

# docomo business ANCAR サービス利用規約 別冊(Chat)

## 第1章 総則

### (本規約の目的)

第1条 docomo business ANCAR サービス利用規約共通編(以下「共通編」といいます。)の第1条(本規約の目的)第1項に規定する別冊として、当社はこの別冊を定め、共通編に加えてこの別冊(重要事項説明書、別紙等を含みます。以下、合わせて「本規約」といいます。)により、docomo business ANCAR Chat サービス(以下「docomo business ANCAR Chat サービス」といいます。)を提供します。

### (本規約の範囲)

第2条 本規約は契約者と当社との間の docomo business ANCAR Chat サービスに関する一切の關係に適用します。

2 当社が docomo business ANCAR Chat サービス提供の円滑な提供、運用を図るため必要に応じて契約者に通知する docomo business ANCAR Chat サービスの利用に関する諸規定は、本規約の一部を構成するものとします。

3 当社は本規約(Amazon Web Services, Inc.の提示する法的事項(<https://aws.amazon.com/jp/legal/>)および AWS Bedrock のドキュメント(<https://docs.aws.amazon.com/bedrock/>))(以下、「AWS 提供条件」といいます。)を含みます。)に定める条件に従い、契約者に docomo business ANCAR Chat サービスを自己の業務の範囲内において利用する目的で利用権を許諾するものとします。

### (定義)

第3条 本規約において用いる用語の意味は次のとおりです。

- (1) 「docomo business ANCAR Chat サービス」とは、電話サービスとの連携に利用できる、生成 AI を利用可能な AI チャットボットサービスです。
- (2) 「初期費用」とは、docomo business ANCAR Chat サービスのサービス導入及び環境構築にかかる費用をいいます。
- (3) 「月額料金」とは、docomo business ANCAR Chat サービスの提供開始日を含む月以降に課金が始まる docomo business ANCAR Chat サービスを利用するのに必要な月額料金をいいます。
- (4) 「エンドユーザー」とは、契約者または契約者の再販売先が docomo business ANCAR Chat サービスを用いて作成したサービス等を利用する者をいいます。
- (5) 「FAQ データ」とは、docomo business ANCAR Chat サービス利用に伴い契約者が作成した Q&A 方式の自社のデータをいいます。
- (6) 「ドキュメントデータ」とは、docomo business ANCAR Chat サービス利用に伴い契約者が作成したドキュメントデータをいいます。
- (7) 「入力データ」とは、契約者が docomo business ANCAR Chat サービス利用の目的で作成し、docomo business ANCAR Chat サービス提供に係る設備に保存した情報をいい、FAQ データ、言語データ、ドキュメントデータ、その他の文章データ、文章、チャット等を含みますが、これらに限りません。
- (8) 「出力データ及び派生データ」とは、入力データをソフトウェアにより処理した出力データまたは、入力データの蓄積により派生してできた情報やデータ類をいい、ソフトウェアの辞書や、入力データの統計・分析データを含みますが、これらに限りません。

## 第2章 契約

### (最低利用期間)

第4条 別紙に特段の定めがない限り、契約者は、第2項に定める期間(以下「最低利用期間」といいます。)内に docomo business ANCAR Chat サービスにかかる契約の解約があった場合は、当該解約があった日から最低利用期間末日までの期間に相当する docomo business ANCAR Chat サービス利用料金を一括して支払うものとします。

2 前項の最低利用期間は、当社が別に指定する日から起算して12ヶ月とします。

3 第5条(契約者が行う本契約の解約)に定める解約通知期日までに、当社へ解約の通知が行われないう限り、契約期間終了月の翌月から起算して12ヶ月自動更新され、以降も同様とします。

### (契約者が行う本契約の解約)

第5条 契約者は本契約を解約しようとするときは、契約終了日の30営業日前(以下、「解約通知期日」)までにその旨をあらかじめ当社所定の様式に記入の上、当社に書面、メール、Web 等サービスに合わせた通知方法により通知していただきます。

