

## 第1章 総則

### (許諾の範囲)

第1条 当社は、音声通話をテキスト化することにより業務を効率化するクラウドサービスである、COTOHA Voice Insight リアルタイムプラン及びビジネス通話プラン（以下「本サービス」といいます。）を契約者が利用するための条件として、COTOHA Voice Insight リアルタイムプラン/ビジネス通話プラン利用規約（以下「本規約」といいます。）を定めます。

2 本サービスのうちVPNコースの利用には別途、当社の指定するネットワーク接続サービスとして Universal One サービス契約約款に定める Arcstar Universal One サービス及び Smart Data Platform サービス利用規約別冊に定める Flexible InterConnect サービスの契約が必要です。インターネットコースの利用には別途、契約者にてインターネット接続環境の用意が必要です。ビジネス通話プランの利用には別途、当社の指定するネットワーク接続サービスとして Universal One サービス契約約款に定める Arcstar Universal One サービス、Smart Data Platform サービス利用規約別冊に定める Flexible InterConnect サービス、株式会社 NTT ドコモの FOMA、Xi、5G いずれかの音声回線及び通話録音サービス（音声回線のオプションサービス）の契約が必要です。この場合において、VPNコースの場合、Arcstar Universal One サービス及び Flexible InterConnect サービスの提供が開始されていない場合、インターネットコースの場合、インターネット接続環境が開通されていない場合、ビジネス通話プランの場合、Arcstar Universal One サービス及び Flexible InterConnect サービス及び株式会社 NTT ドコモの FOMA、Xi、5G の音声回線による通話録音サービスの提供が開始されていない場合においても、本サービスの提供を開始するものとします。ビジネス通話プランのうち通話録音バックアップオプションの利用には、別途、Smart Data Platform サービス利用規約別冊に定める Flexible InterConnect サービス（ビジネス通話プランの利用に伴い契約するものとは別になります。）及び wasabi オブジェクトストレージサービスの契約が必要です。

3 本サービスの利用（ビジネス通話プランを除く）には別途、当社が指定する業者（以下、「指定業者」といいます。）が提供する通話音声取得装置（以下、「本装置」といいます。）の購入及び保守サービスまたはレンタルサービスの申込みが必要です。また、保守サービスの提供範囲は指定業者の提供する契約書によるものとし、契約者は本サービスの申込みと同時に保守サービスに契約するものとします。（ただしレンタルサービスに申し込みがある場合を除きます。）なお、契約者がレンタルサービスを選択する場合は、契約者と指定業者との間で別途契約（以下「レンタルサービス契約」といいます。）を締結するものとします。

4 当社は本規約に定める条件に従い、契約者に本サービスを自己の業務の範囲内において利用する目的で利用権を許諾するものとします。

### (本規約の変更)

第2条 当社は本規約及び本サービスを変更することがあります。当該変更を行うときは、当該変更後の本規約の内容及びその効力発生時期を、当社の Web サイト上 (<https://www.ntt.com/about-us/disclosure/tariff.html>) への掲載その他の適切な方法により周知します。

### (利用地域)

第3条 本サービスの利用は日本国内に限ります。

## 第2章 契約

### (申込みと承諾)

第4条 本サービスの利用を希望する場合は、本規約に同意の上、利用開始希望日の20営業日前までに当社所定の方法により申込みものとします。この際、第1条（許諾の範囲）に定める指定業者が提供する本装置の購入、設置導入作業及び保守サービスにも同時に申込みものとします。（ただしレンタルサービスに申し込みがある場合を除きます。）

2 当社が申込みに対して承諾した時をもって契約の成立とします。成立した当該契約を以下「本契約」といいます。

3 当社は、次の各号に該当すると判断したときは、申込みを承諾しない場合があります。

(1) 申込者が日本国内に住所を置く法人（法人に相当すると当社が認めるものを含みます。）でないとき

(2) 申込者が要望するサービスの提供が技術上、その他の理由により著しく困難なとき

(3) 本サービスの申込者が当社の提供するサービスの料金又は手続に関する費用等の支払を現に怠り、又は怠るおそれがあると当社が判断したとき

(4) 第1条（許諾の範囲）に定める本サービスの許諾の範囲を逸脱した利用及び第28条（契約者の義務）に定める契約者の義務に違反するおそれがあると当社が判断したとき

(5) 本サービスの申込者が第13条（利用停止）に該当するとき、又は該当するおそれがあると当社が判断したとき

(6) 申込書に事実と異なる内容の記載がなされたとき

(7) 申込者が第1条（許諾の範囲）に定めるネットワーク接続サービス及び本装置を利用もしくは申込みをしていないとき

(8) 前各号に定めるほか、当社の業務に支障があるとき、又は支障があるおそれがあると当社が判断したとき

4 当社は当社の承諾後であっても、前項各号に該当することが明らかになった場合には第2項の承諾を取り消す場合があります。この場合、当社は取消により契約者が被った損害についての責任を負わないものとし、契約者はそれまでに当社に生じた費用を負担するものとします。

