

AI デジタルスタッフ・AI サーチ 利用約款

この「AI デジタルスタッフ・AI サーチ利用約款」（以下「利用約款」といいます）は、株式会社 ecbeing（以下「乙」といいます）が提供する、利用約款第 5 条に定めるサービスである「AI デジタルスタッフ」または「AI サーチ」（以下「本サービス」といいます）の利用条件を定め、乙と契約する法人または個人（以下「甲」といいます）が本サービスの利用に際して遵守し、甲乙間に適用されるものです。

第 1 条（利用約款の適用）

1. 甲が本サービスの利用を希望する場合、必ず利用約款の内容を確認したうえで乙に対して利用を申し込むものとし、甲は乙が提示した見積書に対して、乙が指定する形式の注文書を提出するものとし、当該注文書の提出をもって本サービスの利用契約（以下「個別契約」といいます）が成立すると共に、甲は利用約款に同意したものとみなします。
2. 乙は、利用約款および個別契約に基づき本サービスを甲に提供し、甲は、利用約款および個別契約に定める条件に従い本サービスを利用するものとします。
3. 利用約款と個別契約の規定の間に齟齬が生じた場合は、個別契約の規定が利用約款に優先して適用されるものとします。

第 2 条（通知）

1. 乙から甲への通知は、電子メールの送信、書面または当社のホームページに掲載するなど、乙が適当と判断する方法により行います。
2. 前項の規定に基づき、乙から甲への通知を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法により行う場合には、甲に対する当該通知は、それぞれ電子メールの送信またはホームページへの掲載がなされた時点から効力を生じるものとします。
3. 第 1 項の規定に基づき、乙から甲への通知を書面送付の方法により行う場合には、甲に対する当該通知は、発送時から通常送達に要する時間が経過した時点で甲に到達したものとみなします。
4. 甲は、その商号もしくは名称、本店所在地もしくは住所、連絡先その他甲にかかわる事項に変更があるときは、乙の定める方法により変更予定日の 14 日前までに乙に通知するものとします。
5. 乙は、甲が前項に従った通知を怠ったことにより、乙から甲への通知の不到達その他の事由により損害を被った場合であっても、一切責任を負わないものとします。

第 3 条（利用約款の変更）

1. 乙は、本約款を変更しようとする場合、乙のウェブサイトに掲載する方法等により、あらかじめ甲に対して本約款を変更する旨及び変更後の約款の内容及び約款変更の効力発生日を告知します。
2. 前項に基づき本約款の変更を告知した日から約款変更の効力発生日までに甲からの異議の申し出がない場合、甲は当該変更に同意したものとみなし、以後、甲乙間において、変更後の約款の効力が生じるものとします。

第 4 条（個別契約の締結または継続を拒否する場合）

乙は、次の各号のいずれかに該当する場合には、個別契約の締結を拒否することができるものとし、また、個別契約成立後も乙の判断で個別契約を解約できるものとし、なお、本条に基づき乙が個別契約の締結を拒否した場合、または個別契約を解約した場合に、乙は甲に対する一切の責任を負わないものとします。

- ① 甲乙間で締結した他の契約等において、甲の違反を理由に当該契約等が解除されたことがあるとき
- ② 甲乙間で締結した他の契約等のいずれかの条項に、甲が違反したことがある場合
- ③ 甲が乙に負担する金銭債務その他の債務についてその履行を怠るおそれがあると乙が判断した場合
- ④ その他前各号に準じる事由により甲と個別契約を締結することが適切ではないと乙が判断したとき

第 5 条（本サービスの内容）

本サービスは、生成 AI（OpenAI 社が提供する人工知能モデル等）を活用し、甲の事業における甲の顧客・ユーザーへのサポートの効率化、甲の社内ナレッジの共有、およびこれらに付随するテキスト生成・自動応答機能を提供することを目的としたサービスであり、複数のプランから構成されます。各プランに関する機能等の内容ならびに料金等の条件は、乙が別途定めるものとします。甲は個別契約で定めたプランを利用することができます。

