

## 「AIChat for touching 運用受託タイプ」利用約款

### 第1条 約款の目的

この約款（以下「本約款」といいます）は、株式会社 KDDI エボルバ（以下「当社」といいます。）が提供する、AIChat for touching 運用受託タイプ（旧名称：AI チャットボットサービス運用受託タイプ、以下「本サービス」といいます。）の利用について定めるものです。

### 第2条 定義

- 2.1 「利用者」とは、当社と本サービスの利用契約を締結し、本サービスを利用する者をいいます。
- 2.2 「お客様」とは、本サービスを通じて、利用者が提供する各種情報等を受領する者をいいます。
- 2.3 「本システム等」とは、本サービスを構成する対話型自動応対システムやチャット応対ツール等をいいます。
- 2.4 「サービスプロバイダ」とは、本システム等を提供する事業者をいいます。

### 第3条 利用の申込

- 3.1 利用者は、本サービスの利用にあたり、本約款の内容を承諾した上で、当社所定の申込書に必要事項を記載し、当社所定の方法により申し込むものとします。
- 3.2 利用者は、本システム等の利用にあたり、当社から別途提示するサービスプロバイダ所定の規約等の内容を承諾した上で、当社およびサービスプロバイダ所定の申込書等に必要事項を記載し、申し込むものとします。
- 3.3 当社は本サービスの利用申込の審査を行います。審査にあたり、当社が相当と判断する方法で信用調査や利用内容調査を行うことができるものとします。利用者は、同時にサービスプロバイダが本システム等の利用審査に際して求める必要な情報を、当社がサービスプロバイダに提供することに同意するものとします。

### 第4条 利用申込の不承認

- 4.1 利用申込者が次のいずれかに該当する場合、利用申込を承認できないことがあります。
  - (1) 1 2条に違反するおそれがある場合（遵法、利用者責任）
  - (2) 1 3条に違反するおそれがある場合（知的財産権侵害）
  - (3) 1 4条に違反するおそれがある場合（守秘義務）
  - (4) 1 6条の処分を受けたことがある場合（サービス利用停止、契約解除）
  - (5) 利用申込書への虚偽事項の記載や提供情報に虚偽がある場合
  - (6) その他、当社またはサービスプロバイダが不適切と判断する相当の理由がある場合

### 第5条 本約款の変更

- 5.1 当社は本約款を必要に応じて変更することができるものとします。本約款の変更は緊急でやむを得ない場合を除き、当社が指定する変更効力発生日の1ヶ月前迄に利用者へ通知します。

### 第6条 契約の成立

- 6.1 利用者からの申し込みに対して、当社より電子メールまたは郵送の方法により承諾の通知を発信した時点で、本サービスの利用契約（以下「本契約」）が成立するものとします。
- 6.2 本サービスの納品は、当社と利用者が別途協議の上、定める時点とします。

## 第7条 変更の届出

- 7.1 利用者が利用申込の際、またはその後に当社およびサービスプロバイダに届け出た内容に変更が生じた場合、利用者は当社およびサービスプロバイダ所定の方法により、遅滞なくその旨を届け出るものとします。前項の届出を怠った場合、利用者が不利益を被ったとしても、当社は一切その責任を負いません。
- 7.2 当社は変更内容を審査し、本サービスの利用を一時的に停止、又は利用契約を解除することがあります。

## 第8条 本サービスの内容

- 8.1 本サービスは対話型自動応対システム等を用いた顧客対応サービスです。本サービスの提供にあたって利用するシステム等は申込書に定めるものとします。
- 8.2 本サービスの利用地域は日本国内です。
- 8.3 本サービスは、インターネットなどの通信網を通じて提供するものであることから、トラフィック集中などの影響を受けて、正常に情報の入出力が行えないことがあります。
- 8.4 当社は、本サービスの内容、条件、料金等について変更することができるものとします。その場合、当社は利用者に対して1ヶ月前迄に変更内容を通知するものとします。

## 第9条 運用・保守

- 9.1 利用者は不測の事態により、本サービスが提供できない場合があることを予め了解するものとします。当社もしくはサービスプロバイダは本システム等に障害があることが判明した場合、可能な限りすみやかに利用者へ通知するとともに、障害復旧に努めるものとします。
- 9.2 当社は本システム等の運用および維持・管理に係る作業の全部又は一部（修理及び復旧を含みます）を当社の責任において第三者に委託することができるものとします。
- 9.3 以下の各号に該当する場合には、本サービスの提供を中止することがあります。また、その場合当社は責任を負いません。
  - (1) 本サービス提供用の設備の保守修繕、または工事にやむを得ないとき。
  - (2) 災害、戦争、テロ等の破壊活動、その他非常事態により、本サービスの提供が困難なとき。
  - (3) 停電、通信設備障害他、当社のコントロールできない事由があるとき。