## 第3章 料金等

### (料金の支払義務)

- 第6条 契約者は、その契約に基づいて当社が docomo business ANCAR Chat サービスの提供を開始した日を含む料金月の初日から起算して、契約の解除があった日を含む料金月の末日までの期間について、料金の支払を要します。本規約における「料金月」とは、1の暦月の起算日(当社が契約毎に定める毎暦月の一定の日をいいます。)から次の暦月の起算日の前日までの間をいいます。
- 2 利用中止または利用停止があったときは、docomo business ANCAR Chat サービスにかかる契約者は、その期間中の料金の支払を要します。
  - 3 契約者が利用料金の支払を不法に免れた場合、当社はその免れた額のほか、免れた額(消費税相当額を加算しない額とします。)の2倍に相当する額に消費税相当額を加算した額を割増金として請求できるものとします。

## 第4章 データの取り扱い

### (データの利用)

- 第7条 当社は共通編第25条の情報・目的に加え、以下に定める情報を以下の目的の範囲内で利用することがあります。
- (1) 利用する情報:エンドユーザーが入力したテキスト、用語等の文字データ、docomo business ANCAR Chat サービスの利用により生成した文字データ(以下これらを総称して「サービスログ」といいます。)
  - (2) 利用する目的: docomo business ANCAR Chat サービスの維持運営、docomo business ANCAR Chat サービスの使用状況の計測・分析、docomo business ANCAR Chat サービスの障害・不具合時の調査・対応、管理画面への履歴表示、レポート作成、チャットボットのチューニング

### (データに関する取り扱い)

- 第8条 契約者は次のことに同意していただきます。
- (1) 契約者から受領した入力データやエンドユーザーが入力するデータは、当社が docomo business ANCAR Chat サービスを提供するにあたり協力を得ている第三者のサーバーに転送、保存されるものもあります。
  - (2) docomo business ANCAR Chat サービス利用のために契約者が作成し、当社が受領した入力データに含まれる文章、コンテンツ及び情報については、契約者の責任で作成、送付しなければなりません。
  - (3) 契約者のコンテンツ及び docomo business ANCAR Chat サービスの使用が、いずれかの法律又は第三者の権利に違反する(又はその申し立てを受ける)可能性がある場合、当社はコンテンツを削除するとともに契約者の docomo business ANCAR Chat サービスの使用を禁止することができます。

### (契約者の取得する個人情報等の取扱い)

- 第9条 契約者は、docomo business ANCAR Chat サービスをエンドユーザーに提供するにあたっては、エンドユーザーが入力した情報を取得・利用することについて、当該利用目的及び利用範囲を明らかにしたうえで、エンドユーザーから事前の同意を得る、通知する又は公表する等、個人情報の保護に関する法律(以下「個人情報保護法」といいます)その他の法令、ガイドライン等を遵守し、エンドユーザーのプライバシーその他の権利又は利益を保護するために必要かつ相当と認められる措置を講じるものとします。
- 2 契約者は、前項に定めるほか、docomo business ANCAR Chat サービスを通じて取得した個人情報、位置情報その他エンドユーザーに関する情報については、個人情報保護法その他の法令、ガイドライン等を遵守するほか、エンドユーザーのプライバシーその他の権利又は利益を保護するために必要かつ相当な措置を講じるものとします。
  - 3 ログデータを利用する契約者は、当該ログデータが個人情報保護法第2条に定める個人データに該当する場合には、ログデータを個人データとして当社に提供する場合があることについて、エンドユーザーの事前の同意を得るものとします。

## 第5章 雑則等

### (非保証)

- 第10条 当社は、明示又は黙示を問わず、docomo business ANCAR Chat サービスの正確性、実現性、市場性、有用性、特定目的適合性、有効性並びに docomo business ANCAR Chat サービス利用による契約者の docomo business ANCAR Chat サービス利用対象となる業務の改善可能性について保証するものではありません。
- 2 当社は、docomo business ANCAR Chat サービスの利用により生じる結果について、契約者に対し、docomo business ANCAR Chat サービスの提供に必要な設備の不具合、故障、第三者による不正侵入、商取引上の紛争、法令等に基づく強制的な処分、その他の原因を問わず責任を負担しないものとします。

別紙1

1. 料金表

docomo business ANCAR Chat サービスの利用の対価(以下「利用料金」といいます)は、基本利用料、オプション機能利用料及びオプションメニュー利用料(それぞれ初期費用及び月額費用から構成されます)から構成されるものとし、それぞれ次の各号に定める金額とします。

