

平成26年2月1日改定  
令和5年2月10日改定  
令和7年6月1日改定  
令和8年4月8日改定  
令和8年6月1日改定

株式会社メディア4u

Aurora IVR by TeleForce  
Aurora AICall  
サービス利用規約

## 第1章 利用の申込みと支払い

- 第1条 本規約の適用
- 第2条 本規約の変更
- 第3条 契約成立と納品
- 第4条 契約の有効期間
- 第5条 利用料金
- 第6条 利用料金の支払方法

## 第2章 サービスの提供

- 第7条 サービスの提供区域
- 第8条 サービスの責任
- 第9条 サービス提供の停止処置
- 第10条 サービス内容の変更及び廃止

## 第3章 サービス利用における条件

- 第11条 権利の帰属
- 第12条 反社会的勢力の排除
- 第13条 禁止行為
- 第14条 情報の取り扱い及び管理責任
- 第15条 秘密保持
- 第16条 免責事項及び賠償責任
- 第16条の2 AI機能に関する免責及び保証の否認
- 第16条の3 利用者の提供する情報の利用及び削除
- 第16条の4 利用者の商号等の取り扱い

## 第4章 雑則

- 第17条 準拠法
- 第18条 合意管轄

株式会社メディア4u（以下、「当社」といいます）が提供するAurora IVR by TeleForce/Aurora AI Call（以下、「本サービス」といいます）をご利用されるお客様は、本規約に基づいてご利用ください。

- ・ **Aurora IVR by TeleForce**：クラウド型 PBX（電話）サービス及び連携SMS送信サービス
- ・ **Aurora AI Call**：AIによる自動音声応答サービス

## 第1章 利用の申込みと支払い

### 第1条（本規約の適用）

1. 本規約は、当社が提供する本サービスを利用するお客様（以下「利用者」といいます）と当社との間に適用されます。
2. 利用者は、あらかじめ本規約に同意の上で本サービスの利用の申込みをするものとします。
3. 本規約における用語の定義は以下の通りとします。  
「営業先」とは、利用者が本サービスを通じて行った営業電話の相手方をいいます。  
「スクリプト」とは、利用者が当社ウェブサイト上の所定の箇所に記載または登録した、AIによる自動音声応答及び自動架電の会話内容・応答方針・案内文等の基礎となる文字情報をいいます。AIは、当該スクリプトを参照し、これを基に音声対話を生成・実行します。

### 第2条（本規約の変更）

1. 当社が本規約を変更した場合は、それ以後、変更後の規約が適用されるものとします。
2. 当社が本規約を変更しようとする場合は、利用者の「企業・自治体情報登録書」に記載された担当者に対し、少なくとも1ヶ月前に変更内容を電子メールまたはホームページ掲載の方法で通知します。

### 第3条（契約成立と納品）

1. 利用者は、本サービスの利用の申込みをする際、当社規定の「利用申込書」（以下「申込書」といいます）を当社または販売代理店に提出しなければなりません。
2. 本サービスの利用契約（以下「利用契約」といいます）は、本サービスの利用者が、規定の申込書を当社または販売代理店に提出し、当社または販売代理店が電子メール及び郵送の方法により承諾の通知を発信したときに成立するものとします。なお、本サービスの利用者は、本規約の内容を承諾の上、申込を行うものとし、利用者が申込を行った時点で、当社は、利用者が利用規約の内容を承諾しているものとみなします。
3. 当社または販売代理店は、提出された申込書の内容を確認した上で、速やかに利用者に対し初期にかかる料金（以下「初期費用等」といいます）の請求書を発行します。
4. 本サービスの納品は、本サービスを利用するための管理ID、パスワード、専用URLのアカウント情報を、当社または販売代理店が利用者に対し、メールもしくはファックスにて通知し、それら内容を利用者が閲覧可能な状況になった時点といたします。

