

「えんかく+」モデルプロジェクト
(PV 遠隔手話サービスモデルプロジェクト)
利用規約



「えんかく+」モデルプロジェクト（以下、本プロジェクト）は、株式会社プラスヴォイス（以下、「当社」）が提供する個人用遠隔手話通訳をいつでもどこでも、誰もが利用できるようにするための企画です。日本全国どこからでも、誰もが安価で利用できる体制を目指しています。当面はモデルプロジェクトとして位置付けていることから、まずは当社の理念やプロジェクトの趣旨に賛同してくださる方にご協力をお願いしています。

本文の内容をまとめた手話動画もあります。動画で内容を確認したい方は、手話動画をご覧ください。

<https://youtu.be/aCpUEtXXXKus>

目次

1. 目的
2. プロジェクト概要
3. 実施期間
4. 対象者
5. 利用システム
6. 利用方法
7. 通訳方法
8. 通訳の範囲
9. サービス提供ができない場面
10. 利用時間
11. 通訳時間
12. 申込
13. 利用者
14. 料金
15. 支払い方法
16. 接続の保障
17. 守秘義務
18. 免責
19. 条件の変更
20. その他事項
21. 共通事項
22. お問い合わせ先

1. 目的

本プロジェクトは、障害者総合支援法における意思疎通支援事業では利用が制限される様々な場面で、個人が手話通訳等を利用できるよう、当社とろう・難聴者および聴者すべての方が共につくる企画です。

2. プロジェクト概要

本モデルプロジェクトで提供するサービスは3種類です。

1) 対面通訳サービス：

利用者が対面している人の声や、放送等のアナウンスについて、利用者のパソコンやスマートフォンのビデオ通話機能を利用し、インターネットを介して、遠隔で手話通訳します。

2) 日本語サポート：

メールや文書など、利用者から共有された単語もしくは文章の内容等について、利用者の理解している内容と相違がないか手話や筆談、文字チャットなどを通してサポートします。

3) 代理電話サービス+（プラス）：

テレビ電話や文字チャットを接続して、利用者の希望する電話の相手との会話を通訳します。

※既に当社が提供している『代理電話サービス』と本プロジェクトで提供する『代理電話サービス+』は、一部の内容（通信方式、料金など）が異なりますが、提供するサービスは同じものとなります。

※代理電話サービス登録者が「えんかく+」に登録した際に、代理電話サービス登録時の情報と内容が異なっていた場合は情報確認の連絡をいたします。確認ができてから認可する流れになりますのでご協力をお願いします。

[★参考] 代理電話サービス

・手引き (<https://plusvoice.jp/dairi/tebiki.pdf>)

・利用規約 (<https://plusvoice.jp/dairi/kiyaku.pdf>)

『代理電話サービス』LINE、Skype、FAX やメールなどから選択が可能。

『代理電話サービス+』利用できるシステムはPVRTCのみになります。

3. 実施期間

2023年10月～当社が指定する日

4. 対象者

本プロジェクトの趣旨に賛同するすべての個人（以下、「利用者」と記載）。

※ろう者、難聴者、中途失聴者に限らず、聴者も利用ができます。聴者は対面通訳（遠隔）のみ利用可能となり、代理電話サービス+および日本語サポートは利用できません。

本サービスは原則として利用者の日常生活での場면을対象としています。法人等で利用を希望される場合は、法人向けのサービスを別途ご案内します。

5. 利用システム

遠隔手話通訳システム「PVRTC®」を使用します。このシステムは、一般社団法人 情報通信技術委員会が定めた「TS-1024 遠隔手話通訳サービス・システム仕様書」に基づき、当社が開発しました。

「PVRTC®」は WebRTC の通信技術を用いています。サーバーを介さずにブラウザを通して直接通訳を行うことにより、通話内容の盗聴や情報改ざんを防止し、匿名性の高い通信性で高度なセキュリティを保持します（サーバーに映像や音声等の情報が残ることはありません）。

※接続が切れると文字などの情報も全て消えることとなります。その点を念頭においたうえでご利用ください。

PVRTC®の仕様については、当社の HP をご参照ください。

6. 利用方法

登録が完了した後、当社よりモデルプロジェクトログイン用 URL と利用マニュアルが利用者へ送付されます。利用者のパソコンやスマートフォンの端末で URL にアクセスし、申込時に登録したメールアドレスとパスワードを入力することでログインができます。その後、当社の通訳オペレータとつながり、希望のサービスを利用することができます。

7. 通訳方法

手話による通訳を基本とし、必要に応じて文字によるサポートも行います。文字通訳を希望される場合は手話通訳オペレータにその旨お伝えください。

8. 通訳の範囲

対面通訳サービスの通訳の範囲は、障害者総合支援法における意思疎通支援事業では対応できない様々な日常生活場面に限定します。

(利用の想定例)