5 当社が申込みを承諾しない場合には、当社は申込者に対しその旨を通知します。

### (最低利用期間)

第5条 本サービスには最低利用期間があります。

2 前項の最低利用期間は、当社が本サービスの提供を開始した日（以下、「提供開始日」といいます。）から起算して1か月とします。但し、提供開始日まで

に本装置の納品もしくは設置導入作業が完了しなかった場合、当該工事が完了した日を提供開始日とし、これにより契約者に発生した損害について当社は責任を負わないものとします。(ただしレンタルサービスに申し込みがある場合を除きます。)

3 契約者は、前項に定める最低利用期間内に本サービスに係る契約の解約があった場合は、当該解約があった日(以下、「解約日」といいます。)から最低利用期間末日までの期間に相当する料金(音声認識利用料(Google)(利用料に限ります。))並びにビジネス通話プランの音声認識利用料及び会話分析レポートオプション利用料を除きます。)を日割り計算したものを一括して支払うものとします。その際の料金は、解約日に契約中のコースに基づき計算されます。

#### (契約者の地位の承継)

第6条 法人の合併若しくは分割により契約者の地位の承継があったときは、合併後存続する法人、合併により設立された法人若しくは分割によりその利用権の全てを承継した法人は、その契約者の地位を承継するものとします。

4 前項の規定により、契約者の地位を承継した者は、当社所定の書面にこれを証明する書類を添えて当社に届け出ていただきます。なお、地位を承継した者が2人以上あるときは、そのうち1人を当社に対する代表者と定め、これを届け出ていただきます。これを変更したときも同様とします。

#### (契約上の地位の譲渡)

第7条 契約者は、本契約上の地位を譲渡することができません。ただし当社が譲渡を承認した場合はこの限りではありません。

#### (契約者が行う本契約の変更)

第8条 契約者は本契約内容の変更を行おうとするときは、別紙「料金一覧」に定める期日までに当社所定の方法により申し込むものとします。

2 前項に定める申込みがあったときは、当社は、第4条(申込みと承諾)の規定に準じて取り扱います。

3 変更後の料金は変更内容が適用された月から反映されます。変更内容が適用される時期は、第1項に定める申込み内容によって異なります。

4 契約者は本契約内容を変更する場合、別紙「料金一覧」に定める「サービス工事費」の変更工事費を支払うものとします。

5 契約者(ビジネス通話プランを除く)は外線数を増やす場合には、更に「通話音声取得装置に関する料金及び工事費」の機器工事費のうち設定変更費、ソフトウェア初期費(追加分)を支払うものとします。なお、契約中の外線数を変更することにより機器変更が生じる場合、「通話音声取得装置に関する料金及び工事費」の機器初期費のうち通話音声取得装置初期費及びソフトウェア初期費、機器工事費のうち初期設定費及び設置導入費が再度発生します。但し、第5条第3項に定める料金は発生しません。外線数を減らす場合は、更に「通話音声取得装置に関する料金及び工事費」の機器工事費のうち設定変更費が発生します。なお、減少した分の外線数に関する保守費については返還しません。

6 契約者は、VPNコースとインターネットコースを跨ぐ契約の変更の必要がある場合は、該当となる契約を解約のうえ新たな申込みが必要です。その際、別途、「通話音声取得装置に関する料金及び工事費」の機器工事費等のうち設置導入費およびコース変更費が発生します。但し、第5条第3項に定める料金は発生しません。なお、他のプランとビジネス通話プランを跨ぐ変更はできません。

7 契約者がレンタルサービスを選択した場合、前2項に定める費用等は、レンタルサービス契約に基づき契約者から指定業者に支払うものとします(ビジネス通話プランを除く)。

8 契約者は、利用する音声認識エンジンを変更する場合、変更申込を行った日の属する月の翌月以降で契約者が指定する月(変更申込を行なった日から起算して1年後の日が属する月までに限ります)の月初からの変更になり月の途中での変更はできません(ビジネス通話プランを除く)。

#### (契約者が行う本契約の解約)

第9条 契約者は本契約を解約しようとするときは、当社所定の方法により、解約を希望する日の10営業日前までに当社に申し込むものとします。

2 本契約の解約と同時にCOTOHA Voice Insight バッチプラン利用規約に定めるCOTOHA Voice Insight バッチプランのサービス申込を行う場合は、COTOHA Voice Insight バッチプランの最低利用期間の計算において、本契約における利用期間を引き継ぐものとします(ビジネス通話プランを除く)。

