

COTOHA Chat & FAQ 利用規約【新旧対照表】 2022年03月31日時点	
～2022年03月30日	2022年03月31日～

Semantic Search Engine サービス利用規約	COTOHA Chat & FAQ 利用規約
（最低利用期間・契約期間） 第6条 本サービスは、提供開始日を含む月から起算して1年後の月末までを最低利用期間（以下、「最低利用期間」と言います。）とします。最低利用期間経過後は、第10条（契約者が行う本契約の解約）の定めに従い、契約者の任意で解約することができます。なお、最低利用期間は、Web 限定プランのトライアルサービス及びレギュラープランのトライアルサービスには適用されません。 2 前項の定めは、エントリープラン及びベーシックプランには適用されません。エントリープラン及びベーシックプランの契約期間は、提供開始日を含む月から起算して1年後の月末まで（以下、「契約期間」と言います。）とし、第10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限り、契約期間終了月の翌月から起算して1年間自動更新され、以降も同様とします。なお、契約を更新する場合、当社は契約者に対して、契約更新後の料金を解約通知期日の20日前までに通知します。 3 契約者は、最低利用期間内（エントリープラン及びベーシックプランについては契約期間内）に本契約を解約する場合、当社の指定する期日までに、当該解約があった日を含む月の翌月から最低利用期間（エントリープラン及びベーシックプランについては契約期間）満了までの期間に相当する料金を支払うものとします。 （当社が行う本契約の解約） 第11条 3 最低利用期間（エントリープラン及びベーシックプランについては契約期間）終了前に、本条に基づき本サービスの一部または全部を解約した場合、契約者は第6条の定めに従い、解約となったサービスの残存期間に相当する料金を一括して支払うものとします。 別紙 ■令和3年4月1日以降の申込み及び変更（新条件） 1. 本サービスの料金（新条件） （2）レギュラープラン ■レギュラープラン 本格サービス	（最低利用期間・契約期間） 第6条 <u>Web 限定プラン及びレギュラープラン</u>は、提供開始日を含む月から起算して1年後の月末までを最低利用期間（以下、「最低利用期間」と言います。）とします。最低利用期間経過後は、第10条（契約者が行う本契約の解約）の定めに従い、契約者の任意で解約することができます。なお、最低利用期間は、Web 限定プランのトライアルサービス及びレギュラープランのトライアルサービスには適用されません。 2 エントリープラン、ベーシックプラン、<u>エンタープライズプラン</u>の契約期間は、提供開始日を含む月から起算して1年後の月末まで（以下、「契約期間」と言います。）とし、第10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限り、契約期間終了月の翌月から起算して1年間自動更新され、以降も同様とします。なお、契約を更新する場合、当社は契約者に対して、契約更新後の料金を解約通知期日の20日前までに通知します。 3 契約者は、最低利用期間内（エントリープラン、ベーシックプラン、<u>エンタープライズプラン</u>については契約期間内）に本契約を解約する場合、当社の指定する期日までに、当該解約があった日を含む月の翌月から最低利用期間（エントリープラン、ベーシックプラン、<u>エンタープライズプラン</u>については契約期間）満了までの期間に相当する料金を支払うものとします。 （当社が行う本契約の解約） 第11条 3 最低利用期間（エントリープラン、ベーシックプラン、<u>エンタープライズプラン</u>については契約期間）終了前に、本条に基づき本サービスの一部または全部を解約した場合、契約者は第6条の定めに従い、解約となったサービスの残存期間に相当する料金を一括して支払うものとします。 別紙 ■令和3年4月1日以降の申込み及び変更（新条件） 1. 本サービスの料金（新条件） （2）レギュラープラン ■レギュラープラン 本格サービス

COTOHA Chat & FAQ 利用規約【新旧対照表】 2022年03月31日時点

～2022年03月30日

2022年03月31日～

(i) 初期費用

(i) 初期費用

COTOHA Chat & FAQ 利用規約【新旧対照表】 2022年03月31日時点

～2022年03月30日

2022年03月31日～

—

・本格サービス開始後に別の UI（チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォーム、オペレーターチャット（単体））を申し込み、同時にご契約いただく UI が複数になる場合、追加 UI の初期費用を割引します。

