



【サービス開通について】

- ・ サービス開始日は、不備のない御申込書が弊社に到着してから14営業日で開通となります。弊社の設備の状況によりご希望の開通日に添えない場合もございます。
- 【重要】サービスの開通は、お申込書、必要添付書類全てをご提出後に手配を進めさせていただきます。全ての書類が揃わない状態での開通手配は行いません。その場合、ご希望の開通日にご利用が出来ませんので、何卒、ご了承下さい。なお、提出書類の内容については、担当営業にお問合せ下さい。
- ・ 弊社の判断で審査の結果、お客様のお申込みをお断りする場合がございます。審査内容やその理由の開示は致しかねますので、あらかじめご了承下さい。

【サービス利用料について】

- ・ 各プランで定めのあるコール上限件数を越えた場合には、コールオーバーの対象となり、1件ごとに別途、250円～300円（税抜）のコールオーバー料金が加算されます。
- ・ コールオーバーに関するトラブルには、一切責任は負いかねますのでご了承下さい。
- ・ 利用途中でのプラン変更に関しては、新プラン利用を希望される月の前々月25日まで変更手続きが完了した場合、該当月より適用となります。詳細は、下記「プラン変更・オプション追加について」をご参照下さい。
- ・ フリーダイヤル/ナビダイヤルのご利用料金はお客様ご負担となり、月々のご利用料金は、フリーダイヤル/ナビダイヤル運営会社よりご請求先に記載の住所へ直接ご請求書を郵送致します。

【オプションサービスについて】

- ・ 各プランともメールの送信者は5名様まで無料となっており、1名様につき2つのメールアドレスが設定できます。送信をする人数が5名様を超える場合、オプションで増やす事が可能です。1名増やすごとに月額1,000円(税抜)のオプション料金がかかります。
- ・ メールを送信先は無料の5名様を含め、最大10名様までとなります。利用途中でのプラン変更に関しては、新プランの利用を希望される月の前々月25日までに変更手続きが完了した場合に適用させます。詳細は下記の「プラン変更・オプション追加について」をご参照下さい。

【プラン変更・オプション追加について】

- ・ プラン変更、オプション追加依頼をしたい場合は、所定のプラン変更手続き用紙を、規定の期日にご提出頂いたものを該当月に適用させます。

【お支払いについて】

- ・ お支払いは代金収納代行会社リコーリース株式会社よりお引落させていただきます。
- ・ 初回のお支払は、お振込みの手続きとなります。お支払期限は、サービス開始前のお振込みとさせていただきます。口座登録が問題なく完了した後は、ご指定の口座より、月額利用料、オプション料金およびコールオーバー料金を毎月4日にお引落させていただきます。
- 【重要】初回のお支払に関しては、初期費用10,000円（税抜）＋サービス開始月の月額料金と翌月月額料金の2ヶ月分、オプションをお申込みしている場合は、オプション料金を含めた合計金額をご請求させていただきます。尚、時間外料金、コールオーバー料金が発生した場合は、翌月の請求と合せてご請求させていただきます。

【サービス解約について】

- ・ 当サービスは、1ヶ月ごとの自動更新となります。解約の場合は、解約希望月の前々月の25日までに解約書類の原本提出が必要となります。
- ・ 解約期日までに所定の手続きを実施頂けない場合、ご継続利用と判断させていただきます。月額利用料のご請求をさせていただきます。何卒ご了承下さい。