#### (当社が行う本契約の解約)

第10条 当社は、契約者が次のいずれかに該当するときは、あらかじめ契約者にそのことを通知のうえ、本契約を解約することができるものとします。

(1) 第13条(利用停止)の規定により本サービスの利用を停止された契約者が、なおその利用停止の原因となる事実を解消しないとき

(2) 当社が別に定める期日を経過してもなお、本サービスの料金を支払わないとき

(3) 契約者が第4条(申込みと承諾)に基づき当社に申し出た内容に虚偽の内容を記載したとき

(4) 本規約に反する行為を行った又は行う恐れがあると当社が判断したとき

(5) 契約者が自ら又は反社会的勢力を利用して、当社に対して詐術、暴力的行為又は脅迫的言辞を用いたとき

2 前項にかかわらず、当社は、次のいずれかに該当するときは、あらかじめ通知をせずに、本契約を解約することがあります。

(1) 民事再生手続の開始、会社更生手続の開始、破産若しくは競売を申し立てられ、又は自ら、私的整理の開始、民事再生の開始会社更生手続の開始若しくは破産申し立てをしたとき

(2) 手形交換所の取引停止処分若しくは資産差押又は滞納処分を受けたとき

(3) 資本の減少、営業の廃止若しくは変更、又は解散の決議をしたとき

(4) 前各号に定めるほか、資産、信用及び支払能力等に重大な変更を生じ、又はその恐れがあると認められる相当の事由があるとき

### 第3章 利用中止等

#### (定期メンテナンス)

第11条 当社は、毎週月曜日 24:00～6:00 及び水曜日 20:00～24:00 を本サービスの定期メンテナンス時間（以下、「定期メンテナンス時間」といいます。）とします。

2 前項に定める定期メンテナンス中は本サービスの一部又は全部の利用を中止することがあります。

3 第1項に定める定期メンテナンスのほか、契約者の申し込みにより本サービスおよび本装置の設定変更を行う場合に、本サービスの一部又は全部の利用を中止することがあります。

#### (利用中止)

第12条 当社は第11条（定期メンテナンス）の定めに加えて、次の場合には本サービスの一部又は全部の利用を中止することがあります。

- (1) 本サービスを提供するための設備の保守上、工事上又はサービス提供上やむを得ないとき
- (2) 本サービスを提供するための設備を不正アクセスから防御するために必要なとき
- (3) 天災、事変、その他の非常事態が発生し、又は発生するおそれがあるとき
- (4) 本サービスが正常に動作せず、本サービスを継続して提供することが困難であるとき
- (5) 法令等に基づく要請等により本サービスを提供することが困難となったとき

2 当社は前項の規定により本サービスの利用を中止するときは、当社の「お客さまサポートサイト」(<https://support.ntt.com/cotoha-vi-real>) に掲載することにより、あらかじめ契約者にそのことを通知します。ただし緊急又はやむを得ない場合はこの限りではありません。

#### (利用停止)

第13条 当社は契約者が次のいずれかに該当するときは、本サービスの全部又は一部の提供を停止することができるものとします。

- (1) 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わないとき又は支払われないことが合理的に見込まれるとき
- (2) 本規約に反する行為を行ったとき

2 当社は、前項の規定により本サービスの利用を停止するときは、あらかじめその理由、利用停止をする日及び期間を契約者に通知します。ただし、緊急又はやむを得ない場合は、この限りではありません。

### 第4章 料金等

#### (料金)

第14条 本サービス利用により発生する料金は別紙「料金一覧」に定める通りとし、一部料金は当社担当者が個別に提示する料金表によるものとします。

#### (料金の支払義務)

第15条 契約者は、本サービスの提供開始日から起算して、解約日までの期間について、別紙「料金一覧」のうち「2 コース及び料金」に定める料金の支払を要します。本規約における「料金月」とは、1の暦月の起算日（当社が契約毎に定める毎暦月の一定の日をいいます。）から次の暦月の起算日の前日までの間をいいます。

2 契約者は、提供開始日を含む月及び解約日を含む月の料金として、料金表に定める金額（音声認識利用料(Google)（利用料に限ります。）を除きます。）を日割り計算により算出した日数分の料金を支払うものとします。

3 削除

4 本装置及び第24条（通話音声取得装置の保守）に定める保守サービスの料金は、別紙「料金一覧」のうち「2-2 通話音声取得装置に関する料金及び工事費」に定める「機器保守料金」の通りとしますが、詳細は当社担当者が個別に提示する料金表によるものとします。契約期間が1年を超過する場合、別途、第1条（許諾の範囲）に定める契約者と指定業者による保守サービス契約を更新する必要があります。それに伴い、保守サービスの料金が別途年に1回の頻度にて発生します（契約期間が1年未満である場合は「通話音声取得装置初期費」に含まれるため、発生しません。）。

5 利用中止又は利用停止があったときは、本サービスに係る契約者は、その期間中の料金の支払を要します。

6 契約者（ビジネス通話プランを除く）がレンタルサービスを選択した場合、本条に定める料金のうち、レンタルサービスにかかる料金については、レンタルサービス契約に基づき契約者から指定業者に支払うものとします。

#### (工事費の支払義務)

第16条 本サービス契約の申込みまたは工事を要する変更申込みをし、その承諾を受けたときは、契約者は、別紙「料金一覧」に規定する工事費の支払いを要します。本サービスの工事費とは、別紙「料金一覧」に定める通り「サービス工事費」及び「通話音声取得装置に関する料金及び工事費」（ビジネス通話プランを除く）の合計額とします。ただし、工事の5営業日前までに工事の取消しがあった場合は、この限りではありません。この場合、既にその工事費が支払われている場合は、当社はこれを返還します。

