

サービス利用規約

株式会社 PKSHA Infinity(以下「当社」といいます。)は、YOMEL サービス(以下「本サービス」と称する。)の提供条件及び当社とお客様との間の権利義務関係について本利用規約(以下「本規約」と称する。)を定め、これにより、お客様に対しサービスを提供します。お客様は、本規約を参照した利用申込書に署名もしくは記名捺印すること、または無料トライアルをご利用頂くことによっても、お客様は本規約の全ての条項について承諾したものとみなします。

第 1 条(目的・適用範囲)

1. 本規約は、本サービスの利用のための、権利・義務関係を定めることを目的とする。
2. 本規約は、本規約承諾前にお客様と当社間で締結された本サービスに関する全ての規約に優先して適用される。
3. お客様と当社との間で、本サービスに関して個別契約、申込書、覚書等を締結、またはその他の合意(以下「個別契約等」という。)をした場合、当該個別契約等に別段の定めがない限り、当該個別契約等が本規約に優先して適用される。

第 2 条(定義)

1. データ
電磁的記録(電子的方式、磁気的方式その他の方法で作成される記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。)をいう。
2. 本データ
お客様が、本サービスを通じて、当社に送信または登録する音声データをいう。
3. 知的財産
発明、考案、意匠、著作物(発見又は解明がされた自然の法則又は現象であって、産業上の利用可能性があるものを含む。)及び営業秘密その他の事業活動に有用な有形無形の技術上又は営業上の情報をいう。
4. 知的財産権
特許権、実用新案権、意匠権、著作権その他の知的財産に関して国内外の法令により定められた権利(特許を受ける権利、実用新案登録を受ける権利、意匠登録を受ける権利を含む。)をいう。
5. 本成果物

お客様が業務上やりとりを行なった音声データについて、当社が音声認識を行なった結果、発生したテキストデータをいう。

6. 生成 AI

大規模なデータから学習し、新しいコンテンツを自律的に生成できるテクノロジーをいう。

7. サポート AI 機能

本成果物に対して、生成 AI を利用し、要約、分析、抽出等の自然言語処理の実施、並びに各種提案等を行う機能をいう。

8. 統計情報

本成果物から、生成 AI を含む各種技術を用いて発言者及び発言内容を特定できない形で抽出・分類された情報、並びにお客様が本サービスを通じて入力したデータから個人及び法人を特定できない形で抽出・分類された情報であり、具体的には以下を含むがこれらに限定されない：利用傾向、処理時間、エラー率、会議テーマの分類、業界分類、参加者数の分布、ユースケースの傾向等の集計データをいう。

なお、この統計情報は、個人情報保護法に定める「個人情報」「匿名加工情報」等には該当しない。

第 3 条(本サービスの業務内容)

1. 当社は、お客様が本サービスに送信した本データに対して音声認識処理を実行し、その結果である本成果物をお客様が利用可能な状態で提供する。
2. 当社は、情報処理技術に関する業界の一般的な専門知識に基づき、善良な管理者の注意をもって、本サービスを継続的に提供する。

第 4 条(生成 AI を利用したサポート AI 機能)

1. 当社は、以下の条件でサポート AI 機能を提供する：
 - (1) YOMEL: 全てのお客様に標準機能として提供
 - (2) YOMEL for コールセンター: 有料オプション契約者のみに提供
2. 当社は、音声認識を行なった本成果物に対して、外部の事業者(以下、「API 提供元」と称する。)の提供する生成 AI に関する API を利用し、要約等のサポート AI 機能を提供する。
3. お客様は、サポート AI 機能の利用停止を希望する場合には、当社所定の方法により利用停止の手続きを行うものとする。
4. サポート AI 機能は、本サービスの提供期間中のみ利用できるものとし、本サービスの提供期間が終了した場合には、自動的に終了するものとする。

第 5 条(本データ)

