

## 文字表示電話サービス利用規約

### 第1条 目的

本利用規約は、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律（令和2年法律第53号。以下「法」といいます。）第8条第1項の規定に基づき法第2条第3項に規定する電話リレーサービス提供機関として指定された一般財団法人日本財団電話リレーサービス（以下「財団」といいます。）が提供する文字表示電話サービスの利用に関する条件について、利用者（従業員利用者に係る登録をした法人を含む。）と財団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。

- ① 「電話リレーサービス」とは、法第2条第2項に規定する電話リレーサービスであって、財団が法第2条第3項に規定する電話リレーサービス提供機関として提供するものをいいます。
- ② 「文字表示電話サービス」とは、電話リレーサービスのうち、利用者が、自身の発話その他の方法により通話相手に音声で伝え、通話相手の音声を文字でも読めるサービスをいい、サービス名は「ヨメテル」とします。
- ③ 「利用者」とは、第4条の登録を受けて文字表示電話サービスを利用する者をいいます。
- ④ 「従業員利用者」とは、利用者のうち、法人に所属し、その業務に従事する者であって、当該業務のために、文字表示電話リレーサービスを利用するものをいいます。
- ⑤ 「聴覚障害者等」とは、法第2条第1項に規定する聴覚障害者等（聴覚、言語機能又は音声機能の障害のため、音声言語により意思疎通を図ることに支障がある者）をいいます。
- ⑥ 「通話相手」とは、利用者の電話の相手方となる者をいいます。
- ⑦ 「文字入力オペレータ」とは、文字表示電話サービスにおいて、通話相手の音声を文字化する者をいいます。
- ⑧ 「自動音声認識」とは、文字表示電話サービスにおいて、通話相手の音声を文字化するAIをいいます。
- ⑨ 「アプリ」とは、財団が提供する文字表示電話サービスの利用及び登録に用いるアプリケーションをいいます。
- ⑩ 「利用者サイト」とは、パソコン端末を用いて財団が提供する文字表示電話サービスを利用するために当該パソコン端末に導入したブラウザから接続する財団のサイトをいいます。
- ⑪ 「お知らせ機能」とは、アプリ又は利用者サイトにおいて、文字表示電話サービス提供の一時的な停止等のサービス全体に関わる内容について全利用者にお知らせする内容の他、利用料金の支払に関する督促等個々の利用者及び法人等にお知らせする内容を通知する機能をいいます。
- ⑫ 「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 利用規約等への同意

- 1 利用者は、文字表示電話サービスの利用に当たり、本利用規約、重要事項説明及びアプリケーションプライバシーポリシーへの同意が必要です。

- 2 利用者は、未成年者である場合には、文字表示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

- 1 文字表示電話サービスを利用するためには、財団への事前の登録が必要です。
- 2 登録は、個人として利用する場合には当該個人が、法人に所属してその業務として利用する場合には当該利用者を特定して当該法人が、自治体に在住する利用者を当該自治体が特定し当該自治体が必要な手続きを代表して行う場合には当該自治体（以下「地域」といいます。）が行うものとしします。
- 3 個人の場合には、複数の登録をすることはできません。法人の場合には、所属している聴覚障害者等の数まで登録をすることはできますが、1の登録において従業員利用者とする事ができる当該聴覚障害者等は1名に限ります。
- 4 前項の規定にかかわらず、法人に係る登録については、同一の部署（法人の事業所において業務に応じて区分される組織単位をいう。以下同じ。）に複数の聴覚障害者等が所属する場合において、その利用につき当財団が支障がないと認めるときは、1の登録において当該複数の聴覚障害者等を従業員利用者とする事ができます。
- 5 登録を受けることができる者は、次に掲げるいずれかの者としします。
  - ① 電話で相手先の声が聞こえにくいことがある者
  - ② 医療機関で難聴と診断されている者
  - ③ 身体障害者手帳（聴覚障害又は音声機能・言語機能又はそしゃく機能の障害）を保有している者
  - ④ 法人であって、①、②又は③に該当する者が所属し、その業務に従事しているもの
- 6 前項①から③までに該当する者であっても、次に該当する場合は、登録を受けることができません。ただし、財団は、滞納された利用料金がない場合その他の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こととしします。
  - ① 登録を解除された者であって解除の日から一年を経過しない場合
  - ② 第10条に規定する利用料金の支払いを怠る恐れがある場合や第14条に規定する禁止事項に違反する恐れがある場合など財団が文字表示電話サービスの利用を不相当と判断した場合
- 7 登録の申請は、アプリによる方法と郵送による方法により行うことができます。ただし、法人（地域を含む。第10項、第5条第6項を除き以下同じ。）の場合は、利用者サイトによる方法と郵送による方法により行うことができます。
- 8 登録の申請をする者が個人の場合には、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、性別及び生年月日
      - (2) 住所
      - (3) 電子メールアドレス
      - (4) 料金プラン（第10条第2項①又は②から選択できます。）

