

「COTOHA Voice DX® Basic」に関する重要事項について

2022年04月28日現在

「COTOHA Voice DX® Basic」は、NTT コミュニケーションズ株式会社（以下、弊社）の定める「COTOHA Voice DX Basic サービス契約約款」（以下、Voice DX Basic 約款）にもとづいて提供します。ご利用にあたっては、この重要事項説明書の内容を十分ご理解の上お申し込みください。

1. サービス提供事業者について

サービス提供事業者：エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社
登録番号（電気通信事業者）：第235号

2. サービスの内容およびお申し込みについて

COTOHA Voice DX® Basic では、テキストで入力した内容を音声に変換して自動発信するとともに、応答結果をテキストで確認可能な「発信タイプ」と、ガイダンスの自動応答に対して発信した内容をテキストに変換して、出力する「着信タイプ」を提供します。

弊社は、Voice DX Basic 約款にもとづいて、本サービスを提供します。

約款は弊社のサイト (<https://www.ntt.com/about-us/disclosure/tariff/yakkan.html>) に掲載します。

3. 契約の成立について

約款にもとづく契約は、お客さまからお申し込みを弊社が承諾することにより成立するものとします。ただし、そのお申し込みの不備がある場合や Voice DX Basic 約款に定める「当社が承諾しない場合」に該当する場合は、お承り出来ないことがあります。

4. 料金などについて

- 下記の料金表に表示する金額は、税抜金額とし、（ ）は消費税を含んだ金額です。

区分	単位	料金額
電話番号利用料	1の電話番号ごとに月額	300円（330円）
発信利用料	1回の通信60秒ごとに	100円（110円）
着信利用料	1回の通信60秒ごとに	50円（55円）
コール転送利用料 （携帯電話番号以外）	1回の通信60秒ごとに	8円（8.8円）
コール転送利用料 （携帯電話番号）	1回の通信60秒ごとに	20円（22円）

- 本サービスの新設・変更・廃止における工事費などは不要です。
- 電話番号利用料の考え方は、以下のとおりです。
 - ✓ 電話番号は、発信用と着信用に分かれており、それぞれ毎に Web カスタマーコントロール（以下、Web カスコン）よりお申し込みいただく必要があります。

- ✓ サービス利用開始日を含む料金月は、電話番号数に限らず無料とします。ただし、サービス利用開始と同月にサービスを解約された場合は、無料は適用されません。なお、サービス利用開始日は Web カスクの ID およびパスワードを契約責任者さまに払い出す日となります。
- ✓ 2 カ月目以降は、該当月の中で利用した電話番号の最大数に対して電話番号利用料を乗じて算出します。
- ✓ その料金月においては、利用日数に関わらず、電話番号数を 1 と数える一律の料金となります。
- ✓ 電話番号利用料には、日割り計算を適用しません。
- ・ 利用料の考え方は、以下のとおりとします
 - ✓ 通信開始から通信終了の時間（コール転送の場合はコール転送開始からコール転送終了までの時間）をもとに、1 回の通信あたり 60 秒単位で計算します。端数は切り上げて計算します。
 - ✓ 1 回の通信あたりでの利用料を料金月（1 日から末日まで）で合算して請求します。
 - ✓ お客さまによる電話発信指示にもとづいて、登録した電話番号から発信し、通信が成立した場合に利用料が発生します。（発信先が留守番電話による応答であった場合を含みます。）
 - ✓ 通信が成立し、音声ガイダンスの読み上げ途中などで切断された場合も、利用料は発生します。
 - ✓ 同一の通信の開始と終了が日をまたいだ場合は、開始日に対して利用料が課金されます。
 - ✓ 発信用の電話番号に着信があった場合には、利用料は発生しません。

5. 請求などについて

- ・ 本サービスを利用した月の翌月（毎月およそ 17 日前後）に請求書を発行し、請求書発行の月の月末までにお支払いいただきます。月末が金融機関の休業日にあたる場合は、翌営業日までにお支払いいただきます。
- ・ 請求は契約単位となります。電話番号毎での請求ではありません。また、請求書については、電話番号別の内訳はありません。
- ・ 本サービスを解約された場合、廃止日以降は一切の機能がご利用できなくなります。

