人工知能（AI）利用規約および通知事項

（全ての UNIVERGE BLUE クラウドサービス対象）

制定 2025 年 12 月 15 日

NEC プラットフォームズ株式会社（以下、NEC）は、UNIVERGE BLUE サービス（以下「サービス」）の提供においてNECが直接または販売代理店を介して取得した個人情報を以下のとおり取り扱います。
この「人工知能（AI）利用規約および通知事項」（以下「AI 利用規約」）は、NECが提供するすべてのサービスに適用されます。本文書には、サービスを購入または利用する企業（以下「あなた」）およびあなたの関係者（以下「ユーザー」）が遵守すべき重要な開示事項、通知事項、免責事項が含まれています。
AI 利用規約は、あなたおよびユーザーに対し、NECの AI 機能（サービス内で提供される AI 関連機能）に関する追加情報を提供することを目的としています。これには、AI 機能の使用ガイドラインや、あなたおよびユーザーの個人情報およびその他の機密または機微データの取り扱いに関する内容が含まれます。
AI 利用規約は、あなたとNECまたは販売代理店との間で締結されたサービス提供に関する契約（以下「サービス契約」）に基づき、かつサービス契約を参照する形で発行されます。また、サービス契約を補完する文書として、サービスに関連するNECのプロダクト別付属書が適用されます。本文書内に大文字で表記された用語は、サービス契約内で定義された意味と同一とします（本文書内で別途定義されている場合を除く）。
サービスの注文、アカウント内で「承諾して続行」を選択すること、サービス契約に同意すること、またはサービスを利用することで、あなたは AI 利用規約に同意し、その条項に拘束されることに同意します。AI 利用規約は、あなたが初めてサービスを利用、注文、または購入した時点から効力を生じます。
サービス契約と AI 利用規約の間に矛盾や不一致が生じた場合、AI 利用規約が優先され、適用されます。

定義　本 AI 利用規約における用語の定義は、他の条項に別段の定めがある場合を除き、次に定めるとおりとします。

「アカウント」とは、契約者および契約者のユーザーがNECのサービスを購入、利用契約を締結、または利用する際に、NECとの間で新設されるアカウントであって、契約者による本サービスの購入ならびに契約者および契約者のユーザーによる本サービスの利用に関係するアカウントをいいます。

「AI」とは、人工知能を意味し、視覚認識、音声認識、意思決定、解釈、言語翻訳など、従来人間が担ってきた知的作業をコンピュータシステムが実行できるようにする技術を指します。

「データ」とは、契約者のユーザーが AI 機能およびサービスを利用する際に、送信または生成するすべてのデータを指します。これには、コンテンツ、提供物、IP アドレスおよび類似のアドレス、記録物、メッセージ、コンピュータプログラム、アカウント情報および本アカウント関連の設定を含め、本サービスに関連して契約者のサービス利用責任者がNECに提出するすべてのデータをいいます。

「生成型 AI」とは、機械学習を用いてユーザーの要求に応じて新しいコンテンツを生成する AI の一種です。具体的には、コンピュータコードの作成・レビュー・修正、エッセイやビジネス文書の作成、画像やアートワークの作成、大量データの分析などが挙げられます。代表的な生成型 AI ツールの例として、OpenAI の ChatGPT、Bing Chat、Jasper、Google Gemini、Dall-E などがあります。

「サードパーティサービス」とは、NEC以外の第三者が提供するサービスまたは製品を指します。

「ユーザー」とは、契約者が本契約に従って本サービスにアクセスすることに対する許可を与えた、契約者の従業員、コンサルタント、独立契約者またはその他の個人をいいます。なお、ユーザーは、契約者やサービス利用責任者も含みます。

