

Know Narrator サービス利用約款

本約款は、利用者（以下「甲」という。）と株式会社電通総研（以下「乙」という。）との間において、本約款を参照した契約（本約款を含み、以下「本契約」という。）が締結された場合、乙より提供される第2条に定める本件サービスの初期設定及び利用に関して適用されるものとし、甲は本約款に従い本件サービスを利用するものとします。

第1条（契約の成立）

本契約は、甲から乙に対して発行される所定の注文書に対し、乙が注文請書を発行した時に成立するものとします。

第2条（定義）

1. 「本件サービス」とは、日本マイクロソフト株式会社（以下「MS 社」という。）より提供されるクラウドサービス「Azure」環境上に乙が構築し、及び「Azure OpenAI Service」その他 MS 社が提供するサービス（以下総称して「MS 社サービス」という。）と連携する AI チャットサービス「Know Narrator Chat with Vision」「Know Narrator Search」、「Know Narrator Insight」及び「Know Narrator API」を甲の利用に供するサービスを意味します。本件サービスに MS 社サービスは含まれません。
2. 「本件システム環境」とは、甲が本件サービスを利用するにあたり、甲が自ら調達するコンピュータ、インターネットブラウザ、インターネット回線、電気通信設備その他の機器及びソフトウェア等を意味し、MS 社サービスを含みます。
3. 「本ユーザ」とは、甲の役職員、又は甲の事業所内において甲のために業務を遂行する派遣社員若しくは業務委託先の社員であって、甲が本件サービスを利用することを承認したユーザを意味します。なお、ユーザ数は本契約上に定めるライセンス数を上限とします。
4. 「利用者データ」とは、甲及び本ユーザが本件サービスを利用することにより、本件システム環境に保存するすべての電子的なデータ及び情報を意味します。
5. 「サービス提供期間」とは、本契約上に定める本件サービスの提供期間を意味します。

第3条（本件サービスの内容）

本件サービスの詳細及びサービスレベル等については、乙が別途甲に提示する最新の「Know Narrator サービス仕様書」（以下「サービス仕様書」という。）に定めるとおりとします。なお、乙は甲に通知することにより、サービス仕様書の内容を変更することができるものとします。サービス仕様書の変更に甲が本件サービスを利用した場合、甲は変更内容に同意したものとします。

第4条（本件サービスの利用）

1. 甲は、サービス提供期間中、本件サービスを本契約に定めるライセンス数の範囲内において利用することができます。
2. 甲は、本約款の定めに従い、本件サービスを本ユーザに利用させることができるものとします。甲は、本件サービスを本ユーザに利用させるにあたり、本ユーザに対し、本約款に基づき自らが負う義務を遵守させるものとします。なお、本件サービスの利用における本ユーザの行為は、全て甲による行為とみなされるものとします。
3. 甲は、本件サービスの利用にあたり、以下の各号の責任を負うものとします。
 - (1) 本契約の定めを遵守すること
 - (2) 本件サービスの利用のために使用するアカウントの適切な管理を含め、本件サービスについて不正アクセス又は不正利用を防止する商業上合理的な注意を払い、不正アクセス又は不正利用を発見したときには、速やかに乙に通知すること
 - (3) 本件サービスを甲自身の事業に供する目的に限定して利用すること

