社による利用契約の解約）

当社は、次のいずれかに該当する場合、何らの通知催告を要することなく直ちに利用契約全部または一部を解約することができるものとします。

- (1) 契約者、利用者またはその代理もしくは媒介する者が暴力団（暴力団員等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。以下「暴対法」という。）第2条第2号に規定する暴力団をいう。）、暴力団員（暴対法第2条第6号に規定する暴力団員をいう。）、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団等その他これらに準じる者およびこれらの者と密接な関わりを有する者であることが判明したとき。
 - (2) 契約者が自らまたは反社会的勢力を利用して、当社に対して詐術、暴力的行為または脅迫的言辞を用いたとき。
 - (3) 第17条に規定する事由に該当した契約者がなおその事実を解消しないとき。
 - (4) 当社が契約者の住所や電話番号にあてて連絡を取ろうと試みたにもかかわらず、連続して7日間（土日祝日を除きます。）以上契約者からの応答がないとき。
 - (5) 契約者が、仮差押、差押、若しくは競売の申請、破産手続開始、民事再生手続開始若しくは会社更生手続開始の申立を受けあるいは自ら申し立てたとき又は清算に入ったとき。
 - (6) 契約者が、営業の全部譲渡、営業の廃止、あるいは変更又は合併によらない解散をし、若しくはその決議をしたとき。
 - (7) 契約者が、租税公課を滞納して保全差押を受けたとき。
 - (8) 契約者が、支払いを停止したとき又は支払い不能に陥ったとき。
 - (9) 契約者が、手形を不渡りとしたとき、又は手形交換所の取引停止処分を受けたとき。
 - (10) 契約者が、監督官庁より営業停止又は営業免許若しくは営業登録の取消しの処分を受けたとき。
 - (11) その他、契約者がこの規約に規定する事項に違反したとき。
- 2 契約者または利用者が前項各号に該当したことにより当社が損害を被った場合、利用契約の解約の有無にかかわらず、当社は、契約者に対し、被った損害の賠償を請求することができるものとします。
 - 3 本条第1項の定めにかかわらず、当社は契約者に1カ月前に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。
 - 4 本条に基づく利用契約の解約により契約者に損害が生じた場合でも、当社は、いかなる責任も負わないものとします。

第32条（利用契約終了後の措置等）

解約その他の事由により利用契約が終了した後、当社は、本サービスの利用により登録・作成されたデータの全てを消去できるものとします。

- 2 解約その他の事由により利用契約が終了した後、契約者は本サービスにおいて当社より提供されたソフトウェア（複製物や付属するマニュアル等の文書およびその他の印刷物を含む）の全てを返却または廃棄していただきます。

第9章 データ等の取り扱い

第 33 条 (データ等の取り扱い)

本サービスで契約者または利用者が登録・作成したデータ等が、契約者または利用者の利用により滅失、毀損、漏洩、改竄その他本来想定されたのとは異なる形態で使用されたことにより契約者に損害が発生したとしても、当社は一切の責任を負いません。

第 34 条 (データ等の削除)

第 31 条に基づき当社が本サービスの利用契約を解除した場合、当社は契約者に事前に通知することなく、契約者のデータ等を削除できることとします。

第 35 条 (解約時のデータ等)

第 30 条または第 31 条に基づき契約が解除された場合、データ等の損失、損害等に対して当社は一切の責任を負いません。

第 36 条 (データの活用)

本サービスで契約者または利用者が登録・作成したデータ等や顧客情報を用いて、本サービスの開発又は改善、本サービス以外の企画立案を目的として、特定の個人を識別できないように加工した上で分析・利用できることとします。

- 2 当社は契約者または利用者からの問合せに対応するため、本サービスで契約者または利用者が登録・作成したデータ等や顧客情報を閲覧できることとします。

第 10 章 契約情報の取り扱い等

第 37 条 (秘密情報の取扱い)

契約者および当社は、相手方からそれぞれ提供を受けた技術上または営業その他業務上の情報のうち、相手方が特に秘密である旨指定した情報（以下「秘密情報」という）を第三者に漏洩してはならないものとします。ただし秘密情報には、(i)提供を受けた時点で公知であった情報、(ii)提供を受けた後に被提供者の過失なく公知となった情報、(iii)被提供者が独自に開発した情報や第三者から独自に取得した情報は含まれません。本項にかかわらず、被提供者が裁判所その他公的機関から秘密情報の開示の命令や要請がある場合には秘密情報を必要最小限に限り開示できるものとします。

2 当社は、本サービスの提供に伴い取り扱う通信の秘密を電気通信事業法第 4 条に基づき保護し、本サービスの円滑な提供を確保するために必要な範囲でのみ使用または保存します。

