

## デコール CC.CRM Cloud サービス契約約款

## 第1節 総則

## 第1条 (契約約款の適用)

ギグワークスクロスアイティ株式会社（以下「当社」という）は、デコール CC.CRM Cloud サービス契約約款（以下「本約款」という）を定め、本約款に基づきクラウド型オンラインサービス（以下「本サービス」という）を提供します。

2. 当社は、本サービスを利用する際に必要となる利用通信回線に関しては、各々のサービスを提供する電気通信事業者あるいはブロードバンド事業者の契約約款に従うものとします。
3. 個別の契約条件書で本約款と異なる定めをした場合には、個別の契約条件書の定めを優先するものとします

## 第2条 (契約約款の変更)

当社は、本約款およびこれに付随する文書を当社とデコール CC.CRM Cloud サービス利用契約（以下「本契約」といいます。）を締結している者（以下「利用契約者」といいます。）の承諾を得ることなく変更することがあります。その場合には、料金その他の変更された提供条件は、変更後の内容になります。

2. 本約款を変更する場合は、当社は可能な限り事前に、当該変更内容により影響を受ける利用契約者のご担当者様宛てに通知します。ただし、この通知が到達しない場合であっても、変更後の本約款が適用されます。

## 第3条 (本サービスの実施)

本サービスは、当社が保有する設備およびソフトウェア（当社が第三者よりライセンスまたは賃貸を受けている設備およびソフトウェアを含みます）を、利用契約者が使用するインターネット専用線・公衆回線等（以下「回線等」といいます）を通じて非独占的に利用することにより行われます。

## 第4条 (用語の定義)

本約款において使用する用語で、定義を必要とするものを以下に示します。

用 語	用 語 の 意 味
1 クラウドサーバ設備	本サービスを提供する目的でデータセンターに設置されているコンピュータ、機械、器具、その他の電氣的設備
2 IP電話サービス	インターネットプロトコルにより主として音声通信の用に供することを目的として伝送交換を行う電気通信サービス
3 サービス利用回線	本サービスの提供を受けるために接続され、別途契約を要する回線ネットワーク（IP電話サービス(050番号)、FTTH(Bフレッツ))等
4 ISP事業者	インターネット接続サービスを提供する電気通信事業者
5 CTI	CTIとはComputer Telephony Integrationの略で、コールセンターなどで利用される、電話をコンピュータと連携する技術
6 利用契約	当社から本サービスの提供を受けるための契約

7 利用契約者	当社と本サービス利用契約を締結している者
8 消費税相当額	消費税法（昭和63年法律第108号）および同法に関する法令の規定に基づき課税される消費税の額ならびに地方税法（昭和25法律第226号）および同法に関する法令の規定に基づき課税される地方消費税の額

### 第5条（基本機能の提供）

当社が提供する基本機能は以下のとおりとします。

- (1) データセンター内に設置したクラウドサーバ設備によりネットワークを経由して利用契約者に対して本サービスを提供します。
- (2) 利用契約者へ提供する機能は、コールセンター向け CRM システム（顧客対応システム）になります。
  - ・コールセンター向け CRM システム
インバウンド機能、FAQナレッジ機能、メール送信機能が含まれます。

### 第6条（付加機能の提供）

当社が提供する付加機能は以下のとおりです。

- (1) 同時利用数（シートライセンス）の追加
- (2) CTI 連携機能の追加
- (3) メール受信機能の追加 ※メール送信機能は、基本機能で提供します。
- (4) アウトバウンド機能の追加
- (5) FAX 連携機能の追加

### 第7条（責任および保証の限定）

本サービスは以下の事項を保証するものではありません。

- (1) 各サービスを提供するサーバが全く停止しないこと。
2. 本サービスで提供される内容と提供される情報は、利用契約者の設備の安全性を保証するものではなく、また、違法な暗号化破りなどによる情報漏洩が発生した場合でも、当社は一切の責任を負わない。
3. 利用契約者が、本サービスを利用中に、通信環境、回線等を変更しようとする場合には、変更開始日の前月初日までにに対し連絡し、許可を得るものとします。許可なく行われた通信環境の変更に起因するサービスの中断、停止に当社は責任を負わないものとします。

### 第8条（特約の制定）

当社は、本サービスの提供に必要なときは、本約款の特約を定めることがあります。この場合、利用契約者は、本約款とともに特約も遵守するものとします。

## 第2節 利用契約

### 第9条（利用契約の申込）

申込者は本約款を承認の上、当社所定の申込書に次の事項を記載して当社または販売代

理店（以下「当社等」という）に提出するものとします。

- (1) 申込者の商号、代表者、住所、電話番号、FAX 番号
- (2) 利用を希望する基本機能数、付加機能提供の有無
- (3) 利用の内訳
- (4) 契約窓口担当者名とその連絡先、技術担当者名とその連絡先、緊急時の連絡先
- (5) 請求書の送付先
- (6) その他必要事項