1. AI 利用規約の背景および第三者ソリューションの利用

1. AI 機能は、データ分析、コンテンツ作成、予測、業務の自動化など、様々なタスクをより効率的かつ正確に実行できる能力を提供します。AI はデータやコミュニケーションの効率性向上、洞察力強化において極めて大きな可能性を秘めているため、NECは、契約者がこれらのメリットを最大限に享受できるよう、サービスの AI 機能の拡充と新機能の導入を継続的に推進していく予定です。ただし、AI は非常に複雑かつ急速に進化している分野であり、機密性、プライバシー、知的財産、信頼性といった問題に関連する様々な潜在的なリスク、制約、制限が存在します。この AI 利用規約は、契約者と契約者のユーザーがNECの AI 機能の利用に関する適切な判断を下せるよう、これらのリスク、制約、制限について理解を深めていただくことを目的としています。具体的には、AI 機能の利用の可否、利用方法、出力結果の取り扱い、アクセス権限の付与、共有するデータの種類などについて、契約者が十分な情報に基づき決定を下せるようにするためのものです。NECの AI 機能を有効化して利用することにより、契約者は、(a)契約者および契約者のユーザーが、適用される法令および規制を遵守し、安全かつ責任ある方法で、かつ機密性を保持して AI 機能を利用すること、(b)契約者が、AI 利用に伴うリスク、制約、制限(本 AI ポリシーに記載されている内容を含むがこれに限定されない)について承知・承諾すること、(c)契約者が本 AI 利用規約に記載されている AI 機能に関連するリスク、制約、制限について、契約者のユーザーに説明する責任があること、に同意するものとします。

2. NECが提供する AI 関連サービス、機能、およびその他の機能の多くは、第三者提供の AI ソリューションによって実現されています。NECは、優れた第三者 AI ソリューションを厳選して利用するよう努めており、これらのソリューションを提供する第三者ベンダーを選定する際には、第三者 AI ツール自体のセキュリティ(およびそれをホスティング・提供するインフラストラクチャのセキュリティ)と性能について徹底的な検証を実施しています。また、契約者のユーザーが AI ツールに提供するデータは、NECが第三者 AI サービスプロバイダーに安全かつ確実に送信するよう、必要な措置を講じます。ただし、NECはこれらの第三者 AI ソリューションの品質や性能を管理することはできません。さらに、契約者のユーザーが AI ツールに提供するデータ(および当該 AI ツールが生成する出力データ)は、第三者サービスプロバイダー(AI ソリューションの提供元や、当該データの保管サービスを提供する企業など)によって保存、送信、処理されます。NECは契約者および契約者のユーザーのデータを第三者ベンダーがどのように処理するかに関与することはなく、そのプロセスや方法を管理することもできません。したがって、NECは、(a)第三者 AI ソリューションの品質、正確性、および性能、ならびに(b)契約者または契約者のユーザーが第三者 AI ソリューションに提供または受け取るデータのプライバシーおよび機密性を第三者 AI ソリューションの提供元が適切かつ確実に保護できるかどうかについて、一切の保証をせず、一切の責任を負わないものとします。

3. データは、(a)収集元の国またはユーザーの居住国以外の地域(米国を含むがこれに限定されない)に転送、保管、または処理される場合があり、(b)NECおよび/またはNECが承認した第三者サービス提供者によって、NECの既存のパートナー契約および顧客契約、本 AI 利用規約、ならびに提供されるサービスに適用されるデータ保護法に従って処理されます。

2. AI の全般的な制限事項

AI を使用する際、あなたとユーザーは、AI 技術の出力における安全性、正確性、および効果を高めるためのさまざまな免責事項や制限事項を考慮する必要があります。これは特に、生成 AI 機能によって生成されたコンテンツに依存する場合に特に重要です。

例

A) **誤りや不正確さの可能性:** AI システムは常に正確で誤りがないというわけではありません。情報の作成や処理中に誤りが生じる可能性があり、またアクセスする情報が正しくない場合もあります。例えば:

1. AI システムがアクセスするソースデータは、特定の時点における固定されたデータセットです。このデータが古くなると、AI システムはそれに基づいて誤った出力を生成する可能性があります。

2. AI システムが利用するデータは、必ずしも正確とは限りません。AI システムは一般的にインターネット上のデータを活用していますが、その中には事実と異なる情報が含まれている場合もあります。こうした不正確なデータに基づいて得られた結果は、必然的に誤ったものとなる可能性があります。

3. ソースデータが最新かつ正確であっても、AI システムがそのデータを正しく処理または解釈できない場合があります。その結果、出力される情報が誤解を招いたり、誤った内容となったりする可能性もあります。

B) **セキュリティリスク:** あらゆるコンピューターシステムと同様に、AI システムもサイバー攻撃の脆弱性を持つ可能性があります。ユーザーは AI ツールを使用する際に注意深く行動し、機密情報（機密データや個人識別情報など）を AI システムと共有しないように心がけるべきです。機密情報や個人情報には、以下のようなものが含まれます。

- 独自のソースコードや製品図面
- パスワード
- 顧客情報や取引先情報を含むリストや文書
- 財務データや価格情報
- 氏名、社会保障番号、住所、メールアドレス、電話番号など、個人を特定できる個人識別情報（PII）
- クレジットカード番号や銀行口座番号
- 従業員データ
- 契約書のコピー
- セキュリティ情報

