

U★通訳 利用規約

2021年3月31日版



第1条（本利用規約の適用）

株式会社USEN NETWORKS（以下「当社」といいます。）は、「U★通訳 利用規約」（以下「本利用規約」といいます。）を定め、これにより「U★通訳」その他の多言語通訳サービス（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

第2条（定義）

本利用規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
(1)申込者	本サービスの利用に係る申し込みをした者
(2)本契約	当社と申込者の間で成立した本サービスの利用に係る契約
(3)契約者	当社と本契約を締結した者
(4)利用者	本サービスを介して契約者と会話する者
(5)通訳オペレーター	本サービスにて通訳を行うオペレーター
(6)認証情報	契約者を特定するために当社が契約ごとに発行するID及び初期パスワード
(7)専用電話番号	当社が定める契約者が本サービスを利用するための電話番号
(8) U★通訳	第7条第1項第1号に定める方法により提供する本サービス
(9) U★通訳 plus	第7条第1項第1号及び第2号に定める方法により提供する本サービス

第3条（本契約の内容）

本利用規約は、次条に基づく申込み内容及び本利用規約に基づき当社が別途定めた規定とともに、本契約の内容となります。

第4条（本サービスの申し込み）

1. 本サービスの利用を希望する者は、本利用規約及び当社の定める個人情報保護方針（<https://usen-networks.co.jp/privacy.php>）に同意の上、別途当社が定める方法により申込みのものとします。
2. 申込者が当社基準を満たさない場合又は申込情報に虚偽の記載があった場合には当社は申込みを断ることがあります。

第5条（本契約の成立）

本契約は、申込者に対して、当社が認証情報を発行するなど承諾の意思表示を行った時に

成立します。

第6条（認証情報等の通知）

1. 当社は、契約者に対して認証情報並びに専用電話番号を通知します。なお、U★通訳 plus の契約者に対しては、このほか映像通訳用ウェブサイトの URL（以下、認証情報及び専用電話番号と併せて「認証情報等」といいます。）を通知します。
2. 契約者は、通知された認証情報等を自己の責任において適切に保管し、管理を行なうものとします。契約者以外の第三者が認証情報等を不正利用して本サービスを利用した場合であっても、当該利用は、契約者による本サービスの利用とみなします。ただし、当社の故意又は重過失により認証情報等が不正利用された場合には、この限りではありません。

第7条（本サービスの内容）

1. 本サービスの内容は、契約者から連絡を受けた通訳オペレーターが、契約者及び利用者に対し、日本語を日本語以外の言語に、又は日本語以外の言語を日本語に通訳して伝える、次に掲げるサービスとなります。
 - (1) 電話通訳（契約者が当社に届け出た電話番号から専用電話番号に架電し、契約者及び利用者間で受話器の受け渡しを行い、通訳の提供を受けるもの。）
 - (2) 映像通訳（所定のアプリ（iOS 専用アプリ「LiveCall」）を利用し、又は所定のウェブサイトへアクセスし、ビデオ通話若しくはテキストチャットにより通訳の提供を受けるもの。）
2. 本サービスの通訳対象となる会話（以下「対象会話」といいます。）は、一般的に日常会話として行われる程度の会話に限るものとします。なお、日常会話とは、飲食関連やレジャー関連、エンターテインメント関連、宿泊関連、交通機関等で日常的に生じる会話を指し、契約者は、医療通訳など生命にかかわるものや高度な専門知識が必要となる会話に関しては、当社の基準に基づく通訳オペレーターの判断により通訳を断ることがあることをあらかじめ了承するものとします。
3. 本サービスの対応言語は、別途当社が定める通りとします。
4. 本サービスを利用可能な時間帯は、別途当社が定める通りとします。
5. 契約者は、本サービスを利用するための通信機器を自己の費用と責任において調達するとともに、本サービスを利用するために通信機器の利用に要する通話料、通信料その他の費用を負担するものとします。

第8条（本サービスの提供中断等）

1. 当社は、前条第2項尚書に規定する日常会話の範疇を超える会話のほか、対象会話が次の各号のいずれかに該当する場合又は契約者若しくは利用者が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、該当する対象会話の通訳を行わず、又は通訳の途中であつ