(1) スタンダードプラン

(i) 初期費用

分類	料金(かっこ内税込)	備考
スタンダードプラン	800,000 円(880,000 円)	左記の料金には、当社による以下のサービスが含まれます。 ・SaaS 環境構築 ・基本操作レクチャ

(ii) 月額料金

サービス提供開始日以降は契約者の月間の送信通数に基づき、下記の料金表に従って算出した金額を当社から契約者に請求します。月間送信通数とは、当社が測定した月間利用送信通数をいいます。

スタンダードプランの月額料金は以下のとおりとします。

月間送信通数	月額料金(かっこ内税込)	備考
～ 100,000	200,000 円(220,000 円)	左記の料金には当社による以下のサービスが含まれます。 ・多要素認証 ・管理者ライセンス:1
以降 100,000 ごとに	50,000 円(55,000 円)	

管理者ライセンスの月額料金は以下のとおりとします。

月間ライセンス数	月額料金(かっこ内税込)	備考
1 ライセンスごとに	12,000 円(13,200 円)	左記の料金には当社による以下のサービスが含まれます。 ・管理者ライセンス:1

多要素認証の月額料金は以下のとおりとします。

認証リクエスト数	月額料金(かっこ内税込)	
	SMS	メール
0～1,000	47,000 円(51,700 円)	16,000 円(17,600 円)
1,001～2,000	78,000 円(85,800 円)	32,000 円(35,200 円)
2,001～3,000	110,000 円(121,000 円)	48,000 円(52,800 円)
3,001～4,000	156,000 円(171,600 円)	64,000 円(70,400 円)
4,001～5,000	187,000 円(205,700 円)	80,000 円(88,000 円)
5,001～6,000	218,000 円(239,800 円)	96,000 円(105,600 円)
6,001～7,000	250,000 円(275,000 円)	112,000 円(123,200 円)
7,001～8,000	298,000 円(327,800 円)	128,000 円(140,800 円)

8,001～9,000	328,000 円(360,800 円)	144,000 円(158,400 円)
9,001～10,000	358,000 円(393,800 円)	160,000 円(176,000 円)

- ・月額料金の日割り計算は行いません。
- ・契約者は、最低利用期間中に解約をした場合の定めは、本規約第 4 条(最低利用期間)に従うものとします。この場合、上記料金表の最低月額料金の金額を元に残余期間の料金を計算するものとします。
- ・月間送信通数により月額料金が増加となる場合、契約者は速やかに当社に月額料金の変更申込をするものとします。変更申込後、月間送信通数に応じた月額料金を支払うものとします。
- ・多要素認証は TOTP のみとなります。SMS 又はメールでの認証を希望する場合、別途申し込みが必要となり、利用料に合わせた月額料金が発生します。
- ・多要素認証は複数設定することはできません。契約毎に TOTP・SMS・メール何れかの認証方式のみとなります。

### (iii) 変更料金

エンドユーザー画面の変更、管理者アカウントの追加・削除などシステムの変更を伴う申し込みごとに、下記の料金表に従って算出した金額を当社から契約者に請求します。

分類	料金(かっこ内税込)	備考
変更手数料	200,000 円(220,000 円)/回	

## (2) ヒアリングオプション

### (i) 初期費用

分類	料金(かっこ内税込)	備考
基本	400,000 円(440,000 円)	左記の料金には当社による以下のサービスが含まれます。 ・SaaS 環境構築

### (ii) 月額料金

サービス提供開始日以降は契約者の月間の LLM 実行回数に基づき、下記の料金表に従って算出した金額を当社から契約者に請求します。LLM 実行回数とは、当社が測定した月間 LLM 実行回数をいいます。

ヒアリングオプションの月額料金は以下のとおりとします。

月間 LLM 実行回数	月額料金(かっこ内税込)	備考
0～10,000	250,000 円(275,000 円)	
以降 5,000 ごとに	50,000 円(55,000 円)	

- ・月額料金の日割り計算は行いません。
- ・最低利用期間は、スタンダードプランの最低利用期間と同じになります。契約者は、最低利用期間中に解約をした場合の定めは、本規約第 4 条(最低利用期間)に従うものとします。この場合、上記料金表の最低月額料金の金額を元に残余期間の料金を計算するものとします。

