

# minarai CS-Chat 利用規約

## 第1条 (本規約の目的)

本規約は、株式会社 Nextremer(以下「当社」という。)の提供するオンラインサービス「minarai CS-Chat」(以下「本サービス」という。)について定めるものとします。

## 第2条 (用語の定義)

本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

- (1) 利用契約: 申込者が当社に提出する利用申込書に基づき、当社と契約者との間で締結される本サービスの提供に関する契約
- (2) 申込者: 当社に本サービスの提供を申し込む法人、機関等
- (3) 契約者: 利用契約を当社と締結し、本サービスの提供を受ける法人、機関等
- (4) 利用者: 本サービスを利用するためにユーザ ID およびパスワードを登録した者
- (5) ユーザ ID: パスワードとの組み合わせにより、利用者とその他の者を識別するために用いられる符号
- (6) 有料プラン契約者: 本サービスのうち有償のサービスを利用する契約者

## 第3条 (本規約の適用)

当社は、利用契約の内容に従って本サービスの提供を行い、契約者は利用契約および当社が定める条件にてこれを利用するものとします。

## 第4条 (本規約の変更)

- 1 当社は、契約者の事前の承諾を得ることなく、本規約を随時変更できるものとします。本規約が変更された後のサービスの提供条件は、変更後の新利用規約を適用するものとします。
- 2 当社は、前項の変更を行う場合は、14 日以上予告期間をおいて、変更後の新利用規約の内容を契約者に通知または本サービス上に表示するものとします。ただし、変更が軽微で契約者に特に不利益にならないと当社が判断した場合は、通知しないものとします。
- 3 契約者が変更後の新利用規約に同意できないときは、第 27 条の規定にかかわらず、前項の予告期間中に当社に通知することによって、利用契約を解除することができます。

## 第5条 (利用契約の申込み)

- 1 申込者は、本規約の内容を承諾の上、当社所定の利用申込書を当社に提出する方法その他当社が別途定める方法により、本サービス利用のための申込みを行うものとします。利用契約は、当社が当社所定の手続によって申込みを承諾したときに成立します。
- 2 本規約及び申込者が提出した利用申込書に記載の各事項は、利用契約の一部を構成します。

ただし、当社と契約者との間で本規約と矛盾・抵触する合意がされた場合は、当該合意の内容が優先されます

3 当社は、前項の規定にかかわらず、次の場合には、その利用契約の申込みを承諾しない、あるいは承諾を留保することがあります。

- (1) 申込者が実在しない場合
- (2) 当社所定の利用申込書に虚偽の記載または記入漏れがある場合
- (3) 申込者が過去に本サービスその他当社が提供する商品もしくはサービスの代金支払いを遅延し、または不正に免れようとしたことがある場合
- (4) 本サービスの利用目的が、評価、解析その他本来の目的と異なるものであると疑われる場合
- (5) 申込者またはその代表者、役員において、反社会的勢力(暴力団、暴力団員等をいう。)に該当するときまたはそのおそれがある場合
- (6) その他当社が不相当と判断する相当の理由がある場合

4 前項に従い、当社が利用契約の申込みを承諾せず、あるいは承諾を留保する場合は、その旨を申込者(契約者)に通知します。この場合、利用契約は成立せず、また、当社は、承諾をしなかったことあるいは承諾を留保したことによる責任を負いません。

## **第6条 (サービスの内容)**

本サービスの内容は、別途当社と契約者で合意するものとします。

## **第7条 (利用制限等)**

- 1 契約者は、有償と無償の別にかかわらず、事前に当社の承諾を得ない限り、第三者に対して本サービスと同一又は類似のサービスを提供することはできません。
- 2 契約者は、本サービスを構成するソフトウェア自体をダウンロードしたり、コピーする等の方法により本サービスを構成するソフトウェアを入手することはできません。

## **第8条 (本サービスの変更)**

当社は、本サービスの機能追加、改善を目的として、当社の裁量により本サービスの一部の追加・変更を行うことがあります。ただし、当該追加・変更によって、変更前の本サービスのすべての機能・性能が維持されることを保証するものではありません。

## **第9条 (サービスレベル)**

- 1 当社は、別紙 A 記載の基準を満たすよう、商業的に合理的な努力をもって本サービスを提供します。
- 2 別紙 A 記載のサービスレベルは、特段の記述がない限り、本サービスに関する当社の努力目標を定めたものであり、別紙 A 記載のサービスレベルを下回った場合でも、当社は損害賠償その