3 当社は、刑事訴訟法第 218 条（令状による差押え・捜索・検証）その他同法の定めに基づく強制処分が行われた場合には、当該法令および令状に定める範囲で前項の守秘義務を負わないものとします。

第 38 条 (個人情報等の保護)

当社は、契約者の秘密情報、または契約者その他の者の個人情報（以下「個人情報等」という）を

契約者本人から直接収集し、または契約者以外の者から間接に知らされた場合には、本サービスに円滑な提供を確保するために必要な期間、これを保有することができます。

2 当社は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に従い個人情報等を取り扱うものとし、個人情報等を契約者本人以外の者に開示、提供せず、本サービスの提供のために必要な範囲を超えて利用しないものとしします。

3 当社は、刑事訴訟法等に基づき司法警察員、検察官等の法律上正当な権限を有する者から照会を受けた場合、前項にかかわらず、法令に基づき必要と認められる範囲内で個人情報等の照会・開示請求に応じることができるものとしします。

4 当社は、利用契約の終了後または当社が定める保存期間の経過後は、個人情報等を消去するものとしします。ただし、利用契約の終了後または当社が定める保存期間の経過後においても、法令の規定に基づき保存しなければならないときは、その規定に従うものとしします。

5 当社は、契約者が当社に届け出た情報および履歴情報を善良なる管理者としての注意を払って管理します。

6 契約者は、当社が前項に定める情報（個人情報を含みます。以下同じとしします。）および履歴情報を、本サービスを提供する目的の他に、以下の各号に定める目的に利用し、または第三者に提供することがあることに同意するものとしします。

(1) 当社が契約者に対し、本サービスの追加もしくは変更のご案内、または緊急連絡の目的で、電子メールや郵便等で通知する場合、または電話等により連絡する場合。

(2) 当社または当社の提携先等第三者の提供するサービスや商品に関する広告宣伝またはその他の案内を、電子メールもしくは郵便等で通知する場合、電話等により連絡する場合、または契約者または利用者がアクセスした当社のホームページ上その他利用者の情報端末機器の画面上に表示する場合。

(3) 当社が本サービスに関する利用動向を把握する目的で、契約者または利用者情報の統計分析を行い、個々の契約者または利用者を識別できない形式に加工して、利用または提供する場合。

(4) 法的な義務を伴う開示要求へ対応する場合。

(5) 契約者から事前に同意を得た場合。

第 39 条（契約者による個人情報の適正な取扱いの義務）

本サービスに用いる設備（いずれも、所有権が当社にある場合を含みます。）により取得される音声その他のデータを取得する主体は契約者であり、当社ではありません。契約者は、個人情報の適切な取得および利用を行うために個人情報保護法および関連するガイドラインその他規範の規定に従って取り扱うものとしします。

2 契約者は、本サービス利用にあたり、前項に定めるほか、個人情報に関する法令その他規範を遵守することとしします。万が一契約者に紛争などが生じた場合において、当社は一切の責を負わないこととしします。

第 40 条（秘密の保持）

契約者等および当社は、本サービスの利用で知り得たあらゆる情報を、第三者（第 38 条に該当する場合を除く）に漏らさないこととします。ただし、法にのっとり手続きを行った公的機関からの要求がある場合は、この限りではありません。

第 41 条（利用契約終了後の秘密保持）

契約者等および当社は、利用契約が終了した後においても、本サービスの利用により知り得た情報を第三者に漏らさないこととします。

第 42 条（情報の交換）

契約者と当社の間で本サービスに関する情報の交換を行う場合は、紛失、漏洩、改竄の防止策を講じることとします。

なお、防止策を講じなかったために発生した事故については、当社の責に帰する場合を除き、当社は一切の責任を負わないこととします。

第 11 章 雑則

第 43 条（問い合わせ）

本サービスに関する問い合わせ窓口、その営業日および営業時間帯については、当社にて別途定めるものとします。

第 44 条（知的財産権）

契約者は、当社が契約者に提供する本サービスおよびその他の各種情報に関する著作権等を含む一切の知的財産権が、当社または当社に対してこれらの情報等を提供した第三者に帰属するものであることを確認します。

第 45 条（権利譲渡の禁止）

契約者がこの規約に基づき本サービスの提供を受ける権利については、譲渡および質権等の設定はできません。

第 46 条（地位の継承）

契約者は、企業の合併、分割や、事業譲渡など、法に基づく手続きにより契約者の地位の継承が発生した場合には、当社まで速やかに通知するものとします。

第 47 条（責任）

当社は、契約者がその故意または過失により当社に損害を被らせた場合は、利用契約期間および利用契約の終了後にかかわらず、契約者に当該損害の賠償を請求することがあります。

第 48 条（準拠法）

この規約の成立、効力、解釈および履行については、日本国法に準拠するものとします。

第 49 条（合意管轄）

契約者と当社の間で本サービスの利用に関して紛争が生じた場合は、大阪地方裁判所または大阪簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以 上

