

AI オペレーターサービス利用規約

本規約は、楽天証券株式会社(以下、「当社」といいます)が提供する、カスタマーサービスセンターの音声ガイダンスを通じた AI オペレーター(第 1 条で定義)によるお電話の自動音声応答サービス(AI オペレーターが応答できないお問い合わせについてはオペレーターの応答も含む。以下、総称して「本サービス」といいます)の利用に関する条件を、本サービスの利用者(第 1 条で定義)であるお客様と当社との間で定めるものです。

第 1 条(定義)

1. AI オペレーターとは、当社が第三者から提供を受けている AI エンジンを介して、利用者からいただいた問い合わせに対話形式により音声で応答、又はカスタマーサービスセンターのオペレーターへお電話を取り次ぐシステムをいいます。
2. 利用者とは、カスタマーサービスセンターにお問い合わせをし、AI オペレーターが応答する音声ガイダンスを選択したお客様をいいます。

第 2 条(規約への同意)

1. 利用者は、本規約に定めるサービスの内容を十分に理解したことを確認し、同意した上で、自らの責任と判断に基づき本サービスを利用するものとします。
2. 本サービスにおいて他に規則等がある場合、利用者は、本規約のほか規則等の定めにも従って本サービスを利用するものとします。

第 3 条(規約の変更)

1. 当社は、当社が必要と判断する場合、あらかじめ利用者には通知することなく、本規約を変更する場合があります。
2. 本規約が変更された場合は、利用者への公開・提供開始をもってその効力が生じるものとし、利用者は、本規約が変更された後に本サービスを利用したことをもって、当該変更で同意したものと取り扱います。原則として、利用者には本規約の変更の内容等を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 WEB サイト等を通じ、最新の本規約をご確認ください。

第 4 条(利用の制限等)

1. 当社は、利用者が本規約、又は他の規則等に違反又は違反するおそれがあると認めた場合、その他当社が不適切と判断した場合、本サービスの利用をお断り、又は制限することがあります。
2. 利用者は、当社への登録事項に変更があった場合、すみやかに当社の定める手続きにより当社に届け出るものとします。この届出を行わなかったことにより本サービスの利用ができなくなる場合等が発生したことについて、当社は一切の責任を負いません。

第 5 条(利用の準備)

1. 利用者は、自己の責任と費用において、本サービスを利用する為に必要なソフトウェア、通信機器、ハードウェア等の調達、並びにインターネット接続に必要な契約の締結を行うものとします。

第 6 条(本サービスの内容)

1. 本サービスは、カスタマーサービスセンターの音声ガイダンスを通じて利用者からいただいた所定のお問い合わせに対して、AI オペレーターが対話形式により要件を確認したうえで、SMS を介してお手続き方法等が掲載されたコンテンツ等のアドレスのご案内、又はカスタマーサービスセンターのオペレーターへお電話を取り次ぐサービスです。
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。又、応答内容は予告なしに変更することがあります。
3. 本サービスは、AI オペレーターによる自動応答サービスの為、当社から利用者へ折り返しのご連絡等はいたしません。

4. 本サービスで AI オペレーターが対応する言語は日本語とします。
5. AI オペレーターは、以下については応答いたしません。
 - (1) 投資相談に関するお問い合わせ
 - (2) 有価証券等の注文の受注
 - (3) お取引記録等、利用者の本人認証が必要なお問い合わせ
 - (4) 本サービスを利用した営利目的行為、又はその準備行為（当社の別段の承諾がある場合を除く）
 - (5) その他 AI オペレーターが応答していないお問い合わせ

第 7 条(本サービスの利用)

1. 利用者は、本サービスの利用にあたっては、本規約を遵守するものとします。
2. 本サービスの利用に関連して、利用者が他の利用者、若しくは第三者に損害を与えた場合、又は利用者その他の利用者若しくは第三者との間に紛争が生じた場合、当該利用者は自己の費用と責任でかかる損害を賠償し、又はかかる紛争を解決するものとし、当社になんらの迷惑や損害を与えないものとします。
3. 利用者が本規約に違反して当社に損害を与えた場合、利用者は当社の損害を賠償するものとします。

第 8 条(受付時間)

本サービスの受付時間は以下のとおりとします。なお、受付時間内であっても通信回線の混雑等の影響で本サービスをご利用いただけないことがあります。

- (1) AI オペレーターについては、24 時間(土日祝・年末年始含む)
- (2) オペレーターについては、カスタマーサービスセンターの営業時間に準ずる

第 9 条(利用料)

本サービスにかかる利用料は、原則として無料とします。なお、カスタマーサービスセンターへの通話料が別途かかることがあります。

第 10 条(AI オペレーターの応答)

利用者からのお問い合わせが次の各号のいずれかに該当する場合、AI オペレーターは応答を終了、又はカスタマーサービスセンターのオペレーターへお電話を取り次ぎます。

- (1) 利用者の発話した内容を AI オペレーターが 3 回以上感知できなかった場合
- (2) 利用者からの問い合わせが、AI オペレーターの応答可能な内容でなかった場合

