

# 字幕電話サービス個人 ご利用規約

(法人契約につきましては別途お問い合わせください)

## 第1条 目的

本利用規約は、株式会社アイセック・ジャパン（以下「当社」といいます。）が提供する字幕電話サービスの利用に関する条件について、利用者と当社との間で定めるものです。

## 第2条 用語の定義

本利用規約において使用する用語の定義は、次のとおりとします。

- 「字幕電話サービス」とは、当社が提供する字幕電話サービスをいいます。
- 「利用者」とは、相手先には自身の声で伝えることが出来、相手先が発声した内容をパソコン、スマートフォン、タブレット等の字幕再生装置（以下「パソコン端末等」という。）を用いて読み取る字幕電話サービスを利用する者をいいます。
- 「相手先」とは、利用者の電話の相手方となる者をいいます。
- 「オペレータ通訳」とは、字幕電話サービスにおいて、利用者と相手先との間で、相手先の声オペレータが字幕に文字を表出し通訳を行う者をいいます。
- 「自動音声認識」とは、字幕電話サービスにおいて、利用者と相手先との間で、相手先の声 AI が字幕に文字を表出し通訳を行う事をいいます。
- 「WEB アプリ」とは、当社が提供する字幕電話サービスの利用に用いるアプリケーションをいいます。
- 「利用者サイト」とは、パソコン端末等を用いて当社が提供する字幕電話サービスを利用するために当該パソコン端末等に導入したブラウザから接続する当社のサイトをいいます。
- 「緊急通報受理機関」とは、警察機関、海上保安機関及び消防機関をいいます。

## 第3条 利用規約への同意

- 利用者は、字幕電話サービスの利用に当たり、本利用規約への同意が必要です。
- 利用者は、未成年者である場合には、字幕電話サービスの利用に当たり、その親権者等の法定代理人の同意が必要です。

## 第4条 登録

- 字幕電話サービスを利用するためには、当社への事前の登録が必要です。
- 登録は、個人として利用する場合には当該個人が行うものとします。
- 個人の場合には、複数の登録をすることはできません。
- 過去に登録を抹消された者は、抹消の日から一年を経過するまでの間は、登録を受けることはできません。ただし、当社は、特段の事情がある場合に限り、例外的に登録を認めることができるものとします。
- 登録の申請は、利用者サイトによる方法により行うことができます。
- 登録の申請をする者は、次に掲げる情報及び書類が必要となります。

① 必要な情報

1) 必須の情報

(1) 氏名、生年月日

(2) 住所

(3) 電子メールアドレス

(携帯アドレスの場合「@iscecj.co.jp」のドメイン受信制限は解除願います)

(4) 未成年の場合には、親権者等の法定代理人に係る(1)(2)(3)の情報、本人との続柄並びに電話番号

(5) 支払方法（第 10 条第 4 項①から④までから選択できます。郵送による方法の場合には、同項③に限りませんが、登録の後変更が可能です。）及び払込票送付先（(2)の住所が自動的に登録されます。）

(6) 字幕電話への登録予定電話番号

2) 任意の情報

(1) 家族等の緊急連絡先の電話番号

② 必要な書類

(1) 登録申請書

(2) 利用規約及び重要事項説明への同意書

(3) 本人確認書類

(4) 未成年の場合には、親権者等の法定代理人に係る(3)の書類及び法定代理人同意書兼支払名義人同意書

7 当社は、登録の申請についての審査に当たり、必要な場合には、登録の申請をした者に対し、追加的な情報や書類の提出を求め、又は必要な説明を求めることがあります。

8 当社は、審査の結果、登録の申請をした者が当該登録の申請が必要な要件に適合していると認められた場合には、登録を完了し、当該登録の申請をした者に対し、当該登録に係る字幕電話サービス用の電話番号及び初回ログインパスワードとともに、登録が完了した旨の通知を行います。