2 契約者がレンタルサービスを選択した場合、本条に定める料金のうち、レンタルサービスにかかる料金については、レンタルサービス契約に基づき契約者から指定業者に支払うものとします（ビジネス通話プランを除く）。

(支払方法)

第 17 条 当社は契約者に対し、本サービスに係る料金につき、翌料金月 17 日頃に発行される請求書により通知するものとします。

2 契約者は前項に定める請求書に記載の支払い期日までに、当社が指定する方法により支払いを行うものとします。

(延滞利息)

第 18 条 当社は、契約者が料金その他の債務（延滞利息を除きます。）について支払期日を経過してもなお支払がない場合には、支払期日の翌日から支払の日の前日までの日数について、年 14.5%の割合で計算して得た額を延滞利息として請求できるものとします。

## 第 5 章 データの取扱い

(データ等に関する責任)

第 19 条 第 25 条（責任の制限）の規定にかかわらず、当社は、当社の電気通信設備に保存されているデータ（以下「保存データ」といいます。）及び本サービスの利用により生成、提供又は伝送されたデータ（コンテンツを含みます。以下、「生成等データ」といいます。）が滅失、毀損若しくは漏洩した場合又は滅失、毀損、漏洩その他の事由により本来の利用目的以外に使用された場合、これにより契約者又は第三者に発生した直接あるいは間接の損害について、原因の如何を問わず責任を負わないものとします。

2 前項の規定は、当社の故意又は重過失によるものである場合は適用しないものとします。

3 生成等データについては、当社はその内容等について保証を行わず、また、それに起因する損害についても責任を負わないものとします。

(データの確認・複製)

第 20 条 当社は、当社の電気通信設備の故障若しくは停止等の復旧等の設備保全又は本サービスの維持運営のため、保存データ及び生成等データを確認、複製又は複製することがあります。

2 当社は、前項の用途以外で保存データ及び生成等データにアクセス又は利用しないものとします。

3 当社は前項に加え、保存データのうち、複数の契約者に関する情報から共通要素を抽出し、集計して得られるデータ（以下「統計データ」といいます）に加工した上で、以下の目的において、自ら利用し、本サービスの提供に必要な技術の一部を提供するコグニティ株式会社に提供することができます。

(1) 利用する情報：契約者が入力したテキスト、用語等の文字データ・音声データ、本サービスの利用により生成した文字データ・音声データ及びそれらを再生成した文字データ・音声データ（以下これらを総称して「サービスログ」といいます。）

(2) 利用する目的：当社及びコグニティ株式会社の提供するサービスの向上のため

4 契約者は、統計データに関する権利が当社に帰属することに同意します。

5 当社は、前項の規定にかかわらず、契約者の明示的な同意なくサービスログを音声認識への学習には利用しません。

(データの削除)

第 21 条 第 27 条（本サービスの廃止）に規定するほか、当社は第 9 条（契約者が行う本契約の解約）又は第 10 条（当社が行う本契約の解約）の本契約の解約があったときは、保存データ及び生成等データを削除します。この場合において、当社は、保存データ及び生成等データの削除に起因する契約者又は第三者に発生した直接又は間接の損害についての責任を負わないものとします。

(データのバックアップ)

第 22 条 契約者は、自らの責任で保存データ及び生成等データのバックアップを取るものとし、当社は、契約者がバックアップを行わなかったこと、またバックアップを行った際の方法およびその結果について責任を負わないものとします。

2 当社は、当社と契約者の間で別途保存データ及び生成等データのバックアップにかかる契約がある場合、保存データ及び生成等データのバックアップを行います。この場合、保存データ及び生成等データのバックアップ等にかかる損害について、当社は当該契約に定められた範囲で責任を負います。

3 契約者は、本サービスに係る契約が終了等するときには、保存データ及び生成等データを、自己の責任と費用負担において、必要に応じ退避するものとします。

4 当社は消去された保存データ及び生成等データは修復しません。

5 通話録音バックアップオプションを利用する場合において、提供開始日から起算して 10 日前（当社が指定した場合を除きます。また、提供開始日から起算して 10 日前の本サービスの利用により生成した文字データ・音声データ及びそれらを再生成した文字データ・音声データ（以下「対象データ」といいます）がある場合に限り、）から、解約日の 10 日前までの対象データを自動でバックアップします（解約日の 10 日前より後に発生した対象データはバックアップしません。解約日の 10 日前までの対象データの保存が必要な場合は契約者ご自身で COTOHA Voice Insight ビジネス通話プランの web 画面にてダウンロードする必要があります）。

6 通話録音バックアップオプションを利用する場合において、バックアップが成功しなかった際は、最大 7 回同じ処理を実施します（解約日時点で当該処理が 7 回実施されていない場合でも、解約日以降の当該処理は実施されません）。上記を除くバックアップの保証はしないものとします。

