

# AI Voicebot サービス約款

## 第1条 (AI Voicebot に関するサービス)

1. 株式会社アイティ・コミュニケーションズ (以下「当社」という) は、AI Voicebot サービス約款 (以下「本約款」という) に基づき、「AI Voicebot」に関する各種サービス (以下「本サービス」という) を提供する。
2. 当社が契約者に提供する本サービスの具体的な内容は、事前に契約者と合意した要件定義書に定める通りとする。

## 第2条 (本約款の変更)

1. 当社は、本約款を当社ホームページ (<https://www.itcom21.com/>) に掲載する。なお、本約款を契約者の承諾を得ることなく変更することがある。この場合、本サービスの提供条件は、変更後の約款による。
2. 当社は、前項の変更を行う場合は、本約款を変更する旨及び変更後の本約款の内容並びに効力発生時期を契約者に対し、当社ホームページにおける掲載その他の適切な方法で周知する。

## 第3条 (サービス提供区域)

本サービスの提供区域は、日本国内に限る。

## 第4条 (用語の定義)

用語	用語の意味
AI Voicebot	当社が提供する AI ボイスボット及びコンサルティングに関するサービスとオプションサービスの総称を指す。
本サービス	「AI Voicebot」について、契約者に適したカスタマイズを行ったシステムを指し、コンサルティング、その他情報提供を含む。
契約者	本サービスの提供を受ける者。
提案書	本サービスに関連する当社から提供した資料。
要件定義書	本サービスにおいて予定される成果物、完成が要求される仕事の内容を具体的に特定した書面であって、契約者の責任において確定されるもの。
本契約	当社から本サービスを受けるための本約款に基づく契約。
申込書	本サービスにかかる所定の申込書。
顧客	AI ボイスボットと音声対話を行う契約者の顧客。

## 第5条 (本契約の成立)

1. 本契約は、申込書の受領後、書面または電磁的手段により当社が承諾の意思表示を行うことによ

り有効に成立する。

2. 当社は、前項にかかわらず、次の場合には、申込を承諾しないことがある。
  - (1) 本サービスを提供することが著しく困難なとき。
  - (2) 申込の際に虚偽の申告をしたとき。
  - (3) 契約者の利用用途や態様により、当社の名誉または信用を著しく害するおそれがあるとき。
  - (4) 申込者が本契約の定めに違反するおそれがあると当社が判断したとき、その他当社が不適当と判断したとき
3. 当社は、前項の規定により、申込を承諾しないときは、あらかじめ理由等を申込者に当社所定の方法で通知する。

#### 第6条（契約者の名称の変更等）

契約者は、その名称、住所、電話番号その他当社が指定する事項に変更があったときは、当社に対し、速やかに当該変更の事実を証する書類を添えてその旨を届出る。

#### 第7条（法人の契約上の地位の承継）

契約者である法人の合併または会社分割により契約者たる地位が承継されたときは、当該地位を承継した法人は、当社に対し、速やかに承継があった事実を証明する書類を添えてその旨を申出る。

#### 第8条（料金等）

1. 本サービスの料金（以下「サービス料金」という）は、見積書または要件定義書に定める通りとする。
2. 当社は、月末迄に発生したAI Voicebotの処理件数を算出し、保守・維持費用と共に翌月10日迄に請求書を送付する。契約者は、請求書を受領した当月末日迄に振込みで料金を支払う。なお、振込手数料は、契約者負担とする。
3. 契約者は、当該支払期日迄にサービス料金の全額の支払いがなされない場合は、その支払期日の翌日からサービス料金の全額が支払われる日迄の日数に応じ、支払いを延滞したサービス料金の額に対し、1年を365日として年利14.6%の割合で計算した額を遅延損害金として当社に支払う。

#### 第9条（本サービスの内容の変更）

本サービスは、原則として、サービスの提供に先立ち当社から提示され、契約者が確認した要件定義書に基づいて行われる。この場合において、契約者は、契約者が必要と認めたときは、当社に対し、要件定義書の内容を変更または追加することを申出ることができ、当社が当該申出を受諾した場合、要件定義書は変更される。なお、要件定義書の変更に伴い、料金、納期等の条件を変更する必要がある場合には、当社が発行する変更後の見積書をもとに、契約者は、新たに申込書を当社に提出する。

#### 第10条（知的財産権）

本サービス及び本サービスにおいて当社が契約者に提供する一切の物品及び資料等（有体物、無体

物を問わず、以下「提供物」という)に関する著作権(著作権法第27条及び第28条の権利を含む)及び著作者人格権、特許権、商標権並びにノウハウ等の一切の知的財産権は、当社に帰属する。