### 第4条（契約の有効期間）

1. 利用契約の有効期間は、申込書で定めるものとします。期間満了の1ヶ月前までに、利用者もしくは当社から契約を更新しない旨の文書による明確な意思表示がなされない場合は、当初申込契約期間での自動更新となり、以後も同様とします。
2. 利用者は、解約しようとする場合には、1ヶ月前までに当社もしくは販売代理店に書面により連絡するものとし、この場合に、当社または販売代理店は、利用規約に基づくサービスの提供を終了するものとします。

## 第5条（利用料金および違約金）

1. 本サービスの利用料金は、規定の申込書に記載された料金に従うものとします。
2. 当社は必要に応じて事前通知せず、前項の料金を変更することができるものとします。但し、利用契約期間中に変更が生じた場合は、次の契約更新時までは従前の料金に従うものとします。
3. 本サービスの利用料金の計算は基本1ヶ月単位とし、月半ばでの利用終了の場合でも、その月は1ヶ月分の利用料として計算します。
4. 第4条2項の有効期間満了前に利用者の都合により解約する場合は、違約金として有効期間相当分の利用料と既払いの利用料との差額分の金額を、解約日から30日以内に一括して支払わなければならないものとします。なお、更新後の契約について、解約する場合は、利用者から1ヶ月前までに当社または販売代理店に書面により連絡するものとする。
5. 第9条2項による契約の終了の場合も、利用者は、前項と同様の違約金を支払わなければならないものとします。

## 第6条（利用料金の支払方法）

1. 利用者は、所定の利用料金を毎月指定期日までに所定の方法で支払うものとします。
2. 当社または販売代理店は、利用者に対し、利用料金額を指定期日の20日前までに請求書及び電子メール等にてお知らせします。
3. 利用者が利用料金の支払いを遅滞した場合は、支払済みまで未払い額に対する年率14.6パーセントの割合の遅延損害金を付して、当社または販売代理店に支払うものとします。
4. 利用者が利用料金の支払いを遅滞した場合は、当社または販売代理店は、当該利用者に対する本サービスの提供を停止できるものとします。
5. 利用者は、利用料金の支払いの際、当該利用料金に消費税相当額を付して支払うものとします。

## 第6条の2（与信上限額）

1. 当社は、利用申込時に当社が定める審査手続きに基づき利用者ごとの与信上限額（以下「与信上限額」といいます）を設定し、利用者には本サービス利用上限額を通知するものとします。
2. 与信上限額は、当社が必要であると判断した任意の時点を含む随時、審査により変更することができるものとします。
3. 与信上限額には、以下を含む全ての未払利用料金および当社所定の諸費用が含まれるものとします。
  - （1）本サービスの利用料金
  - （2）付帯サービス利用料
  - （3）遅延損害金
4. 利用者が与信上限額に達した場合、当社は当該利用者に対し事前通知の上で本サービスの全部または一部の提供を停止することができるものとし、利用者は停止解除のために当社所定の方法で追加担保の提供または利用料金の前払いを行うものとします。
5. 前項の措置により利用が停止した場合でも、利用者は未払金額について支払義務を免れないものとします。
6. 当社は、利用者の与信状況等に応じて、与信上限額の変更または設定の解除を行うことができるものとし、その変更内容を利用者へ通知します。

## 第2章 サービスの提供

#### 第7条（サービスの提供区域）

1. 本サービスの提供区域は、日本国内とします。

#### 第8条（サービス提供の責任）

1. 当社は、当社の本サービス用設備を利用し、本サービスが円滑に提供されるよう管理を行ない、サービス品質の維持に努めます。ただし、不測の事態により本サービスが利用できないような場合があることを利用者はあらかじめ了解するものとします。
2. 当社は、本サービスの提供または利用について障害があることを知ったときは、可能なかぎりすみやかに利用者にもその旨を通知します。
3. 当社は、当社が設置した本サービス用設備に障害が生じたことを知ったときは、すみやかに当該設備を修理または復旧します。
4. 当社は、本サービスに関する設備等に接続する当社が借り受けた電気通信回線について障害があることを知ったときは、当該電気通信回線を提供する電気通信事業者に修理または復旧を依頼します。
5. 当社は、本サービスに関する設備等の設置、維持及び運用に係る作業の全部または一部(修理及び復旧を含みます)を当社の責任において指定する第三者に委託することができます。