【サービス内容について】

- ・ お申込者情報の住所、電話番号・FAX番号に対して、問合せ時の案内【OK/NG】とあります。「NG」をご選択の場合、該当する情報のお問合せがあった際「上のものから指示を受けており、お答え致しかねます。申し訳ございません。」とご返答させていただきます。
- ・ 弊社では、万全の体制にて、当サービスを提供しておりますが、複数のオペレータにて複数社の入電を受けている関係で、入電状況により、応対時間に遅れが生じることがございます。予めご了承下さい。
- ・ 承ったご用件は、携帯電話やメールアドレス宛にメロご連絡致しますが、通信環境に起因するメールの遅延や電話不通によるトラブルの責任は負いかねますのでご了承下さい。
- ・ 送信先を携帯電話のメール宛にされている場合、ご利用の端末、設定によっては、正常に受信できない場合がございます。お客様自身での設定、および携帯キャリアショップでの対応をお願い致します。
- ・ お客様によるメールアドレス変更忘れや、お客様側の通信環境に起因するエラーメールが頻発する場合、お客様へご報告の上、弊社側の判断で一時的にメールの送信を止めさせていただきます。予めご了承下さい。
- ・ 緊急を要するか否かの判断におけるトラブルには、責任を負いかねますのでご了承下さい。
- ・ 承ったご用件は、原則ご登録頂いた送信用メールアドレス全てに送信致します。ご登録メールアドレス宛に、送信したことによる個人情報におけるトラブルには、責任を負いかねます。
- ・ お客様からの電話内容が、お客様の起因によるクレーム、トラブルと判断されるの電話等には、対応は出来かねる場合がございます。その際は、弊社から、お客様から頂戴した緊急連絡先へ直接ご連絡させて頂く場合があります。予めご了承下さい。また、緊急連絡先に繰り返し電話をしても連絡がとれない状態が続く場合はやむを得ず、電話をかけてきたお客様に代行サービスの利用説明をする事がありますので予めご了承下さい。
- ・ バリユープランの時間外入電は、「本日の業務は終了致しました。お電話ありがとうございました。」とアナウンスが流れ自動的に電話が切れます。予めご了承下さい。
- ・ 当サービスに関する問合せ回線（045-315-7706）は、平日、月曜～金曜の9：00～17：30迄となります。土日、祝祭日、夏期休暇（8月某日）、年末年始（12月某日～1月某日）はサービス提供が出来かねます。予めご了承下さい。
- ・ バリユープラン、スタンダードプランでは外国語に対する対応サービス提供は致しておりません。外国語をお話になる方からご連絡頂きました際は、「対応言語は日本語のみです。」とお伝えし終話致します。予めご了承ください。

上記「ご利用上の注意点兼同意書」に同意します。

年 月 日

ご住所

会社名（お名前）

印

ローコストコールセンターサービスご利用約款

お客様（株式会社トラスコムローコストコールセンターサービス申込み者・以下「甲」という）と株式会社トラスコム（以下「乙」という）とは、乙が提供するローコストコールセンターサービス（以下「本サービス」という）を利用していただくにあたり、その利用条件等をサービスご利用約款（以下「本約款」という）として以下のように定める。

（本サービス内容）

第1条 甲が乙に委託するサービスおよびオプションサービスの内容は次の通りとする。

- (1)甲の社名または名称において、乙の定めたサービスによる対応を行うものとする。
- (2)乙の定めたサービスによる、甲の希望する送信先 e-mail アドレス 5 名へ電話対応の内容を随時伝達する。
1 名につきご登録いただけるメールアドレスの上限は 2 アドレスまでとする。
- (3)オプションサービス「送信先追加オプション」サービスは、第 1 条 2 項の定めた送信先を 1 名につき追加料金を支払い送信先人数を最大 5 名/10 メールアドレスを追加できるものとする。
- (4)オプションサービス、「フリーダイヤル」では、フリーダイヤルの利用料金及び通話料金を甲が負担するものとする。
- (5)オプションサービス、「ナビダイヤル」では、ナビダイヤルの利用料金及を甲が負担するものとする。

（本サービス実施時間）

第2条 甲が乙に委託するサービス実施時間及びサービス利用料金は次の通りとする。

1. スタンダードプラン・ハイリングプランは、24時間365日とする。
2. バリュープランは、平日18時から翌日9時、土日祝祭日は24時間対応とするが、夏期休暇及び年末年始は、除くものとする。

（本サービス利用料金の支払）

第3条 甲が乙に対し支払うサービス利用料金は次の通りとする。

1. 甲が乙に支払うサービス利用料金は代金収納企業であるリコーリス株式会社による口座引落のみとする。
2. 甲はサービスの利用料金を毎月 4 日に翌月の利用料金を乙に支払うものとする。また、口座登録の手続きが完了するまでは、毎月月末に振込むものとする。但し、振り込み手数料は、甲の負担とする。
3. 甲が乙に支払う初回料金請求は、初回登録料金、サービス開始日に応じた初回月額利用料金、翌月の月額利用料金、および追加オプション料金の合計金額とする。
4. 甲が乙に支払う通常料金請求は、月額利用料金、および追加オプション料金、コールオーバー料金の合計金額とする。

