

電話代行利用規約

TK&K 株式会社（以下「当社」という）は、当社が提供する電話秘書代行業務ならびにこれに関連する業務（以下「業務」という）のサービス（以下「当サービス」という）をご契約先（以下「契約者」という）のご利用者（以下「利用者」という）が利用するに当り、以下のとおり本規約を定め、適用するものとします。契約者ならびに利用者は、当サービスの利用に際し、本規約の全条項を承諾するものとします。

第1条（利用規約の適用）

当社は、この利用規約（以下「利用規約」という）に基づき、当サービスを提供します。

- 2 当社は公序良俗に反しない限り、事前に契約者への連絡や契約者の承諾なく本規約を変更できるものとし、契約者はこれを承諾するものとします。
- 3 当該変更は本規約で別途定める場合を除き、当社から契約者へ通知またはホームページ上に公開表示した時から効力を生じるものとし、契約者の利用条件等の内容は、変更後の利用規約を適用するものとします。

第2条（契約者・利用者資格）

契約者とは当規約に基づき、当社が当サービスの利用を認めた法人および組織または個人をいいます。利用者とは契約者の組織に属する者とし、利用者の行為は全て契約者が責任を負うものとします。

第3条（提出書類）

当サービスの利用において、契約者は当社へ必要書類を提出するものとします。

- ・ 契約者が本サービスを利用するにあたり、当社が必要とする書類。
- ・ 当社が所有するフリーダイヤル番号を含む電話番号を利用するにあたり、当社が必要とする、もしくは関係官公庁からの指導に基づく書類。

第4条（契約内容の変更等）

契約者は名称や所在地等、契約内容に変更が生じた場合、また第3条で規定する提出書類の内容に変更があった場合、速やかに当社へ届け出るものとします。

第5条（利用契約の締結）

利用契約は、当サービスの利用申込み者が所定の方法により申込み手続きを行い、当社にて契約審査、契約者が利用料金・通話料等を当社が定めた方法にて入金し、それを当社が確認した後に発信する承諾の通知を以って成立するものとします。

なお、当サービスの利用申込み者は利用規約の内容を承諾の上、申込みを行うものとし、当

サービスの利用申込み者が申込みを行った時点で利用申込み者が利用規約の内容を承諾しているものとみなします。

2 契約成立後、当社システム等の都合により、当サービス提供開始まで日数をいただく場合があります。

3 利用契約の変更申し出があった時は、契約者からの申し出に対し、当社が承諾の通知を発信した時に成立するものとします。

4 前各号その他利用規約の規定に係らず、当サービスの契約者および利用申込み者が次の各号のいずれかに該当する場合、当社は利用契約または変更契約を締結しないことができます。

- ・契約者または利用申込み者が実在しない場合
- ・契約者または利用申込み者が過去に本規約違反等により、利用契約の停止または解除を受けたことがある場合
- ・契約申込みの際に、当社に届出た事項に虚偽または重要な誤記、重大な記入漏れがあった場合
- ・契約者の口座が金融機関等により、過去に利用停止処分等を受けている場合
- ・契約希望者が再契約の場合、当サービスの利用料金等の支払いを過去に怠ったことがある場合
- ・契約者または利用申込み者が本規約の第10条(利用契約の解除)に定める事由のいずれかに該当する場合
- ・その他、当社が契約締結または継続を不適切と判断した場合

第6条 (利用契約期間)

利用契約の有効期間は当社および契約者の双方より、何ら申し出がない限り特に定めないものとします。

第7条 (利用料金・通話料・変更手数料等)

契約者は別途当社が定める利用料金・通話料・変更手数料等を当社に支払うものとします。

第8条 (利用料金・通話料・変更手数料等の支払い)

利用料金、通話料および変更手数料等(以下「料金等」という)は、当サービス申込み時に当社より所定の方法で通知した金額とします。

2 料金等の支払いは、当サービス申込み手続き後、当社指定の方法にて支払うものとします。

3 利用者は料金等を遅滞なく支払う義務がありますが、当社は契約者に対し所定の方法で通知または連絡を行い、指定期日内の入金要請を行います。

それでも指定期日内に入金がなされない場合、当社は第9条および第10条の規定を適

用し、契約の解約または解除を行うことができるものとします。尚、契約者が料金等の支払を遅滞した場合、年 14.6%の割合（年 365 日割計算）による遅延損害金及び事務手数料（1 対応あたり 440 円）を負担するものとし、当社は契約解除日の 3 日後より未払料金等の請求額に対して当該遅延損害金及び事務手数料を加算できるものとします。

