

# 『おもてなし通訳コール』サービス利用規約【統一版】

## 第1条（本規約の目的）

株式会社ハルエネ（以下「当社」という）は、本利用規約に基づきおもてなし通訳コールサービス（以下「本サービス」）を提供する。

## 第2条（定義事項）

本利用規約における用語を、次の各号のとおり定義する。

- 「申込者」とは、本サービスの利用に係る申込みを行なう法人もしくは個人のことをいう。
- 「本サービス料金」とは、申込者が本サービスを利用するために支払う料金をいう。
- 「料金表」とは、当社が別途定める「サービス料金一覧表」のことをいう。
- 「本契約」とは、後述第4条により成立した、利用に係る契約のことをいう。
- 「契約者」とは、当社と本契約が成立した申込者のことをいう。
- 「契約番号」とは、各契約先を特定するために当社が契約ごとに付する番号のことをいう。
- 「利用者」とは、本サービスを介して契約者と会話する相手のことをいう。
- 「通訳オペレーター」とは、本サービスを通じて通訳を行なうオペレーターのことをいう。

## 第3条（本サービスの申込み）

本サービスを利用しようとするときは、本利用規約及び当社の定めるプライバシーポリシーに同意の上、別途当社が定める方法により申込みものとす

## 第4条（契約の成立）

申込者に対して、当社より契約番号の発番など、受諾の意思表示がなされてはじめて利用に係る契約が成立したものとみなす。当社基準を満たさない場合、または申込情報に虚偽の記載があった場合は、当社が申込みを断る場合があることを申込者はあらかじめ承諾のうえ申込を行うものとする。

## 第5条（契約番号）

- 本契約が成立したのち、当社は契約者に対して契約番号を速やかに通知するものとする。
- 通知した契約番号は、契約者自身が自己の責任において適切に保管・管理を行なうものとし、契約者の故意・過失、及びその程度にかかわらず、契約者以外が本サービスを利用した場合であっても、当社は契約者へ本サービスを提供したと見なす。

## 第6条（本サービス利用番号）

契約番号の通知と共に、電話通訳については専用電話番号を、通知するものとする。

## 第7条（本サービスの内容）

- 本サービスの内容は、受話器の受け渡しによる三者間電話通訳サービスであり、以下の各号の通りとする。
  - 契約者が当社指定の専用電話番号に発することにより通訳オペレーターに接続し、当社指定の方法で契約者および契約番号の有効性が確認できた後、当該通訳オペレーターが日本語を日本語以外の言語に、日本語以外の言語を日本語に通訳して契約者または利用者へ伝えるものとする。
- 本サービスの通訳対象は、一般的に日常会話として行われる程度の通訳に限られるものとし、日常会話とは、飲食関連やレジャー関連、エンターテインメント関連、宿泊関連、交通機関等で日常的に生じるであろう会話を指す。医療通訳など生命にかかわるものや高度な専門知識が必要となる通訳に関しては、当社の基準に基づく通訳オペレーターの判断により対応を断る場合があることをあらかじめ承諾する。
- 本サービスの対応言語は、当社が契約者に提示する料金表の通りとする。
- 本サービスの利用が可能な時間帯は、別途当社が定める通りとする。
- 本サービスを利用するための情報端末を自己の費用と責任において調達するものとする。なお、通信料その他の本サービスを利用するための情報端末から発生する費用は、すべて契約者の負担とする。
- 契約者及び利用者は、通訳オペレータを指名して本サービスを利用することはできない。また、通訳オペレータの性別や国籍を指定することはもちろん、それらを理由に通訳オペレータの交替を求めることはできない。

## 第8条（本サービス料金および支払い）

- 本サービスの料金及び支払期日は、料金表に従うものとする。
- 契約者は当社指定の方法にて、本サービス料金を支払うものとし、振込にかかる手数料については、契約者の負担とする。また、支払期日が金融機関の休業日にあたる場合は、前営業日までに振り込むものとする。

- 契約者が本サービス料金について支払期日を経過してもなお支払いをしない場合、当社は、支払期日の翌日から支払いの日の前日までの期間について年14.5%の割合による損害金を請求することができるものとし、また、
- 契約者が、本サービス料金の支払いを怠った場合、また、その頻度が高まりに高く、かつ相当期間を定めてした催告後もなお是正されないときは、本サービスの利用を一時的に制限、または本契約を解除することができる。
- 契約者は、月の途中で利用停止、契約解約もしくは契約解除となった場合でも、その月分の月額基本料金を支払わなければならない。

