【様式２】

電話リレーサービス利用規約

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。）が提供する電話リレーサービスの利用に関する条件について、利用者（従業員利用者又は電話問合せ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として、次に掲げるものをいいます。

ア　手話通訳及び文字通訳による電話リレーサービス

イ　法人の電話対応業務における聴覚障害者等からの問合せなど等で利用される手話通訳による電話リレーサービス

② 「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。

③ 「利用者」とは、手話又は文字を用いて電話リレー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、手話又は文字により電話リレーサービスを利用する者をいいます。

⑤ 電話問合せ利用者とは、利用者のうち、①イの電話リレーサービスを利用する者をいいます。

⑥ 「相手先」とは、利用者の電話の相手方となる者をいいます。

⑦ 「通訳オペレータ」とは、電話リレーサービスにおいて、利用者と相手先との間で、手話又は文字と音声との通訳を行う者をいいます。

⑧ 「手話通訳」とは、電話リレーサービスのうち、通訳オペレータが利用者の手話を相手先に音声で伝え、相手先からの音声を利用者に手話で伝えるものをいいます。

⑨ 「文字通訳」とは、電話リレーサービスのうち、通訳オペレータが利用者の入力した文字を相手先に音声で伝え、相手先からの音声を利用者に文字で伝えるものをいいます。

⑩ 「アプリ」とは、財団が提供する電話リレー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。

⑪ 「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電話リレー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。

⑫ 「お知らせ機能」とは、アプリ又は利用者サイトにおいて、電話リレー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を通知する機能をいいます。

⑬ 「伝言メモ機能」とは、アプリ又は利用者サイトにおいて、不在着信や利用料金の支払に関する督促等の個々の利用者にお知らせする内容を通知する機能をいいます。

⑭ 「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、電話リレーサービスの利用に当たり、本利用規約、重要事項説明並びに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（電話問合せ利用者を除く。）は、未成年者である場合には、電話リレー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　手話通訳及び文字通訳による電話リレーサービスに係る登録

1　手話又は文字を用いて電話リレー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する者を特定して当該法人が行うものとします。

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こと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ことができます。

5　登録を受けることができる者は、次に掲げる者とします。

①　身体障害者手帳（聴覚障害又は音声・言語機能又はそしゃく機能の障害）を保有している者

②　医療機関で聴覚障害、音声機能・言語機能又はそしゃく機能の障害と診断されている者

③　電話で相手先の声がきこえない、きこえにくい又は発話が困難なことがある者

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者

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電話リレーサービスの利用を不適当と判断した場合

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、法人の場合には、電子メール又は郵送のいずれかの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)　電話リレーサービスにより電話を受けるときの通訳の方法（手話又は文字の別）

(5)　料金プラン（第 10 条第2項①又は②から選択できます。）

(6)　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

(7)　支払方法（第 10 条第6項①から③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に限りますが、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。）

(8)　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)　利用規約及び重要事項説明並びに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)　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）

(4)　従業員利用者の氏名、性別及び生年月日

(5)　従業員利用者が電話リレーサービスにより電話を受けるときの通訳の方法（手話又は文字の別）

(6)　料金プラン（第 10 条第2項①又は②から選択できます。）

(7)　支払方法（第 10 条第6項③に限りますが、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

(2)　利用規約及び重要事項説明並びにアプリケーションプライバシーポリシーへの同意書

(3)　登記簿謄本その他の法人確認書類

(4)　担当者の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　アプリによる方法による登録の申請の場合には、第8項②の書類のうち、(1)及び(2)の書類はアプリに必要な情報を入力することにより、(3)及び(4)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。

11　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。
12 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。
13 財団は、審査の結果、登録の申請をした者が第5項①から④までに規定する者に該当する等当該登録の申請が必要な要件に適合していると認めた場合には、登録を完了し、当該登録の申請をした者に対し、当該登録に係る電話リレーサービス用の電話番号及び初回ログインパスワードとともに、登録が完了した旨の通知を行います。
14 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。
15 登録を申請する者が個人の場合で手話又は文字を用いた電話リレーサービス以外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電話リレー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①1)(3)から(5)及び(7)から(8)並びに②(2)以外の情報は要しないものとします。

