

COTOHA Voice Insight ビジネス通話プラン 利用規約【現改比較表】 2026年2月28日現在

～2026年3月31日

2026年4月1日～

COTOHA Voice Insight [リアルタイムプラン](#)/ビジネス通話プラン 利用規約

実施 令和3年5月31日

第1章 総 則

(許諾の範囲)

第1条 当社は、音声通話をテキスト化することにより業務を効率化するクラウドサービスである、COTOHA Voice Insight [リアルタイムプラン](#)及びビジネス通話プラン（以下「本サービス」といいます。）を契約者が利用するための条件として、COTOHA Voice Insight [リアルタイムプラン](#)/ビジネス通話プラン利用規約（以下「本規約」といいます。）を定めます。

COTOHA Voice Insight ビジネス通話プラン 利用規約

実施 令和3年5月31日

第1章 総 則

(許諾の範囲)

第1条 当社は、音声通話をテキスト化することにより業務を効率化するクラウドサービスであるCOTOHA Voice Insight ビジネス通話プラン（以下「本サービス」といいます。）を契約者が利用するための条件として、COTOHA Voice Insight ビジネス通話プラン利用規約（以下「本規約」といいます。）を定めます。

(最低利用期間)

第5条 本サービスには最低利用期間があります。

2 前項の最低利用期間は、当社が本サービスの提供を開始した日（以下、「提供開始日」といいます。）から起算して1か月とします。

3 契約者は、前項に定める最低利用期間内に本サービスに係る契約の解約があった場合は、当該解約があった日（以下、「解約日」といいます。）から最低利用期間末日までの期間に相当する料金（音声認識利用料及び[会話分析レポートオプション利用料](#)を除きます。）を日割り計算したものを一括して支払うものとします。その際の料金は、解約日に契約中のコースに基づき計算されます。

(最低利用期間)

第5条 本サービスには最低利用期間があります。

2 前項の最低利用期間は、当社が本サービスの提供を開始した日（以下、「提供開始日」といいます。）から起算して1か月とします。

3 契約者は、前項に定める最低利用期間内に本サービスに係る契約の解約があった場合は、当該解約があった日（以下、「解約日」といいます。）から最低利用期間末日までの期間に相当する料金（音声認識利用料を除きます。）を日割り計算したものを一括して支払うものとします。その際の料金は、解約日に契約中のコースに基づき計算されます。

(料金の支払義務)

第15条 契約者は、本サービスの提供開始日から起算して、解約日までの期間について、別紙「料金一覧」のうち「2 コース及び料金」に定める料金の支払を要します。本規約における「料金月」とは、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。）から次の暦月の起算日の前日までの間をいいます。

2 契約者は、提供開始日を含む月及び解約日を含む月の料金として、料金表に定める金額（音声認識利用料及び[会話分析レポートオプション利用料](#)を除きます。）を日割り計算により算出した日数分の料金を支払うものとします。

3 削除

4 削除

5 利用中止又は利用停止があったときは、本サービスに係る契約者は、その期間中の料金の支払を要します。

6 削除

(料金の支払義務)

第15条 契約者は、本サービスの提供開始日から起算して、解約日までの期間について、別紙「料金一覧」のうち「2 コース及び料金」に定める料金の支払を要します。本規約における「料金月」とは、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。）から次の暦月の起算日の前日までの間をいいます。

2 契約者は、提供開始日を含む月及び解約日を含む月の料金として、料金表に定める金額（音声認識利用料を除きます。）を日割り計算により算出した日数分の料金を支払うものとします。

3 削除

4 削除

5 利用中止又は利用停止があったときは、本サービスに係る契約者は、その期間中の料金の支払を要します。

6 削除

(データの確認・複製)

第20条 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、保存データ及び生成等データを確認、複写又は複製することがあります。

2 当社は、前項の用途以外で保存データ及び生成等データにアクセス又は利用しないものとします。

3 当社は前項に加え、保存データのうち、複数の契約者に関する情報から共通要素を抽出し、集計して得られるデータ (以下「統計データ」といいます)に加工した上で、以下の目的において、自ら利用し、[本サービスの提供に必要な技術の一部を提供するコグニティ株式会社](#)に提供することができます。

