

au サポート利用規約

KDDI 株式会社(以下「KDDI」といいます)および沖縄セルラー電話株式会社(以下「KDDI」と併せて「当社」といいます)が提供する au サポート (以下「本サービス」といいます)は、以下の au サポート利用規約 (以下「本利用規約」といいます) および本サービスが提供する各機能に適用される当社が別途定める契約約款、各種規約、注意事項、ガイドライン (以下併せて「約款等」といいます) に従って提供します。お客様が本利用規約に同意されない場合、本サービスをご利用いただくことはできません。ご利用の前に、必ず本利用規約をご確認ください。

第 1 条 (適用)

1. 本利用規約は、お客様による本サービスの利用の全てに適用されます。お客様が本サービスを利用するためには、本利用規約を遵守して頂くものとします。
2. お客様が本サービスの利用を開始した時点で、本利用規約に同意したものとみなします。お客様の本利用規約への同意により、お客様と当社との間で本サービスのご利用に係る契約 (以下「本サービス利用契約」といいます) が成立するものとします。
3. 当社は、民法の定めに従い、お客様の承諾を得ることなく、本利用規約の内容を変更できるものとします。この場合、本サービスの提供条件は、変更後の本利用規約によります。なお、当社は、変更後の本利用規約およびその効力発生時期を、本サービスに係るメッセージアカウント (以下「本アカウント」といいます) を通じて、または所定の web サイトその他相当の方法で周知するものとし、変更後の本利用規約は、当該効力発生時期が到来した時点で効力を生じるものとします。
4. 当社は、本サービスの運営業務の一部を業務委託先に委託することができます。

第 2 条 (本サービスの内容)

1. 本サービスは、お客様に対し、本アカウントを通じて、以下の各号の機能を提供するサービスです。ただし、お客様がご契約されている商品・サービスの種類により、また、当社所定の ID 利用規約に基づく au ID の発行を受けたお客様であるかにより、一部ご利用になれない機能があります。

(1) 当社ならびに当社の関係会社および提携先 (以下併せて「当社グループ」といいます) が提供する商品、各種サービス (電気通信サービス、コンテンツサービス、au でんき、UQ でんき、au の生命ほけん、au の損害ほけん、au のローン等を含みますが、これらに限られません。以下併せて「当社グループサービス」といいます) に係る、契約の有無・契約内容・利用料金・利用状況の照会

- (2) 当社グループが提供する商品、当社グループサービスに係る契約内容の変更手続

(3) 当社が提供する所定のサービスに関するお客様からの問合せ対応機能

(4) その他当社が定める機能

2. 当社は、本サービスの全部または一部を変更し、その提供を中止し、または廃止することができるものとします。この場合は第1条第3項の規定に従うものとします。

第3条（本サービスの利用）

1. 本サービスはパソコン、スマートフォンなどを利用した、テキストや音声合成による会話形式でのサポートサービスです。本サービスにおける一部のテキストや音声の会話、アバター（仮想人物）の動作は、実在の人物ではなく、AI技術を用いて生成されるものであり、その性質上、誤りや不正確な情報が含まれる可能性があります。利用者は本サービスの利用に際して、これらの誤りや不正確な情報が含まれる可能性を理解の上、本サービスを利用するものとします。
2. 本サービスの一部の機能を利用するためには、本アカウントを通じて、au ID によるログインおよび当社所定の手続きを行っていただく必要があります。
3. 本サービスの一部の機能をご利用いただく場合、お客様は当該ご利用に先立ち、au ID を当社所定の対応端末（以下「当社対応端末」といいます）に設定する必要があります。
4. 本サービスの提供を受けるために必要な当社対応端末、コンピューター、ソフトウェア（アプリケーションを含むものとし、以下同じとします）その他の機器、および通信回線その他の通信環境等の準備および維持（ウイルス感染の防止対策等、セキュリティ対策を含みます）は、お客様の費用と責任において行うものとします。なお、第三者のソフトウェア上での個人情報保護を含むセキュリティ対策は、それぞれ当該第三者の責任で管理されるものであり、当社の管理下にあるものではないため、当該第三者のソフトウェアの利用にあたって当該セキュリティ対策の不備等により生じたいかなる損害についても、お客様は当該第三者との間で解決するものとし、当社は責任を負わないものとします。
5. 本サービスは、日本に在住する個人または日本に所在する法人のお客様のみがご利用いただけます。海外に在住する個人または海外に所在する法人のお客様は本サービスを利用することができません。本サービスの一部の機能を利用するためには、本アカウントを通じて、au ID によるログインおよび当社所定の手続きを行っていただく必要があります。

