

DHK クラウドサービス利用規約

第1条（総則）

株式会社電話放送局（以下「当社」とする）は、DHK クラウドサービス利用規約（以下「利用規約」とする）及びクラウドサービス個別契約又は注文書（以下「個別契約」とする）に基づき、当社のクラウドサービス（以下「サービス」とする）を利用する者（以下「契約者」とする）に提供するものとし、契約者は、個別契約のほか、利用規約に同意し、サービスを利用するものとする。

第2条（個別契約の成立）

1. 契約者と当社との個別契約は、本条 2 項に定める事項等を記載した個別契約の締結時もしくは見積書を当社が契約者に交付し、これに対して契約者が当社に注文書を交付し、当社がこれを承諾することによって成立するものとする。当社は、個別契約を承諾しない場合、契約者に対しその旨を通知するものとする。
2. 個別契約においては、次の事項（以下「契約事項」とする。）を明記するものとする。
 - (1) 利用するサービスの個別名称及びサービス内容
 - (2) サービスの契約種別（回線共用契約又は回線専有契約）
 - (3) 利用する回線数（回線専有契約の場合）
 - (4) 利用する期間
 - (5) サービス利用に関する費用
 - (6) その他必要な事項
3. 契約者は、契約事項を変更する場合は、当社と協議の上、個別契約又は覚書等の書面をもって変更することができるものとし、書面以外の方法によって変更することはできない。
4. 利用規約は個別契約に適用される。但し、利用規約と個別契約の定めが異なる場合は、個別契約が優先して適用されるものとする。
5. サービスの申込にあたっては、契約者はフリーダイヤル等、サービスを利用するにあたり相手先に通知する電話番号（以下「連絡先番号」とする）を準備するものとし、当社から契約者に通知している電話番号（以下「IVR 着信番号」とする）を連絡先番号として利用しないものとする。これら連絡先番号に関わる費用については契約者の負担とする。

第3条（仕様の変更）

当社は、当社が提供するサービスの仕様をサービス向上等当社の都合により、変更できるものとする。

但し、当社パッケージサービス及びサービスに共通するプログラム等に限るものとする。

第4条 (サービスの解約)

契約者又は当社は、個別契約を解約する場合は、解約する日の1ヶ月前までに相手方に書面をもって通知するものとする。

第5条 (サービスの中断及び提供停止)

1. 当社は、サービスに以下のいずれかの事由が生じた場合には、契約者へ事前に通知することなく、サービスを中断し、もしくは遅延させ、又は提供を停止する事ができるものとする。
又、サービスの中断もしくは遅延が著しい等、当社が相当と認めるときは、利用料を減免することがある。(3項の場合を除く)
 - (1) サービス設備の保守作業を行う必要があると当社が認めた場合。
但し、保守作業によりサービス中断の可能性がある場合は、当社は契約者にその旨事前に通知するが、緊急の場合はこの限りではない。
 - (2) 契約者が利用するサービスの提供にあたり、当社が契約する他の事業者のサービス提供(電気通信役務、データセンター、クラウドサービス等を含むがそれに限られない。)に起因してサービスが利用不能又は利用困難になった場合。
 - (3) 火災、停電等によりサービスの提供が出来なくなった場合。
 - (4) 地震、噴火、洪水、津波等の天災によりサービスの提供が出来なくなった場合。
 - (5) 戦争、動乱、暴動、騒乱、労働争議等によりサービスの提供が出来なくなった場合。
 - (6) その他、当社において運用上又は技術上サービスの中断又はサービス提供の停止が必要と判断した場合。
2. 当社は、サービス設備の定期点検を行うため、契約者に事前に通知の上、サービスの提供を一時的に中断できるものとする。
3. 当社は、契約者が第12条いずれかに該当する場合又は契約者が利用料金未払いその他本契約に違反した場合には、契約者への事前の通知もしくは催告を要することなくサービスの全部又は一部の提供を停止できるものとする。
4. 当社は、サービスに障害があると知った場合、すみやかにサービス設備の修理又はプログラムの修復作業に着手するものとし、契約者はこれに異議を述べず協力するものとする。
5. 当社は、通信回線を含む設備の物理的障害、技術的ないし修復に要する経済的商業的成本等の事由により、サービスの修復が困難と判断した場合は、契約者にその旨を報告し、両者協議のうえ個別契約の解除等適切な措置を講ずるものとする。
6. 当社は、本条3項に該当する場合を除き、サービスの中断もしくは遅延が著しい等、当社が相当と認めるときは、利用料を減免することがある。