- (4) 自己の費用において、本件サービスを利用するための本件システム環境を調達し、維持・管理すること
 - (5) 利用者データを不正アクセス又は不正利用から保護するため、暗号化技術を使用すること、及び定期的に利用者データを本件システム環境以外の場所に保存することを含めて、利用者データの適切なセキュリティ、保護及びバックアップを維持するため自ら必要な措置を講ずること
4. 甲は、以下のことを行ってはなりません。
- (1) 本件サービスを本ユーザ以外の者に利用させること
 - (2) 本件サービスを、権利侵害、名誉毀損その他の違法若しくは不法な内容を保存若しくは送信するために利用すること
 - (3) 第三者に著作権が帰属する既存の著作物又はその題号等を本件サービスに入力すること
 - (4) 本件サービスを、悪質なコード（ウィルス、ワーム、時限爆弾、トロイの木馬等、プログラムの実行やデータの保存に悪影響を及ぼすコードをいう。）を保存若しくは送信するために利用すること
 - (5) 本件サービスの性能を妨害又は混乱させること
 - (6) 本件サービス、本件システム環境又はそれに関連するシステム若しくはネットワークに対する不正アクセスを試みること
 - (7) 本件サービスの派生物を作成すること
 - (8) 本件サービスの一部若しくは全部又は本件サービスにより乙が提供するコンテンツを複製すること
 - (9) 本件サービスのリバースエンジニアリングをすること
 - (10) 前各号に定める他、本契約の定めに従って本件サービスを利用すること
5. 甲は、前項各号のいずれかに該当する行為がなされたことを知った場合、又は該当する行為がなされるおそれがあると判断した場合は、直ちに乙に通知するものとします。
6. 乙は、本件サービスの利用に関して、甲の行為が第4項各号のいずれかに該当するものであること、又は甲の提供した情報（利用者データを含む。）が第4項各号のいずれかの行為に関連する情報であることを知った場合、事前に甲に通知することなく、本件サービスの全部又は一部の提供を一時停止し、又は第4項各号に該当する行為に関連する情報を削除することができるものとします。甲の当該行為により、乙が第三者より何らかの請求を受けた場合、次の全ての条件を満たす場合に限り、甲は乙を防御し、敗訴判決又は和解が確定した場合には乙の当該第三者に対する損害賠償金額及び合理的な費用（合理的な弁護士費用を含む。）を負担します。但し、乙は、甲の行為又は甲が提供又は伝送する（甲の利用とみなされる場合を含む。）情報（利用者データを含む。）を監視する義務を負わないものとします。
- (1) 乙が甲に対し、請求の事実及び内容を速やかに書面にて通知すること
 - (2) 乙が第三者との交渉又は訴訟の遂行に関し、甲に実質的な参加の機会及び決定の権限を与え、かつこれに合理的に必要な援助をすること

第5条（サポートサービス）

1. 甲は、本件サービスにつき、サービス提供期間中、サービス仕様書に従い、本件サービスのメンテナンス作業や使用方法に関する問い合わせ対応等のサービス（以下「サポートサービス」という。）を乙より受ける権利を有します。
2. 次のいずれかに該当する場合には、乙はサポートサービスを提供する義務を負いません。
 - (1) 乙の指示によらず、甲又は第三者が行なった本件サービスの変更、改良、不具合の修正、機能追加等に起因し、本件サービスが正常に作動しないとき
 - (2) ハードウェア若しくは乙が甲にサポートサービスを提供していないソフトウェアの障害等、又は甲の利用するシステムが乙所定のシステム要件を満たさないことに起因し、本件サービスが正常に作動しないとき

- (3) 甲若しくは第三者の責に帰すべき事由、又は天災地変により本件サービスに障害が生じたとき

第6条（管理責任者の設定）

甲は、サービス提供期間の開始日までに、本件サービスの利用に係わる管理責任者（以下「管理責任者」という。）を定め、その氏名及び連絡先を乙に通知するものとします。

第7条（対価）

1. 本件サービスの利用の対価（以下「サービス利用料」という。）及びその支払方法は、本契約に定めるとおりとします。
2. 甲の乙に対するサービス利用料の支払遅延が 30 日を超えた場合、乙は、当該債務が全額支払われるまで、本件サービスを停止することができるものとします。
3. サービス提供期間中において、第4条第6項又は次条第1項に定める本件サービスの提供の中断、停止その他の事由により、甲が本件サービスを利用することができない状態が生じたときでも、甲は、サービス利用料の支払義務を免れないものとします。

