

「COTOHA Call Center サービス」の試験サービスに係る契約約款

実施 令和3年3月31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」の試験サービス（以下「本サービス」といいます。）に関する契約約款（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」を試験的に提供します。

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、線路その他の電气的設備
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	提供した1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
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

第5条 本サービスの提供の目的

当社は、本サービスの利用方法若しくは利用技術の創造又は開発を促進し、その利用方法若しくは利用技術に対応した電気通信設備の構築技術又は管理技術の確立を図ることを目的として本サービスを試験的に提供します。

第6条 利用期限等

本サービスは、令和 3 年 7 月 12 日を利用期限とし、契約者数の上限を 100 に限定して提供します。

- 2 前項の規定にかかわらず、当社は利用期限を変更する場合、当社の Web サイト (<https://www.ntt.com/about-us/disclosure/tariff/>) において契約者に通知します。
- 3 当社は本サービスの実施及びその利用条件に関して予告なしに中止又は変更する権利を留保します。現状有姿で提供され、バグ、エラー、その他の欠陥が含まれている場合があります。本サービスの利用は、契約者自身の責任において行うものとします。

第2章 契約

第7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8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9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) 第5条（利用期限等）に定める契約者数の上限に達したとき。
 - (3) 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。
 - (4) 本契約の申込みをした者が、第15条（利用停止）第1項各号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、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) 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) 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10条 契約者の電話番号

当社は申込み承諾後に、次の場合を除き、1の本契約ごとに1の電話番号を付与します。

- (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 契約上の地位の譲渡

契約者は、本契約上の地位を譲渡することができません。ただし当社が譲渡を承認した場合はこの限りではありません。

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

たきます。

第14条 当社が行う本契約の解除

当社は次のいずれかに該当するときは、あらかじめ契約者にそのことを通知の上、本契約を解除することがあります。

- (1) 契約者が第8条（申込みの方法等）に基づき当社に申し出た内容に虚偽の内容を記載したとき。
- (2) 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。
- (3) 第16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とき。
- (4) 第26条（契約者の義務）第1項に反する行為又は反する行為を行うおそれがあると当社が判断したとき。

2 前項にかかわらず、当社は、緊急やむを得ない場合に該当するときは、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。

第3章 利用中止等

第15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、工事上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。

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16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、本サービスの利用を停止することがあります。

- (1) 第28条（契約者の義務）第1項の規定に反する行為を行った又は行うおそれがあると当社が判断したとき。
- (2) 前号のほか、本約款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などに著しい支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがある行為を行ったとき。

2 当社は、前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4章 通信

第17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。）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18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。

- 2 当社（契約事業者を含みます。以下本項において同じとします。）は、本サービスの電話利用に係る接続通信時間（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までの経過時間)を測定し、利用可能期限内において100時間の通話時間を超えた場合は、契約者にそのことを通知の上、利用を停止することがあります。

第5章 料金等

第19条 料金

本サービスの料金は無料です。

第6章 データの取扱い

第20条 データに関する責任

当社は、第 24 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。）が契約者の善良な管理者の注意をもって使用しないことにより生じた滅失、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、契約者に不利益が生じる場合があることを契約者は予め承諾します。

第21条 データの確認・複製

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。

第22条 データの削除

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。

第23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も負わないものとし、当社は、当社と契約者の間で別途保存データ及び生成等データのバックアップにかかる契約がある場合に限り、保存データ及び生成等データのバックアップを行います。この場合、保存データ及び生成等データのバックアップ等にかかる損害について、当社は当該契約に定められた範囲で責任を負います。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、必要に応じ退避するものとし、

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7章 損害賠償等

第24条 責任の制限

当社は、本サービスの提供において、その完全性、正確性、確実性、有用性等を保証するものではありません。また、本サービスの利用にともない、本サービスに係る契約者及び第三者に発生する契約者が善良な管理者の注意をもって使用しないことにより生じた損害については、責任を負わないこととします。

- 2 当社は、当社の電気通信設備の保守上又は工事上やむを得ないとき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は、現に蓄積している記憶装置に係る情報を消去することがあります。

第8章 雑則

第25条 サービスに関わるアンケートに対する応諾義務

契約者は、当社又は当社が委託する者が実施する本サービスの利用実態等のアンケートに応じていただきます。

第26条 免責

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 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27条 本サービスの廃止

当社は第5条（本サービスの提供の目的と利用期限等）の規定に従い、本サービスを廃止します。

- 2 前項の規定による本サービスの廃止があったときは、本サービスの契約は終了するものとします。
- 3 契約者は、本サービスの廃止に伴い、契約者又は第三者に発生する損害については、契約者に不利益が生じる場合があることを予め承諾します。

第28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) 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。
- (15) 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。

3 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て

4 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 15 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29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ますものとします。

- (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30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てします。

- (16) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと。
- (17) 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。
- (18) 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。
- (19) 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31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32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。

第33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34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 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

附 則（令和 3 年 3 月 30 日 A P S 1 サ第 00770162 号）

この約款は、令和 3 年 3 月 31 日から、実施します。

附 則（令和 3 年 7 月 7 日 A P S 1 サ第 00803417 号）

（実施期日）

1 この改正規定は、令和 3 年 7 月 9 日から、実施します。

（第 6 条（利用期限等）に係る取扱い）

2 当社は、令和 3 年 7 月 9 日以降、本サービスの新規受付を停止し、この本約款第 9 条（承諾）にかかわらず、申込があっても承諾しません。また、当社は、令和 3 年 7 月 12 日をもって本サービスの提供を終了するため、同日をもって本約款を廃止します。

3 本約款廃止日前にその事由が生じた本サービスに関する損害賠償の取り扱いについては、なお従前のおりとします。