具体的には、以下の料金になります。

・オペレーターチャット（単体）はチャットボットのサービスが開始した時点で月額料金の ID 数制限がなくなります。

UI 1		追加 UI（かつこ内税込）			
チャットボット	料金はレギュラープラン 本格サービスの初期費用に準じる	UI 2～	検索ボックス	500,000 円	
		UI 4		(550,000 円)	
			問い合わせフォーム	500,000 円	
				(550,000 円)	
		オペレーターチャット（単体）	0 円		
オペレーターチャット（単体）		UI 2	チャットボット	2,500,000 円	
				(2,750,000 円)	
			検索ボックス	1,000,000 円	
			(1,100,000 円)		
			問い合わせフォーム	1,000,000 円	
			(1,100,000 円)		
		UI 3～	チャットボット	2,000,000 円	
			UI 4		(2,200,000 円)
				検索ボックス	500,000 円
	(550,000 円)				
		問い合わせフォーム	500,000 円		
		(550,000 円)			
検索ボックスまたは		UI 2～	チャットボット	2,000,000 円	
		UI 4		(2,200,000 円)	

COTOHA Chat & FAQ 利用規約【新旧対照表】 2022年03月31日時点

～2022年03月30日

2022年03月31日～

問い合わせ フォーム			検索ボックス	500,000 円 (550,000 円)
			問い合わせフォーム	500,000 円 (550,000 円)
			オペレーターチャット（単体）	0 円

[（3）エンタープライズプラン](#)

・本プランは、セキュリティを重視したプランです。

・契約者専用のサーバーを提供し、管理画面および UI（チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォーム）に IP 制限を付与することができます。

・エンタープライズプランの契約期間は、本規約第 6 条（最低利用期間・契約期間）に従うものとします。

・「3. 本サービスで提供する機能」に定める UI のうち、チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォームのいずれか 1 つの機能を選択できます。オペレーターチャット（単体）は選択できません。

・複数の言語を利用する場合は、言語数分の初期費用、月額料金がかかります。

[（i）初期費用](#)

COTOHA Chat & FAQ 利用規約【新旧対照表】 2022年03月31日時点

～2022年03月30日

2022年03月31日～

<u>分類</u>	<u>料金</u>	<u>備考</u>
<u>チャット</u> <u>ボット</u>	<u>別途提示</u>	<u>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。</u> ・ <u>SaaS 環境構築</u> ・ <u>FAQ データのサーバーアップロード</u>
<u>検索ボツ</u> <u>クス/問い</u> <u>合わせフ</u> <u>ォーム</u>	<u>別途提示</u>	・ <u>言語チューニング</u> ・ <u>利用開始時点でチャットボットを 5 個まで設定</u> ・ <u>FAQ 成型(500 問まで)：重複チェック、語尾統一、用語統一</u> ・ <u>運用管理者向け勉強会(1 回、Web 会議)</u> ・ <u>FAQ データ以外の各種データのアップロード 等</u>

・ 選択したいいずれかの UI に応じて、利用できるオプションメニューが異なります。料金および詳細は「(4) オプションメニュー」をご確認ください。なお、エンタープライズプランでは、Teams アダプター機能、マルチリンガル機能、自動回答抽出機能はご利用いただくことができません。

(ii)月額料金

COTOHA Chat & FAQ 利用規約【新旧対照表】 2022年03月31日時点

～2022年03月30日

2022年03月31日～

—

サービス提供開始日以降は契約者の月間のセッション数に基づき、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。月間セッション数とは、当社が測定した月間利用セッション数をいいます。月間セッション数には、「3. 本サービスで提供する機能」で定める UI のうち、チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォームのセッション数を含みます。

