

# 杉松が提供するドンキコール 24 電話代行サービス・電話関連サービスなどの利用規約

## 第 1 条 (総則)

杉松は、ドンキコール 24 のサービス名で提供する電話代行サービス・電話関連サービスなど(以下、「本サービス」と言います)に関して、杉松所定の申し込み手続きを完了し利用する者(以下、「利用者」と言います) に対し、以下のとおり利用規約(以下、「本規約」と言います)を定める物とします。

## 第 2 条 (本規約の変更)

杉松は、本サービスの利用者の了承を得ることなく、本規約を変更することがあります。この場合、本サービスの提供条件は変更後の本規約によります。

## 第 3 条 (利用申し込み)

本サービスの利用希望者(以下、「申し込み者」と言います)は、本規約や Web サイト内に記載のある事項を十分に確認し、別途定める申し込み手続きに従って申し込み手続きを行う物とします。当該申し込み者が Web サイト上のご契約フォームやご契約書で本サービスの登録申請を行ってから契約手続きを開始し、電話番号の発番の時点をもって、当該申し込み者は本サービスの利用者となるものとします。

## 第 4 条 (利用申し込みの不承認)

- ・1 杉松は、申し込み者が以下の何れかに該当した場合、当該申し込み者の利用申し込みを承認しないことがあります。
  - ・(1) 申し込みをした時点で、申し込み者が本サービスの利用料金等の支払いを怠っている場合または、過去に支払いを怠っていることが判明した場合
  - ・(2) 申し込み者に基づくクレジットカードまたは、支払い口座につきクレジットカード会社、収納代行会社、金融機関等により、利用停止処分等が行われている場合
  - ・(3) 杉松が、本サービスを提供する事が技術的・技能的に著しく困難な場合
  - ・(4) その他杉松が、申し込み者を利用者とする事を不適当と判断する場合
  - ・(5) B to C(個人のお客様)からのお申し込みの場合
- ・2 杉松は、利用申し込みの承認後であっても、利用者が前項のいずれかに該当することが判明した場合には、本サービスの提供を停止することができる物とします。

## 第 5 条 (通知及び同意の方法)

杉松は、Web サイト・ドンキコール 24 ご契約者様専用ポータル等のオンライン上の表示により、利用者に対し随時必要な事項を通知します。通知は、杉松が当該通知の内容をオンライン上に表示した時点より、効力が生じるものとします。

## 第 6 条 (本規約に基づく権利の譲渡の禁止)

利用者が本規約に基づいて本サービスの提供を受ける権利を、第三者に譲渡する事はできない物とします。

## 第 7 条 (利用料金等)

- ・1 本サービスの各種利用料金、オプション料金等は別途 WEB サイト等で杉松が定める所によります。
- ・2 利用者は本サービスの利用料金をプリペイド方式にて事前に銀行振り込みかクレジットカードにてポイント購入を行い支払うものとし完全従量課金制プラン・クラウド型 IP 電話サービスセット割引プランでは常時 1000 円以上/業界最安値プランでは月額費用以上の残高がある状態を保つものとします。ポイントについては必ず別途定める「ポイントに関するご注意事項」をご確認の上ご利用ください。
- ・3 本サービスの利用料金の支払いについて、利用者と杉松との間に生じる問題を理由として、利用者が本サービスの利用料金の支払いを拒む場合には、杉松は、当該紛争期間中において、当該利用者による本サービスの利用を停止する事ができるものとします。
- ・4 杉松は、本規約に異なる定めのある場合を除き、本サービスに関して、本サービス契約成立時点以降の解約等があった場合であっても、利用者から受領した本サービスの利用料金、その他の債務の払い戻しは一切行いません。
- ・5 電話代行サービスに関しては電話の内容・種類に関わらずオペレーターが電話を受電した際に 1 コールとカウント(課金)します。
- ・6 完全従量課金制プランに関しては月間最低 10 コール分の料金を課金されます。月間とは 1 日～月末の事を言い、ご利用開始日の指定がある場合ご利用開始日から/ご利用開始日の指定がない場合「サービス開始のご案内」発行時からサービス開始日とし、サービス開始日(サービス開始月)から月間最低 10 コール分をポイント消化します。