第 6 条（提供料金）

本サービスの提供料金（初期費用および月額料金等）、提供料金の請求ならびに支払方法については、個別契約で定めるものとします。

第 7 条（サービスの停止・中断・変更）

1. 乙は、本サービスのバージョンアップおよび本サービス提供のためのシステムのメンテナンスを実施する必要があると判断した場合、甲に事前通知することなく本サービ

スを停止・中断・変更できるものとします。

2. 乙は、次の各号のいずれかに該当する場合、甲に事前に通知することなく本サービスを停止・中断・変更できるものとします。
 - ① 運用環境のハードウェアおよびソフトウェアの障害等により、システムのメンテナンスを実施する場合
 - ② 通信センターの施設自体の障害により、本サービスの提供ができなくなった場合
 - ③ 天災、地変、動乱、暴動、労働争議等により、本サービスの提供ができなくなった場合
 - ④ Microsoft Azure、Amazon Web Service 等、他社運営のサービス(以下「Azure 等」といいます)の停止・中断・変更等により、本サービスの提供ができなくなった場合
 - ⑤ その他、運用上あるいは技術上、乙が緊急に本サービスの停止・中断が必要と判断した場合
3. 乙は、本サービスの実施及びこれに必要な手続等において、甲が適用されうるすべての法令等を遵守せず、その改善が見込めないと合理的に判断される場合は、本サービスを停止・中断できるものとします。
4. 乙は、本サービスに関して、プログラムの改良・追加・削除等の変更を行うことがあり、甲はあらかじめこれを了承するものとします。
5. 乙が前項に定める変更を行う際には、乙が定める方法により、甲へその旨を通知いたします。ただし、軽微な仕様変更や緊急を要する場合など、変更にかかる事情に照らして合理的な変更についてはこの限りではありません。
6. 本条に基づく本のサービスの停止・中断・変更によって甲に損害が発生した場合であっても、乙は当該損害を賠償する責任を負いません。

第 8 条 (施設)

1. 乙は、運用環境を設置する施設を提供する事業者(以下「通信センター」という)と乙または乙のグループ会社との間における契約および周辺サービスを提供する事業者(以下「周辺サービス事業者」という)との契約(以下、併せて「通信センター等との契約」という)に基づき、インターネット接続設備、機器収容ラック、電源設備、空調設備、構内防犯施設等および本サービスの提供に必要な機器の全部または一部の提供を受け、本サービスを提供します。
2. 通信センター等との契約のいずれか一つの終了等により、通信センターまたは周辺サービス事業者において本サービスの提供を継続することが困難となる事由が生じることが判明した場合、乙は甲に対し、速やかにその事実を通知し、その後の対応について甲および乙協議の上、決定します。

第 9 条（乙の免責および無保証）

1. 電気通信事業法にもとづき、通信事業者各社等が、公共の利益のため非常時における緊急を要する重要通信を優先させるため、本サービスの利用を制限した場合、乙はこれにつき一切の責任を負わないものとします。
2. 乙は、次の各号に該当する事由が発生したことにより生じた甲の一切の損害についてその責を免れるものとします。
 - ① ソフトウェア、ハードウェアもしくは Azure 等の各サービスの瑕疵、動作不良または障害、仕様変更等により中断または運用停止が生じたとき
 - ② 機器の故障・障害対応により中断または運用停止が発生したとき
 - ③ 第 7 条に定めるサービスの停止・中断が発生したとき
 - ④ 甲が指定した接続元 IP アドレスからの接続を許可したことに派生して中断または運用停止が発生したとき
 - ⑤ ドメインの有効期限の満了や DNS サーバーによる障害で URL による閲覧ができない等、ドメインや DNS サーバーに起因して中断または運用停止が発生したとき
 - ⑥ 甲が乙に通知すべき事項について、甲が通知を怠ったまたは遅延したとき
 - ⑦ 一時的な利用増にともなうパフォーマンスの劣化等、予見可能性の有無にかかわらず乙がコントロール出来ない事由により中断または運用停止が発生したとき
3. 本サービスの利用により、甲が第三者からのクレームその他の請求・申入れを受けた場合、甲は自己の責任と費用負担をもって解決するものとし、乙は当該請求・申入れに関し、可能な範囲で甲に協力するものとし、一切の責任と費用負担を負わないものとします。
4. 本サービスは、乙がその提供時において保有する状態で提供するものであり、乙は、本サービスのエラーやバグ、論理的誤り、不具合、中断その他の瑕疵がないこと、甲が予定している目的への適合性および有用性、セキュリティ、権限ならびに非侵害性、本サービスの利用による結果の発生または不発生について一切保証しないものとします。また、乙は、本サービスの利用に起因して甲または第三者に生じる損害等の不利益について一切の責任を負わないものとします。
5. 乙は、通常の注意をもってしても防御・回避が困難なコンピューターウイルス、不正アクセスまたは通信経路上での傍受により生じた損害、および第三者の製造するハードウェア・ソフトウェアによって生じた損害について、一切の責任を負いません。
6. 甲は本サービスが人工知能を利用した生成技術（OpenAI 社提供の API 等）を用いて回答を自動生成する性質上、回答の正確性、最新性、完全性、有用性、または特定の目的への適合性について、乙が何ら保証しないことを承諾するものとします。
7. 本サービスは人工知能を利用した生成技術（OpenAI 社提供の API 等）を用いて提供さ

