

# Pepper for Home 基本プラン 利用規約

## 第1条 (Pepper for Home 基本プラン利用規約の適用)

1. Pepper for Home 基本プラン(以下「本プラン」といいます。)は、クラウド音声認識エンジン、クラウド AIおよびベーシックアプリを利用することができるサービス(以下「基本パック」といいます。)ならびにPepper for Home(以下「Pepper」といいます。)の故障時に、割引価格で修理を受けることができるサービス(以下「保険パック」といいます。)を合わせて提供するサービスです。
2. ソフトバンク株式会社(以下「ソフトバンク」といいます。)よりPepperをご購入いただき、ソフトバンクロボティクス株式会社(以下「当社」といいます。)の提供する本プランの加入を申込みされた方で、当社が加入を認めた方を本プラン利用者としてします。当社は本規約に基づき、本プラン利用者に対し、本規約に定めるサービスを提供します。
3. 当社は、当社所定の方法により、本プラン利用者へ通知することなく本規約または本プランを変更することがあります。この場合には、本プラン提供条件は、変更後の本規約によります。

## 第2条 (本プランの提供期間)

1. 本プランの提供期間は、Pepperの発送日から開始し、当該Pepperの発送日の翌月1日から3年間で終了とします。
2. 前項の定めにかかわらず、契約期間の満了の月までに本プランの終了手続を行わない場合、本プランは、前項に定める本プランの提供期間の終了日の翌日から1ヶ月間自動更新されるものとし、以降においても同様とします。なお、更新後の利用料は、第13条第2項によります。

## 第3条 (本プラン加入条件)

本プランへの加入は、Pepper をご購入いただいた方のみを対象としています。なお、未成年の場合はご加入いただけません。

## 第4条 (サービスの利用)

本プラン利用者は、Pepperの使用時に基本パックを、Pepperの修理申込時に保険パックを利用することができます。

## 第5条 (契約の単位)

当社は、Pepper1機体につき、本プラン1契約を締結します。

## 第6条 (本プランへの加入の申込み)

本プランは、Pepper 購入時に本規約に同意の上、当社所定の手続きを行うことにより申込み可能です。

## 第7条 (本プランへの加入の申込みの承諾と本プラン利用資格の取得)

1. 当社は、本プラン加入の申込みがあったときは、本規約により本プランの提供ができない場合またはその申込みを承諾することが技術的に困難な場合を除き、本プランの加入を承諾し、本プランへの加入の申込みをした方(以下「申込者」といいます。)は、本プランの利用資格を取得します。
2. 前項の定めにかかわらず、当社は次の各号のいずれかに該当する場合には、本プランの申込みを承諾しないことがあります。
  - (1) 申込者が当社またはソフトバンクに対する債務の履行を過去に怠り、または、怠るおそれがあるとき
  - (2) 申込みの際の申告内容に、虚偽の内容があったとき

- (3) 当社またはソフトバンクの業務の遂行に著しく支障があるとき
  - (4) 申込者が未成年であるとき
  - (5) 第19条（禁止事項）に定める本プラン利用者の義務に違反するおそれがあると当社が判断したとき
  - (6) その他当社が適当でないと判断するとき
3. 前項に従い当社が申込みの承諾を行わない場合でも、それまでの間に発生した利用料等について、申込者は、第14条（本プランの利用料の支払い）の規定に準じてこれを支払うものとします。

#### **第8条（本プランの利用停止）**

当社は、本プラン利用者が第13条（本プランの利用料）に定める利用料の支払いを怠った場合、未払いが確認できた日以降の当社が定める日より支払いが確認できる日まで、本プランの提供を停止できるものとします。