C） **バイアス問題**： AI システムは特定のデータセットで学習されます。この学習データにバイアスが含まれている場合、AI システムの出力にもバイアスが生じる可能性があります。AI ユーザーは、このようなバイアスの可能性を認識し、AI ツールが生成した結果や見解を独自に検証するなど、バイアスを軽減するための対策を講じるべきです。

D） **法の順守**： AI ツールに関する法規制環境は常に急速に変化しています。世界各国が、AI システムの機能や利用方法を規制または制限する法律の制定を検討しています。さらに、AI システムの出力は、他者が所有権（および利用制限）を持つ情報を適切に特定せずに利用したり、出力に組み込んだりすることで、第三者の知的財産権などの権利を侵害する可能性があります。ユーザーは、これらのリスクと、AI システムやツール（およびその出力）を法的に遵守して使用することの重要性を常に認識しておく必要があります。例えば、生成 AI ツールを使用してコンピューターコードを生成する場合は、生成されたコードをスキャンしてセキュリティの脆弱性や問題のあるオープンソース/サードパーティ製コードを特定し、それを自社の製品に組み込む前に対応措置を講じることを推奨します。

E） **倫理的配慮**： AI システムは、プライバシー法や規制の違反、差別的または不適切な内容の出力といった倫理的な問題を引き起こす可能性があります。ユーザーは、AI ツールの出力にあたり、使用するデータが持つ機密性や妥当性を常に考慮し、倫理的に問題のある方法でデータを使用したり、出力に組み込んだりしないように注意する必要があります。

一般的に、ユーザーは AI を慎重に利用し、その限界や潜在的なリスクを理解しておくべきです。ユーザーは責任を持って AI を利用し、AI ツールを使用する前に出力結果を注意深く確認し、安全かつ適切に利用するための措置を講じるべきです。

場合によっては、NECの AI 機能やサービスが、契約者と第三者とのやり取りに組み込まれることがあります。例えば、契約者が AI 搭載の機能やサービスと直接やり取りできる機能を提供したり、契約者のサポート担当者が特定の質問や要望にどのように対応すべきかをアドバイスしたりする場合があります。このようなやり取りには、上記に記載されている制限事項が適用されます。そのため、AI 機能やサービスからの出力結果は、誤りを含んだり、偏見があったり、法的要件に違反したり、倫理的に問題があったりする可能性があります。契約者は、AI 機能やサービスからの出力結果によって発生する可能性のあるあらゆる責任からご自身を守るために必要なあらゆる措置を講じる責任があります。これには、AI 機能やサービスを利用するユーザーへの適切な通知や、AI 機能やサービスが人間の確認や承認なしに意思決定を行わないようにすることなどが含まれます。

一部の第三者提供の AI ツールは、顧客からのコミュニケーション内容を学習データとして利用するように設計されています。しかし、NECは、契約者の同意なしに、NECのサービスを通じて行われた契約者及び契約者のユーザーの音声、ビデオ、チャット、画面共有、添付ファイルなどのコミュニケーション内容を、NECまたは第三者の AI モデルの学習に利用しないことを目的として、自社の AI 関連サービスおよび第三者の AI サービスの使用方法を設計しています。

3. AIサービス及び機能分類について

本 AI 利用規約で言及されている AI サービスの分類については、添付の付録 A の表をご覧ください。

4. サービス制限および免責事項

A) **サービスの制限事項**: 本サービスを通じて提供される、または本サービスに関連して提供される AI ツール、機能、および機能性については、「現状のまま」提供されるものとし、NECは、これらの AI ツール、機能、および機能性の可用性、有効性、正確性、出力結果、またはその他の性能に関して、いかなる表明または保証も行いません。本 AI 利用規約に記載されている内容とは異なる場合でも、契約者は、以下に起因するあらゆる損害または責任について、NECを免責し、NECに一切の責任を負わせないことに同意するものとします。

1. AI ツール、機能、または機能性によって生成された出力に、不正確な情報、誤り、バイアス、または不適切な内容が含まれる場合、またはそれらが反映される場合。(これらの不正確な情報、誤り、バイアス、または不適切な内容が、不正確、時代遅れ、またはバイアスのあるソース情報、AI ツールによるソース情報の適切な処理や正確な出力の生成の失敗、その他の理由に起因する場合を含むがこれに限定されない。)