## 第 6 章 通話音声取得装置（ビジネス通話プランを除く）

(通話音声取得装置の工事)

第23条 本サービスの利用に伴う本装置に関する各種工事は、指定業者により提供されるものとします。

(通話音声取得装置の保守)

第24条 本装置の保守は、指定業者が行うものとします。本装置の保守が必要な場合、契約者は指定業者へ連絡するものとします。

## 第7章 損害賠償等

(責任の制限)

第25条 当社は、本サービスを提供すべき場合において、当社の責めに帰すべき理由によりその提供をしなかったときは、本サービスが全く利用できない状態（全く利用できない状態と同程度の場合を含みます。以下同じとします。）にあることを当社が知った時刻から起算して24時間以上その状態が連続した場合に限り、これに起因して契約者に生じた逸失利益、派生損害等を除く通常の損害に限り、賠償する責任を負うものとします。なお、当社は予見の有無、予見すべき場合を問わず、特別の事情から生じた損害については、責任を負いません。

2 前項により、当社が契約者に対し賠償責任を負う場合において、当社は本サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時刻以降のその状態が連続した時間（24時間の倍数である部分に限ります。）について、24時間ごとに日数を計算し、その日数に対応する本サービスに係る料金（音声認識利用料（Google）（利用料に限ります。）並びにビジネス通話プランの音声認識利用料及びビジネス通話プラン会話分析レポートオプション利用料を除きます。）の合計額を発生した損害とみなし、その額に限って賠償します。

3 当社の故意又は重大な過失により本サービスを提供しなかったときは、前2項の規定は適用しないものとします。

## 第8章 雑則

(免責)

第26条 当社は本規約で特に定める場合を除き、契約者に係る損害を賠償しないものとし、契約者は当社にその損害についての請求をしないものとします。また、契約者は、本サービスの利用により第三者に対し損害を与えた場合、自己の責任でこれを解決するものとし、当社に責任も負担させないものとします。

2 当社は、本装置に関する製造物責任を負わないものとし（ビジネス通話プランを除く）、また、契約者による本サービス以外での本装置の利用について責任を負わないものとします。また、本装置を契約者自ら利用している機器等へ接続した結果、契約者が既に利用している各種設備等へ及ぼす影響について、当社は責任を負わないものとします。

3 当社は、本サービスの利用により生じる結果について、契約者に対し、本サービスの提供に必要な設備の不具合、故障、第三者による不正侵入、商取引上の紛争、法令等に基づく強制的な処分又はその他の原因を問わず、この責任を負わないものとします。

4 当社は、本規約の変更等により、契約者が本サービスを利用するにあたり当社が提供することとなっている設備、端末等以外の設備、端末等の改造又は変更（以下本条において「改造等」といいます。）を要することとなる場合であっても、その改造等に要する費用については負担しないものとします。

5 本規約に明示的に規定されている場合を除き、当社は、商品性、正確性、特定目的への適合性、非侵害性又は中断のない使用に関する黙示の保証を含む全ての保証を否認します。当社は、本装置の故障、不具合等により本サービスが利用できなかった場合および音声認識結果による料金の減額又は返金は実施しません。

6 本規約に定める免責に関する事項は、本規約の準拠法で強行規定として定められる、法的に免責又は制限できない範囲を免責することまでを目的とはしていません。そのため、準拠法の強行規定の定めを超える免責事項が本規約に含まれる場合には、準拠法にて許容される最大限の範囲にて当社は免責されます。

7 ビジネス通話プランにおいて、株式会社NTTドコモが提供する「通話録音サービス」からの音声ファイルを受信できない場合、本サービスの機能を正常に提供できないことがあります。

8 当社が運用上必要と判断した場合に生じる通話試験の音声認識利用料は、お客様負担とします。

9 通話録音バックアップオプションにおいて、当社が提供する設備以外の設備等の不具合に起因して対象データのバックアップが行われなかった場合、当社はその損害に対する責任を負わないものとします。ただし、本サービス以外のサービスにおいて当社が提供する設備等を起因とする場合は、当該サービスの利用規約等に従うものとします。

(本サービスの廃止)

第27条 当社は本サービスの一部又は全部を廃止することがあります。

2 前項の規定による本サービスの一部又は全部の廃止があったときは、本サービスの一部又は全部に係る契約は終了するものとします。

3 当社は、本サービスの一部又は全部の廃止に伴い、契約者又は第三者に発生する損害については、責任を負わないものとします。

4 当社は、本サービスの一部又は全部を廃止しようとするときは、その旨を相当な期間において、あらかじめ契約者に通知します。

(契約者の義務)

