

FAQ サイトオプション（β版サービス） 契約条項

（目的）

第1条 FAQ サイトオプション（以下「本サービス」といいます。）とは、株式会社ラクス（以下「当社」といいます。）が提供する「メールディーラー クラウドサービス」（以下「メールディーラー」といいます。）において、以下の各号の機能を有するサービスであり、本契約条項は、本サービスについての利用条件を定めるものです。

- （1）利用者がメールディーラー上で送受信したメール等を分析して質問と回答形式に構造化したナレッジ（以下「ナレッジデータ」といいます。）を生成した上で、ナレッジデータ等に基づき FAQ を自動提案する機能
- （2）FAQ 用の WEB ページ（以下「FAQ サイト」といいます。）を作成し、公開することができる機能

（申込み）

第2条 利用者が本サービスを利用する場合には、本契約条項に同意した上で、当社所定の方法により本サービスの利用に関する申込みを行うものとします。

（データ利用）

第3条 第1条第1号の機能の提供において、当社は、OpenAI OpCo, LLC の「OpenAI API」及びグーグル・クラウド・ジャパン合同会社の「Gemini API」を利用して、以下各号の処理を行います（なお、これらの事業者を以下「AI サービス提供事業者」といいます。）。

- （1）利用者がメールディーラーを用いて送受信したメールデータを分析し、ナレッジデータを生成すること
 - （2）ナレッジデータ及び FAQ サイトに登録済みの内容を分析し、FAQ を自動提案すること
2. 当社は、本サービスの精度向上及び機能改善の目的で、「OpenAI API」及び「Gemini API」への入力情報及びその生成結果（利用者がメールディーラーを用いて送受信したメールデータが含まれます。）を記録し、利用します。
 3. 当社は、第1項各号の処理のため、AI サービス提供事業者の利用者がメールディーラーを用いて送受信したメールデータを送信します。ただし、送信されたデータは、当該利用者に提供する本サービスの提供のためにのみ処理され、AI サービス提供事業者の生成 AI モデルの学習データとして二次利用されることはありません。
 4. 当社は、前各項に定めるメールデータの分析及び利用、AI サービス提供事業者への送信、並びに AI による処理については、利用者が明示的に同意の意思表示を行わない限り、利用者がメールディーラーを用いて送受信したメールデータを AI サー

ビス事業者に送信しないものとします。なお、当該同意の方式は当社所定の方法によるものとします。

5. 利用者は、前項の同意の意思表示を行わない限り、本サービスを利用できないものとします。

(FAQ サイトの URL に関する事項)

第4条 利用者は、当社が指定する方法により、自らの責任において FAQ サイトの URL を設定するものとします。

2. 利用者は、FAQ サイトの公開にあたって必要となる場合、当社が指定する DNS 設定等の作業を自らの責任と費用において実施するものとし、利用者が実施すべき作業に不備があることによって FAQ サイトが正常に動作しないときは、これによって利用者に生じた損害について当社は一切の責任を負いません。
3. 当社は、利用者が選択した URL に基づき、FAQ サイトにおける SSL 証明書の発行及び更新等の手続きを利用者からの委託に基づき実施します。ただし、利用者が決定した FAQ サイトの URL に起因して第三者との間で紛争が生じた場合、当社は一切の責任を負わないものとします。

(FAQ サイトの検索機能に関する事項)

第5条 FAQ サイトには掲載している FAQ を検索する機能（以下「検索機能」と言います。）があり、検索機能には Google LLC が提供する AI モデル「EmbeddingGemma」が組み込まれています。

2. 利用者は、検索機能を利用し又は第三者に利用させるにあたり、Google LLC が定める以下の各号の条件を自ら遵守するとともに、当該第三者がこれらを遵守できるよう、FAQ サイト上への明示その他必要な措置を講じるものとします。

(1) Gemma Terms of Use : <https://ai.google.dev/gemma/terms>

(2) Gemma Prohibited Use Policy : https://ai.google.dev/gemma/prohibited_use_policy

(本サービスの管理画面に関する事項)

