

電話まるまるサポート 利用規約

株式会社どこよりも(以下「当社」といいます。))は、電話まるまるサポートサービス利用規約(以下「本規約」といいます。))を定め、契約者(第2条で定義します。))に対し、電話まるまるサポートサービス(以下「本サービス」といいます。))を提供します。本サービスの契約者は、本サービスの利用に際し、本規約の条項を遵守するものとします。

第1条(本規約の適用関係)

1. 本規約は、契約者と当社との間の本契約の一切の關係に適用され本契約を構成します。
2. 本規約の内容と本規約外における本サービスのルール等とが矛盾抵触する場合、当該ルールに本規約の適用を除外にすることが特に規定されていない限り、本規約の規定が優先して適用されるものとします。
3. 本規約の内容と本規約外における本サービスのルール等とが矛盾抵触しない場合、それらのルール等は、名称の如何にかかわらず、本利用規約の一部を構成し、本契約の内容となるものとします。

第2条(定義)

本規約において使用する以下の用語は、各々以下に定める意味を有するものとします。

- (1) 「利用希望者」とは、本サービスの利用を希望する者をいいます。
- (2) 「本契約」とは、当社と本サービスの利用希望者との間で締結する本サービスの利用についての契約をいいます。
- (3) 「契約者」とは、本サービスについて当社との間で本契約を締結した者をいいます。

第3条(本サービスの内容)

1. 本サービスは、契約者に、お電話周りのお困りごとに対するサポートを、電話もしくはLINEにて提供するものとします。
2. 本サービスにて提供するサポートの対象範囲は別紙2に定めるものとします。
3. 本サービスの一部のプランにおいて、契約者が希望される場合はIVRサービス(機能提供サービス利用者がインターネット等を介して本サービス設備に接続することにより、利用者によるコンタクトセンター運営をサポートする機能、IP-PBX 機能及び音声自動応答機能を提供するサービス)を特典として提供場合があります。なお、IVRサービスの提供条件詳細は別紙3に記載するものとします。

第4条(本サービスの変更)

1. 当社は、予告なく本サービスを変更、停止又は中止(以下「変更等」といいます。))することができるものとし、契約者は予めこれを承諾するものとします。
2. 当社は、前項の場合、契約者に対し、速やかにその内容について、WEBサイト、電子メール等の方法で告知するものとします。
3. 当社は、本サービスの変更等により、契約者が損害を被った場合においても、一切責任を負わないものとします。ただし、当社は、契約者に不利益が生じないように配慮するものとします。

第5条(当社からの通知)

1. 当社から契約者への通知は、本規約に別段の定めのある場合を除き、電子メールの送付や当社WEBサイト上の掲示、その他当社が適当と合理的に認める方法により行われるものとします。
2. 前項の通知は、次の各号の場合にそれぞれ効力を生じるものとします。
 - 1 電子メールの送付による場合
当社が契約者指定の電子メールアドレス宛てに電子メールを発信し、契約者指定の電子メールアドレスの属するメールサーバーに到達した時点
 - 2 WEBサイト上への掲示による場合
当社WEBサイトにアップロードし、一般的に閲覧可能となった時点
3. 契約者は、適時、電子メールの受信及び当社WEBサイトの閲覧を行うことにより、当社からの通知を遅滞なく確認する義務を負うものとします。

第6条(利用申込と本契約の成立)

1. 利用希望者は、当社に対し、本規約を遵守することに同意し、かつ、契約者情報を当社の定める方法で当社に提供することにより、本サービスの利用を申請することができます。
2. 当社は、前項に基づき利用を申請した者が、以下の各号のいずれかの事由に該当する場合は、利用を拒絶することがあります。なお、当社は、契約者に対し、利用を拒絶した場合の理由を、説明する義務を負わないものとします。
 - 1 本規約に違反するおそれがあると当社が合理的に判断した場合
 - 2 当社に提供された情報の全部又は一部につき虚偽、誤記又は記載漏れがあった場合
 - 3 過去に本サービス及び当社の関連会社が提供するサービスの利用を取り消された者である場合
 - 4 反社会的勢力等(第22条第1項第1号に定めます。以下同じ。))である、又は資金提供その他を通じて反社会的勢力等の維持、運営若しくは経営に協力若しくは関与する等反社会的勢力等との何らかの交流若しくは関与を行っているとして当社が判断した場合
 - 5 その他、当社が利用を適当でないと合理的に判断した場合
3. 当社は、前項その他当社の基準に従って、利用希望者の利用の可否を判断し、当社が利用を認める場合には、その旨を利用希望者に対し通知します。かかる通知により、本契約が、契約者と当社の間で成立するものとします。