第28条 契約者は次のことを守っていただきます。

- (1) 本規約に定める許諾を超えて本サービスの利用をしないこと
- (2) 当社又は第三者の著作権その他の権利を侵害する行為をしないこと

- (3) 本サービスによりアクセス可能な当社又は第三者のデータの改ざん、消去等をしないこと
  - (4) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと
  - (5) 意図的に有害なコンピュータプログラム等を送信しないこと
  - (6) 当社の設備に無権限でアクセスし、その利用又は運営に支障を与える行為をしないこと
  - (7) 本人の同意を得ることなく、又は詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為をしないこと
  - (8) 本サービスが出力したデータを、直接的又は間接的に機械学習のための学習データとして利用しないこと
  - (9) 料金の支払いを不当に免れる態様で、本サービスを利用する行為をしないこと
  - (10) 本サービスの一部または全部を、直接または間接を問わず、単体もしくはシステムの一部として、原子力関連装置の直接制御、航空管制もしくは大量輸送機関での管制、生命維持装置、武器及び武器製造関連等を含む高度な安全性や信頼性を必要とする用途のために利用しないこと
  - (11) 本サービスと同一もしくは類似するサービスを開発または提供する行為をしないこと
  - (12) 利用申込みの際又はその後に当社に届け出た事項について変更が生じた場合、遅滞なくその旨を当社所定の方法により届け出ること
  - (13) 法令、本規約若しくは公序良俗に反する行為、サービスの運営を妨害する行為、当社の信用を毀損する行為、又は当社若しくは第三者に不利益を与える行為をしないこと
  - (14) 前各号に該当するおそれのある行為又はこれに類する行為をしないこと
- 2 契約者は前項の規定に違反して本サービスに係る当社の設備等を毀損したときには、当社が指定する期日までにその修繕その他の工事等に必要な費用を支払っていただきます。
- 3 当社は、契約者の本条に規定する義務違反により契約者又はその他の者に発生する損害について責任を負わないものとします。
- 4 契約者は、本サービスに係る ID 及びパスワード（以下「ID 等」といいます。）を管理する責任を負うものとし、その内容をみだりに第三者に知らせてはならないものとします。当社は、ID 等の一致を確認した場合、当該 ID 等を保有する者として登録された契約者が本サービスを利用したものとみなします。
- 5 契約者が前項の規定に違反して本サービスに係る当社の業務遂行又は当社の設備に著しい支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると当社が判断した場合、当社は、ID 等の変更その他必要な措置をとる場合があります。当該措置により契約者に発生する損害について、当社は責任を負いません。
- 6 当社は、前項の規定により必要な措置をとる場合は、あらかじめ理由を添えてその旨を契約者に通知します。ただし、緊急又はやむを得ない場合はこの限りではありません。

#### （契約者に対する通知）

第 29 条 契約者に対する通知は、当社の判断により、次のいずれかの方法で行うことができるものとします。

- (1) 当社の Web サイト上に掲載して行います。この場合は、掲載された時をもって契約者に対する通知が完了したものとみなします。
- (2) 契約者が利用申込みの際又はその後に当社に届け出た契約者の電子メールアドレス宛に電子メールを送信し、又は FAX 番号宛に FAX を送信して行います。この場合は、契約者の電子メールアドレス宛に電子メールを送信した時又は契約者の FAX 番号宛に FAX を送信した時をもって契約者に対する通知が完了したものとみなします。
- (3) 契約者が利用申込みの際又はその後に当社に届け出た契約者の住所宛に郵送して行います。この場合は、郵便物が契約者の住所に到達した時をもって契約者に対する通知が完了したものとみなします。
- (4) その他、当社が適切と判断する方法で行います。この場合は、当該通知の中で当社が指定した時をもって契約者に対する通知が完了したものとみなします。

#### （知的財産権）

第 30 条 本サービスの提供に関連して当社が契約者に提供するソフトウェア等のプログラム又は物品（本規約、サービス仕様書、取扱マニュアル等を含みます。以下本条において「プログラム等」といいます。）に関する著作権及びそれに含まれるノウハウ等一切の知的財産権は当社又は当社の指定する者に帰属するものとします。また、本サービスに対して、当社が掲示している商標、ロゴ等は、契約者その他の第三者に対して、商標、ロゴ等を譲渡し、またその使用を許諾するものではありません。

- 2 契約者は、プログラム等につき次の事項を遵守するものとします。
- (1) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと
  - (2) 複製・改変・編集等を行わず、また、リバースエンジニアリング、逆コンパイル又は逆アセンブルを行わないこと
  - (3) 営利目的の有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと
  - (4) 当社又は当社の指定する者が表示した著作権表示を削除又は変更しないこと
- 3 契約者は、本サービスが第三者の知的財産権その他の権利を侵害していること又はそのおそれがあることを知った場合には、5 営業日以内に当社に連絡するものとします。但し、第 1 項に定める当社の指定する者に帰属する一切の知的財産権に対するいかなる請求について、当社及び当社の指定する者は責任を負わないものとします。
- 4 本条の規定は本契約の終了後も効力を有するものとします。

#### （個人情報の取扱い）

第 31 条 当社は本サービスの提供にあたり当社が取得する個人情報の取扱いについては当社のプライバシーポリシー（<https://www.ntt.com/about-us/hp/privacy.html>）に定めるところによります。