第 5 条 登録の変更等

1 登録をした利用者は、登録をした情報（前条第 6 項①の情報）のうち次に掲げるものに変更がある場合には、それぞれ次に定めるとおりの手続をしなければなりません。

① 氏名 変更後直ちに電子メール、FAX 又は郵送のいずれかの方法により当社に連絡するとともに、前条第 6 項②(3)の書類を当社に送付すること。

② ①以外の情報 変更後速やかに電子メール、FAX 又は郵送のいずれかの方法により当社に連絡すること。

2 支払方法の変更があった場合には、毎月 10 日の時点で選択されている支払方法が適用されます。

3 当社は、第 1 項の規定により登録をした情報の変更があった場合には、変更をした利用者に対して、変更の内容の確認に必要な書類等の提出を求める場合があります。

4 登録をした利用者は、登録の解除を希望する場合には、電子メールで登録の解除の手続をするものとして、ただし、利用料金の支払いが行われない場合その他当社が登録の解除を認めることが適

当ではないと判断する場合には、登録の解除をすることはできません。

- 5 登録をした利用者が死亡した場合には、当社がその死亡を知った時点を以って、前項に規定する解除の手続がされたものとして取り扱います。

#### 第6条 利用の意思の確認

- 1 当社は、登録をした利用者の登録の継続に係る意思の確認等のため、年に1回、登録をした利用者に対し、登録された電子メールアドレスに、契約内容等を記載した書類を電子メールにより送信します。
- 2 電子メールの着信不可等の理由により前項の書類が当社に返送された場合には、SMS 等により住所・電子メールアドレスの確認の連絡を行うものとします。SMS でも連絡が取れない場合には郵送にて登録時の住所にお送りします。
- 3 前項の規定による連絡の後、14 日以内に登録をした利用者から連絡がない場合には、第 16 条第 1 項①の規定に基づき、当該登録をした利用者の利用を停止します。
- 4 前項の規定による利用の停止の後、引き続き 1 か月以内に登録をした利用者から連絡がない場合には、第 17 条第 1 項③の規定に基づき、当該登録をした利用者の登録を抹消します。

#### 第7条 パスワード等の管理

- 1 登録をした利用者は、字幕電話サービスの利用に必要なパスワードを自らの責任において厳重に管理し、第三者に知らせてはなりません。
- 2 パスワードの不正使用等の当社の責に帰すべき事由によらずに生じた損害又は不利益について、当社は一切の責任を負いません。

#### 第8条 利用に必要な機器等

- 1 利用者は、字幕電話サービスを利用するために、インターネットに接続できるスマートフォン端末、タブレット端末又はパソコン端末を用意することが必要となります。ただし、タブレット端末・パソコン端末を利用する場合は別途電話機が必要となります。
- 2 利用者は、前項のスマートフォン端末タブレット端末、又はパソコン端末につき、ブラウザが利用できるように設定しなければなりません。
- 3 当社は、WEB アプリに対応しているスマートフォン端末及びタブレット端末並びに字幕電話サービスの利用ができるブラウザについて、当社のホームページで公表します。

#### 第9条 サービスの内容

- 1 登録をした利用者以外の者は、字幕電話サービスを利用することはできません。
- 2 字幕電話サービスの利用は、WEB アプリにより行わなければならないが、WEB アプリから字幕電話サービスを利用するためには、字幕電話サービスの提供のために当社が用いる WEB システムにログインすることが必要になります。
- 3 字幕電話サービスの提供のために当社が用いるシステムには、同時に複数のログインはできますが、字幕電話サービスは先に発信していた端末のみできます。

