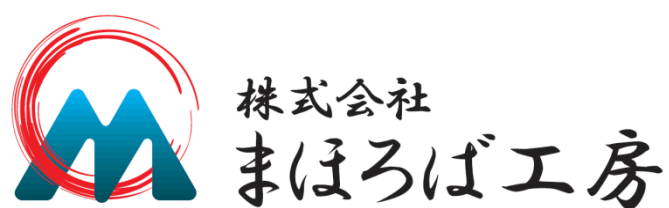


SymphonyCall 契約約款



2015年9月1日制定

改定履歴

2015/9/1	制定
2022/5/18	改定
2022/11/30	改定
2024/4/1	改定

SymphonyCall 契約約款

第1章 総則

【約款の適用】

第1条 株式会社まほろば工房（以下「当社」という）は、SymphonyCall（シンフォニーコール） 契約約款（以下「本約款」という）を定め、SymphonyCall サービス（以下「本サービス」という）を提供します。

2. 本サービスを利用する当社との契約者（以下「契約者」という）は本約款を遵守して下さい。
3. 本サービスの個々のサービスメニューにおいて利用規定が設けてある場合には、契約者は利用規定に従って利用して下さい。

【約款の変更】

第2条 当社は、契約者の承諾を得ることなく本約款を変更することがあります。

2. 変更する場合は、契約者に対しその内容を電磁的な方法により通知または公開します。通知または公開された時点において効力が生ずるものとし、契約者は内容に同意したとみなします。
3. 変更された後のサービスに関わる料金その他のサービス提供条件は、変更後の約款に拠るものとします。

第2章 サービス

【サービス内容】

第3条 本サービスは、下記各号に定める要領に従い、当社が用意する電話回線を用いて、契約者の設定に従った着信、発信、通話中の制御をおこなうとともに、必要に応じてその結果を記録し、契約者が指定する方法で通知をおこなうものです。

1. 当社が設置するサービス設備で用意する、契約者が指定する電話番号に着信した場合に、契約者があらかじめ設定した内容で音声を再生したり、通話中に受信する信号により通話内容を制御したりします。
2. 当社が設置するサービス設備で用意する、契約者が指定する電話番号・方式で指定の電話番号に発信した場合に、契約者があらかじめ設定した内容で音

声を再生したり、通話中に受信する信号により通話内容を制御したりします。

3. 電話の発信・着信等における制御に関するインタフェースを提供します。

【サービス結果の無保証】

第4条 本サービスは、通話の発信または着信により通話中に音声再生、または通話相手からの操作により、あらかじめ契約者が指定する動作を記録・通知するものです。

2. 本サービスは、以下を保証するものではありません。
 - a. 通話相手からのすべての着信を処理すること
 - b. 通話相手への発信をすべて、即時に実施すること
 - c. 通話相手からの操作等によって、その操作内容のすべてを記録・通知すること

第3章 利用手続き

【利用申込】

第5条 第3条のサービスを受けることを目的とし、本サービスの利用を希望する場合は、当約款を理解し承諾した上で、当社所定の様式にて申込を行ってください。

2. 当社は申込を受け取った時点で、申込者が当約款を承諾したものと見なします。

【利用許諾】

第6条 当社は申込を受けた場合に、本サービスが提供可能であり、かつ当社の他のサービスの実施に支障がないと判断した場合、当社は利用を承諾する旨の通知を行います。

2. 申込者が当社からの通知を受け取ったことで、利用契約が成立するものとします。
3. 当社は利用申込者様が下記各号のいずれかに該当すると判断した場合を除き契約の申し込みを承諾します。なお、当社が申し込みを承諾しない場合であっても理由は開示しません。
 - 1) 第5条（利用申込）の方法により行った申込内容に虚偽、誤記又は記入漏れがある場合
 - 2) 利用申込者様の本サービス利用目的が社会通念上、不適切であることが合理的に判断できる場合
 - 3) 利用申込者様に対する本サービスの提供が技術上困難である場合
 - 4) 別表に定める利用料金の支払いを現に怠っている、又は怠るおそれが、

若しくは過去に怠ったことがある場合

- 5) 利用申込者様が本規約に違反するおそれがあると判断できる場合
- 6) 本サービスを用いた犯罪行為等を防止するために当社が契約の申込みを承諾しない必要があると警察機関が判断した場合であって、警察機関から当社に対して所定の方法によりその申込みを承諾しない旨の措置要請があった場合
- 7) その他、当社が当社の裁量で利用申込者様に本サービスを提供するのは不相当と判断する場合