#### （第三者への委託）

第 32 条 契約者は、当社が本サービスを提供するのに必要な範囲で、本サービスの全部又は一部を当社の指定する第三者に委託することを了承するものとします。

2 当社は、前項に基づき、当社が再委託した場合の再委託先の選任及び監督について第 25 条（責任の制限）に定める範囲で責任を負うものとします。

（不可抗力）

第 33 条 地震、台風、津波、落雷、パンデミック、エピソードその他の天災地変、交通機関の障害、戦争、暴動、内乱、労働争議、法令、規則の改正、政府の行為等、当社の合理的な管理を超える事由により、本規約に基づく当社の義務の全部又は一部の不履行又は遅滞が生じた場合、当社は契約者に対して、当該不履行又は遅滞についての責任を負わないものとします。

2 前項により、契約者が過大な損害を蒙る場合は、当社と契約者はその負担について協議の上、解決を図るものとします。

（管轄裁判所）

第 34 条 契約者と当社との間で本サービスに関して紛争が生じた場合、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

（分離可能性）

第 35 条 本規約の条項の一部が、管轄権を持つ裁判所によって違法、無効又は法的拘束力がないと判断された場合であっても、他の条項は影響を受けず有効に存続するものとします。

（準拠法）

第 36 条 本規約の解釈及び適用に関する準拠法は日本法とします。

別紙 料金一覧

1. 料金に関する通則

1-1 当社は、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。

1-2 第15条（料金の支払義務）の規定その他本規約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、この料金表に定める額とします。前述の算定方法により、支払いを要することになった額は、料金表に表示された額（税込価格（消費税相当額を加算した額とします。以下同じとします。））の合計と異なる場合があります。

2. コース及び料金

2-1-1 サービス料金（リアルタイムプラン月額利用料）

リアルタイムプラン利用時に発生する月額の利用料は下表の通りとします。料金詳細は、別途当社担当者より個別に提示するものとします。

(1) 音声認識エンジン COTOHA 利用の場合

① システム利用料

料金項目	コース	単位
システム利用料	インターネットコース(COTOHA)	契約毎
	VPN コース(COTOHA)	

② 音声認識利用料

料金項目	利用時間/日	利用日	単位
音声認識利用料 (COTOHA)	8時間	月～金	外線数 毎
		毎日	
	10時間	月～金	
		毎日	
	12時間	月～金	
		毎日	
	24時間	毎日	

(2) 音声認識エンジン Google 利用の場合

① システム利用料

料金項目	コース	単位
システム利用料	インターネットコース(Google)	契約毎
	VPN コース(Google)	

② 音声認識利用料

料金項目	単位
音声認識利用料(Google)※ 基本料	外線数毎
音声認識利用料(Google)※ 利用料	1分毎(音声認識利用時間による従量課金)

※音声認識エンジン Google 利用の場合、音声認識利用料は基本料と利用料の両方が発生します。

※音声認識利用料(Google)の料金算出に利用する音声認識利用時間は、本装置から本サービスのサーバーに到達した音声通話の合計時間を1通話毎に15秒ごとに切り上げた通話時間を合算して計算します。これらは本サービスのサーバー上で測定するものとします。



2-1-2 契約変更内容一覧（リアルタイムプラン）

2-1-1 に定めるコース変更時の申込み期限は、下表の通りとします。

（1）インターネットコース、VPN コース（COTOHA、Google 共通）

変更内容	申込期限	
外線数の変更	増やす場合	変更希望日の 20 営業日前
	減らす場合	変更希望月前月末から 20 営業日前
利用時間の変更	増やす場合	変更希望日の 20 営業日前
	減らす場合	変更希望月前月末から 20 営業日前
利用日の変更	月～金から毎日にする場合	変更希望日の 20 営業日前
	毎日から月～金にする場合	変更希望月前月末から 20 営業日前
音声認識開始時間の変更	変更希望日の 20 営業日前	
音声認識エンジンの変更	変更希望月前月末から 20 営業日前	
グローバル IP アドレスの変更	変更希望日の 20 営業日前	
その他の変更	変更希望日の 20 営業日前	

※変更内容の申込期限として「変更希望日の 20 営業日前」と「変更希望月前月末から 20 営業日前」の両方が適用となる場合、申込期限は「変更希望月前月末から 20 営業日前」とします。

2-1-3 サービス工事費（リアルタイムプラン）

料金項目	単位	工事費の額（税抜）	工事費の額（税込）
初期工事費	契約毎	100,000 円	110,000 円
変更工事費	契約毎	50,000 円	55,000 円

※同時に複数の契約変更を申し込んだ際は、1 契約分の変更工事費とします。

2-2 通話音声取得装置に関する料金及び工事費（リアルタイムプラン）

通話音声取得装置の料金及び工事費は下表の通りとします。料金詳細は、別途当社担当者より個別に提示するものとします。

また、契約者がレンタルサービスを選択した場合は、指定業者より個別に提示するものとします。

大項目	詳細項目	単位
機器初期費	通話音声取得装置初期費	1 台毎
	ソフトウェア初期費	1 外線数毎
	ソフトウェア初期費（追加分）	1 外線数毎
	オプション初期費（任意）	1 台毎
機器工事費	初期設定費	1 台毎
	設置導入費	1 台毎
	設定変更費	1 台毎
	コース変更費	1 台毎
機器保守料金	ハードウェア保守料金	1 台毎
	ソフトウェア保守料金	1 外線数毎
	オプション保守料金（任意）	1 台毎