- 4 文字通訳オペレータは、通話内容が極めて専門的で、通訳を継続することが困難な場合には、利用者にその旨を文字で説明をする場合があります。
- 5 字幕電話サービスでは、通訳オペレータは、相手の音声による表現をそのまま通訳します。通訳オペレータは、利用者の代わりに質問したり、交渉したり、調整したりすることはできません。
- 6 字幕電話サービスのオペレータ対応は毎日朝 9 時から夕方 5 時まで利用することができ、自動音声認識は毎日 24 時間利用することが出来ます。オペレータ対応時間内であってもオペレータが混雑しているなどのときは自動音声認識に接続されます。
- 7 字幕電話サービスは、相手先への発信及び相手先からの着信のいずれも行うことができます。
- 8 字幕電話サービスは、利用者及び相手先のいずれも日本国内のみにいる場合に利用することができます。
- 9 字幕通訳では日本語の文字と日本語の通訳を行うものとします。
- 10 字幕電話サービスで発信する場合には、相手先には、登録に係る字幕電話サービス用の電話番号（050-\*\*\*\*-\*\*\*\* 番号）が通知されます。
- 11 字幕電話サービスでは、次に掲げる電話番号への発信ができます。ただし、相手先の設定等により利用できない場合もあります。
  - ① 固定電話番号
  - ② 音声伝送携帯電話番号
  - ③ 特定 IP 電話番号
- 12 字幕電話サービスでは、次に掲げる電話番号への発信はできません。
  - ① フリーダイヤル（0120,0800）
  - ② 1 から始まる 3 桁の番号（104,110, 118, 119,188,189 等）
  - ③ # から始まる 4 桁の番号（#7000～#9999）
  - ④ 特殊サービスとして用いる 0AB0 番号（0130,0140,0160,0170,0180,0570,0990）
  - ⑤ 010 から始まる国際接続番号
  - ⑥ 00XY で始まる番号（001～、005～、0070、マイライン、その他）
- 13 字幕電話サービスは、遠隔地にいる相手先との間での通話を通訳するものです。利用者と同じ場所にいる相手先との間での通話に利用することはできません。
- 14 字幕電話サービスでは、相手先が応答せず、又は相手先との通話が終了した場合には、通訳オペレータとの接続も終了します。
- 15 字幕電話サービスで同時に行うことができる通話は、1 つのみであり、通話を行っている際には、新たな発信や新たな着信を行うことはできません。
- 16 利用者は、字幕電話サービスの利用に当たり、通訳オペレータを指名することはできません。通話が終了した直後に、同じ相手先に発信する場合でも、同じです。
- 17 通訳オペレータは、通話の途中で交代する場合があります。

## 第 10 条 利用料金

- 1 登録をした利用者は、毎月、当社の請求に応じ、当社が定めた期日までに、下記利用料金を支払わなければなりません。
  - ① 初期システム設定費用 1,100 円（税込）申込み時初回のみ  
解約をされても初期設定費用は返却されません。
  - ② 月額基本料金
    - ・月額基本料 990 円（税込）  
契約初月は月額基本料金はいただきません。  
\*「月額基本料金」は字幕電話サービスのご利用有無にかかわらず毎月発生いたします。
  - ③ システム利用料
    - ・1回 10 分まで 99 円（税込）  
10 分を超えるごとに 99 円(税込) の加算となります。  
(例：11 分から 20 分まで話をしたときは 2 通話分を消化します)
  - ④ サービス利用料が変更される場合、本サービス契約者に対し電子メール等により、予め通知するものとします。

### 月額使用料金表（税込）

項目	基本料金	システム利用料金
料金	990 円	1 回 99 円(10 分まで)

- 2 利用料金の具体的な計算方法は、次に掲げるとおりとします。
  - ① 月の途中で登録した場合は初回に限りその月の基本料金は無料とし、初期システム設定費用（初回のみ）と通話料金のみ請求する。登録を解除した場合には、月の途中でであっても基本料金並びに通話に係る分を通常どおり計算し、請求する。
  - ② 第 16 条第 1 項の規定により利用が一時的に停止されている場合であっても、基本料金は発生する。
  - ③ 通話単位は、相手先と通話がつながった時点（留守番電話も含む。）から発生する。
  - ④ 通話には、個別のシステム利用料（発信・着信共）が発生する。
  - ⑤ 通話は 1 回 10 分まで 99 円（税込）とし、10 分を超えるごと 99 円（税込）ずつ加算される。
  - ⑥ 通話を途中で中断した場合でも、切断するまでのシステム利用料は、発生する。
  - ⑦ 着信電話についても第 1 項③のシステム利用料が発生する。  
(着信電話においても当システムが稼働する為、システム利用料は発生する)
- 3 第 18 条第 1 項の規定により字幕電話サービスの提供を一時的に中断した場合には、中断の期間が 2 日以上となるときは、基本料金について、利用できなかった日数に応じた料金を減額する場合があります。
- 4 利用料金の支払方法は、次のいずれかから、登録をした利用者又は法人が選択するものとします。  
当社は、対応しているクレジットカード決済の詳細について、当社のホームページで公表します。