6. 新設・変更・廃止の手続き、連絡先について

- ・ すべてのお申し込みは、契約単位での受付とし、弊社指定の申し込み書を提出していただきます。
- ・ 新設のお申し込みは、新設申し込み書のほかに、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）にもとづき、本人確認書類のご提示、ご職業・お取引の目的・お客さまに関する情報などの確認（以下、お取引時確認）をさせていただいております。
- ・ お取引時確認におきまして、対面での取引の場合（弊社担当者と対面にて本人確認書類をご提示いただく）は、原本の提示、また、非対面での取引の場合（メールを用いて本人確認書類をご提出いただく）は、その写しの提出が必要となります。
- ・ 対面取引での原本確認を行う場合、取引担当者の本人確認書類の内容（住所や生年月日など）や原本をご提示いただいた時刻などを控えさせていただきます。
- ・ 犯収法にもとづいて必要となる確認事項は下記のとおりとなります。なお、有効期限のある公的証明書については、有効なものに限ります。また、有効期限のない公的証明書については、原則として、提示日の前 6 カ月以内に作成されたものに限ります。
- ・ お客さまが国や地方公共団体などに該当する場合、以下の「犯収法にもとづき必要となる主な書類」の①、②、③、④、⑥は不要です。
- ・ 委任状について、お申し込み者ご本人（契約責任者さま）が法人を代表する権限を有する役員（取締役や理事長など）として登記事項証明書に記載されている場合は、提出または提示が不要となります。

<犯収法にもとづき必要となる主な書類>

確認事項		確認方法	取引内容	
			対面	非対面
①本人特定事項	個人のお客さま	下記より1点または複数点を提示または提出（※顔写真が無い場合には複数点を提示） <ul style="list-style-type: none"> ・運転免許証、運転経歴証明書 ・健康保険証、国民保険証 ・国民年金手帳 ・マイナンバーカード ・パスポート、住民票・戸籍謄本 ・在留カード、特別永住者証明書 ・そのほか官公庁から発行された書類などで、個人の氏名・住居の記載があるものなど 	原本の提示	写しで提出
	法人のお客さま	下記より1点または複数点を提示または提出 <ul style="list-style-type: none"> ・登記事項証明書（登記簿謄本）、印鑑登録証明書 ・上記のほか、官公庁発行書類で法人の名称および本店または主たる事務所の所在地の記載があるもの 	原本の提示	写しで提出
②取引を行う目的	個人のお客さま	お客さまからの申告	—	—
	法人のお客さま	登記簿謄本などの事業の内容が確認できる書類を登記事項証明書（登記簿謄本）の提示または提出	原本の提示	写しで提出
③職業/事業内容の申告	個人のお客さま	お客さまからの申告	—	—
	法人のお客さま	登記簿謄本、定款など事業の内容が確認できる書類を登記事項証明書（登記簿謄本）の提示または提出	原本の提示	写しで提出
④実質的支配者の本人特定事項の申告	個人のお客さま	無し	—	—

	法人のお客さま	お客さまからの申告	原本の提示	写しで提出
⑤取引担当者の本人確認書類	個人のお客さま	無し	—	—
	法人のお客さま	実際に取引を行っている担当者の運転免許証、マイナンバーカード、パスポートなど（顔写真、住所、生年月日が必要）を提示または提出	原本の提示	写しで提出
⑥委任状	個人のお客さま	無し	—	—
	法人のお客さま	実際に取引を行っている担当者が権限移譲していることを示す委任状を提示または提出	原本の提示	写しで提出
⑦取引関係文書を書留郵便などで送付	個人のお客さま	本人確認書類に記載の住居に取引関係文書を書留郵便などにより転送不要郵便物などとして送付	不要	必要
	法人のお客さま	法人および実際に取引を行っている取引担当者の本人確認書類記載の所在地などに、取引関係文書を書留郵便などにより転送不要郵便物などとして送付	不要	必要

- ・ 新設、または、お申し込みいただいた企業情報の変更をご希望される場合は、標準納期は、対面での取引の場合（同上）は最短4営業日。また、非対面での取引の場合（同上）は、最短4営業日となります。なお、ご提出書類に不備があった場合や一度に大量のお申し込みをいただいた場合などで納期を調整させていただく場合がございます。
- ・ 新設の際にお申し出いただくご利用予定の電話番号数および電話発信/着信回数によっては、納期を調整させていただきます場合がございます。
- ・ 変更のお申し込みにおいて「契約者（責任者含む）情報」に変更が生じる場合には、本人確認書類などについて弊社に改めてご提出いただく必要があります。

- ・ サービスの廃止の際には、本サービスに登録、設定および生成されたすべての情報が削除されます。削除された情報を復旧することはできません。
- ・ 廃止のお申し込みをいただいてから、解約希望日から 4 営業日前までにお申し込みください。ただし、ご提出書類に不備があった場合、不備を解消してからの納期で調整させていただきます。
- ・ 新設・変更・廃止の各手続きに関して、受付時間は平日 09 時 00 分から 17 時 00 分（日本時間）となります。また土日祝日および、年末年始期間（12 月 29 日から翌 01 月 03 日）は受付期間の対象外となります。