（契約の成立）

第4条 甲は本約款に同意の上、本サービスの申込書に必要事項を記入し、これを乙が確認及び了承した時点で契約（以下「本契約」という）が成立するものとする。

（契約の期間および解約、プランの追加・変更）

第5条 甲が乙のサービスを契約する期間は次の通りとする。

1. 甲が乙のサービスを利用する期間は、最低 1 ヶ月単位とし、その後は、特に解約の申し出がない限り自動更新とする。
2. 甲または乙は、相手方に対して文書で通知することによって、本契約を解約することができる。ただし、解約通知のあった日が利用月の前々月 25 日までの場合は、利用月末日をもって終了とする。25 日以降の場合は、翌月末日をもって終了とする。
3. 甲または乙は、相手方に対して文書で通知することによって、本契約のプランを追加・変更することができる。ただし、変更通知のあった日が利用月の前々月 25 日までの場合は、利用月末日をもって終了し、翌月から新プラン適用とする。

（情報の収集保管）

第6条 甲は本サービスの遂行過程において、乙が甲に関する情報を収集保管することに同意するものとする。

第7条 乙は前条により収集および保管した甲に関する情報について、甲の要望に応じて開示するとともに、甲より訂正、削除依頼があれば、訂正、削除を行うものとする。

（表明保証）

第8条 甲は、自らが暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等と密接な関係を有する者（併せて以下「反社会的勢力関係者」という。）ではなく、契約が反社会的勢力の活動を助長し、反社会的勢力の運営に資することはないことを表明保証する。

（秘密の保持）

第9条 乙は本サービスにより知り得た甲に関する秘密情報を、正当な理由なく第三者に漏らしてはならない。但し、明らかに犯罪行為に使用されていると判断される場合は、法令に従い関係機関に通報するものとする。

2. 前項の「秘密情報」とは、甲が乙に対し秘密である旨を書面で通知した情報を指すものとする。但し次のものを除く。
 - (1)乙が甲より開示を受ける以前から公開されたまたは周知となっていた事実。
 - (2)乙が情報開示を受けた後、乙の責に帰すべき事情によらず周知となった事実。
 - (3)乙において、甲から情報開示を受ける以前に、適法な手段で独自に入手していた情報。
 - (4)所轄官公庁または法令により開示を義務付けられた情報。
 - (5)甲が第三者に対し秘密保持義務を課することなく開示した情報。

3. 乙は、その役員及び従業員、外部委託業者に対しても、第1項で乙に課されたものと同等の守秘義務を課すものとする。

（通信設備）

第10条 乙は、本サービスのために必要な通信回線を確保するものとする。但し、甲は乙の複数社、複数オペレーターにてサービス対応するシェアリング体制による都合上、通信回線が一時的に混雑状況となることおよび機器メンテナンス時、停電時にサービスが一時停止することがあることをあらかじめ了承する。

2. 乙は、甲より登録申請された送信先のメールアドレス変更、および甲のメール通信環境に起因するメール送信エラーが発生し、弊社通信設備に影響を及ぼすと判断した場合、乙は甲へ報告した後、メール送信を一時的に停止することがあることを予め了承する。甲より乙に対し報告を行い状況が改善された後、停止は解除されるものとする。（権利等の譲渡）

第11条 甲は本契約上の地位または本契約によって生ずる権利義務を第三者に譲渡してはならない。

（サービス提供の一時停止）

第12条 甲が乙に対する金銭債務の履行を 5 日営業日以上遅延した場合、乙は何等の通知催告を要せず直ちに本サービスの提供を一時停止することができる。

（解除）

第13条 甲が次の各号の一つに該当するときは、乙は何等の通知催告を要せず直ちに本契約を解除することができる。

- (1)甲が乙に対する金銭債務の履行を 7 日営業日以上遅延した場合。
 - (2)甲が本契約のサービスを法規または社会秩序に反する目的に利用したと乙が判断した場合。
 - (3)天災、暴動その他の不可抗力の事由によりサービスの継続が困難であると乙が判断した場合。
 - (4)本契約の継続により、乙の営業に支障を生じ乙が損害を被った場合、またその可能性があると乙が判断した場合。
 - (5)甲が反社会的勢力関係者であり、甲の業務に関連する第三者が反社会的勢力関係者であると乙が判断した場合
 - (6)甲乙の信頼関係が著しく破壊されたものと乙が判断した場合。
2. 前項に基づき乙が本契約を解除した場合、甲は、乙に対し初期設定料金等支払済みの金銭および甲に関する全ての情報の返還を請求することができない。