第6条 (利用料及び支払方法)

1. 契約者は、サービスを利用するにあたり別途個別契約で定める初期費用及び月額費用を、当社の請求に基づき、それぞれ本条2項の期日までに当社の指定する金融機関の口座へ振込み支払うものとする。
2. 当社は、設定完了後、契約者へ設定完了の旨通知を行い、初期費用の請求書を発行するものとする。

とする。契約者は、請求書に基づき翌月末日までに支払うものとする。

又、月額費用は、別途締結する個別契約の利用期間に基づき、その利用月の末日締め請求、翌月末日を支払期日とする。別途個別契約において、追加料金が発生した場合は、追加料金発生月の月額費用に併せて請求するものとする。

月額費用は、次の各号に定める方法で算定するものとする。

- (1) 当暦月の1日から当暦月の末日までを1料金月とする。
 - (2) 契約開始日または終了日が月途中の場合でも、当該月について1料金月分の料金とする。
3. 初期費用又は月額費用の支払方法は、当社からの請求書、期日に基づき、契約者は当社が定める金融機関の口座に振込み支払し、当社がこれを確認するものとする。但し、当該支払期日が金融機関の休業日にあたる場合は翌営業日迄とする。又、振込手数料は契約者の負担とする。

第7条（費用負担及び立替金等）

1. 契約者は、サービスを利用するにあたり、付加サービス費用、工事料、使用する回線に関する通信料及びその他契約者の個別の申込みにより発生した料金又は費用等を負担する。
2. 当社が、前項の契約者負担に係る料金又は費用等を立て替えて支払ったときは、これに当社所定の管理費用を加算した金額を契約者に請求し、契約者はこれを支払うものとする。この場合は、第6条の規定を準用する。

第8条（遅延損害金）

契約者が、個別契約に関し、当社に対して負う金銭債務の遅延損害金率は、年率 14.6%とする。

第9条（サービスの種別と内容）

1. 契約者は、サービスを利用するに際し、回線共用契約又は回線専有契約を選択するものとする。

- (1) 回線共用契約は、当社が保有する回線を当社と回線共用契約する第三者と共用するものとする。

回線共用契約は、利用回線が他の契約者との共同利用であり、契約者に係る新たな着信・発信を保証するものではない。

回線共用契約における契約者が利用できる回線数は、当社の判断によりその回線数を増減することができるものとする

なお、契約者が回線共用契約を選択した場合は、上記事項を十分に理解し承した上で、回線共用契約の選択をしたものとみなし、これに異議を述べることはできないものとする。

- (2) 回線専有契約は、当社が保有し契約者が利用するサービスに必要な回線数を当該契約者のみが利用するものであるが、過度の通信量があった場合は、契約者に係る新たな着信・発信を保証するものではない。