#### **第 10 条（申込の不承諾）**

当社等は次の各号のいずれかに該当すると判断した場合には、本サービスの利用の申込みを承諾しない場合があります。

- (1) 申込者が希望されている本サービスの提供内容が、本サービスを提供する上で、技術上著しく困難なとき。
  - (2) 申込者が、本サービスに係る料金その他の支払いを怠り、または怠るおそれがあるとき。
  - (3) 申込者が、その申込みにあたり虚偽の内容を記載した申込書を提出したとき。
  - (4) 申込者が本約款に違反する恐れがあると判断した場合。
  - (5) その他、利用契約の締結が不相当と判断した場合。
2. 前項の規定により、当社等が本サービスの利用の申し込みを承諾しなかった場合は、当社等は、申込者に対し当社の定める方法によりその旨通知します。

#### **第 11 条（契約の成立と利用開始日）**

利用契約は、本サービスの利用申込みに対して、当社等がこれを承諾した時に成立するものとします。

2. 本サービスの提供を開始する利用開始日は月の初日とします。また、第 12 条（申込書記載事項の変更）により特定のサービスが追加された場合において、当該サービスを月の途中から提供する場合には当該利用月の初日を利用開始日とします。

### **第 3 節 契約事項の変更**

#### **第 12 条（申込書記載事項の変更）**

利用契約者は当社等に対し、申込書記載の利用サービス内容の変更を随時申請することができます。この場合、利用契約者は、当社所定の書類に必要事項を記入して、契約変更希望日の 1 ヶ月前までに当社等に提出するものとします。

2. 利用契約者は、申込書に記載した住所、電話番号、請求書の送付先などの変更がある場合には、当社所定の書類に必要事項を記入して、事前に当社等に提出するものとします。
3. 利用契約者は特定のサービス品目の追加を請求することができます。この場合、利用契約者は、当社所定の書類に必要事項を記入して契約変更希望日の 1 ヶ月前までに当社等に提出するものとします。追加サービスの利用開始日は第 11 条（契約の成立と利用開始日）第 2 項の定めのとおりとなります。
4. 利用契約者は、毎月末日付にて、特定のサービス品目のみの解約を請求することができます。この場合、利用契約者は、当社所定の書類に必要事項を記入して、契約変更の希望

日の1ヶ月前までに当社等に提供するものとします。ただし、利用契約者が1つのサービス品目のみを利用している場合は、サービス品目の解約を行うことが出来ません。

5. 当社は、第10条（申込の不承諾）の規定に準じ、変更請求を承諾しない場合があります。この場合、当社等、当該利用契約者に対し当社の定める方法によりその旨通知します。
6. 利用契約者はサービス利用通信回線等に係る回線種別、終端の場所等に変更が生じISP事業者およびブロードバンド事業者等との契約変更の申込みを行う場合、その内容について事前に当社等へ届け出るものとします。
7. 当社等は、本条に定める提出または届出のあった事項を証明する書類を提示していただくことがあります。

#### **第13条（利用契約者の名義の変更）**

利用契約者がその利用契約の名義を変更する場合には、当社所定の書面に、名義の変更を証明する書類を添えて、当社等に届けていただきます。

2. 当社は、届出のあった変更後の名義人が第10条（申込の不承諾）第1項各号のいずれかに該当する場合を除き、届出の書面に記載された日に名義の変更があったものとして取り扱います。

#### **第14条（利用契約者の地位の承継）**

相続または法人の合併若しくは分割により利用契約者の地位の継承があったときは、相続人または合併後存続する法人、合併若しくは分割により設立された法人若しくは分割により営業を承継する法人は、当社所定の書面にこれを証明する書類を添えて当社等に届けるものとします。

2. 第1項の場合に、地位を承継した者が2人以上あるときは、そのうちの1人を当社等に対する代表者と定めこれを届けていただきます。これを変更したときも同様とします。
3. 第2項の規定による代表者の届出があるまでの間、当社等は、その地位を継承した者のうち1人を代表者として取り扱います。

#### **第15条（権利譲渡等の禁止）**

利用契約者は、本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡、質入れまたは貸与してはならないとします。