他いかなる責任も負わないものとします。

#### **第10条（ユーザ ID およびパスワード）**

- 1 ユーザ ID およびパスワードは、当社が定める方法および使用条件に基づいて利用者に付与されるものとします。
- 2 契約者は、自らの管理責任により、ユーザ ID およびパスワードを不正使用されないよう厳格に管理するものとします。
- 3 契約者は、いかなる場合も、ユーザ ID を第三者に開示、貸与することはできません。
- 4 当社は、ユーザ ID およびパスワードの不正利用によって契約者に生じた損害について責任を負いません。当社は、ユーザ ID とパスワードの認証を行った後に行われた本サービスの利用行為については、すべて契約者に帰属するものとみなすことができます。

#### **第11条（管理責任者）**

- 1 契約者は、本サービス利用に関して管理責任者を定め、当社に書面で届け出るものとし、当社への連絡等は、当該管理責任者を通じて行うものとします。
- 2 契約者は、管理責任者に変更が生じた場合には、当社に対し、速やかに通知するものとします。
- 3 契約者は、管理責任者をして、利用契約の遵守を管理監督させるものとし、管理責任者の意思表示、通知、その他一切の行為について、契約者としての責任を負います。

#### **第12条（電気通信回線）**

契約者が本サービスを利用するために必要となる電気通信回線は、契約者自身の責任と費用負担において、確保、維持されるものとし、当社は一切の責任を負いません。

#### **第13条（データ管理・利用権限）**

- 1 契約者は、本サービスの利用に関連して入力、提供または伝送するデータ等について、必要な情報は自己の責任で保全するものとします。
- 2 契約者による本サービス利用過程で生成される対話ログについては、当社および有料プラン契約者が利用権限を有するものとします。ただし、有料プラン契約者が有する対話ログに関する利用権限の範囲は、本サービスの機能を通じて閲覧・取得できる範囲に限ります。なお、当社は、対話ログを契約者以外の第三者に提供することはありません。
- 3 当社は、利用契約が存続する間、本サービスの改良、本サービスの維持管理、研究開発等を目的として、対話ログに紐づく個人または法人を特定できる情報にマスク処理を施した、対話ログの複製データを作成・利用します(以下「研究用データセット」という。)。なお、当社は、利用契約終了後も引き続き研究用データセットの利用権限を有するものとします。

#### **第14条（個人情報の管理）**

- 1 当社は、本サービスに関連して当社が取得する個人情報等については、別途当社が定めるプライバシーポリシーに従い扱うものとします。
- 2 契約者は、本サービスを利用したサービスを提供する場合、当該サービスの提供を受ける者に対し、当該サービスは当社が提供する本サービスを利用したものであること、当該サービスに関して入力等される個人情報等は契約者及び当社が取得することを、適宜の方法により周知するものとします。

#### **第15条（当社による情報の管理・利用）**

- 1 当社は、本サービスの改良、本サービスの維持管理、研究開発等を目的として、本サービスの利用状況、画面・項目の利用頻度、本サービスに関して作成されたシナリオ等を利用し、あるいは同目的に必要な限度でこれらの情報を解析し、二次加工して活用するものとし、契約者はかかる活用を行うことに同意します。
- 2 当社は、契約者が入力したデータに関し、善良な管理者による注意をもって機密保持とその管理に努めるものとします。

#### **第16条（本サービスの利用料金、算定方法等）**

本サービスの利用料金、算定方法及び支払方法等は、別途当社と契約者が合意するものとします。

#### **第17条（遅延損害金）**

契約者が、本サービスの利用料金等を所定の支払期日が過ぎてもなお支払わない場合、契約者は、所定の支払期日の翌日から支払日の前日までの日数に、年 14.6%の利率を乗じて計算した金額を遅延損害金として、支払うものとします。

#### **第18条（委託）**

当社は本サービスの提供に関する業務の全部もしくは一部を契約者の承諾なしに、第三者に委託することができます。ただし、その場合、当社は責任をもって委託先を管理するものとします。

#### **第19条（禁止行為）**

契約者は、本サービスを利用するにあたり、以下の行為を行わないものとします。

- (1) 法令に違反する行為またはそのおそれがある行為
- (2) 公序良俗に反する行為
- (3) 他の契約者の利用を妨害する行為またはそのおそれがある行為
- (4) 本サービスを構成するハードウェアまたはソフトウェアへの不正アクセス行為、クラッキング

- 行為、無断改変行為その他設備等に支障を与える等の行為
- (5) 本サービスの提供を妨害する行為またはそのおそれがある行為
  - (6) 本サービスを構成するソフトウェアの解析、リバースエンジニアリングその他ソースコードを入手しようとする行為
  - (7) 他人のユーザ ID を使用する行為またはその入手を試みる行為
  - (8) 他の契約者のデータを閲覧、変更、改竄する行為またはそのおそれがある行為
  - (9) 当社または第三者の知的財産権を侵害する行為またはそのおそれがある行為

