ボイサポ利用規約

この「ボイサポ利用規約」（以下「本規約」といいます。）は、スターティア株式会社（以下「当社」といいます。）がお申込者に対して「ボイサポ」又は「ボイサポ Plus」の名称で提供する、ビジネスフォン及びその周辺機器に関するサポート及び保守サービス（以下「本サービス」といいます。）の契約条件を定めるものです。当社及びお申込者は、本規約を誠実に遵守します。

第１条（契約の申込）

1. 本サービスに係る契約（以下「本契約」といいます。）を申し込む者は、当社に当社所定の申込書（以下「本申込書」といいます。）を提出します。
2. 当社は、審査の結果、本契約の申込をお受けできないことがあります。
3. 当社がお申込者からの本契約の申込を承諾したときに本契約は成立します。

第２条（本規約の変更）

1. 当社は、当社のホームページに１カ月以上前に告知することで、本規約を変更することができます。ただし、変更内容が誤字や脱字の修正等の軽微な変更又はお申込者の一般の利益に適合する場合、当社は直ちに本規約を変更することができます。
2. お申込者が本規約の変更に同意しない場合は、本サービスを利用することができません。
3. お申込者が、本規約の変更又は本サービスの料金の改定に同意しないときは、本条第１項に定める告知期間内に当社に通知することで、本契約を解除することができます。本項に基づく解除の効果は、将来に向かってのみ生じ、過去に遡及しません。

第３条（本サービスについて）

1. 本サービスの利用開始日は、別途当社から送信する電子メールに記載のとおりとします。
2. 本サービスは、ビジネスフォン及びその周辺機器（以下、総称して「対象機器」といいます。）を対象として、当社がお申込者に対してそのサポート及び保守サービスを提供するものです。

3. 本サービスに含まれる対象機器のサポートの受付時間は、土日祝日及び当社の所定休日を除く平日の 9 時から 18 時までとします。お申込者は、当該時間外にサポートサービスを受けることができません。
4. お申込者が対象機器を申し込む場合、対象機器に関して、別途当社との間で売買契約又はリース会社との間でリース契約を締結する必要があります。なお、リース会社との間でリース契約を締結する場合、お申込者は別途、当社に対して「ビジネスリース承諾書」等の必要書類を提出します。
5. お申込者が申し込む対象機器のうち、周辺機器が SaaS サービス等も含むバンドル製品である場合、お申込者は、当社が別途定める周辺機器にバンドルされる別サービスの利用条件を定めた約款に同意するものとします。

第 4 条（サポート）

1. お申込者は、以下の各号に定める対象機器のサポートサービスを当社から受けることができます。

(1) 対象機器の設定内容に関する電話による問い合わせ
(2) 対象機器の障害に関する電話問い合わせ
(3) 対象機器の障害の切り分けのサポート

2. 本サービスには、原則としてリモートによるサポートサービスは含まれません。ただし、お申込者が、別途当社との間でゲートウェイ機器に関する契約等を締結している場合には、リモートによる状況の診断、確認及び構成確認を、サポートサービスとして受けることができます。
3. 本サービスには、ファームウェアの修正プログラム及びバージョンアッププログラムの配布及び適用サポートのサービスは含まれません。
4. 当社は、本条に定めるもの以外に、お申込者に対するサポート対応を行う義務を負いません。

第 5 条（対象機器のセンドバック保守）

1. 当社は、対象機器が故障したときに代替機を当社の営業日にお申込者に発送する方法でセンドバック保守を実施します。送料は、当社負担とします。
2. お申込者は、当社から対象機器の代替機を受領した後、速やかに当社の指定する住所宛に故障した対象機器を送付します。送料はお申込者の負担とします。

第 6 条（対象機器のオンサイト保守）

1. お申込者が、対象機器のオンサイト保守を希望する場合には、当社に都度申し込みます。
2. 当社は、お申込者からオンサイト保守の申込みを受けた場合、速やかに対象機器のオンサイト保守に必要な費用を見積り、お申込者に提示します。
3. お申込者は、前項に基づき当社が算出した見積りを含む別途の費用を当社に対して支払うことにより、対象機器のオンサイト保守を受けることができます。
4. 対象機器のオンサイト保守は、以下の各号の方法により行われます。