(1) 利用する情報：契約者が入力したテキスト、用語等の文字データ・音声データ、本サービスの利用により生成した文字データ・音声データ及びそれらを再生成した文字データ・音声データ (以下これらを総称して「サービスログ」といいます。)

(2) 利用する目的：当社[及びコグニティ株式会社](#)の提供するサービスの向上のため

4 契約者は、統計データに関する権利が当社に帰属することに同意します。

5 当社は、前項の規定にかかわらず、契約者の明示的な同意なくサービスログを音声認識への学習には利用しません。

(データの確認・複製)

第20条 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、保存データ及び生成等データを確認、複写又は複製することがあります。

2 当社は、前項の用途以外で保存データ及び生成等データにアクセス又は利用しないものとします。

3 当社は前項に加え、保存データのうち、複数の契約者に関する情報から共通要素を抽出し、集計して得られるデータ (以下「統計データ」といいます)に加工した上で、以下の目的において、自ら利用することができます。

(1) 利用する情報：契約者が入力したテキスト、用語等の文字データ・音声データ、本サービスの利用により生成した文字データ・音声データ及びそれらを再生成した文字データ・音声データ (以下これらを総称して「サービスログ」といいます。)

(2) 利用する目的：当社の提供するサービスの向上のため

4 契約者は、統計データに関する権利が当社に帰属することに同意します。

5 当社は、前項の規定にかかわらず、契約者の明示的な同意なくサービスログを音声認識への学習には利用しません。

(データのバックアップ)

第22条 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およびその結果について責任も負わないものとします。

2 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、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。

3 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ます。

4 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。

5 通話録音バックアップオプションを利用する場合において、提供開始日から起算して10日前（当社が指定した場合を除きます。また、提供開始日から起算して10日前の本サービスの利用により生成した文字データ・音声データ及びそれらを再生成した文字データ・音声データ（以下「対象データ」といいます）がある場合に限り。）から、解約日の10日前までの対象データを自動でバックアップします（解約日の10日前より後に発生した対象データはバックアップしません。解約日の10日前までの対象データの保存が必要な場合は契約者ご自身でCOTOHA Voice Insight ビジネス通話プランのweb画面にてダウンロードする必要があります）。

6 通話録音バックアップオプションを利用する場合において、バックアップが成功しなかった際は、最大7回同じ処理を実施します（解約日時点で当該処理が7回実施されていない場合でも、解約日以降の当該処理は実施されません）。上記を除くバックアップの保証はし

(データのバックアップ)

第22条 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およびその結果について責任も負わないものとします。

2 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、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。

3 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ます。

4 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。

5 通話録音バックアップオプションを利用する場合において、提供開始日から起算して10日前（当社が指定した場合を除きます。また、提供開始日から起算して10日前の本サービスの利用により生成した文字データ・音声データ及びそれらを再生成した文字データ・音声データ（以下「対象データ」といいます。）がある場合に限り。）から、解約日の10日前までの対象データを自動でバックアップします（解約日の10日前より後に発生した対象データはバックアップしません。解約日の10日前までの対象データの保存が必要な場合は契約者ご自身でCOTOHA Voice Insight ビジネス通話プランのweb画面にてダウンロードする必要があります。）。

6 通話録音バックアップオプションを利用する場合において、バックアップが成功しなかった際は、最大7回同じ処理を実施します（解約日時点で当該処理が7回実施されていない場合でも、解約日以降の当該処理は実施されません。）。上記を除くバックアップの保証はし

