

通話録音サービスご注意事項

ソフトバンク株式会社（以下「ソフトバンク」といいます。）が提供する「通話録音サービス」は、通話録音サービス利用規約のほか、この「通話録音サービスご注意事項」（以下「本注意事項」といいます。）に従って提供されます。なお、ソフトバンクは、ソフトバンクの都合によりお客様の承諾又はお客様に対する周知若しくは通知を経ることなく本注意事項を変更することができるものとし、この場合は変更後の本注意事項が適用されます。

（通話録音サービス）

[概要]

- ・ 通話録音サービスとは、ソフトバンクの携帯電話やスマートフォンでの通話内容を音声ファイルとして（以下「ファイル送信型」といいます。）、または、音声通話をリアルタイムに（以下「音声送信型」といいます。）お客様の指定された設備（サーバ等）（以下「お客様設備」といいます。）に送信するサービスです。
- ・ ファイル送信型の場合、通話内容の録音データは、音声ファイル（WAVE ファイル）として保存され、圧縮した上で、圧縮ファイル（ZIP ファイル）をお客様設備に送信いたします。
- ・ ファイル送信型の場合、圧縮ファイルのお客様設備への送信後は、音声ファイル、圧縮ファイルはソフトバンクのネットワーク上から削除されます。
- ・ 音声送信型の場合、音声通話がリアルタイムにお客様設備に送信され、お客様設備にて音声通話を録音、保存していただくこととなります。

[着信応答後のガイダンス]

- ・ 通話録音サービスにご加入いただき、カスタマーコントロールから通話録音機能を開始した状態で携帯電話で通話をされる場合、着信応答の直後、発信者・着信者の双方に通話録音サービスに基づいた録音を行うことをお知らせするガイダンス（以下「通話録音ガイダンス」といいます。）が流れます。
- ※ 「184」を付加するなど、発信者番号の非通知設定によりダイヤルした場合でも通話録音ガイダンスは流れます。
- ・ 通話録音ガイダンスに続く発信音の後に通話を行うことができます。
- ・ ご契約者の携帯電話に加え、通話相手先の携帯電話においても通話録音サービスをご利用されている場合は、ご契約者の携帯電話に係る通話録音ガイダンスは当該通話相手先のみ流れます。ただし通話相手先の携帯電話回線のご契約者が通話録音ガイダンスの省略を選択された場合は、この限りではありません。
- ・ 着信側が応答し、通話録音ガイダンスが流れ始めたときから通話料金が発生します。

[録音対象]

- ・ 通話相手をご利用されている通信事業者にかかわらず、通話録音サービスを契約いただき、カスタマーコントロールから通話録音機能を開始した状態でご契約の携帯電話で行った全ての通話を録音します。
- ※ 通話録音サービスの提供エリアは日本国内とさせていただきます（ご契約の携帯電話において日本国内で発着信した通話のみが対象となり、海外ローミングサービスを利用した通話は対象となりません。）。
- ※ 通話相手の留守番電話にメッセージを登録される場合は、発信者がその登録操作中にメッセージを変更し、又は消去した場合であっても、通話録音サービスでは、当該変更又は消去前のメッセージを含め、全ての音声を録音します。
- ※ 通話相手が留守番電話を利用して応答メッセージを設定している場合でも、通話録音ガイダンスが応答メッセージに優先し

て流れます。この場合、通話録音ガイドランスの途中で通話が切断し、又は通話録音ガイドランスの後に応答メッセージの一部が流れる場合があります。

※ ファイル送信型の場合、保存サーバ側の障害等で転送できなかった録音ファイルは最大7日間通話録音システム内で保持され再送され、その後削除されます。

※ 音声送信型の場合、保存サーバ側の障害等で転送できなかった録音ファイルは削除されます。

※ 次の場合には、通話録音サービスをご利用いただくことはできません。

- ・ 「ホワイトオフィス4G」「ConnecTalk」の内線サービスご契約の携帯電話から内線発信を行った場合
- ・ 海外で通話を行う場合（ネットワークの事情により録音される場合もあります。）
- ・ 「1」から始まる電話番号へ発信する場合

※ 「184/186（発信者番号通知設定）」「1311（請求先分割サービス）」を電話番号の先頭につけて発信する場合を除く（録音されます）（なお、184/186/1311は、それに続く番号により録音対象が決まります。）

※ 「1416（留守番電話再生）」に発信する場合を除く（録音されます）

- ・ 「00」から始まる電話番号へ発信する場合

※ 一部録音できるものもあります。

- ・ VoIP アプリを利用した発着信を行う場合
- ・ ソフトバンクの設備に故障が発生した場合（故障内容により通話録音が行われない場合があります）

[カスタマーコントロール]

- ・ 通話録音機能設定や音声ガイドランスの変更など、通話録音サービスに関する設定変更が可能なお客様向け Web ポータルをご用意しています。
- ・ アカウントは法人コンシェルサイトのアカウントと同一となります。

[ネットワーク接続環境]

- ・ お客様設備とソフトバンクのネットワークを接続するための設備（以下「接続設備」）はご契約者にてご用意いただきます。
- ・ ご用意いただいた接続設備を通じて、音声ファイルまたは音声通話の送信を行います。

[お客様設備]

- ・ お客様設備はご契約者にてご用意いただきます。
- ・ ご用意いただいたお客様設備に対して、音声ファイルまたは音声通話の送信を行います。

(お申込み体系)

サービス名	通話録音サービス	
申込タイプ名	ファイル送信型	音声送信型
お手続き方法	申込書による受付	

(ご利用にあたってご用意いただくもの)

- ・ お客様設備とソフトバンクのネットワークを接続するための設備
- ・ 音声ファイルまたは音声通話を受信するためのお客様設備
- ・ 音声ファイル再生ソリューション（受信していただいた音声ファイルまたは音声通話を再生し、使用するためのソリューション）

