

## 初期サポート加入規約

シャープ株式会社（以下「当社」といいます）は、当社製ロボット型携帯端末（第2条（用語の定義）にて定義します。以下「ロボホン」といいます）の法人ユーザー（以下「申込者」といい、第2条（用語の定義）で定義します）向けロボホンサービスを利用するための初期サポートの利用および法人向けロボホンサービスの提供に関し、次のとおり規約（以下「本規約」といいます）を定めます。初期サポートのお申込みとご利用に際しては、本規約を遵守していただくものとします。

### 第1章 総則

#### 第1条 （規約の適用）

1. 当社は、本規約の定めに基づき、初期サポート（第2条（用語の定義）にて定義します）を販売します。
2. 初期サポートはロボホン本体について、以下の時点でのみ利用の申し込みができるものとします。
  - ・ ロボホン本体の新規購入時
3. 申込者は、本規約、本規約に付随する特約、法人向けロボホン利用規約、法人向けロボホンプライバシーポリシー等、当社と申込者の間で適用される規約、ガイドラインその他のロボホンに関する合意事項の全て（以下すべて併せて「法人向けロボホン利用規約等関連規約」といいます）に同意し、遵守し、また法人向けロボホン利用規約等関連規約に定められた申込者の義務と同等の義務を利用者（第2条（用語の定義）で定義します）に遵守させる必要があります。
4. 申込者は、初期サポートを利用者が利用するに際して、利用者が法人向けロボホン利用規約等関連規約に対して同意し、遵守することを当社に対して保証するものとします。
5. 本規約に定めのない事項については、法人向けロボホン利用規約等関連規約に準ずるものとします。
6. 当社は、初期サポートの円滑な運用を図るため、必要に応じて申込者に初期サポートの利用に関する諸規定を通知します。当該諸規定は、本規約の一部を構成するものとします。
7. 本規約の内容と、前項の諸規定の条件が矛盾する場合は、前項の諸規定が優先して適用されるものとします。

## 第2条 (用語の定義)

本規約における用語を、以下各号のとおり定義します。

- (1) 「ロボホンポータルサイト」とは、当社が運用する本サービスのためのサポートサイトで、下記の URL で表示されるサイトをいいます。  
(<https://robohon.com/>)
- (2) 「ロボホン (3G・LTE)」とは、当社が製造および販売するロボット型携帯端末 (型番：SR-03M-Y) をいい、電話機能と Wi-Fi 接続の両方が利用できるモデルをいいます。
- (3) 「ロボホン (Wi-Fi)」とは、当社が製造および販売するロボット型携帯端末 (型番：SR-04M-Y) をいい、Wi-Fi 接続専用のモデルをいいます。
- (4) 「ロボホンライト」とは、当社が製造および販売するロボット型携帯端末 (型番：SR-05M-Y) をいい、Wi-Fi 接続専用で二足歩行機能を除いたモデルをいいます。
- (5) 「ロボホン」とは、ロボホン (3G・LTE)、ロボホン (Wi-Fi) およびロボホンライトの総称をいいます。
- (6) 「法人向けロボホンサービス」とは、当社が申込者および利用者に提供するサービスをいい、クラウド音声対話サービス、端末機能、クラウドサービスを中心とした、ロボホンに搭載される各種ソフトウェアにより実現する各種機能をいいます。法人向けロボホンサービスの詳細は、別途提示する法人用ロボホン利用規約を参照ください。ただし、初期サポートでは、利用できる機能が制限されます。
- (7) 「ロボホンビジネス利用プラン」とは、法人ユーザー向けに当社が提供する、法人向けロボホンサービスを利用するための専用プランをいい、複数の種類のプランがあります (プラン毎に有効期間および利用可能な機能が異なります。詳細については「ロボホンビジネス利用プラン加入規約」をご確認ください。) 使用するロボホン 1 台毎にプランの契約が必要です。
- (8) 「初期サポート」とは、法人ユーザー向けに当社が提供する、法人向けロボホンサービスを利用するための専用プランをいい、使用するロボホン 1 台毎に初期サポートの契約が必要です。初期サポートの有効期間はなく、申込者は、初期サポートに加入することにより、法人向けロボホンサービスを、契約の更新申込みの手続きを行うことなく、継続してご利用いただくことができます。ただし、ロボホンビジネス利用プランと比較して、利用できるサービス内容は、音声認識回数の制限およびアプリ管理でインストール出来るアプリの制限等、機能が限定されたものとなります。なお、初期サポートの内容は、別紙 1 (初期サポートの内容および料金) で規定します。
- (9) 「申込者」とは、ロボホンを購入し、利用者にロボホンを使用させるため、初期サポートの利用を希望するまたは利用する法人をいいます。
- (10) 「利用者」とは、申込者が購入したロボホンの使用を申込者から許諾され、実際