(1) お申込者は、対象機器の不具合又は故障を発見した場合、速やかに当社に対して電話又は電子メールにより通知します。

(2) 当社は、お申込者から前号の通知を受けた場合、対象機器の設置場所に技術員を派遣して対象機器の交換作業を行います。

5. 対象機器のオンサイト保守の対応時間は、土日祝日及び当社の所定休日を除く平日の 9 時から 18 時までとします。お申込者は、当該時間外にオンサイト保守サービスを受けることができません。
6. 以下の各号のいずれかに該当する場合、当社は、オンサイト保守を実施できないことがあります。お申込者がこれらの場合にオンサイト保守の提供を受けるときは、都度当社の承諾を受けて、当社に対して、第 3 項の費用に追加で発生する費用を支払います。

(1) 対象機器が高所又は天井裏等に設置されている場合

(2) 対象機器が OA フロアの下又は床下に設置されている場合

(3) 当社が作業場所に立ち入るために、お申込者若しくは第三者に開錠を求め、又は特に立入りの許可を得る必要がある場合

(4) 当社が作業を実施するために、配電盤その他の機械、建具又は什器等の設置物を移動又は加工する必要がある場合

(5) 前各号の他、対象機器の設置環境により、当社がオンサイト保守の実施が難しいと判断した場合

第 7 条（本サービスの各プランの内容）

1. 本サービスの各プランの名称及びサービスの内容は、以下の各号及び「別表」記載のとおりです。

(1) ボイサポ：対象機器のサポートサービスのみ

(2) ボイサポ Plus：対象機器のサポートサービス及びセンドバック保守

2. 前項各号のいずれかのプランに加入しているお申込者は、別途有償の申込により、対象機器のオンサイト保守を受けることができます。

（別表）

プラン名	サポートサービス	センドバック保守	オンサイト保守
ボイサポ	○	×	有償オプション
ボイサポ Plus	○	○	有償オプション

第 8 条（対象機器の取扱い）

1. お申込者は、対象機器を使用するにあたり、次の各号を遵守するものとします。

(1) 対象機器の使用説明書で禁止されていることを行わないこと。

(2) 対象機器を分解又は改造をしないこと。

(3) あらかじめ当社の許可を得ないで、対象機器の貸与、譲渡、担保権の設定その他の処分をしないこと。

(4) あらかじめ当社の許可を得ないで、対象機器の停止、移動、取り外しを行わないこと。

(5) 当社が対象機器本体に貼り付けた識別シールをはがさないこと。

(6) 日本国外で対象機器を使用しないこと。

(7) その他、前各号に準ずる行為をしないこと。

2. お申込者が前項に反する取扱いにより対象機器が故障又は滅失した場合、別途、当該機器の修理又は交換に係る追加費用を当社に支払うものとします。

第 9 条（本サービスの適用外となる事項）

1. 次の各号により対象機器が故障又は滅失した場合は、本サービスの適用外となります。お申込者が、次の各号により故障又は滅失した対象機器の保守を受けるときは、別途、追加費用を当社に支払うものとします。また、次の各号が原因でお申込者が損害を被った場合においても、当社は責任を負いません。

(1) お申込者が前条第 1 項各号のいずれかに違反した場合

(2) 対象機器が落下した場合など、対象機器に強い振動又は衝撃が加わった場合
(3) 対象機器が水没した場合
(4) 第 22 条（不可抗力）に規定される不可抗力が発生した場合
(5) 停電からの復旧時等に対象機器に過電流又は過電圧がかかった場合
(6) お申込者が、当社が指定していないファームウェアの修正プログラム又はバージョンアッププログラムを適用した場合

2. 次の各号は、本サービスの適用対象外です。
(1) コンピュータウイルスの除去作業
(2) システム又はデータの復旧作業
(3) その他、本規約において、本サービスのサポート又は保守の対象であると明示されていない一切のもの

3. 前二項に定めるものの他、お申込者が本サービスの契約を行っていない場合、又はお申込者が本サービスの契約を中途解約した場合には、当社は対象機器に関する一切のサポート及び保守を提供しないものとします。

