

Wizクラウド受電代行 サービス規約

第1条(本規約の目的)

- 株式会社Wiz(以下「当社」といいます。)は、Wizクラウド受電代行利用規約(以下「本規約」といいます。)を定め、契約者(次条で定義します。)に対し、Wizクラウド受電代行サービス(以下「本サービス」といい、本サービスの具体的内容については、次条で定義するものとします。)を提供します。
- 本サービスの契約者(次条で定義します。)は、本サービスの利用に際し、本規約の条項を遵守するものとします。

第2条(定義)

本規約において使用する以下の用語は、各々以下に定める意味を有するものとします。

- ①「本サービス」とは、当社が、契約者に対して提供するIP-PBX機能、音声自動応答機能とそのサポートサービス(以下「本音声ガイドンスサービス」といいます。)及び有人での受電業務の代行(以下「本受電代行サービス」といいます)を併せたサービスをいいます。なお、本受電代行サービスは、音声自動応答では対応できず、有人での対応が必要と判断された場合に提供するものとします。
- ②「架電者」とは、当社が、契約者に対して割り当てた電話番号(以下「割当番号」といいます。)の転送元に架電をした者をいいます。
- ③「一次対応」とは、当社が、本受電代行サービスにあたり、架電者に対し、契約者があらかじめ指定した氏名または名称を名乗り、発信者の氏名もしくは名称、電話番号、折り返しの要否または用件を聞き取ることをいいます。
- ④「本契約」とは、当社と利用希望者との間で締結する本サービスの利用についての契約をいいます。
- ⑤「契約者」とは、当社との間で本契約を締結した者をいいます。

第3条(本規約の適用関係)

- 本規約は、契約者と当社との間の本契約の一切の関係に適用され本契約を構成します。
- 本規約の内容と本規約外における本サービスのルール等とが矛盾抵触する場合、当該ルールに本規約の適用を除外にすることが特に規定されていない限り、本規約の規定が優先して適用されるものとします。
- 本規約の内容と本規約外における本サービスのルール等とが矛盾抵触しない場合、それらのルール等は、名称の如何にかかわらず、本利用規約の一部を構成し、本契約の内容となるものとします。

第4条(利用申込み)

- 利用希望者は、当社に対し、本規約を遵守することに同意し、かつ利用者情報を当社の定める方法で当社に提供することにより、本サービスの利用を申請することができます。
- 当社は、前項に基づき利用を申請した者が、以下の各号のいずれかの事由に該当する場合は、利用を拒絶することがあります。なお、当社は、契約者に対し、利用を拒絶した場合の理由を、説明する義務を負わないものとします。
 - ①本規約に違反するおそれがあると当社が合理的に判断した場合
 - ②当社に提供された情報の全部または一部につき虚偽、誤記または記載漏れがあった場合
 - ③過去に本サービスおよび当社の関連会社が提供するサービスの利用を取り消された者である場合
 - ④反社会的勢力等(暴力団、暴力団員、右翼団体、反社会的勢力、その他これに準ずる者を意味します。以下同じ。)である、または資金提供その他を通じて反社会的勢力等の維持、運営もしくは経営に協力もしくは関与する等反社会的勢力等との何らかの交流もしくは関与を行っている者と当社が判断した場合
 - ⑤その他、当社が利用を適当でないと合理的に判断した場合
- 当社は、前項その他当社の基準に従って、利用希望者の利用の可否を判断し、当社が利用を認める場合には、その旨を利用希望者に対し通知します。かかる通知により、本契約が、利用者と当社との間に成立するものとします。

第5条(ユーザーアカウントおよびパスワードの管理)

- 当社は、契約者に対し、ユーザーアカウントを付与するものとします。
- 契約者は、自己の責任において、本サービスに関するユーザーアカウントおよびパスワードを適切に管理保管するものとし、これを第三者に利用させ、または、貸与、譲渡、名義変更、売買等してはならないものとします。
- 契約者は、本サービスに関するパスワードの盗難、漏洩、管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用等によって生じた損害、損失および支出(以下「損害等」といいます。)に関する一切の責任を負う者とし、当社は故意または重大な過失がない限り責任を負わないものとします。また、契約者の故意または過失により本サービスに関するユーザーIDの不正利用等がなされ、当社に損害等が生じた場合、契約者は、当社に対し、当該損害等を賠償するものとします。
- 契約者は、本サービスに関するパスワードが盗用されまたは使用されていることが判明した場合、直ちにその旨を当社に通知するとともに、当社の指示に従うものとします。

