

Arcstar Contact Centerサービス契約約款【現改比較表】 2026年4月30日現在

～2026年5月31日	2026年6月1日～
<p>目次（略）</p> <p>第1章～第8章（略）</p> <p>第9章 損害賠償 （責任の制限）</p> <p>第30条 当社は、Arcstar Contact Center 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、その Arcstar Contact Center サービスが全く利用できない状態（その Arcstar Contact Center サービス契約者の I P 通信網利用回線、Universal One 網及び FIC 網が使用できないことによる場合を含み、その Arcstar Contact Center サービス契約者以外の者の I P 通信網利用回線、Universal One 網及び FIC 網（その Arcstar Contact Center サービス契約に係るものに限りま</p> <p>す。）が使用できないことによる場合を除きます。以下この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、その Arcstar Contact Center サービス契約者の損害を賠償します。</p> <p>2 前項の場合において、当社は、Arcstar Contact Center 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</p> <p>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 Arcstar Contact Center サービスに係る利用料金に限り賠償します。</p> <p><u>3</u> 当社の故意又は重大な過失により Arcstar Contact Center サービスの提供をしなかったときは、前 2 項</p>	<p>目次（略）</p> <p>第1章～第8章（略）</p> <p>第9章 損害賠償 （責任の制限）</p> <p>第30条 （略）</p> <p>2（略）</p> <p>3 <a href="#">前項に基づき当社が賠償する金額と、料金表通則に規定する SLA の定めに基づき料金を返還する場合の金額の総額は、賠償事由または SLA 適用事由が生じた原因・回数等にかかわらず、当該事由が生じた月に</a> <a href="#">かかる月額料金を超えないものとします。</a></p> <p>4 当社の故意又は重大な過失により Arcstar Contact Center サービスの提供をしなかったときは、前 <u>3</u> 項</p>

の規定は適用しません。

第31条～第40条、別記（略）

料金表

通則

1～12（略）

（Arcstar Contact CenterサービスのS L Aに係る料金の扱い）

13 当社は、Arcstar Contact Centerサービス（カテゴリー 2 に限ります。以下この通則13において同じとします。）において、次表に規定する適用事象が発生した場合は、同表に規定する返還基準額に料金返還率を乗じて得た額を返還料金額としてArcstar Contact Centerサービス契約者（カテゴリー 2 に係る者に限りま

す。以下この通則13において同じとします。）に返還します。

（略）

(1)～(3)（略）

(4) 当社は、次の状態の場合には、その期間について利用不能時間として取り扱いませぬ。

ア～コ（略）

の規定は適用しません。

第 31 条～第 40 条、別記（略）

料金表

通則

1～12（略）

（Arcstar Contact CenterサービスのS L Aに係る料金の扱い）

13（略）

(1)～(3)（略）

(4)（略）

ア～コ（略）

サ 当社の責によらない原因による故障又は障害（Arcstar Contact Centerサービスの一部を構成する第三者のソフトウェア等に起因する障害を含みます）が生じている場合

(5) Arcstar Contact Center サービス契約者は利用不能の事実を知った時から起算して 30 日以内に、当社にその旨を通知するものとし、当社は当該通知を受けた場合、調査を実施するものとし、当社が利用不能の事実を認めた時は、本規定に基づき Arcstar Contact Center サービス契約者に料金を返還します。30 日以内に前述の通知がなかった場合、Arcstar Contact Center サービス契約者は当社に対して返金請求をする権利を放棄したものとします。

(5) 返還基準額は、通則 2 に規定する場合が生じたときは通則 3 の規定に基づき算出した額とます。

第 1 表～料金表 別表(略)

(6) 返還基準額は、通則 2 に規定する場合が生じたときは通則 3 の規定に基づき算出した額とます。

(7) 第30条（責任の制限）に基づき当社が賠償する場合と、本SLAの定めに基づき料金を返還する場合の金額の総額は、賠償事由またはSLA適用事由が生じた原因・回数等にかかわらず、当該事由が生じた月にかかる月額料金を超えないものとします。

第 1 表～料金表 別表 (略)

附 則（令和 8 年 4 月 21 日 C A S 1 サ第 000400010908-01 号）

この改正規定は、令和 8 年 6 月 1 日から実施します。