## 第10条 利用可能時間及びその他の利用条件

- 10.1 本サービスの利用時間は申込書に定める通りとしますが、事前に当社もしくはサービスプロバイダから利用者へ通知の上、システム停止を伴うメンテナンスを実施する場合があります。但し、緊急を要する場合、当社もしくはサービスプロバイダは事前に利用者へ通知することなくメンテナンスを実施出来るものとします。
- 10.2 当社もしくはサービスプロバイダは、障害が起こった際には営業日の10時から17時30分の間で対応し、可及的速やかに障害復旧の処置を講じますが、障害復旧までの時間を保証することはできません。
- 10.3 前項の他、本サービスの利用条件は、申込書、本約款、当社が利用者へ交付する取扱マニュアル並びに必要に応じて利用者へ通知する諸規定記載の通りとします。当社は必要に応じて、本サービス内容及び利用条件（取扱マニュアルの内容等を含む）を変更できるものとします。かかる変更は、緊急でやむを得ない場合を除き、当社の指定する変更効力発生日の1ヶ月前迄に利用者へ通知します。

## 第11条 利用料金（計算・支払）

- 11.1 本サービスの利用料金は別紙に記載された料金に従うものとします。
- 11.2 本サービスの利用料金は、月初から月末までを計算期間として集計します。
- 11.3 本サービスの月額利用料の計算は1ヶ月単位とし、月半ばでの利用開始または利用終了の場合でも、当該月は1ヶ月分の月額利用料として計算します。
- 11.4 当社は、利用者に対して当社所定の基準に基づき、当社より請求するものとします。
- 11.5 利用者は、本サービス提供に係る消費税相当額を負担するものとします。
- 11.6 利用者は、当社からの料金請求に対して、利用月の翌月末日に振込支払するものとします。なお、振込手数料は利用者の負担とします。
- 11.7 利用者が利用料金の支払いを遅滞した場合は、支払完済に至るまでの間、未払額に対して年率6%の割合で遅延損害金を付して当社に支払うものとします。

## 第12条 利用者の責任

- 12.1 利用者は、本サービスの利用にあたり、自己の判断と責任において、日本国の関連法令を遵守するものとします。
- 12.2 利用者は、本サービスの利用にあたり、本約款及び取扱マニュアルを遵守するものとします。
- 12.3 利用者は、当社の承諾を得ることなく、第三者の事業の受託業務を遂行するために本サービスを使用することはできません。
- 12.4 利用者は、本サービスの利用にあたり、次の行為を行ってはならないものとします。利用者の行為がこれらに該当すると当社が判断した場合、利用者は直ちに当該行為を停止する実効的な措置を講ずるものとします。
  - (1) わいせつ、出会い系要素を含む成人向けサービス、虚偽事実の流布等の公序良俗に違反する行為法令に違反する行為
  - (2) 法規、条例に違反する行為
  - (3) 反社会勢力に属する、又はその関連が疑われる者が運営する事業に関する行為
  - (4) 社会通念上の倫理に反する行為
  - (5) 他人の財産権、プライバシー、その他権利を侵害し、またそのおそれがある行為
  - (6) 他人のID、又はパスワードを不正に使用する行為
  - (7) 詐欺、ねずみ講、マルチ商法等に関する行為
  - (8) 第三者の事業に関する広告配信を主体とする行為（利用者がお客様向けに自己のサービスに関連する事業を一時的に紹介する目的で配信するものを除く）
  - (9) 本サービス運営に支障をきたすおそれのある行為
  - (10) その他、お客様やサービスプロバイダからの申告に基づく調査の結果、当社またはサービスプロバイダが不適切と判断する行為
- 12.5 利用者は自らの責任において本サービスを利用することとし、お客様に対して本システム等が出力したメッセージによって生じた損害については、自己の責任と費用負担により処理、解決するものとし、当社はそれに関する一切の責めを負わないものとします。
- 12.6 利用者は本サービスを利用するにあたり、本システム等でID、パスワード等が提供された場合、それを適切に運用・管理するものとします。
- 12.7 利用者は本サービス利用に関して、利用者が第三者から訴え、異議、請求等がなされた場合には、利用者は自己の責任と費用負担により処理、解決するものとします。
- 12.8 利用者は本システム等に特定個人情報（マイナンバー）、および以下に示す（ただしこれに限るものではない）機微情報（センシティブ情報）を入力しないものとします。
  - (1) 思想、信条又は宗教に関する事項
  - (2) 人種、民族、門地、本籍地（所在都道府県に関する情報を除く）、身体、精神障害、