第8条（本件サービスの停止）

1. 以下の各号の場合、乙は本件サービスの提供を停止できるものとします。
 - (1) 本件サービスに関わる電気設備、通信設備、その他の設備に障害が発生した場合
 - (2) 電力会社、通信事業者から電力や通信サービスの提供を受けることができなくなり、安定的な本件サービスの提供が困難となった場合
 - (3) MS 社サービスの提供が中断した場合
 - (4) 本件サービスのサポートサービスを行う場合
 - (5) 上記の他、合理的な支配を超える天災地変その他の不可抗力事由により、本件サービスの提供が困難となった場合
2. 前項の場合、乙は、3 営業日以上予告期間において、電子メール等により管理責任者にその旨通知するものとします。但し、緊急を要する場合には、乙は、事前の通知なく本件サービスを停止することができるものとします。この場合、乙は事後速やかに、管理責任者に電子メール等により報告するものとします。なお、当該停止により甲が損害を被った場合でも、乙は何ら責任を問われないものとし、かつ当該停止期間中であってもサービス利用料は減額されないものとします。

第9条（トラブル発生時の措置）

1. 本件サービスの提供が正常に行えなくなる障害が発生したときは、乙は速やかに管理責任者にその旨を通知するとともに障害の原因調査を行うものとします。
2. 前項の障害が、本件システム環境に起因する場合、その他甲の責めに帰すべき事由による場合には、乙は管理責任者に対し、その旨を通知するものとし、甲は速やかに必要な対処を行うものとします。

第10条（保証及び責任の範囲）

1. 乙は、サービス仕様書に従い本件サービスを提供するものとします。但し、サービス仕様書に定めるサービスレベルについては、本件サービスに関する乙の努力目標を定めたものであり、当該サービスレベルの指標値を下回った場合でも、乙は損害賠償その他如何なる責めも負わないものとします。
2. セキュリティホール（ネットワークを介してのウィルス感染や第三者による不正侵入の原因となるようなソフトウェアのプログラミング上の欠陥を意味する。）については、サービス仕様書に記載されている対策が適切に施されていることのみを乙は甲に対し保証します。なお、乙がサー

ビス仕様書に記載されていないセキュリティホールについての対策を実施したことにより、本件サービスの提供に何らかの影響が生じた場合であっても、乙は責任を問われないものとします。

3. 乙は、本条に定める保証を除き、本件サービスが利用者の要求を満たすこと、本件サービス若しくはその一部が何ら中断されることなく、一切のエラーを伴わないこと、利用者データが安全であり、消失、破損等しないこと、並びに利用者データの正確性、品質、完全性、合法性等を含む、全ての保証を行いません。甲は、本件サービスの欠陥、中断、利用者データの消失等により引き起こされる危険に備えて、バックアップの取得等の適切な予防手段を講じるものとします。
4. 本契約における乙の甲に対する損害賠償限度額は、請求原因の如何にかかわらず、本契約に定めるサービス利用料相当額（但し、本契約に定めるサービス提供期間が 12 か月を超える場合は、当該サービス提供期間におけるサービス利用料の 12 か月分相当額）とします。また、乙が負う損害賠償の範囲は、直接、現実かつ通常の損害に限定され、特別の事情から生じた損害、逸失利益、及び第 11 条第 2 項の場合を除く第三者からの損害賠償請求に基づく損害については免責されるものとします。
5. 甲による損害賠償請求は、当該損害賠償事由の発生日から 30 日以内に行わなければ請求権を行使することができないものとします。
6. 前二項による責任の制限は、乙の故意又は重過失による場合及び乙のみの責めに帰すべき事由により発生した人身傷害に対する賠償責任には適用されません。
7. 本約款は、本件サービスの提供に関する乙の保証及び責任のすべてを定めたものであることを甲及び乙は確認します。