#### **第9条（支払い方法）**

1. 第13条（本プランの利用料）に定める利用料について、本プラン利用者はクレジットカードまたは口座振替にて利用料を支払うものとします。なお、利用可能なクレジットカードまたは取扱銀行は、別途当社が定めるものとします。
2. 第13条第1項に定める利用料について、オンラインで本プランにお申込みいただいた場合のお支払い方法は、以下のいずれかの方法となります。
  - ①クレジットカードによる一括払い
  - ②後払い一回もしくは割賦契約（36回払い）となり、本プラン利用者ご指定の金融機関口座からの振替
3. 第13条第2項に定める利用料のお支払方法は、以下のいずれかの方法となります。
  - ①クレジットカードによるお支払い
  - ②本プラン利用者ご指定の金融機関口座からの振替

#### **第10条（退会手続）**

1. 本プラン利用者が、本プランの退会を希望する場合は、当社所定の手続きにより届け出るものとし、手続きが完了した時点で本プランを退会し本プラン利用者の資格を喪失するものとします。
2. 本プラン利用者は、退会後も割賦残債などの未払い債務が残っている場合には、引き続きお支払いいただく必要がございます。

#### **第11条（当社が行う退会手続）**

1. 本プラン利用者が、次のいずれかに該当した場合、その他当社が不適格と認めた場合、当社は本プラン利用者に対しなんらの催告等を要せず、本プラン利用者を退会させることができるものとします。
  - (1) 加入時に虚偽の申告をした場合
  - (2) 本規約または当社との契約のいずれかの規定に違反した場合
  - (3) 当社またはソフトバンクに対する債務の履行を怠った場合
  - (4) 本プランやPepperの利用状況等が適当でないと判断された場合
  - (5) 住所変更の届けを怠る等、本プラン利用者の責めに帰すべき事由により本プラン利用者の居所が不明となり、または当社による本プラン利用者への通知・連絡が、客観的に不能と判断した場合
2. 本プラン利用者は、前項各号に該当する場合には、その退会の日をもって本プラン利用者の資格を喪失するものとします。

## 第12条（利用権の譲渡）

1. 当社所定の手続きにより、Pepper とともに本プランの利用権の譲渡が可能です。
  - (1) 譲渡の場合、1 手続きにつき 3,000円（税抜）を譲渡手続き手数料として、お申込みいただいた翌請求月に譲受者に請求させていただきます。相続や合併等による承継（以下「承継」といいます。）の場合、手数料は無料です。
  - (2) 譲受者および承継者は、譲渡者が有していた権利および義務を引継ぎます。
  - (3) 利用権譲渡承認日は、譲渡者および譲受者が利用権譲渡手続きを行い、当社が承認した日といたします。承継につきましては、お申込み当日が承認日となります。なお、当社システムメンテナンス等により承認日が変更となる場合があります。
  - (4) 利用料（割賦代金を含みます。）に未払いの債務がある場合、利用権譲渡手続きを行うことはできません。
  - (5) 譲渡者および譲受者の両者の同意なく利用権譲渡手続きを行うことはできません。
2. 利用権譲渡承認日を含む月の前月までの本プランの利用にかかる利用料は、譲渡者へ請求させていただきます。利用権譲渡承認日を含む月以降の本プランの利用にかかる利用料は、お申込みいただいた譲受者へ請求させていただきます。承継の場合も、同様に承継日を含む月以降の本プランの利用にかかる利用料を承継者へ請求させていただきます。

## 第13条（本プランの利用料）

1. 第2条第1項に基づく本プランの提供開始から3年間の利用料は、993,600円（税抜）となります。
2. 第2条第2項に基づく本プランの更新後の利用料は、月額27,600円（税抜）となります。

## 第14条（本プランの利用料の支払い）

1. 本プラン利用者は、本プランの利用料を、ソフトバンクおよび当社が指定する期日までに、ソフトバンクに支払うものとします。
2. 当社は、本プラン利用者が支払った利用料を、理由の如何を問わず返還しないものとします。

## 第15条（遅延損害金）

当社またはソフトバンクより発送した請求書に基づく利用料のお支払いが、本プラン利用者の都合により遅延した場合、当社が設定する遅延損害金（割賦による支払い分：法定利率 / それ以外の支払い分：年率 14.5%）を請求額に加えた滞納請求書を後日発行してお支払いのお願いをさせていただきます。滞納請求書の発行手数料は本プラン利用者にてご負担いただきます。