第4条（ID等）

1. au ID およびパスワード（以下 au ID を「ID」といい、ID に対応するパスワードを単に「パスワード」といい、ID およびパスワードを併せて「ID 等」といいます）は、本サービスの一部の機能の利用に必要なものです。ID 等の使用、管理等（なお、

パスワードについては、適宜の変更を含みます。)は、お客様の責任において行っていただきます。

2. ID等が使用された本サービスのご利用については、当該ID等をご登録されたお客様によるご利用とみなすものとします。当社は、当社の責に帰すべき事由による場合を除き、第三者によるID等の不正使用を含め、ID等の利用、管理等について、何ら責任を負いません。

第5条 (利用料)

本サービスのご利用にあたっては、入会金または会費その他のご利用料金はかかりません。ただし、本サービスのご利用にかかる通信料等は、お客様のご負担となります。

第6条 禁止事項

お客様は、本サービスのご利用にあたり、以下の各号に該当する行為をしてはなりません。

- (1) 違法行為、公序良俗に反する行為または不正の目的をもって利用する行為
- (2) 虚偽、不正確な情報を登録する行為
- (3) 当社グループその他第三者等の知的財産権、肖像権、プライバシーの権利、名誉、その他の権利または利益を侵害する行為、および侵害するおそれのある行為
- (4) ID等を不正に使用する行為
- (5) 他のお客様のID等を不正に使用する行為
- (6) ID等を第三者に譲渡または使用させる行為
- (7) 他のお客様による本サービスの利用を妨害する行為
- (8) 本サービスのネットワークまたはシステム等に過度な負荷をかける行為
- (9) 当社のネットワークまたはシステム等に不正にアクセスし、または不正なアクセスを試みる行為
- (10) 当社グループの営業活動を妨害する行為、または妨害するおそれのある行為
- (11) 逆アセンブル、逆コンパイル、リバースエンジニアリング等、またはその他ソースコード、構造、アイデア等を解析するような行為
- (12) 本アカウントを複製、改変、翻案等し、または他のソフトウェアと結合等する行為
- (13) 本アカウントに組み込まれているセキュリティデバイスまたはセキュリティコードを破壊するような行為
- (14) 本利用規約に基づく本サービスに係る権利義務を第三者に再許諾、譲渡、移転し、またはその他の方法で処分する行為
- (15) 本サービスに付されている著作権表示およびその他の権利表示を除去または変更する行為
- (16) 第三者が前各号の行為を行うことを助長する行為
- (17) その他、当社が不適切と判断する行為

第7条 知的財産権の取り扱い

本サービス、本アカウントに関する著作権、商標権等の知的財産権は全て当社または当社にライセンスを許諾している者に帰属します。

第8条 通知、情報の配信等

1. 当社がお客様に対して本サービスに係る運営上のお知らせ（以下「通知」といいます）、または、お客様にとって当社が有益と考える情報（当社グループまたは第三者の提供する商品またはサービスに関する広告等を含みます。）の配信（以下「お知らせ」といいます）を行う場合、当社は、本アカウントからのお客様へのメッセージの送信（当社からの通知またはお知らせを記載したページのリンクを送信する行為を含みます）により、これを行うものとします（以下「通知、お知らせ等」といいます）。
2. 前項に定める方法で当社が通知、お知らせ等を行う場合、お客様は、当該通知またはお知らせがお客様の当社対応端末の上部通知部等の画面への表示、または、お客様の当社対応端末にインストールされたクライアントソフトウェアによるプッシュ通知等（以下「画面表示、プッシュ通知等」といいます）により送信されることについて予め同意するものとします。ただし、お客様は、当社所定の方法により、前項および本項に定める画面表示、プッシュ通知等をしないよう設定することができます。
3. 前二項に定める画面表示、プッシュ通知等は、お客様の当社対応端末の電源、電波等の状況により送信ができない場合や遅延する場合があります。