- ・緊急時の通訳（救急時、災害時などの緊急的な場面）
- ・音声のみのアナウンスがされている場面（公共交通機関、エレベーター内や無人受付など）
- ・家族や知人との会話等プライベートな場面
- ・日常の買い物や注文、問い合わせ、相談など店舗における店員や従業員との会話
- ・ガイドや受付窓口など問い合わせ等の会話（地域によって意思疎通支援事業の範疇や合理的配慮に入る可能性があります）
- ・バスやタクシーなど公共交通機関における乗務員等との会話
- ・その他、意思疎通支援事業で通訳派遣が厳しい場面
- ・法人プラン導入に向けてのテスト接続

注意：あくまで意思疎通支援事業で対応できない場面にも通訳を提供できるようにするためのプロジェクトです。**基本的に意思疎通支援事業で対応できるものは地域の手話通訳派遣をご活用ください。**

(意思疎通支援事業の活用が望ましいもの)

- ・医療・教育・相談・契約行為など地域での連携や専門的な知識を必要とする場合
- ・権利擁護や相談支援・社会参加に関わる場面において行政機関や地域相談機関の通訳者が対応できる場合

※仕事や業務での利用も可能ですが、必ず所属する企業・団体の許可を得た上でご使用ください。

許可を得ずにご使用になり、所属する企業・団体内でトラブル（社内情報の外部への漏洩など）が発生したとしても、当社は一切の責任を負いません。

もし、所属する企業・団体において、使用の許可を得られない場合には、法人プランをご用意しております。法人プランは所属する企業・団体と当社の間で契約を取り交わした上で、サービスの提供するものです。これにより、社内情報の外部への漏洩などのトラブルを回避することが可能となり、利用者そして所属する企業・団体も安心してご利用いただけます。法人プランを希望される場合は、別途ご案内しますので、コンサルティング事業部へお問い合わせください。

9. サービス提供ができない場面

「えんかく+」は、NICT（情報通信研究機構）の助成により、社会的インフラ整備のためのプロジェクトとして実施しています。規約を十分にお読みになり、**規約の趣旨に賛同頂ける方のみ本プロジェクトにご参加いただけます。**

規約に反する利用があった場合には、利用制限及び本プロジェクトから退会いただく場合があることをご理解ください。

下記のような場合、サービスの提供が困難あるいは適切ではないためサービス提供はできません。下記の場面に該当すると判明した時点で通訳提供を中断させていただきます。

- ① 意思疎通支援事業の対象となるもの
ただし主催者に通訳派遣を依頼したが断られたなどの事情がある場合は他利用者を優先するという条件で対応を引き受けることもあります。
- ② 遠隔手話通訳サービスの特性上、通訳を十分に提供できない場面
複数名・大勢での会議や打ち合わせ、話し手が遠い場所にいる講演会などにおいては、遠隔手話通訳サービスでは、利用者が満足できる通訳品質でのサービス提供が困難となります。そのため、意思疎通支援事業や民間企業などが提供する手話通訳派遣などのサービスをご活用ください。
- ③ 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
なお、その判断はそのサービスを提供する当社の通訳オペレータによるものとします。
- ④ 登録者の ID を他人に譲渡したと判断される場合（通訳対象者が登録者以外となる場合）
ただし登録者の緊急時においては例外を認める場合があります（登録者自身の負傷など）。
- ⑤ 悪質な利用者※に対しては、本サービス提供中（通訳中）にかかわらず、即時一方的に停止する場合があります。その判断は①②と同様、当社オペレータの判断によるものとします。

※悪質な利用には通訳者へのハラスメント行為（下記参照）も含まれます。

通訳者へのハラスメント行為の一例

- ・通訳者に対する誹謗中傷、暴言など
- ・不快な画像などを表示する、通訳者の顔写真を SNS に投稿するなどの行為
- ・通訳者の個人情報聞き出す、通訳に関係のないことを話すなど

- ⑥ 本プロジェクトのサービスは内容の伝達の仲介（通訳）であり、利用者からの通訳以外の相談は原則として受け付けません。（通訳オペレータに助言を求めたり判断を委ねたりするような言動はお控えください）
- ⑦ 本プロジェクトは、利用する日時予約を基本的には受け付けておりません（事前に予約可能な案件は、基本的に意思疎通支援事業の通訳派遣をご利用ください）。
※ただし、通訳内容の情報共有をしたい場合は、事前打ち合わせをすることが可能です。

10. 利用時間

8:00～21:00（年中無休）

システム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。

11. 通訳時間

- ① 対面通訳コースと日本語サポートコースは、一度に接続できる上限時間は 30 分です。
30 分経つと自動で切断されます。
- ② 時間のカウントが必要なコースの場合、15 分ごとに 1 回分としてカウントいたします。