月額料金は以下のとおりとします。

<u>月間セッション数</u>	<u>月額料金</u>	<u>備考</u>
<u>～ 100,000 セッション/月</u>	<u>別途提示</u>	<u>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。なお、以下のサービスは提供開始日以降利用できます。</u> <u>・ FAQ データ追加アップロード</u> <u>- 月 100 問まで、1 回のみ</u> <u>・ 雑談/類義語追加・削除</u> <u>- 月 100 個まで、1 回のみ</u> <u>・ 運用レポート</u> <u>- 月 1 回</u> <u>・ 運用管理者向け勉強会</u> <u>- Web 会議、月 1 回 等</u>
<u>～ 200,000 セッション/月</u>	<u>別途提示</u>	
<u>～ 500,000 セッション/月</u>	<u>別途提示</u>	
<u>～ 1,000,000 セッション/月</u>	<u>別途提示</u>	
<u>～2,000,000 セッション/月</u>	<u>別途提示</u>	
<u>2,000,000 セッション/月 超</u>	<u>別途提示</u>	

・ 月額料金の日割り計算は行いません。

COTOHA Chat & FAQ 利用規約【新旧対照表】 2022年03月31日時点	
～2022年03月30日	2022年03月31日～
<u>(4) オプションメニュー</u>	・ <u>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 6 条（最低利用期間・契約期間）に従うものとします。この場合、上記料金表の最低月間セッションレンジの金額を元に残余期間の料金を計算するものとします。</u> ・ <u>当社がアップロードする FAQ と契約者がアップロードできる FAQ の合計は 10,000 個までとなります。オプションメニューをご利用いただく場合はこの限りではありません。</u> <u>(5) オプションメニュー</u>

COTOHA Chat & FAQ 利用規約【新旧対照表】 2022年03月31日時点

～2022年03月30日

2022年03月31日～

オプションメニューの料金は以下のとおりです。なお、それぞれのオプションメニューには利用条件があります。

サービス	内容	料金（かっこ内税込）
運用管理者向け勉強会	Web 会議	50,000 円（55,000 円）/回
チャットボット/検索ボックス/問い合わせフォーム追加	1 個追加ごとに	200,000 円（220,000 円）/個
エンドユーザー画面の変更	UI の色変更、文字コードの変更、文字の変更（サイズ、フォント、色）、管理画面から変更できない文字の変更 など	50,000 円(55,000 円)/か所
	スマホ対応（レスポンス対応） など	100,000 円(110,000 円)/か所
エンドユーザー画面の変更（チャットボット利用時のみ）	ランチャー変更（画像、表示位置）、アバター/アイコン変更、複数回答の最大表示件数変更、一問一答の対話回数上限変更、お客様用意のアバター設定 など	50,000 円(55,000 円)/か所
	よくある質問（direct_call）追加/変更、複数回答と一問一答の入れ替え、Extra Info 機能の有効化 など	100,000 円(110,000 円)/か所
エンドユーザー画面の変更（検索ボックス利用時のみ）	よくある質問の追加/削除/最大件数の変更、プッシュコンテンツの追加/削除/最大件数の変更 など	50,000 円(55,000 円)/か所

オプションメニューの料金は以下のとおりです。なお、それぞれのオプションメニューには利用条件があります。

サービス	内容	料金（かっこ内税込）
運用管理者向け勉強会	Web 会議	50,000 円（55,000 円）/回
チャットボット または 検索ボックス または 問い合わせフォーム追加	1 個追加ごとに	200,000 円（220,000 円）/個
エンドユーザー画面の変更	UI の色変更、文字コードの変更、文字の変更（サイズ、フォント、色）、管理画面から変更できない文字の変更 など	50,000 円(55,000 円)/か所
	スマホ対応（レスポンス対応） など	100,000 円(110,000 円)/か所
エンドユーザー画面の変更（チャットボット利用時のみ）	ランチャー変更（画像、表示位置）、アバター/アイコン変更、複数回答の最大表示件数変更、一問一答の対話回数上限変更、お客様用意のアバター設定 など	50,000 円(55,000 円)/か所
	よくある質問（direct_call）追加/変更、複数回答と一問一答の入れ替え、Extra Info 機能の有効化 など	100,000 円(110,000 円)/か所