ても通訳を中断し、以降の同様の対象会話の通訳を断る等本サービスの提供を断ることができるものとします。

- (1) 当社、利用者若しくは第三者を差別する言動
 - (2) 本サービス、当社、利用者若しくは第三者を誹謗中傷し、非難し若しくは攻撃し、又はその名誉若しくは信用を棄損する言動
 - (3) 詐欺等の犯罪に結びつく、又は結びつくおそれがある言動
 - (4) わいせつ又はわいせつを想起させる言動
 - (5) ストーカー行為等の規制等に関する法律に違反する言動
 - (6) 利用者のプライバシーに踏み込んだ言動
 - (7) 通訳オペレーターの声を録音する行為、通訳オペレーターの画像を撮影若しくは録画する行為その他それらが公けにされる不安を当該通訳オペレーターに与える行為その他通訳オペレーターの肖像権やプライバシー権を侵害するおそれがある言動
 - (8) 選挙の事前運動、選挙運動若しくはこれらに類似する言動又は公職選挙法に抵触する言動
 - (9) 当社若しくは第三者の財産、プライバシー、肖像権、著作権若しくは商標権その他の知的財産権を侵害する行為又は侵害するおそれのある行為
 - (10) 本サービスを悪用して利用者又は第三者に迷惑をかける行為
 - (11) 反社会的勢力に直接的若しくは間接的に利益を提供する行為、又はそのおそれのある行為
 - (12) 法令若しくは公序良俗に違反（売春、暴力、残虐、麻薬取締等）し、又は第三者に不利益を与える言動
 - (13) その他社会的状況を勘案の上、当社が不相当と認める言動
 - (14) その他当社が本サービスを提供しがたいと判断した言動
2. 契約者は、利用者の発言を聞き取れなかった場合又はその訛りが極端に強いなど何度聞きかえしても聞き取れない場合には、正確な通訳を提供できないことがあることをあらかじめ了承し、利用者にもこれを了承させるものとします。なお、この場合には、通訳オペレーターは、あらかじめ契約者及び利用者へ、正確に聞き取れないことを申し添えたうえで、聞き取れる範囲内で通訳を行えば足りるものとします。
3. 契約者は、前2項に基づき本サービスを利用できなかった場合又は一部不完全な利用になった場合であっても、当社に対し、異議申立て、苦情、請求等を行わないものとします。

第9条（禁止事項）

1. 契約者は、本サービスの利用にあたり、次の各号に掲げる禁止事項に抵触する行為を行わないことに同意します。
 - (1) 本利用規約及び本契約に違反する行為

- (2) 本サービスの利用時における通訳オペレーターの指名
 - (3) 本サービスの利用時における通訳オペレーターの性別、年齢層及び国籍の指定
 - (4) 本項第2号又は第3号を理由とした通訳オペレーターの交替の請求
 - (5) 認証情報を当社に無断で第三者に譲渡又は貸与する行為
 - (6) 認証情報等の提供その他の方法により本サービスを利用者以外の第三者に利用させる行為
 - (7) 本サービスを商用目的で利用する行為
 - (8) 本サービスを通訳以外の目的で利用する行為
 - (9) 当社又は第三者の知的財産権その他の権利を侵害し、又は侵害するおそれのある行為
 - (10) 本サービスの運営に支障を与え、又は与えるおそれのある行為
 - (11) 他の契約者の認証情報を使用して本サービスを利用する行為
 - (12) 法令に違反し、又は違反する疑いのある行為
 - (13) 第三者に対する差別を行い、又はこれを助長する行為
 - (14) 当社又は第三者の名誉若しくは信用等を毀損する行為
 - (15) 当社の財産を侵害し、又は侵害するおそれのある行為
 - (16) 犯罪行為に該当し、又は該当する疑いのある行為
 - (17) 公序良俗に反し、又は反する疑いのある行為
 - (18) その他当社が不適切と判断する行為
2. 契約者は、利用者に本サービスを利用させるにあたり、前項各号に掲げる行為を行わないものとします。