- (5) 未成年の場合には、親権者等の法定代理人に係る(1)及び(2)の情報、本人との続柄並びに電話番号
- (6) 支払方法（第10条第6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。）
- (7) 登録を受けることができる者であることの確認（第5項①から③までから選択できます。）

## 2) 任意の情報

- (1) 緊急通報受理機関へ通知する携帯電話番号
- (2) 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（郵送の場合に限る）
- (2) 利用規約、重要事項説明及びアプリケーションプライバシーポリシーへの同意書（郵送の場合に限る）
- (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

## 9 登録の申請をする者が法人の場合には、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（必須の情報）

- (1) 名称
- (2) 所在地
- (3) 法人番号
- (4) 担当者の氏名及び連絡先（電話番号及び電子メールアドレス）
- (5) 担当者と異なる場合のみ請求担当者の氏名及び連絡先（電話番号及びメールアドレス）
- (6) 従業員利用者の氏名、性別、生年月日及び電子メールアドレス
- (7) 料金プラン（第10条第2項①又は②から選択できます。）
- (8) 支払方法（第10条第7項①又は②から選択できます。郵送の場合は第10条第7項②に限りませんが、登録後変更が可能です。）及び払込票送付先（(2)の住所が自動的に登録されます。）

### ② 必要な書類

- (1) 登録申請書（郵送の場合に限る）
- (2) 利用規約、重要事項説明及びアプリケーションプライバシーポリシーへの同意書（郵送の場合に限る）
- (3) 登記簿謄本その他の法人確認書類
- (4) 担当者本人確認書類及び法人との関係を示す書類
- (5) 従業員利用者についての次の書類
  - (a) 法人との関係を示す書類
  - (b) 本人確認書類
  - (c) 第4項の適用を受ける場合は、複数の聴覚障害者等が同一の部署に所属することを証する書類

- 10 登録の申請をする者が地域の場合には、前項に掲げる①のうち(3)以外の情報（(6)の従業員利用者は当該地域に在住の利用者をいうものとします。）、②のうち(3)及び(5)以外の書類が必要となります。
- 11 アプリ又は利用者サイトによる方法による登録の申請の場合には、第8項②及び第9項②の書類のうち、(1)及び(2)の書類はアプリ又は利用者サイトに必要な情報を入力することにより、第8項(3)から(4)及び第9項(3)から(5)までの書類はその写真のデータを送付することにより代えることとします。
- 12 法人が同時に複数の登録の申請をする場合であって担当者が同一であるときは、1の申請書により申請をすることができます。その場合には、第9項①の情報に加え、同時に申請をする登録の数が必要となり、また、同項②の書類のうち、(1)及び(2)は1の書類によることができ、(3)及び(4)の書類はそれぞれ1通ずつとすることができます。
- 13 財団は、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。
- 14 登録の申請が、個人の場合でアプリによる方法による場合には、当該登録に係る文字表示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をアプリ上において通知するとともに、当該登録の申請をした者のメールにも送信します。
- 15 登録の申請が、法人の場合又は個人の場合で郵送による方法による場合には、当該登録に係る文字表示電話サービス用の電話番号および初回ログインパスワードを郵送で通知するとともに、当該登録の申請をしたもののメールにも送信します。法人の場合は加えて利用者サイトにログインするためのパスワードも通知します。
- 16 登録をした利用者及び法人は、登録の完了の後、登録をした情報について、アプリ又は利用者サイトで確認することができます。
- 17 登録を申請する者が個人の場合で文字表示電話サービス以外の他の電話リレーサービスを利用している場合は、当該他の電話リレーサービス用の電話番号とパスワードにより文字表示電話サービスを利用できることとし、この場合の登録の手続きにおいては、第8項①(1)(3)から(4)及び(6)から(7)並びに②(2)以外の情報は要しないものとします。