にロボホンを使用する者(主に申込者の従業員や顧客を想定します)をいいます。

- (11) 「利用登録」とは、別途提供する当社所定の申込書により、申込者が初期サポートの利用申込みを行い、利用者が初期サポートを利用するための手続きを当社が行うことをいいます。
- (12) 「ビジネスケアプラン」とは、当社が提供する法人ユーザー向けの有償修理サービスであり、当社が指定する運送会社が、申込者の指定する場所(日本国内限定)までロボホンを引き取りに伺い、修理完了後、返送するサービスをいいます。使用するロボホン1台毎に当該プランの契約が必要です。
- (13) 「法人用マイページ」とは、当社が運営する、法人利用者IDで利用できる、ロボホンの管理やアプリケーションのインストール等の機能を提供するWebサービスをいいます。ただし、初期サポートでは法人用マイページはご利用いただけません。申込者が購入したアプリは、ロボホン本体の「アプリ管理」アプリよりインストールできます。
- (14) 「法人利用者ID」とは、当社が提供する、利用者が法人向けロボホンサービスの提供を受けるために必要なIDをいいます。

## 第2章 初期サポートの料金・支払いについて

### 第3条 (初期サポートの内容および利用料金)

1. 初期サポートの内容および利用料金については別紙1(初期サポートの内容および料金)に規定します。初期サポートを購入頂かないとロボホンと会話をするなどの機能は一切作動しません。初期サポートを購入することにより当社から提供される法人向けロボホンサービスの詳細については、法人用ロボホン利用規約をご参照ください。
2. 初期サポート加入の場合、当社から提供する法人向けロボホンサービスは、ロボホンビジネス利用プラン加入の場合と異なり、一部制限された内容となります。制限される内容については、ロボホンポータルサイトでご確認ください。また、当社は必要に応じて、サポート・お問い合わせページに諸規定を掲載し、通知する場合があります。サポート・お問い合わせページは以下のURLからご確認ください。

(<https://jp.sharp/support/robohon/>)

### 第4条 (支払い)

申込者は、当社からの請求書に定める期日および方法に従い、初期サポートの利用料金を支払うものとします。また、支払いに要する手数料等の費用は申込者が負担するものとします。

#### 第5条 (遅延損害金)

1. 申込者は、利用料金等の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、前条に従って当社に支払うものとしします。
2. 前項の場合、当社は法人向けロボホンサービスの提供を停止することがあります。遅延損害金を含む料金の支払いが当社にて確認できた後、当社は法人向けロボホンサービスの提供を再開します。

### 第3章 初期サポートの利用について

#### 第6条 (本規約の対象)

申込者は、当社から書面にて別途許諾を得ている場合を除き、日本国内に本店を有する法人に限定します。一般個人の方はご契約いただけません。

#### 第7条 (初期サポートの利用登録手続)

1. 申込者は、ロボホンポータルサイトに掲載される法人窓口より、当社所定の手続を行ってください。
2. 初期サポートの利用に際して、申込者は、本規約に同意した上、別途提供する当社所定の申込書による利用登録の申込みが必要です。
3. 当社は、申込者からの利用登録の申込みを受け付けた後、必要な審査を行い、申込みの承諾または拒絶を決定します。当該審査の結果、次に掲げる事由に該当する場合、当社は利用登録の申込みに対し、拒絶することがあります。
  - (1) 利用登録申込みに際し、記入事項に虚偽の記載や不備がある場合
  - (2) 以前に申込者が第14条（当社による初期サポートの利用停止・契約の解除）第2項に基づき初期サポートの全部もしくは一部の利用を停止され、または利用登録を抹消されたことがある場合
  - (3) 申込者より利用登録に必要な情報（IMEI情報や製造番号等）を当社所定の方法で提出されない場合
  - (4) 申込者が実在しない場合
  - (5) 当社の業務遂行上または技術上の支障がある場合
  - (6) その他当社が不相当と認めた場合
4. 前項により利用登録の申込みを拒絶したときは、当社は申込者に対しその旨を通知します。ただし、拒絶の理由は開示しません。
5. 申込者は申込書上に、サービス利用開始日を指定するものとしします。サービス利

