

Enour AI ChatSupport 利用規約

2023年5月

株式会社オプテージ

第 1 条 (目的)

Enour AI Chat Support 利用規約 (以下「本規約」という) は、株式会社オプテージ (以下「当社」という) が提供する次条所定のサービスの利用を目的とする契約 (以下「利用契約」という) の内容の申込方法等を定めるものであり、当社に利用契約を申込み者 (以下「申込者」という) および当社と利用契約を締結した者 (以下「契約者」という) に適用されます。

第 2 条 (本サービス)

1. 本サービスとは、当社が提供する AI チャットサービス、その他の付加サービス (以下「本サービス」という) のことをいいます。
2. 本サービスの細目 (内容、提供条件等) については別途当社が定めるものとします。
3. 当社は、本サービスの改善等のため、契約者の承諾を得ることなく本サービスの細目を変更することができるものとします。ただし、当社は速やかに変更内容等について契約者に通知するものとします。

第 3 条 (規約の変更)

1. 当社は、この約款を変更することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の約款によります。
2. 当社は前項の変更を行う場合は、この約款を変更する旨および変更後の約款の内容並びに効力発生時期を契約者に対し、当社ホームページにおける掲載その他の適切な方法で周知します。

第 4 条 (再委託)

当社は、本サービスの全部または一部を当社の責任において第三者に再委託し、申込時に届け出た契約者の情報 (個人情報を含みます。) を、再委託先に送付することができるものとします。この場合、当社は当該再委託先に対し、本規約に定める当社の秘密保持義務と同等の義務を負わせるものとします。

第 5 条 (利用契約の締結)

1. 本サービスの利用契約の申込みは、当社指定の申込書 (以下「申込書」という) にて、申込者が必要事項を入力し (以下「申込内容」という)、捺印の上、それを当社に提出することにより行うものとします。
2. 本サービスの提供は、前項の利用契約の申込みを当社が承諾し、当社が契約者に対し電子メール等により送付する登録完了通知が到達した後に、同通知書に記載された利用開始日から開始します。

3. 当社が承諾をした特約事項が申込書に記載された場合には、本規約に優先して当該特約事項を適用します。

第 6 条（申込みの承諾）

1. 当社は、本サービスの申込みがあったときは、受け付けた順序に従って承諾します。ただし、当社は、次の各号に該当する場合には、本サービスの利用申込みを承諾しないことがあります。

(1)当社が、申込みに係る本サービスの提供または本サービスに係る装置の手配・保守が困難と判断した場合

(2)以前に当社との契約上の義務の履行を怠ったことがある等、申込者が当社との契約上の義務の履行を怠るおそれがある場合

(3)申込内容に虚偽記載があった場合

(4)申込者が当社の社会的信用を失墜させる態様で本サービスを利用するおそれがある場合

(5)申込者が暴力団関係者その他反社会的団体に属する者と認められる場合

(6)与信上の判断による場合

(7)その他、当社が申込みを承諾することが相当でないと認める場合

第 7 条（利用料金）

1. 本サービスの利用にかかる料金（以下「利用料金」という）は、当社が別途定める金額とします。

2. 利用料金のうち月額利用料金とは、当月 1 日から末日までの間の利用料金を指し、利用開始日の属する月ならびに利用契約の終了日の属する月においては日割り計算を行わないものとします。

3. 諸物価の高騰等経済的事情の変動により、当社が本サービスの利用料金を不相当と認めるに至ったときは、契約期間内でも、利用料金を変更することができるものとします。

4. 公租公課の増額が発生したときは、別途請求できるものとします。

第 8 条（料金の支払い義務）

1. 契約者は、利用料金を別途当社が定める方法により、当社が指定する期日までに、当社に支払う義務を負います。

2. 当社は毎月末日締めで利用料金を契約者に請求するものとし、契約者は、当該請求金額を当社が指定する期日までに、当社指定の銀行口座に振込むものとします。

3. 前項にかかる振込手数料は、契約者の負担とします。

第 9 条（遅延損害金）

契約者は、利用料金等の支払を遅延した場合、支払期限の翌日から完済に至るまで、年 14.5%の遅延損害金を当社に支払うものとします。

第 10 条（本サービスの利用）

1. 当社は、第 6 条の規定により利用契約の承諾をしたときは、当社から本サービスを利用するためのユーザーID、パスワード、API キー等（以下あわせて「認証情報」という）を、付与するものとします。ただし、有償・無償を問わず、認証情報を第三者に譲渡または貸与することはできません。
2. 契約者は、自己の責任において認証情報を管理、使用するものとします。万一、契約者による認証情報の管理または利用に関連し第三者が不正ないし不適切に使用等をしたことが原因で、契約者に不利益が生じても、当社は一切責任を負わないものとします。
3. 契約者は、認証情報を失念した場合または盗用された場合は、速やかに当社に連絡し、その指示に従うものとします。
4. 契約者は、本サービスの利用にかかわる費用の一切（設備・機器、ソフトウェア等に要する費用、通信回線利用料を含みます。）を負担します。