第 11 条（知的財産権等）

1. 甲は、本件サービスが乙の財産であり、かつその一切の知的財産権は乙に帰属していることを了解します。
2. 甲による本件サービスの利用が第三者の日本国における特許権、商標権、著作権その他の知的財産権を侵害しているという理由に基づき甲が第三者より請求を受けた場合、次の全ての条件を満たす場合に限り、乙は甲を防御し、敗訴判決又は和解が確定した場合には、第 10 条の規定に従い、乙の当該第三者に対する損害賠償金額及び合理的な費用（合理的な弁護士費用を含む。）を負担します。但し、乙の責に帰さざる事由による場合は、この限りではありません。
 - (1) 甲が乙に対し、請求の事実及び内容を速やかに書面にて通知すること。
 - (2) 甲が第三者との交渉又は訴訟の遂行に関し、乙に実質的な参加の機会及び決定の権限を与え、かつこれに合理的に必要な援助をすること。
3. 本件サービスが前項に規定されている第三者からの請求の対象となるか、又はそのおそれがあると乙が判断した場合には、乙はその選択と費用負担において、以下のいずれかの措置を講ずるものとします。
 - (1) 甲のために本件サービスを継続して利用できる権利を取得すること。
 - (2) 侵害とならないよう本件サービスを変更若しくは他の適切なサービスと交換すること。
 - (3) 前二号のいずれの方法も合理的にとり得ないと乙が判断した場合、第 10 条に従い損害賠償を行った上で、侵害対象となっている本件サービスについて本契約を解約すること。
4. 甲が次の各号の一に該当する場合には、乙は本条記載の責任を負わないものとします。
 - (1) 乙所定の稼働環境で利用すれば回避できる場合に、それ以外の稼働環境で本件サービスを利用したことを理由として請求がなされた場合
 - (2) 乙以外の者により提供されたサービス又はソフトウェアを本件サービスとともに結合、操作又は利用したことを理由として請求がなされた場合
 - (3) 甲が本契約に違反して本件サービスを利用したとき
5. 本条は、知的財産権侵害に関する乙の責任の全てを規定したものです。

第 12 条（免責）

1. 本契約に関して乙が負う責任は、請求原因の如何を問わず、第 10 条及び第 11 条の範囲に限られるものとし、乙は、以下の各号の事由により甲に発生した損害については、債務不履行責任、契約不適合責任、不法行為責任、その他の法律上の請求原因の如何を問わず賠償の責任を負わないものとします。
 - (1) 天災地変その他の不可抗力
 - (2) 本件システム環境が乙所定の稼働環境を満たさないことに起因する障害
 - (3) 本件システム環境にインストール又は実行されているソフトウェア等に起因する障害
 - (4) 利用者データの消失、破損等による損害
 - (5) 本件システム環境の障害又は本件システム環境までのインターネット回線接続の不具合等甲の接続環境の障害
 - (6) 本件サービスの応答時間等インターネット等の通信回線の性能値に起因する損害
 - (7) 善良な管理者の注意をもってしても防御し得ない本件システム環境への第三者による不正アクセス又はアタック、通信経路上での傍受
 - (8) 甲が本契約を遵守しないことに起因して発生した損害
 - (9) 電気通信事業者の提供する電気通信役務の不具合に起因して発生した損害
 - (10) 刑事訴訟法第 218 条（令状による差押え、搜索、検証）、犯罪捜査のために通信傍受に関する法律の定めに基づく強制の処分その他裁判所の命令若しくは法令に基づく強制的な処分
 - (11) ID 及びパスワードの偽装、盗用、不正使用、無権限使用等により発生した損害
2. 乙は、甲が本件サービスを利用することにより利用者と第三者との間で生じた紛争等について、第 11 条第 2 項に規定する場合を除き、一切責任を負わないものとします。

第 13 条（再委託）

乙は、自らの責任において本件サービスの実施を第三者（以下「再委託先」という。）に再委託することができるものとします。この場合、乙は再委託先に対し、第 16 条及び第 17 条に基づき乙が負う義務と同等の義務を負わせるものとします。