### **第4節 本サービス提供の停止**

#### **第16条（当社が行う本サービス提供の停止）**

当社は、利用契約者が次の各号のいずれかに該当する場合には、6ヶ月以内で当社が定める期間、本サービスの提供を停止することがあります。

- （1）第2条（利用契約者の支払い義務）に規定する本サービスの料金等の支払いを怠った場合、および当社等に対する他の債務の履行を怠りまた怠る恐れがあると当社が認めた場合
- （2）申込書に虚偽の事項を記載したことが判明した場合
- （3）第31条（利用契約者の維持責任）、第42条（機密保持）、第43条（禁止事項）、第44条（利用契約者の責任と義務）、第46条（著作権）の規定に違反した場合
- （4）その他、当社が本サービスの提供を不相当と判断した場合

2. 当社は、本約款に定める料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払いがないときは、第20条（当社が行う利用契約の解除）の適用にかえて、その料金その他の債務が支払われるまでの間、本サービスの利用を停止することがあります。
3. 当社は前2項の規定により、本サービスの提供を停止するときは、当該利用契約者に対しその理由および停止期間を当社の定める方法により通知します。但し、緊急の場合は、この限りではありません。

#### **第17条(当社が行う本サービス提供の休止)**

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの提供を休止することがあります。

- (1) 当社のクラウドサーバ設備の保守上または工事上やむを得ないとき。
  - (2) 特定のサービス利用回線から多数の不完了通信（接続先との通信が確立する前に通信の発信を取りやめることをいいます。）を発生させたことにより、現に通信がふくそうし、またはふくそうするおそれがあると当社が認めたとき。
  - (3) 他の電気通信事業者が電気通信サービスの提供を中止することにより、本サービスの提供が困難あるいは不可能になった場合
  - (4) その他の事由により、サービスの提供が困難であると当社が判断した場合
2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を休止するときは、可能な限り事前に利用契約者に対し、その理由、実施期日および実施期間を当社の定める方法により通知します。但し、緊急の場合はこの限りではありません。

#### **第18条（本サービス利用の一時中断）**

当社は利用契約者から請求があったときは、本サービスの利用の一時中断（その利用契約に係る設備を他に転用することなく一時的に利用できなくすることをいいます。以下同じとします。）を行います。

### **第5節 利用契約の解除**

#### **第19条(利用契約者が行う利用契約の解約)**

本サービスの利用契約者は、毎月末日付にて、利用契約を解約することができます。この場合、当該利用契約者は、当社所定の書類に必要事項を記入して、解約希望月末日の2ヶ月前までに当社等に提出するものとします。

2. 前項に規定する書類を当社等が受領した場合は、書類に記載された解約希望月末日を、当該契約解約日として取扱います。また当該契約解約日を本サービスの利用終了日とします。

#### **第20条(当社が行う利用契約の解除)**

当社等は、次の各号のいずれかに該当する場合には、利用契約を解除することができるものとします。

- (1) 第16条（当社が行う本サービス提供の停止）の規定により本サービスの利用を停止された利用契約者が、当該停止期間内にその原因となった事由を解消しない場合
- (2) 第34条（付加機能の停止）の規定により特定の付加機能の利用を停止された利用契約者が、当該制限期間内にその原因となった事由を解消しない場合

- (3) 当社、利用契約者のいずれの責めにも帰することのできない事由によりクラウドサーバ設備、サービス利用回線の変更を余儀なくされ、かつ当該設備、回線の代替構築が困難な場合
  - (4) 利用契約者が本サービスを利用している建物、構築物において、建物、構築物に関する基本契約が解約された場合
  - (5) 利用契約者に仮差押、差押、競売、破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申し立てがあった場合またはこれに類する事由が生じた場合
2. 当社は、利用契約者が第16条（当社が行う本サービス提供の停止）第1項の各号のいずれかに該当する場合で、その原因となった事由が当社の業務遂行上支障を及ぼすと認められるときは、前項の規定にかかわらず、同条に定める本サービスの提供の停止をすることなくその利用契約を解除することができるものとします。
3. 当社等は、第1項および第2項の規定により利用契約を解除しようとするときは、あらかじめ書面により利用契約者にその旨を通知します。但し、緊急の場合は、この限りではありません。
4. 第1項および第2項の規定により利用契約が解除されたときは、利用契約が解除された日を本サービスの利用終了日と定めます。

## 第6節 料金等

### 第21条（サービスの料金および初期導入設定に関する費用）

- 当社が提供する本サービスに係わる料金は、別記料金表第1（基本料金）、料金表第2（付加機能料金）を規定する料金とします。
- 2. 当社が提供する本サービスに係わる初期導入設定に関する費用は、別記料金表第3（初期導入設定に関する費用）に規定する初期導入設定費とします。
  - 3. 前2項の料金表は改定されることがあります。この場合、当社は改定の3ヶ月前までに当社の定める方法により利用契約者に通知することとします。
  - 4. 本サービスの提供が月の途中からであっても、第11条（契約の成立と利用開始日）第2項の定めにより当該月の1ヶ月分の料金が課金されます。