通訳が 15 分を超えるものとなった場合は、16 分目以降から 15 分ごとに 1 回分としてカウントします。

例) 通訳時間 0 分～15 分の場合 → 1 回（カウント）として計算
16 分～30 分の場合 → 2 回（カウント）として計算

12. 申込

当社指定の WEB フォームより申し込みが可能です。

13. 利用者

① 本プロジェクトは、1つの ID につき原則 申請者本人のみが登録（利用）できます。ただし下記の場合代理者が申請をお願いします。申し込みフォームの中に代理申請者の記入欄がありますので、ご記入ください。

1) 登録・利用させたい子どもが 18 歳未満の場合、保護者が代理申請をしてください。利用上の責任等は保護者にあるとみなし、相談や連絡等は保護者にさせていただきます。

2) 登録・利用する者が高齢などの理由により登録が困難な場合、代理者が申請をお願いします。その場合も利用上の責任等は代理者にあるとみなし、相談や連絡等は代理者にさせていただきます。

なお登録者が 15 歳以下の場合ジュニアコース（下記参照）が適用されます。高校生以上の学生には学割コース（下記参照）が適用されます。

また同居者が登録している場合、他の 16 歳以上の同居者にはファミリー割引（下記参照）が適用されます（身分証明書等で同居していることが確認できる場合に限りです）。

② 本プロジェクトは、利用の権利を他者に貸与・譲渡等することはできないものとします（夫婦、パートナーであっても基本的には不可とします）。その事実が発覚した場合は、サービス提供を停止するなどの対処を行います（その際の返金等は不可となります）。

14. 料金

①料金コースは、次の 6 つから選択できます。たとえば①対面通訳（遠隔）コースと、当社が提供している代理電話サービス（★参照）など、複数を組み合わせることもできます。

【対面通訳（遠隔）のみ】

①-1 対面通訳（遠隔）月額基本料 550 円 + α

月額 550 円 + α 円（税込）

毎月 1 回（15 分まで）利用でき、利用回数に応じて請求額が変わるコース

※ 2 回（16 分以降）目からは、15 分ごとに **660 円（税込）** ずつ加算されます。

※ ご利用がなくても 1 回分の利用料 550 円は発生しますので、月に一回はご利用ください。

※ 月の途中からでも②-1 対面通訳（遠隔）使い放題コース（3,300 円）へ変更することができます（その逆はできません）。

①-2 対面通訳（遠隔）使い放題コース

月額 3,300 円（税込）

対面通訳（遠隔）を回数無制限で利用できる定額コース

※ 「ファミリー割引」適用時 月額 1,650 円（税込）

【対面通訳（遠隔）／日本語サポート／代理電話サービス＋】

② 全部使い放題コース 月額 5,500 円 (税込)

対面通訳 (遠隔) と日本語サポート、代理電話サービス+を回数無制限で利用できる定額コース

※一年一括払いの場合、月額 5,000 円 (税込) になります。

※「ファミリー割引」適用時 月額 2,750 円 (税込)

【対面通訳 (遠隔) / 代理電話サービス+】

③ ジュニアコース 月額 1,100 円 (税込)

対面通訳 (遠隔) と代理電話サービス+を回数無制限で利用できる定額コース

※中学生以下に限ります。

※有効期限は中学校卒業予定年度 (見込み) の 3 月 31 日までです。中学校卒業予定年度の翌年以降は自動でベーシックコースに変更されますので卒業予定年度の 3 月末までにコース変更の連絡をお願いします。原則として変更の申し出がなかった月に関する返金等はできません。

④ 学割コース 月額 1,980 円 (税込) + α 円

対面通訳 (遠隔) と代理電話サービス+を合計で毎月 30 回 (カウント) まで利用できる、学生向けのコース

※毎月 31 回 (カウント) 目からは、1 回 (カウント) ごとに 330 円 (税込) 加算されます。

※学生証の確認が必要です。

※有効期限は卒業予定年度 (見込み) の 3 月 31 日までです。卒業予定年度の翌年以降は自動でベーシックコースに変更されますので卒業予定年度の 3 月末までにコース変更の連絡をお願いします。原則として変更の申し出がなかった月に関する返金等はできません。

【日本語サポート】

⑤ 日本語サポートコース 月額 1,100 円 (税込)

日本語サポートを回数無制限で利用できる定額コース

※「ファミリー割引」とは…

①対面通訳コースもしくは②全部使い放題コースを登録している利用者と同一住所であることが確認できる同居者は①もしくは②のコースは 50%割引で登録・利用できます (登録者自身にはファミリー割引は適用されません)。※登録者よりコースアップしたものを利用する場合、ファミリー割引が適用されるのは登録者になります。