<p>ないものとしします。</p>	<p>ないものとしします。</p>
<p>(責任の制限)</p> <p>第25条 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（全く利用できない状態と同程度の場合を含みます。以下同じとします。）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場合に限り、これに起因して契約者に生じた逸失利益、派生損害等を除く通常の損害に限り、賠償する責任を負うものとしします。なお、当社は予見の有無、予見すべき場合を問わず、特別の事情から生じた損害については、責任を負いません。</p> <p>2 前項により、当社が契約者に対し賠償責任を負う場合において、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降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料金（音声認識利用料及びビジネス通話プラン会話分析レポートオプション利用料を除きます。）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。</p> <p>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します。</p>	<p>(責任の制限)</p> <p>第25条 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（全く利用できない状態と同程度の場合を含みます。以下同じとします。）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場合に限り、これに起因して契約者に生じた逸失利益、派生損害等を除く通常の損害に限り、賠償する責任を負うものとしします。なお、当社は予見の有無、予見すべき場合を問わず、特別の事情から生じた損害については、責任を負いません。</p> <p>2 前項により、当社が契約者に対し賠償責任を負う場合において、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降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料金（音声認識利用料を除きます。）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。</p> <p>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します。</p>

2-3-1 サービス料金（月額利用料）

本サービス利用時に発生する月額の利用料は下表の通りとします。料金詳細は、別途当社担当
 者より個別に提示するものとします。

(1) ビジネス通話プラン

① システム利用料

料金項目	コース	単位
システム利用料	ビジネス通話プラン基本利用料（1～50ID）	契約毎
	ビジネス通話プラン基本利用料（51～100ID）	
	ビジネス通話プラン基本利用料（101～500ID）	
	ビジネス通話プラン基本利用料（501～1,000ID）	
	ビジネス通話プラン基本利用料（1,001～5,000ID）	
	ビジネス通話プラン基本利用料（5,001～10,000ID）	

② 音声認識利用料

料金項目	単位
音声認識利用料※	1 時間毎(音声認識利用時間による従量課金)

③ オプション利用料（利用の都度発生）

料金項目	単位
会話分析レポートオプション	レポート件数
通話録音バックアップオプション	契約ごと

2-3-1 サービス料金（月額利用料）

本サービス利用時に発生する月額の利用料は下表の通りとします。料金詳細は、別途当社担当
 者より個別に提示するものとします。

(1) ビジネス通話プラン

① システム利用料

料金項目	コース	単位
システム利用料	ビジネス通話プラン基本利用料（1～50ID）	契約毎
	ビジネス通話プラン基本利用料（51～100ID）	
	ビジネス通話プラン基本利用料（101～500ID）	
	ビジネス通話プラン基本利用料（501～1,000ID）	
	ビジネス通話プラン基本利用料（1,001～5,000ID）	
	ビジネス通話プラン基本利用料（5,001～10,000ID）	

② 音声認識利用料

料金項目	単位
音声認識利用料※	1 時間毎(音声認識利用時間による従量課金)

③ オプション利用料（利用の都度発生）

料金項目	単位
通話録音バックアップオプション	契約ごと

※音声認識利用料の料金算出に利用する音声認識利用時間は、本装置から本サービスのサーバーに到達した音声通話の合計時間を1通話毎に15秒ごとに切り上げた通話時間を合算して計算します。これらは本サービスのサーバー上で測定するものとします。

2-3-2 契約変更内容一覧

2-3-1に定めるコース変更時の申込み期限は、下表の通りとします。

変更内容		申込期限
ID数の契約レンジの変更	増やす場合	変更希望日の20営業日前
	減らす場合	変更希望月前月末から20営業日前
会話分析レポートオプション	追加	変更希望日の20営業日前
	解約する場合	変更希望月前月末から20営業日前
その他の変更※		変更希望日の20営業日前

※通話録音バックアップオプションを申し込む場合、事前に、Flexible InterConnect サービス及びwasabi オブジェクトストレージサービスを契約し、開通をする必要があります。

※音声認識利用料の料金算出に利用する音声認識利用時間は、本装置から本サービスのサーバーに到達した音声通話の合計時間を1通話毎に15秒ごとに切り上げた通話時間を合算して計算します。これらは本サービスのサーバー上で測定するものとします。

2-3-2 契約変更内容一覧

2-3-1に定めるコース変更時の申込み期限は、下表の通りとします。

変更内容		申込期限
ID数の契約レンジの変更	増やす場合	変更希望日の20営業日前
	減らす場合	変更希望月前月末から20営業日前
その他の変更※		変更希望日の20営業日前

