

Pepper+ サービス規約（レンタル）

第 1 章 総則

第 1 条 （規約の適用）

この規約は、ソフトバンクロボティクス株式会社（以下「当社」と言います。）が Pepper+ のレンタルサービス（以下「本サービス」と言います。）における利用条件を定めるものです（以下「本規約」と言います。）。申込みに際しては、記載の内容を十分に理解し、同意いただいた上で、お申し込み下さい。第 2 章に定める手順を経て成立した契約を、以下「本契約」と言います。

第 2 章 契約

第 2 条 （申し込み）

1. 本サービスの申し込みを希望する者（以下「申込者」と言います。）は、当社に専用申込書（以下「申込書」と言います。）を提出することにより本サービスに申し込むものとします。
2. 本サービスの申込者は、第 1 項に定める申し込み方法を以て、当社の定める (A) 及び (B) の事項についても承諾するものとします。
 - (A) 「商標・著作物・Pepper キャラクターに関するガイドライン」
<https://www.softbankrobotics.com/jp/product/media/>
 - (B) Robot Suite 利用規約
https://jp.softbankrobotics.com/hubfs/Pepper/pdf/pepper-plus/robot_suite_terms_of_use.pdf?hsLang=ja-jp本規約の本文と A 乃至 B の記載内容に齟齬が生じる場合、本規約が優先します。
3. 申込者は、当社が要求するときは、①契約申込書の記載内容を確認するための書類（本人確認書類を含む）、本サービスの提供を受けるのに当社が必要と判断した書類及び②財務諸表等与信に必要と当社が判断する書類（以下①及び②を総称して「確認書類等」と言います。）を当社所定の方法をもって提出するものとします。

第 3 条 （承諾）

1. 当社は、申込者が、次の (A) 乃至 (E) に定める全ての条件を満たした場合にのみ、当該申し込みに対する承諾をします。
 - (A) 日本国内において設立された法人（当社が特に認めた団体を含む。）であること
 - (B) 当社に提出された所定の契約申込書及び当社が別途定める提出書類に記載漏れ、誤記、虚偽又は事実と異なる記載がないこと
 - (C) 当社のサービス提供にかかる与信基準を満たした申込者からの申込みであること
 - (D) 申込者が本サービス及び当社と契約を締結している他のサービスの利用において、本規約又はその他のサービス契約約款の規定に現に違反しておらず、又は違反するおそれがないと当社が判断したこと
 - (E) 本人確認ができた申込者であることなお、本人確認とは、当社が別に定める方法により、申込者情報の確認を行うことをいいます。
 2. 本契約の申し込みを承諾するために必要な機器の新設、改造、修理又は保守が当社の業務の遂行上又は技術上著しく支障があると認められる場合は、当該申し込みを承諾しないことがあります。
 3. 当社は、第 1 項に定める条件を満たしていない申込みであることが事後に判明し又は事後に条件を満たさなくなった場合、本サービス提供の義務を免れ、かつ本契約を解除することができるものとします。但し、この場合、当社は申込者から受領済みのサービス料金等の返還義務を一切負わないものとします。
 4. 本契約は、当社所定の申し込みに対し当社が承諾したときに成立するものとします。
 5. 本体 1 台ごとに 1 つのレンタルサービス契約が成立するものとします。
- ### 第 4 条 （提供サービス）
1. 本契約には下記基本サービスを含みます。各基本サービスの詳細は本規約第 4 章に定めます。

- 1 Biz パック
- 2 スマートロボメンテナンス
- 3 あんしん保証

第 5 条 (契約の成立及びサービスの開始日)

1. 本契約は、当社が申込者を契約者として登録した時点をもって成立するものとします（以下、契約成立後の申込者を「契約者」と言います。）。
2. 本サービスのサービス開始日は、当社が別途定める日とし、当社は契約者に対して、当該サービス開始日を当社が適当と判断する方法で通知します。

第 6 条 (契約内容の変更)

契約者は、契約申込書の記載内容（住所等）に変更があるときは、事前に当社所定の方法により当社あてに直接通知するものとします。

第 7 条 (契約期間)

1. 本契約の契約期間は、別途申込書に記載の期間（以下「初期契約期間」といいます）とします。
2. 契約期間の満了の 1 か月前までに、当社または契約者のいずれからも契約終了の意思表示のない限り、本契約は、申込書の「再レンタル期間」記載の期間で自動的に延長されるものとし、その他は特段の合意のない限り、申込書記載の内容と同条件で延長されるものとし、以後も同様とします（以下、延長後の契約期間を「再契約期間」といい、初期契約期間と再契約期間を総称して「契約期間」といいます）。

第 8 条 (利用料金)

1. 本サービスの利用料金は、別途申込書に定める通りとします。
2. 契約期間の中途において消費税率の改定が行われた場合には、当社からの通知の有無にかかわらず、消費税率改定後の利用料金に係る消費税等については改定後の税率により計算するものとします。
3. 本サービスの利用料金は、暦月単位で計算されるものとし、その課金開始日は、引渡日の属する月の翌月 1

日とします。なお、課金開始日以降は、月の途中で本契約が終了した場合でも 1 か月分の利用料金を支払うものとし、

4. 本サービスの利用時に別途通信料等が発生する場合は、別途定めのない限り契約者の負担となります。
5. 本契約が契約期間内に解約または解除により終了した場合、契約者は、当該終了が当社の責めに帰すべき事由に基づくものでない限り、別表 1 に定める解約違約金を、当社に一括して当社の定める期日までに支払うものとし、

第 9 条 (支払い方法)