2. 当社が提供するサービスの具体的な内容・仕様等は、個別契約において定めるものとする。

第10条（データ報告サイト）

1. 当社は、第12条所定の禁止事項に該当する場合を除き、サービスにより取得したデータを当社のデータ報告サイトにアップロードすることにより、契約者へのデータ報告を行うものとする。
2. 当社は、契約者のデータ報告サイト利用に必要なユーザ ID 及びパスワード等を、1 契約者につき 1 組（1 ユーザ）提供するものとする。
契約者が、追加を希望する場合、別途費用にて当社は、契約者に付与することができるものとする。
3. 契約者は、当社より付与されたユーザ ID 及びパスワード等を第三者に開示、貸与、共有、共用等しないとともに第三者に漏洩することのないように厳重に管理（パスワードの適宜変更を含む）するものとする。契約者のユーザ ID 及びパスワード等が当社の責めに帰すべきでない事由により漏洩等した場合は、契約者又はその他の第三者が損害を被っても当社は、一切の責任を負わないものとする。
4. 契約者は、当社のデータ報告サイトを利用するにあたり、契約者の固定グローバル IP アドレス（以下「固定 IP」とする）を、サービス提供開始前に当社所定の方法で申請し、その登録を受けるものとする。
但し、契約者が、固定 IP 登録を行わず、データ報告サイトの利用を希望する場合、契約者は契約者の管理外の端末からもアクセスできるセキュリティリスクが存在することを容認し、当社は、固定 IP 登録なしによるデータ報告サイトの利用に関する如何なる責任も負わないものとする。

第11条（データ廃棄）

1. 当社は、サービスで取得されたデータのうち、1 ヶ月分（暦月の 1 日から末日までの分）のデータを、当該暦月の翌月末日まで保管後速やかにデータ消去するものとする。
2. 当社は、サービスが終了した場合、サービスにおいて契約者より受領したデータを速やかに廃棄又は返還するものとする。
3. 第12条に違反するデータについては、当社は保管義務を負わないものとする。

第12条（禁止事項）

1. 契約者はサービスを利用して下記の行為を行わないものとする。
 - (1) 当社又は第三者（国内外を問わない、以下同様とする）の著作権、商標等の知的財産権を侵害する行為、又は侵害する恐れのある行為。
 - (2) 当社又は第三者の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為、又は侵害する恐れのある行為。
 - (3) 当社又は第三者を差別もしくは誹謗中傷し、又はその名誉もしくは信用を毀損する行為。
 - (4) 詐欺等の犯罪に結びつく、又は結びつく恐れのある行為。
 - (5) わいせつ又は幼児虐待にあたる音声、画像、文書を送信もしくは送信可能とし又は表示する行為。

- (6) 無限連鎖講（ネズミ講）、マルチ商法又はこれに類似する事項を解説し又はこれを勧誘する行為。
 - (7) 不正アクセス、情報改ざん、データ消去等の行為。
 - (8) 当社又は第三者になりすましてサービスを利用する行為。
 - (9) 有害なコンピュータープログラム等を送信又は掲載する行為。
 - (10) 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に違反する行為、又は無断で第三者に広告、宣伝もしくは勧誘する等の音声もしくは電子メールを送信する行為、又は他者が不快感を抱くおそれのある音声もしくは電子メール（嫌がらせメール等）を送信する行為。
 - (11) 第三者の設備等又は当社が管理するサービス設備の利用もしくは運営に支障を与える行為、又は与える恐れのある行為。
 - (12) その他の法令もしくは公序良俗に違反（売春、暴力、虐待等）し又は当社又は第三者に損害ないし不利益を与える行為。
 - (13) 前各号のいずれかに該当又は該当する恐れのある Web サイト等へリンクを張る行為。
 - (14) その他、法令もしくは公序良俗に反する行為又は当社が不適切と判断した行為。
2. 当社は、契約者がサービス利用にあたり当社から通知される IVR 着信番号を公開することを禁ずるものとする。