犯罪歴その他社会的差別の原因となる事項

- (3) 勤労者の団結権、団体交渉その他団体行動の行為に関する事項
- (4) 集団示威行為への参加、請願権の行使その他の政治的権利の行使に関する事項
- (5) 保健医療又は性生活に関する事項

12.9 利用者は前項の内容について、お客様に対しても遵守するよう求めるものとします。

### 第13条 当社の知的財産権

13.1 本サービス及び本システム等において、当社が利用者に提供する一切の著作物（提案書、本約款、取扱マニュアル等を含む）に関する著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む）及び著作権人格権（著作権法第18条から第20条の権利をいう）並びにそれに含まれるノウハウ等の一切の知的財産権は当社又は当社の指定する者に帰属するものとします。

13.2 当社が本サービスを提供するにあたって、利用者から提供を受けた利用者の著作物であっても、当社が本システム等を動作させるプログラムに組み込む目的で当社が加工を行った加工物（同義語・同意文辞書等の翻訳物等を含む）の二次的著作物に関する知的財産権は当社又は当社の指定する者に帰属するものとします。なお、本契約の終了後も、当社又は当社の指定する者は利用者に許諾を求めることなく、当該二次的著作物を利用できるものとします。

13.3 利用者は、本システムおよび前項の提供物を以下の通り取り扱うものとします。

- (1) 本約款に基づき、本サービスの利用のためだけに使用すること。
- (2) 複製・改変・編集を行わないこと。
- (3) 営利目的の有無にかかわらず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等をしないこと。

### 第14条 守秘義務

14.1 当社は、本サービスの提供により知りえた利用者の情報を本サービスの提供のためだけに使用するものとし、以下に該当する場合を除き、利用者の本人識別が可能な形式では第三者に公表又は漏洩しないものとします。

- (1) 利用者の同意が得られた場合
- (2) サービスプロバイダより開示が求められた場合
- (3) 法令により開示が求められた場合
- (4) 利用者に対し、本約款に基づく義務の履行を請求する場合
- (5) その他、本サービスの運営上、相当の必要がある場合

14.2 利用者は、本サービスの利用により知り得た当社販売上、技術上、又はその他業務上の秘密（本約款内容、料金等のサービス提供条件、本システム仕様、取扱マニュアル等を含む）を本サービス利用のためだけに使用するものとし、当社の承諾なしに第三者に公表し又は漏洩しないものとします。

14.3 利用者が本サービスを利用し、本システム等に記録された情報に関して、当社は利用者、お客様のプライバシーを侵害しない範囲で、本サービスの機能向上のために当該データを利用できるものとします。

14.4 本条の規定は、本サービス利用契約終了後も効力を有するものとします。

### 第15条 有効期間

15.1 本契約の有効期間は申込書記載の通りとします。但し、期間満了の1ヶ月前までに、当社または利用者いずれからも書面による別段の意思表示がない時は、本契約は期間満了の翌日から起算して、更に1年間同一条件にて更新されるものとし、以後も同様とします。

## 第16条 本サービスの使用停止または契約解除

- 16.1 当社または利用者が、以下の各号の一に該当する場合、相手方は、通知催告等何らの手続を要することなく直ちに本サービスの使用停止または本契約の全部もしくは一部の解除を行うことができるものとします。
- (1) 本契約の締結、履行にあたり不正な行為または重大な違反があった場合
  - (2) 本契約に違反し、相手方から相当の期間を定めて是正を催告されたにもかかわらず、当該違反が是正されなかった場合
  - (3) 差押、仮差押もしくは仮処分命令、通知が発送され、または競売の申立を受けた場合
  - (4) 公租公課の滞納処分を受けた場合
  - (5) 支払の停止または破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始もしくは特別清算開始の申立があった場合
  - (6) 振出したもしくは引受けた手形または振出した小切手が不渡りになった場合
  - (7) 合併によらず解散したとき、または営業を廃止した場合
  - (8) 相手方の名誉、信用を失墜させ、もしくは相手方に重大な損害を与えたとき、またはその恐れがある場合
- 16.2 利用者は当社所定の方法で当社に1ヶ月前までに届け出た場合は、本契約を解除できるものとします。
- 16.3 本契約が期間満了又は契約解除により終了した場合、利用者は本サービスを一切利用できないものとし、当社から提供された一切の物品（本システム取り扱いマニュアル等を含む）を直ちに返還するものとします。