COTOHA Chat & FAQ 利用規約【新旧対照表】 2022年03月31日時点

～2022年03月30日

2022年03月31日～

チャットボットの シナリオ変更（チャット ボット利用時のみ）	1～3 階層、FAQ100 個まで		200,000 円（220,000 円）/回
	4 階層以上、1 層または FAQ100 個超える ごとに		200,000 円（220,000 円）/回
Web サイト追加	ドメイン追加、最大 5 個まで		200,000 円（220,000 円）/個
Web クローリング	1URL あたり		50,000 円（55,000 円）
FAQデータ追加アップロ ード	FAQ 100 個まで		50,000 円（55,000 円）/回
	FAQ 101～200 個まで		100,000 円（110,000 円）/回
	FAQ 201～300 個まで		150,000 円（165,000 円）/回
	FAQ 301 個～、100 個単位		50,000 円（55,000 円）ずつ加 算
FAQ 追加・削除	FAQ 差し替 え、ハイパ ーリンクの 変更 など	FAQ 100 個まで	100,000 円（110,000 円）/回
		FAQ 101～200 個まで	200,000 円（220,000 円）/回
		FAQ 201～300 個まで	300,000 円（330,000 円）/回
		FAQ 301 個～、100 個単位	100,000 円（110,000 円）ずつ 加算
言語チューニング	契約者希望時期での言語チューニング		500,000 円（550,000 円）/回
10,000 件以上の FAQ の 登録	FAQ を累計 10,000 件以上登録する場合		500,000 円（550,000 円） ※1 回限り
雑談/類義語追加・削除	100 個まで		50,000 円（55,000 円）/回

エンドユーザー画面の変更（検索ボックス利用時のみ）	よくある質問の追加/削除/最大件数の変更、プッシュコンテンツの追加/削除/最大件数の変更 など		50,000 円(55,000 円)/か所
チャットボットのシナリオ変更（チャットボット利用時のみ）	1～3 階層、FAQ100 個まで		200,000 円（220,000 円）/回
	4 階層以上、1 層または FAQ100 個超えるごとに		200,000 円（220,000 円）/回
Web サイト追加	ドメイン追加、最大 5 個まで		50,000 円（55,000 円）/個
Web クローリング	1URL あたり		50,000 円（55,000 円）
FAQ データ追加アップロード	FAQ 100 個まで		50,000 円（55,000 円）/回
	FAQ 101～200 個まで		100,000 円（110,000 円）/回
	FAQ 201～300 個まで		150,000 円（165,000 円）/回
	FAQ 301 個～、100 個単位		50,000 円（55,000 円）ずつ加算
FAQ 追加・削除	FAQ 差し替え、ハイパーリンクの変更 など	FAQ 100 個まで	100,000 円（110,000 円）/回
		FAQ 101～200 個まで	200,000 円（220,000 円）/回
		FAQ 201～300 個まで	300,000 円（330,000 円）/回
		FAQ 301 個～、100 個単位	100,000 円（110,000 円）ずつ加算

COTOHA Chat & FAQ 利用規約【新旧対照表】 2022年03月31日時点

～2022年03月30日

2022年03月31日～

	101～200 個		100,000 円（110,000 円） /回	言語チューニング	契約者希望時期での言語チューニング	500,000 円（550,000 円） /回
	201～300 個		150,000 円（165,000 円） /回			
	以降、100 個単位		50,000 円（55,000 円） ずつ加算/回	10,000 件以上の FAQ の登録	FAQ を累計 10,000 件以上登録する場合	500,000 円（550,000 円） ※1 回限り
オペレーターチャット機能（チャットボット利用時） ※オペレーターチャット機能を単体で利用する場合は、本格サービスの料金表が適用になります。	月額費用		セッション数を他の機能と合算し、その数に応じた各プランの月額料金	雑談/類義語追加・削除	100 個まで	50,000 円（55,000 円） /回
					101～200 個	100,000 円（110,000 円） /回
					201～300 個	150,000 円（165,000 円） /回
					以降、100 個単位	50,000 円（55,000 円） ずつ加算/回
Teams アダプター機能（チャットボット利用時のみ）	初期費用		50,000 円(55,000 円)	※オペレーターチャット機能を単体で利用する場合は、本格サービスの料金表が適用になります。	月額費用	セッション数を他の機能と合算し、その数に応じた各プランの月額料金
	月 額 費用	0～5,000 セッション/月	25,000 円(27,500 円)			
		5,001～10,000 セッション/月	50,000 円(55,000 円)			
		10,001～20,000 セッション/月	100,000 円(110,000 円)			
		20,001～50,000 セッション/月	150,000 円(165,000 円)			
		50,001～210,000 セッション/月	350,000 円(385,000 円)			
Teams アダプター機能（チャットボット利用時のみ）		初期費用	50,000 円(55,000 円)	月 額	0～5,000 セッション/月	25,000 円(27,500 円)