第 11 条（変更の届出）

契約者は、申込内容に変更があった場合、所定の様式により、速やかに当社に対して届出るものとします。ただし、利用料金が 0（ゼロ）になる申込内容の変更はできないものとします。

第 12 条（最低利用期間）

1. 初回の月額利用料金の発生日から起算して1年間を、最低利用期間として定めるものとします。
2. 本サービスの利用申込後、前項の最低利用期間内に契約者の都合により第 21 条第 2 項ないし同条第 3 項に従い契約の解除がなされた場合には、契約者は前項の最低利用期間中の残余の期間に最低利用期間中に生じた最大の月額利用料金を乗じた金額に相当する額を、一括してただちに当社に支払うものとします。また、すでに支払い済みの料金がある場合には、当社は契約者に対して払戻しを行わないものとします。

第 13 条（権利の譲渡）

契約者は、当社の事前の書面による承諾なしに利用契約の地位を第三者に承継させ、あるいは、利用契約から生じる権利義務の全部または一部を第三者に譲渡もしくは引き受けさせ、または担保に供してはならないものとします。

第 14 条（禁止事項）

契約者は、本サービスを利用するにあたり、次の各号に該当する行為を行ってはならないものとします。

- (1) 当社もしくは第三者の著作権・商標権等の知的財産権、その他の財産権や人格権等の権利を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為
- (2) 当社および指定する第三者のネットワークやインターネット網、それらに接続されたサーバー設備等に不正にアクセスする行為
- (3) 他の契約者や第三者に著しく迷惑をかけ、また社会的に許されないような行為
- (4) 公序良俗に反する行為およびそのおそれのある行為
- (5) 法令に違反する行為または違反するおそれのある行為
- (6) その他、当社が本サービスの契約者として相応しくないと合理的に判断する行為

第 15 条（損害賠償）

契約者またはその代理人、使用人その他契約者の関係者が本規約に違反する行為をなし、当社または第三者に損害を与えた場合、契約者は当社または当該第三者に対し、その損害を賠償しなければなりません。

第 16 条（秘密情報の取扱い）

1. 契約者および当社は、相手方からそれぞれ提供を受けた技術上または営業その他業務上の情報のうち、相手方が特に秘密である旨指定した情報（以下「秘密情報」という）を第三者に漏洩してはならないものとします。ただし秘密情報には、(i)提供を受けた時点で公知であった情報、(ii)提供を受けた後に被提供者の過失なく公知となった情報、(iii)被提供者が独自に開発した情報や第三者から独自に取得した情報は含まれません。本項にかかわらず、被提供者が裁判所その他公的機関から秘密情報の開示の命令や要請がある場合には秘密情報を必要最小限に限り開示できるものとします。
2. 当社は、本サービスの提供に伴い取り扱う通信の秘密を電気通信事業法第 4 条に基づき保護し、本サービスの円滑な提供を確保するために必要な範囲でのみ使用または保存します。
3. 当社は、刑事訴訟法第 218 条（令状による差押え・捜索・検証）その他同法の定めに基づく強制処分が行われた場合には、当該法令および令状に定める範囲で前項の守秘義務を負わないものとします。

第 17 条（個人情報等の保護）

1. 当社は、契約者の秘密情報、または契約者その他の者の個人情報（以下「個人情報等」という）を契約者本人から直接収集し、または契約者以外の者から間接に知らされた場合には、本サービスの円滑な提供を確保するために必要な期間、これを保有することができ

ます。

2. 当社は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に従い個人情報等を取り扱うものとし、個人情報等を契約者本人以外の者に開示、提供せず、本サービスの提供のために必要な範囲を超えて利用しないものとします。
3. 当社は、刑事訴訟法等に基づき司法警察官、検察官等の法律上正当な権限を有する者から照会を受けた場合、前項にかかわらず、法令に基づき必要と認められる範囲内で個人情報等の照会・開示請求に応じることができるものとします。
4. 当社は、利用契約の終了後または当社が定める保存期間の経過後は、個人情報等を消去するものとします。ただし、利用契約の終了後または当社が定める保存期間の経過後においても、法令の規定に基づき保存しなければならないときは、その規定に従うものとします。