#### 第11条 (禁止事項)

契約者は、本サービスの利用にあたり、以下の行為を行わない。

- (1) 本サービスの提供を妨げる行為
- (2) 申込の際、虚偽の情報を連絡する行為
- (3) 当社、契約者及び第三者の権利、財産を侵害する行為もしくは当社、契約者及び第三者の名誉・信用をき損し、または侮辱し誹謗中傷する行為
- (4) 前各号に定める他、当社が不適切と定める行為

#### 第12条 (メンテナンス)

当社は、本サービスの保守、基準として使用しているAIシステムの変更等を理由として別途当社で定める日程でシステムのメンテナンス作業を行うことがあり、契約者は、かかるメンテナンス作業実施中は本サービスを利用できないことをあらかじめ承諾する。

#### 第13条 (データの利用)

1. 当社は、契約者が本サービスを利用することによって当社が取得するデータ(顧客が本サービスを利用した音声データを文字起こししたものを含む)は、次条(秘密の保持)の定めにかかわらず、次の目的に使用できる。なお、契約者は、データの管理・運用権限が当社にあることをあらかじめ確認する。
  - (1) 本サービス及び関連システムの改善、改良
  - (2) 契約者の業務に関連した提案
  - (3) 本サービスのPRへの活用(公表することをふくむ)
  - (4) 当社における新商品・サービスの企画・開発
2. 当社は、取得したデータを契約者以外の第三者に開示または提供しない。

#### 第14条 (秘密の保持)

1. 契約者及び当社は、あらかじめ相手方の書面による承諾を得ない限り、本契約の履行に際して知り得た相手方の営業上、技術上その他の業務上の秘密情報(秘密であることを明示して開示された書面、電磁的記録その他可視性があり管理可能な媒体にあらわされた情報をいい、以下「秘密情報」という)を第三者に開示し、または本契約を履行する目的以外で使用できない。ただし、次の各号に掲げるものであって、そのことを証明できるものは、この限りではない。
  - (1) 相手方から開示を受けた際、既に公知であったものまたはその後、自らの責に帰すことのできない事由によって公知になったもの
  - (2) 相手方から開示を受けた際、既に自ら保有していたもの
  - (3) 自ら独自に開発したもの
  - (4) 正当な権利を有する第三者から秘密保持義務を負うことなく適法に入手したもの
  - (5) 法令上の要請または政府機関からの要請により開示が義務付けられたもの

2. 前項の規定は、本契約終了後も有効とする。
3. 当社は、第1項の規定にかかわらず、契約者に対して最適なサービスプランの提案その他契約者の利便向上にかかわる目的のため、契約者が本サービスを利用している事実及びその態様について、当社のグループ会社と情報を共有することができる。

#### 第15条（個人情報の取扱）

1. 契約者は、当社が本サービスの提供のため、本サービスの提供の過程において契約者及び顧客の個人情報を取得する必要があることについて同意する。
2. 当社は、前項により契約者及び顧客から知り得た個人情報については、当社ホームページに記載する「個人情報保護方針」及び「個人情報の保護に関する法律に基づく公表事項」に基づき取扱う。

#### 第16条（本サービスの中止）

当社は、以下の各号に定める事由が発生し、または発生するおそれがある場合には、本サービスの全部または一部の提供を停止または中断することができ、これに起因して契約者に発生した損害について、請求原因の如何を問わず、損害賠償責任を負わない。

- (1) 天災地変、戦争、暴動、内乱、テロ行為、その他不可抗力、法令の制定改廃、交通事情等運送上の理由、公権力の行使に基づく命令・処分、ストライキ、停電、輸送機関の事故、機械、認証システム、データ処理、通信システムまたは伝送リンクの故障等
- (2) 電気通信回線の障害によるサービスの不具合にかかる事由
- (3) 当社の責に帰すことのできない事由に起因するシステム上の障害による契約者から当社に対する送信したデータの不到達または到達遅延
- (4) 行政機関または司法機関による業務を停止または制限する旨の命令
- (5) 本サービスにかかる基本的サービス（当社が契約者に対して本サービスを提供するために第三者が提供するサービス（電気通信事業者が提供する通信サービス、データセンタにかかるサービス、設備・機器及びソフトウェア等の開発または製造者が提供するサービスを含むがこれらに限られない）をいう）の提供者により提供されるサービスの不具合にかかる事由
- (6) 無権限者による利用及び第三者からの攻撃または不正行為

#### 第17条（本サービスの終了）

1. 当社は、当社の判断で本サービスの提供を終了することができる。なお、これに起因して契約者に発生した損害について、請求原因の如何を問わず、損害賠償責任を負わない。
2. 当社は、前項の規定により、本サービスの提供を終了する場合は、事前に契約者にその旨を当社が適当と判断する方法で通知する。

