

情報区分	公開
発効日	2023/07/25
版番号	Ver.1.0

TALKZ[®]利用規約

株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ

目次

改定履歴表	2
はじめに	3
第1条 (適用)	3
第2条 (サービス内容)	3
第3条 (契約者の資格)	3
第4条 (利用登録)	4
第5条 (利用者の範囲)	4
第6条 (利用および支払方法)	4
第7条 (契約期間)	5
第8条 (利用料金)	5
第9条 (支払方法)	5
第10条 (契約更新)	5
第11条 (ユーザーID およびパスワードの管理)	5
第12条 (システム要件)	6
第13条 (セキュリティの確保)	6
第14条 (禁止事項)	7
第15条 (サービス内容の変更等)	7
第16条 (サービス提供の停止等)	8
第17条 (利用規約の変更)	8
第18条 (利用制限および登録抹消)	8
第19条 (解約)	9
第20条 (保証の否認および免責事項)	9
第21条 (責任の制限)	10
第22条 (反社会的勢力の排除)	10
第23条 (通知または連絡)	11
第24条 (個人情報の取扱い)	11
第25条 (閲覧履歴の収集方法)	12
第26条 (秘密保持)	12
第27条 (知的財産権)	12
第28条 (商標)	12
第29条 (権利義務の譲渡の禁止)	12
第30条 (準拠法・裁判管轄)	13

はじめに

株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ（以下、「当社」という）は、当社が提供する TALKZ®（TALKZ®名称で提供するサービス。以下、「本サービス」という）のご利用にあたり、以下の条項により本サービスの契約者（以下、「お客様」という）と、本サービス利用者（以下、「ユーザー」という）に遵守していただくかなければならない事項を定め、別紙に明示するサービス仕様書（以下、「サービス仕様」という）に基づき、お客様に対して本サービスを提供します。

当社は、本規約とサービス仕様を明示しており、サービス仕様はその名称のいかんに関わらず、本規約の一部を構成するものとします。

第1条 （適用）

1. 本規約は、お客様と当社との間の本サービス（無料トライアルも含まれます）の利用に関わる一切の關係に適用されるものとします。
2. 本規約の規定が前条のサービス仕様の規定と矛盾する場合には、サービス仕様において特段の定めなき限り、サービス仕様の規定が優先されるものとします。

第2条 （サービス内容）

1. 本サービスは、コンタクトセンター、コールセンターまたは、企業の電話対応における品質の平準化と管理運営の効率化及び最適化を目的とし、ソフトウェアにより提供されるクラウドサービスです。
2. 本サービスは、主としてトークスクリプトの作成・編集および画面表示についてウェブブラウザを介して提供します。
3. 本サービスのより詳細な内容及び機能等は、当社担当へお問い合わせをいただくかまたは、当社ウェブサイト上の本サービスに関連するページをご参照ください。
4. 本サービスの内容又は機能等を、当社の判断に基づき、事前予告なしに随時追加、変更又は削除等を行う場合があります。
5. 「無料トライアル」とは、当社が本サービスの利用を検討されているお客様に対し、当社が設定した期間に限り無償での本サービスの一部の利用を認めることをいいます。

第3条 （契約者の資格）

利用契約を締結して本サービスを利用できるのは、日本国内の法人又は団体とし、当社が本サービスの利用を適当と認めたお客様とします。

第4条 (利用登録)

1. 本サービスにおいては、登録希望者が本規約に同意の上、当社が定める方法によって利用登録を申請し、当社が必要な手続き等経た後に利用登録が完了するものとします。
2. 当社は、利用登録の登録希望者に以下の理由があると判断した場合、利用登録の申請を承認しないことがあり、その理由については一切の開示義務を負わないものとします。
 1. 利用登録の申請に際して虚偽の事項を届け出た場合
 2. 本規約に違反したことがある者、あるいは違反している者からの申請である場合
 3. その他、当社が利用登録を承諾することが、当社の業務遂行上著しく支障があると判断した場合

第5条 (利用者の範囲)