## 第20条（知的財産権）

本サービスを構成する有形・無形の構成物（ソフトウェア、学習済みモデル、データベース、アイコン、画像、文章、マニュアル等の関連ドキュメント等を含み、また、第15条第1項に基づき当社が二次加工したものを含む。）に関する著作権（著作権法第27条および第28条に定める権利含む。）を含む一切の知的財産権およびかかる知的財産権の登録を受ける権利、その他の権利は、当社または当社に許諾した第三者に帰属します。

## 第21条（侵害の場合の責任）

本サービスの利用に関して、第三者から契約者に対して知的財産にかかわるクレーム、その他の請求が発生した場合、契約者はただちに当社に書面で通知するものとし、当社はその責任と負担においてかかるクレーム等を処理するものとします。ただし、かかるクレーム等の発生が契約者自身の責めに帰すべき事由に基づく場合および契約者が当社にクレーム等の発生を速やかに通知しない等の事由により当社が適切な防御を行う機会を逸することになった場合は、この限りではありません。

## 第22条（自己責任の原則）

- 1 契約者は、本サービスの利用およびその結果について、一切の責任を負います。
- 2 契約者は、本サービスの利用に伴い、自己の責めに帰すべき事由で第三者に対して損害を与えた場合、または第三者からクレーム等の請求がなされた場合、自己の責任と費用をもって処理、解決するものとします。
- 3 契約者は、契約者がその故意または過失により当社に損害を与えた場合、当社に対して、当該損害の賠償を行うものとします。

## 第23条（保証の制限）

- 1 当社は、本サービスが、重要な点において、実質的に正常に提供されることを保証します。
- 2 当社は、本サービスを構成するソフトウェアにバグ等の瑕疵のないことや、本サービスが契約者の特定の利用目的に合致することを保証するものではありません。また、当社は、端末機器において他のソフトウェア等が使用しないし併用された場合の、本サービスの正常な動作を保証するも

のではありません。

- 3 本サービスに重要な瑕疵が認められた場合における当社の責任は、商業的に合理的な範囲内において、本サービスの修正ないし瑕疵の除去の努力をすることに限られるものとします。
- 4 本条は、本サービスに関する唯一の保証について述べたものです。

#### **第24条（免責および損害賠償の制限）**

- 1 当社は、本規約の各条項に従って制限された限度においてのみ、本サービスについての責任を負うものとします。当社は、本規約の各条項において保証しないとされている事項、責任を負わないとされている事項、契約者の責任とされている事項については、一切の責任を負いません。
- 2 当社は、当社の責めに帰すべき事由によって本サービスに関して契約者に損害が生じた場合であっても、当社に故意または重過失がある場合を除いて、その賠償責任は、契約者が当社に対して支払った過去6ヶ月分の利用料金を上限とします。
- 3 当社が責任を負う場合であっても、契約者の事業機会の損失、逸失利益、データ滅失・損壊によって生じた損害については、契約責任、不法行為責任その他請求の原因を問わず、当社はいかなる賠償責任も負いません。

#### **第25条（本サービスの休止）**

- 1 当社は、定時にまたは必要に応じて、保守作業のために、本サービスを一時的に休止することができるものとします。
- 2 当社は、保守作業を行う場合には、事前に契約者に対してその旨を通知するものとします。ただし、緊急の場合には、事前の通知をすることなく本サービスを休止し、事後速やかに契約者に通知するものとします。
- 3 第1項に定めるほか、当社は、第三者による妨害行為等により本サービスの継続が契約者に重大な支障を与えるおそれがあると判断される場合、その他やむを得ない事由がある場合にも、事前に契約者に対して通知のうえ（ただし、緊急の場合には、事前の通知をすることなく）、本サービスを一時的に休止することができるものとします。
- 4 当社は、本条に基づいてなされた本サービスの休止によって契約者に生じた不利益、損害について責任を負いません。

#### **第26条（本サービスの廃止）**

- 1 当社は、本サービスの一部または全部を何時でも廃止できる権利を有します。
- 2 本サービスの一部または全部を廃止する場合、当社は、廃止する3ヶ月以上前に当該サービスの契約者に対して通知を行います。
- 3 当社が予期し得ない事由または法令・規則の制定・改廃、天災等のやむを得ない事由で、サービスを廃止する場合において3ヶ月以上前の通知が不能な場合であっても、当社は可能な限り速やかに契約者に対して通知を行います。