第7条(届出事項の不備及び変更)

1. 当社は、本サービス提供の前提となる契約者の情報の届出に不備又は変更があり、そのことを当社に通知しなかった場合、契約者に対し、適切なサービスを提供することができなくなる場合があります。そのことを契約者は予め承諾するものとします。
2. 当社は、契約者に対し、前項の場合において契約者が不利益を負ったとしても、一切その責任を負わないものとします。

第8条(本契約上の地位等)

1. 本規約に基づいて発生する権利義務は、契約者に一身専属的に帰属するものとします。契約者は、当社の書面による事前の承諾なく、本規約に基づく契約者の法律上の地位、権利または義務を、第三者に譲渡、貸与、名義変更、担保権設定、その他の処分をし、又は相続等をさせることはできないものとします。
2. 当社が本サービスに係る事業を第三者に譲渡する場合(事業譲渡、会社分割その他本サービスに係る権利及び義務が移転する一切の場合を含みます。)、当社は、当該事業の譲渡に伴い、契約者の本規約に基づく契約上の地位、権利及び義務ならびにアカウント登録に伴い登録された情報その他の情報を、当該事業の譲受人に譲渡することができるものとし、契約者は、かかる譲渡につき、予め承諾するものとします。
3. 契約者は、当社が本規約に基づく債権を当社の関連会社又は第三者に対し譲渡することができることを予め承諾するものとします。

第9条(アカウントID及びパスワード)

1. 当社は、契約者に対し、必要に応じてアカウントID及びパスワードを付与することができるものとします。
2. 契約者は、自己の責任において、本サービスに関するアカウントID及びパスワードを適切に管理保管するものとし、これを第三者に利用させ、又は、貸与、譲渡、名義変更、売買等してはならないものとします。
3. 契約者は、本サービスに関するパスワードの盗難、漏洩、管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用等によって生じた損害、損失及び支出(以下「損害等」といいます。))に関する一切の責任を負う者とし、当社は故意又は重大な過失がない限り責任を負わないものとします。また、契約者の故意又は過失により本サービスに関するアカウントIDの不正利用等がなされ、当社に損害等が生じた場合、契約者は、当社に対し、当該損害等を賠償するものとします。
4. 契約者は、本サービスに関するパスワードが盗用され又は使用されていることが判明した場合、直ちにその旨を当社に通知するとともに、当社の指示に従うものとします。

第10条(利用料)

1. 契約者は、当社に対し、別紙1に定める本サービスの利用料金(以下「利用料」といいます。)を支払うものとします。
2. 当社は、契約者に対し、変更までの相当期間を定めた通知を行うことによって、利用料を変更することができるものとし、契約者はこれを承諾するものとします。
3. 契約者は、当社に対し、本サービスの利用の対価として、別紙の料金表に記載した月額の利用料金(以下「サービス利用料」といいます。)を当月に締切、翌月末日に支払わなければならないものとします。なお、1円未満の料金は切り捨てるものとします。
4. 契約者は、当社に対し、契約開始月から起算して、契約終了日が属する月の末日までの期間についてサービス利用料を支払わなければならないものとします。
5. 契約者は、当社に対し、次の支払い方法により、サービス利用料を支払うものとします。
 - 1 クレジットカード
 - 2 預金口座振替
 - 3 その他当社が定める方法
6. 契約者が、サービス利用料を払込用紙により支払う場合、窓口支払手数料として1月当たり220円を負担するものとします。

第11条(利用料の支払)