COTOHA Chat & FAQ 利用規約【新旧対照表】 2022年03月31日時点

～2022年03月30日

2022年03月31日～

		210,001～2,100,000 セッション/月	1,000,000 円(1,100,000 円)
マルチリンガル機能 (チャットボット利用時のみ)	初期費用		500,000 円(550,000 円)
	月額費用	翻訳が発生した 0～1,000 セッション	50,000 円(55,000 円)
		以降、1,000 セッション単位	50,000 円(55,000 円)ずつ加算
	エンドユーザーが選択できる言語の増減など		50,000 円 (55,000 円) /回
自動回答抽出機能 (チャットボット利用時のみ)	初期費用		600,000 円(660,000 円)
	月額費用	ドキュメントデータ容量 0～150MB かつチャットボット 0～20,000 セッションまで	78,000 円(85,800 円)
		以降、ドキュメントデータ容量 150MB 単位またはチャットボット 20,000 セッション単位	78,000 円(85,800 円)ずつ加算
	追加設定費用	サービス開始後のドキュメントデータファイル変更(ドキュメントデータ追加・削除など) 1 回ごとに	100,000 円 (110,000 円) /回
	機能削除工事費	チャットボットを残し、自動回答抽出機能だけを解約する場合	200,000 円 (220,000 円)

	費用	5,001～10,000 セッション/月	50,000 円(55,000 円)
		10,001～20,000 セッション/月	100,000 円(110,000 円)
		20,001～50,000 セッション/月	150,000 円(165,000 円)
		50,001～210,000 セッション/月	350,000 円(385,000 円)
		210,001～2,100,000 セッション/月	1,000,000 円(1,100,000 円)
マルチリンガル機能 (チャットボット利用時のみ)	初期費用		500,000 円(550,000 円)
	月額費用	翻訳が発生した 0～1,000 セッション	50,000 円(55,000 円)
		以降、1,000 セッション単位	50,000 円(55,000 円)ずつ加算
	エンドユーザーが選択できる言語の増減 など		50,000 円 (55,000 円) /回
自動回答抽出機能 (チャットボット利用時のみ)	初期費用		600,000 円(660,000 円)
	月額費用	ドキュメントデータ容量 0～150MB かつチャットボット	78,000 円(85,800 円)

COTOHA Chat & FAQ 利用規約【新旧対照表】 2022年03月31日時点

～2022年03月30日

2022年03月31日～

FAQ 作成	100 件まで	1,000,000 円 (1,100,000 円)
	101～200 件まで	1,800,000 円 (1,980,000 円)
	201～300 件まで	2,550,000 円 (2,805,000 円)
	301～400 件まで	3,150,000 円 (3,465,000 円)
	401～500 件まで	3,750,000 円 (4,125,000 円)
FAQ 成型	100 件まで	450,000 円 (495,000 円)
	101～200 件まで	750,000 円 (825,000 円)
	201～300 件まで	1,050,000 円 (1,155,000 円)
	301～400 件まで	1,350,000 円 (1,485,000 円)
	401～500 件まで	1,650,000 円 (1,815,000 円)
FAQ 運用	初期費用	75,000 円 (82,500 円)
	月額費用	3 か月ごとの契約 150,000 円/月 (165,000 円)