(お支払方法について)

- ・ 「通話録音サービス」の利用料およびお客様設備とソフトバンクのネットワークの接続に係る料金は、携帯電話の基本使用

料、通信料等と併せて請求させていただきます。

(お申込方法について)

- ・ ソフトバンクの営業担当者がお申込みを承ります。ソフトバンク所定の申込書を担当者にご提出ください。
- ・ ソフトバンクショップではお申込みを受け付けておりません。

(ご利用料金) ※ 税別

料金種別	単位	初期	月額
通話録音サービス 利用料	携帯電話ごと	-	400 円
通話録音サービス ネットワーク登録料	接続ごと	10,000 円	-
通話録音サービス ネットワーク利用料	接続ごと	-	10,000 円

(お申込前にご確認いただくこと)

- ・ 本注意事項のほか、通話録音サービスの利用規約をご確認願います。
- ・ ソフトバンクは、ご契約者のパーソナルデータを「プライバシーポリシー」に定めるところにより、その目的の遂行に必要な範囲において取り扱うこととします。
- ・ ソフトバンクの携帯電話が必要となります。
- ・ 通話録音サービスをご利用になる携帯電話はすべて同一名義である必要があります。
- ・ 通話録音サービスと以下のサービスは併用できません。
 - ホワイトオフィス
 - ConneCTalk モバイルタイプ(OA0 発信規制)
 - ConneCTalk モバイルタイプ(OA0 着信制御)、
 - ConneCTalk モバイルタイプ(OA0 発信規制+着信制御)
 - Apple Watch モバイル通信サービス
 - ウェアラブルデバイスモバイル通信サービス
 - 遠隔初期化サービス ※4G ケータイの場合
- ・ 通話録音サービスのご利用にあたっては、通話録音の対象となる携帯電話のご利用者(実際に通話を行われる方をいいます。以下同じとします。)に、通話が録音され、お客様設備に保存されることを事前にご説明していただき、そのご承諾を得ていただく必要があります。
- ・ お申込みをいただいてから、ソフトバンクのネットワーク内の通話録音装置等に関する準備を始めるため、お申込みいただいてからサービスをご利用いただくまでに3か月程度必要になります。
- ・ お客様設備設置前にお客様にてカスタマーコントロールから通話録音機能を開始する必要があります。

※ 事前に法人コンシェルサイトのアカウントを作成する必要があります。

- ・ 通話録音機能の設定値にかかわらず、通話録音サービスにご加入されている場合、通話録音サービスの利用料を請求させていただきます。

- ・ ソフトバンクから音声ファイルを取得する方法は、お客様設備で受信していただく方法のみとなります。

※ ご依頼等に基づいて音声ファイルをCD・DVD等に記録してお渡しすることはできません。

※ お客様設備で常時、音声データを受信できる状態にしておく必要があります。

※ 必要に応じてお客様設備とソフトバンクを接続する回線帯域の増強をお願いする場合があります。

- ・ ソフトバンクは、通話録音サービスを利用して録音された内容又は録音した結果によるご契約者の業務等への影響について、何らの保証等を行うものではなく、一切の責任を負いません。
- ・ ソフトバンクは、音声ファイルまたは音声通話を受信していただくお客様設備の故障、お客様設備とソフトバンクを接続す

る回線等の故障、又はソフトバンクの通話録音接続装置その他の設備の故障によって通話録音サービスを提供できなかった場合であっても、その結果によるご契約者の業務等への影響について、何らの保証等を行うものではなく、一切の責任を負いません。

- ・ソフトバンクと携帯電話をご利用いただくためのご契約をされており、同契約に基づくサービスの再販を行っているお客様は、通話録音サービスをお申込みいただくことができません。
- ・通話録音サービスを利用して録音された内容のご利用にあたって、著作権者の許諾等権利処理が必要な場合は、ご契約者の費用と責任において行っていただく必要があります。
- ・通話録音サービスのご利用にあたり、通話録音サービスの利用者（実際に通話を行われる方）又はその通話相手先その他の第三者との間における問合せ、苦情、紛争等（以下「紛争等」といいます。）については、ご契約者の費用と責任において処理、解決いただくものとし、紛争等によりソフトバンクが損害を被ったときは、その損害を賠償していただきます。
- ・録音データのご利用にあたっては、その利用態様に応じ、ご契約者の費用と責任において、発信者・着信者のプライバシーその他の権利又は利益を保護するために必要な措置を講じていただく必要があります。
- ・ソフトバンクは、契約約款に定めるほか、通話録音サービスのご利用にあたって通話当事者（通話録音の対象となる携帯電話のご利用者及びその通話相手先をいいます。以下同じとします。）その他第三者のプライバシーその他の権利若しくは利益が侵害されている、又は侵害されるおそれがあると判断した場合は、通話録音サービスの全部又は一部の提供を停止又は廃止することがあります。

（ご利用にあたってのその他の注意事項）

- ・通話録音ガイダンスは、サンプルよりご選択いただくか、お客様にて作成いただいたオリジナルガイダンスをソフトバンクにて設定いたします。
- ・通話録音ガイダンスは、着信応答の直後、通話開始前に流れるため、ガイダンス中は通話相手から提供される音声案内等の音声（自動応答システム等によって再生されるガイダンス等）を聞くことができません。
- ・ファイル送信型では一定時間以上の通話を行われる場合、録音データに係る音声ファイルが分割して作成されます（一定時間ごとに1個のファイルに保存されます。）。
- ・何らかの理由により通話録音サービスが停止した場合、録音中の内容又はお客様設備への伝送を完了していない録音データが消去される場合があります（消去された録音データの復元はできません。）。

<更新日：2022年10月17日>