1. 契約者は、当社に対し、前項で定める利用料を当月に締め切り、翌月末日限り、本契約で定めた支払方法で支払うものとします。なお、利用料の支払いにかかる手数料は契約者の負担とします。
2. 契約者は、利用料の支払いを遅滞した場合、当社に対し、年14.6パーセントの割合による遅延損害金を支払うものとします。
3. 契約者は、当社が、利用料及び本契約にかかるその他の金銭債権の収納を別途契約者に通知する収納代行会社に委託することができることを予め承諾するものとします。

第12条(契約期間)

1. 本契約の契約期間は別紙1に定めるとおりとします。
2. 契約者は、当社に対し、解約希望月の25日までに解約の意思表示をすることで、解約希望月の末日をもって本契約を解除することができるものとします。

第13条(再委託)

当社は、第三者に対し、本サービスに関する業務を委託することができるものとします。

第14条(登録情報の開示)

1. 契約者は、当社の業務委託先その他本サービスを提供するため必要な第三者に対し、契約者の情報(個人情報及び契約者が当社に提供した資料に関する情報を含みます。)を提供することをあらかじめ承諾するものとします。
2. 当社は、本サービスの提供の結果、当社関連会社による情報提供等が契約者の事業の経費削減・適正化に資すると当社が合理的に認めた場合、当社の関連会社に契約者の情報を提供し、有益な情報・サービスの提供の申出をすることがあるものとし、契約者はこのことを予め承諾するものとします。
3. 契約者は、前二項の他、以下の項目に該当する場合、当社が契約者の情報を契約者の同意なく開示することを予め承諾するものとします。
 - 1 契約者が、個人情報(契約者の氏名、住所、電話番号、性別、年齢、電子メールのアドレス等)の開示について同意した場合。
 - 2 当社が、本サービスの利用動向を把握する目的で収集した契約者の情報を、個人を識別若しくは特定できない態様にて開示する場合。
 - 3 裁判所の発する令状その他裁判所の決定、命令又は法令により開示を求められた場合。
 - 4 検察・警察・監督官庁・弁護士会等の公的機関により、適法・適式な開示請求がなされた場合

第15条(本サービスの一時的な中断)

1. 当社は、以下のいずれかの事由が生じた場合、契約者に対する事前の通知をなしに、一時的に本サービスを中断・遅延することができるものとします。
 - 1 本サービスの提供の前提となる設備の保守を定期的に又は緊急に行う場合
 - 2 地震、噴火、洪水、津波等の自然災害、社会的に対応を要する疫病、火災、停電、戦争、争乱、暴動、労働争議その他の事情により本サービスの提供が困難な場合
 - 3 当社が本サービスの提供のために利用している設備やサービス等が障害又は保守若しくはメンテナンス等のため利用できなくなる場合
 - 4 前各号のほか、運用上及び技術上、当社が本サービスの一時的な中断を必要と合理的に判断した場合
2. 当社は、前項各号のいずれか又はそれに類する事由により本サービスの提供に遅延又は中断等が生じた場合で当社に故意又は重大な過失が認められないときは、一切責任を負わないものとします。
3. 契約者は、第1項各号の事由が生じた場合においても、当社に対し利用料を支払う義務を免れないものとします。

第16条(禁止行為)

契約者は、本サービスの利用にあたり、以下の各号のいずれかに該当すると当社が合理的に判断する行為をしてはならないものとします。

1. 本契約に違反する行為
2. 他人の権利を侵害する行為
3. 犯罪行為に関連する行為
4. 公序良俗に反する行為
5. 法令に違反する行為又はそれに準ずる行為
6. 本サービスに関し利用しうる情報を改ざんする行為
7. 当社による本サービスの運営を妨害するおそれのある行為
8. 本人以外の者に本サービスを利用させる行為
9. 本人以外の名義のクレジットカードを本サービスに関して使用することその他不正な方法で決済手段を利用する行為
10. 契約者が当社又はその子会社の事業と競合する事業を行う事業者又はその役職員である場合において、本サービスを調査する目的で本サービスを利用する行為
11. 本サービスを利用して直接または間接的に本サービスと競合するようなサービスを作成および提供する行為(子会社をして行う場合も含みます。)
12. 前各号の行為を直接又は間接に惹起し、若しくは容易にする行為
13. その他、社会的状況その他の事情を勘案し当社が不適切と合理的に判断する行為