## 第17条 反社会的勢力の排除

- 17.1 利用者及び当社は、相手方に対し、本契約の締結時において、自己（法人の場合はその代表者、役員若しくは実質的に経営を支配する者又は従業員。）又は代理若しくは媒介をする者その他の関係者が、暴力団（暴力団員等による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号。以下「暴対法」という。）第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）、暴力団員（暴対法第2条第6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。）、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等その他これらに準じる者及びこれらの者と密接な関わりを有する者（以下、併せて「反社会的勢力」という。）に該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約します。
- 17.2 利用者及び当社は、自ら又は第三者を利用して、暴力的な要求行為、法的責任を超える不当な要求行為、詐術・脅迫的行為、業務妨害行為、その他これらに準ずる行為を行わないことを表明し保証します。
- 17.3 利用者又は当社は、相手方が次の各号のいずれかに該当するときは、相手方に対して何ら催告することなく本契約または個別契約を解除することができるものとします。
- (1) 相手方または相手方を代理もしくは媒介をする者が反社会的勢力であることが判明したとき。
  - (2) 本条第2項に規定する行為を行ったとき。
- 17.4 利用者は、当社が個別契約に係る業務の一部を第三者（以下「再委託先」という。）に再委託した場合であって、再委託先または代理もしくは媒介をする者が反社会的勢力であることが判明したときは、当社に対し、当該再委託先との再委託に係わる契約の解除その他の必要な措置を講ずるよう求めることができるものとします。利用者が当社に必要な措置を講ずるよう求めたにもかかわらず、当社が正当な理由なくこれを拒否したときは、利用者は、当社に対して何ら催告することなく、本契約または個別契約を解除することができるものとします。

- 17.5 利用者又は当社が、本条の規定により本契約を解除した場合には、相手方に損害が生じても、利用者又は当社は、その損害を賠償する責めを負わず、また、かかる解除により利用者又は当社に損害が生じたときは、相手方はその損害を賠償する責めを負うものとします。

#### **第18条 損害賠償責任及び免責事項**

- 18.1 当社は、本サービスにより利用者に損害が発生し、その損害が当社の故意または重過失に起因する場合に、利用者に現実に発生した通常且つ直接の損害についてのみ賠償の責を負うものとし、その上限は当該暦年度中に利用者が当社に支払った本サービスの利用料金総額を上限とするものとします。
- 18.2 本システム等を使用して利用者が提供するサービスに関して、利用者が第三者から訴え、異議、請求等がなされた場合には、利用者は自己の責任と費用負担により処理、解決するものとし、当社は本約款に特別の規程がある場合を除き、本システム等の利用により生じる結果について、利用者その他いかなる者に対しても、一切の責任を負担しないものとします。
- 18.3 当社は、当社の責によらないハードウェア、ソフトウェアの不具合による損害、利用者の操作ミスの結果として生じる損害、ソフトウェア又はデータの誤謬に起因する損害、ウィルス、ハッキング等不正アクセスに起因する損害、当社が予知できなかった設備又はソフトウェアの不具合、ならびにトランザクションの過度集中によるシステムダウンに起因する損害、キャリアの通信不具合に起因する損害、本システム利用停止等による間接的損害、派生的損害、偶発的損害、事業の中断、逸失利益、データやプログラム等の無体物に生じた損害については、その予見の有無を問わず、利用者に生じた損害に一切の責任を負わないものとします。
- 18.4 利用者が第12条第8項または9項に違反した結果生じた、いかなる事象についても、当社は一切の責めを負わないものとします。
- 18.5 利用者が故意又は重過失により本約款に違反し、または不正もしくは違法な行為によって、本サービスに関して当社に損害を与えた場合、利用者は当該暦年度中に利用者が当社に支払った本サービスの使用料の総額を上限として、損害を賠償するものとします。

#### **第19条 協議**

- 19.1 本契約に定めなき事項または本契約の各条項の解釈に疑義を生じた場合、当社および利用者は、その都度誠意をもって協議し、円満に解決するものとします。

#### **第20条 合意管轄**

- 20.1 本契約に関して当社と利用者との間に紛争が生じた場合、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21条 準拠法**

- 21.1 本契約の成立、効力、解釈、及び履行については、日本国法を準拠法とするものとします。

(2017年2月20日 初版作成)  
(2018年9月3日改訂第2版)