1. お客様は、当社に送信または登録した本データについては、自己の責任においてバックアップ等の保全措置を行うものとする。
2. お客様は、当社に対し、本データ及び資料等(以下「本データ等」と総称する。)を当社に送信または登録するにあたり、当該送信等について正当な権限があること、かつそれが法令に違反しないことを保証する。
3. お客様が当社に送信または登録した本データ等の内容に誤りがあった場合、または送信・登録が遅れた場合に、それに起因して本サービスの提供時期に遅延や不適合等が生じたとしても、当社はその結果について一切の責任を負わない。
4. 当社は、本データの正確性、完全性、有効性、有用性、安全性等について、確認、検証の義務その他の責任を負うものではない。
5. お客様は、当社に対して、本データ等に関する知的財産権(著作権については著作権法第27条及び第28条の権利を含む。)を行使しないものとする。
6. 本サービスの提供が終了した場合、当社は、理由の如何を問わず、当社は本サービス用サーバに残存する全ての本データ等をお客様に事前通知することなく削除できるものとする。
7. 当社は、法令違反または当社が不適切と判断した本データ等を、お客様に通知することなく削除できるものとする。

第 6 条(利用料及びその支払時期・方法)

1. お客様は、当社に対し、別途申込書に定める本サービスの利用料を支払う。なお、振込手数料はお客様が負担するものとする。
2. お客様が、本サービスの利用料その他の本規約に基づく金銭債務の支払を遅延した場合、お客様は、支払期日の翌日から支払済みに至るまで、年 14.6%の割合を 365 日の日割計算により算出した遅延損害金を当社に支払うものとする。
3. 当社は、本サービスの利用料を変更することができるものとする。本利用料の変更をする場合、当社は、変更後の利用料を改定する月の前月 15 日までに、お客様に対し変更後の利用料を通知するものとする。お客様が変更後の利用料を適用する月までに本サービスの終了を申し出ない場合、変更後の利用料に同意したものとみなす。但し、お客様への本サービスの提供期間中に利用料の改定が行われる場合、新しい利用料の適用以後、満期を迎えた本サービスの提供期間が更新された月より改定された利用料が適用されるものとする。

第 7 条(再委託)

当社は、本サービスのシステム運用、保守、カスタマーサポート等に係る業務の全部又は一部を第三者(以下「再委託先」という。)に再委託することができるものとする。この場合、当社は、本規約に基づく当社の義務と同等の義務を再委託先に対して負わせるものとする。

第 8 条(契約の変更)

当社は、お客様の承諾を得ることなく、本規約を任意に変更することがある。本規約を変更する場合、変更後の本規約の効力発生日及び内容を当社が運営するウェブサイト上での掲示その他の適切な方法により周知し、又はお客様に通知する。当社は、変更後の本規約の効力発生日以降にお客様が本サービスを利用したときは、お客様は本規約の変更に同意したものとみなす。ただし、法令上お客様の同意が必要となるような内容の変更の場合は、当社指定の方法でお客様の同意を得るものとする。

第 9 条(本データ等及び統計情報の利用・管理)

1. 当社は、本データ等を、善良な管理者の注意をもって管理、保管するものとする。
2. 当社は、本サービスの提供の一環として、お客様からの問い合わせ対応等を目的に、お客様が送信または登録した情報(URL、ログファイル、会議情報等)および、これらを通じてアクセス可能となる本データ等を、一時的に閲覧、ダウンロード、複製または分析することがある。これらの対応は、当該お客様からのサポート依頼に基づく場合に限定され、権限を付与された必要最小限の担当者のみが実施し、対応完了後は当社内において速やかに削除または適切に管理するものとする。
3. 当社は、本サービスの終了後、40 日以内に、本サービスの対象となった本データ等を削除するものとする。ただし、お客様または利用ユーザーが利用する端末、外部連携先その他当社の管理外の環境に保存されたデータは、お客様の責任において削除または適切に管理するものとする。
4. 当社は、本データ等および本成果物を、生成 AI その他の機械学習モデルの学習、再学習、ファインチューニング等の目的に使用しないものとする。
5. 当社は、以下の目的で統計情報を利用することができる。
 - (1)本サービスの品質向上及びシステム改善
 - (2)業界動向の分析及びサービス開発のための市場調査
 - (3)学術研究及び技術開発への貢献
 - (4)お客様に対するサービス利用状況の分析及び改善提案
6. 統計情報の作成にあたっては、個人情報保護法及び関連法令を遵守し、発言者及び