【利用開始】

第7条 当社が申込の承諾をした場合は、契約者に利用開始日を通知し、契約者が利用に必要な情報を通知します。

【利用終了】

第8条 契約者は利用を終了しようとする場合は、31日以上前の当社営業日までに当社に通知するものとします。

2. 利用開始日（利用開始日が暦月の初日でない場合には翌月の初日）から1ヶ月間を最低利用期間とします。

【契約者情報の変更】

第9条 契約者は、名称、住所およびその他の契約者登録内容に変更があった場合、もしくは契約者の地位の承継があった場合には、当社指定のフォーマットで速やかに当社へ通知するものとします。

【通知先の設定】

第10条 契約者は、契約者が指定する発信対象の発信先に電話を発信することに関する了解を得てください。さらに発信先の設定を正しく行ってください。

2. 第3条に定めるサービスを用いること以外を目的として、発信先を設定してはなりません。
3. 前項に反して発生した刑事責任および民事責任については、契約者が全て責任を負うこととします。

第4章 サービスの中断・停止・終了

【サービスの中断】

- 第11条 当社は次の場合に、本サービスを中断もしくは制限することがあります。
- a. 当社のサービス設備の保守もしくは工事のある場合
 - b. 当社のサービス設備に障害が発生した場合
 - c. 本サービスを提供するために当社が利用している電気通信サービスが停止した場合
 - d. 電気通信事業法の規定に基づく措置として必要な場合
2. 本サービスの中断もしくは制限について、当社は契約者に事前に通知します。ただし、緊急の場合や、やむを得ない場合を除きます。
 3. 中断もしくは制限の原因が取り除かれた場合には、速やかに復旧するものとします。

【サービスの停止】

- 第12条 当社は次に該当する場合、何らの催告なく、本サービスを停止し又は利用契約を解除できます。
- a. 利用申込の記載事項に虚偽があった場合
 - b. 契約者が本規約もしくは当社が別に定める利用規定等に違反した場合
 - c. 契約者が利用料金等を当社指定日までに支払わない場合、もしくは支払う能力がないと当社が判断した場合
 - d. 契約者が当サービスの正常な提供に支障を起す状態で利用を行った場合
2. 当社は、本サービスを用いた犯罪行為等を防止するために、利用を停止する必要があると警察機関が判断した場合であって、警察機関から当社に対して所定の方法により利用停止の措置要請を受けた場合、当社は当該要請に基づき、当社役務（アカウント）の一部又は全部の契約を解除することがあります。また、警察機関から申込みを承諾しない旨の措置要請（第6条第3項6）が存在したときも同様とします。
 3. 本条第2項により利用契約が解除された場合もしくはその他法令の定めにより、当社は警察機関に対し当該役務の契約者に係る情報（氏名、住所等）を通知することがあります。
 4. 本条第1項および第2項により利用契約が解除された、又は本規約の各条項についてお客様に違反があり、これにより当社に損害が発生したときは、お客様は当社に対しその損害を賠償するものとします。
 5. 当社は本条第1項および第2項により利用契約を解除した場合、お客様のアカウントを無効にし、本サービスを利用し当社が保有する設備に記録された

いかなるデータ、情報又はマテリアル（以下「本データ」といいます。）を削除及び廃棄をすることができます。

【サービスの終了】

第 13 条 本サービスの提供が困難になった場合、当社は 30 日前までに契約者に通知の上で本サービスを終了できるものとします。

第 5 章 利用料金

【支払い方法】

第 14 条 当社から契約者に利用料金に税等を含めた請求書を毎月 10 日までに発送しますので、当社の定める方法で契約者は当該月末までに支払いをしてください。

2. 請求書の送付が 10 日までに間に合わない場合は、当該請求額を翌月の請求書に合算して請求致します。
3. 支払いの際に生じる金融機関への手数料等は契約者が負担するものとします。

【初期費用】

第 15 条 第 6 条に示す契約成立時に、諸費用として別表に定める初期費用を申し受けま

2. 第 12 条に基づくサービスの停止後にサービスを再開した場合には、再開毎に初期費用が発生します。
3. 本条前項までの場合を除き、契約が継続する間、初期費用は発生しません。