### 第22条（利用契約者の支払い義務）

- 利用契約者は、その契約内容に応じ、第21条（サービスの料金および初期導入設定に関する費用）で規定する料金等を当社等に支払う義務を負うものとします。なお、第12条（申込書記載事項の変更）の規定により利用契約者の契約内容が変更されたときは、利用契約者は変更後の契約内容に応じ第21条（サービスの料金および初期導入設定に関する費用）で規定する料金等を当社等に支払う義務を負うものとします。
- 2. サービスの料金等のうち、利用料金の支払い義務は、第11条（契約の成立と利用開始日）に規定する利用開始日に発生するものとします。
  - 3. 第16条（当社が行う本サービス提供の停止）の規定により、本サービスの提供が停止された場合における当該停止期間は、当該サービスが利用されていたものとし支払いを要します。
  - 4. 第17条（当社が行う本サービス提供の休止）の規定により、本サービスの提供が休止

された場合における当該休止期間は、当該サービスが利用されていたものとし支払いを要します。

5. 第18条（本サービス利用の一時中断）、第36条（付加機能の一時中断）の規定により、本サービスの提供が一時中断された場合における当該一時中断期間は、当該サービスが利用されていたものとし支払いを要します。
6. 利用契約者は、初期導入設定の着手後完了前に解除等があったときは、解除等があったときまでに着手した初期導入設定の部分について、その初期導入設定に要した費用を負担していただきます。この場合において、負担を要する費用の額は、その費用の額に消費税相当額を加算した額とします。

#### **第23条（サービスの料金等の請求時期および支払期日等）**

当社等は、利用契約成立後、サービスの料金等を、別記料金通則の定めにより利用契約者に請求します。

2. 前項の規定によりサービスの料金等の請求を受けた利用契約者は、別記料金通則の定めにより、当該サービスの料金等を支払うものとします。

#### **第24条（利用契約の終了に伴うサービスの料金等の精算方法）**

第20条（当社が行う利用契約の解除）の規定により、月の途中で利用契約が解除された時は、サービスの料金等は第20条（当社が行う利用契約の解除）に定める利用終了日の属する月の末日まで発生するものとします。

#### **第25条（割増金）**

利用契約者は、料金または初期導入設定に関する費用の支払いを不法に免れた場合は、その免れた額のほか、その免れた額（消費税相当額を加算しない額とします。）の2倍に相当する額に消費税相当額を加算した額を割増金として、当社等が指定する期日までに支払うこととします。

#### **第26条（延滞利息）**

利用契約者は、料金その他の債務（遅延利息を除きます。）について支払期日を経過してもなお支払いがない場合には、支払い期日の翌日から支払いの日の前日までの日数について年14.5%の割合（年当たりの割合は、閏年の日を含む期間についても、365日当たりの割合とします。）で計算して得た額を延滞利息として、当社等が指定する期日までに支払うこととします。

#### **第27条（相殺）**

利用契約者および当社等は、相手方より支払いを受けるべき金銭債権を有するときは、相手方の自己に対する金銭債権と対等額にて相殺をすることができるものとします。

2. 前項の相殺の都度、相殺する額の領収書を交換することとします。ただし、これに代えて相手方に対して相殺額の明細を書面で通知することによって相殺することができるものとします。

### 第7節 施設

#### **第28条（施設の設置および費用負担）**

当社は当社施設を所有し、その設置に要する費用を負担します。

当社施設とは、当社が第三者よりライセンスまたは賃貸を受けている設備を含みます。

2. 当社施設内に利用契約者の所有設備を設置する場合、その設置に要する費用を利用契約者は負担するものとします。ただし、利用契約者は設置の際の使用機器、工法等については当社の指定に従うものとします。
3. 利用契約者施設の設置工事を当社が行った場合には、利用契約者は当社にその工事に要した費用を支払うものとします。ただし、当該工事の保証期間は工事が完了した日より1年間とします。
4. 利用契約者は、利用契約者の各種変更の希望により当社施設および利用契約者施設に工事を要する場合には、その費用を負担するものとします。

#### **第29条（施設の撤去および費用負担）**

第19条（利用契約者が行う利用契約の解約）第1項および第20条（当社が行う利用契約の解除）第1項、第2項の規定により利用契約が終了したときは、当社は当社施設内に設置されている利用契約者の所有設備がある場合には撤去します。なお、利用契約者はその撤去費用を負担するものとします。また、撤去に伴い引き込み線も併せて撤去する場合、利用契約者はその撤去費用を負担するものとします。