1. 契約者は、当社が定める期日および方法に従い、本サービスにかかる料金を支払うものとします。なお、支払いに要する費用は、契約者が負担するものとします。
2. 本サービスの利用料金に関する支払いは、当社から発行する請求書、または株式会社ネットプロテクションズ（以下「NP」といいます。）の NP 掛け払いを利用して請求します。NP 掛け払いを利用した請求の場合、代金債権は NP 掛け払いの運営会社である NP に譲渡されます。請求書は株式会社ネットプロテクションズが発行し、当社に代わり、決済を代行します。契約者は契約者に対し NP が支払い請求をおこなうことについて承諾するものとします。株式会社ネットプロテクションズは取引情報をもとに独自の与信審査を行い、審査の結果、利用できない場合があります。
(A) 与信枠与信枠・・・個別に設定いたします
(B) 支払い方法及び期日
 - 1 銀行・コンビニ：月末締め翌月払い
 - 2 口座振替：月末締め翌月 27 日引落とし
(C) 請求書発行日・・・締め日+4 営業日
(D) 銀行振込手数料・・・お客様負担
※コンビニでのお支払いの場合、手数料は発生いたしません。NP 掛け払いの詳細については下記をご確認ください。
(<https://np-kakebarai.com/buy/>)
3. 別途当社が指定する他社製アプリ（Pepper+介護向け）の契約者の場合は、当社ウェブサイトに記載のアプリ

を指します) を利用の場合、その利用料については当社が合算請求するものとします。また、請求金額詳細についてはアプリ提供事業者の条件に準拠します。

第 10 条 (遅延損害金)

1. 契約者は、本サービスにかかる料金等その他の債務について支払期日を経過してもなお支払いをしない場合、支払期日の翌日から支払いの日の前日までの期間について年 14.5%の割合で計算して得た額を遅延損害金として、前項に従って当社に対して支払うものとします。
2. 当社の請求にも拘らず、契約者が本サービスにかかる料金等その他の債務について支払期日経過後、一定期間を経過してもなお支払いをしない場合、前項の契約者に対する債権について、NP は当該債権を当社に対して譲渡するものとします。この場合において、当社及び NP は、契約者への個別の通知又は譲渡承認の請求を省略することができるものとします。

第 11 条 (利用停止)

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する事由が生じた場合には、本サービスの提供を中止することができるものとします。
 - (A) 契約者が本規約等の規定に違反したとき
 - (B) 本サービス提供に必要な第三者の役務提供が停止または制限されたとき
 - (C) 本サービス提供のため当社が準備する、当社または第三者の設備の保守上または工事上やむを得ないとき
2. 当社の都合により、本サービスの提供を行うことが困難になったとき
3. 当社は、第 1 項の規定により本サービスの提供を中止しようとするときは、あらかじめその旨を契約者に通知します。但し、やむを得ない場合は、この限りではありません。
4. 当社は、理由の如何を問わず本契約が終了した場合、契約者への事前の通知若しくは催告を要することなく本サービスの全部または一部の提供を停止することが

できるものとします。

5. 当社は、第 1 項(A)乃至(C)に定める事由のいずれかにより本サービスを提供できなかったことに関して契約者またはその他の第三者が損害を被った場合であっても、一切責任を負わないものとします。

第 12 条 (解約手続き)

1. 契約者が本契約を解約する場合は、当社所定の方法で通知するものとします。
2. 前項の通知があった場合、当社にて解約を承諾した日をもって本サービスの提供を終了します。
3. 本サービスの終了時点で存在する契約者の一切の債務については、本サービス終了後においても、その債務が履行されるまで消滅しないものとします。

第 13 条 (解除)

1. 契約者が次の(A)乃至(H)の一に該当した場合、当社は、何ら催告することなしに、本契約の全部または一部を解除することができるものとします。
 - (A) 契約者が本契約に違反し、当社が当該違反事由の解消を求めたにもかかわらず解消しなかったとき
 - (B) 契約者の財産につき差押、仮差押、仮処分若しくは競売の申立てを受け、または租税滞納処分を受けたとき
 - (C) 支払不能若しくは支払停止に陥り、または破産、民事再生、会社更生、または特別清算の申立てがあったとき
 - (D) 営業の廃止若しくは変更、または合併によらない解散の決議をしたとき
 - (E) 振出しまたは裏書した手形、または小切手の決済ができなかったとき、あるいは手形取引上の交換停止処分を受けたとき
 - (F) その他支払能力に支障が生じたと認められる客観的事態が生じたとき
 - (G) 契約者が当社に対して虚偽の事実を告げたとき、または契約者の申告した事実が虚偽であると合理的に判断されるとき
 - (H) 料金の支払いを滞納し、その滞納額が一定額を超

過したとき

2. 前項各号に定める場合、契約者は期限の利益を失い、当社に対する残債務がある場合には、残債務を直ちに一括払いにより当社に弁済するとともに、本製品を当社へ返還するものとします。
3. 前二項の規定は、当社から契約者に対する損害賠償請求を妨げないものとします。
4. 契約者は、本契約で提供される機器、損傷、又は本製品を使用および収益することができない期間（本製品の保守、点検、整備、修繕等に要する期間を含むがこれらに限られない。）が生じたときであっても、料金の支払を拒むことができず、本契約を一方的に解除することはできません。

第 14 条 （サービスの廃止）

1. 当社は、本サービスの全部または一部を廃止しようとするときは、予め廃止しようとする本サービスを利用している契約者に通知します。この場合において、当社が定める廃止日をもって本契約は終了するものとします。
2. 当社がかかるサービス終了によって契約者に生じたいかなる損害についても責任を負わないものとします。