第 11 条(著作権など)

1. 利用者は、当社又は第三者から本サービスを通じて提供される情報その他の著作物を、当該著作物に関して明示的に許諾された範囲及び著作権法で認められる私的使用の範囲を超えて利用することはできません。
2. 本サービスに含まれるすべてのコンテンツ(文字、グラフィック、ロゴ、ボタンアイコン、画像、リソース、オーディオクリップ、デジタル形式でダウンロードされたもの、データに編集を加えたもの、ソフトウェアなどを含みます。)は、当社、又は当社のライセンサーの財産であり、著作権等によって保護されています。

第 12 条(禁止事項)

1. 利用者は、本サービスの利用にあたって、以下の行為をしてはならないものとします。なお、利用者により以下の行為がなされた当社が判断した場合、当社は利用者の本サービスの利用を制限又停止することができるものとします。

- (1) 本規約及び当社が定める規則等に違反する行為
 - (2) 本サービスに関わる財産権、プライバシー権、その他の権利を侵害・制限する行為
 - (3) 法令又は公序良俗に違反する行為
 - (4) 本サービスを利用した営利目的行為、又はその準備行為(当社の別段の承諾がある場合を除く)
 - (5) 当社及び第三者の信用を毀損したり、権利を侵害する行為
 - (6) 犯罪を構成する行為、又はこれに結びつく行為
 - (7) 本サービスの運営を妨げる行為
 - (8) 当社の営業を妨げる行為
 - (9) 本サービスを誹謗・中傷する行為
 - (10) 当社を誹謗・中傷する行為
 - (11) 本サービスにかかるコンピュータ・システム又はネットワーク等への不正アクセスを試みる行為
 - (12) 本サービスを通じて利用しうる情報を改ざん又は消去する行為
 - (13) 前各号に該当するおそれのある行為
 - (14) その他、当社が不適切と判断した行為
2. 本条に基づく本サービス利用の制限又は停止によって生じた利用者の損害について、当社は一切その責任を負わないものとします。

第 13 条(本サービスの内容の変更・停止)

1. 当社は、利用者に事前の通知をすることなく、本サービスの内容の全部又は一部を変更、追加、廃止する場合があります、利用者はこれを承諾するものとします。
2. 本条に基づく本サービスの内容の全部又は一部を変更、追加、廃止によって生じた利用者の損害については、当社は一切その責任を負わないものとします。

第 14 条(本サービスの中断)

1. 当社は、次のいずれかに該当する場合には、利用者に事前に通知することなく、本サービスの提供を一時的に中断することがあります。
 - (1) 天災、事変、その他の非常事態が発生し、もしくは発生するおそれがあるとき。
 - (2) 本サービスの提供に必要な保守・工事などのメンテナンスを行う場合。
 - (3) 本サービスにかかるコンピュータ・システム又はネットワーク等に障害が発生した場合。
 - (4) その他、運用上又は技術上で当社が本サービスの提供の一時的中断が必要と判断した場合。
2. 本条に基づく本サービス提供の中断によって生じた利用者の損害については、当社は一切その責任を負わないものとします。

第 15 条(利用者の個人情報の収集について)

1. 当社は、利用者が本サービスを利用したことを契機として、発信電話番号を機械的に取得します。
2. 当社は、利用者が本サービスを固定電話回線等からご利用された場合、SMSを送信するために携帯電話番号を聴取することがあります。
3. 利用者は、本サービスをご利用の際に、携帯電話番号を除き個人情報(マイナンバー含む。以下同じ。)を発送しないものとします。
4. 当社は、利用者から提供を受けた携帯電話番号等及び発信電話番号等の個人情報の保護には万全の注意を払います。
5. 当社は、本サービスに関する利用者のお問い合わせ内容等を、サービス向上のために利用することがあります。

第 16 条(SMS 通知について)

本サービスは、当社からのご案内を SMS 通知により利用者に通知できるものとし、利用者はあらかじめ承諾するものとします。

第 17 条(免責事項)

1. 当社は、以下の各号の事項について何らの保証もしません。

(1) 本サービスの内容の全部又は一部が変更されることなく維持されること

(2) 本サービスの内容並びに利用者が本サービスを通じて得る情報についての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)。

2. 当社は、以下の各号の事項について何らの責任も負いません。

(1) 当社の責に帰すべからざる事由から発生した損害

(2) 当社の故意又は重過失によって生じた損害を除く、特別の事情から生じた損害、逸失利益、及び第三者からの損害賠償請求に基づく利用者の損害

(3) 前項各号の事項から生じた損害

第 18 条(準拠法・裁判管轄)

1. 本規約は、日本法に準拠して解釈されるものとします。

2. 本サービスに関する紛争については、訴額に応じて、東京簡易裁判所又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。

(2023 年 4 月)