2. AI 関連サービスを提供する第三者が、契約者及び契約者のユーザーのデータを不正アクセス、使用、不正利用、その他の行為から適切に保護できなかったために、契約者及び契約者のユーザーのデータに影響を与えるセキュリティ侵害が発生した場合

3. AI サービス、機能、または機能性による出力のうち、(i)適用される法令または規制に違反するもの、(ii)第三者の知的財産権その他の権利を侵害するもの、(iii)使用する際に第三者に不利益を与える可能性のある制限的なライセンス条項その他の制限または制約を受けるもの

4. AI 関連サービスを提供する第三者が、自社のサービスの他のユーザーのデータから契約者及び契約者のユーザーのデータを適切に分離できなかった場合

5. AI ツールが、生成した要約、テキスト、その他の成果物から、機密情報を適切に特定、編集または削除できなかった場合

6. AI ツールがリアルタイムで動作せず(遅延、接続問題、第三者依存、システム障害などによる遅延を含む。)、これにより、性能低下、特定の機能の利用不可、応答遅延などが生じた場合

7. リアルタイムで動作するように設計された AI ツールの出力が、不正確、不完全、または信頼できない場合(リアルタイム分析は、時間制約のある状況における文脈理解能力を制限する可能性があります)

8. AI ツールがユーザーの入力または意図を正確に解釈できなかった場合(これにより、誤分類、誤ルーティング、その他の予期しない動作が発生する可能性があります。また、AI ツールが事前に定義されたロジックやビジネスルールに基づいてタスクを正しく実行できなかった場合、データの欠落、不正確な結果、スケジュール設定の誤りなどが発生する可能性があります。)

NECの AI 機能およびサービスは、サービスレベル契約(SLA)の対象外です。例えば、AI 機能またはサービスの利用不可は、当該機能が含まれるサービス全体の SLA 違反とはみなされません。NECは AI 機能およびサービス専用の SLA を提供しません。

契約者は、NECの責任制限条項がNECにとって重要な条件であり、この制限がなければNECは AI ツール、機能、および関連サービスを提供しないことを理解し、同意するものとします。また、これらの制限は合理的であることも契約者は同意するものとします。

B） 責任の制限

NECは、AI 機能およびサービスの利用または利用不能、誤操作、不備、契約者及び契約者のユーザーの要件や期待値を満たさないこと、中断、エラー、不具合、動作または通信の遅延など、あらゆる原因によって生じた直接損害、間接損害、付随的損害、特別損害、懲罰的損害、結果的損害（逸失利益、業務の中断、プログラムまたは情報の消失などを含むがこれに限定されない）について、NECがそのような損害の可能性について事前に知らされていたか否かを問わず、一切責任を負いません。また、NECは、悪意のあるコードの実行または送信、あるいはそれに類する行為（無効化デバイス、タイムボム、トラップドア、トロイの木馬、ワーム、ウイルスなどを含むがこれに限定されない）によって生じる損害についても、一切責任を負いません。本 AI 利用規約に記載されている保証に関する制限事項は、サービス契約に規定されている保証に関する制限事項に加えて適用されます。本 AI 利用規約に別途規定されている場合を除き、契約者は、NECの全ての責任および契約者がNECに対して請求できる唯一の救済措置は、サービス契約に規定されているとおりであることに同意するものとします。

5. 公正利用

1. NECは、利用制限なしを謳った AI 機能やサービスを提供する場合もあります。しかし、NECは、「利用制限なし」プランの利用状況を適正利用の観点から随時確認する権利を有しており、契約者への事前の通知なく、本 AI 利用規約第 5.2 条に記載されている措置を講じる権利も留保します。「適正利用」とは、当該サービス全体の利用量（クエリ数、サービスに送信または処理されるコンテンツ量、あるいは当該サービスの提供に要するコストを合理的に反映するその他の指標など）が、NECの合理的な判断において、他のNECユーザーの平均利用量（ユーザー単位で算出）を著しく超えないことを意味します。適正利用の範囲外となる行為には、自動化されたクエリの送信、通話や会議の連続的または大規模な録音、大量データのアップロード、その他NECおよび/または他のNECユーザーの業務を妨げる行為などが含まれます。

2. 契約者による利用が、契約者の本アカウントに設定された限度を超えた場合、または、契約者による利用がNECの他の顧客の利用に支障をきたすおそれがある場合、NECは単独の裁量で直ちに次のことをすることができることに、契約者は同意します：(i) かかる超過利用分の料金を、契約者に請求すること、(ii) かかる超過利用に対応できるプランへと契約者をアップグレードし、もしくは、かかる超過利用に対応するため、契約者の本アカウントに設けられた限度を引き上げること、および／または (iii) 契約者への通知のうえで契約者の本アカウントを停止もしくは解除すること。超過利用に係る利用料金および付帯料金は、NECが収集した利用情報のみに基づいて決定されます。月次割当量の未利用分が発生することまたは翌月以降に繰り越されることはありません。契約者がアップグレードされたときまたは契約者の本アカウントに設定されている限度が引き上げられたときには、契約者は、変更後の費用および料金を支払うものとします。