第6条(本受電代行サービスの内容)

本受電代行サービスとして、当社は、音声自動対応機能による対応の結果、有人での対応が必要と判断した場合に架電者に対し、契約者があらかじめ指定した氏名または名称を名乗り、発信者の氏名もしくは名称、電話番号、折り返しの要否または用件を聞き取りを行い(以下「一次対応」といいます。)、対応結果を契約者に対し報告、及び、必要に応じてその通話ログを提供します。

第7条(本受電代行サービスの提供)

- 当社は、契約者に対し、割当番号を付与するものとします。ただし、契約者は、個別事情により、割当番号を付与できない場合があることを予め承諾します。
- 契約者は、架電者による割当番号への架電が別紙記載の請求対象案件に該当した場合、当社に対し、利用料を支払うものとします。
- 契約者および当社は、本契約が準委任契約であることを認識し、本受電代行サービスにより契約者の業務の目的が達成できなかった場合においても利用料金が発生することを予め承諾するものとします。
- 当社は、別紙で記載する対応可能時間および対応可能言語以外については、対応する義務を負わないものとします。なお、当社が対応時間・対応言語外に対応した場合においても利用料金は発生するものとします。

第8条(契約者による本受電代行サービスの利用)

- 契約者は、本受電代行サービスを利用した場合、当社の一次対応後の架電者に対する事後対応を適切に行うものとします。
- 当社は、架電者より契約者への直接取次の要望が別紙にて定める回数以上繰り返されたとき、当該架電者に対し、契約者の緊急先電話番号(契約時に契約者が当社に対して申告している電話番号をいいます。)を伝えることができるものとします。なお、契約者は緊急先電話番号に変更が生じた場合には、遅滞なく当社に対し変更を申し出るものとします。
- 契約者は、本受電代行サービスを、クレーム窓口、サポート窓口、予約受付窓口その他これに類する顧客窓口として利用してはならないものとします。
- 当社は、前項の規定にもかかわらず、当社が契約者宛ての苦情、要望、要求その他クレームに対する一次対応を行った場合で、同一の契約者に対するクレーム電話等が別紙にて定める回数以上繰り返されたとき、第1項に定めた契約者の義務を怠ったものとみなし、当該契約者の本サービスの利用を停止することができるものとします。
- 契約者は、前項により、当社が契約者の本受電代行サービスの利用を停止する措置を行った場合においても、本受電代行サービスの残

期間分の利用料の支払を免れず、当社は、これによって契約者に損害が生じたとしても、契約者に対し、一切責任を負わないものとします。

6. 契約者は、本受電代行サービスを利用するために必要な設備等の利用環境について自ら負担するものとします。

第9条(本音声ガイダンスサービスの内容)

本音声ガイダンスサービスの概要は、次の各号のとおりです。

(1) 初期導入サービス

機能提供サービス(次号で定義します。)の利用開始に先立ち、その設定、その他の準備のサポート等を提供します。

(2) 機能提供サービス

利用者がインターネット等を介して本音声ガイダンスサービス設備に接続することにより、契約者によるコンタクトセンター運営をサポートする機能、IP-PBX機能及び音声自動応答機能を提供します。

第10条(本音声ガイダンスサービスの利用範囲)

契約者は、自己の業務のためにのみ本音声ガイダンスサービスを利用するものとし、事前に当社から書面による承諾を得た場合を除き、第三者の業務のために、本音声ガイダンスサービスを利用することはできないものとします。

第11条(契約期間)

本契約の契約期間は別途定めるものとします。

第12条(プランの変更)

契約者は、当社に対し、毎月25日までに申し込むことにより、翌月から、加入しているプランから別のプランに変更することができるものとします。なお、契約者が、毎月26日以降にプラン変更の申込みを行った場合、プランの変更は翌々月に行われるものとします。

第13条(本サービスの変更)

1. 当社は、予告なく本サービスを変更、停止又は中止(以下「変更等」といいます。)することができるものとし、契約者は予めこれを承諾するものとします。
2. 当社は、前項の場合、契約者に対し、速やかにその内容について、WEBサイト、電子メール等の方法で告知するものとします。3. 当社は、本サービスの変更等により、契約者が損害を被った場合においても、一切責任を負わないものとします。ただし、当社は、契約者に不利益が生じないように配慮するものとします。

