RICOH Chatbot Service
利用規約
（月額サービス版）

株式会社リコー

第１章　基本的合意

第1条　（本利用規約の適用）

1. 株式会社リコー（以下、「当社」といいます。）は、本 RICOH Chatbot Service（月額サービス）の利用規約（以下、「本利用規約」といいます。）に基づき、当社の製品である RICOH Chatbot Service を提供します。
2. 本サービスのお客様は本利用規約を遵守して、本サービスを受けるものとします。
3. 本利用規約と、本利用契約の内容との間に相違があるときは、本利用契約の内容が優先して適用されるものとします。

第2条　（用語の定義）

本利用規約では、以下の各用語について、次のとおり定義するものとします。

用語	用語の意味
本サービス	RICOH Chatbot Service
お客様	本利用規約に同意のうえ、本利用契約を申し込む当事者
本利用契約	当社とお客様との間に成立する本サービスの提供に関する契約
お客様データ	お客様が本サービスの利用のために当社に対して提供するデータ（お客様が入力・登録した情報やデータ、アプリケーションの操作情報及びそれらの情報から計算される結果及びデータを含みます。）
電気通信設備	本サービスの提供に際して当社が準備するネットワーク、サーバ、及び付帯設備
クラウドサービス	当社がインターネットを経由してアプリケーケーション及びデータセンター環境を提供するサービス
契約ディレクトリ	お客様が本サービスに保存、登録する事が出来るサーバ領域

第3条　（契約の単位）

1. 当社は、以下を本サービスの利用者とし契約の範囲と定めます。
   (1)　お客様自身
   (2)　お客様のグループ会社、関連会社、子会社
   (3)　お客様の業務委託先
2. 前項（2）（3）については、お客様の責任において、本利用規約の範囲において利用させるものとし、当該利用者の行為についてはお客様がその責を負うものとします。
3. 第１項の範囲を超える利用については、別途個別に本サービスの利用契約を締結するものとします。

第4条　（契約の成立）

1. お客様は本利用規約に同意の上、利用契約の申込（以下、「利用申込」といいます。）を当社が定める本サービスの手続に基づいて行なうものとします。
2. 当社は、その裁量により、利用申込に対する承諾を行うか否かを決定できます。当社は、第5項各号に反する事実があると認める場合、当社による本サービスの提供が技術的に困難と認める場合、当社の業務遂行に支障が生じるおそれがあると認める場合、その他当社が不適当と判断したときには、承諾しないことがあります。利用申込を承諾しない場合であっても、当社は利用申込者に対して、その理由を開示する義務を負いません。
3. 当社が利用申込を承諾した場合は、利用開始日をお客様にメールにて通知いたします。
4. 前項の通知を行った日をもって、本利用契約の成立日とし、本サービスの利用が開始されるものとします。
5. お客様は、当社に対して、利用申込の時点において、次に掲げる事実を表明し保証します。
   (1)　お客様が虚偽の事実を申告していないこと
   (2)　お客様が本サービスの利用にかかる料金の支払を怠るおそれがないこと
   (3)　過去にお客様による当社との契約違反がないこと
   　　お客様が反社会的勢力等（第27条）でないこと

第 2 章　サービスの内容

第5条 （本サービスの提供範囲）

1. 当社は、善良なる管理者の注意義務を尽くして本サービスの提供に努めるものとします。
2. 本サービスの詳細は、別紙仕様書に定めるものとします。
3. 本サービスの提供区域は日本国内に限るものとします。なお、お客様が日本国外から本サービスへアクセスした場合の不具合やパフォーマンスの低下等について、当社はいかなる責任も負わないものとします。

第6条 （お客様の準備）

お客様は、本サービスの利用にあたって、当社が別途定める条件を満たすコンピュータ端末、通信回線等の環境を自ら用意し、本サービスを提供する当社のクラウドサービス環境にネットワーク経由で接続するものとします。

第7条 （ID 及びパスワードの管理）

1. お客様は本サービスで提供されるID及びパスワードを厳重に管理するものとし、これらの不正利用により当社あるいは第三者に損害を与えることのないように万全の配慮を講じるものとします。
2. お客様は本サービスで提供されるID及びパスワードにより本サービスを利用する場合は、お客様自身の利用とみなされることに同意するものとします。
3. お客様はID及びパスワードが第三者によって不正に使用されたことが判明した場合には、速やかにパスワードの変更を行い、直ちに当社にその旨を連絡するものとします。
4. お客様はID及びパスワードの漏洩、不正使用に起因するすべての損害について責任を負うものとします。また、当社は、ID及びパスワードの漏洩、不正使用などから生じたいかなる損害についても、当社に故意又は重大な過失がある場合を除き、一切の責任を負わないものとします。
5. 第三者がお客様のID及びパスワードを用いて、本サービスを利用した場合、当該利用は全てお客様によるとみなされるものとし、お客様はかかる利用についての利用料金等の支払その他の債務一切を負担するものとします。また、当該利用により当社が損害を被った場合は、お客様は当該損害を補填するものとします。ただし、当社の故意又は過失によりID及びパスワードが第三者に利用された場合はこの限りではありません。
6. 当社は、ID及びパスワードの漏洩を原因とする不正使用が発生した場合は、強制的にパスワードを変更することがあります。この場合、当社はお客様に対しその旨を通知します。
7. お客様はID及びパスワードを第三者提供にあたらない委託先に貸与又は発行して利用することができるものとします。ただし、その場合はその旨を当社に連絡するものとします。

第8条 （禁止行為）

1. お客様は、本サービスの利用にあたり、次の行為を行わないものとします。
   (1) 法令に違反する、又はそのおそれのある行為、あるいはそれに類似する行為。
   (2) 当社あるいは第三者の著作権、特許権その他の知的財産権、名誉権、プライバシー権及びその他法令上又は契約上の権利を侵害する行為、又はそのおそれのある行為。
   (3) 当社の本サービスの提供を妨害する行為、あるいはそのおそれのある行為。
   (4) 第三者の通信に支障を与える方法あるいは態様において本サービスを利用する行為、あるいはそのおそれのある行為。
   (5) 当社あるいは第三者の運用するコンピュータ、電気通信設備等に不正にアクセスする行為、クラッキング行為、アタック行為、プロンプトインジェクション及び当社あるいは第三者の運用するコンピュータ、電気通信設備等に支障を与える方法あるいは態様において本サービスを利用する行為、及びそれらの行為を促進する情報掲載等の行為、あるいはそれに類似する行為。
   (6) 他人の ID あるいはパスワードを不正に使用する行為、あるいはそれに類似する行為。
   (7) その他、他人の法的利益を侵害したり、公序良俗に反する方法あるいは態様において本サービスを利用する行為
   (8) 当社あるいは第三者の権利（契約上の権利及び知的財産権を含む）又は法益を侵害する又はそのおそれのある画像、文書等を送信又は掲載する行為。
   (9) 個人情報、営業秘密及びその他一般に公開されていない画像、文書等を送信又は掲載する行為。
   (10) わいせつ、児童ポルノ又は児童虐待にあたる画像、文書等を送信又は掲載する行為。
   (11) 風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律の定める性風俗関連特殊営業とそれに関係する一切の行為。
   (12) 当社あるいは第三者の個人情報を売買し、譲渡し又は譲り受ける行為。
   (13) ウィルス等の有害なコンピュータプログラム等を送信又は掲載する行為。

(14) その行為が前各号のいずれかに該当することを知りつつ、その行為を助長する態様・目的でリンクをはる行為。
(15) 前各号の他、当社が不適切と判断する行為

2. お客様が前項の禁止行為に該当する行為を行っていると当社で判断した場合、当社は、第13条(本サービスの提供停止)に定める措置を行うほかに、お客様の違反行為にかかる対応に要した稼働等の費用、及び当社がお客様の違反行為により被る損害費用等をお客様に請求することができるものとします。また、この場合、第11条(契約の解除)に基づく契約解除も妨げられません。

第9条 (契約の変更)

お客様が本利用契約の内容の変更を希望する場合は、変更希望月の前月末日から起算して10営業日前までに、当社指定の方法で、変更の申込を行うものとします。

第10条 (契約の解約)

お客様は、当社に解約の申込を行うことにより、本利用契約を解約し、本サービスの利用を終了することができるものとします。お客様が本利用契約を解約するときは、解約希望月の1カ月前までに、当社指定の方法で、解約の申込を行うものとします。本利用契約は、お客様から当社に解約の申込が到達し、当社がサービスの利用権限を削除した時点で終了するものとします。

第11条 (契約の解除)

1. 当社又はお客様が以下各号のいずれか1つ以上に該当した場合、相手方は何等の催告を要せず、通知することにより直ちに本利用契約の一部又は全部を解除することができるものとします。
   (1) 本利用契約に違反し、相当の期間を定めて催告をしたにもかかわらず、なお債務不履行その他の違反行為が是正されない場合
   (2) 本利用契約の使用許諾条件に反して、本サービスを使用した場合
   (3) 差押え、仮差押え、仮処分又は競売の申立てがあった場合、もしくは公租公課を滞納して督促を受けた場合、又は滞納処分により財産の差押えを受けた場合
   (4) 振出した手形又は小切手が不渡りとなったとき、もしくは手形交換所より銀行取引停止処分を受けた場合
   (5) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始及び特別清算開始の申立てがあった場合
   (6) 事業の全部又は重要な一部を第三者に譲渡する旨の株主総会決議をした場合
   (7) 解散事由に該当した場合
   (8) 資産・信用状態もしくは事業状態が悪化し、又はそのおそれがあると認められる相当の理由がある場合
   (9) 監督行政庁により資格の取消、業務の停止等の行政処分を受けた場合
   (10) 秘密情報の秘密保持義務違反があった場合
   (11) 重大な背信行為があった場合
   (12) その他本利用契約を継続し難い重大な事由が発生した場合
2. 当社又はお客様は、前項第2号から第10号までのいずれかに該当した場合、直ちに相手方に対してその旨を通知するものとします。
3. 当社又はお客様は、本条第1項各号のいずれかに該当した場合、契約解除の有無に拘わらず、相手方に対して負担する一切の金銭債務(本利用契約に基づく金銭債務に限らない。)につき当然に期限の利益を喪失し、直ちに弁済するものとします。
4. 当社又はお客様は、本条第1項により本利用契約を解除した場合であっても、その被った損害につき相手方に対し賠償請求することができるものとします。

第12条 (本サービスの提供中止)

1. 当社は、次の場合には、本サービスの一部又は全部の提供を中止することができるものとします。
   (1) 当社の設備の保守又は工事のためやむを得ないとき
   (2) 当社又は他の電気通信事業者の設備の障害等の発生又はその防止のためにやむを得ないとき
   (3) 当社の設備に不正アクセス、クラッキング、アタック等の行為があったとき、又は、これらの行為が行われていると疑われるとき。
   (4) 第16条(非常事態時の利用の制限)に基づき本サービスの利用の制限を行うとき
2. 本サービスの提供を中止するときは、当社はお客様に対し、その旨とサービス提供中止の期間を事前に通知します。ただし、緊急に際し、やむを得ないときはこの限りではありません。なお、これによりお客様に損害が発生した場合当社は一切の責任を負いません。

第13条 (本サービスの提供停止)

1. 当社は、お客様が次の各号のいずれかに該当するときは、サービスの提供を停止することができるものとします。

(1)　本利用契約上の債務を履行しなかったとき
(2)　本利用規約第2章に定めるお客様の義務に違反したとき
(3)　当社が提供するサービスの利用に関し、直接又は間接に当社又は第三者に対し過大な負荷又は重大な支障（設備やデータ等の損壊を含むがそれに限定されない）を与えたとき
(4)　特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律に関する申告があり、その申告が妥当であると当社が判断する相当の理由があるとき
(5)　その他、当社が不適切と判断するとき

2. 当社はお客様に通知することなく、前項の規定により本サービス全部もしくは一部の提供を停止、あるいは停止のために必要な措置をとることができるものとします。これによりお客様に損害が発生した場合、当社は一切の責任を負わないものとします。