第17条(情報の再利用の禁止)

1. 契約者は、本サービスで得られた情報を利用して、本サービスと競業する事業(以下「競業事業」といいます。)を行ってはならないものとします。
2. 契約者は、当社に対し、前項の場合、違約金として、既に支払った又は支払う予定の利用料の3倍に相当する金額を支払わなければならないものとします。
3. 前項の規定は、当社の契約者に対する損害賠償を妨げないものとし、当社が、契約者に対し、当該損害賠償請求をする場合、第23条第3項は適用しないものとします。
4. 当社が、契約者に対し、前項の損害賠償請求をする場合、契約者が競業事業により得た利益を、当社が被った損害と推定するものとします。

第18条(契約者が行う契約の解約)

契約者は、本契約を解約する場合、当社所定の方法によりその旨を当社に通知するものとします。

第19条(当社による本サービスの解約)

1. 当社は、契約者が以下の各号のいずれかに該当した場合、本契約の全部又は一部を解約できるものとします。なお、当社は解約に代えて合理的な期間の間利用停止処分をおこなうことができるものとします。
 - 1 本契約に違反したとき。
 - 2 利用料の支払に遅延が生じたとき。
 - 3 第三者から差押え、仮差押え、仮処分、強制執行または滞納処分もしくは競売の申立を受け、または受けることが明白であるとき。
 - 4 破産手続開始、会社更生手続開始、民事再生手続開始、または特別清算手続開始を自ら申立、または第三者から申立てられたとき。
 - 5 支払停止もしくは振出・引受・裏書をした手形、小切手が不渡りとなったとき。
 - 6 営業を停止したとき、または営業許可取消等の処分を受けたとき。
 - 7 解散決議をしたとき。
 - 8 役員、社員もしくは株主との紛争により正常な営業活動の遂行に著しい支障をきたしたとき。
 - 9 株主構成または経営主体の全部または一部に重大と認められる変更があり、正常な営業活動の遂行に著しい支障があると認められるとき。
 - 10 財務状態が著しく悪化したとき。
 - 11 当社との間の信頼関係を著しく毀損したとき。
 - 12 当社の名誉、信用を毀損する行為がなされたとき。
 - 13 その他本契約の継続を困難とする重大な事由が発生したとき。
2. 契約者は、当社が前項に基づき本契約を解約した場合、当然に全債務の期限の利益を喪失し、ただちに債務全額を当社に支払わなければならないものとします。
3. 当社は、前項の規定により契約を解約した場合、契約者が既に当社に対して支払った本サービスの利用料等を返還しないものとします。
4. 当社は、第1項の規定による本契約の解約により生じた損害に対し、一切その責任を負わないものとします。

5. 当社は、合理的な理由が認められる場合、契約者に対し、1か月前までに通知することにより本契約を解約することができるものとします。

第20条(会員情報等の取扱い)

1. 当社は、本サービスの提供に際して、契約者から取得する個人情報及び本サービスの利用に関し契約者から収集した情報(以下「会員情報等」といいます。))について、個人情報保護法等の法令及び当社のプライバシーポリシーに則り取り扱うものとします。
2. 当社は、契約者が当社に提供した会員情報等を、本サービスの提供及び運用、サービス内容の改良及び向上、本サービスの利用状況の把握等の目的のために利用し、又は個人を特定できない形での統計的な情報として、企業に対する提案又はコンサルティング、新サービスの開発その他の目的のために利用することができるものとします。

第21条(秘密保持)

契約者は、本契約の有効期間中のみならず、本契約終了後においても、本契約の履行上知り得た当社の秘密情報(以下「秘密情報」といいます。))について、これを厳重に管理するとともに、秘密を厳守し、本契約の目的以外のために、これを自ら使用、加工、複製し、または第三者へ開示、漏洩し、もしくは使用させてはならないものとします。