		ット0～20,000セッション まで	
		以降、ドキュメントデータ 容量 150MB 単位またはチ ャットボット 20,000 セッ ション単位	78,000 円(85,800 円)ずつ加算
	追 加 設 定 費用	サービス開始後のドキュメ ントデータファイル変更 (ドキュメントデータ追 加・削除など) 1 回ごとに	100,000 円 (110,000 円) /回
	機 能 削 除 工 事 費	チャットボットを残し、自 動回答抽出機能だけを解約 する場合	200,000 円 (220,000 円)
FAQ 作成	100 件まで		1,000,000 円 (1,100,000 円)
	101～200 件まで		1,800,000 円 (1,980,000 円)
	201～300 件まで		2,550,000 円 (2,805,000 円)
	301～400 件まで		3,150,000 円 (3,465,000 円)
	401～500 件まで		3,750,000 円 (4,125,000 円)
FAQ 成型	100 件まで		450,000 円 (495,000 円)

COTOHA Chat & FAQ 利用規約【新旧対照表】 2022年03月31日時点

～2022年03月30日

2022年03月31日～

2. オプションメニューの利用条件（新条件）

(9) FAQ運用

- ・対象言語は日本語となります。
- ・契約者の Backstage を委託先へ開示することになります。

・FAQ 作成または FAQ 成型と FAQ 運用を同時にお申込みいただく場合、FAQ 運用の初期費はいただきません。

- ・専門性が強い分野については、お受けできない場合があります。

	101～200 件まで	750,000 円 (825,000 円)
	201～300 件まで	1,050,000 円 (1,155,000 円)
	301～400 件まで	1,350,000 円 (1,485,000 円)
	401～500 件まで	1,650,000 円 (1,815,000 円)
<u>FAQ 運用</u>	<u>月額費用</u>	<u>50,000 円/月 (55,000 円)</u>

2. オプションメニューの利用条件（新条件）

(9) FAQ 運用

- ・対象言語は日本語となります。
- ・契約者の Backstage を委託先へ開示することになります。
- ・専門性が強い分野については、お受けできない場合があります。

・FAQ 運用のご利用には、チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォームの契約が必要です。

・初月の月額費用は無料です。

・初月に解約する場合には、1 か月分の月額費用を請求します。

・FAQ 運用の契約期間は、各プランの契約に基づく最低利用期間または契約期間と同じになります。最低利用期間または契約期間に解約があった場合は、残存期間に相当する料金を支払うものとします。

・Web 限定プランとレギュラープランの最低利用期間終了後は、解約希望日の 10 営業日前までに当社へ書面で通知することにより FAQ 運用に係る契約を解約することができます。チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォームの契約が終了した場合は、FAQ 運用に係る契約も終了となります。

附則（2022 年 3 月 28 日 APSAI 第 00904165 号）

（実施期日）

1 この改正規定は、2022 年 3 月 31 日から実施します。

（経過措置）

COTOHA Chat & FAQ 利用規約【新旧対照表】 2022年03月31日時点

～2022年03月30日

2022年03月31日～

2 この改正規定実施の際に、当社が改正前の Semantic Search Engine サービス利用規約の規定により締結している次表の左欄の契約は、この改正規定実施の日において、同表の右欄の契約とみなして取り扱います。

[Semantic Search Engine サービス利用規約](#)

[COTOHA Chat & FAQ 利用規約](#)

[Semantic Search Engine サービスに係る契約](#)

[COTOHA Chat & FAQ に係る契約](#)

3 2022 年 7 月 1 日時点で、当社が改正前の Semantic Search Engine サービス利用規約の規定により締結している次表の左欄のプラン（以下、この附則において「旧プラン」といいます。）に係る契約は、2022 年 7 月 1 日において、それぞれ同表の右欄のプラン（以下、この附則において「新プラン」といいます。）に係る契約とみなして取り扱います。

この場合において、プラン移行にあたり、旧プランの 2022 年 7 月 1 日時点での契約期間起算月を、新プランの最低利用期間の起算月とみなして取り扱います。

[Semantic Search Engine サービス利用規約](#)

[COTOHA Chat & FAQ 利用規約](#)

[エントリープラン](#)

[レギュラープラン 本格サービス](#)

[ベーシックプラン](#)

4 この改正規定実施前に支払い又は支払われなかった本サービスの料金その他の債務については、なお従前のとおりとします。

5 この改正規定実施前にその事由が生じた本サービスに関する損害賠償の取り扱いについては、なお従前のとおりとします。