6. AI機能及びサービス利用

1. ビジネス利用について

契約者は、AI 機能およびサービスを、主に自社のビジネス目的での非個人的利用に限定して使用するものとします。契約者は、自社の取引先やサービス提供者を含むいかなる第三者にも、契約者との連絡の範囲外で、AI 機能およびサービスへのアクセスまたは利用を許可してはならないものとします（例えば、契約者は、第三者のビジネス目的または個人的利用のために、AI 機能またはサービスを第三者に提供してはならないものとします）。

2. 禁止事項

契約者は、AI 機能およびサービスを以下の目的で使用してはならないものとします。(a) 違法、迷惑行為、名誉毀損、虐待、脅迫、不法行為、中傷、プライバシー侵害、下品、わいせつ、その他いかなる点でも不適切な行為、または法令上またはその他の理由で未成年者に有害な行為。(b) 商標、著作権、特許、肖像権など、第三者の知的財産権その他の権利を侵害する可能性のある、または侵害している可能性のある資料や通信を送信または故意に受信すること。(c) サービスに関連するコンピュータサーバーまたはネットワークへの干渉、妨害、またはそれらのネットワークの規則、ポリシー、手順への違反。(d) 他のユーザーによるサービスの利用を妨害または侵害すること。(e) 適用法に違反して録音された会話や会議の録音を書き起こしたり、その他の方法で処理したりすること。(f) その他NECが不適切と判断する方法での利用。契約者は、NECの事前の書面による同意なしに、AI 機能およびサービスの性能、可用性、機能性を監視する目的、またはその他のベンチマークテストや競合調査などの目的で、AI 機能およびサービスにアクセスしてはならないものとします。契約者がNECの直接的な競合企業である場合、NECとの別途の書面による契約に基づき、NECの事前の書面による同意を得ない限り、AI 機能およびサービスにアクセスしてはならないものとします。

3. 再販売の禁止

契約者は、サービスを再販売するには、NECとの別途の書面による契約を締結する必要があることを認め、同意するものとします。その場合を除き、契約者は AI 機能およびサービスを再販売したり、第三者による利用のために提供したりしてはならないものとし、これを違反した場合、契約者は、サービスの利用を直ちに終了するものとします。

4. 適用法および不正使用について

A) 適用法：

契約者は、AI 機能およびサービスの利用が適用法によって制限または禁止される場合があることを承諾し、同意するものとします。また、契約者は、適用法に違反して AI 機能およびサービスを利用したり、他者に利用させたりしないこと、および適用法を遵守することを約束するものとします。契約者は、(i) 契約者および契約者のユーザーが、輸出が禁止されている者または団体を列挙した政府機関のリストに記載されていないこと、および (ii) 契約者が、輸出に関する禁輸措置、禁止事項、または制限に違反して、ユーザーに AI 機能またはサービスにアクセスさせ利用させないことを表明するものとします。契約者は、サービスを合法的に利用する責任が契約者にあることを承諾し、同意するものとします。本 AI 利用規約またはサービス

契約のその他の条項にかかわらず、本 AI 利用規約は、政府機関の命令、規則、決定など、適用法に基づきNECが合理的に必要と判断する場合など、あらゆる理由により、事前の通知の有無を問わず、変更、修正、または取消しの対象となる場合があります。

B） 不正行為：

本 AI 利用規約に基づき契約者に提供される AI 機能またはサービスの不正使用または不正アクセスによる損失のリスクは、NECではなく、契約者が負担するものとします。NECは、AI 機能またはサービス、あるいはそれらの利用に関連する不正行為または悪用を防止または停止するために必要なあらゆる措置を講じる権利を有しますが、これを義務付けるものではありません。ただし、NECが講じる措置は、適用される法令、規則、および規制に準拠するものであり、また、NECが措置を講じなかった場合でも、契約者のサービス利用に関する責任が免除されるものではないものとします。