第5条 手話通訳及び文字通訳による電話リレーサービスに係る登録の変更等

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以外の情報は変更後速やかにアプリ又は利用者サイトで情報の更新をすること。ただし、アプリ又は利用者サイトで情報の更新ができない場合には、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)または(c)の書類を財団に提出すること。
⑤ ①から④までの情報以外の情報 変更後速やかにアプリ又は利用者サイトで情報の更新をすること。ただし、アプリ又は利用者サイトで情報の更新ができない場合には、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、毎月 10 日の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る場合があります。
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、1登録ごとに解除の手続が必要となります。
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5条の2 電話応対業務における法人登録等

1 法人で聴覚障害者等からの問合せ等で手話通訳による電話リレー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。登録の申請は、電子メール又は郵送のいずれかの方法により行うことができます。
2 登録では、第4条第9項①及び②に掲げる事項(同項①(4)及び(5)並びに②(5)の事項を除く。)のほか、問合せを受ける電話番号が必要となります。
3 財団は、前項に規定する情報及び書類を確認後、登録を完了し、当該登録の申請をした者に対し、ウェブサイト用のソースコードとともに、登録が完了した旨の通知を行います。
4 前項のソースコードを受理した法人は、ウェブサイトにコーディングすることにより、第2項の電話番号で電話問合せ利用者からの電話を受けることができます。
5 登録をした法人は、第2項に規定する事項及び電話番号に変更がある場合には、財団に連絡するとともに、書類を財団に提出すること。
6 登録については第4条 11 項及び 12 項、変更については第5条3項から5項が適用されるものとする。
7 登録の解除を希望する場合には、電子メール又は郵送により登録の解除の手続をするものとします。

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伝言メモ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 登録をした利用者並びに登録をした法人(手話通訳及び文字通訳による電話リレーサービスに係る登録に限る。)及び従業員利用者は、電話リレーサービスの利用に必要となる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、電話リレー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、タブレット端末又はパソコ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又はタブレット端末にはアプリを導入し、同項のパソコン端末はブラウザが利用できるようにしなければなりません。ただし、電話問合せ利用者はアプリの導入は必要ありません。
3 財団は、アプリが対応しているスマートフォン端末及びタブレット端末並びに電話リレーサービスの利用ができるブラウザについて、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及び電話問合せ利用者以外の者は、電話リレーサービスを利用することはできません。
2 電話リレーサービス(手話通訳及び文字通訳による電話リレーサービスに限る。以下この項及び次項において同じ。)の利用は、アプリ又は利用者サイトにより行わなければならず、アプリ又は利用者サイトから電話リレーサービスを利用するためには、電話リレー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 電話リレー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 通訳オペレータは、通話内容が極めて専門的で、通訳を継続することが困難な場合には、利用者及び相手先にその旨の説明をします。
5 電話リレーサービスでは、通訳オペレータは、利用者の手話又は文字による表現と相手先の音声による表現をそのまま通訳します。通訳オペレータは、利用者の代わりに質問したり、交渉したり、調整したりすることはできません。
6 電話リレーサービスは、毎日 24 時間利用することができます。
7 電話リレーサービス(手話通訳及び文字通訳による電話リレーサービスに限る。)は、相手先への発信及び相手先からの着信のいずれも行うことができます。
8 電話リレーサービスは、利用者及び相手先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。
9 手話通訳では日本の手話と日本語の発話との通訳を、文字通訳では日本語の文字と日本語の発話との通訳を行うものとします。
10 手話通訳及び文字通訳の選択は、次に掲げる場合の区分に応じ、それぞれ次に定めるとおり行うものとします。なお、通話の途中で、手話通訳又は文字通訳を変更することはできません。
① 緊急通報の発信の場合 手話又は文字の選択は不要(いずれでも対応)