## 第9条（本サービスを利用できない場合）

- 通訳の対象が次の各号のいずれかに該当する場合、及び、通訳提供中に次の各号のいずれかが含まれる内容があった場合、通訳の途中であっても通訳を中断し、以降の対応を断るものとする。
  - 当社及び本サービス、利用者もしくは他者を差別もしくは誹謗中傷し、又はその名誉もしくは信用を棄損する行為
  - 詐欺等の犯罪に結びつく、又は結びつく恐れがある行為
  - わいせつ又はわいせつを想起させる行為
  - ストーカー行為等の規制等に関する法律に違反する行為
  - 利用者のプライバシーに踏み込んだ内容。
  - 他者になりすまして本サービスを利用する行為
  - 誹謗中傷、非難、攻撃を意味するものを含む内容。
  - 選挙の事前運動、選挙運動又はこれらに類似する行為及び公職選挙法に抵触する行為
  - 当社もしくは他者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、又は侵害する恐れのある行為
  - 当社もしくは他者の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為、又は侵害する恐れのある行為
  - 本サービスを悪用して利用者または第三者に迷惑をかける行為
  - 上記各号の他法令もしくは公序良俗に違反（売春、暴力、残虐、麻薬取締等）し、又は他者に不利益を与える行為
  - 当社のサービスを利用して、反社会的勢力に直接的または間接的に利益を提供する行為、またはそのおそれのある行為。
  - その他社会的状況を勘案の上、当社が不適当と認める行為
  - その他、当社が本サービスを提供できないと判断した場合
- 通訳の対象が次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスでは正確に対応できない場合がある。
  - 利用者の発言を聞き取れなかった場合、訛りが極端に強いなど何度聞きかえしても聞き取れない場合は、あらかじめ、正確に聞き取れないことを申し添えたうえで、通訳オペレータは聞き取れる範囲内で契約者または利用者へ伝えるものとし、その正誤の判断は、両者にゆだねるものとする。
  - 独特の固有名詞およびキャッチフレーズ等を含む場合契約者の属する業界特有な用語や語彙や、表面上の言葉以外の意味をもつ特有な単語などについては、適切な通訳を行うためにあらかじめ契約者が用意する教育研修資料などが無い場合は、正確に対応できない場合がある
- 前2項の判断は、当社が行うものとし、それにより本サービスが利用できなかった場合、また、一部不完全であったとしても、契約者は当社に対し、異議申立て、苦情、請求等を行わないものとする
- 当社は、本サービスの完全な提供ができるよう努めるが、本サービス同時時間帯に本サービスの利用が集中すると、通訳オペレーターにつながりにくい状況が発生する可能性があることを予め承諾するものとし、利用者にもこれを了承させるものとする。

## 第10条（反社会的勢力の排除）

- 当社及び契約者は、自らまたはその役員その他名称の如何を問わず実質的に法人の全部または一部を支配する者が、次の各号に記載する者（以下、「反社会的勢力等」という）に該当せず今後も該当しないこと、また、反社会的勢力等との関係を持っておらず今後も持たないことを相手方に対し表明、保証する。
  - 警察庁「組織犯罪対策要綱」記載の「暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等」その他これらに準ずる者
  - 資金や便宜を供与する、不正の利益を図る目的で利用するなど、前号に記載する者と人的・資本的・経済的に深い関係にある者
- 当社及び契約者は、自らまたは第三者を利用して、次の各号に記載する行為を行わないことを確約する。
  - 暴力的な要求行為
  - 法的な責任を超えた不当な要求行為
  - 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
  - 風説を流布し、偽計又は威力を用いて相手方及びその利害関係者の信用を棄損し、又は相手方及びその利害関係者の業務を妨害する行為