第 14 条（権利関係）

本件サービスの利用により本件システム環境上に蓄積された利用者データの権利は甲又は当該データを作成した当事者に帰属するものとします。

第 15 条（利用上の地位の譲渡禁止）

乙の書面による承諾を得ることなく、甲は、本契約に基づき本件サービスを受ける地位を第三者に譲渡し、又は担保の目的に供してはならないものとします。

第 16 条（秘密保持）

1. 「秘密情報」とは、一方当事者（以下「開示者」という。）が他方当事者（以下「受領者」という。）に、口頭又は書面で開示する全ての秘密の情報であって秘密であると指定されたもの、又は情報の性質及び開示の状況から合理的に秘密であると理解されるものを意味します。但し、秘密情報には、以下の情報は含まれないものとします。
 - (1) 開示者に対する義務違反なく、公知であるか又は公知となった情報
 - (2) 開示者に対する義務違反なく、開示者による情報開示前に受領者が知得していた情報
 - (3) 開示者に対する義務違反なく、受領者が第三者から受領した情報
 - (4) 開示を受けた秘密情報に拠らず受領者が独自に開発した情報
2. 開示者が書面で別段の許可をした場合を除き、受領者は、開示者の秘密情報を、善良な管理者の注意をもって管理し、本契約の目的にのみ使用するとともに、第三者に開示、漏洩しないものとします。

3. 前項の定めにかかわらず、受領者は、秘密情報のうち法令の定めに基づき又は権限ある官公署から開示が要請された情報を、当該法令の定めに基づく開示先又は当該官公署に対して開示することができるものとします。この場合、受領者は、関連法令に反すること、その他相当の事情がない限り、開示する旨を当該開示前に開示者に通知するものとし、開示前に通知を行うことができない場合は開示後速やかにこれを行うものとします。
4. 秘密情報のうち、個人情報に該当する情報については、次条の規定が本条の規定に優先して適用されるものとします。
5. 本条の規定は、期限の定めなく前項に基づく次条の適用が存続することを除き、本契約の終了後も3年間に限り有効に存続します。

第 17 条（個人情報の取扱いについて）

1. 甲は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。その後の改正を含む。）、その他適用ある法令及びガイドライン等（以下「個人情報保護法等」という。）に従い適法に取得した個人情報に限り、本件サービスにおいて取り扱うことができるものとします。
2. 乙は、甲向けに本件サービスを提供するために必要な場合、又は法令の定め又は権限ある官公署からの開示要請への対応のために必要な場合を除き、利用者データに含まれる個人情報に一切アクセスしないものとします。
3. 乙は利用者データに含まれる個人情報について、個人情報保護法等の定めに従い、適切に取り扱います。
4. 本条の規定は、本契約の終了後も有効に存続します。

第 18 条（本契約の有効期間及び終了）

1. 本契約の有効期間は、本約款により解約されない限り、本契約に定めるサービス提供期間のとおりとします。但し、期間満了の 90 日前までに何れかの当事者から相手方に対し、書面により更新しない旨の通知がなされない限り、当該期間は 1 年間自動的に更新され、以降も同様とします。
2. 本契約は、サービス提供期間の終了、第 11 条第 3 項第 3 号、次条又は第 21 条第 2 項による解約のときをもって、終了するものとします。
3. 本契約が終了した場合、乙は、速やかに本件サービスの利用により本件システム環境上に蓄積された利用者データを消去するものとします。