※通話録音バックアップオプションを申し込む場合、事前に、Flexible InterConnect サービス及びwasabi オブジェクトストレージサービスを契約し、開通をする必要があります。

附則（令和5年3月17日 C A S 1サ01035569号）

（実施期日）

1 この規約は、令和5年3月24日から実施します。

（経過措置）

2 この改正規定実施の再現に当社が改正前のCOTOHA Voice Insight リアルタイムプラン 利用規約の規定により締結している次表の左欄の契約は、この改正規定実施の日に置いて、同表の右欄の契約とみなして取り扱います。

<u>COTOHA Voice Insight リアルタイムプラン 利用規約</u>	<u>COTOHA Voice Insight リアルタイムプラン/ビジネス通話プラン 利用規約</u>
<u>COTOHA Voice Insight リアルタイムプランに係る契約</u>	<u>COTOHA Voice Insight リアルタイムプラン/ビジネス通話プランに係る契約</u>

3 この改正規定実施前に支払い又は支払わなければならなかった電気通信サービスの料金その他の債務については、なお従前の通りとします。

4 この改正規定実施前にその事由が生じた電気通信サービスに関する損害賠償の取扱いについては、なお従前の通りとします。

附則（令和5年3月17日 C A S 1サ01035569号）

（実施期日）

1 この規約は、令和5年3月24日から実施します。

2 削除

3 この改正規定実施前に支払い又は支払わなければならなかった電気通信サービスの料金その他の債務については、なお従前の通りとします。

4 この改正規定実施前にその事由が生じた電気通信サービスに関する損害賠償の取扱いについては、なお従前の通りとします。

附則（令和 7 年 7 月 25 日 C A S 1 サ 000400008291-01 号）

（実施期日）

1 この改正規定は、令和 7 年 9 月 1 日から実施します。

（経過措置）

2 [この改正規定実施の際現に、改正前の規定により提供している COTOHA Voice Insight リアルタイムプランに関する料金、提供その他取扱いについては、なお従前のおりとし](#)
[ます。](#)

3 この改正規定実施前に支払い又は支払わなければならなかった電気通信サービスの料金その他の債務については、なお従前のおりとします。

4 この改正規定実施前にその事由が生じた電気通信サービスに関する損害賠償の取扱いについては、なお従前のおりとします。

附則（令和 7 年 7 月 25 日 C A S 1 サ 000400008291-01 号）

（実施期日）

1 この改正規定は、令和 7 年 9 月 1 日から実施します。

（経過措置）

2 [削除](#)

3 この改正規定実施前に支払い又は支払わなければならなかった電気通信サービスの料金その他の債務については、なお従前のおりとします。

4 この改正規定実施前にその事由が生じた電気通信サービスに関する損害賠償の取扱いについては、なお従前のおりとします。

附 則（令和8年2月17日 C A S 1 サ000400010140-01号）

（実施期日）

1 この規約は、令和 8 年 4 月 1 日から実施します。

（経過措置）

2 この改正規定実施の際現に当社が改正前の COTOHA Voice Insight リアルタイムプラン/ビジネス通話プラン利用規約の規定により締結している次表の左欄の契約は、この改正規定実施の日において、同表の右欄の契約とみなして取り扱います。

<u>COTOHA Voice Insight リアルタイム プラン/ビジネス通話プラン 利用規約</u>	<u>COTOHA Voice Insight ビジネス通話 プラン 利用規約</u>
<u>COTOHA Voice Insight リアルタイム プラン/ビジネス通話プランに係る契約</u>	<u>COTOHA Voice Insight ビジネス通話 プランに係る契約</u>

3 この改正規定実施前に支払い又は支払わなければならなかった電気通信サービスの料金その他の債務については、なお従前の通りとします。

4 この改正規定実施前にその事由が生じた電気通信サービスに関する損害賠償の取扱いについては、なお従前の通りとします。

（その他）

5 C A S 1 サ 01035569 号（令和 5 年 3 月 17 日）の附則の 2 及び C A S 1 サ 000400008291-01 号（令和 7 年 7 月 25 日）の附則の 2 を、令和 8 年 4 月 1 日をもって削除します。