

## Twilio を利用したサービス運用に関する重要事項説明書

### 1. 高負荷について

Twilio の利用にあたり、発信、着信、番号の購入数等についての制限を考慮していただく必要がございます。以下の各項目に同意の上、システムを運用してください。

|                          |   |
|--------------------------|---|
| 1-1. 利用内容                |   |
| <input type="checkbox"/> | 利用内容が以下の項目に該当する際は、問い合わせフォームより事前に相談する。   |
|                          | <ul style="list-style-type: none"><li>・ スポーツイベント（陸上、サッカー、野球、フィギュアスケート、総合スポーツ大会など）</li><li>・ 話題商品の予約、販売</li><li>・ 大量の広告投入やテレビなどにおいて電話番号などを告知し、Twilio を使用したシステムへ参加者を誘導するイベント</li><li>・ 芸能関連のチケット予約、販売</li><li>・ 不特定多数へのアンケート調査（世論調査、選挙情勢調査など）</li><li>・ その他、話題性の高い各種イベント等</li></ul> |
| 1-2. 高負荷発生時の対応           |   |
| <input type="checkbox"/> | Twilio 契約者の利用により高負荷が発生した際、KWC の判断によりアカウントは一時的に停止される。  |
| <input type="checkbox"/> | 障害解消に伴う対応内容は KWC に一任し、KWC からの指示にそって対応する。  |
| <input type="checkbox"/> | 障害解消のため発生した費用については、Twilio 契約者が負担する。   |
| 1-3. 発信                  |   |
| <input type="checkbox"/> | 「国内外電話への発信」「Twilio Client 経由での Client アプリへの発信」「SIP Termination 経由での国内外電話への発信」「SIP URL への発信」において、1 契約あたり 1 秒 1 コールでの発信（1 CPS）で利用する。  |
| <input type="checkbox"/> | Twilio 番号から 100 個以上の国内電話番号へ発信する場合には、問い合わせフォームより事前に相談する。   |
| 1-4. 着信                  |   |
| <input type="checkbox"/> | 100 個以上の国内電話番号から Twilio 番号に対して一斉に着信させる場合には、問い合わせフォームより事前に相談する。  |
| 1-5. 転送                  |   |
| <input type="checkbox"/> | Twilio 番号へ着信→国内電話番号へ転送 という方法で同時 50 コール以上が発生する場合には、問い合わせフォームより事前に相談する。 <sup>※1</sup>   |
| 1-6. 連絡 <sup>※2</sup>    |   |
| <input type="checkbox"/> | 高負荷が発生する可能性のある事案について、2 ヶ月前程度には、問い合わせフォームより事前に相談する   |
| <input type="checkbox"/> | Twilio を使用して作成したシステムを第三者に提供する際、高負荷発生の可能性がある場合は、問い合わせフォームより事前に相談する。  |

|                          |   |
|--------------------------|---|
| 1-7. 番号の取得について           |   |
| <input type="checkbox"/> | 日本の電話番号を1プロジェクト※3あたり100個/月以上取得する場合は、問い合わせフォームより事前に相談する。   |
| <input type="checkbox"/> | キャンペーン期間中の電話番号の利用または広告掲載、ウェブサイト掲載等のコールトラッキングを目的とした利用を除き、本サービスにおいて取得した電話番号を頻繁に廃棄する可能性のある利用を行おうとする場合は、問い合わせフォームより事前に相談する。 |

## 連絡方法

弊社お問い合わせフォーム(<https://cloudapi.kddi-web.com/contact/sales>)から下記項目をお知らせください。

### ◆負荷発生が見込まれる場合

- ・お客様名・ご連絡先
- ・開始時期・終了時期
- ・ご利用になる貴社サービス・企画 概要
- ・Twilio 利用用途(発信・受信、両方 等)
- ・利用規模 (コール規模、対象人数・宛先数、○分あたり○コール 等)

### ◆大量の番号を購入予定の場合

- ・お客様名・ご連絡先
- ・開始時期・終了時期
- ・ご利用になる貴社サービス・企画 概要
- ・Twilio 利用用途(発信・受信、両方 等)
- ・利用規模 (コール規模、対象人数・宛先数、○分あたり○コール 等)
- ・購入予定番号数 (○個/月、○ヶ月で○個等)

弊社営業担当よりご連絡差し上げます。

※1 着信と発信の両方で回線を使用するため、合わせて100コールになります。

※2 SIP Trunking については、国内電話番号からの Origination は事前のご連絡対象ではございませんが、国内電話番号へ Termination する場合は、事前のご連絡対象となります。

SIP URL を使う SIP 通信、Twilio Client を使うボイスコール、Programmable Video や Chat はインターネット回線での通信で完結しますので事前のご連絡対象ではございません。

※3 プロジェクトとは親アカウントとサブアカウントを含んだものを指します。

## 2. 課金について

### 2-1. オートチャージについて

クレジットカード、PayPal による支払いを利用する際は、オートチャージ機能の状態を確認してください。

オートチャージ機能がオンの場合、意図せず自動課金が発生し続ける恐れがあります。

また、オートチャージ機能がオフの場合、ポイントの消化により Twilio のサービスが意図せず停止する恐れがあります。

これらの事由によりお客様に損害が発生した場合でも、一切の責任を負いません。

## 2-2. お客様に起因する課金について

オートチャージや電話番号の取得、その他のシステム上の設定をお客様が行い、意図しない課金が発生した場合、また、プログラムの不具合等により、Twilio のサービスを意図せず使用し課金が発生した場合も、課金分の返金など、一切の責任を負いません。

プログラムによる電話番号の自動取得、自動架電など課金が発生する処理には十分ご注意ください。

## 3. 利用料の返金について

何らかの事由によりお客様へ返金を行う場合、以下のように対応いたします。

クレジットカード、PayPal 現金による返金は行わず、返金額をポイントにチャージします。

## 4. 必要事項の登録

サービス利用にあたり必要情報とされる、Address SID、 Bundles SID 、取引時確認等、その他要求された情報の登録に不備がないよう、正しく登録してください。

登録不備によるサービス利用に支障が発生した場合、一切の責任を負いません。

## 5. 仕様変更に伴うソフトウェアのアップデート

当サービスは、ソフトウェアのバージョンアップにより、利用可能な開発言語のバージョンや SDK のバージョンが変更されます。

変更はウェブサイト等で告知いたしますので、お客様の開発環境のアップデート、第 3 者に提供するサービスの仕様変更などを行ってください。当サービスの仕様変更により利用者に生じる損害について一切の責任を負いません。

## 6. 利用者情報の登録

Address SID、 Bundles SID の登録が必要となる電話番号の取得、利用については、Twilio 社の要件にそって登録を行ってください。

登録不備によりサービスの停止など、利用者に生じる損害について一切の責任を負いません。

## 7. 当社が定める基準について

当社利用規約第 5 条第 5 項第 3 号に記載の「当社が定める基準」は以下を定義とします。

- ・ 1 秒未満の通話を行う場合

## 8. 付則

この重要事項は 2021 年 9 月 14 日から施行されます。

2019 年 10 月 10 日制定

(改訂 1 回)

2021 年 9 月 14 日 改定