用開始日は、申込書の提出日以後で、かつ、申込者が所有する各ロボホンの IMEI 情報または製造番号を当社所定の方法で提出した日から当社の 5 営業日以後の日付を指定してください。上記以前の日をサービス利用開始日として指定をされた場合、または、未指定の場合は当社が指定させていただきます。

6. 当社が利用登録の申込みを承諾した場合、当社は申込者に対し申込手続き完了の通知をします。なお、この通知の発信により、申込者が記入したサービス利用開始日もしくは前項後段の定めにより当社が指定した日より当社と申込者との間に本規約に基づく契約が成立し、本規約の適用が開始するものとします。
7. 当社は申込手続き完了の通知を行いますが、ロボホンビジネス利用プランとは異なり、ロボホン 1 台毎に 1 つの法人利用者 ID の交付は行いません。

#### 第8条 (本規約に基づく契約の有効期間)

1. 本規約に基づく契約の有効期間は新規契約の場合、第 7 条 (初期サポートの利用登録手続) 第 6 項に従って確定したサービス利用開始日から開始し、申込者がロボホンの使用を終了するまで、または当社が法人向けロボホンサービスの提供を終了するまでとします。
2. 本規約に基づく契約が有効期間内に解約または解除により終了した場合、当社は法人向けロボホンサービスの提供を停止します。ただし、第 14 条 (当社による初期サポートの利用停止・契約の解除) 第 3 項および第 15 条 (申込者都合等による初期サポートの解約) 第 2 項に定めるとおり、当社は既に支払われた代金の返金はいたしません。

#### 第9条 (登録事項の変更届出)

申込者は、利用登録における法人名、住所、担当者名、電子メールアドレス、電話番号等、当社への届出内容に変更が生じた場合、速やかに当社指定の方法で届け出るものとします。

#### 第10条 (初期サポートを利用するための通信費用等)

1. 初期サポートを利用するためには、通信環境が必須です。Wi-Fi 環境下でご利用ください。
2. 申込者は、初期サポートを利用するために必要なロボホン、前項に定める通信環境に必要な機器である無線 LAN 機器または通信回線、その他必要となる機器につきましては、申込者の費用と責任にて用意するものとします。
3. 初期サポートを利用いただくために必要なインターネット接続サービスのプロバイダ料、通信費等インターネットによる通信に必要な諸費用は全て申込者に負担いただきます。これらの機器、インターネット回線等の不具合により、申

込者が初期サポートの利用に支障を来したとしても、当社は一切責任を負いません。

#### 第11条 (法人向けロボホンサービスの提供区域)

法人向けロボホンサービスの提供区域は、日本国の全ての地域とします。法人向けロボホンサービスを日本国外でご利用いただくことはできません。

#### 第12条 (通信環境の与える影響)

1. 初期サポートの利用状況は通信環境に依存します。申込者の利用する通信環境の電波が弱い、もしくは通信制限による速度規制の状態といった場合は初期サポートを満足に利用できない可能性がございます。利用に当たっては電波状態の良い場所をご利用ください。
2. 初期サポートでは、クラウド音声対話サービス機能は1ヵ月にお使い頂ける会話量に上限が設定されます。上限を超えた場合、認識精度が落ちる、音声認識ができなくなる等、機能上の制約が発生いたしますので予めご了承下さい。