第6条 利用者は、本サービスの管理画面（以下「管理画面」といいます。）を通じて、FAQ サイトの作成、公開及びユーザ権限管理等を行うことができます。なお、本条においてユーザとは、利用者から特定のメールアドレスにおいてアクセスできるアカウントを発行された者をいいます。

2. 本サービス開始時における本サービスのデフォルト設定では、全てのユーザが管理画面にアクセスし、これ进行操作することができます。付言すると、本サービスのデフォルト設定の場合、利用者のメールアドレス内の特定のメールボックスのみア

アクセスできるユーザであっても、管理画面にアクセスし、利用者のメールディレーラー内の全てのメールボックスに関する FAQ サイトの作成、公開及びユーザ権限管理等を行うことができる状態になっているため、当該ユーザがアクセスできないメールボックスに関する FAQ サイトを作成若しくは公開し、又は他のユーザの権限を設定することができる状態となります。

3. 利用者は、前項の仕様を承諾した上で、自己の責任において本サービスにアクセスできるユーザ及びその権限を設定するものとし、当該設定の不備に起因して、利用者と第三者との間で紛争が生じた場合、当社は一切の責任を負わないものとします。
4. 本サービスの仕様上、管理画面にアクセスできるユーザは、当該ユーザに設定された権限にかかわらず、管理画面を通じて、他のユーザの ID、ユーザ名、操作権限及び操作できるサイト（以下「ID 等」といいます。）を閲覧することができます。付言すると、利用者のメールディレーラー内の特定のメールボックスのみアクセスできるユーザであっても、管理画面にアクセスし、他のユーザの ID 等を閲覧することができます。例えば、利用者のメールディレーラー内に利用者の取引先である A 社、B 社、C 社のユーザが存在する場合に、A 社が管理画面にアクセスし、B 社及び C 社のユーザの ID 等を閲覧できる状態となります。
5. 利用者は、前項の仕様を承諾した上で本サービスを利用するものとし、前項の仕様に起因して、利用者と第三者との間で紛争が生じた場合、当社は一切の責任を負わないものとします。

（保証）

第7条 本申込に基づく契約（以下「本契約」といいます。）は、正式リリース前に成果等を検証するために無償で提供される本サービスに関する利用契約であり、本サービスの正確性、完全性、確実性、有効性、安全性、適法性及び可用性、並びに本サービスにアップロードされた画像データの機密性、安全性等について、当社は一切保証しません。

（免責）

第8条 本サービスは無償サービスのため、当社が本契約に違反し、又は本サービスに起因して利用者に損害が生じたとしても、当社は法的構成の如何を問わず一切の責任を負わないものとします。

（本サービス提供の中止・制限）

第9条 当社は、以下の各号のいずれかに該当する場合には、利用者への本サービスの提供を一時的に中止又は制限することができるものとし、利用者は、あらかじめこれを承諾するものとします。

- (1) 保守作業その他当社が必要と判断する作業を実施する場合
 - (2) 本サービスの不具合、アクセス集中、過負荷、システム障害その他の事由によりシステムに支障が生じる可能性がある場合
 - (3) 本サービスに組み込まれている第三者のシステムの不具合、提供停止、又は仕様変更等があった場合
 - (4) その他前各号に準ずる事由がある場合
2. 当社は、前項に基づき本サービスの提供を中止又は制限する場合、当社所定の方法により事前に利用者へ通知するものとします。ただし、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

(利用期間)

- 第10条 本サービスの利用期間は、本サービスの利用開始日から 2026 年 9 月末日までとなります。但し、メールディレーターの利用契約が終了した場合には、本契約も同時に終了するものとします。
2. 当社は、その裁量により利用期間をいつでも変更できるものとし、利用期間を変更する場合には、2 週間前までに書面、電子メール又は当社所定の方法により利用者に対して通知するものとします。
 3. 当社は、本サービスの利用期間中であっても、2 週間前までに書面、電子メール又は当社所定の方法により利用者に対して通知することにより、利用者に対して何ら賠償の責を負うことなく、本契約の一部又は全部を解約することができるものとします。

