

プラスヴォイス 代理電話サービス利用規約

目次

I.概要	P.2
II.提供条件	P.2~5
1.内容の伝達方式	P.2
2.通信方式	P.2
3.サービス提供時間	P.2
4.利用回数カウント方式	P.3
5.利用者	P.3
6.接続の保証	P.3
7.代理電話サービス提供不可の場合	P.4
8.守秘義務	P.4
9.代理電話での契約	P.4
10.免責	P.5
11.条件の変更	P.5
12.その他事項	P.5
III.料金	P.5~7
1.月額料金	P.5~6
2.共通事項	P.7
3.支払方法	P.7
IV.お問合せ先	P.8

I. 概要

利用者はテレビ電話、ビデオメッセージ、FAX、メール、文字チャット等の手段により、サポートセンターに用件を文字または映像等で送り、サポートセンターはその内容を解釈して、利用者の希望する相手に音声電話等で伝えるサービスです。

II. 提供条件

1. 内容の伝達方式

- ① (同時通信) サポートセンターと利用者との間がテレビ電話 (ビデオメッセージを含む) または文字チャット等の場合、サポートセンターは利用者とは会話をしつつ、同時に利用者の希望する相手に音声電話をかけ、会話をします。この方式を同時通信と呼びます。この場合、サポートセンターは利用者から送っていただいた内容 (手話・筆談・文字等) を言葉に変えて即時に接続先の相手に伝え、接続先の相手の言葉を利用者に手話・筆談・文字等に変えて即時に利用者に伝えます。
- ② (非同時通信) サポートセンターと利用者との間が FAX、メールなどの場合、サポートセンターは利用者からの FAX、メール等を受信後、可能な限り速やかに利用者の希望する相手へ音声電話かけ、利用者の用件を伝えます。この方式を非同時通信と呼びます。また、サポートセンターはその結果を速やかに利用者へ伝えます。
- ③ 非同時通信方式の場合、サポートセンターは利用者の希望する相手へ音声電話をかけますが、相手に伝わらない (相手が出ない、相手が話中等。留守番電話への録音は相手に伝わったとする) 場合は、それを結果として利用者へ伝えます。
- ④ サポートセンターは、通常は内容を解釈して要約して相手に伝えます。ただし、利用者は通訳 (内容を一語一語そのまま) で伝えることを指定することもできます。

2. 通信方式

- ① 利用者とはサポートセンター間の通信方式は、テレビ電話、ビデオメッセージ、ビデオチャット、文字チャット、FAX、メール等です。
- ② 具体的に利用可能な通信方式は別途指定します。この指定にない通信方法を利用者が希望する場合は、サポートセンターとの個別相談によります。

3. サービス提供時間

8:00~21:00 (年中無休)

※ANAのお問合せ・・・8:00~20:00

ANA 専用代理電話サービスについては以下のホームページをご覧ください。

<http://www.plusvoice.co.jp/ana/index.html>

機器メンテナンス等のため、一時的にサービスを停止する場合があります。

4. 利用回数カウント方式

(同時通信方式の場合) テレビ電話、チャットなど

- ① ひとつの用件でひとつの相手に音声電話をかけてから切るまでを1回とします。
- ② 1回の通話時間は、およそ15分以内とします。1回あたり15分を超える場合は、15分ごとに1カウントずつ加算されます。また、長時間に及ぶ場合は、オペレーターは利用者に一度切断を依頼する場合があります。また、途中でオペレーターが交代する場合があります。
- ③ 相手に用件が伝わらなかった場合は、回数にカウントしません。(相手が出ない、相手が話中等。ただし留守番電話への録音は相手に伝わったとします)
- ④ 一度の電話で用件が解決せず、電話先からサポートセンターを通じて折り返し連絡を希望する場合は、サポートセンターで受付は可能です。ただし、折り返しの連絡も1回とカウントします。

(非同時通信方式の場合) メール、FAXなど

- ① 同一の用件で同一の相手における一連のやり取りを1回とします。(同一の用件でも、日にちをまたぐものは別カウントとします)
- ② 相手に用件が伝わらなかった場合は、回数にカウントしません。(相手が出ない、相手が話中等。ただし留守番電話への録音は相手に伝わったとします)
- ③ 何度も音声電話をかけても相手に用件を伝えることができなかった場合や、やり取りが多数回・長期間に及ぶ場合は、利用者との合意を得て、一連のやり取りを一旦終了させる場合があります。
- ④ 日にちをまたいで、電話先からサポートセンターを通じて折り返し連絡を希望する場合は、サポートセンターで受付は可能です。ただし、折り返しの連絡も1回とカウントします。