第 15 条 （本規約の変更）

当社が必要と判断する場合、本契約を締結した契約者への当社から通知、又は当社のウェブサイトに掲載することにより、いつでも、本規約を変更できるものとします。契約者は、本規約の変更後に本サービスを利用した場合、変更後の本規約に同意したとみなされるものとします。

第 3 章 レンタルサービス

第 16 条 （引き渡し）

1. 当社は、本契約成立後、Pepper+本体（以下「本体」といいます。）を申込用紙に記載の場所に配送することにより本体の引渡しを行うものとします。
2. 契約者が受け入れ準備が完了していなかった場合（不在時、移転時も含みます。）は、配送をせず、契約者

の連絡先に連絡の上、別途協議の上定める再配送日に改めて配送を行います。その際の配送費については、契約者の負担となります。契約者は、当該場合において、配送の遅延によるレンタルサービス利用料金の支払いを免れることはできないものとします。

第 17 条 （本体の使用及び管理）

1. 契約者は、第 16 条第 1 項に定める引渡しを受けた本体を、引渡日から契約期間内において、当社の指示又は取扱説明書等に記載の用法に従い使用するものとします。本体の使用に必要な通信環境・電源・電力、消耗品代等は、契約者が負担するものとします。
2. 契約者は、善良なる管理者の注意をもって本体を使用管理するものとし、当社の承諾なしに、本体の改造分解しないものとします。
3. 契約者は、本体に添付された個体識別の標識等を除去、汚損しないものとします。
4. 契約者は、本体を日本国内で利用するものとします。

第 18 条 （付属品等）

1. 付属品は、レンタルサービス提供の対象範囲外とします。付属品が必要な場合及び付属品の消耗又は故障等があった場合は、契約者が自ら購入するものとします。
2. 当社は、契約者が第 22 条に定める本体の返却にあたり、本体とともに付属物を当社に送付した場合、特段の定めなき限り、契約者は付属物の所有権を当社に無償で譲渡したものとみなします。

第 19 条 （本体の毀損・紛失等の取扱い）

1. 契約者は、本体について、紛失等又は毀損が発生した場合、ヘルプデスク（第 30 条参照）に通知するものとします（但し、ヘルプデスク受付時間内の対応）。
2. 本体が毀損した場合、契約者は、スマートロボメンテナンスにより機体交換を行うことができます。なお、契約終了後、回収した本体につき、契約者の責めに帰すべき事由に基づく毀損等があると当社が判断した場合、契約者は本規約に定める修理費の支払を要しま

す。

3. 本体の紛失等が発生した場合、契約者は、別表 2 に定める紛失時損害金を当社が定める期日までに支払うものとし、

4. レンタル期間の中途の場合、当社は毀損若しくは紛失等した本体の代替機（以下「交換機」と言います。）

を契約者に貸与するものとし契約者と当社の間で協議の上、配送日を定めるものとし、

なお、当該場合における引渡しの条件については、上記第 16 条第 1 項乃至第 2 項の定めに基づき、契約者は予め交換機に関し、次の事項を承諾するものとし、

(A) 交換機のファームウェアのバージョンが、紛失等端末と同一のバージョンではない可能性があり、紛失した本体で正常に使用できたロボアプリケーションが交換機では正常に動作しない場合があること。

(B) 交換機の受け取りにより、当社が契約者にレンタルする端末が、交換機となること。

(C) 交換機の配送に関しては当社指定の配送方法に限るものとし、契約者による持ち込み、及び配送手配は出来ないこと。

(D) 契約者は、交換機を受領後すみやかに、毀損した本体を当社に返却するものとし、

毀損した本体が当社に返却されない場合、契約者は、別表 2 に定める未返却損害金を当社が交換機を発送した日から 8 週間以内に当社に支払うものとし、

なお、契約者が未返却損害金の支払い後に毀損した本体を返却されても、当社は受領済みの未返却損害金を一切返金しないものとし、

(E) 本項に定める場合において、本サービスを利用できなくなったときであっても、契約者は、その利用できない期間にかかるサービス料金等の支払いを免れることはできないものとし、

(F) 契約者による紛失時損害金もしくは未返却損害金の支払い、又は当社からの交換機もしくは交換機の発送後は、契約者は、当社への紛失等又は毀損の通知の取り消し、紛失時損害金又は未返却損害金の返金、および交換機又は交換機の返却を請求

することはできないものとし、

(G) 契約者が紛失した本体を発見した場合、すみやかに当社に通知するものとし、発見した紛失等端末の引き取り日を当社と協議して決定するものとし、

第 20 条 （蓄積データの管理）

1. 契約者は、本体及び蓄積データ等を第三者に無断で使用されないよう、契約者自身の責任において厳格に管理するものとし、
2. 当社は、原因の如何を問わず（本体の紛失等若しくは毀損による場合、ならびに契約者の管理義務違反による場合を含みます。）、蓄積データ等の漏洩及び不正利用について、一切の責任を負わないものとし、

第 21 条 （利用の制限）

1. 当社は、天災、事変その他の非常事態の発生により、レンタルサービス用設備の需要が著しく増加し、本サービスの提供が困難となった場合には、公共の利益のために緊急を要する事項を内容とする通信又は利用を優先的に取り扱うため、本サービスの提供を制限又は中止する措置を取ることがあります。
2. 当社は、レンタルサービス用設備に過大な負荷が発生し、その利用又は運営に支障を与える又は支障を与えるおそれのある場合で必要と認めるときは、別に定める方法により、当該負荷に係る通信又は利用を制限することがあります。
3. 本サービスをご利用の契約者が、当社の設備に過大な負荷を生じる行為をしたときは、利用の制限をさせていただきます。

