

# AIコールセンター 利用規約

## 第1条（適用範囲）

AIコールセンター利用規約（以下「本AIコールセンター利用規約」といいます。）は、株式会社オルツ（以下「当社」といいます。）の提供するAIコールセンター（以下「AIコールセンター」といいます。）の利用に関し、当社とユーザーの間に適用されます。AIコールセンターの申込み及びその利用については、本AIコールセンター利用規約を含む当社が定める本利用規約、プライバシーポリシー（以下「本利用規約等」と総称します。）が適用されるものとし、本AIコールセンター利用規約は、本利用規約の一部を構成し、本AIコールセンター利用規約と本利用規約が矛盾抵触する場合には本AIコールセンター利用規約が優先的に適用されるものとします。

## 第2条（用語の定義）

本AIコールセンター利用規約において、本利用規約の定めるところによるものとするほか、以下に掲げる用語は以下の各号に掲げる内容を意味するものとします。

- (1) 「AIコールセンター」とは、当社が提供するAIコールセンターサービスをいいます。
- (2) 「本AIコールセンター利用規約」とは、AIコールセンター利用規約をいい、更新された内容を含むものとします。
- (3) 「本利用規約」とは、ai+利用規約および本AIコールセンター利用規約をいい、更新された内容を含むものとします。
- (4) 「本利用契約」とは、AIコールセンターを利用するため当社とユーザーとの間で締結される契約をいいます。
- (5) 「利用料金」とは、ai+利用規約第7条および本AIコールセンター利用規約第5条に従いユーザーが当社に支払うべきAIコールセンターの対価をいいます。

## 第3条（AIコールセンターの提供）

1. 当社は、ユーザーに対し、AIコールセンターを提供致します。AIコールセンターにおけるサービスの具体的内容は、当社が別途定めるAIコールセンターサービスページの内容によります。
2. ユーザーは、自らの責任と費用において、ハードウェア、ソフトウェア、インターネット接続回線、セキュリティの確保等、AIコールセンターの利用に必要な環境（以下「利用環境」といいます。）を整備します。

## 第4条（契約期間）

1. 本利用契約の期間は、別段の定めがない限り利用開始日から1か月間とし、1ヶ月の満了日までにユーザーから本サイト上で解約の手続きがなされない限り1か月間延長されるものとし、その後も同様とします。但し、第5条第4項、同第6項および同第7項の支払いが確認されない場合、契約は延長されないものとします。
2. 前項の規定に関わらず、第5条第5項の支払いがなされた場合においては、本利用契約の期間は、別段の定めがない限り利用開始日から1年間とし、1年間の満了日までにユーザーから本サイト上で解約の手続きがなされない限り1年間延長されるものとし、その後も同様とします。ただし、第5条第5項、同第6項および同第7項の支払いが確認されない場合、契約は延長されないものとします。

## 第5条（利用料金および支払方法）

1. AIコールセンターの有料ユーザーは、毎月の利用料金として、当社が別途定めるAIコールセンター料金表記載の金額（消費税込）を支払うものとします。
2. 当社は、AIコールセンターについて、当社が別途定めるAIコールセンターサービスページに記載の各機能を提供するものとします。ユーザーは、本利用契約及び当社が別途定めるAI

コールセンターサービスページに定める内容に従いAIコールセンターを利用することができる他、オプションサービスを利用することができ、前項の利用料金に加え、各機能ごとにAIコールセンター料金表記載の追加のオプション料金(消費税込)を支払うものとします。

※ なお、AIコールセンターの契約期間中であっても、当社は、当社の判断により一部の機能の提供もしくは利用量を制限・停止・変更し、またはオプション料金を含めた利用料金の変更等を行う場合があります。