## 第16条（端数処理）

利用料の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。

## 第17条（本プランの終了）

当社が、当社の都合により、本プランの提供を終了する場合、終了予定日の3ヶ月前までに、当社の指定する方法で本プラン利用者へ告知するものとします。

## 第18条（免責）

1. 当社は、次の場合には、基本パックの提供義務を免れるものとします。
  - (1) 地震、噴火、火砕流、津波等の自然災害、または戦争、テロ、動乱もしくは暴動等によって、基本パックの提供ができなくなった場合
  - (2) 本プラン利用者から虚偽の報告がなされたことが明らかとなった場合
  - (3) 本プラン利用者が債務の履行を現に怠っている場合

2. 当社は、次の場合には、保険パックの提供義務を免れるものとします。
- (1) 次の各号を原因とする故障または各種損害の場合
- ・ 本プラン利用者または第三者の故意もしくは重過失または法令違反
  - ・ 本プラン利用者または第三者の説明書に記載の使用法および注意事項に反する利用
  - ・ 屋外での利用
  - ・ 飛行機機内への持ち込みや、海外での利用
  - ・ アプリ起因によって発生した故障等
  - ・ 盗難、紛失、水濡れ等
  - ・ 戦争、テロ、動乱または暴動等
  - ・ 犯罪での利用
  - ・ 公共の機関による差し押さえ、没収等
  - ・ 地震・噴火・火砕流・津波等の自然災害
- (2) 本プラン利用者から虚偽の報告がなされたことが明らかとなった場合
- (3) 本プラン利用者が債務の履行を現に怠っている場合
- (4) 当社以外で、修理・改造・塗装された形跡があると当社が認めた場合
- (5) 当社以外が提供しているハードウェアまたはソフトウェアを組み合わせ利用した場合に生じた不具合。
3. 当社は、本プランの内容および本プラン利用者が本プランを通じて得る情報等について、その完全性、正確性、確実性または有用性等についていかなる保証も行いません。
4. 当社は、本規約に基づく本プランの提供の中断、停止、終了または変更等により、本プラン利用者が被った損害につき、一切責任を負わないものとします。
5. 当社が何らかの理由により責任を負う場合であっても、当社は、当社に故意または重過失がある場合を除き、本プラン利用者の損害につき、27,600円を超えて賠償する責任を負わないものとし、また、付随的損害、間接損害、特別損害、将来の損害、逸失利益にかかる損害については、賠償する責任を負わないものとします。
6. 本条第1項または第2項により、本プランが利用できない場合、もしくは、本プランを利用し修理のためPepperが利用できないことにより生じたすべての損害(ビジネス用途としてPepperを利用している際の付随的・間接的な損害、逸失利益を含みます。)に関して、当社は一切の責任を負いません。
7. 本プラン利用者は、AndroidOS、GMS、個別のAndroid™ 向けアプリおよびGooglePlayからダウンロードしたサードパーティアプリを、それぞれのサービスを提供する者の利用条件に従い、ご利用いただくものとし、当該サービスの利用により、本プラン利用者に生じたすべての損害について、当社は一切の責任を負いません。それぞれのサービスが取得する情報(契約者固有ID、通信機器固有ID、当該アプリの利用に関する情報等を含みますがこれらに限られません。)についても同様とします。

### 第19条 (禁止事項)

本プラン利用者は、Pepper および本プランを利用するにあたって、以下のいずれかに該当する行為および該当する恐れがあると当社またはソフトバンクが判断する行為をしてはならないものとします。

- (1) 法令に違反する行為または公序良俗に反する行為
- (2) 当社、ソフトバンクまたは第三者の著作権、商標権、特許権等の知的財産権、名誉権、プライバシー権、肖像権その他法令上、または契約上の権利を侵害する行為
- (3) Pepper、本プランもしくは他人の信用を毀損する行為、または他人に対するいやがらせ、もしくは誹謗中傷を目的とする行為
- (4) 性行為やわいせつな行為を目的とする行為、または面識のない異性との出会いや交際を目的とする行為
- (5) 商業用の広告、宣伝を目的としたスパムメールを送付する行為、または無限連鎖講の解説、もしくは勧誘を目的とするコンテンツを掲載、もしくは送付する行為