附則

本規約は、2022年9月20日より効力を有するものとします。

(別表) Enour CallAssistant 料金表

通則

(料金の計算方法等)

- 1 当社は、契約者がその利用契約に基づいて支払う料金は、料金月（1の暦月）に従って計算します。
- 2 当社は、利用契約に関する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)

- 3 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)

- 4 契約者は、料金および工事に関する費用について、当社が指定する期日までに、当社が定める方法により、当社が指定するサービス取扱所または金融機関等において支払っていただきます。
- 5 料金および工事に関する費用は、支払期日の到来する順序に従って支払うものとし、異なる順序で支払ったとしても支払期日の到来する順序に従って充当するものとします。

(料金の一括後払い)

- 6 当社は、当社に特別の事情がある場合は、4および5の規定にかかわらず、契約者の承諾を得て、2カ月以上の料金を、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。

(前受金)

- 7 当社は、料金または工事に関する費用について、契約者が希望される場合には、当社が別に定める条件に従って、あらかじめ前受金を預かることがあります。

(注) 7で規定する当社が別に定める条件は、前受金に利息を付さないことを条件として預かることとします。

(消費税相当額の加算)

- 8 本サービスに関する料金額は、この料金表に定める額に消費税相当額を加算した額とします。

第1表 料金

1 適用

区 分	内 容										
(1) 基本機能	本サービスでは、別表1に掲げる基本機能を提供します。										
(2) 基本機能に係る料金の適用	当社は、基本料を適用するにあたっては、同時接続ライセンス数に応じた適用をします。										
(3) 付加機能	当社は、次表のとおり付加機能を定めます。										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区 別</th> <th>内 容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FAQ レコメンド機能</td> <td>テキスト化された会話内容を選択することで、お客さまへの回答候補を表示する機能</td> </tr> <tr> <td>自動要約・VoC 分析機能</td> <td>電話応対終了後、対話内容の要約及び事前に登録されている会話分類項目を抽出し、抽出されたデータを分析する機能</td> </tr> <tr> <td>有人チャット連携機能</td> <td>別サービス Enour ChatSupport との連携をする機能。</td> </tr> <tr> <td>AmiVoice 機能</td> <td>株式会社アドバンスト・メディアの音声認識エンジン AmiVoice を利用する機能。</td> </tr> </tbody> </table>	区 別	内 容	FAQ レコメンド機能	テキスト化された会話内容を選択することで、お客さまへの回答候補を表示する機能	自動要約・VoC 分析機能	電話応対終了後、対話内容の要約及び事前に登録されている会話分類項目を抽出し、抽出されたデータを分析する機能	有人チャット連携機能	別サービス Enour ChatSupport との連携をする機能。	AmiVoice 機能	株式会社アドバンスト・メディアの音声認識エンジン AmiVoice を利用する機能。
	区 別	内 容									
	FAQ レコメンド機能	テキスト化された会話内容を選択することで、お客さまへの回答候補を表示する機能									
	自動要約・VoC 分析機能	電話応対終了後、対話内容の要約及び事前に登録されている会話分類項目を抽出し、抽出されたデータを分析する機能									
有人チャット連携機能	別サービス Enour ChatSupport との連携をする機能。										
AmiVoice 機能	株式会社アドバンスト・メディアの音声認識エンジン AmiVoice を利用する機能。										
FAQ レコメンド機能	テキスト化された会話内容を選択することで、お客さまへの回答候補を表示する機能										
自動要約・VoC 分析機能	電話応対終了後、対話内容の要約及び事前に登録されている会話分類項目を抽出し、抽出されたデータを分析する機能										
有人チャット連携機能	別サービス Enour ChatSupport との連携をする機能。										
AmiVoice 機能	株式会社アドバンスト・メディアの音声認識エンジン AmiVoice を利用する機能。										
(4) 付加機能に係る料金の適用	当社は、次表のとおり付加機能利用料を適用します。										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区 別</th> <th>内 容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FAQ レコメンド機能</td> <td>FAQ レコメンド機能を利用する同時接続ライセンス数に応じた適用をします。</td> </tr> <tr> <td>自動要約・VoC 分析機能</td> <td>自動要約・VoC 機能を利用する同時接続ライセンス数に応じた適用をします。</td> </tr> <tr> <td>有人チャット連携機能</td> <td>有人チャット連携機能を利用する同時接続ライセンス数に応じた適用をします。</td> </tr> <tr> <td>AmiVoice 機能</td> <td>AmiVoice 機能を利用する同時接続ライセンス数に応じた適用をします。</td> </tr> </tbody> </table>	区 別	内 容	FAQ レコメンド機能	FAQ レコメンド機能を利用する同時接続ライセンス数に応じた適用をします。	自動要約・VoC 分析機能	自動要約・VoC 機能を利用する同時接続ライセンス数に応じた適用をします。	有人チャット連携機能	有人チャット連携機能を利用する同時接続ライセンス数に応じた適用をします。	AmiVoice 機能	AmiVoice 機能を利用する同時接続ライセンス数に応じた適用をします。
	区 別	内 容									
	FAQ レコメンド機能	FAQ レコメンド機能を利用する同時接続ライセンス数に応じた適用をします。									
	自動要約・VoC 分析機能	自動要約・VoC 機能を利用する同時接続ライセンス数に応じた適用をします。									
有人チャット連携機能	有人チャット連携機能を利用する同時接続ライセンス数に応じた適用をします。										
AmiVoice 機能	AmiVoice 機能を利用する同時接続ライセンス数に応じた適用をします。										
FAQ レコメンド機能	FAQ レコメンド機能を利用する同時接続ライセンス数に応じた適用をします。										
自動要約・VoC 分析機能	自動要約・VoC 機能を利用する同時接続ライセンス数に応じた適用をします。										
有人チャット連携機能	有人チャット連携機能を利用する同時接続ライセンス数に応じた適用をします。										
AmiVoice 機能	AmiVoice 機能を利用する同時接続ライセンス数に応じた適用をします。										