第14条 （本サービスの廃止及び内容の追加、変更、改廃等）

1. 当社は、サービスの提供を廃止することがあります。その場合、当社は、3カ月の予告期間をおいてお客様にその旨を通知するものとします。
2. 当社は、本サービスの改善等の目的のため、当社の判断により、本サービスの内容の追加、変更、改廃等を行うことがあります。当該追加、変更、改廃等の内容は、ホームページに記載するなど当社所定の方法により通知するものとします。

第15条 （再委託）

当社は、本サービスの全部又は一部を第三者に再委託することができるものとします。この場合、当社は再委託先に対して、本利用契約において当社が負担する義務と同等の義務を負わせるものとします。

第16条 （非常事態時の利用の制限）

当社は、第33条に定める事態が発生し、又は発生するおそれがあるときは、本サービスの提供を制限する措置を取ることがあります。

第17条 （お客様データの保証・利用等）

1. お客様は、お客様データについて、当社に対して、本利用規約の適用承諾時及び本利用契約の締結時に、次の全てを表明し、保証するものとします。
   (1)　お客様が本サービスにおいて、お客様データを利用し、かつ、これを送信・公衆送信その他発信することについて適法な権利を有し、第三者の権利（契約上の権利及び知的財産権を含む）を侵害していないこと
   (2)　お客様がお客様データの取得・提供について、個人情報保護法を遵守していること
2. 当社及び当社の委託先は、お客様データについて、お客様の承諾を得ることなく、本利用契約の期間中及びその終了後も、以下の目的で利用できるものとします。
   (1)　本サービスに係るサポートサービス・通知
   (2)　アプリケーションや本サービスのバージョンアップ・品質向上
   (3)　当社自然言語処理技術および検索処理技術の精度向上
   (4)　その他製品・サービス等のご案内
   (5)　本サービスに関連した統計データとしての利用
   (6)　その他本サービスの品質向上・保守のための利用
3. 当社は、お客様データについて、お客様の同意なく、第 2 項の目的の範囲外で利用せず、また、第三者（お客様について、第3条の利用者、当社について、第15条の再委託先を除く）に対して開示・漏洩しません。
4. お客様は、お客様データについて、当社及び当社から権利を承継し又は許諾された者に対して、著作者人格権を行使せず、また、その権利者において著作者人格権を行使させないものとします。

第18条 （データ等の取扱い）

1. お客様は、お客様が本サービスにおいて当社のサービス提供環境に登録、保存等をおこなったデータを自らの責任で保存する義務を負います。
2. 当社は、お客様データを、お客様の固有の ID、パスワードによってアクセス管理がなされた保存領域に保存します。
3. 当社は、本サービスにおける当社のサーバのお客様データが滅失、毀損、その他の事由により本来の利用目的以外に使用されたとしても、その結果発生する直接あるいは間接の損害について、いかなる責任も負わないものとします。ただし、当社の責に帰すべき漏洩等についてはこの限りでないものとします。
4. お客様は契約終了後においては、当社サービス提供環境に登録、保存等を行なったデータを、参照、閲覧、操作、取得等を行う権利を有しません。
5. 当社は本サービス設備の故障又は停止等の復旧等の設備保全、サービスの維持運営のため、契約ディレクトリ内

のお客様データを確認し、又は複写、複製することができます。

6. 当社は、その内容が法令に反する等、当社が不適切であると判断したお客様データを、お客様に事前に通知することなく、直ちに消去できるものとします。
7. 本利用契約の終了後、当社は、前項で定めた情報・データについて、お客様の承諾を得ることなく、当該情報・当該データの全部又は一部を消去することができるものとします。

第19条 （第三者製プログラム）

1. 本サービスは、当社が定める第三者が有する生成 AI、ソフトウェア・プログラム、コード又はライブラリを含む場合があり（以下生成 AI、当該ソフトウェア・プログラム、コード及びライブラリ等を「第三者製プログラム」といいます）、お客様が第三者製プログラムをご使用になる場合は、それぞれの第三者製プログラムに適用される個々の使用条件（以下、「第三者製プログラム使用条件」といいます。）に従う必要があります。お客様は、本利用規約に同意されることで、かかる一切の第三者製プログラム使用条件にも同意されたものとみなされます。なお、第三者製プログラム使用条件については、本利用規約内その他当社が別途指定する方法にて明示するものとします。
2. 本利用規約のいずれかにおいて異なる定めがあろうとも、第三者製プログラムは、無保証（明示または黙示の別を問わない）かつ現状有姿で当社から提供されます。
3. 本利用規約と第三者製プログラム使用条件の解釈に齟齬が生じた場合は、第三者製プログラム使用条件が本利用規約に優先して適用されるものとします。

第 3 章　料金等

第20条 （利用料金）

本サービスの利用料金は、申込書又は当社ホームページに記載のとおりとします。

第21条 （料金等の計算方法）

1. 利用料金については、毎月１日を起算日とした1カ月の料金の額とし、当社は毎月１日から末日までの利用料金を計算するものとします。
2. 料金にかかる消費税及び地方消費税（以下、総称して「消費税等」といいます）相当額は、前項に基づき算出される本利用契約全体で合算された利用料金に対して、算定時に税法上有効な税率により算定されるものとします。
3. 利用開始月の料金の額は、当社指定の方法で通知します。
4. お客様は、第10条に基づき本利用契約を解約する場合、当該解約日の属する月（以下、「解約月」といいます。）の本サービスの利用料金は当社又は当社の販売店に対して支払うものとします。この場合、解約月の利用料金は日割り計算を適用しないものとします。

第22条 （利用料金の支払義務）

1. お客様は前条により計算された本サービスの利用料金及び消費税等相当額を、別途、当社とお客様間で定める支払条件に従い当社に対して支払うものとします。なお、振込みにかかる手数料等はお客様の負担とします。
2. お客様が本サービスの利用を自ら停止した場合であっても、お客様は利用料金等の支払義務を免れません。

第23条 （利用料金の支払条件）

1. お客様が本サービスの利用契約により生ずる金銭債務の弁済を怠ったときは、当社に対し支払期日の翌日から完済の日まで年利14．6%の割合による遅延損害金を支払うものとします。
2. お客様が利用料金及び消費税相当額を支払期日までに支払わない場合、当社はお客様に催告の上、本サービスの提供を停止することがあるものとします。

第24条 （利用料金の追加請求）

お客様が本利用契約に規定する範囲を超えて本サービスを利用した場合、当該超過分の利用については、別途利用料金が発生します。この場合、お客様は、第21条及び第22条の定めに従い支払うものとします。

第25条 （当社販売店への支払い）

1. お客様が当社の販売店に対して利用申込書を提出し、かつ利用申込書にその旨の記載がある場合には、お客様は、本サービスの利用料金その他の支払いに関して、これを当社の販売店に支払うものとします。この場合、当社は、当該販売店にこれらの支払いの請求及び回収を代行させることができるものとします。なお、販売店による回収代行が行われるお客様の当社に対する債務については、お客様が当社の販売店に対して支払いを行った時点で消滅するものとします。

2. 当社は、いつでも当社の販売店を変更することができるものとし、変更を行うときは、速やかにその旨をお客様に通知するものとします。

第 4 章　一般条項

第26条 （秘密保持）

1. お客様及び当社は、本サービスの履行に際し知り得た相手方の業務上の秘密（以下、「秘密情報」といいます。ただし、お客様データを含みません。）を本サービスの目的以外に利用せず、第三者（お客様について、第3条の利用者、当社について、第15条の再委託先を除く）に開示・漏洩しないものとします。
2. 前項までの定めにかかわらず、お客様及び当社は、以下各号に該当する情報は、秘密情報に該当しないものとします。
   （1） 秘密保持義務を負うことなく既に保有している情報
   （2） 秘密保持義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報
   （3） 相手方から提供を受けた情報によらず、独自に開発した情報
   （4） 利用契約等に違反することなく、かつ、受領の前後を問わず公知となった情報
   （5） 本条に従った指定、範囲の特定や秘密情報である旨の表示がなされず提供された情報
3. お客様及び当社は、裁判所の命令もしくは法令に基づく強制的な処分が行われた場合には、当該処分の定める範囲で第1項の守秘義務を負わないものとします。
4. お客様は及び当社は、他方から要求された場合又は本利用契約が終了した場合、相手方から開示を受けた秘密情報を、削除し、相手方の指示に従い、これが保存された媒体（複製物を含む。）を廃棄又は返還します。
5. 当社及びお客様は、第1項の義務を本利用契約終了後1年間負うものとします。

第27条 （個人情報の取扱い）

1. 当社は、本サービスの提供にあたり、お客様より提供された個人情報（生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの及び他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができるものをいいます。）を本サービス遂行及び第17条第2項 （お客様データの保証・利用等）の目的の範囲でのみ使用し、関連法令を遵守するものとします。
2. 本サービスの利用にあたってお客様から提出されたお客様データ等に個人情報が含まれる場合、お客様は、自らの責任においてこれら個人情報の本人等から、当社又は当社提携先に個人情報が提供されること及び第17条第2項 （お客様データの保証・利用等）の目的に用いられることについて、同意を得なければならず、また、その提供時点において、かかる同意が得られていることを保証します。

第28条 （反社会的勢力との取引排除）

1. 当社及びお客様は、自己、自己の役員（名称の如何を問わず、経営及び事業に支配力を有する者をいう）もしくは業務従事者又は本利用契約の媒介者が、次の各号の一つにも該当しないことを誓約するものとします。
   (1) 暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業・団体、総会屋、社会運動・政治活動標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる反社会的勢力（以下、これらを総称して「反社会的勢力」といいます。）であること
   (2) 反社会的勢力が出資、融資、取引その他の関係を通じて、自己の事業活動に支配的な影響力を有すること
   (3) 反社会的勢力が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
   (4) 自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的、又は第三者に危害を加える目的をもってするなど、不当に反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること
   (5) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与していると認められる関係を有すること
   (6) 反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有すること
2. 当社及びお客様は、本利用契約の履行が反社会的勢力の運営に資することがないこと、又はその活動を助長するおそれがないことを誓約するものとします。
3. 当社及びお客様は、次の各号に該当する事項を行わないものとします。
   (1) 反社会的勢力を利用し、又は反社会的勢力に対して資金、便宜の提供もしくは出資等の関与をする等、反社会的勢力と関係を持つこと
   (2) 自らもしくは業務従事者又は第三者を利用して以下の行為を行うこと
      ① 詐術、暴力的行為又は脅迫的言辞を用いるなどすること
      ② 事実に反し、自らが反社会的勢力である旨を伝え、又は関係団体もしくは関係者が反社会的勢力である旨を伝えるなどすること
      ③ 相手方の名誉や信用等を毀損し、又は毀損するおそれのある行為をすること

④　相手方の業務を妨害し、又は妨害するおそれのある行為をすること

4. 当社又はお客様は、相手方が本条の規定に違反した場合、何ら催告等の手続を要せず、本利用契約を解除することができるものとします。この場合、当社又はお客様は相手方に対して、その名目の如何を問わず、金員の支払その他経済的利益の提供の義務を負担しないものとします。

第29条 （第三者からのクレーム）

本サービスの利用又はお客様データの利用に関して、お客様が第三者の権利を侵害する等した結果として、当社又は当社の再委託先等に対して第三者からクレーム、請求等がなされた場合、又はお客様の責めに帰すべき事由により当社又は当社の再委託先等に損害が発生した場合は、お客様は、自己の責任と負担において、当社及び当社の再委託先等を保護するものとし、当社及び当社の再委託先等に生じた損害（弁護士費用を含む。）等を補償するものとします。

第30条 （権利義務の譲渡禁止）

当社及びお客様は、相手方の書面による事前承諾を得ることなしに、本利用契約に基づき生じた債権及びその他の権利の全部もしくは一部を第三者に譲渡し、又は担保に供してはならないものとします。