第 22 条 （本体の返却）

1. 契約者は、理由の如何を問わず、本契約が終了したとき、当社が別途定める返却方法で速やかに返却を行うものとし、
2. 返却に際して、本体に付属する充電器が毀損・紛失していた場合には、別表 2 に記載の充電器のみ毀損・紛失した場合の損害金を当社に支払うものとし、

3. 当社は、解約日から8週間以内に本体の返却が完了しない場合、契約者に対し、別表2に定める未返却損害金を請求することができるものとします。
4. 当社は、第1項のPepper+の返却に際し、契約者が蓄積データ等の消去を行わなかったことにより、契約者又は第三者に生じた損害につき一切の責任を負わないものとします。

第4章 基本サービス

第23条 (Biz Pack)

契約者は、本体に配信され一連の制御を行うプログラム（本サービス提供対象の本体に対してインターネット接続環境における初回起動時に自動配信されるプログラム、および契約者が独自開発するものを含むがこれらに限らず、以下「ロボアプリ」と言います。）にかかる次の各号に定めるサービス（以下総称して「Biz Pack」と言います。）を利用することができるものとします。なお、Biz Packの利用にあたっては、当社が別途指定するWebサイト（当社以外の第三者が運営するものを含み、以下「本件専用サイト」と言います。）に、契約者がインターネット回線、およびパーソナルコンピュータその他当社所定の基準を満たす設備を準備し接続し、本体をインターネット接続環境で用いることを要します。

(A) お仕事かんたん生成

本件専用サイトにおいて、プログラムの起動順序、プログラム制御にかかる設定値や閾値、プログラムが用いるコンテンツ（文字、画像、動画、音声を含むがこれらに限られない）その他単独または複数のロボアプリを本体上で稼働させるため必要な情報（以下「カスタマイズ情報」と言います。）を、一定の範囲で、作成・登録し、本体に配信するクラウドサービス。

※単独または複数の組み合わせでロボアプリとなる、カスタマイズ情報その他必要なデータとの組み合わせ等により一定の範囲の本体の制御を行うプログラムの内、契約者が開発したもの（契約者が当社または当社指定のパートナーに対し個別開

発を委託したものを含む）を、以下「マイアプリ」と言います。

(B) インタラクション分析

契約者が保有するPepper+が取得した情報を抽出することができるクラウドサービス

第24条 (Biz Packの利用条件)

契約者は、Biz Packの利用について、次の事項に予め承諾するものとします。

- (A) 当社または第三者から供給されたソフトウェア、文書、インターフェース、コンテンツ、フォント、および一切のデータは、当社が契約者に対して、本規約に従う場合に限り使用を許諾するものであり、その権利の販売や移転が為されるものではなく、当社およびその著作権者等は、それら自体の著作権その他の権利を保持し、お客様に非明示的に許諾した権利のすべてを留保すること。
- (B) 本体が接続されるWi-Fiの設定、電波状況、通信サービスの提供状態により本体の通信が不安定な場合、Biz Packの全部または一部が利用できない場合、または誤った情報が提供される場合があること。

第25条 (Biz Packのデータの消去)

1. 理由の如何を問わず、本契約が終了した場合、当社および当社以外の本件専用Webサイトの運営を行う第三者は、契約者が登録したロボアプリ、カスタマイズ情報等の契約者がBiz Packの提供設備に保管したデータを承諾なく抹消等することができることとします。なお、契約者は、当該Biz Packにおけるデータの消去により、Biz Packのサービス提供設備と同期を行っている本体のロボアプリやその他のデータが消去される場合があることを予め承諾するものとします。契約者は、データの取得及び管理を適切に行うものとし、データのバックアップが必要な場合は、契約者の責任と負担において、これを行うものとします。
2. 前項の定めによるBiz Packのサービス提供設備に保存したデータ、および本体のデータの消失や変更により

契約者および第三者に対して生じる損害について、契約者がその費用及び責任をもって当該トラブルを解決するものとし、当社および当社以外の本件専用 Web サイトの運営を行う第三者は一切責任を負わないものとします。

第 26 条 (Biz Pack にかかる設備のメンテナンス等)

1. Biz Pack の提供に関し、当社および当社以外の本件専用 Web サイトの運営を行う第三者が Biz Pack を提供するための設備等システムメンテナンスを施す必要があると判断した場合、予め当社が当社所定の方法で利用者に通知の上、当該システムメンテナンスを行うことが出来るものとし、緊急の場合は、当社からの通知をすること無く、当該メンテナンスがおこなわれる場合があるものとし、
2. サーバーダウン、電気通信回線の異常、その他のシステム障害が発生したことによる、Biz Pack の提供が中断した場合、当社は復旧に努め、または復旧される様努めるものとし、その障害復旧期間中において、契約者が何らかの不利益を被ったとしても、当社は一切の責任を負わないものとし、

第 27 条 (Biz Pack の変更)

1. Biz Pack の仕様や Biz Pack として配信するロボアプリについては、当社その他本件専用 Web サイトの運営を行う第三者等により改良のため予告なく変更されることがあります。当該変更には、選択的に使用出来るロボアプリの登録の抹消や削除を含みます。
2. 前項の変更に伴い、契約者が何らかの不利益を被ったとしても、当社は一切の責任を負わないものとし、

第 28 条 (Biz Pack 利用における義務)

1. 契約者は、マイアプリの作成、カスタマイズ情報の生成、その他 Biz Pack の利用において、マイアプリまたはカスタマイズ情報に、以下に該当するコンテンツを含ませず、または本体で稼働させることにより、音声・映像出力、動作等が、次に該当すると評価される様な構成でロボアプリを作成し、または組み合わせ、