5. 通信内容の録音について

特定の AI 機能およびサービスでは、電話、チャット/SMS メッセージ、オンライン会議などの通信内容を録音したり、録音されたデータ（音声データなど）を処理したりする場合があります。本 AI 利用規約またはサービス契約に記載されているその他の条項や利用禁止事項に関わらず、契約者は、通話録音機能や会議録音機能を使用する際には、適用されるすべての法令を遵守する責任を単独で負うことに同意するものとします。NECは、契約者による通信内容の録音（会話やその他のやり取りを含む）に関して一切の責任を負わないものとします。また、契約者は、AI 機能またはサービスによる通信内容の録音、または録音データの処理に関連して発生する一切の損害や責任について、NECに対し、一切の請求をしないこと、およびNECを免責することに同意するものとします。

6. AI 機能の削除または変更に関する権利

NECは、独自の裁量により、予告なしにいつでも、あらゆる AI 機能またはサービスを変更または停止する権利を有します。また、そのような変更または停止の結果について、NECは一切の保証をいたしません。NECは、契約者に事前に通知した上で、任意の AI 機能またはサービスを有料サービスに移行する場合があります。

7. データへのアクセス、可視性、および保存について

A） アカウント管理者のデータアクセス権限：契約者および契約者のユーザーは、アカウント管理者が、ユーザーやその他の第三者による AI サービスとのやり取り、または AI によるそれらのやり取りの分析結果を閲覧するために、上司や他の従業員にアクセス権限を付与できることを認識しておく必要があります。また、アカウント管理者は、同様に、自身もこれらのコンテンツや分析結果にアクセスできる権限を持つことになります。

B） 生成 AI ツールへのデータアクセス：生成 AI ツールが特定の顧客とのやり取りで利用する、または生成する情報（機密情報を含む）は、その顧客向けの今後の成果物生成のために、生成 AI ツールが参照可能なデータとして利用される場合があります。

C） 機密情報の保持：AI 機能またはサービスとのやり取りに含まれる機密情報（削除されない場合）は、本 AI 利用規約およびNECのプライバシーポリシーに記載されている利用および処理に関する制限事項に従い、

NECまたはその第三者 AI サービスプロバイダーのアーカイブまたはデータベースに保存される場合があります。

D） NECのアーカイブサービスをご利用の場合、契約者および契約者のユーザーは、(a)アーカイブサービスは、契約者のユーザーと AI サービス間のすべての通信をアーカイブするように設定されていること（他のすべての通信も同様にアーカイブされます）、(b)そのため、契約者の企業通信のアーカイブにアクセスすることで、アカウント管理者が契約者のユーザーと AI サービスとのやり取りを閲覧できることを認識しておく必要があります。

8. カテゴリー1 サービスの利用について：

NECは、一部の製品において、AI 生成のテキストや要約から個人情報、機密情報、その他の機密データを特定・抽出・削除するために合理的な努力を払いますが、AI を活用した情報削除ツールなどのカテゴリー1 サービスは、テキストや要約に含まれるすべての機密情報や個人情報を確実に特定・削除できるとは限りません。そのため、会話中に共有された機密情報や個人情報が、AI ツール、機能、またはその機能によって生成された出力に含まれる可能性もあります。

9. カテゴリー2サービスの利用について：

A） 感情分析機能などのカテゴリー2 サービスは、録音された会話から特定されたパターンに基づいて洞察を提供するように設計されていますが、これらのツールは、人間のレベルで正確に、話し方のニュアンスや意図などを捉えたり解釈したりできるとは限りません。皮肉、感情、文脈などを誤解釈する可能性もあるため、顧客満足度、従業員のパフォーマンス、コンプライアンスの評価などにおいて、これらのサービスを唯一の判断基準として利用すべきではありません。

B） トピック分析機能などの一部のカテゴリー2 サービスは、音声や言語のパターンに基づいて会話の要点を特定・分類できますが、意図、関連性、重要性などを正確に要約したものとは見なすべきではありません。皮肉、比喩、修辞表現などの文脈的なニュアンスは、関連性の低い情報や文脈的に重要でない内容を誤って優先順位付けしてしまう可能性もあります。

10. カテゴリー3サービスの利用について:

要約機能などのカテゴリー3 サービスは、言語、音声、語彙のパターンに基づいて要点を特定・抽出することで、音声またはテキスト形式の会話内容を簡潔に要約するように設計されています。これらの要約は機械生成であるため、意図、語調、修飾語句などの重要な文脈情報が省略、誤解釈、または軽視される可能性があります。顧客は、これらの出力結果のみを基に意思決定を行うべきではなく、正確性や完全性が求められる場合は、元の情報源を確認することをお勧めします。