4 本条に定める手続に従って通知がなされたときは、当社は本サービスの廃止によって契約者に生じた不利益、損害について何ら責任を負いません。

#### **第27条（契約者が行う解除）**

契約者は、契約者の都合により利用契約を解除しようとする場合は、解除しようとする日の1ヶ月前までに、書面または電子メールにより、その旨を当社に通知するものとします。

#### **第28条（当社が行う解除）**

- 1 当社は、契約者が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、契約者への催告を要することなく利用契約の全部若しくは一部を解除することができるものとします。
  - (1) 当社の事業に支障を与える行為を行った場合
  - (2) 重要な財産に対する差押、仮差押、仮処分、租税滞納処分、その他公権力の処分を受け、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てが行われた場合
  - (3) 解散もしくは事業の全部を譲渡し、またはその決議がなされた場合
  - (4) 自ら振り出しもしくは引き受けた手形または小切手が不渡りとなる等支払停止状態に至った場合
  - (5) 監督官庁から営業停止、または営業免許もしくは営業登録の取消しの処分を受けた場合
  - (6) 第5条第3項各号に掲げる事由の一つがある場合
- 2 当社は、契約者が利用契約に違反し、または契約者の責めに帰すべき事由によって本サービスの提供を継続し難い重大な事由が発生し(以下「違反等」といいます。)、当該違反等について、書面による催告をしたにもかかわらず14日以内にこれを是正しないときは、利用契約の全部若しくは一部を解除することができるものとします。

#### **第29条（契約終了後の処理）**

- 1 契約者は、理由の如何を問わず利用契約が終了した場合、ただちに本サービスの利用を終了し、以後、本サービスを利用することはできません。
- 2 契約者は、理由の如何を問わず利用契約が終了した場合、当社に対して対話ログの廃棄・消去を請求できるものとし、当社は、破棄・消去の範囲および実施時期等について都度契約者と協議のうえ、契約者と合意した範囲でこれに応じるものとします。ただし、研究用データセットについては、当該廃棄・消去請求の対象にならないものとします。

#### **第30条（通知）**

本サービスに関する通知その他本規約に定める当社から契約者に対する通知および契約者から当社に対する通知は、電子メールによる方法その他当社の定める方法によって行うものとします。通知は、当該通知の受領によってその効力が生ずるものとします。

**第31条（権利義務譲渡の禁止）**

契約者は、利用契約の契約上の地位を第三者に承継させ、または利用契約に基づく権利義務の全部または一部を第三者に譲渡し、承継させ、または担保に供してはならないものとします。

**第32条（不可抗力）**

当社は、天災、法令・規則の制定・改廃、その他の不可抗力によって本サービスの履行が妨げられた場合には、利用契約その他の一切の規定にかかわらず、かかる不可抗力によって契約者に生じた損害について一切の責任を負担しません。

**第33条（協議）**

本規約の解釈について両当事者間に異議、疑義が生じた場合、または本規約に定めのない事項が生じた場合、誠実に協議し、円満にその解決を図るものとします。

**第34条（準拠法および裁判管轄）**

利用契約に関する事項については、日本法を準拠法とし、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。

改訂履歴

初版 2018年3月12日制定

以 上



## 別紙 A: サービスレベル

### 1. 本サービスの提供時間

24 時間、365 日（サービスの休止時間を除く）

### 2. 本サービスの稼働率

本サービス基本機能の月間稼働率は 99.9%を目標に運用します。

### 3. 連絡体制

障害の発生やメンテナンス実施時は、以下いずれかの手段によって速やかに連絡を行います。

- ・サービスポータルページに掲示
- ・Backlog に掲示
- ・弊社営業担当もしくはカスタマーサポートより個別に電子メールにて一次連絡

### 4. 定期メンテナンス

1 ヶ月に 1 度程度、本サービスの安定稼働や性能向上のために本システムの一部または全部を停止してメンテナンス作業を実施します。

#### ・事前連絡

メンテナンス実施にあたっては、実施の 1 週間前までに作業日時、サービス停止時間および範囲を連絡します。

#### ・停止時間の目安

1 回のメンテナンス作業における停止時間の合計は最大 8 時間以内を目標とします。

### 5. カスタマーサポート

本サービスの操作方法や仕様に関するご質問、ご要望並びに不具合の報告を承ります。

#### ・問い合わせ方法

1. 電子メール
2. Backlog

#### ・回答時間

平日 10:00～19:00(12:00～13:00 を除く)を回答時間とします。

土曜日、日曜日、祝祭日、年末年始(12月29日から1月4日)、および弊社所定の休日を除きます。カスタマーサポートへのお問い合わせについては通常翌営業日までに一次回答するよう努めます。