第 10 条（お申込者情報の変更）

1. お申込者は、以下の各号のいずれかのお申込者情報に変更が生じたとき（相続及び法人の合併による場合を含みます。）は、遅滞なく、当社に通知するとともに、当社から要請があったときは、当該変更の事実を証する書類等を提出するものとします。
(1) 商号又は名称
(2) 住所
(3) 代表者
(4) 電話番号又は電子メールアドレス

2. 当社が、お申込者登録情報の住所、電話番号又は電子メールアドレス宛に通知したときは、当該通知は通常到達すべきときに到達したものとみなします。

3. お申込者が第 1 項に規定される通知又は変更届等の提出を怠ったことが原因で、不利益を被った場合においても、当社に対して一切の異議を申し立てることができません。

第 11 条（利用料金）

1. 当社は、お申込者に対し、本サービスの利用料金（以下「本利用料金」といいます。）の請求書を、本サービスを提供した月の翌月に発行します。お申込者は、当該請求書に定める期日までに、当社が指定する方法で本利用料金を支払うものとします。
2. 本利用料金の課金開始日は、本サービスの利用開始日の属する月の翌月 1 日とします。
3. 本利用料金のうち本サービスの月額費用は本申込書に定めるとおりとし、課金開始日から当該サービスを提供した最後の日までの期間発生します。
4. 課金開始日又は本サービスの提供終了日が暦月の途中にあった場合であっても、当該月の本サービスに係る月額費用は 1 カ月分とし、日割り計算を行いません。
5. 当社は、経済情勢の変化、物価変動、天災地変、又は法令の制定若しくは改正等その他著しい状況の変化があった場合には、3 カ月以上前に当社のホームページに掲載して告知することで本利用料金を改定することができます。
6. 本利用料金のうち本サービスの初期費用は以下の各号のとおりです。
   (1) 対象機器の設置と同時に本サービスを申し込む場合：無料
   (2) 対象機器の設置の翌月以降に本サービスを申し込む場合：対象機器の設置日から本サービスの申込日までの月額費用の総合計
   (3) 本契約を一度解約した後に再契約する場合：前契約の解約日から本サービスの申込日までの月額費用の総合計
7. 通信環境の障害その他当社の責めに帰さない事由により、当社が本サービスの予定作業時間の超過、作業の再手配、又は本サービスの実施日時の変更を余儀なくされ、費用又は作業工数が増加したときは、お申込者は、当社からの請求に基づき、これにより生じた費用の増加分を当社に支払うものとします。
8. お申込者が、山間部、離島等の遠隔地その他の当社の指定する地域において、本サービスを利用するときは、別途当社に追加費用を支払うものとします。

第 12 条（違約金等）

1. お申込者が本契約を満了前に中途解約したときは、違約金として本契約の残余期間に係る月額費用等を直ちに当社に支払うものとします。また、お申込者が自らの責めに帰すべき事由によって当社から本契約を解除されて、本契約が満了前に終了したときも同様とします。

2. 前項の規定にかかわらず、お申込者が、日程変更等をするときは、次表に定める違約金を当社に支払うものとします。

お申込者が作業予定日の前営業日までに日程変更等を当社に申し出た場合	10,000 円（税別）
お申込者の都合によって、作業予定日の当日に作業日が変更又は作業が中止となった場合	25,000 円（税別）

3. 前項の規定にかかわらず、日程変更等によって、前項の違約金を超過する損害が発生した場合、当社は、当該超過部分相当の損害賠償をお申込者に請求することができます。

第 13 条（契約期間）

1. 本契約の契約期間の開始日及び終了日は、以下の各号のとおりです。
   (1) 契約期間の開始日：本契約の成立日
   (2) 契約期間の満了日：課金開始日から 1 年を経過した日（初日不算入）
2. 本契約の契約期間の満了日の 1 カ月前までに、お申込者又は当社が相手方に対して本契約終了又は契約条項改定の意思表示をしないときは、本契約は自動的に 1 カ月間同一条件にて更新され、以降も同様とします。ただし、対象機器のメーカーのサポートの終了日をもって本契約は終了します。
3. 前二項の規定にかかわらず、お申込者は、最長保守期間が定められている対象機器について、最長保守期間を超えて保守を受けることはできません。
4. お申込者は、解約日の 1 カ月前までに当社に解約届を提出して、本契約を中途解約することができます。ただし、本契約の解約処理日は月の末日に限られ、お申込者は、月の途中で本契約を解約することができません。
5. お申込者が本契約を中途解約したときは、前条第 1 項に基づいて違約金が発生します。
6. お申込者が廃棄又はリース契約の終了等の理由により対象機器を使用しなくなったときは、速やかに当社に通知します。お申込者が当該通知を怠った場合は、対象機器を利用していない期間中も、月額費用は課金されます。

