

Hasso 利用規約

この利用規約（以下、「本規約」という）は、株式会社インターコム（以下、「インターコム」という）が「Hasso」として提供するサービス（以下、「本サービス」という）に関する規約であり、本サービスの利用を申し込んだ方（以下、「お客様」という）は、インターコムがその申し込みを承諾することで、本規約に則り、本サービスを利用することができます。お客様が本サービスの申し込みをした時点で、本規約のすべてに同意したものと見なします。

第1条（用語の定義）

本規約において使用する用語の意味を次に示します。

①「利用契約」

本規約に同意の上、インターコムおよびお客様間にて本サービス利用に関して締結される契約。お客様は本サービスの利用にあたり、用途に応じた料金プランを選択する。それぞれ「月額」「年額」で契約可能。また、利用に応じて発生する通信費用の支払い方法を「プリペイドチャージ方式」と「後払い方式」で契約可能。

②「サービスパートナー」

インターコムに代わって本サービスに関わる業務の一部を行う第三者。

③「お客様保有データ」

お客様が本サービスの利用に際して本設備用サーバーに登録、保管するデータ。従業員、顧客などの個人情報も含む。

④「本サービス用設備」

本サービスの提供のために、インターコムが設置するハードウェア、ソフトウェアおよび電気通信設備など。Hassoサーバーもこれに含む。

⑤「アカウントID」

パスワードと組み合わせ、本サービスを利用可能な者その他の者を識別するために用いられる符号。

⑥「パスワード」

アカウントIDと組み合わせ、本サービスを利用可能な者その他の者を識別するために用いられる符号。

⑦「外部サービス」および「外部サービス保有データ」

お客様が本サービスを利用する上で連携のために登録した他社のサービス、およびそのサービスで保有しているデータ。

⑧「料金プラン」

本サービスの利用用途に応じた契約。お客様は本サービスの利用にあたり、用途に応じた料金プランを選択する。

⑨「オプション」

料金プランとは別に、拡張機能の利用や利用可能数の追加を行うための契約。

第2条（本サービス）

1. 本サービスは、お客様が、インターコムが提供するビジュアルIVRサービスなどを、インターネット上にある「Hassoサーバー」を介し、お客様が申し込んだ契約内容に基づいて利用できる法人（企業または事業法人）向けサービスです。
2. 「Hassoサーバー」は共用サーバーとして運用しており、お客様個々の専用サーバーを用意しているものではありません。

第3条（提供地域）

本サービスの提供地域は、日本国内とします。

第4条（利用申込の承諾）

1. 本サービス利用に関する申し込みは、お客様が本規約に同意の上で行うものとします。
2. お客様は、インターコムが備えた申込書（以下「申込書」という）に記入して、郵送、FAX、Eメールその他のインターコムが指定する方法で同社に送付して本サービス利用に関する申し込みを行い、それをインターコムが承諾することで、お客様とインターコムの間利用契約が締結されます。
3. インターコムは、申込書に記載されたお客様の情報をユーザー登録（会員登録）します。登録情報は、インターコムの個人情報保護方針に基づき適切に管理します。登録情報はお客様の事前の承諾がない限り、第三者に提供しません。ただし、守秘義務を負う業務委託先（発送、情報配信、販売、決済などの業者）に個人情報を委託することがあります。また、司法機関または警察から要請がある場合、法令に基づき開示することがあります。
4. 次の各号のいずれかに該当する場合、インターコムは本サービス利用に関する申し込みを承諾しないことがあります。
 - ①申込書に虚偽の記載、誤記または記入漏れがあったとき。
 - ②お客様がインターコムの競合他社であるなど、本サービスを調査する目的で購入しようとしていることが判明したとき。
 - ③お客様に「反社会的勢力」との取引などの関係が存在するとき、またはお客様が「反社会的勢力」であるとき。
 - ④その他本サービス利用に関する申し込みを承諾することが不適当と、インターコムが判断したとき。

第5条（利用期間）

1. インターコムは、本サービス利用契約の証として、お客様に「Hasso 契約証書」（以下「契約証書」という）を発行します。契約証書に、本サービスの利用期間、および本サービス利用契約に関する情報を記載します。
2. 利用契約は、年額契約と月額契約のいずれかを選択することができます。
3. 利用契約期間は次の通りとします。
 - ①年額契約の場合
1年単位とし、初回の利用契約期間は、当該利用契約締結日の翌月1日から起算して1年間とします。利用契約期間満了日において自動的に更新されるものとし、第10条に従って解約されるまで、その後の更新についても同様とします。
 - ②月額契約の場合
1か月単位の契約とし、本サービスの利用期間は契約証書に記載されている期間とします。利用契約期間満了日において自動的に更新されるものとし、第10条に従って解約されるまで、その後の更新についても同様とします。ま