第 18 条（データの取扱い）

1. 当社は、契約者による本サービスの利用に関して保存された閲覧記録等のデータ（以下「データ」という）を前条に従って取扱うものとします。
2. 前項にかかわらず、当社は、本サービスを提供し、または当社のサービスの改善を図るために必要な範囲でデータを使用し、複製・保存することができるものとします。ただし、これによって当社にデータをバックアップする義務が生じるものではなく、データの消失、バックアップをしなかったこと、バックアップしたデータを保存していなかったこと等について、当社は一切責任を負わないものとします。
3. 当社は、解除、期間満了等により利用契約が終了したときは、本規約に別段の定めがない限り、データを全て消去できるものとします。
4. 契約者は、本サービスの利用に際して当社から提供される既定データ（テンプレート）を本サービス以外に転用しないものとします。

第 19 条（本サービスの中止）

1. 当社は、次に掲げる事由がある場合は、本サービスの提供を中止することができます。
 - (1)電気通信事業法第 8 条の規定に基づき、天災その他の非常事態が発生し、もしくはそのおそれがあり、公共の利益のために緊急を要する通信を優先させる必要がある場合
 - (2)基礎的電気通信役務を提供する電気通信事業者等が、電気通信サービスを中止した場合
 - (3)当社利用のクラウドサービスに支障がある等、その他当社の責に帰さない事由により本サービスの提供を中止せざるを得ない場合
2. 当社は、本サービスを中止する場合には、契約者に対して事前に、その旨ならびに理由および期間を通知します。ただし、緊急を要する場合はこの限りではありません。
3. 当社は、第 1 項に基づき本サービスの提供を中止した場合に契約者が被った損害について賠償の責任を負いません。

第 20 条（本サービスの一時停止）

1. 当社は、次に掲げる事由に該当する場合には、当該契約者に対する本サービスの提供を一時停止することがあります。

(1)契約者が利用料金の支払いを遅滞した場合

(2)契約者の行為が当社の電気通信設備に支障を及ぼし、またはその恐れがあり、その結果、当社の業務遂行に支障が生じると当社が認めた場合

(3)契約者が第 14 条に定める禁止事項を行った場合

(4)本サービスに用いる当社または当社が指定する第三者の設備（通信設備、通信回線、電子計算機、その他の機器およびソフトウェアをいいます。）の保守または工事上やむを得ないとき。

(5) 本サービスに用いる当社または当社が指定する第三者の設備（通信設備、通信回線、電子計算機、その他の機器およびソフトウェアをいいます。）に障害が発生したとき。

(6)その他当社の責に帰さない事由により 本サービスの提供を一時停止せざるを得ない場合

2. 当社は、本サービスを停止する場合には、契約者に対して事前に、その旨ならびに理由および期間を通知します。ただし、緊急を要する場合はこの限りではありません。

3. 当社は、第 1 項に基づき本サービスの提供を一時停止した場合に契約者が被った損害について賠償の責任を負いません。

第 21 条（利用契約の解除等）

1. 当社は、契約者が次の各号に掲げる事由に該当する場合には、契約者に対し何らの催告をすることなく直ちに利用契約を解除することができます。

(1)第 14 条に定める禁止事項を行った場合

(2)支払の停止があった場合、または仮差押、差押、競売、破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申立があった場合、またはこれらのおそれがある場合

(3)自ら振出しまたは引受けた手形または小切手につき不渡処分を受けた場合

(4)公租公課の滞納処分を受けた場合

(5)第 6 条第 1 項(2)(3)(4)(5)のいずれかに該当する場合

(6)その他前各号に準ずる利用契約を継続しがたい重大な事由が発生した場合

2. 契約者は、当社が次の各号に掲げる事由に該当する場合には、当社に対し何らの催告をすることなく直ちに利用契約を解除することができます。

(1)仮差押、差押、競売、破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申立があった場合、またはこれらのおそれがある場合

(2)自ら振出しまたは引受けた手形または小切手につき不渡処分を受けた場合

(3)公租公課の滞納処分を受けた場合

(4)契約者の責に帰すべき事由によらず、本サービスの提供が 14 日以上停止された場合

(5)その他前各号に準ずる利用契約を継続しがたい重大な事由が発生した場合

3. 契約者は、利用契約の解除を通知する場合は、当社に対し契約終了日が属する月の月末日の 40 日前までに所定の様式により書面で通知することにより、当該終了日付で利用契約を解約することができます。

4. 契約者が、前項に基づき利用契約を解約しても、当社は既に受領した利用料金を一切契約者に返還しません。

第 22 条 (本サービスの廃止)