② 緊急通報以外の発信の場合　利用者（電話問合せ利用者を除く。③において同じ。）が発信の際に手話通訳又は文字通訳のいずれかを選択
③ 着信の場合　利用者が登録の際に選択した手段（変更をした場合には、変更後の手段）
11 電話リレーサービス（手話通訳及び文字通訳による電話リレーサービスに限る。）で発信する場合には、アプリ又は利用者サイトに相手先の電話番号を入力することが必要となります。通訳オペレータに直接相手先の氏名・名称や電話番号などを伝えて通話することはできません。
12 電話リレーサービスで発信する場合には、相手先には、登録に係る電話リレーサービス用の電話番号（第4条第 13 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、相手先の電話番号が次項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。
13 電話リレーサービスでは、次に掲げる電話番号への発信ができます。ただし、相手先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 電話リレーサービスでは、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 電話リレーサービスは、遠隔地にいる相手先との間での通話を通訳するものです。利用者と同じ場所にいる相手先との間での通話に利用することはできません。
16 電話リレーサービスでは、相手先が応答せず、又は相手先との通話が終了した場合には、通訳オペレータとの接続も終了します。そのまま、再度同じ相手先に発信を行い、又は他の相手先に発信を行うことはできません。
17 電話リレー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。
18 利用者は、電話リレーサービスの利用に当たり、通訳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、同じ相手先に発信する場合でも、同じです。
19 通訳オペレータは、通話の途中で交代する場合があります。
20 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、タブレット端末又はパソコン端末において位置情報の通知設定をするとともに、アプリ又は利用者サイトへの接続に使用するブラウザ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 電話リレー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となるものであり、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・特定 IP 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・特定 IP 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、当該月の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、当該月の月額料は、発生する。ただし、当該月の翌月から月額料金なしプランが適用される。
③ 通話料は、相手先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項の規定により電話リレー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 利用料金の支払方法は、登録をした利用者又は法人が下表の区分に応じて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。

第 2 条①アの利用	第 2 条①イの利用
①クレジットカード決済	④払込票決済（コンビニ）
②キャリア決済	⑤請求書による口座振込
③払込票決済（コンビニ）	

7 財団は、毎月末締で、翌月 10 日に利用料金を確定し、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。
8 利用者は、支払方法として、第6項の表の①又は②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、同項の表の③、④及び⑤を選択している場合には翌月の月末までに支払をする必要があります。
9 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、請求書を郵送するとともに、アプリ又は利用者サイトの伝言メモ機能及び電子メールにより通知します。
10 前項の規定により郵送した請求書に記載された支払期日までに登録をした利用者又は法人から支払がない場合は、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。
11 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。
12 前5項までの規定にかかわらず、居住する自治体が利用料金を負担する場合、利用料金の請求についての取り決めは当該自治体と財団との間において直接行います。

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。）を電話リレー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、財団及び電話リレー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場合があります。
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。なお、緊急通報受理機関から要望があった場合には、それらに加え、画面越しに見える背景の映像や周囲の音声情報を伝達することがあります。
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①1）(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①1）(2)の情報）
(c) 電子メールアドレス（第4条第8項①1）(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①2）(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①2）(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(3)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(4)の情報又は当該情報により得た情報）
③ 電話リレーサービス用の電話番号（第4条 13 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、次に掲げる電話リレー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、利用者が通訳オペレータを呼び出した日時、通訳オペレータが相手先の呼び出しをした日時及び利用者と相手先が通話を開始した日時
③ 利用者（電話問合せ利用者を除く。）が着信する場合には、相手先からの通話を電話リレーサービスの提供に係るシステムが検知した日時、通訳オペレータが利用者の呼び出しをした日時及び利用者と相手先が通話を開始した日時
④ 利用者と相手先の通話が終了した日時及び通訳オペレータと利用者又は相手先の通話が終了した日時
⑤ 利用者と相手先の通話時間
⑥ 通訳をした通訳オペレータの通訳オペレータ番号
2 利用者（電話問合せ利用者を除く。）は、アプリ又は利用者サイトから、前項①に掲げる情報、同項②に掲げる情報のうち利用者が通訳オペレータを呼び出した日時、利用者と相手先が通話を開始した日時及び同項③に掲げる情報のうち相手先からの通話を電話リレー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電話リレー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電話リレー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、通話内容を含む電話リレー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 通訳オペレータの管理・監督、通訳の品質向上等のため、通訳オペレータを管理監督する責任者である財団の職員（通訳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 12 条の2 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 13 条 専門機関への通報