- 4 契約の解約や解除がなされ、プリペイド金の残高がある場合には、銀行振込手数料を差し引き返金致します。振込手数料を差し引きマイナスになる場合は、返金は致しかねます。
- 5 プリペイド金の入金に必要な銀行振込手数料、その他費用が生じた場合は契約者の負担とします。
- 6 解約の受付は月を単位とし、その月の末日までに解約通知を弊社が受領した場合は、翌月の末日をもって解約されるものとします。契約の解約や解除がなされた場合、月額基本料金およびオプションサービスの料金については日割り計算を行わず、契約者は月額料金全額を支払う必要があります。

第 9 条（利用契約の解約）

契約者から当サービスの解約の申し出があった場合、当社は契約者に対し、申し出を受けた旨の連絡を行い、当該受付連絡日を認定日とし、認定日の翌月末日を以って契約を終了致します。

- 2 契約が終了もしくは解約された場合、契約者は速やかに当社に転送される転送先電話番号または貸し出した電話番号を削除し、契約終了後も継続して当社に電話転送や連絡が発生しないようにしなければなりません。
- 3 契約者は契約期間内の未払料金等がある場合は、当社が指定する日までにこれを支払う義務があります。未払いのまま契約終了した場合でも、これらの債務は消滅しません。
- 4 契約終了日にプリペイド金の残高がある場合は、第 8 条第 3 項、第 4 項および第 5 項を適用します。
- 5 契約者および利用者は、第 9 条（利用契約の解約）または第 10 条（利用契約の解除）、第 17 条（休業および廃業）の廃業に該当した際に、当サービスの利用に関する一切の権利を失うものとし、これらに伴い当社に対し何らの請求権を取得するものではありません。
- 6 利用契約の終了により、当社サービスシステムに入力したデータについては、当社にてデータの消去または破棄するものとし、契約者ならびに利用者、またはいかなる第三者に対してもデータの返却や提供はしません。なお、上記 4 項の未回収債権がある場合や損害賠償・裁判等の申し立て中、紛争中の間は、証拠内容の保持を目的として解決するまでは当社が保有するデータは消去しません。

第 10 条（利用契約の解除）

当社は、契約者または利用者が次の各号のいずれかに該当する状況または行為を行ったと

判断した場合、契約者への事前の通知もしくは催告を要することなく当サービスの提供を直ちに停止し、利用契約の全部もしくは一部を解除することができるものとする。

- ・利用申込書、オーダーシート、その他通知内容等に虚偽または重要な誤記、重大な記入漏れがあった場合
- ・支払停止または支払不能となった場合 ・差押、仮差押、仮処分、強制執行、破産、民事再生手続開始、会社整理、特別清算、会社更生の申し立てがなされた場合 ・暴力団やそれに準ずる反社会的組織または個人と係わり合いがある場合
- ・他者を差別もしくは誹謗中傷し、またはその名誉もしくは信用を毀損した場合
- ・故意、過失を問わず法令に違反する行為を行った場合 ・当サービスの利用目的が、違法、犯罪行為、第三者へ迷惑を掛ける行為を行っているとして当社が判断した場合
- ・当サービスの利用目的について、法的機関より法律違反の可能性を指摘された場合
- ・当サービスを契約者以外の組織や会社、個人へまた貸しや流用、転売、便乗利用をさせた場合
- ・直接間接を問わず当サービスの運営を妨害したと当社がみなした場合 ・当サービスの電話内容が著しく無理難題な対応を強いられ、またはいやがらせ、誹謗中傷など常識的な対応を行えない状態が発生するような場合
- ・電話の内容に督促、クレームや暴言などが頻繁にあり、当サービスの運営に大きな負担や障害が生じる場合
- ・外国語や理解できない方言、専門用語が多用され、対応に大きな負担が生じる場合
- ・利用規約のいずれかの条項に違反した場合
- ・その他、当社が契約者および利用者として不適切だと判断した場合

2 解除においても、第9条2, 3, 4, 5, 6項の規定を同様に適用します。

3 上記各号のいずれかに該当し当社に重大な被害を与えた場合、罰則金としてプリペイド金の残高の返金はいりません。

第11条（個人情報の取り扱い）

当サービス遂行による個人情報の取り扱いについては、別規定の「プライバシーポリシー」に記載した内容を遵守するものとします。

第12条（守秘義務）

当サービスを提供している契約者または利用者の行動に対する法的機関からの問い合わせがあり、その内容に事件・違法性があると当社が判断した場合は、その契約者の契約状況を開示するものとします。