第14条(届出事項の不備および変更)

1. 当社は、本サービス提供の前提となる契約者の情報の届出に不備または変更があり、そのことを当社に通知しなかった場合、契約者に対し、適切なサービスを提供することができなくなる場合があり、そのことを契約者は予め承諾するものとします。
2. 当社は、契約者に対し、前項の場合において契約者が不利益を負ったとしても、一切その責任を負わないものとします。

第15条(利用料)

契約者は、当社に対し、本サービスの利用料金(以下「利用料」といいます。)を、別紙の料金表に従い支払うものとします。なお、1カ月に満たない期間が生じた場合でも日割計算はしないものとします。なお、本サービスのプランには別紙記載の条件にて無料期間が伴う場合があります。

第16条(利用料の支払)

1. 契約者は、当社に対し、前項で定める利用料を当月に締め切り、当社がユーザーの管理画面に表示した金額を翌月末日に本契約で定めた支払方法で支払うものとします。なお、利用料の支払いにかかる手数料は契約者の負担とします。
2. 契約者は、利用料の支払いを遅滞した場合、当社に対し、年14.6パーセントの割合による遅延損害金を支払うものとします。
3. 契約者は、当社に対し、サービスの利用および契約終了事由の如何にかかわらず、契約終了月の末日までの利用料を支払うものとします。
4. 契約者は、当社が、利用料および本契約にかかるその他の金銭債権の収納を株式会社どこよりもに委託することを予め承諾するものとします。

第17条(再委託)

当社は、本サービスの全部または一部を第三者に委託することができるものとします。

第18条(契約者が行う契約の解約)

1. 契約者は、本契約を解約する場合、当社所定の方法によりその旨を当社に通知するものとします。
2. 当社が前項の通知を毎月25日までに受理した場合、本契約は当月末日をもって解約するものとします。
3. 契約者が契約期間満了月以外の月に本条の解約を行う場合、当社は、契約者に対し、解約金として10,000円(不課税)を請求できるものとします。

第19条(当社が行う契約の解約)

1. 当社は、契約者が以下の各号のいずれかに該当した場合、本契約の全部または一部を解約できるものとします。なお、当社は解約に代えて利用停止処分をおこなうことができるものとします。

- ① 本契約に違反した場合
- ② 第三者から差押え、仮差押え、仮処分、強制執行または滞納処分もしくは競売の申立を受け、または受けることが明白であるとき。
- ③ 破産、会社更生手続開始、民事再生手続開始、または特別清算手続開始を自ら申立、または第三者から申立てられたとき。
- ④ 支払停止もしくは振出・引受・裏書をした手形、小切手の不渡りとなったとき。
- ⑤ 営業を停止したとき、または営業許可取消等の処分を受けたとき。
- ⑥ 解散決議をしたとき。
- ⑦ 役員、社員もしくは株主との紛争により正常な営業活動の遂行に著しい支障をきたしたとき。
- ⑧ 株主構成または経営主体の全部または一部に重大と認められる変更があり、正常な営業活動の遂行に著しい支障があると認められるとき。
- ⑨ 財務状態が著しく悪化したとき。

- ⑩ 相手方の信用または甲乙間の信頼関係を著しく毀損したとき。
 - ⑪ 相手方またはキャリアの名誉、信用を毀損する行為がなされたとき。
 - ⑫ その他本契約の継続を困難とする重大な事由が発生したとき。
2. 契約者は、当社が前項に基づき本契約を解除した場合、当然に全債務の期限の利益を喪失し、ただちに債務全額を当社に支払わなければならないものとします。

3. 当社は、前項の規定により契約を解約した場合、契約者が既に当社に対して支払った本サービスの利用料等を返還しないものとします。
4. 当社は、第1項の規定による本契約の解約により生じた損害に対し、一切その責任を負わないものとします。

第20条(禁止行為)