第31条 （損害賠償責任）

1. 当社は、本サービスの提供にあたり、お客様に生じた、事業又は業務の中断及び遅延並びに機会損失その他一切の損害及び費用等については、その責任を負わないものとします。
2. 当社は、本サービスの提供にあたり、お客様の利用環境、対象機器、他社サービス等及びお客様が保有する機器に記録されたデータ等が、滅失、毀損、漏洩した場合といえども、本利用契約の他の規定に拘らず、その結果発生する直接又は間接の損害については、当社は、いかなる責任も負わないものとします。
3. 本条第1項、第2項にもかかわらず、当社が本サービスに関連してお客様に発生した損害につき賠償責任を負う場合であっても、当社は、当該事由の直接的結果として現実にお客様に発生した通常の範囲内の損害（特別損害、間接損害及び逸失利益は、これらの予見又は予見可能性の有無に関わらず、損害の範囲に含まれません。）に限り、その賠償の責を負うものとします。この場合、当社がお客様に支払う損害賠償額は、当社がお客様から受領した本料金の月額1か月分に相当する金額を限度とします。

第32条（非保証等）

1　本利用規約又は本利用契約に明示的に規定されている場合を除き、当社は、お客様に対して、本サービスについて、次の各号を含めいかなる保証も行いません。

⑴本サービスがお客様の特定の目的に適合すること

⑵本サービスが期待する機能・商品的価値・正確性・有用性を有すること

⑶お客様による本サービスの利用がお客様に適用のある法令又は業界団体の内部規則等に適合すること

⑷本サービスに不具合が生じないこと

2　お客様は、生成 AI により本サービスで出力される回答を生成する場合、次の各号に定める事項を十分に理解した上で、お客様自身の責任において、本サービスを利用するものとします。

⑴その性質上、確実性、完全性、真実性、正確性、合法性等が保証されていないこと

⑵第三者の著作物が含まれる可能性があること

⑶法律、医療、投資判断等を含む、資格や高度の専門性が求められる分野において、同分野の資格者又は専門家の意見に代わるものではなく、お客様は、本サービスのみに依拠して同分野に関する意思決定を行うべきではないこと

第33条 （免責）

1. 当社は、天災地変（地震、津波、洪水、台風、竜巻、及び火災を含みます）、戦争・騒乱、テロ行為、ストライキ、行政行為、法令改正、又は、本サービスに接続するためのネットワーク回線の不具合、お客様環境の不具合、お客様の不正な操作、第三者からの攻撃及び不正行為等当社の支配の及ばない事由によってお客様に生じた、事業又は業務の中断及び遅延並びに機会損失その他一切の損害及び費用等については、その責任を負わないものとします。
2. 当社は、本サービスについて、次の各号を保証せず、本サービスの利用（お客様の保有する個人情報、秘密情報その他文章の入力を含みます）又はこれらの事項によってお客様若しくは第三者が損害を受けたとしても、その責任を負わないものとします。

⑴本サービスで出力された回答内容

⑵本サービスで出力された回答内容の著作権の創出および帰属

⑶本サービスで出力された回答内容における人種差別、性差別、その他倫理上、法律上不適切、不適法な表現が含まれないこと

(4)本サービスで出力された回答内容が、国内外を問わず、第三者の知的財産権（著作権を含む）その他一切の権利等を侵害しないこと、又は侵害の主張が生じないこと

第34条 （本サービスにかかる知的財産権等）

1. 本サービスに関連するソフトウェア、コンテンツ、データベース及びマニュアル等の関連資料の著作権（著作権法27条及び28条の権利を含む。）及びその他の知的財産権は、当社又は権利者もしくはその他弊社がライセンスを受けているライセンサーに帰属します。本サービスは、日本国著作権法（昭和45年5月6日法律第48号）及びその他の法律、国際条約等により保護されます。
2. お客様は、本サービスに関わるソフトウェア、コンテンツ等の全部又は一部につき、複製、翻案、公衆送信、改変、リバースエンジニアリング、逆アセンブル、逆コンパイルその他の方法で本サービスのソースコード、構造、アイディア等を解読する行為及び他のサービスとの結合などの行為を行ってはならないものとします。
3. 本利用契約の締結により、当社は、お客様に対して、本サービスの利用に必要な範囲を超えて、本サービス等について、知的財産の利用許諾をするものではありません。

第35条 （準拠法及び管轄裁判所）

本利用規約及び本利用契約は、日本国の法令に準拠するものとします。また、本利用規約及び本利用契約に関する紛争は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所として解決するものとします。

第36条 （本利用規約の変更）

1. 当社は、本利用契約の目的に反しない範囲で、その裁量により、本利用規約をいつでも変更することができます。
2. 当社は、前項に基づき本利用規約を変更するとき、お客様に対し、次の各号の要項すべてを、通知します。
   (1)本利用規約を変更する旨
   (2)変更後の本利用規約の内容
   (3)変更の効力発生日
3. お客様は、次の各号のいずれかに該当するとき、変更後の本利用規約の適用に同意したものとみなします。
   (1)変更後の本利用規約の効力発生日以降に、本サービスを利用したとき
   (2)当社が期間を定めた場合であって、当該期間内に本利用契約の解約を行わなかったとき

以上

制定：2019 年 7 月 5 日
改訂：2020 年 1 月 30 日
改訂：2020 年 3 月 6 日
改訂：2020 年 8 月 21 日
改定：2022 年 6 月 29 日
改定：2023 年 1 月 17 日
改定：2023 年 1 月 30 日
改訂：2023 年 4 月 10 日
改訂：2023 年 9 月 14 日
改訂：2024 年 6 月 28 日
改定:2024 年 10 月 16 日
改定:2025 年1月 15 日
改訂：2025 年 7 月 29 日

別紙

「RICOH Chatbot Service」 仕様書

この「RICOH Chatbot Service」仕様書（以下「本仕様書」といいます。）は、RICOH Chatbot Service（以下「本サービス」といいます。）の仕様、その品質レベル、及び相互の責任を定めます。

1. サービス提供の範囲

1－1. ソフトウェア

ソフトウェア名	提供方法	利用者
RICOH Chatbot Service	クラウドサービス	利用規約第3条1項に定める利用者

1－2. 動作環境

① チャットボット（埋め込み）

ソフトウェア	サポートされているバージョン
ブラウザ	最新の Microsoft Edge（Chromium 版） 最新の Google Chrome 最新の Mozilla Firefox 最新の Safari

※現在サポートされているバージョン番号は、https://promo.digital.ricoh.com/chatbot/faq/ をご確認ください。

② 管理サイト

ソフトウェア	サポートされているバージョン
ブラウザ	最新の Microsoft Edge（Chromium 版） 最新の Google Chrome 最新の Mozilla Firefox

※現在サポートされているバージョン番号は、https://promo.digital.ricoh.com/chatbot/faq/ をご確認ください。

③ チャットツールサービスとの連携

サービス名	備考
LINE WORKS	・LINE WORKS API サービス利用規約に準拠します。 https://developers.worksmobile.com/jp/policy/useAgreement?lang=ja ・LINE WORKS の不具合によってお客様に生じた、事業又は業務の中断及び遅延並びに機会損失その他一切の損害及び費用等については、その責任を負わないものとします。
LINE	・LINE 公式アカウント API 利用規約および LINE@向け「Messaging API」 利用規約に準拠します。 https://terms2.line.me/official_account_api_terms_jp https://terms2.line.me/LINE_Developers_Messaging_API?lang=ja ・LINE の不具合によってお客様に生じた、事業又は業務の中断及び遅延並びに機会損失その他一切の損害及び費用等については、その責任を負わないものとします。

④ kintone、RICOH kintone Plus との連携

サービス名	備考
kintone RICOH kintone plus	・kintone API サービス利用規約に準拠します。 https://cybozu.dev/ja/kintone/docs/rest-api/overview/kintone-rest-api-overview/ ・kintone の不具合によってお客様に生じた、事業又は業務の中断及び遅延並びに機会損失その他一切の損害及び費用等については、その責任を負わないものとします。

1－3. サービスの対象外

◆ お客様環境からデータセンターまでのネットワーク関連
◆ お客様のPC及びブラウザ関連

本サービスが使用できない場合、その原因の切り分けを行なうために、PC及びネットワークの調査をする場合がございますが、当該業務アプリケーションに起因せず、個別のPC及びネットワークに依存する場合、本サービスの対象外とします。

1－4. サービス提供時間

平日 9 時～17 時（土日祝、休業日・計画停止等の乙の指定日を除く）
※システムは 24 時間稼働させているが、保証期間は上記時間帯とします。

1－5. 提供サービス

（1）機能構成
本サービスは、以下の機能から構成されます。
お客様は料金プランを選択し申込みを行うことで機能を利用できるものとします。
利用できる機能は料金プランによって異なります。

① 自動回答機能
お客様の保有する FAQ 情報やお客様データを登録することで、Chatbot が自動回答することができる機能。
回答精度は登録している FAQ 情報、お客様データ、回答エンジン及び生成 AI(GPT 等)に依存し、完全な回答を保障するものではありません。お客様が入力したデータは生成 AI が output を生成するプロセスで適切と思われる回答を導き出す目的で利用され、生成 AI の学習データには利用されません。

② FAQ 登録・編集機能
お客様の保有する FAQ 情報と関連する類義語を登録・編集することができる機能

③ 問い合わせ分析機能
Chatbot が回答した結果の利用者満足度を分析する機能

④ 外部データ連携機能
お客様が外部システムとの連携設定を行うことで、Chatbot と外部システムのデータ連携をすることができる機能

（2）禁止事項
本サービスでナレッジとして登録できるウェブページにつき、お客様は、お客様ご自身が管理するウェブページ（第三者が提供するウェブページ、ウェブサイト等を除く）のみ登録できるものとします。

1－6. 本サービスの開始

当社は、お客様から注文書の受領したことを確認した後、お客様に対し、サービス利用開始日までに一対のログイン用ユーザーID・初期パスワードを通知します。お客様は、本項に定める当社の通知が完了した時点から本サービスの利用を開始できます。

1－7. サービスの変更又は停止

a. 当社は、本サービスの改善等のため、お客様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。

b. 当社はメンテナンスの為に本サービスを計画停止することができるものとします。計画停止の場合、3週間前と1週間前にお客様に、当社の判断する方法で事前通知するものとします。

c. 当社は次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスの提供を緊急停止又は中断することができるものとします。緊急停止の場合、可能な限り1時間前にお客様に当社の判断する方法で事前通知するものとします。

① お客様が本約款上の債務の履歴を怠った時
② お客様が違法に又は公序良俗に反する態様においてサービスを利用した時
③ お客様が注文書に虚偽の内容を記載したことが判明したとき
④ お客様が本サービスを利用する Web サイトに法令に違反する状態が生じ、又は生ずるおそれがあるとき
⑤ 本サービスに係るサーバ等機器類が故障したとき、又はメンテナンス作業が必要であるとき
⑥ 本サービスに係るソフトウェア及びその他のソフトウェアに障害が発生したとき、又は、メンテナンス作業が必要であるとき
⑦ 本サービスに係る電気通信設備の障害が発生したとき、又は、メンテナンス作業が必要であるとき
⑧ 本サービスの提供がお客様及び当社に損害をもたらすとき
⑨ その他本サービスを中断する必要があるとお客様が判断したとき