- ・7 「サービス開始のご案内」到着後 5 日間以内にポイント購入・お支払いをお願いします。
- ・8 最低利用期間の定めはありません。但し、サービス開始月から 12 ヶ月以内に解約を行った場合に限り、完全従量課金制プランでは電話番号廃止料金 3,000 円／業界最安値プランでは電話番号廃止料金 1,000 円を別途頂戴します。※12 ヶ月以上ご利用頂いた場合は番号廃止料金など解約時に必要な料金の発生はありません。
- ・9 完全従量課金制プラン・クラウド型 IP 電話サービスセット割引プランではポイント残高が 1000 円以下になった場合／業界最安値プランでは月額費用を下回るポイント残高になった場合、5 日以内に追加のポイント購入・お支払いをお願いします。
- ・10 業界最安値プランに関しては月間コール数に応じた月額費用が発生します。月間(月額費用)とは 1 日～月末の事を言い、ご利用開始日の指定がある場合ご利用開始日から／ご利用開始日の指定がない場合「サービス開始のご案内」発行時からサービス開始日とし、サービス開始日(サービス開始月)から月額費用をポイント消化します。月額費用の日割りなどはありません。月間コール数を使いきれなかった場合に返金や翌月等に繰り越すことはできません。月間コール数を越えた受電が発生した場合には別途コールオーバー料金が 1 コールに対して発生します。
- ・11 各種オプションサービスをお申し込みされた場合、オプションサービスの初期費用・月額費用が発生します。
- ・12 業界最安値プラン・完全従量課金制プランの場合、「サービス開通のご案内」ハガキ郵送事務手数料として 300 円が発生します。

#### 第 8 条 (サービス品質・通話品質)

- ・1 杉松は、本サービスに関するサービス品質又は通話品質、接続などに関する保証を一切致しません。
- ・2 前項の規定に関わらず、杉松は、本サービス利用中における通話品質、サービス品質の低下等に関する利用者からの連絡を受けるものとします。
- ・3 杉松が、前項に定める連絡を受けた場合、杉松あるいは杉松が利用している設備に関する故障の有無について検査を行い、杉松あるいは杉松が利用している設備に起因する故障が認められた場合は速やかに改善する物とします。これらの場合でも損害賠償請求などには一切応じる事は出来ません。

#### 第 9 条 (利用者による本サービスの解約)

- ・1 本サービスの解約を希望する会員 (以下、「解約希望者」といいます) は、別途定める手続きにより、メール・FAX により本サービスの解約を申請するものとします。
- ・2 杉松は当該解約希望者から、解約申請を受け付け、システムにより当該解約希望者へ本サービス提供を中止する事により解約を完了します。尚解約希望者が解約申請後であっても解約処理が完了するまでの間に利用した本サービスの利用料金は当然に支払を要する物とします。

#### 第 10 条 (杉松による本サービスの一時停止及び解約)

- ・1 利用者が次のいずれかに該当する場合は、杉松は利用者に事前に何ら通知することなく、本サービスの利用の一時停止または解約、杉松から利用者に対し損害賠償請求をすることができるものとします。
  - ・(1) 本サービスの利用条件を満たせなくなった場合
  - ・(2) 第 4 条第 1 項各号のいずれかに該当することが判明した場合
  - ・(3) 杉松が、本サービスを提供する事が技術的に著しく困難な場合
  - ・(4) ポイント残高が不足し本サービスの利用料金の支払債務の履行遅延または不履行が 1 回でもあった場合
  - ・(5) 利用者に対する破産の申立があった場合または利用者が補助開始、保佐開始または成年後見開始の審判を受けた場合
  - ・(6) 本規約に違反したと杉松が判断した場合
  - ・(7) 本サービス、システムの不正使用があった場合／各種サービス解約後もドンキコール 24 から貸与する専用電話番号等を利用・掲示している場合。
  - ・(8) 本サービスの運営を妨害、又は杉松の名誉信用を毀損した場合
  - ・(9) 他人の著作権その他の権利を侵害する、公序良俗に反する、又は法令に反する態様で本サービスを利用した場合
  - ・(10) 「サービス開始のご案内」到着後 5 日間以内にポイント購入・お支払いをされない場合／ポイント購入手続き後請求書支払期限までに支払いがない場合。
  - ・(11) その他、杉松が利用者として不相当と判断した場合
- ・2 前項により本サービス契約を解約された利用者は、当該時点で発生している本サービスの利用料金の支払等杉松に対して負担する債務の一切を一括して履行するものとします。
- ・3 杉松は、次のいずれかの事由が生じた場合、利用者に対し事前に又は事後に通知し、本サービスの全部又は一部の提供を一時停止できるものと