### 第4章 利用の制限、解約等

#### 第13条 (禁止行為等)

1. 申込者は下記の事項を行ってはならないものとし、利用者がこれを行わないよう、遵守させるものとします。
  - (1) ロボホンに関する当社のサービスの実施を妨げる行為 (情報の改ざん、不正アクセス、コンピューターウイルス等の送信)
  - (2) 初期サポート利用に当たって虚偽の内容を申請する行為
  - (3) その他、申込者の承諾を得ないまま申込者に成りすまして初期サポートを利用し、また情報を送信、書き込む行為
  - (4) 当社または第三者の著作権等の知的財産権、その他の権利を侵害する行為
  - (5) 当社もしくは第三者を誹謗中傷し、または名誉もしくは信用を傷つけるような行為
  - (6) 法令に違反し、または公序良俗に反する行為
  - (7) 本規約のいずれかに違反する行為
  - (8) その他当社が不適切行為と判断した場合
2. 当社は、申込者の行為が以下の項目のいずれかに該当する場合、申込者への事前通知のうえ、初期サポートの提供拒否、利用制限等を行うことができるものとします。
  - (1) 前項の禁止事項の一つに該当する場合

- (2) 代金等の支払債務の履行遅延または不履行があった場合
- (3) 電話、FAX、Eメールその他の手段によっても、連絡が取れなくなった場合
- (4) 第7条（初期サポートの利用登録手続）第3項に定める拒絶事由に該当する場合
- (5) その他、当社が不適切と判断した場合

#### 第14条（当社による初期サポートの利用停止・契約の解除）

1. 当社は、申込者に90日間の予告期間をもって通知することにより、初期サポートの全部または一部を終了させることができます。
2. 第1項の規定により初期サポートの全部または一部が廃止されたときは、当該廃止の日に本規約に基づく契約が解除されたものとします。
3. 当社は、次の各号の場合、事前に申込者に通知することなく、初期サポートの全部もしくは一部の利用を停止、または本規約に基づく契約を解除することができます。この場合、当社はすでに申込者が支払い済みの料金の返還は一切行いません。また、これにより申込者または第三者に損害が生じたとしても、当社は一切責任を負いません。
  - (1) 申込者が本規約または初期サポートと連携する各種サービスに関する個別規約に違反した場合
  - (2) 第13条（禁止行為等）の規定により初期サポートの利用が停止または制限された場合において、申込者が当該停止または制限の日から1ヵ月以内に当該停止または制限の原因となった事由を解消しないとき。ただし、当該停止または制限が第13条（禁止行為等）第1項第2号の事由による場合は、当該契約を直ちに解除することがあります。
  - (3) 第13条（禁止行為等）第2項の事由がある場合において、当該事由が当社の業務に支障を及ぼすおそれがあると認められるとき
  - (4) 出荷から1ヵ月経過後もIMEI情報または製造番号等、利用登録に必要な情報を提出いただけないとき
  - (5) 申込者の名義で初期サポートが加入された状態のまま、ロボホンを第三者に譲渡したことが判明したとき
  - (6) 申込者が当社の指示を遵守しなかった場合
  - (7) 手形または小切手の不渡りが発生したとき
  - (8) 差押、仮差押、仮処分その他の強制執行または滞納処分の申し立てを受けたとき
  - (9) 破産、民事再生、会社更生、会社整理または特別清算の申し立てがされたとき
  - (10) その他、申込者または利用者に不適切な行為があると当社が判断した場合

(11) 当社による法人向けロボホンサービスの提供に支障を及ぼすおそれがある場合

4. 当社は、天災地変、戦争等の不可抗力、その他非常事態が発生しもしくは発生するおそれがある場合、システムの保守・点検を緊急的に行う必要が発生した場合、通信障害もしくは設備障害への対応を余儀なくされた場合、またはその他やむを得ない事由が生じた場合は、申込者に対する事前の通知なく、法人向けロボホンサービスの全部もしくは一部を一時的に中断または停止することができます。これにより申込者または第三者に損害が生じたとしても、当社は一切責任を負いません。