7. お申し込みに関する注意事項について

- ・ お申し込み時に、本サービスの設備維持の観点から、ご利用予定に関する以下の情報についてご回答をお願いします。また、ご利用予定の電話番号数が 100 番号を上回る場合には、別途弊社にお申し出ください。
 - ✓ 新設後 1 カ月間にご利用予定の電話番号数
 - ✓ ご利用予定の電話番号数の最大値
 - ✓ ご利用予定の電話発信/着信回数の最大値
 サービスご利用開始後、お申し込み時にお申し出いただいた範囲を大きく上回る場合には、あらかじめ弊社にお申し出ください。事前のお申し出なく、ご申告範囲を大きく上回るご利用実績があった場合には、個別にお問い合わせをさせていただくことがございます。
- ・ 新設、変更、廃止のお申し込みは重複してお申し込みいただくことができません（変更申し込みの重複も不可）。1 つのお申し込みが完了（新設の場合は開通日の翌営業日以降、変更の場合は変更日の翌営業日以降、廃止の場合は廃止日の翌営業日以降）してから提出をお願いします。
- ・ 新設および、変更における利用開始希望年月日は、平日のみ（時間指定は不可）となります。土日祝日および、年末年始期間（12 月 29 日から翌 01 月 03 日）は対象外となります。
- ・ 新設のお申し込み後、申し込み書にご記入いただいた契約責任者さまのメールアドレスに Web カスコンのアカウントおよびパスワードを記載した自動通知メールが送付されます。契約責任者さまは、まず Web カスコンへのログイン確認をお願いします。また、ログイン後にメールリンク認証を行うとパスワード変更を求められますので、設定をお願いします。なお、メールリンク認証は有効期限内（メール着信後 3 時間以内）に行ってください。
- ・ Web カスコンにログイン後、サービスを利用開始するためには、電話番号のお申し込みやコールシナリオの設定が必要です。Web カスタマーコントロールマニュアル（URL：<https://support.ntt.com/vdvp/download/search>）に従ってご準備ください。
- ・ COTOHA Voice DX® Basic において、フリーダイヤル/ナビダイヤルのご契約が可能となる回線は、着信タイプの 050 番号のみとなります。
- ・ COTOHA Voice DX® Basic において、フリーダイヤル/ナビダイヤルをご契約いただく場合、050 番号当たりのフリーダイヤル/ナビダイヤルご契約回線数（チャンネル数）は 100 以下で設定ください。なお、ご利用の状態によっては 100 よりも少ない回線数での設定をお願いする場合があります。
- ・ フリーダイヤル/ナビダイヤルの契約回線として、COTOHA Voice DX® Basic の 050 番号をご利用の場合、一部ご利用にできないフリーダイヤル/ナビダイヤルのオプション機能があるため、電話等サービス契約約款（<https://www.ntt.com/content/dam/nttcom/hq/jp/about-us/disclosure/tariff/pdf/c01.pdf>）をご確認いただき、お申し込み時にはご注意ください。
- ・ COTOHA Voice DX® Basic は、着信したコールにガイダンスが応答するサービスとなっており、端末話中時における迂回やガイダンス送出・待ち合わせ、および着信側端末が一般的な電話の無応答状態における迂回やガイダンス送出ではご利用いただけません。

8. 提供条件およびご利用上の注意について

① 共通条件

- ・ 本サービスの提供は、日本国内に限ります。
- ・ 本サービスのご契約は契約者住所が日本国内のお客さまに限ります。
- ・ 提供区分は以下となります。
 - ✓ 本サービスを利用するにあたって必要な Slack（発信タイプのみ）、インターネット網、電話回線については、提供範囲外となります。
 - ✓ 提供範囲外であるサービスの障害時に本サービスは使用不可となりますが、その場合は責任対象外となります。



② COTOHA Voice DX® Basic ご利用時の条件

- ・ 本サービスは、プラットフォームとして Twilio および Google Cloud Platform を利用しており、その規定や仕様に準じます。
- ・ 本サービスにおける音声認識および音声合成については、精度を完全に保証するものではありません。
- ・ 音声認識中に、外部の騒音や雑音を拾ってしまい、誤認識する場合があります。
- ・ 発信タイプは、Slack からテキストによる電話発信指示を実施していただきます。ご利用にあたっては、Slack の利用規約に準じたご利用をお願いします。なお、Slack の仕様変更による影響、障害、故障などについて弊社は責任を負わないものとします。
- ・ 発信タイプの 1 の 050 番号において、同時発信できるチャンネル数は最大 20 を上限とするベストエフォート型であり、同時接続数を保証するものではありません。
- ・ 発信タイプは、発信先電話番号に複数チャンネルがある場合においても、1 の 050 番号から同時に接続できるのは 1 チャンネルに限定されます。
- ・ 発信用の 050 番号から発信したのち、発信先の電話番号が同一の組み合わせで再発信をした場合に、前回の通話が終了していても、電話がつながらないケースがあります。その場合は、前回の通話の開始から 3 分以上経ってから再度発信をしてください。
- ・ 着信タイプは、1 の 050 番号に同時接続できるチャンネル数は最大 100 を上限とするベストエフォート型であり、同時接続数を保証するものではありません。