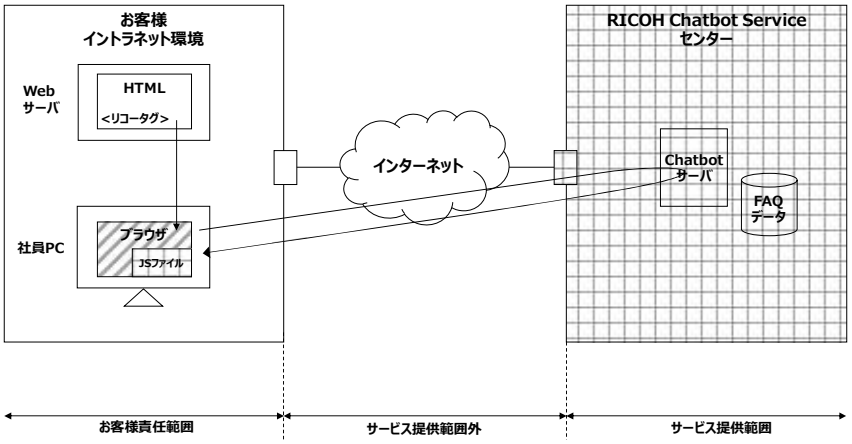
1－8. サービス提供範囲とサポート範囲

本サービスの提供範囲と、サポート範囲は下図の通りとなります。

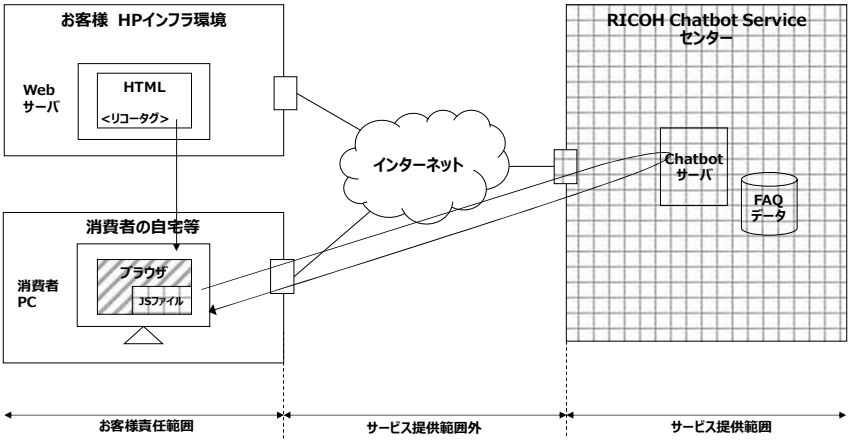
品質サポート対象　本サービスのプロダクトとして品質保証をします。

連動サポート対象　本サービスのプロダクトではありませんが、本サービスと連動した動作をサポートします。仕様変更などのバージョンアップに対応します。

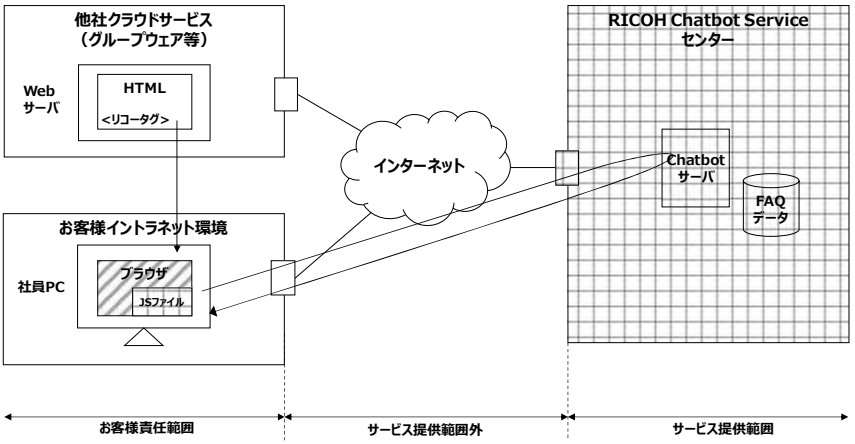
① お客様イントラネット環境内の Web ページにチャットボットを埋め込む場合



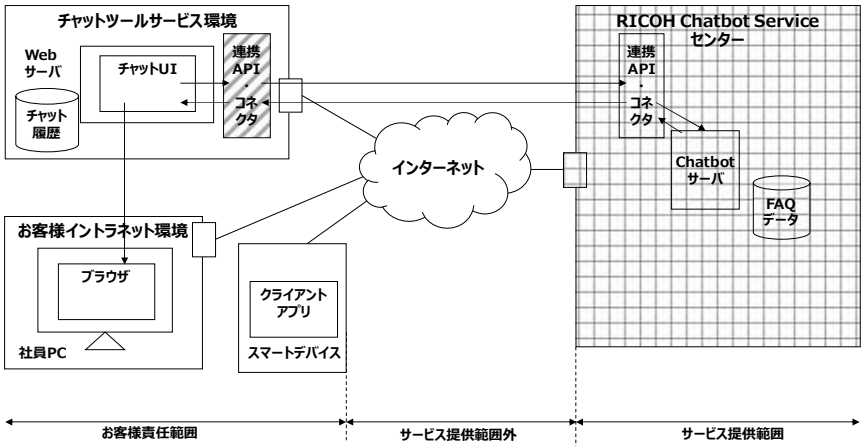
② お客様の社外向けホームページの Web ページにチャットボットを埋め込む場合



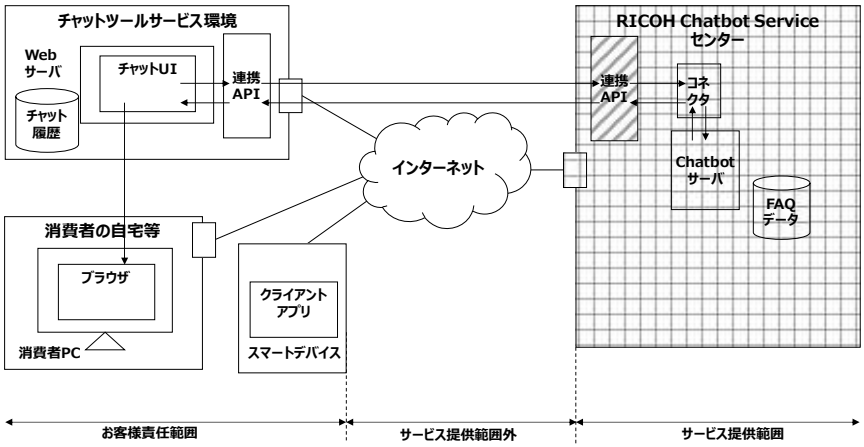
③ 他社クラウドサービスの Web ページにチャットボットを埋め込む場合



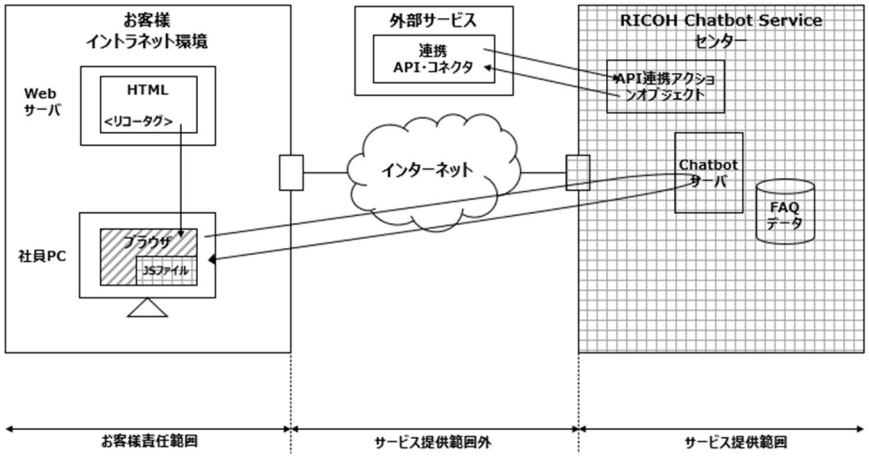
④　お客様社員向けチャットツールサービスと本サービスを連携する場合



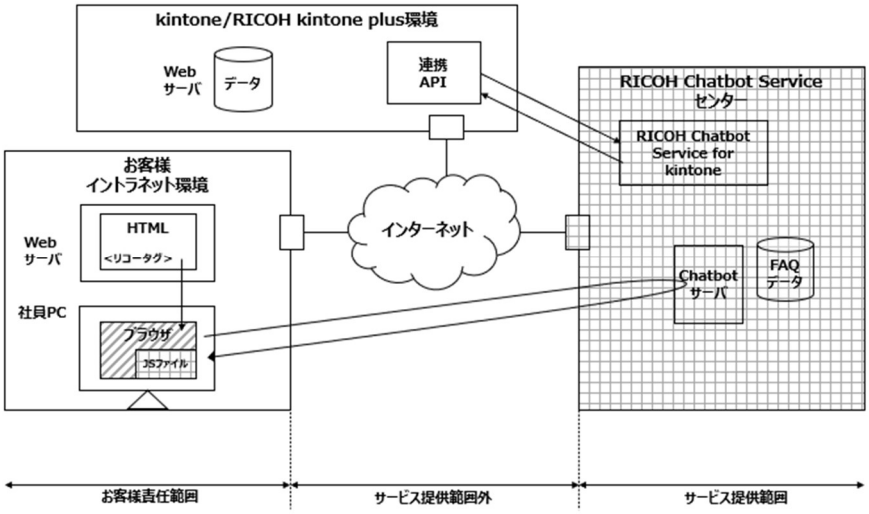
⑤　消費者向けチャットツールサービスと本サービスを連携する場合



⑥　外部サービスと API 連携をする場合



⑦　kintone、RICOH kintone plus と連携する場合



2. 運用管理

2－1. 障害対応

サーバ停止等の障害発生時には迅速に復旧するよう対処致します。

3. 情報セキュリティ対策

3－1. ネットワーク対策

ファイアウォールについて、不正なアクセスの検知を行っております。
また、外部通信は TLS/SSL 暗号通信で実施しております。

3－2. 脆弱性対策

利用しているミドルウエア、OS 等の脆弱性について情報を収集し、影響を確認します。
本サービスへの影響がある場合は、あらかじめ定められたルールに従い対策を実施します。
また、定期的なセキュリティ監査を実施し、結果にもとづき改善を継続的に実施します。

4. データセンター

4－1. データセンターの信頼性基準

本サービスでは、外部のデータセンターを利用しています。
外部データセンターにて ISO27001、ISO9001 などのセキュリティ認証を取得していることを確認し、充分なセキュリティ体制のもと運用されていることを確認しています。

5. サポートセンターサービス

5－1. サポートセンター実施項目

サポートセンター実施項目は以下の通りです。

a. 本サービスの操作・機能・設定に関する問合せ対応
　本サービスの操作・機能・設定に関するお問合せに対して回答します。
b. 本サービスのソフトウェア不具合に関する問合せ対応
　本サービスのソフトウェア不具合について調査を行い、特定できた不具合については、プログラム修正の上、リビジョンアップ版に反映します。
c. クラウド環境障害時の復旧対応
　クラウド環境に障害が生じた場合に復旧作業を行います。

5－2. サポートセンター対応窓口及び時間

a. 対応窓口　　:リコー Chatbot Service サポートセンター
b. 受付時間　　:月曜日～金曜日 9:00～12:00、13:00～17:00
　（土日祝日および当社夏期・年末年始休暇期間を除く）
c. 受付方法　　:連絡、回答の手段はメールを基本とします。なお、お客様が定めた管理者からのみ問

い合わせを受け付けるものとします。

５－３. お客様窓口の登録

お客様は、サポートセンターの窓口となる担当者を事前に当社へ登録するものとし、サポートセンターサービスに関する連絡はすべて当該担当者を通じて行われるものとします。

６. ユーザーID・パスワードの管理

① お客様は、パスワードを厳に秘密として保持するものとします。
② お客様は、通知されたログイン用ユーザーID・パスワードにより本サービスを利用する場合は、お客様自身の利用とみなされることに同意するものとします。
③ お客様は、お客様のユーザーID・パスワードを盗用され、又は、紛失若しくは漏洩した場合、速やかにパスワードの変更を行い、当社にその旨を通知するものとします。
④ ユーザーID・パスワードの管理不備、使用上の過誤、第三者の使用等によりお客様自身及びその他の者が損害を被った場合、当社は一切の責任を負わないものとします。
⑤ 第三者がお客様のユーザーID・パスワードを用いて、本サービスを利用した場合、当該利用は全てお客様によるとみなされるものとし、お客様はかかる利用についての利用料金等の支払その他の債務一切を負担するものとします。また、当該利用により当社が損害を被った場合は、お客様は当該損害を補填するものとします。ただし、当社の故意又は過失によりユーザーID・パスワードが第三者に利用された場合はこの限りでない。
⑥ お客様はユーザーID・パスワードを第三者提供にあたらない委託先に貸与又は発行して利用することができるものとします。ただし、その場合はその旨を当社に報告するものとします。

７. データ等の責任

a. 当社の本サービスの提供にあたり、お客様の利用環境に記録された利用ログデータ等が、滅失、毀損、漏洩した場合といえども、本契約の他の規定に拘らず、その結果発生する直接または間接の損害については、当社は、いかなる責任も負わないものとします。

b. 当社は本サービス内のお客様データを活用した別サービスを開発するなどして、お客様に価値を提供する方法を模索します。当社は統計目的で本サービスの利用を分析し、統計結果を一般に公表することがあります。ただし、お客様の個人情報、営業秘密の組み合わせが識別されることのないようにします。