れるため、当該外部技術の仕様変更、停止、不具合または利用規約の変更等により、本サービスの一部または全部が利用不能となった場合であっても、乙はこれにより甲に生じた損害について責任を負わないものとします。

8. 本サービスは、事実と異なる回答や、不適切な表現を含む回答を生成する可能性があります。甲は本サービスの回答を自身の責任において提供するものとし、回答内容に基づき生じた損害（判断の誤り、情報の流布等）について、乙は一切の責任を負いません。
9. 乙は、本サービスによって生成された回答が、第三者の著作権その他の知的財産権を侵害しないことを保証いたしません。生成物の利用により第三者との間で紛争が生じた場合、甲は自己の責任と費用において解決するものとします。
10. 甲は、本サービスに入力するデータについて、機密情報、個人情報、または第三者の権利を侵害する情報を含まないよう、自らの責任で管理するものとします。甲が入力したデータに起因して発生した情報の漏洩やトラブルについて、乙は一切の責任を負いません。

第 10 条（禁止事項）

1. 甲は、本サービスの利用に際し、次の各号に該当する行為を行わないものとします。
 - ① 公序良俗に反する行為
 - ② 犯罪行為および犯罪行為を惹起するおそれがある行為
 - ③ 他の契約者または第三者もしくは乙の著作権等の知的財産権、財産権、プライバシー権、肖像権その他の権利等を侵害する行為
 - ④ 他の契約者または第三者もしくは乙への誹謗中傷その他不利益を与える行為
 - ⑤ 特定商取引法、割賦販売法、景品表示法、その他の法令、条例に抵触する行為
 - ⑥ 本サービスの運営に支障をきたす行為、またはそのおそれがある行為
 - ⑦ 本サービスのタグ等の動作を阻害する行為、本サービスに不利益を与える行為、その他本サービスに対して影響を及ぼすおそれのある一切の行為（タグ等の変更、リバースエンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブル、動作を阻害する装置の使用、技術をコピーするための行為等を含みます）
 - ⑧ Azure 等の各サービスの利用条件に違反する行為
 - ⑨ その他乙が指定した条件に違反する行為
2. 乙は、甲が前項の各号のいずれかに該当すると判断する場合、相当の期間を定め催告を行い、甲に是正を要求することができるものとします。
3. 乙は、甲が当該期間内に是正しない場合、本サービスの提供を停止できるものとします。
4. 甲は、第 1 項の違反に起因または関連して生じた損害、費用等その他結果について一切の責任を負い、乙に一切の迷惑を及ぼさないものとします。また、甲による第 1 項の違反に起因または関連して乙または第三者に何らかの損害または費用が生じた場合

には、甲は乙および当該第三者に対してその損害および費用（合理的な弁護士費用を含みます）の一切を賠償および補償するものとします。

第 11 条（ID およびパスワードの管理）

1. 甲は、本サービスを利用するための ID およびパスワード（以下「本件 ID 等」という）の使用ならびに管理について一切の責任を負うものとします。
2. 甲は、第三者に本件 ID 等を開示し、または本サービスを利用させてはならないものとします。
3. 第三者に対する本件 ID 等の開示または第三者による本サービスの利用に起因して甲に損害が発生した場合、乙は一切の責任を負いません。

第 12 条（利用環境の制限）

1. 本サービスは、乙が定める動作環境においてのみ動作を保証します。
2. 乙は、次の各号のいずれかに該当する場合、甲に通知することなく利用環境を制限する場合があります。
 - ① アクセスの過多等により運用環境の負荷が高まり、サービスの安定提供に支障をきたすと乙が判断した場合
 - ② 第三者からの攻撃等、セキュリティ上の懸念を乙が判断した場合