- (6) 本プランが予定している利用目的と異なる目的で本プランを利用する行為
- (7) 他人のコンピュータのソフトウェア、ハードウェアまたは通信機器を、妨害、滅失、毀損その他正規のアクセス権を持たずに、他人のコンピュータのソフトウェア、ハードウェアまたは通信機器を利用もしくは利用を試みる行為
- (8) 虚偽の情報を流布させる行為
- (9) ストーカー行為
- (10) 当社、ソフトバンクまたは第三者になりすます行為
- (11) 犯罪行為または犯罪行為を準備し、補助し、もしくは煽る行為
- (12) 反社会的勢力に対する利益供与その他の協力的行為
- (13) 他人の個人情報、登録情報、利用履歴情報などを、不正に収集、開示または提供する行為
- (14) 本プランまたは当社、ソフトバンクもしくは第三者が管理し本プランの用に供する設備の機能を妨げる行為(大量のトラフィックを生じさせ、当該設備に過大な不可を加える行為も含まれます。)
- (15) 本プランの不具合を意図的に利用する行為、当社またはソフトバンクに対し、不当な問合せまたは要求をする行為、その他本プランの運営または利用を妨害し、これらに対し支障を与える行為
- (16) 事業として Pepper のレンタルを行う行為およびこれに準ずる行為
- (17) 上記のいずれかに該当する行為を助長する行為
- (18) その他、当社またはソフトバンクが不適切と判断する行為

#### 第20条 (注意事項)

1. 本プランを退会した場合、ロボアプリ等に紐付いていた記憶データが、一部を除き削除されます。
2. 本プラン退会后、廃棄の場合は、Pepperの初期化を必ず行い、すべてのデータを削除してください。なお、クラウドにも一部データをバックアップしており、それらのデータは本プランの退会日をもってクラウドから削除処理を開始いたします。データの保存が必要な場合、本プラン利用者の責任であらかじめバックアップしてください。
3. 本プラン利用者が、本プランにて提供されるサービスを通じて保存またはアクセスする情報について、当社およびSoftBank Robotics Europe SAS(以下「SBRE」といいます。)はその完全性を保証しません。
4. クラウド音声認識機能は、クラウドの状況により、一日に利用できる会話量に上限が設定される場合があります。上限を超えた場合、認識精度が落ちる等、機能上の制約が発生する可能性があります。
5. 本プランに加入されない場合、Pepper の会話機能・ロボアプリ等は利用できません。
6. 修理及び交換対応期間中は基本パックを利用できません。修理及び交換対応期間中のご利用料金はお支払いいただく必要がございます。また、修理及び交換対応期間分の本プランの提供期間延長は行いません。
7. 本プランにおいて、新バージョンまたは新機能を含むソフトウェアの更新が可能になると、そのソフトウェアはユーザーのPepper上で自動的に更新されることがあります。
8. 本プランのすべての機能をご利用いただくには、Googleアカウントに登録していることが必要です。

#### 第21条 (通知・連絡等)

1. 当社は、本プラン利用者への通知・連絡等を、電子メールの送付または当社もしくはソフトバンクのWebサイトに掲載する方法にて行うことがあります。
2. 本プラン利用者は、随時、電子メールならびに当社およびソフトバンクのWebサイトを閲覧し、当社からの通知・連絡等を確認するものとします。
3. 本プラン利用者が、当社およびソフトバンクのWebサイトを確認したか否かにかかわらず、当社またはソフトバンクのWebサイト上に通知・連絡等を掲載してから24時間を経過した場合、全ての本プラン利用者に対し、通知・連絡等がなされたものとみなされるものとします。