第9条 お客様に関する情報の利用

1. （情報の取得）

(1) お客様は、本サービスを利用するにあたり、当社が、次のア～カに定めるお客様に関する情報を取得することについて、同意するものとします。

(ア) ID

(イ) ID に紐づく情報（氏名、住所、電話番号、生年月日、性別、メールアドレス、ご契約中のサービスの内容、au ID によるログイン情報、お客様登録情報等）

(ウ) 端末識別情報（IMEI、MEID 等）

(エ) 本サービスの利用履歴

(オ) 前条に基づく当社からの通知、配信等の閲覧履歴

(カ) 本サービスの利用に関してお客様が入力した情報等

(2) 当社は、前号に定めるお客様に関する情報等に加え、お客さまから別途同意を得て取得済みの個人情報等（当社との間で締結した各種サービスの提供に係る契約の契約内容、当

該サービスの利用に関する情報および登録情報を含み、前項に定めるお客様に関する情報等と併せて「お客様情報」といいます)を本サービスのために利用するものとします。

2. (利用目的)

(1) お客様情報の利用目的等は、当社が別途定める「KDDI プライバシーポリシー」によるものとします。

(2) 前号の定めに関わらず、当社はお客様情報を第8条に定める通知、配信等のために利用することができるものとします。なお、お客様が当社に中止を申し出た場合、当社は、当該利用を中止するものとします。

3. (第三者への提供)

当社は、お客様情報を、法令の規定による場合を除き、お客様の同意を得ることなく、第三者に提供しないものとします。

4. (その他の扱い)

本サービスでは、お客様の当社グループサービスの契約の有無・契約内容・利用料金・利用状況等、その他お客様に関する情報を本アカウントを通じて表示します。表示された当該情報および当該情報を複製または出力した媒体は、お客様の責任により管理いただきます。

5. (プライバシーポリシー)

前各項に定める他、本サービスに関して取得したお客様に関する情報の取扱いについては、別途当社の定める「KDDI プライバシーポリシー」が適用されます。

[KDDI プライバシーポリシー](#)

第10条 本サービス利用契約の終了等について

1. お客様は当社の定める方法により、本サービス利用契約を解除することにより、本サービスの利用を終了することができます。
2. 当社は、お客様が本利用規約または約款等（利用料金の支払いを遅延した場合を含みます）に違反した場合、何ら通知または催告を行うことなく、本サービスの全部または一部の利用を一時的に停止し、または本サービス利用契約を解除することができるものとします。
3. au ID の利用が禁止、制限もしくは停止された場合、当社が au ID 会員の登録を抹消した場合、本サービスの提供も制限もしくは停止し、または本サービス利用契約を解除する場合があります。
4. 当社は、事由の如何を問わず本サービス利用契約が終了した場合、お客様に係る個人情報等その他お客様に関する一切の情報を削除することができるものとします。

第11条 免責事項

1. 本サービスの利用にあたり、当社の責に帰すべき事由によりお客様が損害を被った場合、当社は、当社が別途提供する LTENET の月額使用料を上限として、当該損害を嚮情するものとします。ただし、当社の故意または市大な過失に基づく損害につ

いては、当該上限を適用しないものとします。

2. 周囲が賑やかな場所やお客様の特定の話し方により、音声認識が正しく機能しない場合があります。このため、認識された内容に基づく動作が、お客様の意図しないものとなる可能性があります。お客様は、本サービスの利用に際し、この点を十分に理解し、ご了承の上でご利用いただくものとします。お客様は当社の定める方法により、本サービス利用契約を解除することにより、本サービスの利用を終了することができます。

第 12 条 準拠法および管轄裁判所

1. 本利用規約および約款等は、日本法に従って解釈・適用されるものとします。
2. 本サービス、本利用規約または約款等に起因し、また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。

2025 年 3 月 10 日 改訂