発言内容を特定できない形での処理を行うものとする。また、統計情報の作成過程で生成 AI による分析・分類処理を行う場合があることをお客様は予め承るものとする。

7. 統計情報の抽出・生成は、生成 AI による機械的処理によって行われ、当社の役職員等が個別のお客様の本データ等の内容を閲覧・分析することなく実施される。当社は、この機械的処理により、個人情報や営業秘密に該当する情報への人的アクセスを回避し、お客様の機密性を保護するものとする。

8. 統計情報の生成過程においては、業界標準のセキュリティ対策を講じた環境での自動処理を行い、当社の役職員等による生データへの直接アクセスを技術的・運用的に制限する措置を講じるものとする。

9. 本条 5 項(4)に基づくサービス利用状況の分析結果は、お客様に対するサービス改善提案の目的のみに利用し、お客様の事前の書面による同意なく第三者に開示しないものとする。

10. 本条の規定は、本サービス提供の終了後も有効に存続するものとする。

第 10 条(非保証)

1. 当社は、お客様に対し、以下の事項について保証しないものとする：

- (1) 本サービスが常に利用可能であること、又は利用を中断されないこと
- (2) すべての音声データが正確に認識・変換されること
- (3) 本成果物の正確性、完全性、信頼性
- (4) 本成果物がお客様の業務課題の解決、業績の改善・向上その他の成果や特定の結果をもたらすこと
- (5) 本サービスがお客様の特定の目的に適合すること
- (6) 本サービスの利用が第三者の知的財産権を侵害しないこと

2. 本規約に基づく本サービスの利用に関し、お客様が第三者から前項に定める権利侵害を理由としてクレームがなされた場合(訴訟を提起された場合を含むが、これに限らない。)には、お客様は、当社に対し、当該事実を通知するものとし、当社は、お客様の要求に応じて当該訴訟の防御活動に必要な情報を提供するように努めるものとする。

第 11 条(秘密情報の取扱い)

1. お客様及び当社は、本サービスの遂行の過程において取得する相手方に関する有形無形の技術上又は営業上その他業務上の情報(以下「秘密情報」という。)を秘密として保持し、秘密情報の開示者の事前の書面による承諾を得ずに、第三者(委託された当社の本サービスを遂行する場合の再委託先を除く。)に開示、提供又は漏えいしてはならないものとする。

2. 前項の定めにかかわらず、次の各号のいずれか一つに該当する情報については、秘密情報に該当しない。

- (1) 開示者から開示された時点で既に公知となっていたもの
- (2) 開示者から開示された後で、受領者の帰責事由によらずに公知となったもの
- (3) 正当な権限を有する第三者から秘密保持義務を負わずに適法に開示されたもの
- (4) 開示者から開示された時点で、既に適法に保有していたもの
- (5) 開示者から開示された情報を使用することなく独自に開発したもの

3. お客様及び当社は、秘密情報について、本規約に別段の定めがある場合を除き、事前に開示者から書面による承諾を得ずに、本サービスの遂行の目的以外の目的で使用、複製及び改変等してはならず、本サービスの遂行の目的に合理的に必要となる範囲でのみ、使用、複製及び改変等できるものとする。

4. 本条の規定は、本サービス提供の終了後 5 年間有効に存続するものとする。

第 12 条(個人情報取扱)