第10条（反社会的勢力に対する表明保証）

1. 契約者は、本サービス利用契約締結時及び締結後において、自らが暴力団又は暴力団関係企業・団体その他反社会的勢力（以下、総称して「反社会的勢力」といいます。）ではないこと、反社会的勢力の支配及び影響を受けていないことを表明し、保証するものとします。
2. 契約者が次の各号のいずれかに該当することが合理的に認められた場合には、当社は、なんら通知催告をすることなく、直ちに本契約の解除をすることができるものとします。
 - (1) 反社会的勢力に属していること。
 - (2) 反社会的勢力が経営に実質的に関与していること。
 - (3) 反社会的勢力を利用していること。
 - (4) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていること。
 - (5) 反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していること。
 - (6) 自ら若しくは第三者を利用して、関係者に対し、詐術、暴力的行為、又は脅迫的言

辞を用いること。

3. 前項各号のいずれかに該当した契約者は、当社が当該解除により被った損害を賠償する責任を負うものとし、自らに生じた損害の賠償を当社に求めることはできないものとします。

第 11 条（本サービス料金及び支払い）

1. 契約者は、別途当社が定めるところにより、本サービスの初期費用及び利用料（以下「本サービス料金」といいます。）を当社に支払うものとします。
2. 契約者は、当社指定の金融機関の口座に振込む方法により本サービス料金を支払う場合には、振込手数料を負担するものとします。また、支払期日が金融機関の休業日にあたる場合には、前営業日までに振り込むものとします。
3. 契約者が本サービス料金の支払期日を経過してもなお支払いをしない場合には、当社は、支払期日の翌日から完済の日までの期間について年 14.5%の割合による延滞利息を請求することができるものとします。
4. 月額の本サービス料金の日割り計算は行わないものとし、契約者は、月の途中で本契約の解約をした場合若しくは解除をされた場合であっても、当該月につき 1ヶ月分の月額利用料の支払いを要するものとします。

第 12 条（一時的な提供停止）

1. 当社は、本サービスの設備等（第 7 条第 1 項に定めるアプリ及びウェブサイトのシステムを含みます。以下同じ。）の定期点検、保守、改良、変更等を行うため、契約者へ事前に通知の上、本サービスの提供を一時的に停止することがあります。
2. 当社は、次のいずれかに該当する場合には、契約者へ事前に通知することなく、本サービスの提供を一時的に停止することができるものとします。
 - (1) 本サービスの設備等に障害が発生した場合
 - (2) 天災地変、戦争、暴動、騒乱、火災、停電、テロ行為、重大な疾病、法令規則の制定改廃、公権力による命令処分その他の政府による行為、争議行為、輸送機関若しくは通信回線の障害その他の不可抗力（以下「不可抗力」といいます。）が発生した場合
 - (3) 契約者に本契約の軽微な違反があり、又は違反の疑いがある場合
 - (4) 契約者が本サービス料金の支払いを怠った場合
 - (5) その他運用上又は技術上の理由から当社が本サービスの提供の一時的な停止が必要と判断した場合
3. 当社は、前二項に基づき本サービスの提供を一時的に停止したことによって契約者又は利用者に生じた損害について責任を負いません。

第 13 条 (権利義務の譲渡の禁止)

契約者は、あらかじめ当社の書面による承諾を得ることなく、本契約の契約上の地位を移転し、又は本契約により生じた権利及び義務の全部若しくは一部を、第三者に譲渡し、若しくは第三者の担保に供することはできないものとします。

第 14 条 (届出義務)

契約者は、当社に届け出た次に掲げる事項に変更が生じた場合には、直ちに当社へ書面 (FAX・電子メールを含みます。) にて届出るものとします。当社は、契約者が当該届出を怠ったことにより被った当社からの通知の不到達その他の不利益について責任を負いません。

- (1) 法人その他の団体においては商号又は屋号、個人においてはその氏名
- (2) 法人その他の団体においては本店所在地又は契約時の営業所所在地、個人においては現住所
- (3) 法人その他の団体においては代表者
- (4) 連絡先 (電話番号、FAX 番号)
- (5) 法人その他の団体においては担当者情報