1 財団は、通話の内容や画面越しに、虐待、暴力行為、犯罪、自殺行為等を目撃した場合には、財団の判断において、専門機関に通報することがあります。
2 財団は、通話の内容や画面越しに、明らかに福祉的支援の利用が必要であることが分かった場合には、財団の判断において、専門機関へ連絡することがあります。
3 第1項の規定による専門機関への通報及び前項の規定による専門機関への連絡は、財団の義務ではありません。

第 14 条 禁止事項

利用者及び登録をした法人は、電話リレーサービスに関して、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、第三者に電話リレーサービスを利用させる行為
② 第9条第8項に規定するサービスの内容に反して、電話リレー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、相手先と同じ場所にいて利用する行為（遠隔通訳サービス）
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 電話リレーサービスによる通話中の公序良俗に反する行為や法令に違反する内容の通訳を求める行為
⑥ 電話リレーサービスにおける映像、文字及び音声を記録として使用し、又は保持する行為（画面の撮影、スクリーンショット等を含む。）
⑦ 電話リレーサービスの提供・運営を妨げる行為
⑧ 電話リレー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
⑨ 特定の通訳オペレータや第三者を誹謗・中傷する行為
⑩ 通訳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
⑪ ①から⑩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 利用者が電話リレー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（電話問合せ利用者を除く。以下この条において同じ。）による電話リレー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9項の規定により郵送した請求書に記載された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電話リレー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電話リレー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又は利用者サイトの伝言メモ機能、電子メール及び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 11 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電話リレー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、前項の規定により電話リレー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及び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、電話リレー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 電話リレー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 電話リレー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電話リレー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電話リレー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電話リレー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 電話リレーサービスによる通話の主体は利用者及び相手先となるため、財団は、通話の内容に係る責任は負いません。
2 財団は、次に掲げる場合には、財団又は通訳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 通訳の解釈の齟齬や誤訳が生じた場合
② 第 13 条の規定により、財団が専門機関に通報し、連絡し、若しくは利用者へ情報提供等をしたこと、又はこれらをしなかったことにより損害が生じた場合
③ 第 15 条の規定により通話の切断をした場合
④ 第 16 条の規定により電話リレーサービスの利用の一時的な停止をした場合
⑤ 第 17 条の規定により利用者の登録を解除した場合
⑥ 利用者の通信環境に起因する接続遅延等が生じた場合
⑦ 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
⑧ 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、利用者及び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 電話リレーサービスに起因し、又は関連して利用者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、2021 年 6 月1日から施行する。

附則(2021 年 6 月 22 日)
改正後の利用規約は、2021 年 6 月 22 日から施行する。

附則(2021 年 11 月 25 日)
改正後の利用規約は、2021 年 11 月 25 日から施行する。

附則(2022 年 5 月 9 日)
改正後の利用規約は、2022 年 5 月 9 日から施行する。

附則(2022 年 8 月 19 日)
改正後の利用規約は、2022 年 8 月 19 日から施行する。

附則(2022 年 10 月 11 日)
改正後の利用規約は、2022 年 10 月 11 日から施行する。

附則(2022 年 12 月 1 日)
改正後の利用規約は、2022 年 12 月 1 日から施行する。

附則(2023 年4月 1 日)
改正後の利用規約は、2023 年 4 月 1 日から施行する。

附則(2024 年4月 1 日)
改正後の利用規約は、2024 年 4 月 1 日から施行する。

附則(2024 年 12 月 19 日)
改正後の利用規約は、2024 年 12 月 19 日から施行する。

附則(2025 年1月 23 日)
改正後の利用規約は、2025 年1月 23 日から施行する。

附則(2025 年 4 月 1 日)
改正後の利用規約は、2025 年 4 月 1 日から施行する。

※利用者が未成年の場合は法定代理人の署名も必要です

私は、電話リレーサービス利用規約に同意します。 記入日 （西暦） 年 月 日 利用者名（自署）	私は、電話リレーサービス利用規約に同意します。 記入日 （西暦） 年 月 日 法定代理人（自署）