第 19 条（契約の解約）

1. 甲は、事前に書面にて乙に通知することにより、いつでも本契約を解約することができます。
2. いずれの当事者も、相手方が本契約の各条項のいずれかに違反し、相当の期間を定めて催告をしたにもかかわらず、なおその期間内には正しくないときは、本契約を解約することができます。
3. 乙の責めに帰さざる事由により乙が利用する通信事業者と乙との間の契約が終了した場合、又は重大なセキュリティホールが判明し、当該セキュリティホール対策が困難と乙が判断した場合、その他乙の責めに帰さざる理由により本件サービスの提供が不可能となった場合、乙は、甲に何ら責任を負うことなく本契約を解約することができます。
4. いずれの当事者も、相手方が以下の各号の一に該当した場合には、事前に何らの通知催告をすることなく、本契約を解約することができます。
 - (1) 手形又は小切手が不渡りとなったとき
 - (2) 差押、仮差押又は競売の申し立てがあったとき、若しくは租税滞納処分を受けたとき
 - (3) 破産手続開始、会社更生手続開始又は民事再生手続開始の申し立てがあったとき、若しくは、清算にはいったとき
 - (4) 解散又は営業の全部若しくは重要な一部を第三者に譲渡しようとしたとき

5. 本契約が解約された場合においても、解約の事由が明らかに乙の責めに帰する場合を除き、甲は、既支払分のサービス利用料の返還を請求し得ないものとし、未支払分のサービス利用料がある場合には、これを直ちに乙に支払うものとします。
6. 本条第1項及び第3項の規定は、解約事由を生じさせた当事者に対する損害賠償の請求を妨げるものではありません。

第20条（本約款の変更）

1. 乙は、本約款について、必要に応じて全部又は一部を変更する場合があります。この場合、変更が甲を含む本件サービスの利用者の一般の利益に適合し、又は変更が本約款の目的に反せず、変更の必要性及び変更後の内容の相当性等の事情に照らして合理的なものと認められる場合には、変更後の本約款及び効力発生日について、事前に乙が運営するウェブサイトで周知することにより、本約款を変更することができるものとします。
2. 本約款の変更が前項の要件を満たさない場合には、変更後の本約款の適用について、乙は甲の同意を得るものとします。

第21条（反社会的勢力の排除）

1. 甲及び乙は、本契約の有効期間中において、互いに相手方に対し、自己又は自己の役員若しくは経営に実質的に関与している使用人が、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業又はその関係者、その他反社会的勢力（以下総称して「暴力団等」という。）ではないこと及び暴力団等の維持又は運営に協力又は関与していないこと、並びに自己の経営に暴力団等が関与していないことを表明し、保証します。
2. 甲及び乙は、相手方が次の各号のいずれかに定める事由に該当する場合、相手方に対する何らの催告なしに直ちに本契約の全部又は一部を解約することができるものとします。
 - (1) 自ら又は第三者を利用して、相手方に対し、暴力的行為、詐欺、脅迫的言辞、業務妨害行為、名誉・信用の毀損、不当要求行為などの行為をした場合
 - (2) 役員若しくは経営に実質的に関与している使用人が、暴力団等であることが判明した場合又は暴力団等の維持又は運営に協力若しくは関与していることが判明した場合、あるいは自己の経営に暴力団等が関与していることが判明した場合
3. 前項に基づく解約権を行使した当事者は、当該解約により相手方に損害が生じても、これによる損害賠償責任を一切負わないものとします。

第22条（不可抗力）

支払時期が到来した支払義務の履行を除き、甲及び乙は、天災地変、労働争議、暴動、戦争行為、法令の制定・改廃、テロリズム、疫病、感染症、輸送機関・通信回線等の事故、サイバー攻撃、その他その合理的支配を越える事由により本契約上の義務の履行が遅滞又は不可能となった場合、それにより相手方に生じた損害については免責されるものとします。

第23条（完全合意）

本契約は、本契約の締結日現在における甲及び乙の合意のすべてを規定したものであり、本契約締結前に甲と乙との間でなされた協議、相手方に提供された資料、その他の申し入れ等の内容が本契約と矛盾する場合には、本契約の定めが優先するものとし、甲と乙間の唯一の合意を構成するものとします。

第24条（管轄裁判所）

本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。

第25条（協議）

本契約に定めのない事項、又は解釈上の疑義が生じた場合は、甲及び乙が信義誠実の原則に従って協議し、定めるものとします。

以上