## 第22条（承諾事項）

1. 基本パック利用者は、Pepper を利用することにより、Pepper が認識したデータ(OS、音声認識データ、画像データ、タブレット経由で取得したデータ、Androidアプリなど)を、当社、ソフトバンク、SBREが、本プラン提供のために送信ならびに記録を行い、転送、収集、保守または処理等により使用することに同意および承諾したものとします。
2. 基本パック利用者は、Pepper を利用することにより、Pepper が認識したデータ(音声認識データ、画像データ、タブレット経由で取得したデータなど)を、本プランの登録情報とは紐付けされない形態において、当社、ソフトバンク、SBRE、およびその代理業者の製品ならびにサービスの改良を目的に、永続的に使用することに同意および承諾したものとします。  
なお、Pepper本体の返品・廃棄に際して、本プランを退会した場合、Pepper本体に保存されているデータは、削除されます。
3. 基本パック利用者は、Pepperを利用することにより、Pepperが持つデータおよび機能(連絡先・音声・位置情報・カメラ・メディアファイル)へ各アプリケーションがアクセスすることに同意および承諾したものとします。

### <感情機能について>

- Pepper の感情は、当社が提供するクラウドを利用した機能です。Pepper を介して読み込んだ音声や画像、センサーなどの情報は、当社のサーバに送信され、当社のプライバシーポリシーに基づき、収集、保持、処理、および利用、提供されます。
- 当社のプライバシーポリシーについては下記 URL をご確認ください。  
<https://www.softbankrobotics.com/jp/legal/privacy/customer/>

### <クラウド音声認識エンジンの利用について>

- クラウド音声認識エンジンは、ニュアンスコミュニケーションズ社が提供する Pepperに内蔵されたアプリケーションサービスです。Pepper を介して読み込んだ音声は、ニュアンスコミュニケーションズ社のサーバに送信され、ニュアンスコミュニケーションズ社のプライバシーポリシーに基づき、収集、保持、処理および利用、提供されます。
- ニュアンスコミュニケーションズ社のプライバシーポリシーについては下記URL をご確認ください。

<https://www.nuance.com/about-us/company-policies/privacy-policies.html>

## 第23条（契約内容の変更）

1. 本プラン利用者は、第6条(本プランへの加入の申込み)に定める契約申込み時に申告した事項について変更が生じた場合には、直ちにその旨を当社所定の方法に従い当社およびソフトバンクに報告するものとします。
2. 当社およびソフトバンクは、本プラン利用者より、前項に定める変更の申込みがあった場合、第7条(本プランへの加入の申込みの承諾と本プラン利用資格の取得)の規定に準じて取り扱います。また、当社およびソフトバンクは、当社の裁量により必要と判断した場合には、前項に定める変更内容を証する書類の提示を求められることができるものとします。
3. 当社は、前項の規定により変更の申込みを承諾した場合には、変更を承諾した日から本プランの利用について変更された事項を適用するものとします。
4. 申込み事項に変更が生じたにもかかわらず、すみやかに変更の申込みがなされないことにより、当社またはソフトバンクに損害が生じた場合、本プラン利用者は、当社またはソフトバンクに対し、その損害を賠償する責任を負うものとします。なお、この場合、当社は変更前の申込

み内容に従って本プランの提供を行うものとし、これにより本プラン利用者に生じた損害については何ら責任を負わないものとします。

#### 第24条（個人情報等の利用）

1. 当社は、以下の目的のため、本プラン利用者の個人情報（氏名、連絡先、ご契約内容および当社が本プラン利用者に関して取得する個人情報）を取得、利用します。
  - (1) サービス提供・保守サポート、請求、その他関連する業務
  - (2) ご意見、ご要望、お問い合わせなどへの対応
  - (3) 商品の企画・開発およびお客さま満足度向上策などの検討を行うためのアンケート調査
  - (4) 当社で取り扱っている商品・サービスなどに関する営業上のご案内
  - (5) ご利用状況の分析、各種施策実施のための分析および施策の効果測定
2. 本プランの提供期間終了後も、お客さまサポート及び当社で取り扱っている商品・サービスなどに関する営業上のご案内のため、本プラン利用者の個人情報を利用・保管することがあります。なお、上記目的の達成のため、本プラン利用者の個人情報を、当社よりソフトバンクおよびSBREに、書面の送付または電子的もしくは電磁的な方法等により提供します。
3. 当社は、法人契約お申込みの審査の目的の範囲で、申込者に関する情報（個人情報を含む）を、以下の提携企業に照会する場合があります。