## 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8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 変更後直ちに財団に連絡するとともに、電子メール又は郵送のいずれかの方法により前条第8項②(3)の書類を財団に提出すること。
  - ② ①以外の情報 変更後速やかにアプリで情報の更新をすること。アプリで情報の更新をできない場合には、財団に連絡すること。
- 2 登録をした法人は、登録した情報（前条第9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 名称又は所在地 変更後直ちに前条第9項②(3)の書類を財団に提出すること。
  - ② 担当者(他の者に変更する場合) 変更後直ちに前条第9項②(4)の書類を財団に提出すること。

- ③ 登録に係る従業員利用者（他の従業員利用者に変更する場合） 変更しようとする場合に事前に前条第9項②(5)の書類を財団に提出すること。
  - ④ 登録に係る従業員利用者の氏名（③の変更に伴う場合を除きます。） 変更後速やかに前条第9項②(5)(b)又は(c)の書類を財団に提出すること。
  - ⑤ 料金プラン又は支払方法 変更しようとする場合は事前に利用者サイトで変更をすること。
  - ⑥ ①から⑤までの情報以外の情報 変更後速やかに財団に連絡すること。
- 3 料金プランの変更は、1月に1回に限り行うことができ、翌月から適用されます。
  - 4 支払方法の変更があった場合には、先月末日時点で選択されている支払方法が適用されます。
  - 5 財団は、第1項又は第2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、変更をした利用者又は法人に対して、変更の内容の確認に必要な書類等の提出を求め場合があります。
  - 6 登録をした利用者又は法人は、登録の解除を希望する場合には、アプリ又は利用者サイトから登録の解除の手続をするものとします。法人の場合は、法人登録を解除すると当該法人に紐づいている全従業員利用者も同時に登録が解除されます。地域の場合は、地域登録を解除しても当該地域に紐づいている利用者は解除されず、個人としての利用に切り替わります。
  - 7 登録をした利用者が死亡した場合には、財団がその死亡を知り得た時点を以って、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 財団は、登録をした利用者又は法人の登録の継続に係る意思の確認等のため、年に1回、登録をした利用者又は法人の全てに対し、登録された住所に、契約内容等を記載した書類を郵送します。
- 2 住所不明等の理由により前項の書類が財団に返送された場合には、アプリ又は利用者サイトのお知らせ機能及び電子メールにより住所の確認の連絡を行うものとします。
- 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又は法人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又は法人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又は法人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又は法人の登録を解除します。

## 第7条 パスワード等の管理

- 1 登録をした利用者、登録をした法人及び従業員利用者は、文字表示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財団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、財団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、文字表示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を用意することが必要となります。
- 2 利用者は、前項のスマートフォン端末にアプリを導入しなければなりません。

3 財団は、アプリが対応しているスマートフォン端末について、財団のホームページで公表します。

## 第9条 サービスの内容

- 1 登録をした利用者又は登録に係る従業員利用者以外の者は、文字表示電話サービスを利用することはできません。
- 2 文字表示電話サービスの利用は、アプリにより行わなければならない、アプリから文字表示電話サービスを利用するためには、文字表示電話サービスの提供のために財団が用いるシステムにログインすることが必要になります。
- 3 文字表示電話サービスの提供のために財団が用いるシステムには、同時に複数のログインはできません。当該システムにある端末からログインしている場合に、別の端末からログインをしたときは、先にログインしていた端末は、当該システムから自動的にログアウトされます。
- 4 文字表示電話サービスでは、通話相手の音声の文字化の方法として、文字入力オペレータによる方法と自動音声認識による方法があり、利用者があらかじめアプリ上で選択できるものとします。ただし、緊急通報を利用する場合は、文字入力オペレータによる方法となります。また、通話の途中で、文字入力オペレータ又は自動音声認識を変更することはできません。
- 5 文字入力オペレータ又は自動音声認識が利用者のスマートフォン端末に表示した文字は、通話の終了後であっても一定時間は、通話履歴より確認できるものとします。
- 6 文字入力オペレータは、通話相手の音声をできる限り正確に文字入力します。ただし、通話相手の音声聞き取れなかった場合等、文字入力できない場合は、当該聞き取れなかった箇所を「\*\*」で表示する場合があります。
- 7 文字表示電話サービスは、毎日24時間利用することができます。
- 8 文字表示電話サービスは、通話相手への発信及び通話相手からの着信のいずれも行うことができます。
- 9 文字表示電話サービスは、利用者及び通話相手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。
- 10 文字表示電話サービスで発信する場合には、アプリに通話相手の電話番号を入力することが必要となります。
- 11 文字表示電話サービスで発信する場合には、通話相手には、登録に係る文字表示電話サービス用の電話番号（第4条第14項の規定により通知された電話番号）が通知されます。ただし、通話相手の電話番号が13項⑤（フリーダイヤル）である場合には、それに代えて、財団の指定する電話番号が通知されます。
- 12 文字表示電話サービスでは、発信又は着信の際、通話相手に対し、通話相手の音声を利用者に文字で表示する旨のアナウンスを通知します。
- 13 文字表示電話サービスでは、次に掲げる電話番号への発信ができます。ただし、通話相手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