契約者は、本サービスの利用にあたり、以下の各号のいずれかに該当すると当社が合理的に判断する行為をしてはならないものとします。

- ①本契約に違反する行為
- ②本サービスにより提供される情報(全部、一部を問いません。)を、当社の事前の同意なしに、複写もしくはその他の方法により再生、複製、送付、譲渡、頒布、配布、転売またはこれらの目的で使用するために保管する行為
- ③犯罪行為に関連する行為
- ④公序良俗に反する行為
- ⑤法令に違反する行為またはそれに準ずる行為
- ⑥本サービスに関し利用しうる情報を改ざんする行為
- ⑦当社による本サービスの運営を妨害するおそれのある行為
- ⑧本人以外の名義のクレジットカードを本サービスに関して使用することその他不正な方法で決済手段を利用する行為
- ⑨利用者が当社の事業と競合する事業を行う事業者またはその役職員である場合において、本サービスを調査する目的で本サービスを利用する行為
- ⑩前各号の行為を直接または間接に惹起し、もしくは容易にする行為
- ⑪その他、社会的状況その他の事情を勘案し当社が不適切と合理的に判断する行為

第21条(本サービスの一時的な中断)

1. 当社は、以下のいずれかの事由が生じた場合、契約者に対する事前の通知をなしに、一時的に本サービスを中断することができるものとします。
 - ①本サービスの設備の保守を定期的または緊急に行う場合
 - ②地震、噴火、洪水、津波等の自然災害、社会的に対応を要する疫病、火災、停電、戦争、争乱、暴動、労働争議その他の事情により本サービスの提供が困難な場合
 - ③当社が本サービスの提供のために利用している設備やサービス等が障害または保守もしくはメンテナンス等のため利用できなくなる場合
 - ④前各号のほか、運用上および技術上、当社が本サービスの一時的な中断を必要と合理的に判断した場合
2. 当社は、前項各号のいずれかまたはそれに類する事由により本サービスの提供に遅延または中断等が生じた場合、当社に故意または重大な過失が認められない場合、一切責任を負わないものとします。

第22条(情報の再利用の禁止)

1. 契約者は、本サービスで得られた情報を利用して、本サービスと競業する事業(以下「競業事業」といいます。)を行ってはならないものとします。
2. 契約者は、当社に対し、前項の場合、違約罰として、既に支払ったまたは支払う予定の利用料の3倍に相当する金額のいずれか高い方を支払わなければならないものとします。
3. 前項の規定は、当社の契約者に対する損害賠償を妨げないものとし、当社は、契約者に対し、当該損害賠償請求をする場合、第25条第3項の規定は適用しないものとします。
4. 当社が、契約者に対し、前項の損害賠償請求をする場合、契約者が競業事業により得た利益を、当社が被った損害と推定するものとします。

第23条(守秘義務)

契約者は、本契約の有効期間中のみならず、本契約終了後においても、本契約の履行上知り得た当社の秘密情報(以下「秘密情報」といいます。)について、これを厳重に管理するとともに、秘密を厳守し、本契約の目的以外のために、これを自ら使用、加工、複製し、または第三者へ開示、漏洩し、もしくは使用させてはならないものとします。

第24条(登録情報の開示)

契約者は、当社の業務委託先その他本サービスを提供するため必要な第三者に対し、契約者の情報(個人情報を含みます。)を提供することをあらかじめ承諾するものとします。

第25条(個人情報の取り扱い)

当社は、本サービスの提供に際して、契約者から取得する個人情報について、当社のプライバシーポリシー(<https://012grp.co.jp/policy>)に則り取り扱うものとします。

第26条(権利義務の譲渡禁止)

1. 本規約に基づいて発生する権利義務は、契約者に一身専属的に帰属するものとします。契約者は、当社の書面による事前の承諾なく、本規約に基づく契約者の法律上の地位、権利または義務を、第三者に譲渡、貸与、名義変更、担保権設定、その他の処分をし、又は相続等をさせることはできないものとします。
2. 当社が本サービスに係る事業を第三者に譲渡する場合(事業譲渡、会社分割その他本サービスに係る権利及び義務が移転する一切の場合を含みます。)、当社は、当該事業の譲渡に伴い、契約者の本規約に基づく契約上の地位、権利及び義務ならびにアカウント登録に伴い登録された情報その他の情報を、当該事業の譲受人に譲渡することができるものとし、契約者は、かかる譲渡につき、予め承諾するものとします。

第27条(反社会的勢力の排除)