たインターコムが指定する決済方法を利用するものとします。

4. 期間や条件を限定したキャンペーンなどによる契約の場合、その契約内容を優先することとします。

第6条 (利用料金)

1. お客様は、用途に応じてインターコムが提供する複数の料金プランおよびオプションを選択いただけます。その上で通話やSMS発信などで発生する通信費用に関しては、事前に契約したプリペイドチャージ方式が後払い方式にてお支払いいただけます。本サービスの利用料金およびプリペイドチャージ費用、後払いでの通信費用はサービスパートナーまたはインターコムに対して支払うものとします。
2. サービスパートナーまたはインターコムが定める見積条件により、お客様は料金を支払うものとします。
3. インターコムは、料金体系について随時変更することができます。
4. 前項の規定に従って料金体系を変更する場合は、事前にお客様に通知するものとします。
5. プリペイドチャージで購入した残高の有効期間はありません。
6. 年額での契約であっても、通信費用を後払いで支払う場合は毎月の利用分をインターコムが指定する決済方法にて支払うものとします。
7. 利用者が本サービスに関して支払った利用料金は、いかなる場合にも返金されないものとします。

第7条 (ユーザーライセンス)

1. 本サービスの利用には、利用するユーザー1人(アカウントIDとパスワードの組み合わせ1組)につき1ライセンスが必要です。
2. お客様は、料金プランおよびオプションの利用契約内容に応じたユーザーライセンス数を利用できます。

第8条 (料金プランおよびオプションの契約と変更)

1. お客様は、本サービスの利用にあたり、用途に応じた料金プランおよびオプションを契約または変更する場合、お客様がサービスパートナーまたはインターコムに利用内容変更に関する申込書を提出します。
2. 料金プランおよびオプションの変更は、変更月の前月5日までに利用内容変更に関する申込書をお客様からインターコムに提出するものとします。
3. 料金プランのダウングレードはできません。

第9条 (本サービスの機能追加、修正など)

1. インターコムは、本サービスの機能追加または修正などについては、インターコムの判断において実施できるものとします。インターコムが行う機能追加または修正などは、本サービスを利用する全てのお客様およびユーザーを対象に適用されます。
2. インターコムは、前項に従い本サービスの機能追加または修正などによってお客様に損害が生じた場合、一切責任を負わないものとします。
3. お客様は、当社が本サービスの内容を変更した場合、自らの責任においてアプリケーションなどを本サービスに対応させ

るものとします。

第10条 (解約)

1. お客様が利用契約を解約するときは、月末日を解約日として、解約月の前月20日までに、書面でサービスパートナーまたはインターコムへ解約の申請を行うものとします。解約月の前月20日までにインターコムに解約の申請が到達した場合には、解約日をもって契約終了となります。
2. インターコムは、お客様が次の各号のいずれかに該当したときは、直ちに利用契約の全部または一部を解約することができるものとします。
 - ① 申込書に虚偽の記載、誤記または記入漏れがあったとき。
 - ② お客様がインターコムの競合他社であるなど、本サービスを調査する目的で利用していることが判明したとき。
 - ③ お客様に「反社会的勢力」との取引などの関係が存在するとき、またはお客様が「反社会的勢力」であるとき。
 - ④ 利用料金その他の本サービスに関する支払いを遅滞したとき。
3. 本条第1項および第2項に基づき本サービスを解約する場合、インターコムはすでに支払われている利用料金、プリペイドチャージ残高をお客様に返還しないものとします。また、すでに利用した通信費用は、解約後であってもお客様が支払いの義務を負うものとします。

第11条 (著作権・知的財産権)

1. 本サービスおよび本サービスに関する資料などの著作権、特許権、商標権、意匠、ノウハウなどの知的財産権およびその他の一切の権利は、インターコムおよびインターコムに権利を許諾した第三者に帰属します。
2. 電話番号の権利は電話サービス提供者(Twilio Japan 合同会社)に帰属します。

第12条 (使用权)

1. お客様は、インターコムが許諾する範囲内において本サービスを非独占的に使用することができます。
2. お客様は、インターコムの許諾なく、本サービス(全部または一部)およびその複製物の第三者に対する販売、譲渡、転売、貸与などならびに契約番号や企業IDなどの契約証書の記載内容の開示を行わないものとします。