11. カテゴリー4サービスの利用について:

A) コンテキスト記憶機能:一部のカテゴリー4 サービスには、コンテキスト記憶機能が搭載されています。これは、ユーザーとカテゴリー4 サービス間の過去の通信履歴にアクセスして参照できる機能です。ただし、このコンテキスト記憶機能は、過去の通信履歴の件数と保存期間が制限されており、ユーザーは一部のカテゴリー4 サービスのコンテキスト記憶機能をリセットできます。

B) 有害コンテンツ:ユーザーは、カテゴリー4 サービスに URL やその他のウェブリンクを送信できます。また、カテゴリー4 サービスは、出力に URL やウェブリンクを含める場合があります。さらに、契約者および契約者のユーザーは、NECが、これらの URL やウェブリンクについて、悪意のあるコード、不適切または違法なコンテンツ、その他の有害な属性(無効化デバイス、タイムボム、トラップドア、トロイの木馬、ワーム、ウイルス、その他類似の仕組みなど)を検査しないことを認識しておく必要があります(以下、これらを総称して「有害コンテンツ」とします)。NECは、契約者または契約者のユーザーがカテゴリー4 サービスを通じて共有する URL またはウェブリンクに含まれる有害コンテンツに関して、一切の責任を負わないものとします。契約者は、契約者または契約者のユーザー、あるいは第三者がカテゴリー4 サービスを通じて共有する URL またはウェブリンクに含まれる有害コンテンツに関連するあらゆる損害または責任について、NECを免責し、NECに損害賠償請求を行わないことに同意するものとします。

C) データの内容:NECは、カテゴリー4 サービスに送信される、またはカテゴリー4 サービスから送信されるメッセージ、リンク、添付ファイルの内容(不適切なコンテンツ、ウイルスなど)を審査またはフィルタリングせず、また、ユーザーがカテゴリー4 サービスに送信するコンテンツを一切変更しません。すべてのサービスと同様に、契約者のユーザーによるカテゴリー4 サービスの利用が合法かつ規約に準拠していることについて、契約者は全責任を負うものとします。NECは、契約者または第三者がカテゴリー4 サービスに送信するメッセージ、あるいはカテゴリー4 サービスが生成する応答または出力に含まれるコンテンツ、リンク、添付ファイルに関して、一切の責任を負わないものとします。

D) カスタムナレッジベース:一部のカテゴリー4 サービスは、契約者が提供するカスタムナレッジベースを使用します(「カスタムサービス」)。そのため、契約者は、当該カスタムサービスを利用する契約者として、(i)当該ナレッジベースで使用されるカスタムサービスに提供されるすべてのコンテンツの正確性、完全性、および適切性、(ii) 該当コンテンツが常に最新かつ正確、完全な状態であるように、定期的に監視および確認すること、(iii) 契約者および契約者のユーザーが、カテゴリー4 サービス用に作成するカスタムナレッジベースに、機密情報、個人情報、またはその他の重要な情報を一切含めないことを保証すること、(iv) カスタムサービスによって生成されるすべての回答の正確性と完全性、について、全責任を負うものとします。N

ECは、カスタムサービスによって生成されるすべての回答の正確性および完全性、または機密情報、個人情報、その他の重要な情報が含有に関して、一切の責任を負わないものとします。契約者は、カスタムサービスによって生成された不正確または不完全な回答に関連するあらゆる損害または責任について、NECを免責するものとし、NECに損害賠償請求を行わないことに同意するものとします。

E） AI サポートサービス：AI サポートボットなどの特定のカテゴリー4 サービスは、ユーザーの問い合わせに対する適切な回答を特定するために、NECの技術サポート情報源を複数利用します。ただし、これらのカテゴリー4 サービスが利用するデータセットは、複数の異なる情報源から収集されたデータであり、これらのサービスは、複数の異なるデータソースを正確に解釈・統合したり、ユーザーの問い合わせに対する正確な回答を特定したりできない場合があります。これは、データが複数の場所に分散しているためです（例えば、ナレッジベースの記事は 1 つのシステムに、よくある質問は別のシステムに保存されるなど）。

F） 特定のカテゴリー4 サービスは、自然言語処理技術を用いてユーザーとのやり取りの内容と文脈を分析し、ルーティング、回答の生成、タスクの実行などの適切な自動処理を行います。これらのサービスは高い意図分類精度を目指して設計されていますが、背景ノイズ、曖昧な表現、重なり合った発話、アクセントや用語の違い、発話パターンの多様性などにより、誤解が生じる可能性があります。