(禁止事項)

- 第11条 利用者は、本サービスの利用にあたり以下各号に該当する行為をしてはならないものとします。
- (1) 以下の文字列を FAQ サイトの URL として使用する行為
 - ・ 第三者の商号、商標、サービス名、ブランド名、その他第三者の商品若しくはサービスを表示するものと同一若しくは類似する文字列
 - ・ 公序良俗に反する文字列
 - ・ 反社会的な表現若しくは公衆に不快感を与える表現を含む文字列
 - (2) 不正アクセス行為の禁止等に関する法律に違反する行為
 - (3) 個人情報の保護に関する法律に違反する行為、あるいはこれに類似する行為
 - (4) 不当景品類及び不当表示防止法、独占禁止法、特定商取引法等に関する法律その他法令の定めに違反する行為
 - (5) 詐欺行為、その他犯罪に結びつくおそれのある行為
 - (6) 当社又は第三者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為

- (7) 第三者の肖像権、プライバシーを侵害する行為
 - (8) 本サービス又は当社の事業の運営・維持に支障を与える行為
 - (9) ウイルス、スパイウェア等の有罪なコンピュータプログラム等を送信又は掲載する行為
 - (10) 当社又は第三者の設備等の利用若しくは運営に支障を与え、又は与えるおそれがある行為
 - (11) 本サービスの内容や本サービスにより利用しうるプログラムを改変し、改竄し又は消去する行為
 - (12) 本サービスに対する逆コンパイル、逆アセンブル、その他リバースエンジニアリング行為又はソースコード若しくはプロトコルの解析行為
 - (13) 当社の事前の承諾なく、本サービスと同種又は類似のサービスを提供する行為
 - (14) 暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為
 - (15) 反社会的勢力を援助・助長する行為
 - (16) 当社による承諾なく、ログインID又はパスワードを第三者に開示し、貸与し、譲渡し、又は共有する行為
 - (17) 本サービスにおいて、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」に定める個人番号を登録し、保管し、又は本サービスを通じて個人番号を利用等する行為
 - (18) 前各号のいずれかに該当する行為を行う第三者のデータ、情報等へリンクを張る行為
 - (19) その他、公序良俗に反し、又は他人に不利益を与える行為
2. 当社は、利用者の行為が第1項各号に該当し、又は該当するおそれがあると判断する場合、事前に利用者に通知することなく、以下の各号に該当する行為を行うことができるものとします。ただし、当社は、利用者の行為又は利用者が提供若しくは伝送する情報が前項各号に該当しないことを監視する義務を負いません。
- (1) 本サービスの全部又は一部の利用を停止すること
 - (2) 本契約の一部又は全部を解約すること
 - (3) 当該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。

(正式リリース版の利用)

第12条 利用者は本サービスの正式リリース版を利用する場合、別途当社所定の手続きに従って当該サービスに関する申込みを行うものとします。

(サービス内容の変更・終了)

第13条 当社は、本サービスの内容・仕様を、利用者への事前通知なく変更することができるものとします。

2. 当社は、理由の如何を問わず、当社ホームページへの掲載、書面送付、メール送信等、当社が適当と認める方法にて、本サービスの提供を終了する 2 週間前までに通知することにより、利用者に対して何ら賠償の責を負うことなく、いつでも本サービスの提供を終了することができます。

(開示及び漏洩の禁止)

第14条 各当事者は、本サービスの提供において、各当事者が秘密である旨を明示した情報を秘密情報として保持し、相手方による同意なく第三者に対して開示又は漏洩することはできないものとします。

2. 利用者は、本契約の内容及び締結の事実、並びに本サービスの内容を前項の秘密情報として保持し、当社による同意なく第三者に対して開示又は漏洩することはできないものとします。
3. 利用者が作成した FAQ サイトを公開した場合、当該 FAQ サイトに含まれる情報は第 1 項の秘密情報に含まれないものとします。

(裁判管轄)

第15条 本契約又は本サービスに起因し、又は関連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。

制定日 2026 年 6 月 30 日