1. お客様は、個人情報の保護に関する法律(本条において、以下「法」という。)に定める個人情報または匿名加工情報(以下、総称して「個人情報等」という。)を含んだ本データ等を当社に送信または登録する場合、法に定められている手続きを適正に履践していることを保証するものとする。

2. 当社は、前項に従って個人情報等がお客様から送信または登録される場合には、法を遵守し、個人情報等の管理に必要な措置を講ずるものとする。

3. 当社は、お客様が本サービスを通じて第三者の個人情報を取り扱う際に、個人情報の保護に関する法律その他関連法令違反が発生したことによりお客様、又は第三者に生じた損害について一切の責任を負わないものとする。

4. 当社は、本データ等に含まれる個人情報等の内容を認識、閲覧、分析または操作しないものとする。当社は、本サービスの提供に必要な自動処理(音声認識処理、話者分離処理、生成 AI(LLM)を用いたサポート AI 機能等)においてのみ、個人情報等を機械的に処理するものとし、暗号化その他の技術的措置により、当社の役職員等が個人情報等の内容を認識することができない状態で処理を行うものとする。

第 13 条(著作権)

1. 本成果物に関する著作権(著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む。)は、本成果物の引渡しと同時に、当社からお客様に移転する。なお、お客様への権利移転の対価は、利用料に含まれるものとする。

2. 当社は、本成果物の利用について、お客様及び正当に権利を取得又は承継した第三者

による本成果物の利用に対して、著作者人格権を行使せず、著作者をして行使させないものとする。

3. 統計情報に関する著作権は、その元となるデータの帰属にかかわらず、当社に帰属するものとする。ただし、統計情報は個人を特定できない形で処理されたデータに限定される。

第 14 条(本サービスの特許権等)

本サービスにかかる特許権その他の知的財産権(ただし、著作権は除く。以下「特許権等」という。)は、当社に帰属し、当社はお客様に対し、特許権等について無償の使用権を許諾する。なお、当社からお客様への許諾の対価は、利用料に含まれるものとする。

第 15 条(本成果物の利用)

お客様は、本サービス提供終了後においても、本成果物を当社に何らの対価等を支払うことなく自由に利用することができる。

第 16 条(免責)

お客様及び当社は、以下の各号に定める損害について当社がお客様に対して何らの責任も負わないことを確認する。

1. 合理的な方法による制御不能な要因による損害(自然災害、戦争、テロ行為、暴動、政府機関の行為、または当社の利用するデータセンター外部のネットワーク障害やデバイス障害等、またはお客様の環境と当社の利用するデータセンターとの間におけるこれらと同様の事象に基づくものを含む)
2. 当社が提供したもの以外のサービス、ハードウェアまたはソフトウェアの使用に起因する損害(帯域幅の不足に起因する問題または第三者のソフトウェアもしくはサービスに関連する問題を含むが、これらに限られないものとする)
3. 当社が本サービスの使用上の改善をお客様に助言した後に、お客様が助言されたとおりの改善を実施せずに本サービスを使用したことに起因する損害
4. 本サービス、機能またはソフトウェアのプレビュー版、プレリリース版、ベータ版、または試用版(これらは当社の定めるところによる)の期間中またはこれらに関して発生した損害
5. お客様が適切なセキュリティ対策に従わなかったことに起因する損害
6. お客様が、所要構成要件を遵守せず、サポート対象プラットフォームを使用せず、利用規定に従わなかったことに起因する損害

7. お客様が本件サービスの機能に適合しない(サポートされていない操作の実行を試みること等)、または当社から公開されているガイダンスに適合しない方法で本サービスを使用したことによる損害
8. 誤った入力、命令、または引数に起因する損害(存在しない URL に対するアクセス要求等)
9. お客様による不正行為、または当社が不正行為と疑われる行為を調査したことに起因する損害
10. 本サービス利用期間以外で本サービスの機能をお客様が使用したことに起因するもの
11. 利用料金が未払いの状態が発生した損害
12. サポート AI 機能を利用するにあたり、API 提供元の責に起因して発生した損害
13. 音声品質、騒音等の環境音、特定の方言、専門用語、対象外の外国語等を起因とする精度低下