## 第11条（権利義務の譲渡の禁止）

契約者は、本サービスの利用に係る一切の権利を、当社の事前の書面による承諾なくして第三者に譲渡してはならない。

## 第12条（委託）

当社は、本サービスの提供に関する業務の一部または全部を、契約者の承諾なしに第三者に委託することができる。但し、その場合は当社が責任を持って委託先を管理する。

## 第13条（通知義務）

契約者は、以下に変更が生じた場合には、直ちに当社へ書面（FAX・電子メールを含む）にて通知しなければならない。

- 法人においては、商号、屋号、個人においてはその姓名
- 法人においては、本店所在地、契約時の営業所所在地、個人においては現住所
- 法人においては、代表者
- 連絡先（電話番号、FAX番号）
- 担当者情報

## 第14条（秘密保持）

- 当社及び契約者は、本サービスの利用・履行に際して、書面・口頭及び物品を問わず知りえた相手方及びその顧客の技術上又は営業上、その他業務上の一切の情報、並びに「個人情報の保護に関する法律」第2条1項に定義する個人情報（以下、総称して「秘密情報」という）を、相手方の事前の書面による承諾を得ることなく、第三者に開示、漏洩、提供し、又は本件業務の目的以外に使用してはならない。但し、個人情報を除き次の各号に該当する情報は秘密情報に含まないものとする。
  - 開示・提供を受けた時点で、公知・公用のもの
  - 開示・提供を受けた後、自己の責によらずに公知・公用となったもの
  - 開示・提供を受けた時点で、既に自ら所有していたことを立証し得るもの
  - 正当な権限を有する第三者から秘密保持義務を負うことなしに入手したもの
  - 開示・提供を受けた後、開示・提供された情報及び資料とは関係なく、独自に創出したことを立証し得るもの
- 前項の規定に関わらず、管轄官公庁又は法律により秘密情報の開示を要求された場合は、必要最小限の範囲及び目的に限り、秘密情報を開示することができるものとする。なお、当該開示要求を受けた場合は直ちに相手方に通知するものとする。
- 当社及び契約者は、本件業務履行のために必要最小限の場合を除き、相手方の事前の書面による承諾を得ることなく、秘密情報を利用・複写・複製してはならない。
- 当社及び契約者は、相手方における秘密情報の取扱い、管理状況等の報告を求め、管理状況に不備があるおそれがあるときは、その改善を要求することができる。また、度重なる改善の要求に相手方が応じていないと思われるときは、事前に相手方に通知したうえで、相手方における秘密情報の取扱い、管理状況等を監査することができるものとする。
- 当社は、本サービスに従事する当社の従業員に対して、秘密情報の保護に関する誓約書を取得し遵守させる。
- 当社及び契約者は、万一、秘密情報の紛失、盗難、漏洩、押取等の問題が発生した場合、又はその恐れが生じた場合、直ちに相手方に通知するとともに、当該秘密情報の保護のため自ら必要な措置を講じるものとする。
- 当社及び契約者は本サービスの利用を終了、または解約した場合、もしくは相手方より請求を受けたときは、直ちに、秘密情報が記録された全ての媒体を廃棄・消去するものとし、相手方からの要求があれば、廃棄又は消去にかかる証明書を相手方に提出するものとする。
- 本条の義務は、本サービス利用終了後も有効に存続するものとする。

## 第15条（知的財産権等）

- 「おもてなし通訳コール」及び本サービスの実施環境を構成するすべてのプログラム、ソフトウェア、サービス、文書、図面、ドキュメント、商標、商号等に関する所有権、著作権をはじめとする一切の知的財産権は、当社およびその供給者に帰属する。
- 本サービス利用にあたって、通訳内容及び通訳業務履行の結果生じた著作権（著作権法第27条及び第28条に定める権利を含む）については、当社はその権利を主張しない。また、通訳内容及び通訳業務履行の過程に生じた著作物につき、著作人格権が発生する場合といえども、契約者または利用者並びに両者より正当な権利を取得した第三者及び当該第三者から権利を承継したものに対して、当該権利を行使しない。

## 第16条（解除・解約）

- 契約者は、あらかじめ解約を希望する日までに当社に申し出ることによって、本サービスに係る契約を解約することができる。ただし、解約日は、解約を希望する日の属する月の末日とする。
- 契約者が次の各号の一に該当する行為を行った場合、またはそのおそれがある場合は、何らの通知催告を要せず、当社は直ちに本契約を解除することができる。
  - 前第9条第1項各号に定める行為が、複数回以上行われる場合。
  - 契約者が反社会的勢力等であること、または反社会的勢力等と密接