### (3) 送信通数および LLM 実行回数

送信通数の基本的な考え方は次の通りとします。

エンドユーザーが質問/コメントを入力し、「検索」/「Enter」等をクリックして検索を実行した、または表示されたコンテンツをクリックした時を1とする。

LLM 実行回数の基本的な考え方は次の通りとします。

エンドユーザーからの入力に応じて、生成 AI を利用した実行が行われた時を1とする。

#### (4) ProfessionalSupportServices の提供

当社は、契約者からの申し込みにより、ProfessionalSupportServices(以下「PSS」と言います)を提供します。PSSの料金は以下のとおりです。なお、それぞれのPSSには利用条件があります。

##### 導入支援

分類	料金(かっこ内税込)	内容
スタンダードプラン 設計支援(新規)	1,200,000 円(1,320,000 円)/回 (FAQ100 個まで、以降 100 個ごとに同額)	・シナリオフロー作成/確認/修正 ・設計書作成/確認/修正 ・設計書に基づいたシナリオ設定・登録
ヒアリングオプション 設計支援(新規)	個別見積り	・シナリオ設計 ・生成 AI フロー作成 ・生成 AI フロー登録

##### 運用支援

分類	料金(かっこ内税込)	内容
スタンダードプラン 設計支援(改善)	1,200,000 円(1,320,000 円)/回	運用分析、改善が契約者にて実施できるように以下の伴走型支援を提供。 ・実績データを分析し改善点の特定や改善提案まで実施 ・運用サポート
ヒアリングオプション 設計支援(改善)	個別見積り	・稼働後のログ確認 ・改善提案 ・定例会の開催 ・生成 AI フロー作成レクチャ
運用サポート	100,000 円(110,000 円)/月	・定例会(月 1 回) ・個別相談(月 5 回まで) ・月次レポートの提供

## 2. PSS の利用条件

すべてのPSSの利用には、スタンダードプラン等の基本契約が必要となります。PSS 単体での利用は行えません。

##### 導入支援

###### (1) スタンダードプラン設計支援(新規)

- ・契約者から頂いたドキュメントデータを基に設計書作成を支援します。
- ・設計書には、FAQ データとして登録可能な形で記載します。
- ・作成した設計書を使用して、FAQ データとして設定・登録する作業を支援します。
- ・契約者の要望に応じて、作業の代行も可能です。

## (2) ヒアリングオプション設計支援(新規)

- ・契約者から頂いたドキュメントデータを基に設計書作成を支援します。
- ・作成した設計書を基に、生成 AI フロー作成・登録する作業を支援します。
- ・契約者の要望に応じて、作業の代行も可能です。

## 運用支援

### (3) スタンダードプラン設計支援(改善)

- ・1回の契約で3ヶ月間実施します。
- ・期間を超えた支援が必要となる場合、再度契約が必要となります。

### (4) ヒアリングオプション設計支援(改善)

- ・生成 AI フロー作成レクチャは、希望する場合のみ実施します。

### (5)運用サポート

- ・月額料金の日割り計算は行いません。
- ・個別相談の月上限に達した場合、追加の相談を受けることができません。
- ・個別相談の内容が別事案となった場合、追加でチケットを1回使用します。

## 3. docomo business ANCAR Chat サービスで提供する機能

docomo business ANCAR Chat サービスにおいて提供する機能(オプションメニューを除く)は以下のとおりです。

### 【ユーザーインターフェース(UI)】

#### (1)チャットボット

FAQ データをチャット形式で回答するもので、以下の機能を提供します。

- ・Web サイトへの埋め込み、または URL 発行によるチャットボット表示。
- ・「複数回答形式」もしくは「一問一答形式」を選択可能。
- ・ヒアリングオプション利用時には、ヒアリング用に事前設定された生成 AI のプロンプトに従い対応します。

### 【管理画面】

#### (1)ANCAR Chat 管理画面

docomo business ANCAR Chat サービスの管理・分析をするためのアプリケーションで、以下の機能を提供します。

- ・多要素認証機能
- ・レポート機能
- ・ログ閲覧・検索・ダウンロード機能
- ・FAQ データの管理・編集・作成機能
- ・チャットボット設定機能
- ・生成 AI のプロンプト設定機能