#### **第30条（責任事項）**

当社は当社施設についての維持管理責任を負います。なお、利用契約者は当社施設の維持管理上、第17条（当社が行う本サービス提供の休止）第1項の規定により、本サービスの提供が一時的に休止することがあることを承認するものとします。

#### **第31条（利用契約者の維持責任）**

利用契約者は、当社の電気通信設備に接続されている自営端末設備または自営電気通信設備を、善良なる管理者の注意義務をもって取扱い、本約款に適合するように利用するものとします。

2. 利用契約者の故意または過失により当社施設に故障が生じた場合には、利用契約者はその修復に要する費用を負担するものとします。

#### **第32条（故障）**

本サービスに異常が生じた場合、利用契約者は利用契約者の自営端末設備または自営電気通信設備の異常がないことを確認の上、当社に通知するものとします。この場合、当社または当社の指定する業者は、速やかに当社施設を調査し、適切な措置を講じます。ただし、利用契約者の電気通信設備に起因する異常については、この限りではありません。

2. 前項の調査の結果、異常、故障が利用契約者の責めに帰す事由であった場合、または当社の電気通信設備等に故障のないことが明らかな場合は、その調査または修理に要した費用は利用契約者が負担するものとします。

### **第8節 付加機能**

#### **第33条（付加機能利用の申込）**

利用契約者は、第6条（付加機能の提供）に規定する付加機能を申込むことができるものとします。この場合、利用契約者は、当社の定める方法により、付加機能利用希望開始日の1ヶ月前までに当社等に申し込むものとします。

2. 利用契約者は、基本機能を申込みことなく付加機能を申込みことはできません。
3. 当社等は、第10条（申込の不承諾）の規定に準じ、第1項の申込を承諾しない場合があります。この場合、当社等は、当該利用契約者に対し当社の定める方法によりその旨通知します。
4. 付加機能の利用契約の成立と利用開始日は、第11条（契約の成立と利用開始日）の規定のとおりとします。

#### **第34条（付加機能の停止）**

当社は、利用契約者が第16条（当社が行う本サービス提供の停止）第1項の各号のいずれかに該当する場合には、付加機能の提供を停止することがあります。

2. 当社が前項の規定により付加機能の提供を停止するときは、当該付加機能を利用する利用契約者に対し、その理由および停止期間を当社の定める方法により通知します。但し、緊急の場合はこの限りではありません。

#### **第35条（付加機能の休止）**

当社は、利用契約者が第17条（当社が行う本サービス提供の休止）第1項の各号のいずれかに該当する場合には、付加機能の提供を休止することがあります。

2. 当社が前項の規定により付加機能の提供を休止するときは、当該付加機能を利用する利用契約者に対し、その理由、実施時期および実施期間を当社の定める方法により通知します。但し、緊急の場合はこの限りではありません。

#### **第36条（付加機能の一時中断）**

当社は、利用契約者から請求があったときは、第18条（本サービス利用の一時中断）の規定により、付加機能の一時中断を行います。

#### **第37条（付加機能の解約）**

付加機能を利用する利用契約者は、毎月末日付にて、付加機能を解約することができます。この場合、当該利用契約者は、当社所定の書類に必要事項を記入して、解約希望月末日の1ヶ月前までに当社等に提出するものとします。

2. 前項に規定する書類を当社等が受領した場合は、書類に記載された解約希望月末日を、当該付加機能解約日として取り扱います。また当該付加機能解約日を当該付加機能の利用終了日とします。
3. 第19条（利用契約者が行う利用契約の解約）および第20条（当社が行う利用契約の解除）の規定により本サービスの利用が解約または解除された場合は、前項の規定にかかわらず、本サービスの利用終了日に、付加機能を解約したものと取り扱います。また、この日を当該付加機能の利用終了日とします。
4. 利用契約者が付加機能の各品目の解約を行った場合、当該品目について再度利用することはできないものとします。

#### **第38条（付加機能の廃止）**

当社は、都合により特定の付加機能を任意の月の末日付で廃止することがあります。この場合、付加機能を廃止する日を付加機能の利用終了日とします。

2. 当社は、前項の場合には、当該付加機能を利用する利用契約者に対し廃止する3ヶ月前までに書面によりその旨を通知します。

#### **第39条（付加機能における規約の適用）**

付加機能に関しては、本節の条項を優先的に適用することとし、特に記載のない事項に関しては他の各節の条項に準じて取り扱うものとします。

## 第9節 雑則

### 第40条（利用契約者に係る情報の利用）

当社は、プライバシーポリシーに定めるところにより、利用契約者に係る情報（申込時または本サービス等提供中に、当社が利用契約書に関して取得する氏名、住所、電話番号等のすべての個人情報をいいます。以下同じとします。）を次に定める目的の遂行に必要な範囲において利用することとします。