第 17 条(損害賠償)

お客様及び当社は、本サービスの提供に関し、相手方の責めに帰すべき事由により損害を被った場合、相手方に対して、損害賠償(ただし、直接かつ現実に生じた通常の損害に限る。)を請求することができる。なお、賠償額の上限は、本サービスに基づき支払われる利用料の直前月までの 3 ヶ月分と同額とする。ただし、第 18 条に記載の禁止事項に違反した際には賠償額上限の対象外とする。

第 18 条(禁止事項)

1. 権利義務譲渡の禁止 お客様及び当社は、互いに相手方の事前の書面による同意なくして、本規約上の地位を第三者に承継させ、又は本規約から生じる権利義務(なお、知的財産権は含まれない。)の全部若しくは一部を第三者に譲渡し、引き受けさせ若しくは担保に供してはならない。ただし、お客様が自己の業務遂行のために業務委託先または派遣社員に本サービスのアカウントを発行し利用させることは、本項における第三者への権利義務の譲渡または承継には該当しないものとする。この場合、お客様は、当該業務委託先または派遣社員に本規約を遵守させるものとし、当該業務委託先または派遣社員による本サービスの利用について責任を負うものとする。
2. リバースエンジニアリングの禁止 お客様は、本サービスにおいて当社が提供する学習プログラム、学習済みモデル、再利用モデル及び各種ライブラリその他ソフトウェアをリバースエンジニアリング、逆コンパイル、または逆アセンブルしてはならない。
3. 複製・配布の禁止 お客様は、本サービスにおいて当社が提供する学習プログラム、学

習済みモデル、再利用モデル及び各種ライブラリその他ソフトウェアを複製または配布・再配布してはならない。

4. 競合サービスの禁止 お客様は、競合となるサービスの提供や本サービスを使用して、直接または間接的に本サービスと競合するようなサービスを作成及び提供してはならない

5. 不正アクセス、無人アクセスの禁止 お客様は、スクレイピング、クローリング及びその他の類似の手段によって本サービスにアクセスし、又は本サービスに関する情報を取得する行為をしてはならない。

6. セキュリティ無効化試行の禁止 お客様は、本サービスに関するセキュリティの無効化を試み、又は無効化する行為をしてはならない。

7. 有害プログラム等の禁止 お客様は本サービスに対してウィルス等の有害なプログラムを送信してサービスに負荷をかける行為、あるいは受信可能な状態に置く行為をしてはならない。

8. 法令違反等の禁止 お客様は、法令、その他当局の規則又は通達によって禁じられた行為、又は公序良俗に反する行為をしてはならない。

9. 対象地域外からの利用禁止 お客様は、本サービスは日本国内に居住されるお客様を対象としたサービスであり、お客様が日本国外に居住されている場合、及び国内外における個人情報等の移転を規制する法令の適用を受ける場合、本サービスを利用できないものとする。

10. 生成 AI の利用について

お客様は、サポート AI 機能その他本サービスを構成する生成 AI を利用して、以下のいずれかに該当する行為を行ってはならないものとする。

- (1) 犯罪の助長、実行の教唆その他これに類する不正目的での利用
- (2) 暴力的・差別的・性的・不快な内容を含む情報の生成、表示、共有
- (3) 公序良俗に反する行為またはそれを目的とする生成
- (4) 当社または第三者(API 提供元を含む)に不利益を与える方法での利用

第 19 条(反社会的勢力の排除)