- ④ 緊急通報番号 (110,118,119)
- ⑤ フリーダイヤル (0120,0800)
- ⑥ ナビダイヤル (0570)

14 文字表示電話サービスでは、次に掲げる電話番号への発信はできません。

- ① 緊急通報及び 189 を除く 1 から始まる 3 桁の番号 (104,188 等)
- ② # から始まる 4 桁の番号 (#7000~#9999)
- ③ 特殊サービスとして用いる 0AB0 番号 (0130、0140、0160、0170、0180、0910、0990)
- ④ 010 から始まる国際接続番号
- ⑤ 00XY で始まる番号 (001~、005~、0070、マイライン、その他)

15 文字表示電話サービスは、遠隔地にいる通話相手との間での通話を可能とするものです。利用者と同じ場所にいる通話相手との間での通話に利用することはできません。

16 文字表示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。

17 利用者は、文字表示電話サービスの利用に当たり、文字入力オペレータを選択することはできません。通話が終了した直後に、同じ通話相手に発信する場合でも、同じです。

18 文字入力オペレータは、通話の途中で交代する場合があります。

19 緊急通報の利用を行う場合には、使用するスマートフォン端末において位置情報の通知設定をするとともに、アプリにおいて位置情報の通知設定をして、位置情報を通知することが必要です。

## 第 10 条 利用料金

1 登録をした利用者又は法人は、毎月、財団の請求に応じ、財団が定めた期日までに、利用料金を支払わなければなりません。

2 文字表示電話サービスに係る料金プランは、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。なお、いずれの料金プランにおいても、通話料は、発信する場合に必要なものであり、また、緊急通報及びフリーダイヤルへの発信の場合は、無料です。ナビダイヤルへの発信の場合は、料金プランに関わらず、33 円/分（税抜 30 円/分）です。

### ① 月額料ありプラン

- ・ 月額料 178.2 円（税抜 162 円）
- ・ 通話料 A（従量制）
  - 固定電話着 5.5 円/分（税抜 5 円/分）
  - 携帯電話着 33 円/分（税抜 30 円/分）