【基本料金】

第 16 条 各サービス利用月に対し別表に示す基本料金が発生します。

2. 基本料金は利用月の月末に当社から契約者に請求を行います。
3. 利用開始時に初期工事が発生する場合は別途費用を請求するものとします。

【従量料金】

第 17 条 サービス利用月に通話に伴い発生した従量料金は、別表に定める通りとします。

2. 従量料金は利用月の月末に当社から契約者に請求します。

【利用開始時の扱い】

第 18 条 利用開始日が暦月の 10 日より前の場合は、利用開始月の 1 月分の基本料がかかります。利用開始日が暦月の 10 日以降の場合は、利用開始月の基本料を免じるものとします。

2. 利用開始月に基本料金が発生する場合は、利用月の月末に請求します。
3. 利用開始月の従量料金は、利用月の月末に請求します。

【利用終了時の扱い】

第 19 条 利用終了日が暦月の最終日でない場合、基本料金は当該暦月の最終日までの料金で算出します。

2. 利用終了日までの従量料金は、利用月の月末に請求します。

【最低利用期間に満たない解約】

第 20 条 最低利用期間終了を待たずに利用を終了する場合には、契約者は最低利用期間完了分の基本料金を支払うものとします。

2. 利用終了日までの通知料金は、利用月の月末に請求します。

【サービスの中断に伴う扱い】

第 21 条 第 11 条に定めるサービスの中断もしくは制限において、利用料金を減額する場合があります。

2. 原因が当社の過失または作業中のやむを得ない事故による場合、中断もしくは制限が起こった時間に応じて料金を減額します。
3. 原因が当社に因らず、かつサービスの中断もしくは制限が起こり得ることを事前に当社が知り得たにも関わらず契約者への通知を怠った場合もしくは著しく通知が遅延した場合は前項と同様とします。

【サービスの停止に伴う扱い】

第 22 条 第 12 条によるサービスの終了に関する料金については、契約の解除日をもって利用終了日とし、料金を算出し請求します。

【延滞利息と督促手数料】

第 23 条 支払期日を経過しても支払いがない場合は、支払い期日の翌日から支払いの日までの期間について、年 14.5%の割合で計算して得た額を延滞利息として請求する場合があります。

2. 支払期日を経過した後は、督促毎に別表に定める督促手数料を追加して請求

します。

3. 督促の通知は、本サービス契約時に登録された電子メールアドレスへのメール送信、または住所に普通郵便で郵送することとし、当社がいずれかの方法で督促を発送した段階で督促が実施されたものとみなします。

第6章 その他

【免責】

第24条 本サービスの利用において直接的または間接的に発生した契約者の損害について、当社はいかなる責任も負わないものとします。

2. 本サービスを利用して契約者が第三者もしくは本サービスの他の契約者に対して損害を与えた場合も同様とします。

【約款で定めない事項】

第25条 本サービスのご利用に関して、本約款、その他当社が別に定める利用規定等および当社の指導により解決できない問題が生じた場合には、当社と契約者との間で双方誠意をもって話し合い、これを解決するものとします。

【準拠法】

第26条 本約款と本約款に基づく行為は、日本法に準拠し日本法に従って解釈されるものとします。

【言語】

第27条 本約款が複数の言語で記述されている場合、日本語で記述されているものを正式なものとし、これを優先とします。

【係争】

第28条 本サービスのご利用に関して、当社と契約者との間に係争が発生し、訴訟により解決する必要が生じた場合には、当社本店所在地が管轄する地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

(附則)

2015年9月1日施行

2022年5月1日改定

第2条第2項、第3項「約款の変更」の変更

第9条「契約者情報の変更」文言修正

別紙 オプション料金改定

2022年11月30日改定

第6条第3項 新規追加

第12条第1項 文言修正

第12条第2項、第3項、第4項、第5項 新規追加

2024年4月1日改定

別表 環境維持費用の追加

別表

- 以下税別の料金です。御請求時には合計金額に消費税等を加えます。
- 下記以外は、別途設定します。

	課金単位	価格
初期費用	1 契約あたり初回	無料
基本料金	1 契約あたり月額	10,000 円
環境維持費用 ※1	1 契約あたり月額	3,000 円

※1：「お試しキャンペーン」でのお申し込み後、検証環境として継続して利用している場合、契約期間中に「利用の休止」を希望される場合に請求させていただく費用となります。基本料金に代わって環境維持費用をご請求させていただきます。