以上

RICOH Chatbot Service
利用規約
（年額サービス版）

株式会社リコー

第１章　基本的合意

第1条　（本利用規約の適用）

1. 株式会社リコー（以下、「当社」といいます。）は、本 RICOH Chatbot Service（年額サービス）の利用規約（以下、「本利用規約」といいます。）に基づき、当社の製品である RICOH Chatbot Service を提供します。
2. 本サービスのお客様は本利用規約を遵守して、本サービスを受けるものとします。
3. 本利用規約と、本利用契約の内容との間に相違があるときは、本利用契約の内容が優先して適用されるものとします。

第2条　（用語の定義）

本利用規約では、以下の各用語について、次のとおり定義するものとします。

用語	用語の意味
本サービス	RICOH Chatbot Service
お客様	本利用規約に同意のうえ、本利用契約を申し込む当事者
本利用契約	当社とお客様との間に成立する本サービスの提供に関する契約
お客様データ	お客様が本サービスの利用のために当社に対して提供するデータ（お客様が入力・登録した情報やデータ、アプリケーションの操作情報及びそれらの情報から計算される結果及びデータを含みます。）
電気通信設備	本サービスの提供に際して当社が準備するネットワーク、サーバ、及び付帯設備
クラウドサービス	当社がインターネットを経由してアプリケーケーション及びデータセンター環境を提供するサービス
契約ディレクトリ	お客様が本サービスに保存、登録する事が出来るサーバ領域

第3条　（契約の単位）

1. 当社は、以下を本サービスの利用者とし契約の範囲と定めます。
   (1)　お客様自身
   (2)　お客様のグループ会社、関連会社、子会社
   (3)　お客様の業務委託先
2. 前項（2）（3）については、お客様の責任において、本利用規約の範囲において利用させるものとし、当該利用者の行為についてはお客様がその責を負うものとします。
3. 第1項の範囲を超える利用については、別途個別に本サービスの利用契約を締結するものとします。

第4条　（契約の成立）

1. お客様は本利用規約に同意の上、利用契約の申込（以下、「利用申込」といいます。）を当社が定める本サービスの手続に基づいて行なうものとします。
2. 当社は、その裁量により、利用申込に対する承諾を行うか否かを決定できます。当社は、第5項各号に反する事実があると認める場合、当社による本サービスの提供が技術的に困難と認める場合、当社の業務遂行に支障が生じるおそれがあると認める場合、その他当社が不適当と判断したときには、承諾しないことがあります。利用申込を承諾しない場合であっても、当社は利用申込者に対して、その理由を開示する義務を負いません。
3. 当社が利用申込を承諾した場合は、利用開始日をお客様にメールにて通知いたします。
4. 前項の通知を行った日をもって、本利用契約の成立日とし、本サービスの利用が開始されるものとします。
5. お客様は、当社に対して、利用申込の時点において、次に掲げる事実を表明し保証します。
   (1)　お客様が虚偽の事実を申告していないこと
   (2)　お客様が本サービスの利用にかかる料金の支払を怠るおそれがないこと
   (3)　過去にお客様による当社との契約違反がないこと
   　　お客様が反社会的勢力等（第27条）でないこと

第 2 章　サービスの内容

第5条 （本サービスの提供範囲）

1. 当社は、善良なる管理者の注意義務を尽くして本サービスの提供に努めるものとします。
2. 本サービスの詳細は、別紙仕様書に定めるものとします。
3. 本サービスの提供区域は日本国内に限るものとします。なお、お客様が日本国外から本サービスへアクセスした場合の不具合やパフォーマンスの低下等について、当社はいかなる責任も負わないものとします。

第6条 （お客様の準備）

お客様は、本サービスの利用にあたって、当社が別途定める条件を満たすコンピュータ端末、通信回線等の環境を自ら用意し、本サービスを提供する当社のクラウドサービス環境にネットワーク経由で接続するものとします。

第7条 （ID 及びパスワードの管理）

1. お客様は本サービスで提供されるID及びパスワードを厳重に管理するものとし、これらの不正利用により当社あるいは第三者に損害を与えることのないように万全の配慮を講じるものとします。
2. お客様は本サービスで提供されるID及びパスワードにより本サービスを利用する場合は、お客様自身の利用とみなされることに同意するものとします。
3. お客様はID及びパスワードが第三者によって不正に使用されたことが判明した場合には、速やかにパスワードの変更を行い、直ちに当社にその旨を連絡するものとします。
4. お客様はID及びパスワードの漏洩、不正使用に起因するすべての損害について責任を負うものとします。また、当社は、ID及びパスワードの漏洩、不正使用などから生じたいかなる損害についても、当社に故意又は重大な過失がある場合を除き、一切の責任を負わないものとします。
5. 第三者がお客様のID及びパスワードを用いて、本サービスを利用した場合、当該利用は全てお客様によるとみなされるものとし、お客様はかかる利用についての利用料金等の支払その他の債務一切を負担するものとします。また、当該利用により当社が損害を被った場合は、お客様は当該損害を補填するものとします。ただし、当社の故意又は過失によりID及びパスワードが第三者に利用された場合はこの限りではありません。
6. 当社は、ID及びパスワードの漏洩を原因とする不正使用が発生した場合は、強制的にパスワードを変更することがあります。この場合、当社はお客様に対しその旨を通知します。
7. お客様はID及びパスワードを第三者提供にあたらない委託先に貸与又は発行して利用することができるものとします。ただし、その場合はその旨を当社に連絡するものとします。

第8条 （禁止行為）

1. お客様は、本サービスの利用にあたり、次の行為を行わないものとします。
   (1) 法令に違反する、又はそのおそれのある行為、あるいはそれに類似する行為。
   (2) 当社あるいは第三者の著作権、特許権その他の知的財産権、名誉権、プライバシー権及びその他法令上又は契約上の権利を侵害する行為、又はそのおそれのある行為。
   (3) 当社の本サービスの提供を妨害する行為、あるいはそのおそれのある行為。
   (4) 第三者の通信に支障を与える方法あるいは態様において本サービスを利用する行為、あるいはそのおそれのある行為。
   (5) 当社あるいは第三者の運用するコンピュータ、電気通信設備等に不正にアクセスする行為、クラッキング行為、アタック行為、プロンプトインジェクション及び当社あるいは第三者の運用するコンピュータ、電気通信設備等に支障を与える方法あるいは態様において本サービスを利用する行為、及びそれらの行為を促進する情報掲載等の行為、あるいはそれに類似する行為。
   (6) 他人の ID あるいはパスワードを不正に使用する行為、あるいはそれに類似する行為。
   (7) その他、他人の法的利益を侵害したり、公序良俗に反する方法あるいは態様において本サービスを利用する行為
   (8) 当社あるいは第三者の権利（契約上の権利及び知的財産権を含む）又は法益を侵害する又はそのおそれのある画像、文書等を送信又は掲載する行為。
   (9) 個人情報、営業秘密及びその他一般に公開されていない画像、文書等を送信又は掲載する行為。
   (10) わいせつ、児童ポルノ又は児童虐待にあたる画像、文書等を送信又は掲載する行為。
   (11) 風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律の定める性風俗関連特殊営業とそれに関係する一切の行為。
   (12) 当社あるいは第三者の個人情報を売買し、譲渡し又は譲り受ける行為。
   (13) ウィルス等の有害なコンピュータプログラム等を送信又は掲載する行為。

(14) その行為が前各号のいずれかに該当することを知りつつ、その行為を助長する態様・目的でリンクをはる行為。
(15) 前各号の他、当社が不適切と判断する行為

2. お客様が前項の禁止行為に該当する行為を行っていると当社で判断した場合、当社は、第13条(本サービスの提供停止)に定める措置を行うほかに、お客様の違反行為にかかる対応に要した稼働等の費用、及び当社がお客様の違反行為により被る損害費用等をお客様に請求することができるものとします。また、この場合、第11条(契約の解除)に基づく契約解除も妨げられません。

第9条 (契約の変更)

お客様が本利用契約の内容の変更を希望する場合は、変更希望月の前月末日から起算して10営業日前までに、当社指定の方法で、変更の申込を行うものとします。

第10条 (契約の解約)

お客様は、当社に解約の申込を行うことにより、本利用契約を解約し、本サービスの利用を終了することができるものとします。お客様が本利用契約を解約するときは、解約希望月の1カ月前までに、当社指定の方法で、解約の申込を行うものとします。本利用契約は、お客様から当社に解約の申込が到達し、当社がサービスの利用権限を削除した時点で終了するものとします。

第11条 (契約の解除)

1. 当社又はお客様が以下各号のいずれか1つ以上に該当した場合、相手方は何等の催告を要せず、通知することにより直ちに本利用契約の一部又は全部を解除することができるものとします。
   (1) 本利用契約に違反し、相当の期間を定めて催告をしたにもかかわらず、なお債務不履行その他の違反行為が是正されない場合
   (2) 本利用契約の使用許諾条件に反して、本サービスを使用した場合
   (3) 差押え、仮差押え、仮処分又は競売の申立てがあった場合、もしくは公租公課を滞納して督促を受けた場合、又は滞納処分により財産の差押えを受けた場合
   (4) 振出した手形又は小切手が不渡りとなったとき、もしくは手形交換所より銀行取引停止処分を受けた場合
   (5) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始及び特別清算開始の申立てがあった場合
   (6) 事業の全部又は重要な一部を第三者に譲渡する旨の株主総会決議をした場合
   (7) 解散事由に該当した場合
   (8) 資産・信用状態もしくは事業状態が悪化し、又はそのおそれがあると認められる相当の理由がある場合
   (9) 監督行政庁により資格の取消、業務の停止等の行政処分を受けた場合
   (10) 秘密情報の秘密保持義務違反があった場合
   (11) 重大な背信行為があった場合
   (12) その他本利用契約を継続し難い重大な事由が発生した場合
2. 当社又はお客様は、前項第2号から第10号までのいずれかに該当した場合、直ちに相手方に対してその旨を通知するものとします。
3. 当社又はお客様は、本条第1項各号のいずれかに該当した場合、契約解除の有無に拘わらず、相手方に対して負担する一切の金銭債務(本利用契約に基づく金銭債務に限らない。)につき当然に期限の利益を喪失し、直ちに弁済するものとします。
4. 当社又はお客様は、本条第1項により本利用契約を解除した場合であっても、その被った損害につき相手方に対し賠償請求することができるものとします。

第12条 (本サービスの提供中止)

1. 当社は、次の場合には、本サービスの一部又は全部の提供を中止することができるものとします。
   (1) 当社の設備の保守又は工事のためやむを得ないとき
   (2) 当社又は他の電気通信事業者の設備の障害等の発生又はその防止のためにやむを得ないとき
   (3) 当社の設備に不正アクセス、クラッキング、アタック等の行為があったとき、又は、これらの行為が行われていると疑われるとき。
   (4) 第16条(非常事態時の利用の制限)に基づき本サービスの利用の制限を行うとき
2. 本サービスの提供を中止するときは、当社はお客様に対し、その旨とサービス提供中止の期間を事前に通知します。ただし、緊急に際し、やむを得ないときはこの限りではありません。なお、これによりお客様に損害が発生した場合当社は一切の責任を負いません。

第13条 (本サービスの提供停止)

1. 当社は、お客様が次の各号のいずれかに該当するときは、サービスの提供を停止することができるものとします。

(1)　本利用契約上の債務を履行しなかったとき
(2)　本利用規約第2章に定めるお客様の義務に違反したとき
(3)　当社が提供するサービスの利用に関し、直接又は間接に当社又は第三者に対し過大な負荷又は重大な支障（設備やデータ等の損壊を含むがそれに限定されない）を与えたとき
(4)　特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律に関する申告があり、その申告が妥当であると当社が判断する相当の理由があるとき
(5)　その他、当社が不適切と判断するとき

2. 当社はお客様に通知することなく、前項の規定により本サービス全部もしくは一部の提供を停止、あるいは停止のために必要な措置をとることができるものとします。これによりお客様に損害が発生した場合、当社は一切の責任を負わないものとします。