な関係があることが判明した場合。

- 利用者の大半が、反社会的勢力等であると思しき場合。
- 当社の秘密情報（個人情報含む）を漏えいした場合、またはそのおそれがある場合
- 通訳オペレータの肖像権やプライバシー権を侵害する行為がある場合、またはそのおそれがある場合。なお、侵害まではいかずとも、サービス中に映像通訳のタブレットを写真でとる行為、オペレータの声を録音機器を使って録音する行為などで通訳オペレータに自身のそれらが掛けに発表される不安を与える行為があった場合が含まれる。
- 契約番号や電話通訳専用電話番号、映像通訳専用URL及びIDパスワード（以下「契約番号等」という）を、当社に無断で第三者に譲渡した場合。
- 手段のいかんを問わず、第三者が契約者の契約番号等を利用して本サービスを利用した場合
- 通訳以外の目的で本サービスを利用する場合。
- 明らかに当社の営業を妨害する目的で通訳オペレータを拘束するとき。
- 本サービス料金の支払が3回以上遅延する場合。
- 契約者が破産、民事再生開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申し立てを受け、または自ら申し立てた場合。
- 契約者が法人の場合において、営業の廃止、もしくは変更、または合併によらない解散の決議をした場合。
- その他、支払能力に支障が生じたと認められる客観的な事態が生じた場合。
- 長期間にわたり、当社から契約者への電話・FAX・電子メール等での連絡がつかない場合。

## 第17条（損害賠償責任の範囲）

- 本サービスを通じて提供される情報・結果等については、当社はその内容等についていかなる保証も行わず、また、それに起因する損害についてもいかなる責任も負わないものとし、契約者及び利用者は自己の責任において情報・結果等の採否を決定するものとする。当社は、契約者及び利用者が本サービスにより損害を被った場合でも、損害賠償責任その他いかなる責任も負わないものとする。
- 当社は契約者又は利用者が本サービスを利用することにより契約者と利用者間または他者との間に生じた紛争等に関して、一切の責任を負わない。
- 当社の業務不履行責任は、当社の故意または重過失によらない場合には免責されるものとする。また、当社が損害を賠償する場合は、通常生じうる損害の範囲内で、かつ、各契約者の本サービス料金を上限として損害賠償責任を負うものとする。その他内容に関しては、協議の上、定めるものとする。
- 当社は、本サービスの完全な提供に努めるが、その完全性、有用性、信頼性、安全性等についていかなる保証も、いかなる責任も負わないものとする。
- 当社は、セキュリティに重大な関心をもって必要な対策を立てているが、本サービスにおける完全な安全性を保証するものではない。
- 通信機器の故障や不具合、または電話事業者側の技術的問題によりあるいは電波受信状況など発信者の責めに帰すべきではない理由によって通話が切断された場合あるいは通話することが不可能な通信状況となった場合には、当社に対していかなる損害賠償請求もできないものとする。
- 前条第2項のいずれかに該当し、それに起因して当社に何らかの損害が生じた場合は、解約の有無にかかわらず契約者に対して損害の賠償を請求することができるものとする。

## 第18条（利用規約の改定）

- 当社は、当社が必要と判断した場合には、随時本利用規約または本サービスの内容等を改廃できるものとする。
- 当社は、本利用規約及び本サービス内容を変更する場合は、本サービスに関するウェブサイト等を通じて随時契約者に告知するものとする。
- 本利用規約の改定を告知した日から効力発生までの当社が定める期間内に契約者より解約の申出が無い場合、当該契約者は本利用規約の改定に同意したものとみなされ、当社と契約者の間で改定後の規約の効力が発生するものとし、効力発生の時点以降改定後の本利用規約についての不知または不承諾を申し立てることはできないものとする。

## 第19条（協議事項）

本利用規約に定めない事項および本利用規約の解釈について疑義が生じた場合には、契約者および当社は信義誠実の原則に従って協議し、円満に解決を図るものとする。

## 第20条（合意管轄）

本契約、本利用規約における準拠法は日本法とし、契約者と当社の間で万が一訴訟の必要が生じた場合には、訴訟に応じて東京簡易裁判所または東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。