③ Web カスコンご利用時の条件

- ・ Web カスコンご利用時のブラウザは Google Chrome をご利用ください。
- ・ Google Chrome 以外のブラウザをご利用される場合の動作保証は致しません。
- ・ ブラウザーの設定は、フォントサイズ「中」を推奨します。
- ・ ブラウザーを最大化してご利用いただくことを推奨します。

<動作保証 OS>

Windows®10 Enterprise 20H2
Windows®10 pro (OS ビルド 19042.1586)
macOS Monterey 12.2.1

<Chrome の推奨バージョン>

端末	バージョン
Windows	Chrome 99.0.4844.74 (Official Build) (64 ビット)
Mac	Chrome 99.0.4844.74 (Official Build) (64 ビット)

- Web カスコンは下記からアクセスが可能です。
■Web カスコン URL : <https://web.vdxdp-sys.com/login>
- ログインのために必要な情報は Web カスタマーコントロールマニュアルをご参照ください。
- Web カスコン上で電話番号の新規登録ができなかった場合は COTOHA Voice DX® Basic サポートセンターまでご連絡ください。
- 着信タイプのメール送信で設定できるコール表示 URL は、上記に加えて、スマートフォン等での表示が可能です。そのときの推奨環境は、Android の場合は Chrome(バージョン : 99.0.4844.58)、iOS の場合は Chrome(バージョン : 99.0.4844.59)および Safari(バージョン : 604.1※1)になります。
※1) 制約事項 : Safari を用いてビジネス d アカウントでログインした場合トップページに遷移する。

9. 保守について

① 工事故障情報の通知

- 本サービスの工事および故障に関する情報は、NTT コミュニケーションズ公式のサポートサイトに掲載します。なおメール配信設定または RSS 配信設定を実施いただくことで、サポートサイトへの掲載時に設定したメールアドレスまたは RSS リーダーなどに対して通知することができます。合わせてご利用ください。

■サポートサイト URL : <https://support.ntt.com/maintenance/service/vdxdp>

② 故障やお問い合わせ受付 (時間と宛先)

- 本サービスの仕様や操作方法などに関するお問い合わせや故障のご申告については、下記の窓口で承っております。サポートサイトのお問い合わせフォームでの受付となります。お電話では受け付けしていませんので、ご了承ください。

■COTOHA Voice DX® Basic サポートセンター

- ✓ お問い合わせフォーム : <https://support.ntt.com/vdxdp/inquiry/search>
- ✓ 受付時間 :
 - サービス仕様、操作方法などに関するお問い合わせ : 平日 10 時 00 分から 17 時 00 分 (日本時間)
※年末年始を除く
 - 故障に関するご申告 : 24 時間 365 日

- ✓ 受付言語：日本語のみ

③ メンテナンスウィンドウ

- ・ 本サービスでは、サービス品質の維持のために定期的にメンテナンスを実施します。サービス影響を伴う弊社での工事は、毎週金曜日の 00 時 00 分から 06 時 00 分（日本時間）のメンテナンスウィンドウにて実施します。なお、脆弱性対応などの緊急性が認められるものやプラットフォーム側の工事については、この限りではない場合がございます。
- ・ 工事情報の通知につきましては、第 9 項 保守の「①工事故障情報の通知」をご参照ください。

④ 機能追加や提供条件の変更などにおけるお客さまへの通知について

- ・ 本サービスの機能追加や提供条件の変更などにおいては、お申し込み時のお客さまの契約責任者さまのメールアドレスに対してその内容を通知します。

10. 免責事項について

- ・ 本サービスの提供に関わる提携事業者などとのレギュレーション変更などによりサービス提供が困難となった場合などの弊社の責めによらない場合は、弊社は賠償責任を負いません。
- ・ 弊社設備の工事により本サービスを利用できなくなることがあります。弊社設備の工事日程は事前にサポートサイト (<http://support.ntt.com/maintenance/service/vd xp>) で周知しますが、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。
- ・ 弊社の電気通信設備（これに付属する設備を含む）を不正アクセス行為などから防御する場合に、サービスの全部または一部の利用を中止する措置をとることがあります。
- ・ Voice DX Basic 約款および各マニュアルに反する利用に関して、弊社は責任を負いません。

以上