#### 第15条 (申込者都合等による初期サポートの解約)

1. 申込者は当社所定の申込手続きにより、初期サポートの解約の申込みを行うことができます。この場合において、当社にて手続きが完了した時点で本規約に基づく契約は終了するものとします。
2. 当社は、既に申込者が支払った料金については理由の如何を問わず返還しないものとします。
3. 初期サポートのみについて解約を申し込んだ場合、ロボホンに関する当社提供の他のサービス商品等については解約の申込みがあったものとみなされません。初期サポートを解約されても、他のサービス商品等（お仕事パック等）については強制的には解約されませんのでご注意ください。全てのサービス商品等を解約されたい場合、それぞれのサービス商品等について、解約手続きが必要です。
4. ロボホンを廃却その他で利用を停止する際は、必ず本規約に基づく契約および契約済みのその他のサービスプラン等を全て解約してください。

#### 第16条 (申込者都合等による初期サポート解約後の再加入)

申込者は、前条の申込手続きにより初期サポートの解約をされた場合、再度の加入申込みを行うことはできません。

## 第5章 その他

#### 第17条 (初期サポートの内容の変更)

当社は、当社の都合により、初期サポートの内容や提供条件の変更を行うことができます。申込者の契約内容や提供条件に影響を及ぼす場合、当社は申込者に対して事前に通知するものとします。

#### 第18条 (規約の改定)



1. 当社は、以下のいずれかに該当する場合、本規約を変更することがあります。本規約が変更された後のサービスに係る料金その他の提供条件は、変更後の本規約によります。
  - (1) 申込者の一般の利益に適合するとき
  - (2) 契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき
2. 本規約の変更後の内容については、申込者に通知するものとし、通知された時点から変更の効力が生じます。変更の効力が生じた後、初期サポートを利用された申込者は、本規約の変更内容に同意したものとみなします。

#### 第19条（申込者への通知・連絡）

1. 初期サポートの内容の変更等の通知または連絡は、原則として、ロボホンポータルサイトまたは法人用マイページに掲載するものとします。ただし、重要な連絡等の場合は申込者が連絡先として登録したアドレスに対する電子メールを送信する形で行うことができます。
2. 本規約に定める通知およびお知らせは、それが申込者に到達したか否かにかかわらず、ロボホンポータルサイトもしくは法人用マイページに掲載した時点、または連絡先として登録されたアドレスに対して電子メールを送信した時点をもって、到達したものとみなします。
3. 申込者は到達後、必要に応じて利用者に当該通知内容を周知するものとします。

#### 第20条（お問い合わせ）

1. 初期サポートに関するお問い合わせは、以下のアドレスまでお願いします。  
biz-robohon@sharp.co.jp
2. 法人向けロボホンサービスに関するお問い合わせは、以下のお問い合わせページからお願いいたします。  
(<https://robohon.com/corporation/index.php>)

#### 第21条（申込者および利用者情報の取扱い）

1. 法人向けロボホンサービスの提供にあたり当社が取得する申込者および申込担当者の個人情報、または、利用者がロボホンに登録した利用情報、利用者の利用に伴うセンサー情報等（以下「各種情報」といいます）の取り扱いについては、別途定める「法人用ロボホンプライバシーポリシー」を参照ください。  
「法人用ロボホンプライバシーポリシー」は以下の URL からご確認下さい。  
(<https://jp.sharp/support/robohon/agreement.html>)
2. 申込者は、第7条（初期サポートの利用登録手続）の利用登録を行う時点におい

て、「法人用ロボホンプライバシーポリシー」の適用を受けることについて同意するものとします。

3. 申込者は当社に対し、利用者が「法人用ロボホンプライバシーポリシー」に同意していることを当社に保証するものとします。

#### 第22条（秘密保持）

1. 申込者は、本規約に基づく契約期間中および当該契約が終了した後、2年間（以下「秘密保持期間」といいます）は、当社より開示、提供された技術情報および事業計画その他の業務上の情報で、開示、提供の際に当社より秘密である旨の表示がなされた情報（以下「秘密情報」といいます）を厳密に秘密として扱い、当社の書面による事前の承諾なく、第三者に開示、漏洩せず、また、初期サポートの利用以外の目的に使用してはいけません。
2. 申込者は、前項に定める義務を履行する為に、秘密保持期間中、秘密情報を以下の各号に従い取り扱う必要があります。
  - (1) 初期サポートの利用において知る必要のある申込者の従業員以外の者が接することのないように保管し、また、秘密情報に接する従業員全てに本規約に定める秘密保持義務の内容を周知して、遵守させなければいけません。
  - (2) 当社から要請があった場合、当社の指示に従い、速やかに秘密情報を返却、または破棄してください。