#### 第9条（サービス提供の停止処置）

1. 次の各号のいずれかに該当する場合には、当社は、本サービスの提供を停止できるものとします。
  - (1) 本サービス提供用のシステムの保守または工事の都合上やむを得ないとき
  - (2) 火災・停電等により本サービスの提供が出来ないと当社が判断したとき
  - (3) 地震、噴火、洪水、津波等の天災、もしくは戦争、変乱、暴動、騒乱、労働争議等により本サービスの提供が出来ないと当社が判断したとき
  - (4) 電気通信事業者が電気通信サービスを停止したとき
  - (5) その他、運用上または技術上の理由で本サービスの停止が必要であると当社が判断したとき
2. 利用者に、次のいずれかの事由があった場合には、当社は、本サービスの提供を停止し、契約を終了させることができるものとします。
  - (1) 利用者が本規約に違反、または違反する恐れのあるとき
  - (2) 第12条に定める禁止事項に該当し、サービスの運営を妨げ、または妨げる恐れのあるとき
  - (3) 以下の号
    - ① 当社への申込、連絡内容等に虚偽があったことが判明したとき
    - ② 支払停止または支払不能となったとき
    - ③ 手形または小切手が不渡りとなったとき
    - ④ 差押・仮差押処分を受けたとき、または競売もしくは仮処分の申立を受けたとき
    - ⑤ 破産手続開始、特別清算開始、会社更生手続開始または民事再生手続開始の申立があったとき
    - ⑥ 解散または営業の全部もしくは重要な一部を第三者に譲渡したとき
    - ⑦ 支払期日を過ぎてもなお利用料金等を支払わないとき
3. 1項の規定により当社が本サービスの提供を停止する場合は、事前に当社のホームページにその旨を掲載すると共に利用者に電子メールで通知し、2項により当社が本サービスの提供を停止する場合は、事前に利用者に電子メールあるいは書面にて通知します。但し、緊急やむを得ないと当社が判断した場合は、この限りではありません。

#### 第10条（サービス内容の変更及び廃止）

1. 当社が、必要であると判断した場合、本サービスの内容の変更、または廃止をできるものとします。
2. 当社は、前項の規定により本サービス内容の変更、または廃止をする場合には、利用者に対し、当該変更もしくは廃止の日の少なくとも1ヶ月前までに電子メール等によりその旨を通知します。但し、サービス品質向上のためのメンテナンス及び緊急メンテナンスは、含みません。
3. 当社は、本サービスを廃止する場合には、受領している利用料金及び消費税相当額のうち、本サービスを提供していない日数に対応する額を、日割計算にて利用者に返還するものとします。ただし、返還する金額には利息を付さないものとします。

### 第3章 サービス利用における条件

#### 第11条（権利の帰属）

1. 本サービスに関して掲示もしくは提供されるすべてのドキュメントもしくはプログラムについては、その著作権、営業秘密、その他一切の知的財産権は、当社に帰属します。

#### 第12条（反社会的勢力の排除）

1. 当社は、暴力団、暴力団関係企業・団体もしくはこれに類する反社会的勢力（以下、反社会的勢力）及び反社会的勢力の構成員またはその関係者（以下、反社構成員等）との関係を遮断しており、反社会的勢力及び反社構成員が本サービスを利用することをお断りしております。このため、利用者は反社会的勢力及び反社構成員等ではないことを表明し、保証した上で、本サービスを利用するものとします。
2. 利用者が反社会的勢力もしくは反社構成員等であると当社が判断した場合、または利用者が反社会的勢力であることをうかがわせる利用方法もしくは反社会的勢力を助長する運用を行った場合、アカウントの停止等の防止措置を通告無しに講じます。