第 14 条（権利義務の譲渡等）

お申込者は、本契約上の地位を第三者に譲渡し、あるいは本契約から生じる権利義務の全部又は一部を第三者に譲渡若しくは引き受けさせ、又は担保に供することはできません。

第 15 条（再委託）

1. 当社は、本契約の義務の履行の一部又は全部を第三者に委託することができます。
2. 当社は、前項に基づいて第三者に委託する場合、本契約により自らが負うのと同等の義務を当該委託先に課し、当該委託先の行為についても、相手方に対して第 24 条（損害賠償責任）で定める責任を負います。

第 16 条（機密保持）

1. お申込者及び当社は、本契約の遂行により知り得た相手方の技術上又は営業上その他業務上の情報で以下の各号のいずれかに該当するもの（以下「秘密情報」といいます。）を、相手方の事前の書面による承諾を得ないで第三者に開示、漏洩してはならず、又は本契約の履行以外の目的に使用してはならないものとします。

(1) 相手方から秘密である旨の表示を付された上で開示された情報

(2) 相手方から口頭若しくは映像等により開示を受け、その 2 週間以内に、当該情報の概要、提供日及び情報の名称等を記載した文書により、相手方から秘密である旨を特定された情報

2. 前項の規定にかかわらず、お申込者及び当社は、以下の各号に該当する場合は、秘密情報を必要最小限の範囲内で開示することができます。

(1) 自己若しくは関係会社の役職員又は弁護士、会計士、税理士等の法律に基づき守秘義務を負う者に対して秘密情報を開示することが必要であると合理的に判断される場合

(2) 法令、又は行政機関、裁判所、地方公共団体、金融商品取引所の規則その他これらに準ずる定めに基づき開示を求められた場合

3. 第 1 項の規定にかかわらず、以下の各号のいずれかに該当する情報は、秘密情報から除外されます。ただし、個人情報については個人情報の保護に関する法律等（以下「個人情報保護法等」といいます。）の関連する法令を遵守して取り扱うものとします。

(1) 開示を受けた際、既に自己が保有していた情報

(2) 開示を受けた際、既に公知となっている情報
(3) 開示を受けた後、自己の責めによらずに公知となった情報
(4) 正当な権限を有する第三者から秘密保持義務を負うことなく適法に取得した情報
(5) 相手方から開示された情報によることなく独自に開発・取得していた情報

4. お申込者及び当社は、秘密情報の複製物についても秘密情報と同等に取り扱います。
5. お申込者及び当社は、相手方から要求されたとき、又は本契約が終了したときは、相手方から受領した秘密情報及びその複製物を廃棄し、又は相手方に返却するものとします。
6. 当社は、本サービス提供のため必要な範囲内で、対象機器の仕入先に対し、お申込者に関する情報を開示する場合があります。

第 17 条（個人情報の取扱い）

1. お申込者は、下記 URL の「個人情報保護方針」及び「個人情報の取扱いについて」に同意します。

   URL: https://www.startia.co.jp/privacy/
2. お申込者及び当社は、個人情報保護法等を遵守します。

第 18 条（電気通信設備の保守等のための一時停止）

当社は、次に掲げる事由があるときは、事前にお申込者に通知の上、本サービスの全部又は一部の提供を一時停止することがあります。ただし、緊急かつやむを得ない場合は事前の通知は不要とします。

(1) 電気通信設備の保守又は工事を実施するとき
(2) 本サービスの保守を実施するとき
(3) 本サービス又は電気通信設備等に障害が発生したとき
(4) 本サービス又は電気通信設備に著しい負荷がかかったとき
(5) 当社が本サービスの全部又は一部の提供を中止することが適当であると判断したとき