第14条 （本サービスの廃止及び内容の追加、変更、改廃等）

1. 当社は、サービスの提供を廃止することがあります。その場合、当社は、3カ月の予告期間をおいてお客様にその旨を通知するものとします。
2. 当社は、本サービスの改善等の目的のため、当社の判断により、本サービスの内容の追加、変更、改廃等を行うことがあります。当該追加、変更、改廃等の内容は、ホームページに記載するなど当社所定の方法により通知するものとします。

第15条 （再委託）

当社は、本サービスの全部又は一部を第三者に再委託することができるものとします。この場合、当社は再委託先に対して、本利用契約において当社が負担する義務と同等の義務を負わせるものとします。

第16条 （非常事態時の利用の制限）

当社は、第33条に定める事態が発生し、又は発生するおそれがあるときは、本サービスの提供を制限する措置を取ることがあります。

第17条 （お客様データの保証・利用等）

1. お客様は、お客様データについて、当社に対して、本利用規約の適用承諾時及び本利用契約の締結時に、次の全てを表明し、保証するものとします。
   (1)　お客様が本サービスにおいて、お客様データを利用し、かつ、これを送信・公衆送信その他発信することについて適法な権利を有し、第三者の権利（契約上の権利及び知的財産権を含む）を侵害していないこと
   (2)　お客様がお客様データの取得・提供について、個人情報保護法を遵守していること
2. 当社及び当社の委託先は、お客様データについて、お客様の承諾を得ることなく、本利用契約の期間中及びその終了後も、以下の目的で利用できるものとします。
   (1)　本サービスに係るサポートサービス・通知
   (2)　アプリケーションや本サービスのバージョンアップ・品質向上
   (3)　当社自然言語処理技術および検索処理技術の精度向上
   (4)　その他製品・サービス等のご案内
   (5)　本サービスに関連した統計データとしての利用
   (6)　その他本サービスの品質向上・保守のための利用
3. 当社は、お客様データについて、お客様の同意なく、第 2 項の目的の範囲外で利用せず、また、第三者（お客様について、第3条の利用者、当社について、第16条の再委託先を除く）に対して開示・漏洩しません。
4. お客様は、お客様データについて、当社及び当社から権利を承継し又は許諾された者に対して、著作者人格権を行使せず、また、その権利者において著作者人格権を行使させないものとします。

第18条 （データ等の取扱い）

1. お客様は、お客様が本サービスにおいて当社のサービス提供環境に登録、保存等をおこなったデータを自らの責任で保存する義務を負います。
2. 当社は、お客様データを、お客様の固有の ID、パスワードによってアクセス管理がなされた保存領域に保存します。
3. 当社は、本サービスにおける当社のサーバのお客様データが滅失、毀損、その他の事由により本来の利用目的以外に使用されたとしても、その結果発生する直接あるいは間接の損害について、いかなる責任も負わないものとします。ただし、当社の責に帰すべき漏洩等についてはこの限りでないものとします。
4. お客様は契約終了後においては、当社サービス提供環境に登録、保存等を行なったデータを、参照、閲覧、操作、取得等を行う権利を有しません。
5. 当社は本サービス設備の故障又は停止等の復旧等の設備保全、サービスの維持運営のため、契約ディレクトリ内

のお客様データを確認し、又は複写、複製することができます。

6. 当社は、その内容が法令に反する等、当社が不適切であると判断したお客様データを、お客様に事前に通知することなく、直ちに消去できるものとします。
7. 本利用契約の終了後、当社は、前項で定めた情報・データについて、お客様の承諾を得ることなく、当該情報・当該データの全部又は一部を消去することができるものとします。

第19条（第三者製プログラム）

1. 本サービスは、当社が定める第三者が有する生成 AI、ソフトウェア・プログラム、コード又はライブラリを含む場合があり（以下生成 AI、当該ソフトウェア・プログラム、コード及びライブラリ等を「第三者製プログラム」といいます）、お客様が第三者製プログラムをご使用になる場合は、それぞれの第三者製プログラムに適用される個々の使用条件（以下、「第三者製プログラム使用条件」といいます。）に従う必要があります。お客様は、本利用規約に同意されることで、かかる一切の第三者製プログラム使用条件にも同意されたものとみなされます。なお、第三者製プログラム使用条件については、本利用規約内その他当社が別途指定する方法にて明示するものとします。
2. 本利用規約のいずれかにおいて異なる定めがあろうとも、第三者製プログラムは、無保証（明示または黙示の別を問わない）かつ現状有姿で当社から提供されます。
3. 本利用規約と第三者製プログラム使用条件の解釈に齟齬が生じた場合は、第三者製プログラム使用条件が本利用規約に優先して適用されるものとします。

第 3 章　料金等

第20条 （利用料金）

本サービスの利用料金は、申込書又は当社ホームページに記載のとおりとします。

第21条 （料金等の計算方法）

1. 利用料金については、1年分の料金を一括で支払うものとします。ただし、第10条に基づき本サービスの契約数量の増数またはアップグレードを行う場合は、適用開始月から自動更新月までの月数に基づき当社が算出した追加料金を支払うものとします。
2. 料金にかかる消費税及び地方消費税（以下、総称して「消費税等」といいます）相当額は、前項に基づき算出される本利用契約全体で合算された利用料金に対して、算定時に税法上有効な税率により算定されるものとします。
3. お客様が、本サービス提供期間中に第10条に基づき本利用契約を解約した場合、利用期間にかかわらず、すでにお客様から当社に支払われた利用料金についてはお客様に返金されないものとします。

第22条 （利用料金の支払義務）

1. お客様は前条により計算された本サービスの利用料金及び消費税等相当額を、別途、当社とお客様間で定める支払条件に従い当社に対して支払うものとします。なお、振込みにかかる手数料等はお客様の負担とします。
2. お客様が本サービスの利用を自ら停止した場合であっても、お客様は利用料金等の支払義務を免れません。

第23条 （利用料金の支払条件）

1. お客様が本サービスの利用契約により生ずる金銭債務の弁済を怠ったときは、当社に対し支払期日の翌日から完済の日まで年利14．6%の割合による遅延損害金を支払うものとします。
2. お客様が利用料金及び消費税相当額を支払期日までに支払わない場合、当社はお客様に催告の上、本サービスの提供を停止することがあるものとします。

第24条 （利用料金の追加請求）

お客様が本利用契約に規定する範囲を超えて本サービスを利用した場合、当該超過分の利用については、別途利用料金が発生します。この場合、お客様は、第21条及び第22条の定めに従い支払うものとします。

第25条 （当社販売店への支払い）

1. お客様が当社の販売店に対して利用申込書を提出し、かつ利用申込書にその旨の記載がある場合には、お客様は、本サービスの利用料金その他の支払いに関して、これを当社の販売店に支払うものとします。この場合、当社は、当該販売店にこれらの支払いの請求及び回収を代行させることができるものとします。なお、販売店による回収代行が行われるお客様の当社に対する債務については、お客様が当社の販売店に対して支払いを行った時点で消滅するものとします。
2. 当社は、いつでも当社の販売店を変更することができるものとし、変更を行うときは、速やかにその旨をお客様に通

知するものとします。

第 4 章　一般条項

第26条 （秘密保持）

1. お客様及び当社は、本サービスの履行に際し知り得た相手方の業務上の秘密（以下、「秘密情報」といいます。ただし、お客様データを含みません。）を本サービスの目的以外に利用せず、第三者（お客様について、第3条の利用者、当社について、第16条の再委託先を除く）に開示・漏洩しないものとします。
2. 前項までの定めにかかわらず、お客様及び当社は、以下各号に該当する情報は、秘密情報に該当しないものとします。
   （1） 秘密保持義務を負うことなく既に保有している情報
   （2） 秘密保持義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報
   （3） 相手方から提供を受けた情報によらず、独自に開発した情報
   （4） 利用契約等に違反することなく、かつ、受領の前後を問わず公知となった情報
   （5） 本条に従った指定、範囲の特定や秘密情報である旨の表示がなされず提供された情報
3. お客様及び当社は、裁判所の命令もしくは法令に基づく強制的な処分が行われた場合には、当該処分の定める範囲で第1項の守秘義務を負わないものとします。
4. お客様は及び当社は、他方から要求された場合又は本利用契約が終了した場合、相手方から開示を受けた秘密情報を、削除し、相手方の指示に従い、これが保存された媒体（複製物を含む。）を廃棄又は返還します。
5. 当社及びお客様は、第1項の義務を本利用契約終了後1年間負うものとします。

第27条 （個人情報の取扱い）

1. 当社は、本サービスの提供にあたり、お客様より提供された個人情報（生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの及び他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができるものをいいます。）を本サービス遂行及び第18条第2項 （お客様データの保証・利用等）の目的の範囲でのみ使用し、関連法令を遵守するものとします。
2. 本サービスの利用にあたってお客様から提出されたお客様データ等に個人情報が含まれる場合、お客様は、自らの責任においてこれら個人情報の本人等から、当社又は当社提携先に個人情報が提供されること及び第18条第2項 （お客様データの保証・利用等）の目的に用いられることについて、同意を得なければならず、また、その提供時点において、かかる同意が得られていることを保証します。

第28条 （反社会的勢力との取引排除）

1. 当社及びお客様は、自己、自己の役員（名称の如何を問わず、経営及び事業に支配力を有する者をいう）もしくは業務従事者又は本利用契約の媒介者が、次の各号の一つにも該当しないことを誓約するものとします。
   (1) 暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業・団体、総会屋、社会運動・政治活動標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる反社会的勢力（以下、これらを総称して「反社会的勢力」といいます。）であること
   (2) 反社会的勢力が出資、融資、取引その他の関係を通じて、自己の事業活動に支配的な影響力を有すること
   (3) 反社会的勢力が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
   (4) 自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的、又は第三者に危害を加える目的をもってするなど、不当に反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること
   (5) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与していると認められる関係を有すること
   (6) 反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有すること
2. 当社及びお客様は、本利用契約の履行が反社会的勢力の運営に資することがないこと、又はその活動を助長するおそれがないことを誓約するものとします。
3. 当社及びお客様は、次の各号に該当する事項を行わないものとします。
   (1) 反社会的勢力を利用し、又は反社会的勢力に対して資金、便宜の提供もしくは出資等の関与をする等、反社会的勢力と関係を持つこと
   (2) 自らもしくは業務従事者又は第三者を利用して以下の行為を行うこと
      ① 詐術、暴力的行為又は脅迫的言辞を用いるなどすること
      ② 事実に反し、自らが反社会的勢力である旨を伝え、又は関係団体もしくは関係者が反社会的勢力である旨を伝えるなどすること
      ③ 相手方の名誉や信用等を毀損し、又は毀損するおそれのある行為をすること
      ④ 相手方の業務を妨害し、又は妨害するおそれのある行為をすること

4. 当社又はお客様は、相手方が本条の規定に違反した場合、何ら催告等の手続を要せず、本利用契約を解除することができるものとします。この場合、当社又はお客様は相手方に対して、その名目の如何を問わず、金員の支払その他経済的利益の提供の義務を負担しないものとします。

第29条 （第三者からのクレーム）

本サービスの利用又はお客様データの利用に関して、お客様が第三者の権利を侵害する等した結果として、当社又は当社の再委託先等に対して第三者からクレーム、請求等がなされた場合、又はお客様の責めに帰すべき事由により当社又は当社の再委託先等に損害が発生した場合は、お客様は、自己の責任と負担において、当社及び当社の再委託先等を保護するものとし、当社及び当社の再委託先等に生じた損害（弁護士費用を含む。）等を補償するものとします。

第30条 （権利義務の譲渡禁止）

当社及びお客様は、相手方の書面による事前承諾を得ることなしに、本利用契約に基づき生じた債権及びその他の権利の全部もしくは一部を第三者に譲渡し、又は担保に供してはならないものとします。