#### 第13条（禁止行為）

1. 利用者は、本サービスを利用するにあたり、次の各号の行為を行ってはならないものとします。
  - (1) 本サービスの意図する目的ではない目的でのサービスの使用
  - (2) 本サービスの利用のために提供されるドキュメントもしくはプログラムに関し、当社または第三者の著作権その他の知的財産権を含む一切の権利を侵害し、または侵害するおそれのある行為
  - (3) 本サービスの利用のために提供されるドキュメントまたはプログラムを、当社による事前の書面による承諾なしに、第三者に譲渡、貸与、または開示すること
  - (4) 本サービスの提供を受ける権利及びID、パスワードを第三者に貸与、譲渡、名義変更、売買、質入すること
  - (5) 本サービスの運営を妨げると当社が判断する行為
  - (6) 管理IDまたはパスワードを不正に使用する行為、コンピュータウィルス等他人の業務を妨害するもしくは妨害する恐れのあるコンピュータ・プログラムを本サービスを利用して第三者に提供する行為
  - (7) 初の目的以外に、当社のサーバーやその他の設備に対し、過大な負荷がかかるような行為
  - (8) 故意によるサーバーや設備等の故障につながるような行為
  - (9) 当社の社会的信用を毀損する行為
  - (10) 受信者に無断で広告、宣伝もしくは勧誘のメール（未承諾広告、スパムメール、受信者が希望しないメール）を送信する行為

- (1 1) 国内法に反する行為
- (1 2) 公序良俗に反する行為
- (1 3) 営業先その他の第三者の要配慮個人情報（個人情報の保護に関する法律第2条第3項に定義されるものを意味します。）を、本サービスを利用して取得する行為
- (1 4) 以下のいずれかに該当または該当すると当社が判断した情報を本サービス上で伝達する行為
  - ① 自殺、自傷行為を誘引、勧誘または助長する表現を含む情報
  - ② 薬物・危険ドラッグの売買に関する情報または薬物・危険ドラッグの不適切な利用を助長する表現を含む情報
  - ③ 宗教的行為、宗教団体、政治的活動、政治団体の宣伝または広告の情報
  - ④ 残虐な表現、性的な表現その他、他人に不快感を与えるおそれがある情報
- (1 5) 当社または他の利用者その他の第三者に成りすます行為

#### 第14条（情報の取扱い及び管理責任）

1. 利用者は当社より発行された専用 URL、管理ID及びパスワードを厳重に管理しなければならないものとします。但し、紛失により本サービスの利用が出来なくなったときは、所定の手続きに基づいて当社は再発行に応ずるものとします。
2. 利用者側の故意及び重過失で管理ID及びパスワードが使用できなくなった場合、この復旧及び再設定の費用として、利用者はその費用を負担するものとします。
3. 利用者は本サービスを利用して取得した個人情報は、利用者自身の責任において管理いただくものとします。サーバー及びオンライン外での漏洩について当社は責任を負わないものとします。
4. 利用者が本サービスを利用して取得した個人情報について、当社は善良なる管理者として取り扱いいたします。また、同個人情報について、当社は利用者からの書面による要請および承諾なく利用することはなく、契約期間終了後、速やかに本サービスより消去いたします。
5. 利用者は本サービスを利用して送信したメールにエラー(アドレス不定、送信先のメールフィルターによる受信拒否等)が発生し、返送されてきたエラーメールなどは利用者自身が管理するものとします。

#### 第15条（秘密保持）

1. 当社は、本サービスの提供に当たって、利用者から提供された情報または資料であって秘密であると明確に指定されたものについては、善良な管理者の注意をもって、その秘密を保持するものとします。
2. 前項の規定に関わらず、次の各号の一に該当する情報または資料については、これを秘密として取り扱う必要はないものとします。
  - (1) 一般に入手できるもの
  - (2) 当社が既に保有しているもの
  - (3) 当社が本サービス外で独自に開発したもの
  - (4) 当社が第三者から適法に入手したもの
3. 本条の規定は、本サービスが解約等により終了した後も有効に存続するものとします。
4. 当社は、本サービスの提供を終了した時点で利用者が本サービスを利用して記録した情報の一切を破棄するものとします。

#### 第16条（免責事項及び損害賠償）

1. 当社は、本サービスの利用に関連して、当社の責任により発生した利用者の損害については、損害を被った利用者が支払済の本サービス利用料を上限として、通常かつ直接損害に限り賠償いたします（すなわち逸失利益、結果損害その他の間接損害は、一切賠償の対象とはなりません）。但し、当社に故意または重大な過失がある場合にはこの限りではありません。
2. 本サービスを提供する機器の故障、トラブル、停電等並びに通信回線の異常等の当社の予想を超えた不