3. ユーザーは当社に対して所定の申込を行い本利用契約の内容を変更することにより、利用することができるプランを変更することができます。
4. 利用料金のうち基本料金の支払いはクレジットカード払いと請求書払いがあります。  
※請求書払いはビジネスプラン・エンタープライズプランでのみ選択できます。
  - (1) クレジット払いの場合  
クレジットカードでの支払いを行う有料ユーザーは、基本料金について、利用開始日に初回の支払いを行い、翌月からは毎月利用開始日同日に支払うものとします。なお、利用開始日が月末である場合において、ある月に利用開始日同日が存在しない場合には、当該月における末日が支払日となるものとし、その翌月からは前月における末日同日が支払日になるものとします。  
※ 例えば、1月31日が利用開始日の場合、初回のお支払は1月31日、2月のお支払は2月28日、3月のお支払は3月28日となり、以降毎月末日のお支払となります。
  - (2) 請求書払いの場合  
請求書での支払いを行う有料ユーザーは、基本料金について、利用開始日の属する月の翌月末に初回の支払いを行い、翌月からは毎月利用開始日の翌月末に支払うものとします。なお、利用開始日が月末である場合において、ある月に利用開始日同日が存在しない場合には、当該月における翌月末日が支払日となるものとし、その翌月からは前月における翌月末日同日が支払日になるものとします。  
※ 例えば、1月31日が利用開始日の場合、初回のお支払は2月28日、2月のお支払は3月31日、3月のお支払は4月30日となり、以降毎月翌月末のお支払となります。
5. 前項の規定に関わらず、有料ユーザーは、基本料金について、年払い(一括前払い)を選択することができるものとします。年払いの支払日は支払い方法により下記となります。
  - (1) クレジットカード払いの場合  
利用開始日に当社が別途定めるAIコールセンター料金表に掲げる金額(消費税込)の支払いを行うものとし、翌年からは毎年利用開始日同日に支払うものとします。
  - (2) 請求書払いの場合  
利用開始日に当社が別途定めるAIコールセンター料金表に掲げる金額(消費税込)の支払いを行うものとし、翌年からは毎年利用開始日同日の翌月末に支払うものとします。
6. 利用料金のうち電話番号利用料金(従量課金)の支払いはクレジットカード払いと請求書払いがあります。  
※請求書払いはビジネスプラン・エンタープライズプランでのみ選択できます。
  - (3) クレジット払いの場合  
クレジットカードでの支払いを行う有料ユーザーは、電話番号利用料金(従量課金)について、利用開始日の翌月利用開始日を締日として同日に初回の支払いを行い、翌月からは毎月利用開始日同日に支払うものとします。なお、利用開始日が月末である場合において、ある月に利用開始日同日が存在しない場合には、当該月における末日が支払日となるものとし、その翌月からは前月における末日同日が支払日になるものとします。  
※ 例えば、1月31日が利用開始日の場合、初回のお支払は1月31日、2月のお支払は2月28日、3月のお支払は3月28日となり、以降毎月末日のお支払となります。
  - (4) 請求書払いの場合  
請求書での支払いを行う有料ユーザーは、電話番号利用料金(従量課金)について、利用開始日の属する月の末日を締日として翌月末に初回の支払いを行い、翌月からは毎月の末日を締日として当該月の電話番号利用料金(従量課金)を翌月末に支払うものとします。

7. 有料ユーザーは、オプション料金について、別途当社からの請求に基づき、当社所定の期日までに支払うものとします。
8. 有料ユーザーは当社の指定する決済手段によってのみ利用料金およびオプション料金を支払うことができるものとします。
9. 利用料金およびオプション料金の支払期日において支払いが確認できなかった場合、有料ユーザーは、当社の請求により、当社の指定する方法で直ちに未支払い分および年14.6%の割合による遅延損害金を支払うものとします。支払いが確認できない場合、当社は有料ユーザーによるAIコールセンターを含む本サービスの利用を停止し、または解除の手続きを取ることがあります。

#### 第6条(返金)

1. ユーザーは、al+利用規約第16条に従い解約する場合を除き、本利用契約の締結後AIコールセンターの利用をキャンセルすることはできません。
2. 前項の規定にかかわらず、当社がユーザーの申込内容と異なるサービスをユーザーに提供した場合、ユーザーは、電子メールまたは当社が定める手段により当社へ連絡することにより本利用契約を解除することができます。
3. 前項に従い有料ユーザーが本利用契約を解除した場合、当社は、銀行振込またはクレジットカード決済の取り消しにより、返金致します。銀行振込にて返金を行う場合、当社が定める返金手数料525円(税込)は有料ユーザーの負担になります。
4. 本条に定める場合を除き、有料ユーザーが契約期間の途中で解約をした場合であっても、契約期間満了までの日数にかかわらず、当社は既に支払われた利用料金を返金することはありません。

#### 第7条(通信の秘密の保護)

1. 当社は、AIコールセンターの提供に伴い取り扱う通信の秘密を電気通信事業法第4条に基づき保護し、AIコールセンターの円滑な提供を確保するために必要な範囲でのみ使用または保存します。
2. 当社は、刑事訴訟法第218条(令状による捜索)その他同法の定めに基づく強制の処分が行われた場合には、当該法令及び令状に定める範囲で前項の守秘義務を負わないものとします。
3. ユーザーによるAIコールセンターの利用に係わる債権・債務の特定、支払い及び回収に必要と認めた場合には、当社は、必要な範囲で金融機関又は取引先等に情報を開示することができ、その限りにおいては本条第1項の守秘義務を負わないものとします。
4. 当社は、ユーザーがal+利用規約第12条(禁止事項)のいずれかに該当する禁止行為を行い、AIコールセンターの提供を妨害した場合であって、正当防衛または緊急避難に該当すると認められる場合には、AIコールセンターの円滑な提供を確保するために必要な範囲でのみユーザーの通信の秘密に属する情報の一部を提供することができます。

#### 附則

2021年7月1日 制定