1. 契約者は、当社に対し、本契約締結以前および本契約期間中において自己および自己が実質的に経営を支配している会社が次の各号に該当し、かつ各号を遵守することを表明し、保証し、誓約するものとします。
 - ①反社会的勢力ではないこと。
 - ②主要な出資者、役職員または実質的に経営に関与する者が反社会的勢力でないこと。
 - ③反社会的勢力を利用しないこと。
 - ④反社会的勢力に財産的利益または便宜を供与しないこと。
 - ⑤反社会的勢力と親密な交際や密接な関係がないこと。
2. 契約者は、自ら又は第三者を利用して次の各号のいずれにも該当する行為を行わないことを表明し、保証し、誓約するものとします。
 - ①暴力的な要求行為
 - ②法的責任を超えた不当な要求行為
 - ③取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
 - ④風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて相手方の信用を毀損し、または相手方の業務を妨害する行為
 - ⑤その他前各号に準ずる行為
 - ⑥主要な出資者、役職員または実質的に経営に関与する者が反社会的勢力でないこと。
3. 契約者は、前二項について自己の違反を発見した場合、直ちに当社にその事実を報告するものとします。
4. 当社は、契約者が前各項に違反した場合、催告その他の手続も要することなく、直ちに本契約を解約することができるものとします。なお、

この場合、契約者は損害が生じたとしても、解約を理由とした、当社に対する損害賠償請求を行うことは出来ないものとします。

第28条(損害賠償)

1. 当社および契約者は、相手方に対し、本契約上の義務違反により損害を与えた場合、その損害を賠償しなければならないものとします。
2. 前項に定める損害賠償の範囲は、通常生ずべき損害とするが、特別の事情により生じた損害であっても、被請求者がその事情を予見することができたものについては、その範囲に含まれるものとします。
3. 本契約に基づく損害賠償額は、別段の定めがない場合、既に支払った本サービスの利用料の3か月分を上限とします(本サービスの利用期間が3か月に満たない場合は、3か月利用した場合に想定される利用料金の相当額を上限額とします。)

第29条(免責)

1. 当社は、本サービスの内容(システム等の本サービスを提供するための環境を含みます。)および本サービスによる契約者の目的達成について、その完全性、正確性、有用性および適法性を保証しないものとします。
2. 当社は、本サービスが、契約者の売上向上、経費削減、組織力強化、その他特定の目的への適合を保証しないものとします。
3. 当社は、契約者が本サービスを利用することにより第三者との間で紛争が生じた場合、一切責任を負わないものとします。ただし、当該紛争の発生につき、当社に、故意または重大な過失がある場合はこの限りではないものとします。

第30条(本サービスの終了)

1. 当社は、本サービスの全部または一部を終了する場合、当社のWEBサイトに掲載または電子メールその他の合理的な手段で契約者に周知または通知するものとします。
2. 当社は、前項の手続きを経て本サービスの全部または一部を終了した場合、契約者に対し、本サービスの終了に起因して生じた損害、損失、その他費用について、責任を負わないものとします。

第31条(本規約の公表および変更)

1. 当社は、当社のWEBサイトその他当社が定める方法により、本規約を公表します。
2. 当社は以下の場合に、当社の裁量により、本規約を変更することができます。
 - ①本規約の変更が、契約者の一般の利益に適合するとき。
 - ②本規約の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係わる事情に照らして合理的なものであるとき。
3. 当社は前項による本規約の変更にあたり、変更後の本規約の効力発生日の1か月前までに、本規約を変更する旨および変更後の本規約の内容とその効力発生日を当社WEBサイトに掲示、または契約者に電子メールの送信、SMSの送信をする方法により通知します。
4. 変更後の本規約の効力発生日以降に契約者が本サービスを利用したときは、契約者は、本規約の変更に同意したものとみなします。

第32条(準拠法)

本規約を含む本サービスに関する全ての法律関係は日本法に準拠し解釈されるものとします。

第33条(合意管轄)

本契約に起因してまたは関連して紛争が発生した場合、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とするものとします。

制定 2026年1月10日

別紙 無料期間条件

本サービスには別途指定する無料期間が発生する場合があります。
なお、無料期間中の提供条件は以下で定めるものとします。

◎無料期間

別途定めるものとします。

◎無料期間中の利用料金

- ・基本料: 無料
- ・従量料金: 税抜5,000円まで無料(超過分は請求する場合があります。)

◎無料期間適用条件

無料期間中、WEB会議を含む商談を月1回以上ご参加いただくことを適用条件とします。
なお、商談を実施いただけない場合は、自動的に無料期間が解除となり、有料プランへと切り替えとなります。

◎無料期間中の解約

無料期間中の解約に対して解約金請求はしないものとします。