### ② 月額料なしプラン

- ・ 通話料 B（従量制）
  - 固定電話着 16.5 円/分（税抜 15 円/分）
  - 携帯電話着 44 円/分（税抜 40 円/分）

3 登録をした利用者が月の途中で料金プランを変更した場合には、翌月 1 日より変更した料金プランを適用します。

4 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、又は登録を解除した場合には、月額料は日割りで計算し、通話料は利用した通話に係る分を通常どおり計算する。
  - 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、月額料は、発生する。
  - ③ 通話料は、通話相手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 個別の通話に係る通話料は、1 分単位で算定することとし、1 分に満たない時間がある場合には、切り上げて算定する。
  - ⑤ 通話料は、③及び④により計算した額の合計について、1 円未満を切り捨てて計算する。
  - ⑥ 通話を途中で中断した場合でも、切断するまでの通話料は、発生する。
- 5 第 18 条第 1 項の規定により文字表示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 1 日以上となるときは、月額料について、利用できなかった日数に応じて日割り計算した料金を減額します。
- 6 個人の利用者の場合の利用料金の支払方法は、次のいずれかから、登録をした利用者が選択するものとします。財団は、対応しているクレジットカード決済の詳細及びキャリア決済の詳細について、財団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 キャリア決済
  - ③ 払込票決済（コンビニ）
  - ④ 口座振替
- 7 法人の場合の利用料金の支払い方法は、次のいずれかから、登録をした法人が選択するものとします。財団は、対応しているクレジットカード決済の詳細について、財団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 払込票決済（銀行振込）
- 8 財団は、毎月末締で利用料金を確定し、登録をした利用者又は法人に対して利用料金の請求を行います。
- 9 利用者又は法人は、支払方法として、第 6 項①又は②並びに第 7 項①を選択している場合にはそれぞれの支払方法に係る決済期日までに、第 6 項③又は第 7 項②を選択している場合には各決済期日までに、第 6 項④を選択している場合は引落期日までに支払をする必要があります。
- 10 登録をした利用者又は法人が利用料金を滞納した場合には、財団は、当該登録をした利用者又は法人に対し、滞納された利用料金の支払を求めるため、利用者又は法人があらかじめ登録した支払方法にて請求を行うとともに、アプリ又は利用者サイトのお知らせ機能及び電子メールにより通知します。
- 11 前項の規定により、利用者又は法人があらかじめ登録したそれぞれの支払方法の支払期日までに支払がない場合は、第 16 条第 1 項③の規定に基づき、当該登録した利用者又は法人の利用を停止します。

12 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又は法人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又は法人の登録を解除します。

## 第11条 登録情報等の取扱い

1 財団は、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。）を文字表示電話サービスの業務の目的（登録に際して必要となる情報及びサービス変更等のご案内、緊急連絡のために財団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、財団及び文字表示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、登録をした利用者又は法人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、登録をした利用者又は法人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、登録をした利用者又は法人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 財団は、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 財団は、利用者の利便性向上や調査の報告等を目的として、財団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ことがあります。

4 財団は、緊急通報の際は、緊急通報受理機関へ、次に掲げる情報の全部又は一部を通知します。

① 登録をした利用者に係る次の情報

(a) 氏名、性別及び年齢（第4条第8項①(1)の情報又は当該情報により得た情報）

(b) 住所（第4条第8項①(2)の情報）

(c) 電子メールアドレス（第4条第8項①(3)の情報）

(d) 緊急通報受理機関へ通知する携帯電話番号（登録されている場合に限る。）（第4条第8項①(2) (1)の情報）

(e) 緊急連絡先の電話番号（登録されている場合に限る。）（第4条第8項①(2) (2)の情報）

② 登録をした法人に係る次の情報

(a) 名称（第4条第9項①(1)の情報）

(b) 所在地（第4条第9項①(2)の情報）

(c) 担当者の電話番号及び電子メールアドレス（第4条第9項①(4)の情報）

(d) 当該登録に係る従業員利用者の氏名、性別及び年齢（第4条第9項①(6)の情報又は当該情報により得た情報）

③ 文字表示電話サービス用の電話番号（第4条第14項の規定により通知された電話番号）

④ 通報地点の位置情報

- 5 財団は、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後3年間保管します。

## 第12条 通話履歴の記録等

- 1 財団は、次に掲げる文字表示電話サービスの通話履歴を財団の管理するシステムに記録し、1年間保管します。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、利用者が通話相手の呼び出しをした日時及び利用者と通話相手が通話を開始した日時
  - ③ 利用者が着信する場合には、通話相手からの通話を文字表示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利用者と通話相手が通話を開始した日時
  - ④ 利用者と通話相手の通話が終了した日時
  - ⑤ 利用者と通話相手との通話時間
  - ⑥ 文字入力を行った文字入力オペレータ番号
- 2 利用者は、アプリから、前項①に掲げる情報、同項②に掲げる情報のうち利用者と通話相手が通話を開始した日時及び同項③に掲げる情報のうち通話相手からの通話を文字表示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 財団は、第1項の規定により記録した文字表示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 財団は、第1項の規定により記録した文字表示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 財団は、通話内容を含む文字表示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 文字入力オペレータの管理・監督、文字入力の品質向上等のため、文字入力オペレータを管理監督する責任者である財団の職員（文字入力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 請求書について

財団は、関係法令に従い、適格請求書発行事業者として、交付した請求書の写し（第11条第5項に規定する本人確認書類等、前条第1項に規定する通話履歴及びこれらの電磁的記録を含みます。）を一定期間保存します。