- ① クレジットカード決済
- ② 銀行口座自動引落（ゆうちょ銀行・沖縄県内金融機関に限る）別途決済（振替）手数料が必要となります。
  - \* 銀行口座自動引落は手続き処理の都合上、契約初月につきましては2か月分をまとめて請求する場合がございます。
- 5 当社は、毎月末締で、翌月10日に利用料金を確定し、登録をした利用者に対して利用料金の請求を行います。
- 6 利用者は、支払方法として、第4項①②を選択した場合にはそれぞれの支払方法に係る決済期日までに、同項③を選択している場合にはご利用月の翌月の月末までに支払をする必要があります。
- 7 登録をした利用者が2か月分の利用料金を続けて滞納した場合には、当社は、当該登録をした利用者に対し、滞納された利用料金の支払を求めため、電子メールにより通知し、その通知の後も連絡がない場合には郵送により通知します。
- 8 前項の規定による郵送による通知（住所不明等の理由により同項の規定による郵送による通知が当社に返送された場合には同項の規定による電子メールによる通知とし、電子メールアドレスの不存在等の理由により当該電子メールによる通知が返送された場合にはSMS等により通知とする）の後、14日間以内に登録をした利用者から滞納された利用料金の支払がない場合は、第16条第1項③の規定に基づき、当該登録とした利用者の利用を停止します。
- 9 前項の規定による利用の停止の後、引き続き1か月間以内に登録をした利用者から滞納された利用料金の支払がない場合は、第17条第1項⑤の規定に基づき、当該登録をした利用者の登録を抹消します。抹消後、「第21条 準拠法、協議及び管轄」において協議します。

#### 第11条 登録情報等の取扱い

- 1 当社は、登録に必要なものとして入手した情報（以下「登録情報」といいます。）を字幕電話サービスの業務の目的（字幕電話サービスに関する変更等の案内、緊急連絡のために当社から利用者へ直接連絡する場合等）以外に用いることはせず、当社及び字幕電話サービスの提供に必要な業務の委託先以外の第三者には提供しません。ただし、次に掲げる場合には、登録をした利用者の同意を得ることなく、当該登録情報を提供することがあります。
  - ① 法令に基づく場合
  - ② 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、登録をした利用者の同意を得ることが困難である場合
  - ③ 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する場合であって、登録をした利用者の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合
- 2 当社は、登録情報のうち個人情報に当たるものについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関係法令等の定めに従って取り扱います。
- 3 当社は、利用者の利便性向上や調査の報告等を目的として、当社の定める個人情報保護規程により、利用者が特定されない形で、かつ、業務遂行上必要な範囲で、登録情報を利用する場合があります。

- 4 当社は、登録に必要なものとして提出された本人確認書類等のデータを登録の解除又は抹消の後 3 年間保管します。その期間の経過後は、当該データは、全て速やかに消去します。

#### 第 12 条 通話履歴の記録等

- 1 当社は、次に掲げる字幕電話サービスの通話履歴を当社の管理するシステムに記録し、1 年間保管します。その期間の経過後は、当該通話履歴は、全て速やかに消去します。なお、通話内容は、記録しません。
  - ① 発信元の電話番号及び発信先の電話番号
  - ② 利用者が発信する場合には、利用者が相手先の呼び出しをした日時及び利用者と相手先が通話を開始した日時
  - ③ 利用者が着信する場合には、相手先からの通話を字幕電話サービスの提供に係るシステムが検知した日時、利用者の呼び出しをした日時及び利用者と相手先が通話を開始した日時
  - ④ 利用者と相手先の通話が終了した日時及び通訳オペレータ（自動音声認識システム）と利用者又は相手先の通話が終了した日時
  - ⑤ 利用者と相手方の通話時間
  - ⑥ 通訳をした通訳オペレータの通訳オペレータ番号
- 2 利用者は、アプリ又は利用者サイトから、前項①に掲げる情報、同項②に掲げる情報のうち利用者が通訳オペレータを呼び出した日時、利用者と相手方が通話を開始した日時及び同項③に掲げる情報のうち相手先からの通話を字幕電話サービスの提供に係るシステムが検知した日時及び同項⑤に掲げる情報を確認することができます。
- 3 当社は、第 1 項の規定により記録した字幕電話サービスの通話履歴について、利用者を特定できない資料とした上で、調査・研究等の目的に利用することがあります。
- 4 当社は、第 1 項の規定により記録した字幕電話サービスの通話履歴について、裁判官の発付した令状に従う場合は開示を行います。
- 5 当社は、通話内容を含む字幕電話サービス提供業務に関して知り得た秘密を正当な理由なく第三者に対して漏らすことはしません。
- 6 通訳オペレータの管理・監督、通訳の品質向上等のため、通訳オペレータを管理監督する責任者である当社の社員（通訳オペレータに係る業務の委託先の職員を含みます。）が、通話内容を確認する場合があります。