1. 当社は、次の場合には、本サービスの提供を終了することがあります。

(1) 本サービスを提供するための設備の劣化などにより、安定した提供ができない、またはできなくなるおそれがあると当社が判断したとき。

(2) 経営上あるいは、技術上などの理由により本サービスが適正かつ正常な提供ができなくなり本サービスの運営が事実上不可能になったとき。

(3) その他の理由で本サービスが提供できなくなったとき。

2. 当社は、前項の規定により本サービスを終了するときは、事前にその理由、サービスを停止する時期などを契約者に通知します。ただし、緊急の場合にはこの限りではありません。

3. 前項の通知は、本サービスのホームページ上に表示することにより行うものとし、表示後 1 カ月経過した時点で全ての契約者に通知したものとみなされるものとします。

4. 当社は、理由の如何を問わず、第 2 項の通知を行うことにより本サービスの終了により契約者が被った被害について一切免責されるものとします。

第 23 条 (契約期間)

利用契約の有効期間は利用開始日から 1 年間とします。ただし、第 12 条および第 21 条第 3 項による解約の通知をしない場合は、更に 1 か月間これを延長するものとし、以後期間満了毎にこの例によるものとします。

第 24 条 (料金の減額)

1. 当社は、本サービスを提供すべき場合において、当社の責めに帰すべき事由によりその提供をしなかったときは、その本サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時刻から起算して、24 時間以上その状態が連続したときに限り、当該利用者の損害を賠償します。ただし、サービス利用回線に起因する事象により本サービスが全く利用できない状態となる場合は、この限りではありません。

2. 前項の場合において、当社は本サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時刻以後のその状態が連続した時間 (24 時間の倍数である部分に限る。) について、24 時間ごとに日数を計算し、その日数に対応する当該本サービス利用料金を発生した損害とみなし、その額に限って賠償します。契約者が本サービスの利用に関して損害を被った月の

翌々月の利用料金を減額するものとします。

3. 本サービスの提供以外の事象に関して、当社の責めに帰すべき事由により利用者に損害が生じた場合は、通常生ずべき損害に限り、当該損害の生じた月の本サービス利用料金1月分を上限として、賠償するものとします。
4. 前項に定める減額（損害賠償）については、当該損害があった時から30日以内に当社が別途定める書式にて契約者からの申し出があった場合に限り、当社は義務を負うものとし、契約者が本サービスの利用に関して損害を被った月の翌々月の利用料金を減額するものとします。

第25条（免責）

1. 当社は、本規約で特に定める場合を除き、契約者が本サービスを利用したこと、または利用できなかったことを原因として生じるいかなる損害についても、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の原因を問わず賠償の責任を負わないものとします。
2. いずれの当事者も相手方当事者に、付随的損害、特別損害、間接損害、懲罰的損害（利益、収入、利息、またはデータの破壊もしくは喪失、または、相手方当事者の事業におけるその他の喪失または中止を含む）につき、責任を負わないものとします。
3. 契約者が本サービスを利用するにあたって発生した第三者との紛争に関しては、契約者が自らその責任において解決するものとし、当社は一切責任を負いません。
4. 台風、暴風雨、洪水などの天災地変や戦争、暴動、内乱、市民騒擾、ストライキ、テロ等、当社の責めに帰さない事由によって、本契約の履行が困難となった場合は、当社は本サービスの提供を免責されることとします。

第26条（反社会的勢力の排除）

1. 当社および契約者は、相手方に対し、現在及び将来において、次の各号を表明し、保証します。
 - (1) 当社又は契約者（その役員及び従業員を含む。以下本条において同じ）は、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業等反社会的勢力のいずれにも該当しないこと
 - (2) 当社又は契約者が自ら又は第三者を利用して、暴力的行為、詐術、脅迫的言辞、業務妨害行為などの行為並びに他人の名誉、信用等を毀損し、又は、毀損するおそれのある行為を行わないこと
2. 当社又は契約者は、相手方が前項に違反していると合理的に判断した場合は、契約の全部又は一部を解除することができることとします。その場合、解除を行った当事者に損害が生じた場合は、その相手方がその損害を賠償するものとします。

第27条（知的財産権）

本サービスに関する著作権、特許権、商標権その他一切の知的財産権は、当社又は当社がラ

イセンスを受けた当該権利を有する第三者に帰属します。

第 28 条（準拠法）

利用契約は、日本国法に準拠し、同法に従って解釈されるものとします。

第 29 条（合意管轄）

利用契約に関し、訴訟の必要が生じた場合には、大阪地方裁判所または大阪簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第 30 条（協議）

本規約に定めのない事項または疑義が生じた事項については、信義誠実の原則に従い当社と契約者が協議し、円満に解決を図るものとします。

附則

（実施期日）

この規定改定は、2023 年 5 月 15 日から実施します。