またはカスタマイズ情報の作成や登録を行わないものとし、

(A) 露骨な性表現を含むもの

ポルノを含む、性的な表現、または露骨な描写を含むコンテンツ、アイコン、タイトル、説明を含むもの。

(B) 暴力またはいじめ行為にかかるもの

不必要な暴力描写、脅迫、嫌がらせ、いじめ行為にあたるもの。

(C) 差別的な発言にかかるもの

人種、民族、宗教、障害、性別、年齢、国籍、軍役経験、性的指向、性同一性などを理由に、特定のグループの人々を差別し、または差別感情を助長するもの。

(D) 配慮が求められる事象に抵触するもの

自然災害、残虐行為、紛争、死、その他の悲劇的な事象を利用している、またはそのような事象に対する合理的な配慮を欠いていると見なされる可能性のあるもの。

(E) なりすましまたは虚偽の振る舞いにかかるもの

他人になりすますもの。また、カスタマイズ情報およびロボアプリが別の企業や組織によって承認または開発されたものではない場合に、事実と反してそうであるかのように表明するもの。なお、オペレーティング システムや他のアプリの機能または警告であるかのように装うものを含みます。

(F) 知的財産権侵害にかかるもの

他人の知的財産権（特許権、商標権、企業秘密、著作権、その他の専有権を含む）を侵害したり、知的財産権の侵害を助長、誘導するもの。

(G) 個人情報や機密情報の不適切な取り扱いにかかるもの

クレジットカード番号、政府発行の個人識別番号、運転免許証やその他の免許証の番号、非公開の連絡先、その他公的に入手できない情報など、個人情報や機密情報を、当該情報の所有者の許可なく取得し、また公開、開示するもの。

(H) 危険な制御を行うもの

ネットワーク、サーバー、プログラミング インターフェース（API）、その他のインフラストラクチャの運用を損なう、または妨害する、またはこれらに不正にアクセスするもの。本体、カスタマイズ情報、ロボアプリ、本体に保管されている情報にセキュリティの脆弱性をもたらす可能性のあるものを含まず。

(I) 法令違反、違法行為またはこれらに該当する懸念があるもの

上記各号に含まれない、法令その他公序良俗に違反するもので、以下のものを含む。

(A) ストーカー行為や、反社会的勢力に対する利益供与その他の協力行為等、法令に違反し、または犯罪行為や犯罪行為を助長するもの

(B) 商業用の広告、宣伝を目的としたスパムメールを送付するもの

(C) 無限連鎖講の解説、若しくは勧誘を目的とするコンテンツを掲載、若しくは送付するもの

2. 契約者は、マイアプリの作成、カスタマイズ情報の生成、その他 Biz Pack の利用において、マイアプリまたはカスタマイズ情報で以下の情報を取得する場合は、総務省、経済産業省、その他個人情報保護ルール団体が定めるガイドライン等を参照し、契約者は適切に利用者に通知または事前の同意取得を行うこととします。

(A) 特徴量データの取得

本体の顔認識機能では取得した画像から人物の目、鼻、口の位置関係等の特徴量を特徴量データとして取得され、これらは個人の識別が可能のため、個人情報として扱うことが推奨される。

(B) 動画データの取得

ビデオ通話等のアプリ遠隔のオペレータが本体と相対する利用者の顔や声の動画を確認することが可能となるため、あらかじめ利用者へ承諾を取る必要がある。

3. 契約者が前項に反し、または当社において前項の違反に該当するカスタマイズ情報、またはロボアプリとして評価した場合、当社その他第三者が契約者に通知す

ることなくこれに該当するカスタマイズ情報やロボアプリにかかるデータを消去し、その配信を停止する措置を行うことが出来るものとします。

第 29 条（当社が取得する情報）

1. 本体が取得したデータ（音声、画像、操作、その他本体が取得した全てのデータ及びそれらを基に変換したデータ、システムログを含みます。）（以下、「取得データ」と言います。）について、契約者は、当社及び当社のグループ会社または委託先が取得及び記録を行い、転送、収集、保守、処理等を含み、当社のプライバシーポリシーに基づき、利用する場合があります。

2. 契約者は、取得データを、契約者が特定される情報とは紐付けされない態様において、当社のプライバシーポリシーに基づき、当社及び当社のグループ会社または当社の委託先・協業先等関係先の製品およびサービスの提供・改良、マーケティング等を目的に、使用される場合があります。

3. クラウド音声認識エンジンは、音声認識サービス提供事業者が提供する Pepper+ に内蔵されたアプリケーションサービスです。 Pepper+ を介して読み込んだ音声は、当該音声認識サービス提供事業者のサーバーに送信され、収集、保持、処理および利用、提供されま

す。

4. Pepper+ に入力した情報（会話等の音声、写真等の画像及び動画を含みますが、それに限りません。）及びロボアプリにて自動生成された言語、画像、動画、歌詞、音源、歌唱、楽曲、ダンス等のすべての生成物（以下「生成物」と言います。）は当社のサーバーにログとして保存され、かつ、そのログは当社及び当社が指定する第三者が Pepper+ の応答性の解析及びサービス改善を目的として使用します。

5. ロボアプリのコンテンツ及び生成物の知的財産権及びその他の権利（以下「権利等」と言います。）は、当社又は当社に利用を許諾した第三者に帰属します。利用者は、当社より別途許諾を受けた範囲に限り、生成物を利用することができます。

第 30 条 (スマートロボメンテナンス ヘルプデスク)