#### 第 13 条 専門機関への通報

- 1 当社は、通話の内容に、虐待、暴力行為、犯罪、自殺行為等に関する事をお聞きした場合には、当社の判断において、専門機関に通報することがあります。
- 2 当社は、通話の内容に、明らかに福祉的支援の利用が必要であることが分かった場合には、当社の判断において、専門機関へ連絡することがあります。
- 3 第 1 項の規定による専門機関への通報及び前項の規定による専門機関への連絡は、当社の義務ではありません。

#### 第 14 条 禁止事項

利用者は、字幕電話サービスに関して、次に掲げる行為を行うことはできません。

- 1 第 9 条第 1 項に規定するサービスの内容に反して、第三者に字幕電話サービスを利用させる行為
- 2 第 9 条第 8 項に規定するサービスの内容に反して、字幕電話サービスを海外からの通話に利用し、又は海外への通話に利用する行為
- 3 第 9 条第 13 項に規定するサービスの内容に反して、相手先と同じ場所において利用する行為（遠隔通訳サービス）
- 4 1 から 3 までに掲げるほか、本利用規約に違反する行為
- 5 字幕電話サービスによる通話中の公序良俗に反する行為や法令に違反する内容の通訳を求める行為
- 6 字幕電話サービスにおけるすべての映像、文字及び音声を記録として使用し、又は保持する行為（画面の撮影、スクリーンショット等を含む。）
- 7 字幕電話サービスの提供・運営を妨げる行為
- 8 字幕電話サービス及び当社に対する信頼性の低下を助長する行為
- 9 1 から 8 までに掲げるほか、当社が不適切であると認める行為

#### 第 15 条 通話の切断

当社は、次に掲げる場合には、通話を切断することができるものとします。

- 1 利用者が字幕電話サービスの適切かつ円滑な提供を妨害する場合
- 2 通話中に前条に規定する禁止行為に該当する行為が行われていると判断される場合

#### 第 16 条 利用の停止

1 当社は、次に掲げる場合には、利用者による字幕電話サービスの利用を一時的に停止することができるものとします。

- ① 第 6 条第 2 項の規定による通知をした後、14 日以内に登録をした利用者から連絡がない場合
  - ② 第 7 条の規定に違反して、パスワードを適切に管理していないと判断される場合
  - ③ 第 10 条第 7 項の規定による通知をした後、14 日以内に登録をした利用者から利用料金の支払がない場合
  - ④ ①から③までに掲げるほか、利用者が本利用規約の内容に違反している場合
  - ⑤ 前条 1 又は 2 に該当するものとして通話の切断を行った場合において、利用者が再度同様の通話を行う可能性が高いとき。
  - ⑥ ①から⑤までに掲げるほか、利用者が字幕電話サービスの適切かつ円滑な提供を妨害する場合
- 2 当社は、前項の規定により利用者による字幕電話サービスの利用を一時的に停止した場合には、当該利用者に対して、その理由及び停止の期間を、電子メール又は郵送により通知するものとします。