NECは、AI サポートサービスの精度とパフォーマンスを評価・改善するために、ユーザーが AI サポートサービスとやり取りした内容（問い合わせと回答）を閲覧する権利を有します。

付録－A. AIサービスカテゴリー

カテゴリー	カテゴリータイトル	カテゴリーの説明	AI サービスの種類	サービスの説明	機能例
1	AI 処理	AI 技術を機能させるための基盤となる計算活動を包含する。機械学習や自然言語処理などの AI 技術を使用し、構造化データや非構造化データの取り込み、分析、変換、解釈を行う。これらのプロセスは、生データを実用的な出力に変換する。	音声認識（トランスクリプション）	音声（非構造化データ）を構造化されたテキストに変換する。	UCaaS: ボイスメールのメールメッセージ、マイボイスメール、ミーティング AI サマリー CCaaS: （利用可能な場合） ボイスレコーディングログ、AI エバリュエータ、AI エージェントアシスト、AI スーパーバイザーアシスト
			機密情報のマスキング（レッドアクション）	トランスクリプトやデータセット内の機密情報を特定し、マスキングする。	CCaaS: （利用可能な場合） 通話のトランスクリプト
			音声の動態分析	語調、ピッチ、テンポなどの音声キューを解釈し、会話からより深い洞察を抽出する。	CCaaS: （利用可能な場合） AI エバリュエータのエージェントパフォーマンス
2	会話インテリジェンス	人間の対話を理解し、分析し、解釈するための AI 駆動型機能。ユーザーの意図の理解、対話の管理、文脈に沿った自然な応答、テキスト、音声、マルチメディア形式での会話からの洞察の抽出を含む。	感情分析（全体的・発展的）	会話（音声または書かれた対話）から感情的なトーンと意図を分析し、感情の価（ポジティブ、ネガティブ、中立）に分類する。	CCaaS: （利用可能な場合） ボイスレコーディングログ、AI エバリュエータ、AI エージェントアシスト、AI スーパーバイザーアシスト

3	操作的洞察（実行可能な情報	AI を使用して、意思決定、効率性、パフォーマンスを向上させるためのタイムリーなデータ駆動型の観察を生成する。行動傾向、通信パターン、システムログ、顧客インタラクションの分析から得られることが多い。	要約	トランスクリプトを主要なポイントに自動要約し、何が起こったかを凝縮したビューを提供する。	UCaaS: 会議トランスクリプト CCaaS:（利用可能な場合） ボイスレコーディングログ、AI エバリュエータ、AI エージェントアシスト、AI スーパーバイザーアシスト
4	タスク支援・自動化	これらの AI サービスは、日常業務や複雑なタスクを効率化または自動化することを目的として設計されています。このカテゴリーには、ワークフローの実行、アクションのトリガー、そしてユーザーが業務をより効率的に遂行できるよう支援するツールなどが含まれます。主な目的は、手作業の負担を軽減し、生産性を向上させ、人的ミスを最小限に抑えることです。	AI アシスタント（利用可能な場合）	ビジネス固有の情報（内部文書、ヘルプガイド、製品詳細、通信データなど）にアクセスできる生成 AI アシスタント。定義された知識ベースのみを使用して質問への回答やユーザー支援を行う。	CCaaS: （利用可能な場合） AI Agent Assist, AI Builder
			AI アシスタント（一般）	特定の組織向けに特化したトレーニングは受けていませんが、一般的な知識（通常はインターネット上の情報や公開データセットなど）に基づいて回答を生成できる生成 AI アシスタントです。	UCaaS： AI アシスタント
			AI サポートボット（利用可能な場合）	顧客サポートに特化した AI ボットで、NEC製品に関するサポート記事や FAQ などのドキュメントを学習対象としています。顧客やパートナーは、このボットを活用して技術的な問題解決や製品マニュアルへのアクセスを行うことができます。	UCaaS：サポート AI アシスタント
			AI エージェント（利用可能な場合）	組織が定義・提供する業務固有の情報（社内文書、ヘルプガイド、製品詳細、コミュニケーションデータなど）にアクセス可能な対話型 AI エージェントです。自然言語による基本的な問い合わせに対応できるだけでなく、あらかじめ定義されたロジック、外部システムとの連携、ビジネスルールなどを活用して、問い合わせのルーティングや予約・サービスの手配などの処理も自動的に行います。これにより、顧客の待ち時間を短縮し、従業員の負担となる単純作業を軽減できます。	CCaaS： （利用可能な場合） AI 受付、AI インテントルーティング