

チャットサービス利用規約

この規約（以下「本規約」といいます。）は、楽天証券株式会社（以下「当社」といいます。）が、当社ウェブサイト上で、当社アカウントを通じて提供する、チャットサービス（以下「本サービス」といいます。）の利用に関する条件等を、本サービスの利用者であるお客様（以下「お客様」といいます。）と当社との間で定めるものです。

本サービスは、本規約を十分にご理解、ご同意のうえ、利用いただくものとします。本規約に同意いただけない場合は、本サービスを利用いただけません。

第1条（サービス内容）

1. 本サービスは、次の各号に掲げる2種類のサービスを提供します。
 - ① 第三者が提供するAIエンジン（以下「AIエンジン」といいます。）を介して自動回答するサービス（以下「AIチャットサービス」といいます。）で、ログインの有無にかかわらず同一のサービスをご利用いただけます。
 - ② オペレーターがチャットで回答するサービス（以下「オペレーターチャットサービス」といいます。）で、ログインの有無により提供するサービス内容が異なります。
2. 本サービスは、情報提供のみを目的としており、投資商品を勧誘、提供、推奨するものではありません。また、回答内容は送信時点のものであり、予告なしに変更することがあります。
3. 本サービスは日本語のみの対応となります。
4. 第1項第①号に掲げるAIチャットサービスは、当社の提供するサービスに関する一般的なお問い合わせに対して回答いたします。
但し、次に掲げるお問い合わせについては、回答いたしかねます。
 - (1) 投資相談
 - (2) 注文受注、および事務手続きの受付
 - (3) ご本人様確認を伴う事務手続き、およびお取引等の状況確認
 - (4) 過去の対応履歴に関するお問い合わせ
5. 第1項第②号に掲げるオペレーターチャットサービスをログインせずにご利用になる場合は、一般的なお問い合わせに対してのみ回答いたします。他方、当社ウェブサイトログインしてご利用される場合は、お客様の口座情報を確認したうえで次に掲げるサービスをご利用いただけます。なお、投資相談は一切行いません。
 - (1) 口座情報のご案内
 - (2) 取引状況の照会
 - (3) 事務手続きの受付（一部手続きを除く）

第2条（受付時間及びご利用にかかる手数料等）

本サービスの受付時間は、各々以下のとおりとします。本サービスのご利用には、原則として手数料はかかりません（当社ウェブサイトへのアクセスに関する通信費は別途かかります）。

- ① AIチャットサービス：受付時間24時間（土日祝・年末年始含む）

② オペレーターチャットサービス：当社営業時間に準ずる

※システムメンテナンス等のため、予告なく一時的にサービスを中断することがございます。

※受付時間帯であっても、全オペレーターが対応中の場合等混雑の影響により、ご利用いただけない場合がございます。その際は時間を空けてご利用ください。

第3条（本人認証に関する事前同意事項）

オペレーターチャットサービスを利用するにあたり、総合証券取引約款第11条に基づく本人認証が必要になります。この本人認証が行われたものはご本人のご利用であるものとしてお取り扱いいたしますので、ログインIDおよびパスワードは、利用者本人の責任において厳重に管理し、他人に教えたり、貸与することなく、紛失・盗難に十分に注意してください。

第4条（禁止行為）

当社は、本サービスの利用に際して、お客様が次に掲げる行為を行うことを禁止します。

1. 本サービスのサーバやネットワークシステムに支障を与える行為
2. 本サービスを不正に操作する行為
3. 本サービスの不具合を意図的に利用する行為
4. 同様の質問を必要以上に繰り返す等、当社に対し不当な問い合わせ又は要求をする行為又は当社による本サービスの運営又は他のお客様による本サービスの利用を妨害し、これらに支障を与える行為
5. 他の利用者もしくは第三者の権利および財産を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為
6. 他の利用者もしくは第三者が本人になりすまして本サービスを利用する行為
7. 第1条に定める本サービスの範囲を超えて本サービスの利用を行う行為
8. その他、当社が不相当と判断した行為