1. 本サービスは、1個の利用契約（ライセンス）において、1名のユーザーアカウントの発行が可能です。1名（人）に対するライセンスになります。
2. 1名のユーザーアカウントは、そのユーザー専用になります。他ユーザーは利用できません。
3. ユーザーアカウントの共有利用はできません。
4. 最低契約ライセンス数は、12ライセンス（管理者権限2名、ユーザー権限10名）になります。

第6条 (利用および支払方法)

1. 本サービスの料金体系、支払方法は、当社が定め、サービス仕様に記載するものとします。
2. お客様は、本サービスを継続的に利用するか否かの判断のために当社が定める無料トライアルにおいて、利用料を支払うことなく本サービスを利用することができるものとします。
3. 当社は、お客様が利用料金の支払を遅滞した場合には、請求金額に対し年14.6%の割合による遅延損害金を請求できるものとします。
4. 当社による利用停止又は解除等及び、解約があった場合であっても、当社は、利用料金の日割り計算及び払い戻しは行わないものとし、お客様は、解除又は解約日に関わらず契約期間分の利用料金を当社に支払うものとします。

第7条 (契約期間)

1. 最低利用期間は、1年になります。
2. 1年以内に途中解約された場合、最低利用期間までの利用料金は、お支払い頂きます。

第8条 (利用料金)

1. 料金に関しては、弊社担当部署より、御見積書を提示いたします。
2. 当社は、利用者への事前通知によって本サービスの利用料金を改定することができるものとします。

第9条 (支払方法)

1. 本サービスの料金等は当社の指定する方法（銀行振込）による支払いとします。
2. ご契約月～1年分を一括でご請求させていただきます。
ご契約月末締め、翌月末支払いになります。当社、銀行振込口座振り込み手数料は、お客様にご負担お願いいたします。

第10条 (契約更新)

1. 契約期限日、二か月前までに解約のお申し出が無い場合
契約は自動更新（継続）となります。更新の最低利用期間は、1年になります。

第11条 (ユーザーID およびパスワードの管理)

1. お客様は、自己の責任において、本サービスのユーザーID およびパスワードを適切に管理するものとします。
2. お客様は、いかなる場合にも、ユーザーID およびパスワードを第三者に譲渡または貸与し、もしくは第三者と共用することはできません。当社は、ユーザーID とパスワードの組み合わせが登録情報と一致してログインされた場合には、そのユーザーID を登録しているお客様自身による利用とみなします。
3. ユーザーID 及びパスワードが第三者によって使用されたことによって生じた損害は、当社に故意又は重大な過失がある場合を除き、当社は一切の責任を負わないものとします。

第12条 (システム要件)

1. お客様は、サービス仕様書のコンピュータ端末、通信回線その他のコンピュータ環境（以下「クライアント環境」という）を互換性のあるデバイスを1台以上用意し、当社が提供する本サービスに接続するものとします。
本サービスの提供は、クライアント環境から当社サービス環境にインターネット経由で接続することにより行われます。
2. クライアント環境は一定のソフトウェアが必要であり、場合によっては更新またはアップグレードを行う必要があります。
3. 本サービスの使用はハードウェア、ソフトウェア、およびインターネット アクセスに影響を与えるため、クライアント環境のパフォーマンスに左右される可能性があります。
4. 高速インターネット アクセスが推奨されます。
5. お客様は、サービス仕様書のシステム要件（変更される場合あり）に同意の上利用するものとします。
6. 本サービスの利用のために、当社のデータセンターに立ち入り等することはできないものとします。

第13条 (セキュリティの確保)

1. 本サービスの安全を確保するために、本サービス環境に当社所定のセキュリティ防護措置を当社が講じるものとします。
なお、本サービス環境への不正なアクセス、不正な利用を完全に防止することを何ら保証するものではありません。
2. お客様は、コンピュータ上で動作するソフトウェア（本サービスの一部として提供されるものを含む）には、既知および未知のセキュリティ脆弱性が存在する可能性があることを了解するものとし、お客様の判断において、当該ソフトウェアに対して第三者より提供される修正ソフトウェアの適用その他必要な措置をとるものとします。
3. コンピュータ上で動作する基本ソフトウェア等のソフトウェアに存在する既知および未知のセキュリティ脆弱性に起因してお客様または第三者が損害を被った場合であっても、当社はいかなる責任も負わないものとします。
4. お客様のクライアント環境と本サービス間の通信は、SSL (Secure Socket Layer) 暗号化します。