※本装置の利用が 4 年を超過する場合、新たに本装置を購入する必要があります。その際、別途ソフトウェア初期費は不要ですが、初期設定費及び設置導入費が発生します。

※機器保守料金は、契約期間が 2 年目以上の場合、年に 1 回の頻度にて発生します。契約期間が 1 年未満である場合は「通話音声取得装置初期費」に含まれるため、発生しません。なお、指定業者による保守サービスの提供期間は、本サービスの提供開始日から最長 4 年間です。

### 2-3-1 サービス料金（ビジネス通話プラン月額利用料）

ビジネス通話プラン利用時に発生する月額の利用料は下表の通りとします。料金詳細は、別途当社担当者より個別に提示するものとします。

#### （1） ビジネス通話プラン

##### ① システム利用料

料金項目	コース	単位
システム利用料	ビジネス通話プラン基本利用料（1～50ID）	契約毎
	ビジネス通話プラン基本利用料（51～100ID）	
	ビジネス通話プラン基本利用料（101～500ID）	
	ビジネス通話プラン基本利用料（501～1,000ID）	
	ビジネス通話プラン基本利用料（1,001～5,000ID）	
	ビジネス通話プラン基本利用料（5,001～10,000ID）	

##### ② 音声認識利用料

料金項目	単位
音声認識利用料※	1 時間毎(音声認識利用時間による従量課金)

##### ③ オプション利用料（利用の都度発生）

料金項目	単位
会話分析レポートオプション	レポート件数
通話録音バックアップオプション	契約ごと

※音声認識利用料の料金算出に利用する音声認識利用時間は、本装置から本サービスのサーバーに到達した音声通話の合計時間を1通話毎に15秒ごとに切り上げた通話時間を合算して計算します。これらは本サービスのサーバー上で測定するものとします。

### 2-3-2 契約変更内容一覧（ビジネス通話プラン）

2-3-1 に定めるコース変更時の申込み期限は、下表の通りとします。

変更内容	申込期限	
ID数の契約レンジの変更	増やす場合	変更希望日の20営業日前
	減らす場合	変更希望月前月末から20営業日前
会話分析レポートオプション	追加	変更希望日の20営業日前
	解約する場合	変更希望月前月末から20営業日前
その他の変更※	変更希望日の20営業日前	

※通話録音バックアップオプションを申し込む場合、事前に、Flexible InterConnect サービス及び wasabi オブジェクトストレージサービスを契約し、開通をする必要があります。

### 2-3-3 サービス工事費（ビジネス通話プラン）

料金項目	単位	工事費の額（税抜）	工事費の額（税込）
初期工事費	契約毎	100,000 円	110,000 円
変更工事費	契約毎	50,000 円	55,000 円

※同時に複数の契約変更を申し込んだ際は、1契約分の変更工事費とします。

附則（令和3年5月31日 A P S 1サ00786988号）

（実施期日）

この規約は、令和3年5月31日から実施します。

附則（令和3年7月16日 A P S 1サ00806930号）

（実施期日）

1 この改正規定は、令和3年7月26日から実施します。

（経過措置）

2 この改正規定実施前に支払い又は支払わなければならなかった電気通信サービスの料金その他の債務については、なお従前のとおりとします。

3 この改正規定実施前にその事由が生じた電気通信サービスに関する損害賠償の取扱いについては、なお従前のとおりとします。

附則（令和4年3月1日 A P S 1サ00886788号）

（実施期日）

1 この改正規定は、令和4年3月3日から実施します。

2 前項に関わらず、第26条第5項は、令和4年4月3日から実施します。

附則（令和5年3月17日 C A S 1サ01035569号）

（実施期日）

1 この規約は、令和5年3月24日から実施します。

（経過措置）

2 この改正規定実施の再現に当社が改正前のCOTOHA Voice Insight リアルタイムプラン 利用規約の規定により締結している次表の左欄の契約は、この改正規定実施の日に置いて、同表の右欄の契約とみなして取り扱います。

COTOHA Voice Insight リアルタイムプラン 利用規約	COTOHA Voice Insight リアルタイムプラン/ビジネス通話プラン 利用規約
COTOHA Voice Insight リアルタイムプランに係る契約	COTOHA Voice Insight リアルタイムプラン/ビジネス通話プランに係る契約

3 この改正規定実施前に支払い又は支払わなければならなかった電気通信サービスの料金その他の債務については、なお従前の通りとします。

4 この改正規定実施前にその事由が生じた電気通信サービスに関する損害賠償の取扱いについては、なお従前の通りとします。

附則（令和6年9月4日 C A S 1サ000400005140-01号）

（実施期日）

この改正規定は、令和6年9月6日から実施します。