第13条 (ユーザーサポート)

1. インターコムは、本サービスの期間内に限り、無償でお客様にユーザーサポートを提供します。ユーザーサポートの受付方法や受付時間などは、契約証書に記載されるものとします。
2. インターコムは、本サービスにおけるサポート上必要であると判断した場合、お客様が本サービスにおいて提供、伝送するデータなどについて、お客様に同意を得た上で監視、分析、調査など必要な行為を行うことができるものとします。
3. ユーザーサポートは、日本語でのみ対応するものとします。
4. 日本国外で利用の場合、または日本語以外の環境で利用の場合は、ユーザーサポートの対象外とします。

第14条 (製品改善、市場調査)

1. インターコムは、本サービス全体の製品改善、品質向上、市

場調査を目的として、お客様の利用に関する統計値を収集データとして使用できるものとします。

なお、疑義を避けるため、インターコムは当該データ使用にあたっては、収集データから特定のお客様、法人または団体などが特定されないようにするものとします。

2. インターコムは、お客様情報を用いて、本サービスの利用に関する各種の案内を行うことができるものとします。

第15条（本サービスの停止および免責）

インターコムは定期メンテナンスを除いて、本サービスを計画的に停止する場合、原則として事前に通知を行いますが、以下の場合、お客様への事前の通知を行うことなく、直ちに、本サービスの提供を停止することができるものとします。その場合、利用料金や通信費用は返金しないものとします。インターコムは、本サービスの停止に関して、理由の如何を問わず一切の責任を負わないものとします。

- ①インターコムが、本サービスの緊急を要する保守を行うとき。
- ②インターコムが、天災・火災・停電などの不可抗力により、本サービスを提供することが困難になったとき。
- ③お客様が、申請書に虚偽の事実を記載したとき。
- ④お客様が、本サービスを不正目的で利用したとき。
- ⑤お客様が、反社会的勢力と関係を有していると判断したとき。
- ⑥お客様が、公序良俗に反する用途で利用していると判断したとき。
- ⑦お客様のご利用により高負荷が発生し、本サービスに問題が発生していると判断したとき。
- ⑧関連事業者の保守や一時的な停止、ネットワーク障害・電気通信設備の障害。
- ⑨インターコムが、上記①から⑧のほか、特に本サービスを直ちに停止する必要があると判断したとき。

第16条（本サービスの廃止）

インターコムは、その都合により、接続サーバーを含む本サービスの提供を廃止することができるものとします。ただし、インターコムは、廃止予定日の6か月以上前にお客様に対してその旨を通知するものとします。インターコムが天災・火災や協力会社のサービス廃止などの不可抗力による場合を除くやむを得ない事情により6か月以上前に通知ができずに本サービスを廃止し、お客様の契約期間中に、本サービスを利用不可能となる期間が生じた場合には、プリペイドチャージ残高を含む、利用料金の残り期間分を日割り計算により返金するものとします。インターコムは、それ以外は一切の責任を負わないものとします。

第17条（本規約の変更）

1. インターコムは、利用規約の内容をお客様へ電子メールの送信またはWebサイトで告知するものとします。
2. 前項に従い、本規約の変更がお客様に告知された後、お客様が本サービスを利用した場合、本規約の変更がお客様によって承諾されたものと見なします。
3. インターコムからお客様への告知は、電子メールの送信またはWebサイトに掲載がなされた時点から効力を生じるものとします。