## 第14条 禁止事項

利用者及び登録をした法人は、文字表示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、第三者に文字表示電話サービスを利用させる行為

- ② 第9条第9項に規定するサービスの内容に反して、文字表示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15項に規定するサービスの内容に反して、通話相手と同じ場所において利用する行為
- 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 文字入力オペレータ又は自動音声認識が文字化した内容を引用、転載、コピー等の二次利用する行為
- ⑥ 文字表示電話サービスの提供・運営を妨げる行為
- ⑦ 文字表示電話サービス及び財団に対する信頼性の低下を助長する行為
- ⑧ 特定の文字入力オペレータや第三者を誹謗・中傷する行為
- ⑨ 文字入力オペレータに対する公序良俗に反する行為や法令に違反する行為
- ⑩ ①から⑨までに掲げるほか、財団が不適切であると認める行為

## 第15条 通話の切断

財団は、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 利用者が文字表示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 財団は、次に掲げる場合には、利用者による文字表示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又は法人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10項の規定により支払期日までに登録をした利用者又は法人から利用料金の支払がない場合
- ④ 登録に係る従業員利用者が登録をした法人に所属しなくなった場合又は第4条第5項に定める者に該当せず、若しくは該当しなくなったと財団が判断した場合であって、当該登録に係る従業員利用者について、他の従業員利用者に変更しないとき。
- ⑤ ①から④までに掲げるほか、利用者又は登録をした法人が本利用規約の内容に違反している場合
- ⑥ 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。
- ⑦ ①から⑤までに掲げるほか、利用者又は登録をした法人が文字表示電話サービスの適切かつ円滑な提供を妨害する場合

2 財団は、前項の規定により利用者による文字表示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アプリのお知らせ機能、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 登録の解除

- 1 財団は、次に掲げる場合には、登録をした利用者又は法人の登録を解除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又は当該登録をした法人に係る従業員利用者が第 4 条第 5 項に定める者に該当せず、又は該当しなくなったと財団が判断した場合
  - ② 当該登録をした利用者又は法人が不正な手段により登録をした場合
  - ③ 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又は法人から第 6 条第 4 項の規定による連絡がないとき。
  - ④ 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。
  - ⑤ 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又は法人から第 10 条第 12 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
  - ⑥ 前条第 1 項④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、利用の停止の後も登録に係る従業員利用者について他の従業員利用者に変更しないとき。
  - ⑦ 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。
  - ⑧ ①から⑦までに掲げるほか、利用者又は登録をした法人が文字表示電話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 財団は、前項の規定により文字表示電話サービスの登録を解除した場合には、登録を解除された利用者又は法人に対して、登録を解除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 財団は、次に掲げる場合には、文字表示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 文字表示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 文字表示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文字表示電話サービスの提供が困難な場合
- 2 財団は、前項①に該当するものとして文字表示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、事前に、アプリ又は利用者サイトのお知らせ機能により利用者又は法人に通知するとともに、財団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 財団は、第 1 項②又は③に該当するものとして文字表示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、財団のホームページに記載し、周知を行います。

## 第19条 免責

- 1 文字表示電話サービスによる通話の主体は利用者及び通話相手となるため、財団は、通話の内容及びアプリに表示された文字に係る責任は負いません。
- 2 財団は、次に掲げる場合には、財団又は文字入力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、財団の責に帰する事由があった場合には、財団は、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 文字表示の内容（自動音声認識による場合を含む。）について、その解釈の齟齬や誤記が生じた場合
  - ② 第15条の規定により通話の切断をした場合
  - ③ 第16条の規定により文字表示電話サービスの利用の一時的な停止をした場合
  - ④ 第17条の規定により利用者の登録を解除した場合
  - ⑤ 利用者の通信環境に起因する接続遅延等が生じた場合
  - ⑥ 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の損害が生じた場合
  - ⑦ 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 財団は、随時、本利用規約を改訂できるものとします。
- 2 財団は、本利用規約を改訂する場合には、利用者又は法人に対し、以下の内容について、アプリ又は利用者サイトのお知らせ機能により通知するとともに、財団のホームページに表示することによって、利用者又は登録をした法人に周知します。
  - 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 財団は、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 利用者又は法人と財団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 文字表示電話サービスに起因し、又は関連して利用者又は法人と財団との間に生じた紛争については、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。

## 附則

この利用規約は、2025年1月23日から施行する。