第22条(反社会的勢力の排除)

1. 契約者は、当社に対し、本契約締結以前及び本契約期間中において自己及び自己が実質的に経営を支配している会社が次の各号に該当し、かつ各号を遵守することを表明し、保証し、誓約するものとします。
 - 1 反社会的勢力(「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」に定義する暴力団及びその関係団体又はその構成員。総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロなど暴力、威力、脅迫的言辞や詐欺的手法を用いて不当な要求を行い、経済的利益を追求する団体もしくはその構成員又は個人。以下「反社会的勢力」といいます。))ではないこと。
 - 2 主要な出資者、役職員又は実質的に経営に関与する者が反社会的勢力でないこと。
 - 3 反社会的勢力を利用しないこと。
 - 4 反社会的勢力に財産的利益又は便宜を供与しないこと。
 - 5 反社会的勢力と親密な交際や密接な関係がないこと。
2. 契約者は、前項について自己の違反を発見した場合、直ちに当社にその事実を報告するものとします。
3. 当社は、契約者が前各項に違反した場合、催告その他の手続も要することなく、直ちに本契約を解約することができるものとします。

第23条(損害賠償)

1. 当社及び契約者は、相手方に対し、本契約上の義務違反により損害を与えた場合、その損害を賠償しなければならないものとします。
2. 前項に定める損害賠償の範囲は、通常生ずべき損害とするが、特別の事情により生じた損害であっても、被請求者がその事情を予見することができたものについては、その範囲に含まれるものとします。
3. 本契約に基づき当社が負う損害賠償額は、既に支払われた本サービスの利用料の3か月分を上限とします(本サービスの利用期間が3か月に満たない場合は、3か月利用した場合に想定される利用料金の相当額を上限額とします。)。ただし、当社に故意又は重大な過失がある場合を除きます。

第24条(本サービスの終了)

1. 当社は、本サービスの全部又は一部を終了する場合、当社のWEBサイトに掲載又は電子メールその他の合理的な手段で契約者に周知又は通知するものとします。
2. 当社は、前項の手続きを経て本サービスの全部又は一部を終了した場合、契約者に対し、本サービスの終了に起因して生じた損害、損失、その他費用について、責任を負わないものとします。

第25条(相殺の禁止)

契約者は、本規約に基づき当社に対して負担する債務を、当社が契約者に対して負担する債務をもって相殺することはできないものとします。

第26条(権利の帰属)

1. 本サービス及び本サービスの利用により生じた知的財産権はすべて当社又は当社にライセンスを許諾している者に帰属しており、本契約に基づく本サービスの利用許諾は、本サービスに関する当社又は当社にライセンスを許諾している者の知的財産権の使用許諾を意味しないものとします。
2. 契約者は、当社に対し、本サービスの利用により得られた著作物に係る著作権人格権を行使しないものとします。

第27条(表明保証)

契約者は、以下の各号を表明し保証するものとします。

- 1 本サービスの申込みにあたり記載した、契約者情報が完全かつ正確であること
- 2 本サービスの利用にあたり、第三者のいかなる権利も侵害しないこと
- 3 本サービスの利用にあたり、法令の違反若しくは不正な目的、意図をもっていないこと
- 4 本サービスの利用にあたり、本規約に反しないこと

第28条(免責)

1. 当社は、本サービスの内容(システム等の本サービスを提供するための環境を含みます。))及び本サービスによる契約者の目的達成について、その完全性、正確性、有用性及び適法性を保証しないものとします。
2. 当社は、本サービスが、契約者の売上向上、経費削減、組織力強化、その他特定の目的への適合を保証しないものとします。
3. 本サービスに関連して利用者と他の利用者又は第三者との間において生じた取引、連絡、紛争等については、利用者が自己の責任によって解決するものとし、当社に故意又は重過失がある場合を除き、当社は一切責任を負わないものとします。

第29条(公開)

当社は、契約者からの特段の申出がない場合、契約者の商号及びロゴを本サービス導入企業として公開することができるものとします。

第30条(分離可能性)