1. お客様及び当社は、自ら又は当社にあっては再委託先が次の各号のいずれにも該当せず、かつ将来にわたっても該当しないことを表明し、保証する。

- (1) 自ら又は自らの役員が、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から 5 年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等その他これらに準じる者(以下「反社会的勢力」と総称する。)であること
- (2) 反社会的勢力が経営を実質的に支配していると認められる関係を有すること
- (3) 反社会的勢力が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること

- (4) 自ら若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害等を加える目的をもってする等、反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること
 - (5) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与する等の関与をしていると認められる関係を有すること
 - (6) 自らの役員又は自らの経営に実質的に関与している者が反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有すること
2. お客様及び当社は、相手方(当社の場合は再委託先を含む。)が前項に違反した場合、自己の責に帰すべき事由の有無を問わず、何らの催告を要することなく、直ちに本サービスを解除し、かつ、これにより被った損害等の賠償又は補償を相手方に対して請求することができる。
3. 前項により本サービスを解除された当事者は、これにより損害等を被った場合であっても、相手方に対して当該損害等の賠償又は補償を請求することはできない。

第 20 条(解除)

1. お客様又は当社は、相手方(当社の場合は再委託先を含む。本条において同様とする。)に次の各号のいずれかに該当する事由が生じた場合には、何らの催告なしに直に本サービスの全部又は一部を解除することができる。
- (1) 重大な過失又は背信行為があった場合
 - (2) 支払いの停止があった場合、又は仮差押、差押、競売、破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申し立てがあった場合
 - (3) 手形交換所の取引停止処分を受けた場合
 - (4) 公租公課の滞納処分を受けた場合
 - (5) お客様について、合併等の組織変更や事業譲渡、株式の過半数の譲渡により、経営環境に著しい変化が生じた場合
 - (6) その他前各号に準ずるような本サービス提供を継続し難い重大な事由が発生した場合
2. お客様又は当社は、相手方が本規約のいずれかの条項に違反し、相当期間を定めてなした催告後も、相手方の債務不履行が是正されない場合は、本サービス提供の全部又は一部を解除することができる。

第 21 条(有効期間)

本サービスの提供期間は、別途利用申込書に定めるものとする。ただし、期間満了日の30日前までにお客様又は当社が別段の意思表示を行わない場合、本契約は同一条件にて更新されるものとし、以後も同様とする。

第 22 条(準拠法)

本規約の効力、解釈及び履行に関する準拠法は日本法とする。

第 23 条(管轄裁判所)

本規約に関する一切の紛争については、福岡地方裁判所または福岡簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所として処理するものとする。

第 24 条(法令の遵守)

当社は、本サービスの提供に際して、日本の個人情報保護法その他の関連法令および公的ガイドラインを遵守するものとする。なお、本サービスは日本国内の利用者を対象としており、EU 一般データ保護規則(GDPR)その他の国外法令の適用対象となる利用については、原則として禁止する。

第 25 条(分離可能性)

本規約の条項の一部が、管轄権を有する裁判所によって違法又は無効と判断されたとしても、残部の条項は、その後も有効に存続する。

第 26 条(協議)

本規約に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、信義誠実の原則に従いお客様及び当社が協議し、円満な解決を図る努力をするものとする。

第 27 条(存続規程)

本条項、第 9 条、第 11 条、第 13 条 3 項、第 15 条、第 16 条、第 17 条、第 18 条 4 項、第 22 条、第 23 条、第 24 条、第 25 条、第 26 条については、本サービスの提供終了の理由を問わず、本サービスの提供終了後も有効に存続する。

【2022 年 5 月 18 日 初版】

【2022 年 11 月 9 日 改訂】

【2023 年 1 月 27 日 改訂】

【2023 年 3 月 27 日 改訂】

【2023 年 4 月 18 日 改訂】

【2024 年 1 月 1 日 改訂】

【2025 年 7 月 7 日 改訂】

【2025 年 9 月 1 日 改訂】

【2026 年 8 月 5 日 改訂】