します。

- ・(1) 本サービスの提供に必要な設備の保守点検等を定期的に又は緊急に行う場合
  - ・(2) 本サービスの提供に必要な設備に故障等が生じた場合
  - ・(3) 停電、火災、地震、労働争議、交通インフラ混乱、戦争、暴動、騒乱、噴火、洪水、津波、その他不可抗力により本サービスの提供が困難な場合
  - ・(4) その他、本サービスの運用上又は技術上の相当な理由がある場合
- ・4 本条により本サービスが一時停止又は解約となった場合でも、杉松は、利用者その他のいかなる者に対しても、一切の責任を負わない物とします。

#### 第 11 条 (サービスの内容などの変更)

- ・1 杉松は、利用者への事前の通知及び承諾なくして、本サービスの各種利用料金、電話番号、利用者専用電話番号、諸条件、運用規則、または内容、名称等を変更する事ができ、利用者はこれを承諾するものとします。この変更には、本サービスの内容、名称に関する、全部または一部の改廃等を含みますが、これに限定されない物とします。
- ・2 本変更に関する通知及び同意の方法については、第 5 条所定の方法により実施するものとします。

#### 第 12 条 (サービスの終了)

杉松は、事前に第 5 条所定の方法等での通知をした上で、本サービスの全部または一部の提供を中止することができる物とします。

#### 第 13 条 (免責事項)

- ・1 杉松は、通話内容、サービス品質、通話品質、応答率、不応答、受注率、を含む一切の本サービスの内容について、その完全性、確実性、有用性等のいかなる保証も行わない物とし、一切の責任を負わない物とします。
- ・2 杉松は本サービスの提供に関し、当方の責めに帰すべき事由により生じた損害についてのみ、完全従量課金制プラン・クラウド型 IP 電話サービスセット割引プランについては当月分の月間最低コール分を限度／業界最安値プランは当月分の月額基本料金を限度として損害を賠償します。
- ・3 杉松は、本サービスの提供、遅滞、変更、中断、中止、停止、もしくは廃止、本サービスを通じて登録、提供される情報等の消失等、又はその他本サービスに関連して発生した利用者又は第三者の損害について、杉松は、一切の責任を負わないものとします。

#### 第 14 条 (サポート)

利用者からの問い合わせに関してはメールの場合：平日 9:00～18:00(土日祝日、年末年始・夏季休暇などの指定日を除く)／電話の場合：平日 10:00～16:00(土日祝日、年末年始・夏季休暇などの指定日を除く)の時間内に順番に対応します。

#### 第 15 条 (電話代行提供時間)

電話代行サービスの場合平日 9:00～18:00(土日祝日、年末年始・夏季休暇などの指定日を除く)に限り受電対応を行います。その他電話関連サービスなどの場合は別途取り交わした内容になります。

#### 第 16 条 (申し込みのキャンセル)

利用者が杉松に対し「ドンキコール 24 お申込みフォーム」の送信を行い、自動返信メールに記載の手順にて「サービス開通のご案内」ハガキ郵送事務手数料 300 円の支払いなどを行った時点でキャンセルは承る事が出来ません。万が一キャンセルご希望の場合は当月解約となり当月分の完全従量課金制プランは最低コール分(月間最低 10 コール)／業界最安値プランは月額費用が発生致します。「サービス開通のご案内」ハガキ郵送事務手数料 300 円は返金する事は出来ません。

#### 第 17 条 (Web サイトなどの確認)

各種料金、オプションサービス、条件、利用方法、注意事項、重要事項などあらゆる事項はドンキコール 24Web サイトなどに記載されています。利用者は利用に際してドンキコール 24Web サイトなどを熟読し理解した上で契約、利用をする必要があります。

#### 第 18 条 (管轄裁判所)

- ・1. 本サービスに関連して、会員と杉松との間で紛争が生じた場合には、当該当事者がともに誠意をもって協議するものとします。
- ・2. 協議をしても解決しない場合、前橋地方裁判所または前橋簡易裁判所のみをもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

平成 28 年 6 月 1 日改定

平成 28 年 9 月 1 日改定

平成 29 年 1 月 23 日改定