第31条（損害賠償責任）

1. 当社は、本サービスの提供にあたり、お客様に生じた、事業又は業務の中断及び遅延並びに機会損失その他一切の損害及び費用等については、その責任を負わないものとします。
2. 当社は、本サービスの提供にあたり、お客様の利用環境、対象機器、他社サービス等及びお客様が保有する機器に記録されたデータ等が、滅失、毀損、漏洩した場合といえども、本利用契約の他の規定に拘らず、その結果発生する直接又は間接の損害については、当社は、いかなる責任も負わないものとします。
3. 本条第1項、第2項にもかかわらず、当社が本サービスに関連してお客様に発生した損害につき賠償責任を負う場合であっても、当社は、当該事由の直接的結果として現実にお客様に発生した通常の範囲内の損害（特別損害、間接損害及び逸失利益は、これらの予見又は予見可能性の有無に関わらず、損害の範囲に含まれません。）に限り、その賠償の責を負うものとします。この場合、当社がお客様に支払う損害賠償額は、当社がお客様から受領した本料金の月額1か月分に相当する金額を限度とします。

第32条 （非保障等）

1 本利用規約又は本利用規約に明示的に規定されている場合を除き、当社は、お客様に対して、本サービスについて、次の各号を含めるいかなる保証も行いません。

⑴本サービスがお客様の特定の目的に適合すること
⑵本サービスが期待する機能・商品的価値・正確性・有用性を有すること
⑶お客様による本サービスの利用がお客様に適用のある法令又は業界団体の内部規則等に適合すること
⑷本サービスに不具合が生じないこと

2 お客様は、生成 AI により本サービスで出力される回答を生成する場合、次の各号に定める事項を十分に理解した上で、お客様自身の責任において、本サービスを利用するものとします。

⑴その性質上、確実性、完全性、真実性、正確性、合法性等が保証されていないこと
⑵第三者の著作物が含まれる可能性があること
⑶法律、医療、投資判断等を含む、資格や高度の専門性が求められる分野において、同分野の資格者又は専門家の意見に代わるものではなく、お客様は、本サービスのみに依拠して同分野に関する意思決定を行うべきではないこと

第33条 （免責）

1. 当社は、天災地変（地震、津波、洪水、台風、竜巻、及び火災を含みます）、戦争・騒乱、テロ行為、ストライキ、行政行為、法令改正、又は、本サービスに接続するためのネットワーク回線の不具合、お客様環境の不具合、お客様の不正な操作、第三者からの攻撃及び不正行為等当社の支配の及ばない事由によってお客様に生じた、事業又は業務の中断及び遅延並びに機会損失その他一切の損害及び費用等については、その責任を負わないものとします。
2. 当社は、本サービスについて、次の各号を保証せず、本サービスの利用（お客様の保有する個人情報、秘密情報その他文章の入力を含みます）又はこれらの事項によってお客様若しくは第三者が損害を受けたとしても、その責任を負わないものとします。

⑴本サービスで出力された回答内容
⑵本サービスで出力された回答内容の著作権の創出および帰属

(3)本サービスで出力された回答内容における人種差別、性差別、その他倫理上、法律上不適切、不適法な表現が含まれないこと
(4)本サービスで出力された回答内容が、国内外を問わず、第三者の知的財産権（著作権を含む）その他一切の権利等を侵害しないこと、又は侵害の主張が生じないこと

第34条 （本サービスにかかる知的財産権等）

1. 本サービスに関連するソフトウェア、コンテンツ、データベース及びマニュアル等の関連資料の著作権（著作権法27条及び28条の権利を含む。）及びその他の知的財産権は、当社又は権利者もしくはその他弊社がライセンスを受けているライセンサーに帰属します。本サービスは、日本国著作権法（昭和45年5月6日法律第48号）及びその他の法律、国際条約等により保護されます。
2. お客様は、本サービスに関わるソフトウェア、コンテンツ等の全部又は一部につき、複製、翻案、公衆送信、改変、リバースエンジニアリング、逆アセンブル、逆コンパイルその他の方法で本サービスのソースコード、構造、アイディア等を解読する行為及び他のサービスとの結合などの行為を行ってはならないものとします。
3. 本利用契約の締結により、当社は、お客様に対して、本サービスの利用に必要な範囲を超えて、本サービス等について、知的財産の利用許諾をするものではありません。

第35条 （準拠法及び管轄裁判所）

本利用規約及び本利用契約は、日本国の法令に準拠するものとします。また、本利用規約及び本利用契約に関する紛争は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所として解決するものとします。

第36条 （本利用規約の変更）

1. 当社は、本利用契約の目的に反しない範囲で、その裁量により、本利用規約をいつでも変更することができます。
2. 当社は、前項に基づき本利用規約を変更するとき、お客様に対し、次の各号の要項すべてを、通知します。
   (1)本利用規約を変更する旨
   (2)変更後の本利用規約の内容
   (3)変更の効力発生日
3. お客様は、次の各号のいずれかに該当するとき、変更後の本利用規約の適用に同意したものとみなします。
   (1)変更後の本利用規約の効力発生日以降に、本サービスを利用したとき
   (2)当社が期間を定めた場合であって、当該期間内に本利用契約の解約を行わなかったとき

以上

制定：2020 年 8 月 21 日
改定：2022 年 6 月 29 日
改定：2023 年 1 月 17 日
改定：2023 年 1 月 30 日
改訂：2023 年 4 月 10 日
改訂：2023 年 9 月 14 日
改訂：2024 年 6 月 28 日
改定:2024 年 10 月 16 日
改定:2025 年1月 15 日
改訂：2025 年 7 月 29 日

別紙

「RICOH Chatbot Service」 仕様書

この「RICOH Chatbot Service」仕様書（以下「本仕様書」といいます。）は、RICOH Chatbot Service（以下「本サービス」といいます。）の仕様、その品質レベル、及び相互の責任を定めます。

1. サービス提供の範囲

1－1. ソフトウェア

ソフトウェア名	提供方法	利用者
RICOH Chatbot Service	クラウドサービス	利用規約第3条1項に定める利用者

1－2. 動作環境

① チャットボット（埋め込み）

ソフトウェア	サポートされているバージョン
ブラウザ	最新の Microsoft Edge（Chromium 版） 最新の Google Chrome 最新の Mozilla Firefox 最新の Safari

※現在サポートされているバージョン番号は、https://promo.digital.ricoh.com/chatbot/faq/ をご確認ください。

② 管理サイト

ソフトウェア	サポートされているバージョン
ブラウザ	最新の Microsoft Edge（Chromium 版） 最新の Google Chrome 最新の Mozilla Firefox

※現在サポートされているバージョン番号は、https://promo.digital.ricoh.com/chatbot/faq/ をご確認ください。

③ チャットツールサービスとの連携

サービス名	備考
LINE WORKS	・LINE WORKS API サービス利用規約に準拠します。 https://developers.worksmobile.com/jp/policy/useAgreement?lang=ja ・LINE WORKS の不具合によってお客様に生じた、事業又は業務の中断及び遅延並びに機会損失その他一切の損害及び費用等については、その責任を負わないものとします。
LINE	・LINE 公式アカウント API 利用規約および LINE@向け「Messaging API」 利用規約準拠します。 https://terms2.line.me/official_account_api_terms_jp https://terms2.line.me/LINE_Developers_Messaging_API?lang=ja ・LINE の不具合によってお客様に生じた、事業又は業務の中断及び遅延並びに機会損失その他一切の損害及び費用等については、その責任を負わないものとします。

④ kintone、RICOH kintone plus との連携

サービス名	備考
kintone RICOH kintone plus	・kintone API サービス利用規約に準拠します。 https://cybozu.dev/ja/kintone/docs/rest-api/overview/kintone-rest-api-overview/ ・kintone の不具合によってお客様に生じた、事業又は業務の中断及び遅延並びに機会損失その他一切の損害及び費用等については、その責任を負わないものとします。

1－3. サービスの対象外

◆ お客様環境からデータセンターまでのネットワーク関連

◆　お客様のPC及びブラウザ関連

本サービスが使用できない場合、その原因の切り分けを行なうために、PC及びネットワークの調査をする場合がございますが、当該業務アプリケーションに起因せず、個別のPC及びネットワークに依存する場合、本サービスの対象外とします。

1－4. サービス提供時間

平日 9 時～17 時（土日祝、休業日・計画停止等の乙の指定日を除く）
※システムは 24 時間稼働させているが、保証期間は上記時間帯とします。

1－5. 提供サービス

（1）機能構成
本サービスは、以下の機能から構成されます。
お客様は料金プランを選択し申込みを行うことで機能を利用できるものとします。
利用できる機能は料金プランによって異なります。

① 自動回答機能
お客様の保有する FAQ 情報やお客様データを登録することで、Chatbot が自動回答することができる機能。
回答精度は登録している FAQ 情報、お客様データ、回答エンジン及び生成 AI(GPT 等)に依存し、完全な回答を保障するものではありません。お客様が入力したデータは生成 AI が output を生成するプロセスで適切と思われる回答を導き出す目的で利用され、生成 AI の学習データには利用されません。

② FAQ 登録・編集機能
お客様の保有する FAQ 情報と関連する類義語を登録・編集することができる機能

③ 問い合わせ分析機能
Chatbot が回答した結果の利用者満足度を分析する機能

④ 外部データ連携機能
お客様が外部システムとの連携設定を行うことで、Chatbot と外部システムのデータ連携をすることができる機能

（2）禁止事項
本サービスでナレッジとして登録できるウェブページにつき、お客様は、お客様ご自身が管理するウェブページ（第三者が提供するウェブページ、ウェブサイト等を除く）のみ登録できるものとします。

1－6. 本サービスの開始

当社は、お客様から注文書の受領したことを確認した後、お客様に対し、サービス利用開始日までに一対のログイン用ユーザーID・初期パスワードを通知します。お客様は、本項に定める当社の通知が完了した時点から本サービスの利用を開始できます。

1－7. サービスの変更又は停止

a. 当社は、本サービスの改善等のため、お客様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。

b. 当社はメンテナンスの為に本サービスを計画停止することができるものとします。計画停止の場合、3週間前と1週間前にお客様に、当社の判断する方法で事前通知するものとします。

c. 当社は次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスの提供を緊急停止又は中断することができるものとします。緊急停止の場合、可能な限り1時間前にお客様に当社の判断する方法で事前通知するものとします。

① お客様が本約款上の債務の履歴を怠った時
② お客様が違法に又は公序良俗に反する態様においてサービスを利用した時
③ お客様が注文書に虚偽の内容を記載したことが判明したとき
④ お客様が本サービスを利用する Web サイトに法令に違反する状態が生じ、又は生ずるおそれがあるとき
⑤ 本サービスに係るサーバ等機器類が故障したとき、又はメンテナンス作業が必要であるとき
⑥ 本サービスに係るソフトウェア及びその他のソフトウェアに障害が発生したとき、又は、メンテナンス作業が必要であるとき
⑦ 本サービスに係る電気通信設備の障害が発生したとき、又は、メンテナンス作業が必要であるとき
⑧ 本サービスの提供がお客様及び当社に損害をもたらすとき
⑨ その他本サービスを中断する必要があるとお客様が判断したとき