第13条（機密保持）

1. 契約者及び当社は、個別契約に関連して相互に開示される機密情報及び個人情報（なお、「個人情報」とは、個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる記述、個人別に付された番号、記号その他の符号、又は画像もしくは音声により個人を識別することのできるもの（当該情報のみでは識別できないが、他の情報と容易に照合することができ、それにより当該個人を識別できるものを含む）をいう。以下、機密情報と併せて、「秘密情報」と総称する）を秘密に保持し、事前の書面による承諾なしに、第三者へ開示又は提供してはならないものとする。
2. 契約者及び当社は、秘密情報を管理するにあたり、秘密情報に対する不正アクセス又は紛失、破壊、改竄、漏洩等のリスクに対し、合理的な安全管理措置を講ずるものとする。また、開示された秘密情報は、サービスの目的以外に使用又は複製してはならないものとする。
3. 当社は、サービスの安定運用や改善を目的として、属性等を識別しない通信データ、ログデータ等を数量化・総量化された利用状況等を把握するための根拠資料等として再利用する場合があるものとする。第 11 条の規定にかかわらず、当社は、上記再利用目的達成のために合理的に必要な限度において、データを一時保管する場合があるものとする。
4. 秘密情報を受領した当事者は、サービスが終了した場合、又は相手方の要請があった場合、相手方に従い受領した秘密情報を速やかに返却又は廃棄するものとする。
5. 本条 1 項における秘密情報において、次の各号のいずれかに該当する場合は本条 1 項に定める限りではない。
 - (1) 開示者より開示を受ける前に、受領者が既に保有していた情報。
 - (2) 受領者が開示者から開示を受けた情報によらず独自に開発した情報。
 - (3) 受領者が第三者から秘密保持義務を負うことなく正当に入手した情報。

- (4) 秘密保持義務に違反することなく、且つ、受領の前後を問わず、公知となった情報。
 - (5) 法令、又は裁判所の命令により開示することが義務付けられた情報。
6. 本条の規定は、サービス終了後も有効に存続するものとする。

第14条（個人情報保護）

当社は、サービスに関連する個人情報を当社が別に定める「個人情報保護方針」に従って取扱うものとする。

第15条（再委託）

当社は、サービスの提供上必要となる当社のサービスの一部又は全部を当社の責任において、当社が指定する第三者に委託することができるものとする。

第16条（情報提供）

契約者は、サービスに関する契約者の業務において、広告・宣伝等により過度の着信が予想される場合は、できる限り当社に通知するものとする。

第17条（損害賠償の制限）

債務不履行責任、不法行為責任、その他法律上の請求原因の如何を問わず、サービス又は個別契約等に関して、当社が契約者に対して負う損害賠償責任の範囲は、当社の責に帰すべき事由により又は当社が個別契約等に違反したことが直接の原因で契約者に現実に発生した通常損害に限定され、損害賠償の額は当該事象の発生した月の月額費用（第6条2項に定める追加費用を含まない）を超えないものとする。ただし、個人情報保護法に関する重大な違反により、個人情報の漏洩が生じた結果、契約者に重大な損害が生じた場合には、当社の責めに帰すべき事由によるものであることが証明された場合に、当社は契約者に対し、当該違反行為を直接の原因として現実に発生した通常損害を賠償するものとする。

なお、契約その他の債務の発生原因及び取引上の社会通念に照らして当社の責に帰することができない事由から生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益について当社は賠償責任を負わないものとする。

第18条（免責事項）

サービス又は個別契約等に関して当社が負う責任は、理由の如何を問わず前条の範囲に限られるものとし、当社は、以下の事由により契約者等に発生した損害については、債務不履行責任、不法行為責任、その他の法律上の請求原因の如何を問わず賠償の責任を負わないものとする。

- (1) 第5条1項ないし5項の規定に従い、サービスを中断、遅延、又は提供を停止した場合
- (2) 契約者設備の障害又はサービス設備までのインターネット接続サービスの不具合等契約者の接続環境の障害。
- (3) サービス設備からの応答時間等インターネット接続サービスの性能値に起因する損害。
- (4) 当社が第三者から導入しているコンピュータウィルス対策ソフトについて当該第三者か