第 15 条 (知的財産権等)

1. 契約者は、本サービスの実施環境を構成するすべてのプログラム、ソフトウェア、サービス、文書、図面、ドキュメント、商標、商号等に関する所有権、著作権その他の知的財産権が、当社又はその供給者に帰属することをあらかじめ了承します。
2. 当社は、本サービスによる通訳の結果生じた著作権について権利を主張しません。また当社は、契約者及び利用者から正当な権利を取得した第三者並びに当該第三者から権利を承継した者に対して、当該著作物につき著作権者人格権を行使しません。

第 16 条 (本契約の解約、解除)

1. 契約者は、解約を希望する月の 25 日までに当社指定の方法で申し出ることにより、その月の末日をもって本契約を解約することができます。なお当社への申し出が 26 日以降となった場合には、本契約はその翌月末日に解約されます。
2. 契約者が次の各号のいずれかに該当した場合又はそのおそれがある場合には、当社は、なんらの通知催告をすることなく、直ちに本契約の全部又は一部を解除することができます。
 - (1) 第 8 条第 1 項各号又は第 9 条第 1 項各号に掲げる行為を複数回行った場合
 - (2) 本サービス料金の支払を 3 回以上遅延した場合
 - (3) 前各号の他、本契約に違反した場合
 - (4) 長期間にわたり電話、FAX、電子メール等での連絡がつかない場合

- (5) 契約者が死亡した場合
 - (6) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始若しくは特別清算開始の申し立てを受け、又は自ら申し立てた場合
 - (7) 契約者が営業の廃止若しくは変更又は合併によらない解散の決議をした場合
 - (8) その他契約者の支払能力が低下すると認められる客観的な事態が生じた場合
 - (9) その他契約者に当社が本契約の継続が不適切と判断する事由が生じた場合
3. 契約者は、前項により本契約を解除された場合には、その解除時点において支払義務のある未払いの本サービス料金、支払遅延損害金その他本契約に基づく金銭債務を直ちに当社に支払わなければならないものとします。この場合において契約者又は利用者に損害が生じたときであっても、当社は、一切の責任を負いません。
4. 当社は、次の場合には、本契約を解約することができます。この場合には、第1号の場合を除き、当社は、契約者へ事前に通知するものとします。
- (1) 不可抗力により本サービスの提供を継続できないとき。
 - (2) 本サービスの廃止を決定したとき。
 - (3) 第7条第1項に定めるアプリ、ウェブサイトその他本サービスの提供に不可欠なサービスを当社に提供している事業者が当該サービスの提供の廃止を決定したとき。

第17条（保証及び責任の範囲）

- 1. 当社は、本サービスの完全な提供に努め、セキュリティに必要な対策を講じますが、その完全性、有用性、信頼性、安全性等を保証するものではありません。
- 2. 契約者は、同一時間帯に本サービスの利用が集中した場合には、通訳オペレーターにつながりにくい状況が発生する可能性があることをあらかじめ了承するものとし、利用者にもこれを了承させるものとします。
- 3. 当社は、本サービスにて提供する通訳の結果について、その完全性、正確性、有用性その他を保証するものではありません。契約者及び利用者は、自己の責任において通訳の結果の採否を決定するものとします。
- 4. 次に掲げる事由により契約者又は利用者に発生した損害について、当社は免責されるものとします。
 - (1) 契約者又は利用者の利用する情報通信機器若しくは通信回線に発生した障害
 - (2) 当社が善良な管理者の注意をもってしても防御し得ない本サービスの設備等に対する第三者による不正アクセス等
 - (3) 刑事訴訟法第218条又は犯罪捜査のための通信傍受に関する法律の定めに基づく強制の処分その他裁判所の命令若しくは法令に基づく強制的な処分
 - (4) 不可抗力その他当社の責めに帰することができない事由
- 5. 当社は、契約者が本サービスを利用することにより利用者又は第三者との間に生じた紛争等に関して、一切の責任を負いません。