月額オプション料金	課金単位	価格
発信先最大登録件数 ※1	1000 件あたり月額	1,000 円
専用番号使用料 ※2	1 番号あたり月額	1,000 円
口座振替 ※3	1 回	200 円
紙媒体 請求書発行手数料 ※4	1 回	300 円
定形外 請求書発行手数料 ※5	1 回	10,000 円

※1：基本契約のみでは、1000 人までの通知先が登録できます。本オプションをご契約いただくと、最大 10 万件まで、1000 人単位で追加可能です。

※2：電話通報時にお客様専用の番号をご利用いただけます。

※3：個人契約のお客様は、料金のお支払いは口座振替のみとさせていただきます。

※4：請求書については、本オプションの申込み有無に関係なく、PDF 形式の請求書を発行し、弊社請求書ダウンロードサイトよりダウンロードいただく形式でのご提供となります。

本オプションをご契約いただくと、加えて、紙請求書を郵送いたします。

※5：お客様指定のフォーマットでの発行、または標準フォーマットへの追加事項記載などが必要な場合の金額となります。

※6：記載された料金はすべて税別の金額です。ご請求時には、消費税を含めた金額となります。

オプション料金	課金単位	価格
調査票記入 ※1	1～10 項目	15,000 円
	11 項目以上	1,000 円/項目

※1：セキュリティチェックシート、取引先調査票など、お客様組織の規則等で各種調査票に記入が必要な場合の対応となります。

※2：記載された料金はすべて税別の金額です。ご請求時には、消費税を含めた金額となります。

■従量料金

発信料金	課金単位 ※1 ※2		価格
	～60 秒	1 発信	80 円
	～120 秒	1 発信	120 円
	～180 秒	1 発信	160 円
	～240 秒	1 発信	200 円
	～300 秒	1 発信	240 円
SMS 送信料金	課金単位		価格
	1 通		12 円

※1：発信回数のカウントは、通話が成立した段階でカウントされます。

発信後話中など呼が成立しない場合は、カウント対象となりません。

※2：SMS の送信は、1～320 文字（半角全角文字問わず）となります。70 文字を超えるメッセージの場合は、送信文字数によって複数通分の料金が発生いたします。各キャリア宛での通数の計算方法を以下の通りです。

- docomo 宛て SMS

1 通は 70 文字（半角全角文字問わず）までとなります。

70 文字を超えた場合は 66 文字（半角全角文字問わず）毎に 1 通で計算します。

例) 132 文字/2 通分/24 円

133 文字/3 通分/36 円

- au、Rakuten 宛て SMS

1 通は 70 文字（半角全角文字問わず）までとなります。

70 文字を超えた場合は 67 文字（半角全角文字問わず）毎に 1 通で計算します。

例) 134 文字/2 通分/24 円

135 文字/3 通分/36 円

- Softbank 宛て SMS

1 通は 320 文字（半角全角文字問わず）までとなります。

例) 132 文字/1 通分/12 円

320 文字/1 通分/12 円

※3：記載された料金はすべて税別の金額です。ご請求時には、消費税を含めた金額となります。

■コミット契約

発信月額		1000 コールまで 価格	2500 コールまで 価格
コミット料金	～60 秒	75,000 円	175,000 円
	～120 秒	110,000 円	250,000 円
	～180 秒	150,000 円	350,000 円
	～240 秒	185,000 円	425,000 円
	～300 秒	220,000 円	512,500 円

5,000 コール、10,000 コール、20,000 コール、30,000 コール並びにそれ以上のコール数については、別途お問い合わせください。

- ※1：コミット料金は、あらかじめ最大通話時間を指定いただいたうえのご契約となります。
コミット料金適用月の前月 20 日までにサポートデスクまでコミット値変更のお手続きをお済ませください。
- ※2：コミット料金適用変更手続き期限（前月 20 日まで）にご連絡がない場合は、前月と同条件でのご請求となります。
- ※3：発信料金のコミット契約の場合、あらかじめ最大通話時間を設定したうえのご契約となります。
発信コミット契約の場合、最大通話時間に達した場合、通話は自動的に最大時間で切断されますのでご了承ください。
- ※4：発信回数のカウントは、通話が成立した段階でカウントされます。
発信後話中など呼が成立しない場合は、カウント対象となりません。
- ※5：記載された料金はすべて税別の金額です。ご請求時には、消費税を含めた金額となります。