1. 当社は、契約者における本体の利用に関するサポートとして、契約者からの本体、本サービスの利用方法、および不具合に関する問合せについて、別途当社が指定する窓口（電話番号およびウェブサイト）にて受け付け対応します。なお、当社は、当該対応について、最善の努力を行うものとしませんが、問い合わせに完全に回答できること、当該問い合わせ対応により、契約者に発生している全ての問題が解決することを保証するものではありません。
2. ヘルプデスクにおける電話窓口の受付時間及び受付先については、別途当社が契約者に所定の方法にて通知するものとし、その変更の場合も同様とします。
3. 当社は本体の状態を定期的に遠隔で監視します。なお、異常を検知した場合、ヘルプデスクから管理者に状況を連絡することがあります。
4. 当社は、契約者との通話の内容を、内容を正確に把握して対応するため、また、サービスの向上、オペレータの教育、円滑な業務遂行を目的として原則記録、使用します。また、コールセンターの品質向上のため、問い合わせ対応についてのアンケート等を実施する場合があります。

第 31 条 (スマートロボメンテナンス 本体の回収と交換機)

1. 契約者は、本体について、理由の如何を問わず毀損が発生した場合、前条に定めるヘルプデスクの受付時間内において申告を行うものとしします。
2. 当社は、前項の申告を受け付けた場合、当社が対応可能な範囲内において契約者が指定した日時および場所において、本体の交換を行うものとしします。
3. 契約者は、前項の本体の交換に関し、次の事項を遵守し、予め承諾するものとしします。

(A) 第 1 項の申告を行い交換を行う本体（以下「故障機」と言います。）については、契約者が申し入れた不具合や毀損箇所の修理に限らず、当社所定の基準で修理が必要と判断した全ての修理を実施するものであること。

- (B) 当社は、不具合や毀損の申告および回収の時点では、有償修理となるか否か、また有償になる場合の金額につき判断や通知を行うことはできず、申告受け付け時点において、「万が一、修理完了後有償修理が発生した場合に契約者がその修理費用を負担すること」に承諾した場合のみ交換が受けられること。（当該承諾をせずに交換機の提供を受け、有償修理が発生した場合に、修理費用の支払を免れることが出来るものではありません。）
- (C) 契約者は故障機のパスワードを初期化し、登録・蓄積データ等を消去して、当社に引き渡すものとし、契約者がそれらを行わなかったことにより、契約者または第三者に生じた損害につき、当社は一切の責任を負わないこと。
- (D) 故障機の返却にあたり、本体に付属物が付着していた場合、契約者の責任をもってこれを取り外すものとする。なお、万が一、付属物を取り外さずに返却した場合、当該付属物については所有権を放棄したものみなします。
- (E) 第 2 項で合意した日時および場所に当社が要員を派遣した結果、故障機が予め当社が契約者に通知した準備が完了していない場合や、契約者の担当者不在等の事情により交換が出来ないと判断した場合、別途当社は契約者に通知を行い、後日改めて故障機の交換を実施します。この場合の再配達費については、契約者の負担とします。
- (F) 第 1 項の申告を行った本体の代わりに契約者に提供される本体（以下「交換機」と言います。）が次の通りであること。
- 1 ファームウェアのバージョンが、故障機と同一のバージョンではない場合があり、故障機のファームウェアのバージョンで正常に使用できたロボアプリが交換機では正常に動作しない場合があること。
 - 2 ネットワーク設定、ロボアプリのダウンロード等が行われる前の初期設定の状態であること。

故障における交換により、当社が契約者にレンタルする端末が、交換機となること。

- (G) 故障機の回収および交換機の配送に関しては当社指定の配送方法に限るものとし、契約者による持ち込み、および配送手配は出来ないこと。

第 32 条 (スマートロボメンテナンス Pepper+の修理の実施と費用負担)

1. 当社は、故障機を受領した場合、当社所定の基準により、修理が必要と判断した全ての箇所の修理を実施します。
2. 前項に定める場合において、契約者は、故障機の故障の発生が次の各号の事由に起因する場合、修理費用の負担を要するものとし、当該修理費用を当社の請求に基づき支払うものとし、当該修理費は、1回につき1,260,000円(税抜)を上限とする実費とします。
 - (A) 契約者および第三者の故意または重過失によって生じた故障、水濡れ、全損等の場合
 - (B) 「取扱説明書」に記載のない、不適切な利用、修理・改造・塗装等の形跡があると当社が認めた場合
 - (C) 飛行機機内への持ち込みが原因での故障等の場合
 - (D) 日本国外でのご利用によって生じた故障の場合
 - (E) Biz Pack に含まれる基本アプリ以外のロボアプリが起因となって発生した故障等の場合
 - (F) 契約者が本体のソフトウェアバージョンアップ等の作業を実施しなかったことに起因する故障等の場合
 - (G) 戦争・テロ・動乱・暴動等によって生じた故障等の場合
 - (H) 犯罪によって生じた故障等の場合
 - (I) 公共の機関による差押え、没収等によって生じた故障等の場合
 - (J) 地震・噴火・火砕流・津波等の天災によって生じた故障等の場合
 - (K) その原因等について虚偽の報告がなされたことが明らかとなった故障等の場合
 - (L) 契約者が債務の支払いを現に怠っている場合

(M) 契約者が、交換修理に関する情報および物品を、当社の求めに対して提供しない場合

(N) その他前各号に定める事項以外に、当社が定める本体の取扱い説明書その他の文書で定められた推奨環境以外での使用に起因した故障等の場合。

3. 前項に定める以外の場合において、契約者は修理費用の支払いは要しないものとします。

第 33 条 (あんしん保証)