6. 当社は、当社の責めに帰すべき事由により本サービスに障害が発生した場合には、当社の責任と負担にて本サービスの復旧のために必要な対応を行うものとします。
7. 本サービスの提供に関し、当社に故意又は重過失がない場合における当社の保証は、前項に限定されるものとします。
8. 当社の故意又は重過失により、契約者又は利用者が本サービスの利用により損害を被った場合に当社が負う損害賠償責任は、契約者から当社に支払われた本サービス料金の総額を上限とします。

第 18 条（通知方法）

本規約に別段の定めがある場合を除き、本サービスに関する契約者に対する通知は、当社の判断により次に掲げる方法のいずれかで行うものとします。

- (1) 当社ウェブサイト上に掲載することにより行います。この場合には、掲載されたときをもって、全ての契約者に対し通知が完了したものとみなします。
- (2) 本契約の申し込みの際又はその後に当社に届け出た契約者の電子メールアドレス宛への電子メールの送信により行います。この場合には、当社が契約者へ電子メールを送信したときをもって、契約者に対する通知が完了したものとみなします。
- (3) 本契約申し込みの際又はその後に当社に届け出た契約者の住所宛への郵送により行います。この場合には、郵便物を契約者の住所に発送したときをもって、契約者に対する通知が完了したものとみなします。
- (4) その他当社が適切と判断する方法で行います。この場合には、当該通知の中で当社が指定したときをもって、当該通知が完了したものとみなします。

第 19 条（再委託）

当社は、本サービスの提供に関する業務の全部又は一部を当社の判断にて第三者に委託することがあります。

第 20 条（権利義務の譲渡）

契約者は、当社が本契約に基づく権利義務の全部若しくは一部を第三者に譲渡し又は本契約における契約上の地位を第三者に移転することができることをあらかじめ承認するものとします。

第 21 条（本規約の変更）

1. 当社は、次の場合には、当社の裁量により、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、契約者の一般の利益に適合するとき。
 - (2) 本規約の変更が、本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、変更の内容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。
2. 当社は、前項による本規約の変更にあたり、本規約を変更する旨及び変更後の本規約の内容とその効力発生日を、あらかじめ当社ウェブサイトに掲示するものとします。
 3. 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 22 条（合意管轄）

本契約及び本利用規約における準拠法は日本法とし、契約者と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、訴額に応じて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。

附則

2019年12月23日制定

2021年3月31日改定

別紙

1. 対応言語（第7条関係）

本サービスの対応言語は、対応時間帯に応じて、次のとおりとなります。

対応時間帯	対応言語
24時間	英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語
9時～18時	タイ語・ロシア語・ネパール語
10時～19時	フランス語・タガログ語
10時～20時	ベトナム語
備考 電話通訳は、7言語（英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タイ語、ベトナム語）のみの提供となります。	

2. 利用料（第11条関係）

本サービスの月額利用料は、次の通りとなります。

プラン	月額利用料
U★通訳（電話通訳）	1,078円（税抜価格980円）
U★通訳 plus（電話通訳・映像通訳）	1,628円（税抜価格1,480円）
備考 1店舗（1施設）での月額利用料となります。複数店舗でご利用の場合には店舗数分の月額利用料が発生します。 2 利用開始日の属する月から発生します。	

3. 初期費用（第11条関係）

本サービスの初期費用は、次の通りとなります。

プラン	初期費用
U★通訳（電話通訳）	3,300円（税抜価格3,000円）
U★通訳 plus（電話通訳・映像通訳）	5,500円（税抜価格5,000円）
備考 1店舗（1施設）での初期費用となります。複数店舗でご利用の場合には、店舗数分の初期費用が発生します。	

4. 支払方法（第11条関係）

(1) 契約者は、当月分の月額利用料を、翌月末日までに、当社の指定する金融機関の口座に振込む方法により支払うものとします。

(2) 契約者は、本サービスの初期費用を、本契約の締結日の属する月の翌月末日までに、当社の指定する金融機関の口座に振込む方法により支払うものとします。

以上