本規約のいずれかの条項又はその一部が、法令等により無効又は執行不能と判断された場合であっても、本規約の残りの規定及び一部が無効又は執行不能と判断された規定の残りの部分は、継続して完全に効力を有するものとします。

第31条(本規約の公表及び変更)

1. 当社は、当社のWEBサイトその他当社が定める方法により、本規約を公表します。
2. 当社は以下の場合に、当社の裁量により、本規約を変更することができます。
 - 1 本規約の変更が、契約者の一般の利益に適合するとき。
 - 2 本規約の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係わる事情に照らして合理的なものであるとき。
3. 当社は前項による本規約の変更にあたり、変更後の本規約の効力発生日の1ヶ月前までに、本規約を変更する旨及び変更後の本規約の内容とその効力発生日を当社WEBサイトに掲示、または契約者に電子メールの送信、SMSの送信をする方法により通知します。
4. 変更後の本規約の効力発生日以降に契約者が本サービスを利用したときは、契約者は、本規約の変更に同意したものとみなします。

第32条(準拠法及び合意管轄)

1. 本規約は、日本国法に準拠し、解釈されるものとします。
2. 本利用者と当社との間における紛争については、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。

【制定 2025年5月13日】

別紙1(ご利用料金)

本サービスのご利用料金は以下となります。

プラン名	提供金額(税込)	契約期間	注意事項
電話まるまるサポート	2,979円	1か月毎の自動更新	・電話/LINEサポート ・IVRサービス(特典)

- *1 毎月25日までに当社へ解約の申し出がない限り、翌月末まで更新となり、以降も同様となります。
- *2 電話/LINEサポートサービスの詳細は別紙2に記載するものとします。
- *3 本サービスでは特典としてIVRサービスを基本料無料で提供いたします。
※ただし、ご利用における注意事項がありますので、別紙3をご参照の程よろしくお願いいたします。
- *4 IVRサービスをご利用の際、従量料金として以下料金が基本料金に加えて発生いたします。

項目名	提供金額(税込)
受電料金	0円
転送料金(携帯電話)	11円/分
転送料金(固定電話)	5.5円/分
SMS送付料金	11円/通
音声文字化	18.1円/回
050番号追加	550円/番号

別紙2(電話/LINEサポート サービス詳細)

【対象範囲】

本サービスのサポート対象範囲は以下の通りです。

- お客様が利用する電話周りのお困りごとに対するサポート
 - └ 迷惑電話・営業電話等の不要電話の削減
 - └ 通話料金削減
 - └ 当社サービスの利用方法案内
 - └ 転送電話の設定方法の案内

※上記の対象範囲外のサポートは提供できない場合がありますのでご了承くださいませようよろしくお願いいたします。

【提供方法】

専用の電話窓口もしくはLINE公式アカウントにてご提供いたします。

【提供時間】

別途指定するお電話番号及び営業時間にて、サポートを提供いたします。

【利用注意事項】

- ・電話対応の時間は、営業時間内で連続する60分間(1日1回)までとします。
- ・本サポートサービスご利用に際して、電話回線等の準備はお客様にてご準備いただくものとします。

別紙3(IVR サービス詳細)

【提供・利用条件】

本IVRサービスをご利用する際、犯罪収益移転防止法の観点から、お客様の本サービスのご利用方法や本人/利用地点確認等を実施する場合がございます。
実施に同意いただけない場合、もしくは実施した際に不備が生じた場合には本IVRサービスを提供できませんのであらかじめご了承の上、お申込みをお願いいたします。

なお、本IVRサービスは、お客様がご利用を希望される場合にのみ提供をいたします。
ご利用の際は、別紙2に記載の電話もしくはLINEサポート窓口よりご申告をお願いいたします。

申告後、本IVRサービスの利用開始までは、最短5営業日程のお時間がかかりますのでご注意ください。

【利用注意事項】

- ・本IVRサービス利用に際する、インターネット環境など、本IVRサービス以外の準備物に関してはお客様ご自身で用意するものとします。
- ・本IVRサービス利用時、別紙1に記載の従量料金が発生いたします。