第18条（禁止事項）

1. お客様は本サービスの利用に関して、以下を行わないものとします。
 - ①インターコムまたは第三者の権利（著作権を含む知的財産権、プライバシー権、名誉権、およびその他の権利）を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
 - ②本サービスの内容や本サービスにより利用しうる情報を改ざんまたは消去する行為。
 - ③本サービスをお客様以外の第三者に利用させる行為。
 - ④本サービス用設備を、本サービス以外の目的で利用する行為。
 - ⑤法令または公序良俗に違反する行為、または違反するおそれのある行為。
 - ⑥第三者の設備などまたは本サービス用設備などの利用に支障を与える行為、または与えるおそれのある行為。
 - ⑦対象設備や第三者のネットワーク、サーバーなどに悪影響を与えるプログラムの使用。
 - ⑧ウイルスなどの有害なプログラムなどを送信する行為。
 - ⑨対象設備に必要以上の負荷をかける行為。
 - ⑩緊急通報用電話番号や類似の緊急サービスにアクセスする行為。
 - ⑪本サービスで購入したIP電話番号からの非通知発信。
 - ⑫当社が提供する電話番号から発信されたSMSを、他の電気通信事業者に直接リレーする行為。
 - ⑬他者の差別、誹謗中傷、不当な差別の助長、名誉や信用の毀損。
 - ⑭無断で他者に広告、宣伝、勧誘メール、社会通念上他者に嫌悪感を抱かせる行為。
 - ⑮わいせつ、児童ポルノ、児童虐待の類。
 - ⑯詐欺、規制薬物の濫用、児童売買春、預貯金口座および携帯電話の違法な売買などの犯罪行為。
 - ⑰暴行その他の残虐な情報。
 - ⑱人の自傷他害行為を誘引または勧誘する行為。
 - ⑲無限連鎖講を開設し、またはこれを勧誘する行為。
 - ⑳違法行為の請負、仲介、誘引。
 - ㉑すべての国の輸出管理および経済制裁に関する法令違反。
 - ㉒本サービスにおけるSMSを、不特定多数の者に対するマーケティングや広告などの目的に利用する行為。
 - ㉓本サービスを利用して第三者のメールアドレスや電話番号などの情報を不当に収集する行為。
 - ㉔事前の連絡なく1日に大量の電話番号を取得する、または取得とリリースを繰り返す行為。
 - ㉕いたずらまたはスパムなど、本サービスを利用して第三者に迷惑をかけた、またはかけるおそれがあると当社が判断する行為。
 - ㉖改変、変更、改修、リバースエンジニアリング、分解、デコンパイル、複製、ソースコードやソフトウェアなどを承諾なく使用する行為。
 - ㉗単一の利用契約において同時に100以上の発着信が行われる可能性のある用途（話題性が高いイベントや商品の予約、大量広告、不特定多数のアンケート、電話の転送など）で利用する行為。
 - ㉘単一のお客様が正当な理由なく複数の契約を行う行為。また、複数の契約によって規定を超える電話番号数を利用する行為。

- ㉙不正に外部サービスへ連携する行為。
 - ㉚当社の指示に従わない行為。
 - ㉛当社が不相当と判断する行為。
2. インターコムは、本サービスの利用に関して、お客様の行為が第1項各号のいずれかに該当する場合には、事前にお客様に通知することなく、直ちに本サービスの全部または一部の提供を停止し、その他インターコムが必要と認める措置を行うことができるものとします。
 3. 前項の本サービス停止措置によって発生した直接的、間接的、その他すべての損害について、インターコムは一切の責任を負わないものとします。

第19条（秘密情報の取り扱い）

1. お客様およびインターコムは、本サービスの利用およびサポートにおいて相手方より開示・提供を受けた技術上または営業上その他業務上の情報のうち、開示・提供の際に秘密情報である旨の表示を明記した情報（以下「秘密情報」といいます。）を第三者に開示または漏洩しないものとします。
2. 前項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する情報については、秘密情報に含まれないものとします。
 - ①開示・提供の時点ですでに公知であった情報またはすでに被開示者が保有していた情報。
 - ②開示・提供後、被開示者の責によらず、公知となった情報。
 - ③秘密保持義務を負うことなく正当な権利を有する第三者から適法に入手した情報。
 - ④秘密情報を利用することなく被開示者が独自に創出した情報。
3. お客様およびインターコムは、秘密情報のうち法令の定めに基づき開示すべき情報を、当該法令の定めに基づく開示先に対し、開示することができるものとする。
4. 秘密情報の開示を受けた者は、事前の書面による相手方の承諾を得ることなく、秘密情報を本サービスの利用およびサポート以外の目的で一切使用しないものとします。
5. 秘密情報の開示を受けた者は、善良なる管理者の注意をもって秘密情報を管理するものとします。
6. 秘密情報の開示を受けた者は、相手方の要請があったときは、相手方の指示に従い、秘密情報および複製物を相手方に返還または廃棄するものとします。
7. 本条の規定は、利用契約終了後も3年間有効に存続するものとします。

第20条（個人情報の取り扱い）

1. お客様およびインターコムは、本サービス利用およびサポートにおいて相手方より提供を受けた営業上その他業務上の情報に含まれる個人情報を本サービス利用およびサポートの範囲内でのみ使用し、第三者に開示または漏洩しないものとします。ただし、「特定個人情報」の取り扱いについては、第21条に従うものとします。
2. お客様およびインターコムは、個人情報の保護に関する関連法令を遵守するものとします。
3. 本条の規定は、本サービス利用終了後も有効に存続するものとします。