第14条（禁止事項）

お客様は、本サービスの利用にあたり、以下の行為をしてはなりません。

1. 法令または公序良俗に違反する行為
2. 犯罪行為に関連する行為
3. 本サービスの内容等、本サービスに含まれる著作権、商標権ほか知的財産権を侵害する行為
4. 当社、他のお客様、またはその他第三者のサーバーまたはネットワークの機能を破壊したり、妨害したりする行為
5. 本サービスのリバースエンジニアリング、トレース、デバッグ、逆アセンブル、デコンパイル、その他の手段により、本件サービスの構造・機能・処理方法等を解析し、又は、本件サービスに関するプログラムソースコードを得ようとする行為
6. ボットツール、その他のソフトウェアによる操作を使用するなどして、短期間に多数のアクセスをすること又はこれを試みる行為
7. 本サービスによって得られた情報をお客様が私利目的で利用する行為、情報分析サービスへ提供する行為
8. 当社のサービスの運営を妨害するおそれのある行為
9. 不正アクセスをし、またはこれを試みる行為
10. 本サービスの他のお客様またはその他の第三者に不利益、損害、不快感を与える行為
11. 本サービスの資料又は資料を加工した情報を第三者に提供（名目、方法の如何を問わない）する行為
12. 第三者に対し、利用契約に関する当事者としての地位又は本件サービスに関する権利若しくは義務の全部又は一部を譲渡、レンタル、リース、再許諾、担保提供する行為
13. 他のお客様に成りすます行為
14. 当社が許諾しない本サービス上での宣伝、広告、勧誘、または営業行為
15. 当社のサービスに関連して、反社会的勢力に対して直接または間接に利益を供与する行為
16. その他、当社が不適切と判断する行為

第15条（サービス内容の変更等）

当社は、お客様への事前の告知をもって、本サービスの内容を変更、追加または廃止することがあり、お客様はこれを承諾するものとします。

第16条 (サービス提供の停止等)

1. 当社は、以下のいずれかの事由があると判断した場合、本サービス及び本サービス設備の定期点検を行うために一時的に本サービスの全部または一部の提供を停止または中断する場合があります。尚、これらの作業を行うことで本サービスの提供を停止する場合、当社は事前にお客様に対し通知するものとします。但し、緊急やむを得ない場合は、事後の通知となる場合があります。
 1. 本サービス及び本サービス設備の故障又は障害等により緊急的に保守点検または更新を行う場合
 2. お客様が本利用規約に違反した場合
 3. コンピューターウイルス被害、地震、落雷、火災、停電、天災などの不可抗力又は事故により、本サービスの提供が困難となった場合
 4. コンピュータまたは通信回線等が事故により停止した場合
 5. その他、当社が本サービスの提供が困難と判断した場合
2. 当社は、本サービスの提供の停止または中断により、お客様または第三者が被ったいかなる不利益または損害についても、一切の責任を負わないものとします。

第17条 (利用規約の変更)

1. 当社は以下の場合には、お客様の個別の同意を要せず、本規約を変更することができるものとします。
 1. 本規約の変更がお客様の一般の利益に適合するとき。
 2. 本規約の変更が本サービス利用契約の目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。
 3. 当社のお客様に対し、前項による本規約の変更にあたり、事前に、本規約を変更する旨及び変更後の本規約の内容並びにその効力発生時期を通知します。

第18条 (利用制限および登録抹消)

1. 当社は、お客様が以下のいずれかに該当する場合には、事前の通知なく、お客様に対して、本サービスの全部もしくは一部の利用を制限、またはお客様としての登録を抹消することができるものとします。
 1. 本規約のいずれかの条項に違反した場合
 2. 登録事項に虚偽の事実があることが判明した場合
 3. 料金等の支払債務の不履行があった場合
当社からの連絡（ご契約時の TALKZ®利用申込書にて記載されている、電子メールアドレスと電話番号）に対し、一定期間返答がない場合
 4. その他、当社が本サービスの利用を適当でないと判断した場合
2. 当社は、本条に基づき当社が行った行為によりお客様に生じた損害について、一切の