5. 利用者

- ① 本サービスは1つの申し込みにつき原則1名のみが利用できます。
- ② 同居のご家族に限り、あらかじめ名前の登録をしていただければ利用可能です。
※ただしヘビーコースは申込者ご本人のみが利用できます。
- ③ 本サービスは他者に利用の権利を貸与・譲渡等することはできません。

6. 接続の保障

- ① 本サービスはベストエフォート型で提供します。したがって、回線および機器等の状況により接続できない場合があります。
- ② 本サービスを利用できなかったために利用者が被った損失については、サポートセンターはその責を負いません。

7. 代理電話サービス提供不可の場合

- ① 電話先の相手に代理電話についての同意を得られない（本人確認ができないために受け付けることができない等）場合は、本サービスを提供しません。
- ② 公序良俗に反する内容、および違法である可能性の高い内容については本サービスを提供しません。なお、その判断はそのサービスを提供するサポートセンターのオペレーターによります。
- ③ 悪質な利用者に対しては、本サービスの提供を即時一方的に停止する場合があります。なお、その判断はサポートセンターによります。
- ④ 本サービスは内容の伝達の仲介であるので、利用者からの相談（接続先電話番号の検索の依頼も含む）は原則として受けません。
- ⑤ オペレーターは利用者がテレビ電話等をかけてきた時、又は FAX やメール等を送ってきた時に、利用者の希望する相手に音声電話をかけます。利用者は、オペレーターが相手に音声電話をかける時間を指定したり、後日かけるようオペレーターに依頼することは原則としてできません。

8. 守秘義務

- ① 通信の内容については守秘義務が守られます。
- ② 個人情報保護のポリシーについては、当社プライバシーポリシーのとおりとします。 参考 URL： <http://www.plusvoice.co.jp/privacy.html>
- ③ 電話先から、お客様の住所、電話番号、生年月日等個人情報を聞かれた時の運用について。

(1) 基本的にはお客様のお名前以外はお知らせしません。

電話先から聞かれた場合には、一旦電話を切ってお客様に確認を取ってからお知らせします。ただし、以下の場合には例外とします。

・電話先がお客様情報を把握している事が明白で、本人確認のために聞いている場合
例) 宅配便の再配達で、確認のために住所を聞かれた場合。

会員登録をしている所への問い合わせで生年月日、住所、連絡先を聞かれた場合。

9. 代理電話での契約

- ① サポートセンターは、利用者と音声電話先の相手の間でこの代理電話をもって契約および約束を締結することは推奨しません。別途書面等で当事者間で直接的に締結することをおすすめします。

10. 免責

- ① 本サービスを利用したことおよび利用できなかったことによって生じたいかなる損失・不利益に対してもサポートセンターおよびオペレーターはその責を負いません。
- ② 本サービス利用時および利用後に悪意のある第三者による下記の被害に対し、サポートセンターおよびオペレーターはその責を負いません。
 - ・会話内容等文字情報（ログ・メール等）の盗視、情報窃取等。
 - ・お客様のアカウントが不正利用されたことにより生じるあらゆる損害。

11. 条件の変更

- ① 本サービスの提供およびその条件等は予告および通知なく変更等される場合があります。

12. その他事項

- ① 本提供条件に記載されていない事案に対しては、当該利用者とサポートセンターの個別協議の上、決定します。

III. 料金

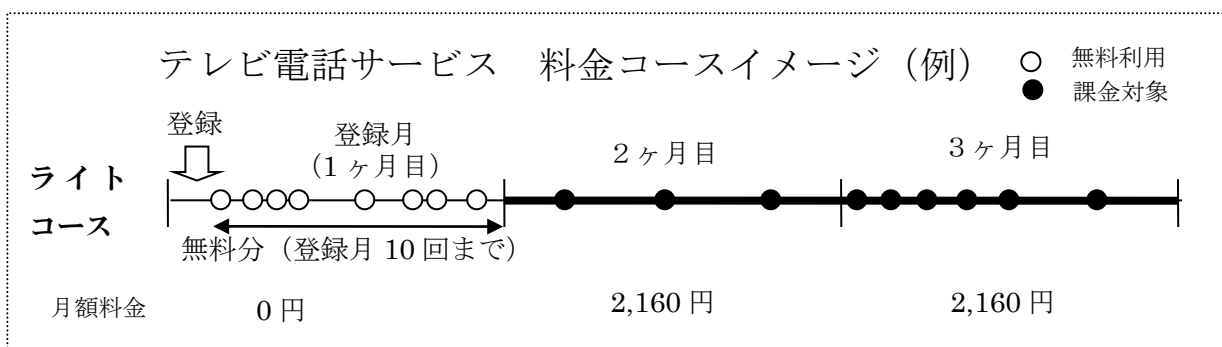
1. 月額料金

	料金（消費税込）	1ヶ月累計利用回数
フリーコース	324 円／回	回数制限なし
ミニコース	1,080 円／月	5回まで
ライトコース	2,160 円／月	10回まで
ミドルコース	3,240 円／月	20回まで
ヘビーコース	5,400 円／月	回数無制限