第21条（特定個人情報の取り扱い）

1. お客様およびインターコムは、本サービス利用およびサポー

トにおいて、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（以下「番号法」といいます。）で定めるところの「特定個人情報」を相手方に提供しないものとします。

2. お客様保有データに特定個人情報が含まれる場合、お客様は自らの責任において、番号法に従って安全かつ適正に管理するものとします。

第22条（お客様保有データ、および外部サービス保有データの取り扱い）

1. インターコムは、お客様保有データに関して、当社に適用ある諸法令、条例、規則などに基づきお客様保有データの開示を請求または要請された場合、お客様保有データの開示に応じることがあります。
2. 前項にかかわらず、障害の解消またはセキュリティの確保など、本サービスの運営に必要とインターコムが判断した場合、インターコムまたは委託先は、お客様保有データを閲覧、改変、削除などすることができ、お客様はこれにあらかじめ同意するものとします。インターコムは、これによりお客様が被った一切の損害について責任を負わないものとし、お客様は当社に対してなんらの請求をしません。
3. インターコムは、インターコムの責によらずに、お客様保有データ、および外部サービス保有データの紛失、破壊、改ざんまたは漏洩などが発生した場合、理由の如何を問わず、これを復元する義務を負わず、また、紛失、破壊、改ざんまたは漏洩などによりお客様または第三者に生じた損害について一切の責任を負わないものとし、お客様はインターコムの取り扱いに異議を述べないものとします。
4. お客様は、お客様保有データ、および外部サービス保有データの紛失、破壊、改ざんまたは漏洩などが発生した場合に備えて、自らの責任において、定期的にそのバックアップを行うものとします。
5. 本サービスはお客様の設定に従って、外部サービス保有データを取得、表示、更新することができることを承諾するものとします。また、取得した外部サービス保有データを他の外部サービスに伝達できることを承諾するものとします。
6. インターコムは、利用契約が終了した時点で、すべてのお客様保有データを削除することができます。
7. インターコムは、お客様保有データへの不当なアクセスまたはお客様保有データの紛失、破壊、改ざんまたは漏洩などの原因となる既知の欠陥に対して、商業的に合理的に実施可能な限度で対策を講じます。
8. 当社は、お客様保有データ、および外部サービス保有データを、この規約に別途定められた場合を除き、第三者に一切開示せず、本サービスの遂行以外のいかなる目的にも使用しません。

第23条（免責）

1. 電話番号が電話サービス提供者（Twilio Japan 合同会社）により変更される場合や他のお客様に割り当てられる場合があることを了承するものとします。またこれによるお客様の損失、損害の責は負いません。
2. インターコムは、以下によって生じた損失、損害についてお客様へ一切の保証を行いません。
 - ①電話機能のサービス提供者（Twilio Japan 合同会社）が提

- 供する通話品質において、回線の混雑状況などによって生じた不利益。
- ②お客様がサービスを解約したことによって生じた不利益。
 - ③お客様および第三者が本サービス、または外部サービスを利用したことによって生じた紛争など。
 - ④回線などの高負荷状況によって生じたお客様保有データの損失。
 - ⑤外部サービスの責によって生じた不利益。
 - ⑥本サービスとの連携で外部サービスを利用したことによって生じた不利益。
3. インターコムは、お客様および第三者が本サービスの利用により被った損害に対するインターコムの責任の上限を、以下の額とします。
- ①直近1年間に発生した、プリペイドチャージ購入や通信費用の支払いを除いた本サービスの利用料金。
 - ②利用期間が1年に満たない場合には、当該利用期間に発生した、プリペイドチャージ購入や通信費用の支払いを除いた本サービスの利用料金。

4. 本サービスの回線品質はベストエフォートでの提供となりません。確実な通話品質を保証するものではありません。通話品質により、お客様または第三者が被った損害についてインターコムは一切責任を負いません。
5. インターコムの責に帰すことができない事由から生じた損害、逸失利益についてインターコムは賠償責任を負わないものとします。

第24条（委託）

インターコムは、本サービスの提供およびサポートにあたり、その全部または一部の業務を第三者に自由に委託することができるものとします。

第25条（準拠法および合意管轄裁判所）

本規約は日本国法に準拠するものとし、本規約に起因する紛争の解決については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

適用開始日：2023年9月28日 株式会社インターコム
(第11版)