可抗力により利用者情報その他利用に関する情報が消失または紛失することがあります。また、システム障害によっても利用者情報その他利用に関する情報が消失または紛失する場合があります。当社は、当社に故意または重大な過失がある場合を除いて、かかる事態の発生により利用者情報または利用に関する情報が消失した場合、これにより発生した損害につき一切責任を負いません。

3. 当社は、本サービスの利用に関して、利用者と第三者との間に紛争が生じた場合、一切の責任を負わないものとします。
4. 利用者がアカウント情報を13条1項に違反して管理した場合には、利用者は管理ID、パスワード、専用URLのアカウント情報によりサービス上でなされた一切の行為及びその結果について、当該行為を自己が行ったか否かを問わず、責任を負います。
5. 利用者は、本サービスの利用またはサービスを利用してなした全ての行為とその結果について責任を負うものとし、本サービスの利用により当社または第三者に対する損害を与えた場合、利用者自身の責任と費用をもって解決するものとします。
6. 利用者が本サービスの利用申込み時に記載した内容に不備があり、その不備が原因で利用者に不利益が発生した場合の責任は、利用者にあるものとします。
7. 当社は、本サービスの利用により発生した利用者の損害全て（遅延、不伝送、エラー、システムダウン時間、伝送の失敗、サービスの中断からのデータ、項目、文字の消失、利用者が使用する端末の故障、誤動作、その他一切の損害）に対し、いかなる責任をも負わないものとし、一切の損害賠償責任を負いません。

#### 第16条の2（AI機能に関する免責及び保証の否認）

1. 当社は、利用者が作成したスクリプトまたは利用者より提供を受けた録音に基づきAIによる処理を行い、自動音声等を作成します。この処理の過程においてAIはスクリプト等の内容を解釈し、これを変換・修正等の処理を行うことがあり、その結果としてスクリプト等の内容と異なる音声等が生成される可能性があります。
2. AIの技術的特性上、事実と異なる内容や不正確な情報を含む音声等が生成される可能性があります。当社は、生成された自動音声等の内容につき、スクリプト等との一致性、正確性、完全性、合目的性、確実性、有効性、適法性その他一切の事項についていかなる保証もせず、一切責任を負わないものとします。
3. 利用者は、提供するスクリプトにつき、第三者の知的財産権を侵害するものでないことを表明し、当社が本サービスを提供するにあたって、第三者よりクレームまたは損害賠償等を受けた場合には、利用者の責任及び費用においてこれを解決するものとします。

#### 第16条の3（利用者の提供する情報の利用及び削除）

1. 当社は、本サービスの提供及び運用、サービス内容の改善及び向上、並びに本サービスの利用状況の把握のために、必要な範囲で情報を利用します。なお、これらの情報は、個人を特定できない形に適切に加工したうえで、サービス改善や新サービスの検討に利用する場合があります。
2. 当社は、本サービスの運営及び保守管理上、削除の必要性があると当社が判断した場合、または記録情報の内容が本規約に違反し若しくは違反する恐れがあると当社が判断した場合等において、事前の予告なく記録情報を削除できるものとします。

#### 第16条の4（利用者の商号等の取り扱い）

1. 当社は、当社のマーケティング等の目的で、本サービス利用者の商号・商標・ロゴマークを無償で使用することができるものとします。また、当社は、利用者が本サービスの利用者である旨の情報及び実施した施策等を一般的な表現で開示・公表することができるものとします。但し、本サービスの利用者が事前に異議を述べた場合は、この限りではありません。

## 第4章 雑則

### 第17条（準拠法）

1. 本規約及びこれに関する一切の法律関係については、日本国法を準拠法とし、本規約は、日本国法に従って解釈されるものとします。

### 第18条（合意管轄）

1. 当社と利用者との間に紛争が生じた場合、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。  
（以下、余白）