- （1）利用契約者からの問合せの対応、当社サービスの利用に関する手続きの案内、または情報の提供の利用契約者に対する取扱い業務
- （2）課金計算に係わる業務
- （3）料金請求に係わる業務
- （4）当社の市場調査およびその分析
- （5）当社の商品、サービスならびにキャンペーンの案内等
- （6）当社のサービスについての工事または障害対応などの取扱い業務

2. 第1項に定める他、同プライバシーポリシーに定めるところにより、当社が別に定める共同利用者（販売代理店含む。）と共同利用（個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律57号。以下同じとします。）を行う場合においては、利用契約者の情報を第1項第1号から第6号（第1号については、当社を共同利用者に読み替えて適用するものとします。）に定める目的の遂行に必要な範囲において、利用することとします。

3. 第2項の場合において、当社の統括情報資産管理責任者は、利用契約者に係る情報について責任を有するものとします。

4. 利用契約者は、第1項から第3項に定めるところにより当社が利用契約者に係る情報を利用することに同意するものとします。

（注）プライバシーポリシーとは、総務省の定める「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン（平成16年8月31日総務省告示第695号）」第12条に定めるところにより、当社が定める「個人情報保護基本方針」（当社ホームページに掲載）をいいます。

### 第41条（通信の秘密）

当社は利用契約者の通信の秘密を守ります。

2. 但し、当社等は、法の定めに基づく強制の処分が行われた場合には、当該法令および令状の定める範囲で前項の守秘義務を負わないものとします。

3. 当社等は、法律上の照会権限を有する者から、法令等に基づき照会を受けた場合は、第1項の規定にかかわらず、通信の照会に応じることができるものとします。

### 第42条（機密保持）

当社等は、本契約に関連して知り得た利用契約者の情報を、契約の終了後といえども利用契約者の同意なしに第三者に開示、または提供しないものとします。

2. 但し、当社等は、法の定めに基づく強制の処分が行われた場合には、当該法令および令状の定める範囲で前項の守秘義務を負わないものとします。

3. 当社等は、法律上の照会権限を有する者から、法令等に基づき開示要求を受けた場合は、

第1項の規定にかかわらず、開示要求に応じることができるものとします。

4. 当社は、第1項の規定にかかわらず、当社と機密保持条項を含む業務委託請負契約を締結した外部委託業者に、当社が業務上必要な利用契約者の情報を提供することがあります。

#### **第43条（禁止事項）**

利用契約者は本契約に関するサービスの利用について、次の各号に該当する行為をしてはならないものとする。

- (1) サービスを第三者が利用できる状態にすること、およびそのおそれのある行為
- (2) 当社等および第三者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、またはそのおそれのある行為
- (3) 当社等もしくは第三者を誹謗中傷、およびその名誉・信用を毀損する、またはそのおそれのある行為
- (4) 当社等もしくは第三者のネットワークおよびそのネットワークに接続された機器等に不正にアクセスする行為
- (5) 当社等もしくは第三者の通信に支障をきたす、またはそのおそれのある行為
- (6) 故意に電気通信回線を保留にしたまま放置すること、その他内線通信の伝送交換に妨害を与える行為
- (7) 故意に多数の不完了通信を発生させる等、通信のふくそうを生じさせる、またはそのおそれがある行為
- (8) 公序良俗に違反し、または当社等および第三者の権利を侵害すると当社等が判断した行為
- (9) 法令に違反し、または違反するおそれのある行為
- (10) その他、本サービスの運営を妨げる等、当社等が不相当と判断する行為

#### **第44条（利用契約者の責任と義務）**

利用契約者は本約款に定められた各事項を遵守する義務を負うこととします。

2. 利用契約者は本サービスの利用者に対して、本約款に定められた各事項を遵守させる義務を負うこととします。
3. 利用契約者は本サービスを利用して、当社所有の機器に保存、蓄積した情報に関して全責任を負うものとする。当社所有の機器に保存、蓄積した情報に起因する著作権やその他の事項に関する紛争が第三者との間に生じた場合、利用契約者は自己の責任と負担において解決するものとする。

#### **第45条（利用の制限）**

当社は、天災地変その他の非常事態が発生または発生のおそれがあるときは、災害の予防若しくは救援、通信もしくは電力の供給の確保または秩序維持に必要な通信その他公共の利益のために緊急を要する通信を優先的に取り扱うため、本サービスの利用を制限する措置をとることがあります。ただし、損害賠償に関しては第47条5項の規定に従うものとします。