※当社で適用要件の確認ができた月から利用開始となります。

※当社が定める家族の定義は、法律上の結婚のみならず、互いに支え合う意思を持って共同生活を行っている場合 (いわゆる事実婚や同性パートナーなど) を含みます。

※利用者数の増加によって、コース料金の減額等の見直しを行う場合があります。

- ② 1カ月はカレンダーの月とします。
- ③ 毎月月末を締め日として計算します。
- ④ 登録開始月は、その月の末日まで、すべてのサービスを無料で試すことができます。
- ⑤ 翌月以降も利用を継続されたい場合は、「利用者情報変更」→支払い情報→から、支払い情報の入力と、希望するコースの選択をおねがいします。入力が完了した日からご利用いただけます。
- ⑥ 他のコースに変更したい場合は、登録月の月末日までにえんかく+にログインし、「各種変更手続き」の「コース変更」より変更をお願いします。

※コース変更は、金額の高いコースへの変更は月の途中でも可能です（即日変更可）。この場合、変更後のコース料金での請求となります。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。一方、金額の低いコースへは、月の途中で変更することはできません。翌月以降に適用されます。またそれ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。

例：

9月10日に①-1 対面通訳（遠隔）月額基本料 550 円 + α から①-2 対面通訳（遠隔）使い放題通訳コースへ「各種変更手続き」の「コース変更」から変更

→その月から①-2 対面通訳（遠隔）使い放題コースで利用可能、9月は①-2 対面通訳（遠隔）使い放題コースで請求されます。

9月10日に①-2 対面通訳（遠隔）使い放題コースから①-1 対面通訳（遠隔）月額基本料 550 円 + α へ「各種変更手続き」の「コース変更」から変更

→①-1 コースが適用されるのは10月となります。9月は①-2 対面通訳（遠隔）使い放題コースで請求されます。

- ⑦ 解約（または退会）後の登録月のお試し期間はありません。
- ⑧ いずれのコースも、解約・変更の手続きがない限り、翌月も同一のコースで自動更新となります。解約手続きは月末を締め日とし、申し出のあった月末日に退会となります。
- 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。

※代理電話サービス登録者の方は、「えんかく+」お試し期間中も代理電話サービスの利用料金は請求されます（えんかく+の請求はありません）。お試し期間終了後は代理電話サービスの料金と「えんかく+」の料金が請求されるため、必ず「えんかく+」登録月の末日までに解約あるいはコース変更の連絡をお願いします。

15. 支払い方法

- ① 全部使い放題コース以外は毎月払いです。
- ② 全部使い放題コースは、毎月払い（後払い）か一年一括払い※（前払い）のどちらかを選択できます。一年一括払いは、1ヶ月相当分が割引となります。支払った月から12ヶ月分が適用されます。

一年一括払い：60,000 円（税込）

（備考：毎月払いの場合、年間で66,000円となります。）

- ③ 支払いは、キャッシュレス決済（クレジットカードなど）で受け付けております。
- ④ 原則として支払った料金は返金しません（21.共通事項参照）。

16. 接続の保障

- ①本プロジェクトおよび通訳はベストエフォート型で提供します。したがって、回線、機器および通訳者等の状況により接続できない場合があります。
- ②本プロジェクト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当社はその責を負わないものとします。

17. 守秘義務

- ①通信・通訳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>

18. 免責

- ①本プロジェクト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、当社および通訳オペレータはその責を負いません。
- ②本プロジェクト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はその責を負いません。
 - ・会話内容の盗視、情報窃取等。
 - ・利用者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。

19. 条件の変更

- ①本プロジェクト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。

20. 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、当該利用者と当社が個別協議の上決定します。

21. 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、料金の返金を行いません。
- ③通訳者の指名はできません。ただし、通訳の内容に応じて、同性の通訳オペレータが対応することは可能です（オペレータに相談してください）。

22. 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 022-302-7839 Fax 022-723-1262

メール [consulting\[at\]plusvoice.jp](mailto:consulting@plusvoice.jp)

※迷惑メール対策のため[at]を@に変えてお送りください。

当社 HP の「手話によるお問い合わせ」バナーからもお問い合わせいただけます。手話で相談できます。コンサルティング事業部につながる窓口です。

<https://pvrtc.plusvoice.co.jp/cc/deaf-consul>

平日 11:00-17:00 対応（土日、祝日は対応していません）

(附則)

2024年10月1日改訂

- (2. プロジェクト概要 1) を改訂)
- (4. 対象者 を改訂)
- (7. 通訳方法 を改訂)
- (8. 通訳の範囲 を改訂)
- (9. サービス提供ができない場面②を追加)
- (11. 通訳時間 を改訂)
- (14. 料金 を改訂)
- (15. 支払い方法 を改訂)
- (22. お問い合わせ先 を改訂)