ANA の問い合わせはコース・利用回数に関わりなく無料をご利用頂けます。

- ① フリーコースは回数による課金とし、ミニコース、ライトコース、ミドルコース、ヘビーコースは月額定額とします。
- ② フリーコース、ミニコース、ライトコース、ミドルコース、ヘビーコースでいう1ヶ月とは、カレンダーの月とします。
- ③ 毎月末を締め日として計算します。
- ④ ミニコース、ライトコース、ミドルコースで規定回数を超えた分については、1回324円の課金が適用されます。
- ⑤ ミニコース、ライトコース、ミドルコースで1ヶ月の利用回数が規定回数まで至らなくても、翌月以降には繰り越しません。

- ⑥ ミニコース、ライトコース、ミドルコース、ヘビーコースの登録月は、申し込まれた各コースの規定回数まで無料で利用できます（下図参照）。フリーコースには登録月無料利用はありません。



- ⑦ 登録月に各コースの規定回数を超えて利用した場合は、その月から申込コースを適用します。

【例】1月にライトコースを申し込んだ場合で、

- (1) 1月の利用が10回以下の場合

1月利用料は無料、2月から2,160円

- (2) 1月に11回以上20回以下利用した場合

1月の10回分は無料ですが、それ以上の利用なので、1月からライトコース(10回まで)を適用し、2,160円

- (3) 1月に21回以上利用した場合

1月からライトコースを適用した2,160円に加え、21回目以降は1回324円の課金を適用。

- ⑧ 解約の申し出がない限り、翌月も同一のコースで自動更新とします。
- ⑨ 月の途中解約の場合でも解約した月1ヶ月分は払うものとします。日割り精算は行いません。
- ⑩ 上位のコースに変更（例：ライトコース→ミドルコース）する場合は1ヶ月の途中でも変更できます。この場合、その月は変更後のコース料金を払い、変更後のコースの規定回数に従います。以降変更の申し出がない限り、この変更後のコースを適用します。
- ⑪ 下位のコースに変更する場合は1ヶ月の途中から変更することはできません。翌月以降、申し出のコース料金と規定回数を適用します。以降変更の申し出がない限り、この変更後のコースを適用します。

2. 共通事項

- ① 原則として、支払った料金は返金しません。ただし、回線状況・設備環境等により、本人の責によらずにサービスの提供が不可能であることが支払い後に判明した場合には、返金する場合があります。
- ② 機器の変更、設定の変更または故障を修理しないこと等によってテレビ電話や文字による通信ができなくなった場合は本人の責とみなし、料金の返金は行いません。
- ③ 企業が本サービスを利用する場合の料金体系は別途定めます。
- ④ 電話のかけ先は日本国内に限ります。
- ⑤ 0120-~、0077-~などから始まる特殊な電話番号には電話が繋がらない場合もあります。ご依頼の際には、できるだけ通常の電話番号をお知らせ下さい。
- ⑥ 代理電話の内容に応じて、同性のオペレーターをお選びいただくことも可能です。
- ⑦ 利用者本人になりすまして電話をかけることはできません。

3. 支払方法

- ① 毎月払い（後払い）と一括払い（前払い）ができます。
- ② 毎月払いは口座振替での支払いが利用できます。
- ③ 一括払いは1年単位で現金（銀行振り込み）、口座振替ができます。
- ④ 一括払いの場合の料金は、1か月相当分が割引となります（下記参照）

	1年一括払い料金 (消費税込)
ミニコース	11,880 円
ライトコース	23,760 円
ミドルコース	35,640 円
ヘビーコース	59,400 円

- ⑤ 一括払い期間中の1年間の途中でコース変更をする場合は下記のとおりとします。
変更の時点で、
変更前コース料金（1年一括払い）÷12ヶ月×残期間（ヶ月）
を返金分として計算します。（残期間で1ヶ月未満の端数は切り捨てます）
またこれまでの超過分を計算します。
それらの額と、変更後のコース料金（1年一括払い）とで精算し、請求します。
変更後のコースの一括払いの期間は、変更後の最初の月から新たに1年間となります。

IV. お問い合わせ先

株式会社 プラスヴォイス

〒980-0803 宮城県仙台市青葉区国分町1丁目8-14 仙台協立第2ビル8F-1

電話 022-723-1261 fax 022-723-1262

E-mail pv@plusvoice.co.jp

担当：遠山至（とおやま いたる）