#### **第46条（著作権）**

利用契約者は本サービスの利用を通じて入手したいかなる情報も、当該情報の著作権者の承諾を事前に得た場合を除き、複製、販売その他いかなる方法においても使用してはならないものとします。

**第47条（損害賠償の免責および特約事項）**

本サービスの全部又は一部が当社の責に帰すべき事由により、お客様において全く利用できない（当社が本サービスを全く提供しない場合、もしくは本サービス提供の支障が著しく、その程度が全く利用できないに等しい場合をいい、以下、「利用不能」といいます）状態となったときは、お客様は直ちにその旨を当社に通知するものとします。

2. お客様の利用不能を当社が知った時刻から起算して 24 時間以上利用不能の状態が継続したときに限り、当社は、お客様の利用不能を当社が知った時刻以降のその状態が連続した時間を 24 で除し、その係数に月額サービス料金の 30 分の 1 を乗じた金額をお客様に返還します。
3. 当社は、本約款に別段の定めがない場合、当社の故意または重大な過失によりお客様が本サービスの利用に関して損害を被ったときに限り、損害の発生原因が生じた月の月額サービス料金を限度として賠償の責めを負うものとします。
4. 当社は、間接損害、逸失利益、機会損失、結果責任など現実に生じた損害以外のものについては、いかなる場合も責任を負わないものとします。
5. 当社以外の電気通信事業者の責に帰すべき事由によりお客様が損害を被った場合は、当社は、お客様の請求に基づき当該電気通信事業者から受領した損害賠償額を限度として損害賠償に応じます。
6. 天災地変、火災、政府の規制、その他、当社の責めに帰することができない事由により本サービスを履行できない場合は、利用契約者に対し、当社は何ら責任を負わず、前5項の規定は適用しません。
7. 利用契約者が本サービスの利用に起因して損害（インターネット回線に起因する遅延により生じた損害、情報等が破損もしくは滅失したことによる損害、または利用契約者が本サービスから得た情報等に起因する損害を含むがそれらに限定されません。）を負うことがあっても、当社は、その原因の如何を問わず、本条で規定する責任をすべての責任とします。
8. 当社は、第16条（当社が行うサービス提供の停止）及至第18条（本サービスの利用の一時中断）、第34条（付加機能の停止）及至第36条（付加機能の一時中断）、第38条（付加機能の廃止）、第48条（本サービスの廃止）の規定により、本サービスの提供を停止、休止、一時中断、廃止したことによって、利用契約者が損害を被った場合、当社は一切責任を負わないものとします。
9. 利用契約者が本サービスの利用により第三者に損害を与えた場合、利用契約者は自己の責任と費用において解決するものとします。当社は一切の責任を負わないものとします。
10. 利用契約者が第42条（機密保持）、第43条（禁止事項）、第44条（利用契約者の責任と義務）、第46条（著作権）について過失、不正、違法な行為を犯し、当社に損害を与えた場合には、利用契約者に対し相応の損害賠償の請求を行うことができるものとします。
11. 第19条（利用契約者が行う利用契約の解約）および第20条（当社が行う利用契約の解除）の規定により契約が解除されたことにより、当社が損害を被った場合には、利用契約者に対し相応の損害賠償を請求することができるものとします。ただし、当社の責めに帰す事由による場合はこの限りではないものとします。



## 別記

### 料金通則

#### (料金の計算方法)

- 1 当社等は、利用契約者がその利用契約に基づき支払う料金および初期導入設定に関する費用は暦月に従って計算します。
- 2 当社等は、当社等の業務上の遂行上やむを得ない場合は、前項の起算日を変更することがあります。

#### (端数処理)

- 3 当社等は、料金その他の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。  
ただし、この料金表に特段の定めがある場合は、この限りではありません。

#### (料金の支払い)

- 4 利用契約者は、利用料金、通話料および初期導入設定に関する費用について、以下の期日までに、当社等が指定する金融機関等において支払っていただきます。
  - (1) 利用料金については、利用前月の末日までに支払うものとします。
  - (2) 通話料については、毎月の利用実績を月末で締めて翌月末日までに支払うものとします。
  - (3) 初期導入設定に関する費用は、利用開始月の末日までに支払うものとします。

#### (消費税相当額の加算)

- 5 第21条（サービスの料金および初期導入設定に関する費用）および第22条（利用契約者の支払い義務）の規定その他本約款の規定により料金表に定める料金の支払いを要するものとされている額は、別記料金表に定める額（税抜価額（消費税相当額を加算しない額をいいます。以下同じとします。）とします。）に基づき計算された額に消費税を加算した額とします。ただし、通話料金（外国との通信に係るものに限りません。）に係るものについては、この限りではありません。