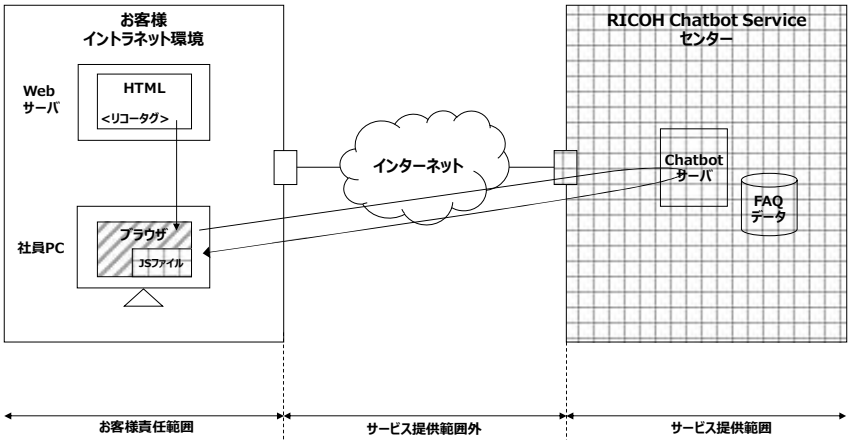
1－8. サービス提供範囲とサポート範囲

本サービスの提供範囲と、サポート範囲は下図の通りとなります。

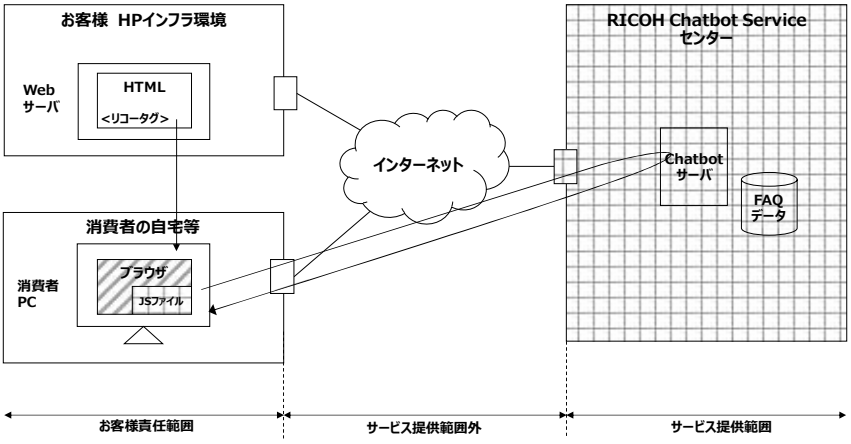
品質サポート対象　本サービスのプロダクトとして品質保証をします。

連動サポート対象　本サービスのプロダクトではありませんが、本サービスと連動した動作をサポートします。仕様変更などのバージョンアップに対応します。

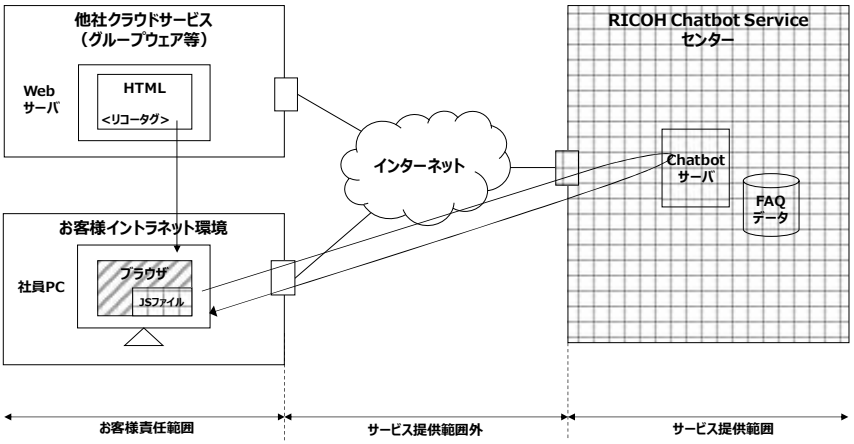
① お客様イントラネット環境内の Web ページにチャットボットを埋め込む場合



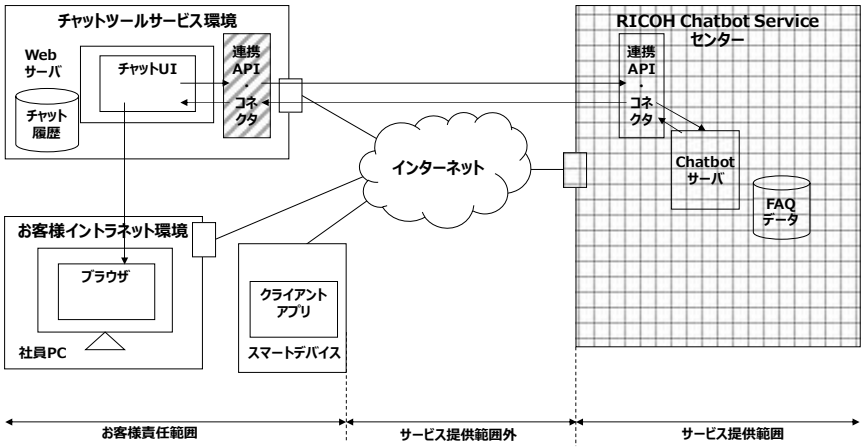
② お客様の社外向けホームページの Web ページにチャットボットを埋め込む場合



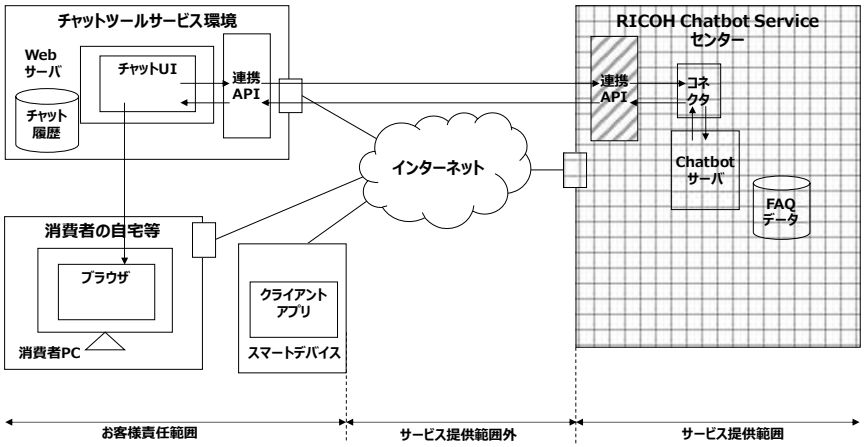
③ 他社クラウドサービスの Web ページにチャットボットを埋め込む場合



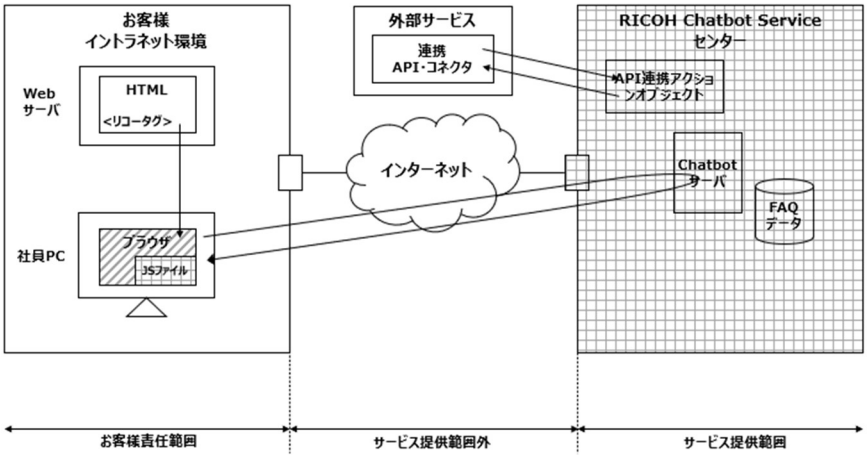
④　お客様社員向けチャットツールサービスと本サービスを連携する場合



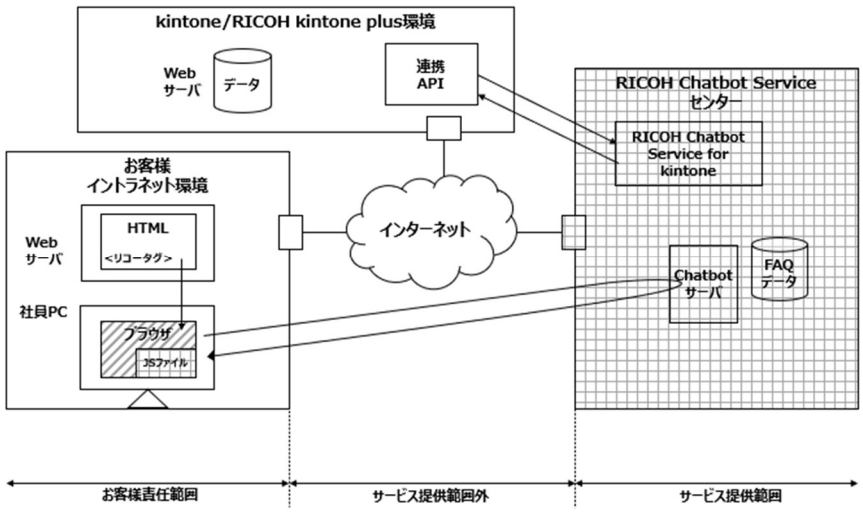
⑤　消費者向けチャットツールサービスと本サービスを連携する場合



⑥　外部サービスと API 連携をする場合



⑦ kintone、RICOH kintone plus と連携する場合



2. 運用管理

2－1. 障害対応

サーバ停止等の障害発生時には迅速に復旧するよう対処致します。

3. 情報セキュリティ対策

3－1. ネットワーク対策

ファイアウォールについて、不正なアクセスの検知を行っております。
また、外部通信は TLS/SSL 暗号通信で実施しております。

3－2. 脆弱性対策

利用しているミドルウエア、OS 等の脆弱性について情報を収集し、影響を確認します。
本サービスへの影響がある場合は、あらかじめ定められたルールに従い対策を実施します。
また、定期的なセキュリティ監査を実施し、結果にもとづき改善を継続的に実施します。

4. データセンター

4－1. データセンターの信頼性基準

本サービスでは、外部のデータセンターを利用しています。
外部データセンターにて ISO27001、ISO9001 などのセキュリティ認証を取得していることを確認し、充分なセキュリティ体制のもと運用されていることを確認しています。

5. サポートセンターサービス

5－1. サポートセンター実施項目

サポートセンター実施項目は以下の通りです。

a. 本サービスの操作・機能・設定に関する問合せ対応
   本サービスの操作・機能・設定に関するお問合せに対して回答します。
b. 本サービスのソフトウェア不具合に関する問合せ対応
   本サービスのソフトウェア不具合について調査を行い、特定できた不具合については、プログラム修正の上、リビジョンアップ版に反映します。
c. クラウド環境障害時の復旧対応
   クラウド環境に障害が生じた場合に復旧作業を行います。

5－2. サポートセンター対応窓口及び時間

a. 対応窓口 :リコー Chatbot Service サポートセンター
b. 受付時間 :月曜日～金曜日 9:00～12:00、13:00～17:00
   （土日祝日および当社夏期・年末年始休暇期間を除く）
c. 受付方法 :連絡、回答の手段はメールを基本とします。なお、お客様が定めた管理者からのみ問

い合わせを受け付けるものとします。

５－３. お客様窓口の登録

お客様は、サポートセンターの窓口となる担当者を事前に当社へ登録するものとし、サポートセンターサービスに関する連絡はすべて当該担当者を通じて行われるものとします。

６. ユーザーID・パスワードの管理

① お客様は、パスワードを厳に秘密として保持するものとします。
② お客様は、通知されたログイン用ユーザーID・パスワードにより本サービスを利用する場合は、お客様自身の利用とみなされることに同意するものとします。
③ お客様は、お客様のユーザーID・パスワードを盗用され、又は、紛失若しくは漏洩した場合、速やかにパスワードの変更を行い、当社にその旨を通知するものとします。
④ ユーザーID・パスワードの管理不備、使用上の過誤、第三者の使用等によりお客様自身及びその他の者が損害を被った場合、当社は一切の責任を負わないものとします。
⑤ 第三者がお客様のユーザーID・パスワードを用いて、本サービスを利用した場合、当該利用は全てお客様によるとみなされるものとし、お客様はかかる利用についての利用料金等の支払その他の債務一切を負担するものとします。また、当該利用により当社が損害を被った場合は、お客様は当該損害を補填するものとします。ただし、当社の故意又は過失によりユーザーID・パスワードが第三者に利用された場合はこの限りでない。
⑥ お客様はユーザーID・パスワードを第三者提供にあたらない委託先に貸与又は発行して利用することができるものとします。ただし、その場合はその旨を当社に報告するものとします。

７. データ等の責任

a. 当社の本サービスの提供にあたり、お客様の利用環境に記録された利用ログデータ等が、滅失、毀損、漏洩した場合といえども、本契約の他の規定に拘らず、その結果発生する直接または間接の損害については、当社は、いかなる責任も負わないものとします。

b. 当社は本サービス内のお客様データを活用した別サービスを開発するなどして、お客様に価値を提供する方法を模索します。当社は統計目的で本サービスの利用を分析し、統計結果を一般に公表することがあります。ただし、お客様の個人情報、営業秘密の組み合わせが識別されることのないようにします。

以上