1. 本サービスの提供期間中において、契約提供対象の本体にかかる有償修理が発生した場合の修理費を全額割引します。ただし、以下の費用は、契約者のご負担となります。
 - (A) Pepper+ 1 台につき有償修理の発生 1 回あたり、修理にかかる故障診断費として 3 万円(税抜)
 - (B) 契約者の責めに帰すべき事由に基づき発生した本体の再配送費用。
2. 前条(A)乃至(N)に該当する故障の場合には本条は適用されないものとします。

第 5 章 当事者の責務等

第 34 条 (契約者の責任)

1. 契約者は、自己の責任において本サービスを利用するものとし、本サービスにおいて行った一切の行為(本規約に反する行為を含みます。)、およびその結果について一切の責任を負うものとし、当社は一切の責任を負いません。
2. 契約者が本サービスを利用したことによって、当社が直接かつ現実に発生した損害を被り、または費用を負担した場合、契約者は、当社の請求にしたがって直ちにこれを補償しなければならないものとします。
3. 契約者は、本サービスを利用するにあたり、必要な通信手段などを、契約者の費用と責任で用意するものとします。
4. 契約者は、ロボアプリを使用するにあたり、当該アプリに権利処理が必要な音楽などの著作物が含まれる場合、当該著作物の権利者または権利を管理する管理団

体を確認し、契約者の費用と責任で使用にかかる権利処理をするものとします。

5. 契約者は、当社の承諾を要することなく、自らの責任において、本サービスの利用を第三者に許諾できるものとします。但し、第三者に許諾する場合には、当該第三者に本規約の規定を遵守させるものとし、当該第三者が本規約に違反した場合には、契約者が違反したものとみなします。

第 35 条 (禁止事項)

契約者は、本サービスを利用するにあたって、以下のいずれかに該当する行為をしてはならないものとします。

- (A) 本契約の対象となる本体を、当社の事前の書面承諾無く、第三者に譲渡し、または転貸を行う行為
- (B) 当社またはその他の第三者が提供するソフトウェア、プログラムおよびこれにより提供されるサービスの全部または一部に対し、複製、逆コンパイル、リバースエンジニアリング、逆アセンブル、ソースコード導出の試み、暗号化、修正または二次的著作物の創造を行う行為、および第三者がこれらの行為を行うことを可能ならしめる行為
- (C) 法令に違反する行為、公序良俗に反する行為
- (D) 当社または第三者の著作権、商標権、特許権等の知的財産、名誉権、プライバシー権、肖像権その他法令上、または契約上の権利を侵害する行為
- (E) 本サービス若しくは他人の名誉若しくは信用を毀損する行為、または他人に対するいやがらせ、若しくは誹謗中傷を目的とする行為
- (F) 他人のコンピュータのソフトウェア、ハードウェア、通信機器を、妨害、滅失、毀損その他正規のアクセス権を持たずに、他人のコンピュータのソフトウェア、ハードウェア、通信機器を利用もしくは利用を試みる行為
- (G) 本サービスの提供設備の機能を妨げる行為 (大量のトラフィックを生じさせ、当社等の設備に過大な負荷を与える行為も含みます。)

(H) 本サービスの不具合を意図的に利用する行為、当社等に対し不当な問合せまたは要求をする行為、その他本サービスの運営または利用を妨害し、これらに対し支障を与える行為

(I) Pepper+ に以下の情報を含む話をしたり、入力したりする行為

- ・ 個人情報 (氏名 (氏名が特定されるニックネームを含みます。)、住所、生年月日など、特定の個人を識別できる情報をいいます。)
- ・ 秘密情報 (未公開の情報や開示が禁じられている情報をいいます。)

(J) 本サービスの対象となる本体を日本国外で利用する行為

(K) 上記のいずれかに該当する行為を助長する行為

(L) その他、当社が不適切と判断する行為

第 36 条 (免責)

1. ロボアプリのコンテンツには人工知能を使用したサービス (生成 AI など) が含まれますが、当社は、本サービス、人工知能を使用したサービス及び生成物の安全性・有用性・正確性・信頼性・適切性・完全性等、並びに生成物の利用が第三者の権利等を侵害しないこと等について、明示または黙示にも一切保証をするものではなく、本サービスの提供、遅滞、変更、中断、停止もしくは廃止、その他本サービスに関連して発生した契約者の損害について、損害賠償責任その他一切責任を負わないものとします。
2. 当社は以下の各号記載の事項については一切の責任を負わないものとし、契約者が自己の責任で解決するものとします。
 - (A) 契約者が本規約等の規定に違反した結果、契約者、および第三者に生じた損害
 - (B) 本サービスを通じて提供される情報の消失などにより生じた契約者の損害
3. 当社は、天災地変、疫病の蔓延、戦争、暴動、内乱、火災、洪水、法令の改廃制定、公権力の介入、ストライキその他の労働争議、輸送機関の事故その他当社の責めに帰すべからざる事由により本サービスを提供で

きないことその他の結果について、損害賠償責任その他一切の責任を負わないものとします。

4. 当社の責めに帰すべき事由により契約者に損害が発生した場合、お客様に現実に生じた直接且つ通常の損害に限り、損害発生時点までに対象となる契約に基づき当社が受領済みの契約金額を限度に責任を負うものとします。
5. ご利用いただける Pepper+との会話回数は、お申し込みいただいた本サービスのプランにより異なります。

第6章 雑則

第37条 (権利の譲渡等)