（支払遅延損害金）

第14条 甲が乙に対する金銭債務の履行を遅延した場合には、甲は乙に対し、支払期日の翌日より完済の日まで年 14.6%の割合で計算した支払遅延損害金を支払う。

（損害賠償）

第15条 本契約によるサービスに起因し、乙の責に帰すべき理由により甲に損害が発生した場合には、甲は乙に対し、月額利用料金を上限として損害賠償を請求することができる。但し、上記損害は積極損害に限り、消極損害を含まないものとする。

2. 甲が本契約に基づき乙のサービスを利用するにあたり、瑕疵を問わず乙に対して損害を与えた場合には、甲は乙の損害金額を賠償する。

（甲乙間の紛争）

第16条 本契約に関する紛争については、横浜地方裁判所を第一審の専属的管轄裁判所とする。

（協議）

第17条 本契約に定めのない事項又は本契約の条項の解釈について疑義が生じたときは、甲と乙は誠意をもって協議し、円満に解決するものとする。

（約款の改定）

第18条 乙は本約款の内容を変更出来るものとし、これが変更された後の料金及びその他の利用条件は、これに準ずるものとする。

個人情報の取扱い

お客様（株式会社トラスコムローコストコールセンターサービス申込み者・以下「甲」という）と株式会社トラスコム（以下「乙」という）とは、乙が提供するローコストコールセンターサービス（以下「本サービス」と云う）に関して、甲が乙に預託する個人情報について以下の通り取扱うものとし、

第 1 条（目的）

甲が乙に預託する個人情報に関して、適切な保護を図る事を目的とします。

第 2 条（個人情報の定義）

個人情報とは、甲から乙に開示された個人情報（個人情報の保護に関する法律第 2 条第 1 項に定めるもの）に関する情報とする。尚、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ものとする。

第 3 条（個人情報の開示方法）

甲より乙への個人情報の開示及び、授受に関する媒体は、甲乙協議の上で決定する事とします。尚、甲から乙に対して開示される個人情報を、乙は第三者に対して譲渡・貸付・使用許諾等しないものとします。

第 4 条（個人情報の利用範囲）

乙は、個人情報を本サービスのみを利用し、本サービス以外に利用しないものとします。

第 5 条（個人情報の安全管理）

乙は、個人情報を取り扱うに当たり、個人情報に対する不正アクセス及び個人情報の紛失、漏洩等のリスクに対して、合理的な安全対策を講じるものとし、

第 6 条（再委託の禁止）

乙は、本サービスを遂行する際に個人情報を自ら取り扱うものとし、甲の文書による承諾がある場合を除き第三者に取り扱わせないものとします。

第 7 条（秘密保持義務）

1. 乙は、本サービスを遂行する上で知り得た個人情報について、第三者に開示、漏洩、提供しないものとします。
2. 乙は、本サービスに従事する従業員に対し、その在職中及び退職後においても、本サービスを遂行する上で知り得た個人情報について、秘密に保持するよう義務づけるものとします。

第 8 条（個人情報の返還及び破壊）

乙は、甲から預託を受けた個人情報について、本サービスが終了した場合又は甲が指示した場合には、直ちに甲に個人情報を返還するものとし、この授受においては書面を取り交わし記録を残すものとする。又、個人情報を出力した媒体又は複製物がある場合は、これらを廃棄又は消去し、その旨書面により甲に報告するものとし、

第 9 条（事故時の報告）

乙が甲から預託を受けた個人情報に関して、情報主体等の第三者から苦情及び問合せを受けた場合及び事故が発生した場合は、乙は直ちにその旨を甲に報告するものとし、

第10条（損害賠償）

乙又は乙の従業員が、甲から預託を受けた個人情報の全部又は一部を不当に開示、漏洩、提供等した場合は、甲は乙に対して差止め及び損害賠償を請求できるものとし、尚、損害賠償額については、甲乙協議の上決定するものとし、

第11条（管轄裁判所）

本個人情報の取扱いに関連する一切の紛争については、横浜地方裁判所を第一審の専属的管轄裁判所とします。

第12条（協議解決）

本個人情報の取扱いに定めのない事項及び本個人情報の取扱い条項に疑義が生じた場合は、甲乙協議の上、解決するものとし、 サービスご利用約款及び個人情報の取扱いを甲が了承した証として、乙はローコストコールセンターサービス申込書を作成し、これに甲が記名押印し、乙がこれを保管することとします。