#### 第18条（コンプライアンス）

当社は、本サービスを提供するにあたり、法令を順守し、第三者の権利を侵害しないよう最善の注意を払う。

#### 第19条（解約）

第1版

契約者は、解約申込書を当社に提出することにより、本契約を解約できる。この場合、本契約は、解約申込の完了または解約申込書の当社への到達をもって終了する。

#### 第20条（契約解除）

1. 当社は、契約者が本契約に違反した場合であって、相当の期間を伴った書面による是正の催告を行ったにもかかわらず、相当の期間を徒過してもなお是正されないときは、本契約を解除することができる。
2. 当社は、契約者が次の各号の一に該当するときは、何ら事前の通知または催告を要せず、即時に本契約を解除することができる。
  - (1) 重大な本契約違反の事実があったとき
  - (2) 差押え、仮差押え、仮処分もしくは競売の申立があったときまたは租税滞納処分を受けたとき
  - (3) 破産、特別清算開始、会社更生手続開始もしくは民事再生手続開始の申立があったときまたは裁判所の会社解散命令もしくは会社解散判決があったとき
  - (4) 合併によらず解散しようとしたときまたは事業の全部もしくは重要な一部を第三者に譲渡しようとしたとき
  - (5) 自己振出の手形または小切手が不渡処分を受ける等の支払停止状態となったとき
  - (6) その他財産状態が悪化し、またはそのおそれがあると認められる相当の事由があるとき
3. 契約者は、本条の定めにより当社から本契約の全部または一部を解除されたときは、当然に期限の利益を失い、第8条（料金等）に定める支払債務その他の当社に対する一切の債務を遅滞なく履行しなければならない。
4. 当社は、本条の定めにより本契約の全部または一部を解除した場合であって、当該解除により自らに損害が発生したときは、その損害の賠償を契約者に請求することができる。この場合、契約者が賠償すべき損害の範囲については、次条（損害賠償）第2項の規定を準用する。

#### 第21条（損害賠償）

1. 契約者は、当社から本サービスの提供を受けるに際し当社の責に帰すべき事由により損害を被った場合は、直接的かつ現実に生じた損害について、当社に当該損害の賠償を請求することができる。
2. 前項により当社が賠償する契約者の損害額は、1年分のサービス料金に相当する額を上限とする。

#### 第22条（権利義務の譲渡禁止）

契約者は、あらかじめ当社の書面による承諾を得ない限り、本契約上の権利義務の全部もしくは一部を第三者に譲渡し、または担保に供することはできない。

#### 第23条（反社会的勢力等の排除）

1. 契約者は、次の各号の一に現在及び将来にわたって該当しないことを表明し、保証する。
  - (1) 暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年5月15日法律第77号。以下「暴対法」という）第2条第2号に規定する暴力団をいい、以下同じ）、暴力団員（暴対

法第2条第6号に規定する暴力団員をいう)、暴力団関係者、暴力団関係団体及び企業、総会屋、社会運動及び政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力団等、その他公共の福祉に反する活動を行う団体及びその行為者でありこれらに準ずる者及びこれらの者と密接なかわりを有する者(以下総称して「反社会的勢力等」という)であったとき

- (2) 自らまたは第三者を利用して、当社または第三者の業務を妨害した場合または妨害するおそれのある行為をしていないこと
  - (3) 自らまたは第三者を利用して、当社または第三者に対して、暴力的行為、詐術、脅迫的言辞を用いる等していないこと
  - (4) 自らまたは第三者を利用して、当社または第三者の名誉、信用等をき損し、またはき損するおそれのある行為をしていないこと
  - (5) 自らまたは第三者を利用して、自身やその関係者が反社会的勢力等である旨を当社または第三者に認知させるおそれのある言動、態様をしていないこと
2. 当社は、契約者が前項に違反した場合は本契約を解除できる。
  3. 当該解除に起因して生じる契約者の損害について、当社は、一切賠償責任を負わない。ただし、当社が当該解除に起因して被った損害については契約者にその賠償を請求できる。

#### 第24条 (最終合意)

本約款に関しては、本約款及び要件定義書に記載された事項が当社と契約者間の唯一かつ最終の合意を形成し、他の合意に優先して適用される。

#### 第25条 (合意管轄)

本約款に関する訴訟については、札幌地方裁判所または札幌簡易裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

#### 第26条 (準拠法)

本約款の準拠法は、日本国法とする。

#### 第27条 (協議)

本約款及び要件定義書に定めのない事項または本約款及び要件定義書の解釈について生じた疑義については、当事者間で誠意をもって協議の上、解決する。

#### 附則 (実施期日)

本約款は、2026年4月1日から実施する。

第1版 2026年4月1日制定