1. 当契約者は、本契約上の権利または義務の全部または一部を第三者に対して譲渡、質入等の担保設定その他一切の処分を行ってはならないものとします。
2. 契約者は、当社の事前の承諾がある場合を除き、本契約における契約上の地位の譲渡を行うことはできないものとします。
3. 第2項の規定により当社の事前承諾を得て本契約上の地位の譲渡をしようとする者は、当社所定の方法（事実確認のために当社が指定する書類を含む）で提出するものとし、加入しているすべてのサービス及び義務についても同時に譲渡されるものとします。
4. 本契約上の地位譲渡があったときは、譲受人は、譲渡前の契約者の有していた一切の権利および義務を承継します。但し、譲渡日を含む月の利用料金等については、当社所定の支払方法によるものとします。
5. 本契約上の地位の譲渡前の譲渡人による本サービスの利用において、本規約に違反したことが判明したときは、当社は、本規約の規定により譲受人との本契約の解除等必要な措置を執ることがあります。

第38条 (地位の承継)

法人の合併若しくは会社分割により本契約者の地位の承継があったときは、合併後存続する法人、合併若しくは会社分割により設立された法人若しくは会社分割により営業を承継する法人は、確認書類等、当社所定

の書面（事実確認のために当社が指定する書類を含む）を当社に提出するものとします。

第39条 (反社会的勢力の排除)

1. 契約者は、当社に対し、本規約の申込み時において、契約者（契約者が法人の場合は、代表者、役員または実質的に経営を支配する者）または本規約を代理若しくは媒介する者が暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等の反社会的勢力（以下「反社会的勢力」といいます。）に該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約するものとします。
2. 契約者は、当社が前項の該当性の判断のために調査を要すると判断した場合、その調査に協力し、これに必要と判断する資料を提出しなければならないものとします。
3. 当社は、契約者または本契約を代理若しくは媒介する者が反社会的勢力に属すると判明した場合、催告をすることなく、本契約を解除することができるものとします。
4. 契約者が本契約に関連する契約（以下「関連契約」といいます。）を第三者と締結している場合において、当該第三者または関連契約を代理若しくは媒介する者が反社会的勢力に属すると判明した場合、当社は契約者に対して関連契約の解除その他必要な措置を求めることができ、契約者が速やかにこれに応じなかった場合は、当社は直ちに本契約を解除することができるものとします。
5. 当社が、第3項または前項の規定により、本契約を解除した場合には、当社はこれによる契約者の損害を賠償する責を負わないものとします。

第40条 (個人情報)

1. 当社は、以下の目的のため、契約者の従業員等の個人情報（氏名、連絡先、ご契約内容および当社が契約者の従業員等に関して取得する個人情報）を取得・利用させていただきます。

- (A) 本サービスの提供、請求、その他関連する業務
 - (B) ご意見、ご要望、お問い合わせなどへの対応
 - (C) 商品の企画・開発および契約者満足度向上策などの検討を行うためのアンケート調査
 - (D) 当社で取り扱っている商品・サービスなどに関する営業上のご案内
 - (E) ご利用状況の分析、各種施策実施のための分析および施策の効果測定
 - (F) 品質改善・対応サービス向上のための分析調査
 - (G) 法令の定めまたは行政当局の通達・指導などに基づく対応
2. 前項の目的の達成のため、契約者の従業員等の個人情報をご報告を当社から当社のグループ企業または当社委託先に、書面の送付または電子的もしくは電磁的な方法等により提供いたします。
3. 本サービスの提供期間終了後も、第 1 項 (A) 乃至 (G) の用途および契約者サポートのため、契約者及び契約者の従業員等の個人情報、本体が取得した情報等（ただしこれらに限らず、本契約において取得されたすべての情報を指します。）を保管できるものとします。
4. 当社のプライバシーポリシーについては下記 URL をご確認ください。

<https://www.softbankrobotics.com/jp/legal/privacy/>

第 41 条 （通知）

本サービスに関する当社から契約者への連絡は、当社のウェブサイトへの掲示その他、当社が適当と判断する方法のものとします。

第 42 条 （各条項の効力）

本規約のいずれかの条項、またはその一部が、法令などにより無効と判断された場合であっても、その他の本規約の規定、および一部が無効と判断された規定の残りの部分は、継続して有効に存続するものとします。

第 43 条 （準拠法）

1. 本規約は、日本法に準拠し、日本法に従って解釈されるものとします。
2. 本規約は、日本語によって記述された利用規約（以下「日本語版規約」といいます。）を正文とします。本規約につき、英語またはその他の言語によって記述された場合であっても、他言語版規約はいかなる効力も有しないものとし、日本語版規約のみが法的効力を有するものとします。

第 44 条 （合意管轄）

本規約および本契約に関連する契約者と当社間の紛争については、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 45 条 （存続条項）

本契約の終了後も、第 34 条（契約者の責任）、第 36 条（免責）、第 40 条（個人情報）、第 42 条（各条項の効力）、第 43 条（準拠法）、第 44 条（合意管轄）、本条および第 46 条（協議）は、有効に存続するものとします。

第 46 条 （協議）

本規約に定めのない事項または本契約の履行に疑義が生じた場合は、契約者と当社の双方で誠意を持って協議の上、解決を図るよう努めるものとします。

以上

発行日：2026 年 6 月 1 日

別表 1

項目	金額
初期契約期間 (1 契約あたり)	契約残余期間に応じた本サービス利用相当額
再契約期間 (1 契約あたり)	月額料金の 2 か月分 (初月・契約満了月は発生しません)

別表 2

項目	金額 (1 台あたり)
紛失等の場合における 紛失時損害金	270,000 円
未返却 (交換機を含む) の場合における未 返却損害金	270,000 円
充電器のみ毀損、紛失 した場合の損害金	当社所定の実費