第5条（個人情報等の取扱い）

1. お客様は、オペレーターチャットサービス（但し、ログインせずにご利用になる場合を除く。）を利用するにあたり、当社が定める以下のお客様に関する情報を取得いたします。
 - (1) ログイン情報に基づく情報
 - (2) 本サービスの利用履歴
2. 本サービスをご利用の際は、当社が個人情報の入力を求めることはなく、お客様は、個人情報（マイナンバー含む。以下同じ。）を入力してはならないものとします。
従って個人情報の入力を求める不審な画面の表示等がありましたら、ただちに利用を中止していただきますようお願いいたします。
3. 当社は、本サービス上で入力いただいた情報についてその秘匿性を保証いたしません。また、誤って個人情報を入力した場合でも一切の損害を補償いたしません。
4. 本サービスにおけるお客様のお問い合わせ内容は、サービス向上のため、当社で利用することがあります。

第6条（利用制限）

1. 当社は、お客様が本規約に違反し又は違反するおそれがあると認めた場合、本サービスの利用をお断り、又は制限することができます。
2. 次の各号のいずれかに該当する場合、当社の判断により、予告なくチャットを終了させていただきます。
 - (1) お客様の入力した文字が、文字化け等により判読できない場合
 - (2) 当社の回答後、お客様からの返答が3分以上ない場合
 - (3) お問い合わせに対する総対応時間が15分を超過した場合
 - (4) お客様からのお問い合わせに対して、通常必要とされる回答を行ったと当社が判断した場合
 - (5) お客様から、同一の内容のお問い合わせが複数あった場合
 - (6) 電話、お問い合わせフォームなど、本サービス以外の方法により対応することが適切であると当社が判断した場合
 - (7) 当社または当社従業員等に対する誹謗中傷や、お問い合わせの内容が本サービスでの対応の範囲から外れるなど、チャットを継続することが適切ではないと当社が判断した場合

第7条（免責事項）

1. 当社は本サービスにおいて事実上又は法律上の瑕疵（安全性、信頼性、正確性、完全性、有効性、特定の目的への適合性、セキュリティなどに関する欠陥、エラーやバグ、権利侵害などを含みます。）が無いことを保証いたしません。
2. 当社は本サービスに起因してお客様に生じたあらゆる損害について責任を負いません。
3. 本サービスに関連して起きたいかなる紛争もお客様がご自身で解決し、当社はその責任を負いません。
4. 当社はAIエンジンの機能及び安全性に関して、いかなる保証もいたしません。
5. 公衆電話回線、専用電話回線、インターネットその他の通信回線等の通信経路において盗聴等がされたことにより、お客様の個人情報等が漏洩した場合、そのために生じた損害について当社は責任を負いません。
6. 当社は、当社の責に帰すべき事由による場合を除き、第三者によるIDおよびパスワードの不正使用を含め、IDおよびパスワードの利用、管理等について、何ら責任を負いません。

第8条（サービスの変更等）

1. 当社は、いつでも本サービスの提供の中止若しくは終了、又はその内容の変更をすることができるものとします。
2. 当社は、当社が必要と判断する場合、あらかじめお客様に通知することなく、いつでも本規約を変更できるものとします。変更後は、お客様への公開・提供開始をもってその効力が生じるものとし、お客様は、変更後に本サービスを利用することにより、当該変更に同意したものとして取り扱わせていただきます。変更の内容をお客様に個別に通知することはいたしません。本サービスをご利用の際には、随時、当社ウェブサイト等を通じ、最新の本規約をご参照ください。

第9条（合意管轄・準拠法）

1. 本規約の解釈・その他本サービスに関し紛争については、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. 本規約は、日本法に準拠し、日本法によって解釈されるものとします。

<利用にあたってのご注意>

当社のIDとログインパスワード、他のサイトのID・パスワードは別のものを利用することが望ましく、今後とも安心してお使いいただくため、定期的にパスワードを変更することを推奨いたします。

(2024年3月)