

# サポートチャットボット利用規約

## 第1条 (目的)

本規約は、アイビーシー株式会社（以下「当社」）が提供する System Answer G3（以下「G3」という）、System Answer G3 CX オプション（以下「CX オプション」という）、System Answer XC（以下「XC」という）のサポートに関するサポートチャットボットサービス（以下「本サービス」）の利用条件を定めるものです。利用者は、本サービスを利用することで本規約に同意したものとみなします。

## 第2条 (サービスの内容)

1. 本サービスは、G3、CX オプション、XC に関する一般的な情報提供や操作案内を目的として、AI 技術を用いた自動応答を行います。
2. 本サービスには、以下の 2 種類の回答方法があります。
  - ① 選択肢による回答：当社が作成したフローに基づき、回答を提供します。
  - ② 生成 AI による回答：製品マニュアルを基に回答しますが、誤回答（ハリシネーション）が含まれる場合があります。
3. 本サービスは、正確性・完全性を保証するものではなく、誤った情報や不完全な回答が含まれる場合があります。
4. 本サービスは、技術的な助言や保証、契約上のサポートを代替するものではありません。
5. 本サービスの一部機能は、米国を含む海外の外部提供サービスを利用していますが、外部提供サービス側でデータ保存は行われません。

## 第3条 (免責事項)

1. 当社は、本サービスの回答内容の正確性、完全性、有用性を保証しません。
2. 生成 AI による回答は参考情報であり、最終的な判断は利用者の責任で行ってください。
3. 利用者が本サービスの情報を基に行った判断・行動により生じたいかなる損害についても、当社は一切の責任を負いません。
4. 本サービスの利用により発生したトラブル、損害、損失についても、当社は責任を負いません。
5. G3、CX オプション、XC の設定変更や操作は、必ず公式マニュアルや当社サポート窓口で確認してください。

## 第4条 (禁止事項)

利用者は、本サービスの利用にあたり、以下の行為を行ってはなりません。

- ① 法令または公序良俗に違反する行為
- ② 他者の権利を侵害する行為
- ③ 本サービスの運営を妨害する行為
- ④ 個人情報や機密情報の入力
- ⑤ 不正アクセスやシステムへの攻撃
- ⑥ 本サービスを利用した虚偽情報の拡散

## 第5条 (情報の取り扱い)

1. 当社は、本サービスの利用に際して取得する利用者の会社名・氏名・メールアドレス（以下「登録情報」）を、以下の目的で利用します。

- ① 利用者の識別およびお問い合わせ対応のため
  - ② 過去のやり取りを踏まえた適切なサポート提供のため
  - ③ 不正利用防止およびサービス品質向上のため
2. 登録情報は、利用開始時に申込フォームを通じて取得し、当社が責任をもって管理します。利用終了後は、当社の定める期間を経過後、適切に削除します。
3. 本サービス内で入力された情報は、AI モデルの学習目的には利用しません。
4. 本サービスの入力欄には、個人情報や機密情報を入力しないでください。
5. 当社は、法令に基づく場合を除き登録情報を第三者に提供することはありません。
6. 利用者は、当社に対し、自己の登録情報の開示、訂正、削除を請求することができます。詳細は当社のプライバシーポリシーをご確認ください。[\(https://www.ibc21.co.jp/privacy-policy/\)](https://www.ibc21.co.jp/privacy-policy/)

## **第6条 (サービスの変更・停止)**

本サービスは原則 24 時間 365 日利用できますが、システムのメンテナンスや障害等により、事前の予告なく本サービスの内容を変更、停止、終了することがあります。本サービスの変更、停止、終了によって利用者に生じた損害について、当社は責任を負いません。

## **第7条 (規約の変更等)**

1. 当社は、必要に応じて本規約を改定することがあります。改定後の規約は、本サービス上に掲載した時点で効力を生じるものとします。
2. 本規約の改定により利用者に重大な影響を与える場合、当社は合理的な方法で事前に通知します。
3. 本規約に定めのない事項については、当社の判断により対応します。
- 4.

## **第8条 (準拠法・裁判管轄)**

本規約は、日本法に準拠します。本サービスに関して紛争が生じた場合、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。

## **附則**

2025 年 12 月 24 日施行