第13条（当サービスの利用）

契約者ならびに利用者は、利用規約の全条項に同意し、遵守することを前提に利用する

こととします。

- 2 契約者ならびに利用者は、当サービスの提供範囲ならびに機能仕様、通信環境、運用環境、セキュリティ面について、同意の上で利用するものとします。
- 3 契約者ならびに利用者は、当サービスの利用権利のみを有し、著作物やシステム環境に関する情報を取得または要求する権利を有しません。
- 4 契約者ならびに利用者は、当サービスの利用権利を第三者に譲渡する等の行為はできません。
- 5 契約者ならびに利用者が当サービスを盗作や他の目的のために利用することが判明した場合、当社は契約者に対し契約の解除を行うとともに損害賠償を請求します。

第 14 条（当サービスの再委託）

当社は契約者に対する当サービスの提供に関して必要となる業務の全部または一部を当社の判断にて第三者に委託できるものとします。この場合、当社は当該再委託先に対し、再委託遂行に必要な義務を負わせるものとします。

第 15 条（当サービスの提供時間）

当サービスの提供時間は、平日午前 9 時から午後 6 時までとします（祝祭日は除く）。

第 16 条（当サービスの停止、休止）

当社は次の各号のいずれかに該当する場合、契約者に通知することなく当サービスのご利用を停止、または休止することができるものとします。

- ・当サービスをご利用中に所定の方法で通知またはご連絡を差し上げているにも係らずプリペイド金の追加入金がない、またはクレジットカードでのお支払いがない場合
 - ・契約者または利用者へ所定の方法で、ご連絡がつかない場合
- 2 次の各号のいずれかに該当する場合、当サービスのご利用を中止する場合があります。
 - ・当社の電気通信設備の保守上または工事上やむを得ない場合
 - ・当社の電気通信設備に障害が発生した場合
 - ・天災地変等不可抗力により当サービスを提供できない場合
 - ・第三者からの苦情および金銭に関する取立ての電話が繰り返し続く場合
 - ・急激なアクセス過多により、他の契約者への当サービスの提供に支障をきたす恐れがあると判断した場合
 - ・その他、当社が当サービスの提供が困難と判断した場合
 - 3 前項のいずれかに該当し、当社サービスが停止または中止された場合において、契約者、利用者またはその他の第三者に損害が発生した場合、当社では一切の責任は負えません。

第 17 条（休業および廃業）

当社は当サービスの提供が困難になった場合、その期間業務を休業もしくは廃業することができるものとします。また当社の休業もしくは廃業により契約者、利用者またその他の第三者が損害を被った場合であっても、当社は一切責任を負わないものとします。

第 18 条（損害賠償）

契約者または利用者が、本規約に反した行為、不正もしくは違法な行為によって当社に損害を与えた場合、当社は契約者または利用者に対して相応の損害賠償の請求を行うことができるものとします。

第 19 条（当社の責任）

当社は、当サービスの安定提供ならびに障害対策、障害時の復旧対応に最大限の努力をするものとします。

2 環境や通信、機器類、動作機能面等に障害が発生し、当サービスの停止等を行う状況になった場合は、契約者に速やかに通知するものとします。

3 本サービスは、必ず電話対応を行うことを保証するサービスではございません。通信回線数および対応状況、人員などにより対応できないケースもございます。

第 20 条（当社の損害賠償と免責）

当社は、契約者が当サービスの利用に関して被った損害については、法律上の責任を問わず、賠償の責任を負いません。また当社は次の事由により契約者、利用者または第三者に発生した損害についても、債務不履行責任、不法行為責任、その他の法律上の請求原因のいかんを問わず、賠償の責を負わないものとします。