#### 第 17 条 登録の抹消

1 当社は、次に掲げる場合には、登録をした利用者の登録を抹消することができるものとします。



- ① 当該登録をした利用者が不正な手段により登録をした場合
  - ② 前条第1項①に該当するものとして利用の停止を行った場合において、当該利用の停止の後1ヶ月以内に登録をした利用者から第6条第4項の規定による連絡がないとき。
  - ③ 前条第1項②に該当するものとして利用の停止を行った場合においてパスワードの管理が改善されないと認められるとき。
  - ④ 前条第1項③に該当するものとして利用の停止を行った場合において、当該利用の停止の後1か月以内に登録をした利用者から第10条第9項の規定に基づき滞納された利用料金の支払がない場合
  - ⑤ 前条第1項⑤から⑦までに該当するものとして利用の停止を行った場合において、当該利用の停止を解除した後、再度同じ事由に該当することとなったとき。
  - ⑥ ①から⑤までに掲げるほか、利用者が電話リレーサービスの適切かつ円滑な提供を妨害する場合であって、その影響が甚大と認められるとき。
- 2 当社は、前項の規定により字幕電話サービスの登録を抹消した場合には、登録を抹消された利用者に対して、登録を抹消した旨及びその理由を電子メール又は郵送により通知するものとします。

#### 第18条 提供の一時的中断

- 1 当社は、次に掲げる場合には、字幕電話サービスの提供を一時的に中断することができるものとします。
- ① 字幕電話サービスの提供に必要な設備やシステム等の改修を行う場合
  - ② 字幕電話サービスの提供に必要な設備やシステム等に障害が生じた場合
  - ③ 災害等の不可抗力により字幕電話サービスの提供が困難な場合
- 2 当社は、前項①に該当するものとして字幕電話サービスの提供を一時的に中断する場合は、中断の理由、中断の期間その他必要な事項について、事前または事後に、利用者サイトに通知するとともに、当社のホームページに記載することにより、周知を行います。
- 3 当社は、第1項②又は③に該当するものとして字幕電話サービスの提供を一時的に中断した場合には、中断の理由、障害等の状況、復旧の見通しその他必要な事項について、速やかに、当社のホームページに記載し、周知を行います。

#### 第19条 免責

- 1 字幕電話サービスによる通話の主体は利用者及び相手先となるため、当社は、通話の内容に係る責任は負いません。
- 2 当社は、次に掲げる場合には、当社又は通訳オペレータの故意又は重大な過失によるものを除き、発生した損害等に係る一切の責任を負わないものとします。なお、当社の責に帰する事由があった場合には、当社は、利用者に現実に生じた通常かつ直接の損害の範囲内で責任を負います。
- ① 通訳の解釈の齟齬や誤訳が生じた場合
  - ② 第13条の規定により、当社が専門機関に通報し、連絡し、若しくは利用者へ情報提供等をしたこと、又はこれらをしなかったことにより損害が生じた場合
  - ③ 第15条の規定により通話の切断をした場合
  - ④ 第16条の規定により字幕電話サービスの利用の一時的な停止をした場合

- ⑤ 第 17 条の規定により利用者の登録を抹消した場合
- ⑥ 利用者の通信環境に起因する接続遅延等が生じた場合
- ⑦ 利用者の使用する端末に起因するウイルス感染やソフトウェア等による損害が生じた場合
- ⑧ 登録情報の変更があったにもかかわらず利用者が変更しないまま利用した場合

#### 第 20 条 利用規約の改訂

- 1 当社は、随時、本利用規約を改訂できるものとします。
- 2 当社は、本利用規約を改訂する場合には、利用者に対し、以下の内容について、アプリ又は利用者サイトに通知するとともに、当社のホームページに表示することによって、利用者に周知します。
  - ① 本利用規約を変更する旨
  - ② 変更後の本利用規約の内容
  - ③ 効力発生日
- 3 本利用規約の改訂は、前項に定めた効力発生日に効力を生じるものとします。
- 4 当社は、利用料金を変更する場合には、十分な周知期間をもって、第 2 項の規定による周知を行います。

#### 第 21 条 準拠法、協議及び管轄

- 1 本利用規約の解釈及び運用は、日本法に準拠します。
- 2 利用者と当社との間で疑義や問題が生じた場合には、両者は、その都度誠意をもって協議し、解決を図るものとします。
- 3 字幕電話サービスに起因し、又は関連して利用者と当社との間に生じた紛争については、那覇地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### 附則

この利用規約は

2022 年 10 月 1 日 準備項施行

2022 年 12 月 5 日 制定

2023 年 10 月 10 日 改訂

2024 年 5 月 1 日 改訂