責任を負いません。

第19条（解約）

1. お客様は、当社の定める解約手続により、本サービスから解約できるものとします。
2. お客様は、特段の定めのない限り、当社所定の方法で当社に通知することにより、本サービス契約を解約し、契約終了日をもってお客様としての登録を抹消できます。
3. 解約後の個人データの取扱いについては、第24条（個人情報の取扱い）の規定に従い削除等の対応を行うものとします。
4. 解約にあたりお客様が当社に対して債務を負っている場合、お客様は、当社に対する債務の一切について当然に期限の利益を失い、直ちに当社に対する債務の全てについて履行しなければなりません。
5. 契約期間が満了したとき、利用契約が解除されたとき、その他利用契約が終了したときは、当社はすみやかにお客様が本サービスにアクセスすることができないようにし、以後、お客様は本サービスを使用することができない。

第20条（保証の否認および免責事項）

1. 当社は、本サービスに事実上または法律上の瑕疵（安全性、信頼性、正確性、完全性、有効性、特定の目的への適合性、セキュリティなどに関する欠陥、エラーやバグ、権利侵害などを含みます。）がないことを明示的にも黙示的にも保証しておりません。
2. 当社は、本サービスに起因してお客様に生じたあらゆる損害について、当社の故意又は重過失による場合を除き、一切の責任を負いません。
3. ただし、利用規約に定める場合であっても、当社は、当社の過失（重過失を除きます。）による債務不履行または不法行為によりお客様に生じた損害のうち特別な事情から生じた損害（当社またはお客様が損害発生につき予見し、または予見し得た場合を含みます。）について一切の責任を負いません。また、当社の過失（重過失を除きます。）による債務不履行または不法行為によりお客様に生じた損害の賠償は、お客様から当該損害が発生した月に受領した利用料の額を上限とします。
4. 当社は、本サービスに関して、お客様と他のお客様または第三者との間において生じた取引、連絡または紛争等について一切責任を負いません。

第21条（責任の制限）

1. 当社は、本件サービスに関し、第三者の権利に対する侵害が無いこと、動作が中断しないこと、お客様の所期する結果が得られること、お客様の特定の目的に適合すること、情報が正確であることについては、保証しない。
2. 当社は、本サービスのうち、第三者の提供する仕様（以下「第三者仕様」という。）に依存する部分については、第三者仕様の変更に伴って本件サービスも変更することに努力するが、第三者仕様の不具合や、第三者仕様の変更の規模等に鑑み、常に最新かつ正確な情報又は機能を提供することを保証するものではない。
3. 当社は、お客様の本サービスの使用により、お客様はお客様以外の第三者にビジネス機会の喪失、信用の毀損、電子機器の誤作動、データの滅失・損壊が発生し、その結果生じた直接又は間接、通常又は特別その他いかなる種類の損害についても、契約責任、不法行為責任等、請求の原因を問わず、いかなる法的責任も負わないものとする。
4. ただし、当社の故意又は重過失によりお客様が損害を被った場合、当社は 損害発生した月の利用料金を上限とし、賠償するものとする。
5. 当社は、本件サービスの資料に誤り、脱漏その他の不具合に関して一切の責任を負わないものとする。
6. 本項が適用される場合であっても、当社は、当社の過失（重過失を除く。）による債務不履行責任又は不法行為責任については、予見及び予見可能性の有無にかかわらず、間接損害、特別損害、逸失利益その他の特別の事情によって生じた損害を賠償する責任を負わず、直接かつ通常生じうる損害の範囲内で、かつ、損害発生した月の利用料金を上限とし、賠償するものとする。

第22条（反社会的勢力の排除）

1. お客様及び当社は、相手方に対し、自己又は自己の役員若しくは自己の従業員が、現時点において、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなったときから5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動標榜ゴロ又は特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下これらを「暴力団員等」といいます。）に該当しないこと及び各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約するものとします。
2. 暴力団員等が経営を支配している又は経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
3. 自己又は第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもってする等、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること
4. 暴力団員等に対して資金等を提供し、又は便宜を供与する等の関係を有すること
5. 役員又は経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること

6. お客様及び当社は、前項の表明及び確約に反して、相手方又は相手方の役員若しくは相手方の従業員が暴力団員等又は前項の各号のいずれかに該当することが判明したときは、何らの催告をせず、本サービス契約を解除することができるものとします。
7. 第16条（本サービスの提供の停止等）規定は、前項に基づき当社が本サービス契約を解除した場合に準用されるものとします。

第23条（通知または連絡）

1. お客様と当社との間の通知または連絡は、当社の定める方法（ご契約時のTALKZ®利用申込書に記載されている、電子メールアドレスと電話番号）によって行うものとします。
当社は、お客様から、TALKZ®利用申込書にて変更届け出がない限りご契約時のTALKZ®利用申込書に記載されている連絡先が有効なものとみなして当該連絡先へ通知または連絡を行い、これらは、発信時にお客様へ到達したものとみなします。
2. 本サービスの利用に関するお問い合わせは、当社所定の方法により行うものとします。
3. お客様のお問い合わせに対して、遅滞なく回答できるよう努力いたしますが、お問い合わせの集中、お問い合わせの内容、性質如何により遅れる場合がございます。あらかじめご了承ください。
4. 本サービスに関するお客様のお問い合わせに対して、問題解決の支援をいたしますが、お客様にご相談いただいた問題点、不明点等について、完全な解決を保証するものではありません。また、本サービスにもとづき提供される情報の正確性、完全性、有用性等について、当社は、当社の故意または重過失による場合を除き、なんらの保証もいたしません。

第24条（個人情報の取扱い）

当社は、本サービスの利用によって取得する個人情報については、当社「プライバシーポリシー」に従い適切に取り扱うものとします。

詳細は、当社ホームページ [コンプライアンス](https://www.spcc-sp.com/compliance/)をご参照ください。

<https://www.spcc-sp.com/compliance/>

第25条（閲覧履歴の収集方法）

1. 本サービスでは Web ブラウザ の Cookie（クッキー）を利便性向上や情報提供を目的として、Cookie を使用しています。また、本サービスの利用状況に関する統計的な集計を行うため、Google アナリティクスを使用しています。Cookie を有効にして頂くことで、本サービスを快適にご利用頂くことができます。
2. Cookie とは、お客様のブラウザとの間でやり取りする小さな情報ファイルのことで、お客様のデバイスのディスクに保存されます。本サービスでは統計的なアクセス解析のためのサイト閲覧履歴情報の取得に Cookie を利用しています。
3. その他、統計的なアクセス解析のための本サービス利用履歴情報の収集も行っています。これを停止する場合は、お使いのブラウザの設定で「Cookie の無効化」を行ってください。「Cookie の無効化」を行うと、本サービスの一部をご利用頂けないことがあります。
4. 本サービスでは、お客様のアクセス情報をアクセスログという形で記録しています。本サービスで記録しているアクセスログは、アクセスしたページ、ドメイン名や IP アドレス、参照元情報、使用しているブラウザの種類、アクセス日時、Cookie 情報等が含まれます。アクセスログは必ずしも個人を特定できる情報を含むものではありません。

第26条（秘密保持）

お客様は、利用契約の契約期間中に、本サービスの利用を通じて知りえた、本サービスの技術情報その他当社の秘密情報を保持するものとし、お客様以外の者に開示し、又は本規約が許容する目的以外の目的に使用してはならない。

第27条（知的財産権）

本サービスに含まれる知的財産権（特許権、著作権を含むがこの限りではない。）は、すべて当社又は当社に許諾した者に帰属するのであって、利用契約の締結により、お客様に対して何らの権利を移転させるものではない。

第28条（商標）

「TALKZ®」および「トークズ®」名称は株式会社スカパー・カスタマーリレーションズの登録商標です。商標登録第 6708206 号、第 6708207 号

第29条（権利義務の譲渡の禁止）

お客様は、当社の書面による事前の承諾なく、利用契約上の地位または本規約に基づく権利もしくは義務を第三者に譲渡し、または担保に供することはできません。

第30条（準拠法・裁判管轄）

1. 本規約の解釈にあたっては、日本法を準拠法とします。
2. 本サービスに関して紛争が生じた場合には、当社の本店所在地を管轄する裁判所を専属的合意管轄とします。

/以上