- ・契約者に対する報告や連絡の遅延または不通、電話内容の聞き間違いや報告内容の不備・相違等により生じた損害
- ・契約者の取扱商品の注文やサービスの受付け等重要な内容を代行して聞き取りまたは伝言を受けた場合で、契約者が連絡元に対し、当社からの連絡内容の再確認を怠ったことにより生じた損害
- ・上記以外は一切の電話代行業務遂行により発生した損害 ・電気通信事業者の提供する電気通信役務の不具合に起因して発生した損害
- ・行政当局等による規制、ストライキ、戦争、その他あらゆる天災および不可抗力の発生に起因する損害
- ・当社が当規定に基づき契約を解除したことにより発生した損害
- ・契約者または利用者と連絡元との個々の紛争やトラブルにより発生した損害
- ・その他、当社の責に帰すべからざる事由により発生した損害 ただし、当社の重大な過失を起因とする本サービスの一部、または全部が停止し、障害発生と当社が認知してから 6

時間継続で本サービスが提供できなかったことにより、お客様に損害が生じた場合は、損害を当社へご申告いただいたお客様を対象に本サービス利用料金1ヶ月分を上限として補償致します。

第21条（準拠法）

本契約の成立、効力、履行および解釈に関しては、日本国法を適用します。

第22条（紛争の解決）

当サービスに関連して問題が生じた場合には、契約者と当社の間で双方誠意をもって協議し解決するものとしします。協議による解決を図ることができない場合は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所としします。

【別紙】

1. 各プランおよび料金（全て消費税込み）

（1）定額エコノミープラン

①基本サービス

初期費用	なし	—
月額基本料金	2,000 円/月	毎月1日～末日までの合計コール数が10コール未満の場合は、システム・電話番号維持費として10コール分の利用料金をご請求致します。
コールオーバー	150 円/1 コール	月10コールを超えた場合。

※営業電話は課金対象外となります。

②オプション

時間外転送	550 円/月	転送通話料は含みません。
時間外対応アナウンス	550 円/月	オリジナルメッセージ。
問合せ対応	1 設問 550 円/月	5 設問まで追加可能です。
転送先 03 番号	1,100 円/月	050 番号への転送不可のため、転送先として03番号が必要な場合。

（2）定額03番号プラン

①基本サービス

初期費用	3,500 円	契約事務手数料
月額基本料金	3,500 円/月	月10コール分の電話代行サービス料金を含みます。
コールオーバー	150 円/1 コール	月10コールを超えた場合。

※営業電話は課金対象外となります。

②オプション

時間外転送	550 円/月	転送通話料は含みません。
時間外対応アナウンス	550 円/月	オリジナルメッセージ。
問合せ対応	1 設問 550 円/月	5 設問まで追加可能です。

(3) 定額スタンダードプラン

①基本サービス

初期費用	なし	—
月額基本料金	4,290 円/月	月 30 コール分の電話代行サービス料金を含みます。
コールオーバー	150 円/1 コール	月 30 コールを超えた場合。
時間外オプション	無料	時間外転送（転送通話料は含まず）または時間外対応アナウンスオプションのどちらかを含みます。

※営業電話は課金対象外となります。

②オプション

問合せ対応	1 設問 550 円/月	5 設問まで追加可能です。
転送先 03 番号	1,100 円/月	050 番号への転送不可のため、転送先として 03 番号が必要な場合。

(4) 定額プレミアムプラン

①基本サービス

初期費用	なし	—
月額基本料金	13,750 円/月	月 100 コール分の電話代行サービス料金を含みます。
コールオーバー	150 円/1 コール	月 100 コールを超えた場合。
時間外オプション	無料	時間外転送（転送通話料は含まず）または時間外対応アナウンスオプションのどちらかを含みます。

※営業電話は課金対象外となります。

②オプション

問合せ対応	1 設問 550 円/月	5 設問まで追加可能です。
転送先 03 番号	1,100 円/月	050 番号への転送不可のため、転送先として 03 番号が必要な場合。

2. サービス提供時間

基本サービス	平日 09:00～18:00
時間外転送	平日 18:00～翌日 09:00 土日祝日、夏季休暇、年末年始休暇は終日
時間外対応アナウンス	平日 18:00～翌日 09:00 土日祝日、夏季休暇、年末年始休暇は終日
問合せ対応	基本サービスに準じます。

3. 変更手数料等

対応方法の変更	1,100 円/1 項目	初回登録時は無料。
対応報告送信先メールアドレス変更 (追加、変更)	1,100 円/1 アドレス	初回登録及び削除のみ 無料。
時間外対応アナウンスメッセージ変更	1,100 円/回	初回メッセージ作成は 無料。
問合せ対応 (所在地、銀行口座等) 内容変更	550 円/1 設問	初回登録時は無料。

2025 年 6 月 1 日：改訂