2 料金額

(1) 基本料

【税抜】

単位	料金額 (月額)
30同時接続ライセンスまで	930,000円
31同時接続ライセンスから10同時接続ライセンスごとに	120,000円

(2) 付加機能利用料

【税抜】

区分	単位	料金額 (月額)
FAQ レcommend機能	30同時接続ライセンスまで	270,000円
	31同時接続ライセンス以降 10同時接続ライセンスごとに	65,000円
自動要約・VoC分析機能	30同時接続ライセンスまで	270,000円
	31同時接続ライセンス以降 10同時接続ライセンスごとに	65,000円
チャット連携機能	式	0円
AmiVoice 機能	30同時接続ライセンスまで	185,000円
	31同時接続ライセンス以降 10同時接続ライセンスごとに	6,500円
備考 チャット連携機能は、別途 Enour ChatSupport の契約が必要。		

第2表 工事に関する費用

1 適用

区 分	内 容	
(1) 工事費の適用	工事費は、工事を要することとなる本サービスのサーバ等の工事について、1の工事ごとに適用します。	
(2) 工事の適用区分	工事の適用区分は次のとおりとします。	
	区 別	内 容
	(ア) 初期工事費	本サービスの利用の開始に伴う、サーバ等の初期設定を行う場合に適用します。
	(イ) 変更工事費	本サービスを利用する同時接続ライセンス数の設定等を変更する場合に適用します。
(ウ) 付加機能に係る工事	付加機能を利用する場合に適用します。	

2 工事費の額

【税抜】

区分	単 位	工事費の額
初期工事費	初期の設定工事ごとに	4,500,000円
付加機能に係る工事費	FAQ レコメンド機能設定に係るもの	初期の FAQ レコメンド機能設定工事ごとに 1,000,000円
	自動要約・VoC 分析機能設定に係るもの	自動要約・VoC 分析機能設定工事ごとに 400,000円
	音声認識エンジン (DeepSDP) 導入前エンジンチューニング作業に係るもの (言語モデル・音響モデル)	導入前のエンジンチューニング作業ごとに 4,500,000円
	音声認識エンジン (DeepSDP) 導入後チューニング作業に係るもの	導入後のエンジンチューニング作業ごとに 2,800,000円～
	音声認識エンジン (DeepSDP) 導入後チューニング作業 (簡易版) に係るもの	導入後のエンジンチューニング作業ごとに 650,000円
	音声認識エンジン (AmiVoice) 導入後チューニング作業に係るもの	導入後のエンジンチューニング作業ごとに 別途お見積り
	音声認識エンジン (AmiVoice) 導入後チューニング作業 (簡易版) に係るもの	導入後のエンジンチューニング作業ごとに 650,000円
	FAQ レコメンド 導入・運用支援に係るもの	導入・運用支援ごとに 別途お見積り
備考	・上記の工事に伴い、特別な工事を要する場合には、実費を支払っていただきます。	

別表1 基本機能

区分	内 容
音声テキスト化機能	音声通話をリアルタイムにテキスト化し、表示する機能
リアルタイムモニタリング機能	複数の音声通話をリアルタイムにモニタリングする機能
要注意ワードアラート機能	あらかじめ登録したワードが発言されると、利用者のモニタリング画面に表示する機能
レポート機能	過去の応対内容（テキスト文）を検索・閲覧・抽出する機能
会話タグ機能	あらかじめ登録しておいたタグを応対内容に付ける機能

2022年9月20日現在