第 13 条（甲から乙に対する情報提供）

甲が、本サービスの利用にあたり、甲の顧客・ユーザーの情報（以下「顧客情報」といいます）を乙に提供（顧客情報が甲から乙サーバーに対して直接送信されることを含みます。以下同じです）する場合、甲は次の各号に掲げる事項を乙に保証しなければならないものとします。

- ① 顧客情報の取扱いについて、適用される全ての法規（個人情報の保護に関する法令を含みます。）を遵守すること
- ② 乙に対する顧客情報の提供、その他本サービスの利用に伴う顧客情報の取扱いに関して、法令上必要とされる一切の措置（適用される国内及び国外における個人情報の保護に関する各種法令の要求を満たしたプライバシーポリシーを公表することを含みますが、これに限られません）を自らの責任において講ずること

第 14 条（顧客情報の利用・管理）

1. 乙は、甲から提供を受けた顧客情報を、甲に対して本サービスを提供するために必要な範囲内（次の各号に定める利用が含まれます）でのみ取り扱うものとし、甲の同意なくその他の目的で利用し、または第三者へ提供しないものとします。また、乙は、顧客情報を、乙自らが保有する個人データおよび個人関連情報並びに他の事業者から預託を受

けた個人データおよび個人関連情報と突合しないものとします。

- ①本サービスの提供のために必要な障害対応及び本サービスの運用および改善（本サービスの提供のために用いる分析技術の改善を含みます）のために顧客情報を利用すること
 - ②甲に提供する目的で、顧客情報を蓄積及び加工して統計情報を作成すること
 - ③甲に対して顧客情報を基にしたデジタルマーケティング、コンサルティングその他のサービスを提供すること
2. 乙は、前項に従って作成した統計情報を、乙または第三者のために自由に利用することができ、また、第三者に提供または公表することができるものとします。
 3. 乙は、顧客情報の漏えい、滅失および毀損（以下「漏えい等」といいます）の防止その他の顧客情報の安全管理のために必要かつ適切な措置（以下「安全管理措置」といいます）を講じ、万一、顧客情報について漏えい等が生じた場合には、速やかに甲に報告します。甲が乙の安全管理措置の内容や実施状況について知ることを希望する場合は、乙に対してその旨申し出ていただくものとします。
 4. 第1項にかかわらず、乙は、本サービスを提供するために必要な範囲において、顧客情報の取り扱いを第三者に対して委託することができるものとします。その際には、乙は、当該第三者が十分な安全管理措置を講じていることを事前に確認するとともに、委託先が本条に従って顧客情報を取り扱うよう委託先に対する適切な監督を行うものとします。
 5. 甲は乙に提供する顧客情報について甲の負担と責任においてバックアップをとるものとし、当該顧客情報の滅失および毀損等について、乙は一切責任を負わないものとします。

第 15 条（知的財産権、情報に関する権利等）

1. 本サービスで提供され、または本サービスを構成もしくは関連するすべてのプログラム、ソフトウェア、操作マニュアル・技術ドキュメント等、商標・商号等に関する権利、および著作物、著作権、営業秘密、その他一切の知的財産権（以下「知的財産権等」といいます）は、乙に帰属します。なお、乙が本サービスに第三者の知的財産権等を使用している場合は、当該第三者（以下「提供元」といいます）に権利が帰属します。乙は、別途乙が定めた場合を除き、甲および第三者に対し、本サービスの利用以外の目的で知的財産権等の使用を許諾するものではなく、知的財産権等についての何らかの権利または権限を付与するものではありません。
2. 甲は、本サービスに関連して、乙または提供元が提供する知的財産権等を利用する場合、本サービスの利用以外の目的で利用してはならず、乙または提供元が定める動作環境その他の利用環境の制限および使用許諾条件等の指定条件を遵守するものとします。

第 16 条（事例の紹介）

1. 乙は、甲の会社名を本サービスの導入企業として公開することができるものとします。
2. 甲は、乙からの申し出に基づき、必要な範囲でロゴ及び商標等の使用を乙に無償で許諾するものとします。