らウィルスパターン、ウィルス定義ファイル等を提供されていない種類のコンピュータウィルスのサービス設備への侵入。

- (5) 善良なる管理者の注意をもってしても防御し得ないサービス設備への第三者による不正アクセス又はアタック、通信経路上での傍受。
- (6) 当社が定める手順・セキュリティ手段等を契約者等が遵守しないことに起因して発生した損害。
- (7) サービス設備のうち当社の製造に係らないソフトウェア（OS、ミドルウェア）及びデータベース等に起因して発生した損害。
- (8) サービス設備のうち、当社の製造に係らないハードウェアに起因して発生した損害。
- (9) 電気通信事業者の提供する電気通信役務の不具合に起因して発生した損害。
- (10) 刑事訴訟法第 218 条（令状による差押え・捜索・検証）、犯罪捜査のための通信傍受に関する法律の定めに基づく強制の処分その他裁判所の命令もしくは法令に基づく強制的な処分。
- (11) 当社の責によらないその他の事由。

第19条（契約者の義務）

1. 契約者は、サービスを利用するに伴い、自己の責による事由により、第三者に損害を与えた場合又は契約者が第三者から損害を被った場合、契約者は自己の責任・負担をもって処理・解決するものとする。
2. 契約者がサービスを利用して提供する情報及び内容について、当社はこれにつき一切免責され、契約者の責任においてこれを提供するものとする。
又、当社は、それに起因する損害についてもいかなる責任を負わないものとする。
3. 契約者は、その責めに帰すべき事由により当社に損害を与えた場合、当社に対して当該損害の賠償を行うものとする。

第20条（知的財産権）

契約者は、利用規約及び個別契約に基づき、サービスを利用するものであり、サービスに関する知的財産権ないしこれに関する法的利益一切は当社に帰属し、契約者はこれらを取得するものではないものとする。

第21条（非保証）

当社は、契約者に対し、サービスが第三者の特許あるいはその他の知的財産権を侵害していないと保証するものではない。

第22条（契約の解除）

契約者・当社双方は、相手方が次の各号の1つに該当する場合、相手方に対し何らの催告を要することなく、個別契約の全部又は一部を解除することができる。

但し、別途損害賠償請求を妨げないものとする。

- (1) サービスが著しく遅延し、又は履行不能になったとき。
- (2) 本契約の条項の一に違反し、その違反が重大なとき。
- (3) 差押、仮差押、仮処分、競売の申し立てを受け、もしくは滞納処分を受けたとき。
- (4) 破産手続、民事再生手続、会社更生手続、もしくは特別清算の開始の申し立てがあったとき。
- (5) 監督官庁から営業許可の取消・停止等の行政処分を受けたとき。
- (6) 営業の廃止、もしくは解散決議（但し、合併の場合を除く）をしたとき。
- (7) 自ら振出し、もしくは引受けた手形又は小切手について、不渡り処分を受ける等の支払停止状態に至ったとき。
- (8) 契約者が月額費用のほか初期費用、追加料金、立替金の支払い、その他当社に対する債務を履行しなかったとき。
- (9) その他、個別契約を継続し難いと合理的に認められる事由が存するとき。

第23条（反社会的勢力との取引排除）

1. 当社及び契約者は、それぞれ相手方に対し、次の各号の事項を確約する。
 - (1) 自らが、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他これらに準ずる者（以下総称して「反社会的勢力」という）ではないこと。
 - (2) 反社会的勢力と次の関係を有していないこと。
 - (ア) 自らもしくは第三者の不正の利益を図る目的、又は第三者に損害を与える目的をもって反社会的勢力を利用していると認められる関係。
 - (イ) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなど反社会的勢力の維持、運営に協力し、又は関与している関係。
 - (3) 自らの役員（取締役、執行役、執行役員、監査役、相談役、会長その他、名称の如何を問わず、経営に実質的に関与している者をいう）が反社会的勢力ではないこと、及び反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していないこと。
 - (4) 反社会的勢力に自己の名義を利用させ、本契約を締結するものでないこと。
 - (5) 自ら又は第三者を利用して本契約に関して次の行為をしないこと。
 - (ア) 暴力的な要求行為。
 - (イ) 法的な責任を超えた不当な要求行為。
 - (ウ) 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為。
 - (エ) 風説を流布し、偽計又は威力を用いて相手方の業務を妨害し、又は信用を毀損する行為。
 - (オ) その他前各号に準ずる行為。
2. 当社又は契約者の一方について、次のいずれかに該当した場合には、その相手方は、何らの催告を要せずして、本契約を解除することができる。
 - (ア) 前項(1)ないし(3)の確約に反する表明をしたことが判明した場合。
 - (イ) 前項(4)の確約に反し契約をしたことが判明した場合。
 - (ウ) 前項(5)の確約に反した行為をした場合。