この場合において、当社は消費税法第63条の2に定めるところにより、必要に応じて税込価額（税抜価額に消費税を加算した額をいいます。以下同じとします。）を併記します。

（注1）当社は、税抜価額を併記する場合、括弧内にその額を記載します。

（注2）料金表に定める税込額（消費税相当額を加算した額をいいます。以下同じとします。）に基づき計算された額は、支払いを要する額と異なる場合があります。

## 料金表

### 第1 基本料金

#### 1 適用

基本料金の適用については、第21条（サービスの料金および初期導入設定に関する費用）および第22条（利用契約者の支払い義務）の規定によるほか、次のとおりとします。

区 分	内 容
基本料金の適用	基本料金は、コールセンター向けCRMシステム（顧客対応システム）の利用料となります。メール送信機能、FAQナレッジ機能が含まれています。

#### 2 料金額

区 分	単 位	料金額（税抜き）
基本料金「スタンダード」 インバウンド機能 シートライセンス：5	月額	※個別の見積書に記載
基本料金「エージェンシー」 インバウンド機能 シートライセンス：5	月額	※個別の見積書に記載

「スタンダード」は、一般企業向けのサービスです。

「エージェンシー」は、テレマーケティング、コールセンター代行企業向けのサービスです。

### 第2 付加機能料金

#### 1 適用

付加機能料金の適用については、第21条（サービスの料金および初期導入設定に関する費用）および第22条（利用契約者の支払い義務）の規定によるほか、次のとおりとします。

- (1) 同時利用数（シートライセンス）の追加
- (2) CTI連携機能の追加
- (3) メール受信機能の追加
- (4) アウトバウンド機能の追加
- (5) 通話録音連携機能の追加
- (6) FAX連携機能の追加

## 2 料金額

## (1) 付加機能利用料

区 分	単 位	料金額 (税抜き)
同時利用数 (シートライセンス) の追加	1 シートごとに月額	※個別の見積書に記載
CTI連携機能導入設定	導入時に	※個別の見積書に記載
CTI連携機能の追加	1 シートごとに月額	※個別の見積書に記載
メール受信機能導入設定	導入時に	※個別の見積書に記載
メール受信機能の追加	1 シートごとに月額	※個別の見積書に記載
アウトバウンド機能導入設定	導入時に	※個別の見積書に記載
アウトバウンド機能の追加	1 シートごとに月額	※個別の見積書に記載
通話録音連携機能の設定	導入時に	※個別の見積書に記載
通話録音連携機能の追加	1 シートごとに月額	※個別の見積書に記載
F A X連携機能導入設定	導入時に	※個別の見積書に記載
F A X連携機能の追加	1 シートごとに月額	※個別の見積書に記載

## (2) F A X連携機能

要件定義後に別途見積もりとします。

## (3) カスタムメイドの導入設定の場合

要件定義後に別途見積もりとします。

## 第3 初期導入設定に関する費用

## 1 適用

本サービスに係る初期導入設定に関する費用の適用については、第21条 (サービスの料金および初期導入設定に関する費用) および第22条 (利用契約者の支払い義務) の規定によるほか、次のとおりとします。

## 2 初期導入設定に関する費用の額

### (1) 標準初期導入設定

2つの導入モデルがあります。

- ・一般企業向けのサービス「スタンダード」モデル
- ・コールセンター代行企業向けのサービス「エージェンシー」モデル

区 分	単 位	料金額（税抜き）
標準初期導入設定費用 「スタンダード」 (シングルテナント)	基本料金は、コールセンター向けCRMシステム、シートライセンス5の範囲	※個別の見積書に記載
標準初期導入設定費用 「エージェンシー」 (マルチテナント)	基本料金は、コールセンター向けCRMシステム、シートライセンス5の範囲	※個別の見積書に記載

### (2) カスタムメイドの初期導入設定の場合

要件定義後に別途見積もりとします。

## 第4 担当者派遣に関する費用

### 1 適用

本サービスに係り利用契約者の要望により当社担当者の派遣が発生する場合の費用は、その派遣に要した費用を利用契約者に負担して頂きます。

### 2 派遣費用

派遣費用は別途お見積もりとします。

(以下余白)

**付則（2013年5月13日）**

本約款は、2013年5月13日に作成し、2013年6月1日から実施します。

**附則（2014年4月1日）**

本約款は、2014年4月1日に改正し、即日実施します。

**附則（2019年9月1日）**

本約款は、2019年9月1日に改正し、即日実施します。

**附則（2020年2月1日）**

本約款は、2020年2月1日に改正し、即日実施します。