第 17 条（機密の保持）

1. 甲および乙は、利用約款または個別契約の履行に関して知り得た相互の販売上、技術上またはその他業務上の情報のうち相手方が機密である旨を明示したもの（以下「機密情報」といいます）を第三者に開示・漏洩してはならないものとします。但し、次の各号のいずれかに該当する場合は、機密情報から除くものとします。
 - ① 相手方から開示、提供を受けた情報が、既に公知の場合
 - ② 相手方から開示、提供を受けた情報が、自己の責によらず公知となった場合
 - ③ 相手方から開示、提供を受けた情報を第三者に開示することにつき、相手方から事前に文書による同意を得た場合
 - ④ 相手方から開示、提供を受けた情報によることなく、独力で創出、作成等した情報である場合
2. 前項の定めにかかわらず、甲および乙は、法令の定めによって、または官庁もしくは裁判所の要求に対応するため機密情報を開示することが必要となった場合には、必要最小限度において、機密情報を開示することができるものとします。
3. 本条の規定は、本サービスの利用終了後、3年間有効に存続するものとします。

第 18 条（解約）

1. 甲は、個別契約期間の満了による場合を除き、個別契約を解約する場合、解約希望月の1ヶ月前までに書面またはメールにより乙に通知するものとし、かつ、個別契約期間満了月までの月額料金の合計額および消費税を乙指定の期日および方法に従い、乙に支払うものとします。この場合において、前払い（年間一括払い等）を行っていたとしても、甲の本サービス未利用の残存期間分の料金について乙は一切返還する義務を負わないものとします。
2. 前項における月額料金が確定できない場合、直近3ヶ月分の月額料金の平均を、その費用も確定できない場合は個別契約に定める最低月額料金を、月額料金とみなします。
3. 乙は、個別契約期間の満了による場合を除き、個別契約を解約する場合、解約希望月の1か月前までに甲に対し書面またはメールで通知することにより、いつでも個別契約を解約することができます。

第 19 条（契約の解除）

甲が次の各号のいずれかに該当する場合、乙は個別契約を催告なしに解除できるものとし、解除の有無にかかわらず、甲は損害賠償責任を負うものとします。

- ① 利用約款および個別契約のいずれかの条項に違反した場合
- ② 行政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の処分を受けたとき
- ③ 差押、仮差押、仮処分、租税滞納処分を受け、または民事再生手続、会社更生手続の開始、破産手続開始もしくは競売の申し立てをしたとき
- ④ 支払い停止状態に至ったとき
- ⑤ 営業廃止もしくは解散の決議をしたまたは事業の重要な全部もしくは一部を第三者に譲渡しようとしたとき
- ⑥ 利用約款第 4 条各号に該当する事由が生じ、または発覚したとき
- ⑦ その他前各号に準じるような重大な事由が発生したとき

第 20 条（損害賠償）

乙は、自己の責に帰すべき事由により甲に損害を与えた場合、甲に対し、法的根拠その他の名目の如何を問わず、帰責事由の原因となった個別契約に基づき乙が受領した月額料金の 3 か月分を上限として、損害賠償責任を負うものとします。乙が責任を負う損害は、直接の結果として甲が現実には被った通常損害に限るものとし、それらの予見または予見可能性の有無にかかわらず、期待利益等の間接損害、営業損害、機会損失その他の特別損害を含まないものとします。

第 21 条（権利義務譲渡の禁止）

甲および乙は、相手方の書面による事前の承諾なくして、利用約款および個別契約に関連して発生する一切の相手方に対する権利ならびに義務を第三者に譲渡し、または担保の目的に供しもしくは承継させてはならないものとします。

第 22 条（有効期間）

1. 個別契約の有効期間は、個別契約で定めるものとします。
2. 個別契約期間満了月の 1 ヶ月前までに、甲乙いずれかより相手方に対し、書面またはメールによる契約終了の旨の通知がない場合、個別契約はさらに 3 か月間自動的に更新されるものとし、以後期間満了の都度同様とします。
3. 前項にかかわらず、乙は、次の各号のいずれかに該当する場合、乙の定めた時期で個別契約を終了させることができます。
 - ① 乙が本サービスを廃止する場合
 - ② Azure 等に起因する事由により本サービスの提供ができない場合
 - ③ その他、本サービスの提供を維持するのが困難と乙が判断した場合
4. 乙は前項、第 18 条または第 19 条に基づく解約、解除または終了により甲が損害を被った場合でも、一切の義務および責任を負わないものとします。

第 23 条（合意管轄および準拠法）

1. 利用約款および個別契約に関する一切の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。
2. 利用約款および個別契約に関する準拠法は、日本法とします。

第 24 条（協議）

利用約款および個別契約に定めがない事項および疑義が生じた事項については、甲乙誠意をもって協議し、円満にその解決にあたるものとします。

以 上

2026 年 2 月 4 日 制定 発効