第 19 条（利用の停止）

1. 当社は、お申込者が次の各号に該当するときは、本サービスの提供を停止することがあります。

(1) 本契約上の債務の支払を怠り、又は怠るおそれがあることが明らかであるとき
(2) 違法に、又は明らかに公序良俗に反する態様において本サービスを利用したとき
(3) 当社又は本サービスを直接若しくは間接に利用する第三者に対し、重大な支障を与える態様において本サービスを利用したとき
(4) 第 10 条（お申込者情報の変更）の規定に違反したとき

2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を停止するときは、お申込者に対し、あらかじめその理由及び期間を通知します。ただし、緊急の場合その他やむを得ないときは、この限りではありません。

第 20 条（本サービスの廃止）

当社は 3 カ月前までに、書面にてお申込者に通知することにより本サービスを終了させることができます。

第 21 条（カスタマー・ハラスメントの禁止）

1. お申込者は、当社に対して、「スターティアホールディングスグループ　カスタマー・ハラスメントに対する基本指針」（以下「カスハラ基本指針」といいます。URL：https://www.startiaholdings.com/customer_harassment.html）に掲げるカスタマー・ハラスメントに該当する行為を行ってはなりません。
2. お申込者が、前項の規定に違反したときは、当社は、お申込者への役務の提供を中止することができます。この場合、当社はお申込者に対して、債務不履行責任を負いません。
3. 当社は、カスタマー・ハラスメントについて、カスハラ基本指針に従い警察や弁護士等の外部機関と連携するなどして、厳正に対処します。

第 22 条（不可抗力）

天災地変、政府又は政府機関の行為、地域の封鎖、火災、嵐、洪水、津波、稲妻、台風、疫病、戦争、紛争状態、テロ、反乱、革命、暴動、爆発、海難、ストライキ、工場閉鎖、サボタージュその他労働争議、交通の寸断、通信回線の障害、停電、エネルギー供給又は統制、サイバー攻撃、その他不可抗力による本契約の全部又は一部（金

銭債務を除く）の履行遅滞又は履行不能については、いずれの当事者もその責任を負いません。

第 23 条（免責）

1. 当社は、本サービスによってアクセスが可能な情報、ソフトウェア等について、その完全性、正確性、有用性又は適法性を保証しません。
2. 当社は、本サービスの通信速度などの品質について、良好な状態で提供するよう商業的に合理的な範囲で努めますが、常に一定の品質が得られることまでを保証するものではありません。
3. 当社が第 18 条（電気通信設備の保守等のための一時停止）から第 20 条（本サービスの廃止）までの規定に基づき、本サービスの利用の中止、利用の停止又は廃止したことが原因で、お申込者が損害を被ったとしても、当社は一切の責任を負いません。
4. 当社が実施する対象機器の修理、代替機との交換又は状況確認等の保守作業に伴い、対象機器内若しくはクラウド上に保存された通話録音データ、テキストデータ等が毀損若しくは消失した場合であっても、当社の故意又は重大な過失による場合を除き、当社は一切の責任を負いません。当該データのバックアップ及び保全は、お申込者の責任において行うものとします。

第 24 条（損害賠償責任）

1. 当社及びお申込者が本サービスに関連して負担する損害賠償責任は、相手方が直接かつ現実に被った通常の損害に限られます。当社及びお申込者は、間接損害、逸失利益、特別の事情により生じた損害並びに本契約に係る紛争の解決に要した相手方の弁護士費用を負担する責任を負いません。
2. 当社の負担する損害賠償責任は、当社の故意又は重過失による場合を除き本サービスの月額費用を上限とします。

第 25 条（反社会的勢力の排除）

1. お申込者及び当社は、次の各号を表明し、保証するとともに、将来にわたっても次の各号を遵守することを確約します。

(1) 自らが、暴力団、暴力団員、暴力団員と密接な関係を有する者、暴力団員でなくなった時から 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、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他これらに準ずる者（以下、これらの者を総称して「反社会的勢力」といいます。）ではないこと