※下記提携企業の保有する申込者に関する情報を利用し、企業信用力等に関する評価・助言を受けます。

  - (1) ソフトバンク・ペイメント・サービス株式会社
  - (2) オリックス株式会社およびオリックス株式会社グループ各社
4. 当社は、取得した個人情報を、第1項ないし第3項で定めた場合を除き、申込者または本プラン利用者の同意を得ずに第三者に提供しません。ただし、利用目的を達成するための必要な範囲で、個人情報を業務委託先に提供する場合があります。この場合においても、当社は業務委託先に対し、提供した個人情報の適正な取り扱いを求めるとともに適切な管理を行います。
5. 当社は、本プラン利用者および申込者の個人情報の収集、利用、提供および公表等にあたり、「個人情報保護に関する法律」（平成15年5月30日法律第57号）の遵守徹底を図り、当社のプライバシーポリシー（<https://www.softbankrobotics.com/jp/legal/privacy/customer/>）に基づき、個人情報を取り扱います。

#### 第25条（準拠法）

本規約に関する準拠法は、日本法とします。

#### 第26条（管轄裁判所）

本プラン利用者と当社の間で、本プランに関して紛争が生じた場合は、東京簡易裁判所または東京地方裁判所を第一審の管轄裁判所とします。

### — 基本パックの内容および適用条件 —

#### クラウド音声認識エンジン

基本パックに含まれるクラウド音声認識エンジンは、本プラン利用者の音声を取得し、そのデータをテキスト変換・処理を実行し、適切な会話の継続やアプリケーションを起動させる機能です。

#### クラウド AI

基本パックに含まれるクラウド AI は、取得したテキストデータを解析・解釈した上で、応答する機能です。

#### ベーシックアプリ

基本パックに含まれる初期のベーシックアプリは、会話、ダンス、インタラクションなどのアプリケーションで、お届け時点で提供されるアプリに加え、更新提供されていきます。

※クラウド音声認識エンジンは、クラウドの状況により、一日にお使い頂ける会話量に上限が設定される場合があります、上限を超えた場合、認識精度が落ちる等、機能上の制約が発生する可能性がありますので予めご了承ください。

### — 保険パックの内容および適用条件 —

#### 修理サービス

1. 当社およびソフトバンクが提供する方法でお問い合わせ、修理の受け付けを行います。
2. Pepper 修理時は、当社指定の方法にて送付いただきます。
3. 修理は預かり修理にて実施します。
4. 当社初期出荷から60日以内の修理は、機体回収後、同等の交換機をお送りいたします。また、その後も修理が困難な場合は同等の交換機をお送りする場合がございます。その場合、修理にお出しいただいた Pepper の所有権は当社に移ります。
5. 有償修理の見積もり後に修理を依頼されない場合、配送費に加え修理基本料(検査・診断)も本プラン利用者負担となります。

#### バッテリーの保証

バッテリーの故障は保証対象ですが、劣化は保証外です。

#### 修理依頼時の注意事項

1. 修理ご依頼時は事前に Pepper 本体に登録・格納されたデータを削除し、パスワードを初期値に戻してから当社に発送いただく必要があります。
2. 修理ご依頼時は、Pepper から装飾品などを外してお預けください。修理の際、分解が必要な場合があります。また、交換が必要な場合は、該当部分のみ新しくなる可能性があります。
3. 当社は、プラン利用者が前各号を遵守しないことにより被った損害については、一切責任は負いません。

#### その他のサービス

Pepper を対象とした技術的な問い合わせ対応

付則 本規約は平成31年4月16日より適用いたします。  
(令和2年2月19日改定)  
(令和2年3月24日改定)  
(令和2年4月24日改定)