

「COTOHA Call Centerサービス」契約約款 【現改比較表】 2023年8月1日現在

～2023年7月31日

2023年8月1日～

第一章 総則

第1条～第4条(略)

第二章 本サービスの提供区間等

第5条(略)

第三章 契約

第6条～第15条(略)

第四章 利用中止等

第16条～第17条(略)

第五章 通信

第18条～第20条(略)

第六章 料金等

第21条(略)

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。

第一章 総則

第1条～第4条(略)

第二章 本サービスの提供区間等

第5条(略)

第三章 契約

第6条～第15条(略)

第四章 利用中止等

第16条～第17条(略)

第五章 通信

第18条～第20条(略)

第六章 料金等

第21条(略)

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々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。

<p>第23条～26条(略)</p> <p>第七章 保守</p> <p>第23条～28条(略)</p> <p>第八章 データの取扱い</p> <p>第29条～32条(略)</p> <p>第九章 損害賠償等</p> <p>第33条(略)</p> <p>第十章 雑則</p> <p>第34条～44条(略)</p> <p>別記(略)</p>	<p>第23条～26条(略)</p> <p>第七章 保守</p> <p>第23条～28条(略)</p> <p>第八章 データの取扱い</p> <p>第29条～32条(略)</p> <p>第九章 損害賠償等</p> <p>第33条(略)</p> <p>第十章 雑則</p> <p>第34条～44条(略)</p> <p>別記(略)</p>
<p>料金表</p> <p>通則</p> <p>(料金の計算方法等)</p> <p>1 (略)</p>	<p>料金表</p> <p>通則</p> <p>(料金の計算方法等)</p> <p>1 (略)</p>
<p>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。</p>	<p>2.当社は、第22条（利用料金の支払義務）<a href="#">第2項第2号の表の1欄</a>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。</p>

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。

4～12(略)

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(略)

2.料金額

2-1.基本料

区分	単位	料金額（円）
ID 利用料	(略)	(略)
電話番号利用料	(略)	(略)

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。

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）[第2項第2号の表の1欄](#)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。

4～12(略)

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(略)

2.料金額

2-1.基本料

区分	単位	料金額（円）
ID 利用料	(略)	(略)
電話番号利用料	(略)	(略)

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. [契約者が本サービスを利用したことがあるとき又は現に利用しているときは、第22条（利用料金の支払義務）の規定にかかわらず、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について、本表に規定する基本料の支払いを要します。](#)

## 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)		(略)	(略)
発信利用料 (携帯電話番号)		(略)	(略)
着信利用料		(略)	(略)
内線利用料		(略)	(略)
AI オペレーター 機能利用料	電話番号利用料	(略)	(略)
	発信利用料	(略)	(略)
	着信利用料	(略)	(略)
	コール転送利用料 (携帯電話番号以外)	(略)	(略)
	コール転送利用料 (携帯電話番号)	(略)	(略)

## 備考

- 1.本サービスにおける電話発信は、当社のIP通信網サービス契約約款の別冊（シェアードIP-PBX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す。
- 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。
- 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。
- 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

## 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)		(略)	(略)
発信利用料 (携帯電話番号)		(略)	(略)
着信利用料		(略)	(略)
内線利用料		(略)	(略)
AI オペレーター 機能利用料	電話番号利用料	(略)	(略)
	発信利用料	(略)	(略)
	着信利用料	(略)	(略)
	コール転送利用料 (携帯電話番号以外)	(略)	(略)
	コール転送利用料 (携帯電話番号)	(略)	(略)

## 備考

- 1.本サービスにおける電話発信は、当社のIP通信網サービス契約約款の別冊（シェアードIP-PBX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す。
- 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。
- 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。
- 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。

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。

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。

料が加算されます。

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。

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. 適用及び2. 料金額に準じます。

7. 本サービスの提供を開始した日を含む料金月、翌料金月及び翌々料金月について、本表に掲げる加算料（発信利用料（携帯電話番号以外）、発信利用料（携帯電話番号）、着信利用料、内線利用料）に限ります。以下、この項において同じとします。）の合計額が1料金月あたり 30,000 円（33,000 円）までのときは、加算料を適用しません。この場合において、1 料金月あたり 30,000 円(33,000 円)を超えるときは、30,000 円(33,000 円)を減額して適用します。

8. 契約者が本サービスを利用したことがあるとき又は現に利用しているときは、第22条（利用料金の支払義務）の規定にかかわらず、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について、本表に規定する加算料の支払いを要します。

<p>第2 手続きに関する料金</p> <p>1 適用 (略)</p> <p>2 料金額 (略)</p>	<p>第2 手続きに関する料金</p> <p>1 適用 (略)</p> <p>2 料金額 (略)</p>
<p>附則 (略)</p>	<p>附則 (略)</p>
	<p><u>附 則 (令和5年7月25日 C A S 3サ000400000170-01号)</u></p> <p><u>(実施期日)</u></p> <p>1 <u>この改正規定は、令和5年8月1日から実施します。</u></p> <p><u>(経過措置)</u></p> <p>2 <u>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、なお従前のとおりとします。</u></p> <p>3 <u>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り扱いについては、なお従前のとおりとします。</u></p>