3. 前項の規定により本契約が解除された場合には、解除された者は、その相手方に対し、相手方の被った損害を賠償するものとする。
4. 本条 2 項の規定により本契約が解除された場合には、解除された者は、解除により生じる損害について、その相手方に対し一切の請求を行わない。

第24条（利用規約の変更）

当社は、必要があると認めるときは民法 548 条の 4 に基づき本利用規約を随時変更できるものとする。この場合には、当社は、ホームページに掲載又は当社が指定するその他の合理的な方法により契約者に変更の事実並びにその効力発生時期を知らせるものとし、契約者から一定の期間において異議の申し出がない場合、本変更内容に同意したとみなすものとする。利用規約の内容は、変更時から変更後の本利用規約に従って変更されるものとする。

第25条（準拠法及び合意管轄裁判所）

本契約に関し紛争が生じた場合の準拠法を日本法とし、東京地方裁判所を合意管轄裁判所とする。

第26条（協議解決）

本契約に定めのない事項及び疑義を生じた事項については、契約者と当社において別途協議のうえ誠意をもって解決するものとする。

2009 年 3 月 12 日制定

2018 年 6 月 1 日改定

2020 年 6 月 1 日改定

2021 年 4 月 23 日改定

付帯事項

1. あふれ呼システム

(1) あふれ呼システムのコースを変更する場合は、別途個別契約を締結することにより次月よりコースを変更することができるものとする

(ア) あふれ呼システム 1,000 件コース

(イ) あふれ呼システム 10,000 件コース

2. オートコールシステム（声のダイレクトメッセージ）

(1) サービスの利用にあたっては、契約者はフリーダイヤル等、サービスを利用することによって架電する相手先に通知する電話番号を準備するものとする

又、これらに関わる費用については契約者の負担とする

3. ロボット自動受付システム

第 11 条の定めとは別に、ロボット自動受付システムの利用において当社は、サービスで取得されたデータを、取得日を基準として 60 日間保管し、保管期間を過ぎたデータは速やかに消去する。

4. 回線・システム保持

(1) 契約者は、当社のサービス利用期間中において、1 ヶ月以上の利用を停止する場合は、回線・システム保持費を支払うことにより、サービスを解約することなく回線・システムを保持することができる

契約者の都合により、実際の利用開始日が、別途個別契約において定めた利用開始日より延期された場合も同様とする

別記 DHK クラウドサービス 共通事項

1. サービスの利用可能時間

24 時間 365 日

2. サポートセンター

当社の運営するサポートセンター（サービスの監視・障害対応窓口）

運営時間：365 日 9時から21時まで

稼働監視：自動監視、および手動監視 全日/2回（9時・20時目途）

3. データ報告サイト

当社の運営する受付データ報告サイト

セキュリティ：SSL/TLS による通信の暗号化

受付データ形式：データ報告サイト表示（リアルタイムアップロード）

ダウンロード保存形式 CSV ファイル

その他

帳票形式：日別-時間帯別帳票、日別-切断レベル別帳票

前日までの集計結果を当日 9 時までにデータ報告サイトへアップロード