(2) 反社会的勢力と次の関係を有していないこと

(ア) 反社会的勢力の維持、運営に協力し、又は関与している関係

(イ) 自ら若しくは第三者の不正の利益を図る目的、又は第三者に損害を与える目的をもって反社会的勢力を利用していると認められる関係

(3) 反社会的勢力に自己の名義を利用させ、本契約を締結するものでないこと

(4) 自らの役員（取締役、執行役、執行役員、監査役、相談役、会長その他、名称の如何を問わず、実質的に経営を支配する者をいいます）、親会社・子会社が前三号のいずれにも該当しないこと

(5) 自ら又は第三者を利用して本契約に関して次の行為をしないこと

(ア) 暴行、傷害、脅迫、恐喝、威圧等の暴力的行為又は暴力的な要求行為

(イ) 法的な責任を超えた不当な要求行為

(ウ) 風説を流布し、偽計又は威力を用いて相手方の業務を妨害し、又は信用を毀損する行為

(エ) その他前各号に準ずる行為

2. お申込者又は当社の一方が前項に違反したときは、その相手方は、何らの催告を要せずして、本契約の全部又は一部を解除することができます。

3. 前項の規定により本契約が解除された場合、解除された者は、その相手方に対し、相手方の被った損害を賠償します。

4. 第 2 項の規定により本契約が解除された場合、解除された者は、解除により生じる損害について、その相手方に対して一切の請求を行わないものとします。

第 26 条（契約の解除及び期限の利益の喪失）

1. 当社又はお申込者が次の各号のいずれか一つ以上に該当する場合は、相手方は、何らの催告も要せず直ちに本契約の全部若しくは一部を解除することができます。本条に基づく本契約の解除の効果は解除日から将来に向かってのみ効力を有し、過去に遡及しません。

(1) 相手方に対する債務の支払いを怠ったとき

(2) 監督官庁より営業の許可取消し、停止等の処分を受けたとき
(3) 手形若しくは小切手が不渡りとなったとき、銀行取引停止処分を受けたとき又は支払停止若しくは支払不能の状態におちいったとき
(4) 第三者より差押え、競売の申立て、又は公租公課の滞納処分を受けたとき
(5) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申立てを受け、又は自ら申立てを行ったとき。
(6) 解散（合併による場合を除く）の決議をしたとき
(7) 資産又は信用状態に重大な変化が生じ、本契約に基づく債務の履行が困難になるおそれがあると認められるとき
(8) 違法に、又は公序良俗に反する態様にて当該サービスを利用したとき
(9) 本サービスを直接又は間接に利用する第三者又は当社に対し、支障を与える態様にて本サービスを利用したとき
(10) 相手方の信用を毀損するおそれがある態様で本サービスを利用したとき
(11) お申込者が対象機器の所有権又はリースの借手としての地位等の対象機器に関する法的な権利を失ったとき
(12) 第 25 条（反社会的勢力の排除）に違反したとき
(13) その他契約を解除するについてやむを得ない事由があると客観的に判断されるとき

2. お申込者又は当社は、相手方が本契約に違反し、相当の期間を定めてなした催告後もこれが是正されない場合は、本契約の全部又は一部を解除することができます。
3. お申込者又は当社は、前 2 項のいずれかに該当したときは、当然に期限の利益を喪失し、直ちに相手方に対する債務を履行しなければなりません。
4. 本契約の解除は、解除事由に該当した当事者への損害賠償請求を妨げません。

第 27 条（残存条項）

第 12 条（違約金等）、第 14 条（権利義務の譲渡等）、第 16 条（機密保持）、第 17 条（個人情報の取扱い）、第 21 条（カスタマー・ハラスメントの禁止）、第 23 条（免責）、第 24 条（損害賠償責任）、第 25 条（反社会的勢力の排除）第 3 項及び第 4 項、第 26 条（契約の解除及び期限の利益の喪失）、第 28 条（準拠法）、第 29 条（管轄裁判所）並びに第 30 条（協議事項）の規定は、本契約の終了後も有効に存続します。

第 28 条（準拠法）

本契約は、日本法に準拠し、日本法により解釈されます。

第 29 条（管轄裁判所）

本契約又は本規約に関する紛争に係る事件については、東京簡易裁判所又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。

第 30 条（協議事項）

本規約に定めのない事項その他本契約に関して生じた疑義については、双方誠意をもって協議し決定します。

以上

スターティア株式会社

2026 年 11 月 11 日　制定