#### 第23条（権利義務の譲渡制限等）

申込者は、本規約に基づく契約の権利義務について、第三者に譲渡またはそれに準ずる行為をすることはできないものとします。

#### 第24条（免責事項）

1. 当社は、申込者および利用者が初期サポートの利用に関して被った損害について、責任を負いません。
2. 前項にかかわらず、当社に帰責事由がある場合において、申込者および利用者が本サービスの利用等により損害を被った場合は、当社は、申込者および利用者が本サービスの利用等により被った社会通念上、債務不履行または不法行為から通常発生するものと考えられる損害（いわゆる通常損害）に限定して賠償する責任を負います。ただし、当社に故意または重大な過失がある場合は、法の定めに従って賠償する責任を負います。
3. 本規約に基づく当社の責任は、日本国法令を遵守し、初期サポートを申込者および利用者に提供する範囲に限定されるものとします。

第25条（反社会的勢力）

当社は、反社会的勢力（暴力団、暴力団構成員、暴力団関係者等）またはその関係者の方に対してはご利用をお断りしています。申込者が反社会的勢力またはその関係者であることが判明した場合、当社は、申込者との契約を解除し、申込者の利用資格を停止します。

第26条（専属的合意管轄裁判所）

1. 本規約などは日本法に準拠して解釈されるものとします。
2. 申込者と当社との間の本規約および初期サポートに関する紛争については、被告の住所地を管轄する地方裁判所または簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以上

【2019年2月27日制定】

【2019年8月27日改訂】

・第11条（法人向けロボホンサービスの提供区域）、第24条（免責事項）を修正。

シャープ株式会社

## 別紙1（初期サポートの内容および料金）

### 第1条（初期サポートの内容と料金）

1. 初期サポートは、ロボホン（Wi-Fi）（型番：SR-04M-Y）およびロボホンライト（型番：SR-05M-Y）のみが対象です。
2. 初期サポートの内容および料金は以下となります。

No.	名称	品番	価格	有効期間	会話制限数
1	初期サポート	SR-B12CC	15,000円	永続 <sup>(※1)</sup>	1,000 会話/月まで

（※：当社が法人向けロボホンサービスの提供を停止するまで。）

3. 表記の価格は、税抜の表記となります

### 第2条（提供に際しての注意事項）

1. 初期サポートでは、法人用ロボホンサービスで提供する機能について制限が設けられます。制限される機能の詳細については、ロボホンポータルサイトで確認してください。
2. 初期サポートを解約された場合、ロボホンビジネス利用プランに変更して再加入することはできません。また、初期サポートへの再加入もできません。

### 第3条（音声認識に関する注意事項）

1. 「会話」とはロボホンが読み込んだ音声をクラウド音声対話サービス（音声認識アクセス）機能で処理することをいい、読み込んだ音声を処理してロボホンに結果を返すまでが1会話となります。ただし、ロボホンが正しく音声認識が出来なかった場合も1回の会話と計上されますのでご注意ください。
2. 会話量とは、クラウド音声対話サービス（音声認識アクセス）機能を利用した回数を指します。
3. 初期サポートで管理対象となる会話は、当社が提供する SDK を利用して、個人または法人ユーザーが開発したアプリを通じて交わされる会話（以下「ユーザー開発アプリ会話」といいます）が対象となります。
4. ユーザー開発アプリ会話の回数が1ヵ月の会話量の上限に達した場合は、本規約第12条（通信環境の与える影響）第2項に規定するとおり、ユーザー開発アプリ会話には機能上の制約が発生し、音声認識によるシナリオ選択が行われなくなります。
5. ユーザー開発アプリ会話の会話量は、当社標準提供のアプリ内で交わされる会話とは別に管理されますので、ユーザー開発アプリ会話に機能上の制約が発生しても、当社標準提供のアプリを通じての会話はそのまま利用可能です。

6. ロボホンが読み込む音声には周辺音も含まれます。開発や検証の際には望まない周辺音をロボホンが読み取らないよう静かな環境で実施してください。

以上

【2019年2月27日制定】

シャープ株式会社