

AI チャットボット利用規約

(目的)

第1条 本規約は、十和田市（以下「市」という。）が提供するAI チャットボット（以下「本サービス」という。）の利用条件を定めるものです。本サービスは、どなたでも利用できますが、利用者が本サービスを利用した時点で、本規約に同意したものとみなします。

(サービスの内容と性質)

第2条 本サービスは、市の各種制度・施策・手続・イベント等の情報案内を行い、生成AI（人工知能）によりチャット（対話）形式で自動応答します。

2 本サービスによる回答は、主として市公式ホームページ等の公開情報を基に生成するものですが、その正確性、最新性、完全性および有用性を保証するものではありません。また、参考情報として提供するものであり、市の公式な決定または最終的な判断を示すものではありません。必要に応じて、市公式ホームページまたは担当課にて内容をご確認ください。

3 本サービスは、すべての質問に回答できるものではありません。質問の表現や文脈等により、意図した回答が表示されない場合があります。

4 本サービスにおいて、必要に応じて、外部ウェブサイトのURL等を案内することがあります。その場合、市はリンク先の正確性・最新性・安全性・可用性について一切の責任を負いません。

5 本サービスは、事故・犯罪・自傷他害のおそれなど生命・安全に関わる緊急の相談には対応できません。緊急の場合は、警察・消防等の関係機関へ速やかに連絡してください。

6 市は、必要に応じて事前の予告なく本サービスの内容を変更または追加することがあります。

(公式手続きとの関係)

第3条 本サービスは情報提供を目的とするものであり、申請、届出、予約その他の行政手続きを完了させるものではありません。

2 正式な手続きは、市役所窓口、電子申請システムその他の所定の方法により行ってください。

3 本サービス上のやり取りは、行政手続法その他の法令に基づく申請または通知とはみなしません。

(利用環境と費用負担)

第4条 利用者は、本サービスを利用するために必要な機器（スマートフォン、パソコン、ソフトウェア等）および通信環境を、自らの責任と費用で用意・維持するものとします。

2 本サービスの利用に伴う通信料等は、利用者が負担するものとします。

3 推奨環境は、次のとおりです。

・Chrome、Edge、Safari、Firefox（いずれもサポート中のバージョン）

（入力禁止情報）

第5条 本サービスの利用にあたり、次の各号に該当する情報を入力しないでください。

(1) 個人や団体の特定につながる情報（例：氏名、住所、電話番号、メールアドレス、位置情報、勤務先、家族構成、マイナンバー、口座・クレジット情報 等）

(2) 機微情報、機密情報（例：健康・病歴、犯罪歴、内部情報・未公表資料、契約・入札関連情報、第三者の営業秘密 等）

(3) 特定の個人や団体への誹謗中傷・差別・脅迫・わいせつ・虚偽その他不適切な内容

(4) 法令・条例または公序良俗に違反し、またはそのおそれがある内容

(5) 営利目的・広告宣伝・勧誘等、本来の目的外の内容

(6) その他、市が不適切と判断する内容

2 誤って個人情報等を入力された場合、システム上自動では削除されず、また、原則として個別の削除対応は行いませんので、入力時には十分ご注意ください。

（質問・対話内容の取扱い・データ利用）

第6条 利用者が入力した質問・対話内容（アクセス日時、IP アドレス、ブラウザ・OS 等のユーザーエージェント、参照 URL 等のメタ情報を含む。以下「入力情報」という。）

は、個人が特定されない形に加工したうえで、次の目的に利用します。

(1) 本サービスの運営・品質向上（AI 学習・評価・改善への利用を含む）

(2) 市政運営・施策検討の参考

(3) 匿名加工、統計化による分析・公開

2 入力情報の保存・管理は、市および本サービスの提供事業者が、上記目的の範囲内でのみ行うものとします。

3 利用者から入力された質問等に対する個別の回答は、原則として行いません。

4 入力情報の保存期間・管理方法は、市の文書管理規程・個人情報保護関係規程等に準じます。

（知的財産権）

第7条 本サービス、提供情報・プログラム等に関する知的財産権は、市または正当な

権利者に帰属します。法令で認められる場合を除き、無断で複製・転載・翻案・配布・公衆送信等を行うことを禁止します。外部サイトのコンテンツの権利は各提供者に帰属します。

(禁止行為)

第8条 利用者は、本サービスの利用にあたり、次の行為をしてはなりません。

- (1) 本サービスまたはネットワーク等に対する不正アクセス、過度な負荷、マルウェア等の送信、リバースエンジニアリング
- (2) 本サービスの管理・運営を妨害する行為
- (3) 法令・条例または公序良俗に反する行為、またはそのおそれのある行為
- (4) 本サービスの本来の目的外での利用（営利・広告宣伝・勧誘等を含む）
- (5) 他人へのなりすまし、第三者の権利（著作権・商標権・肖像権・プライバシー権等）侵害
- (6) その他、市が不適切と判断する行為

2 利用者に重大または反復する違反が確認された場合、市は事前の予告なく当該利用者による本サービスの利用を一時的または恒久的に制限することがあります。

(利用・利用時間)

第9条 本サービスは、原則として24時間利用可能ですが、利用できることを保証するものではありません。

- 2 システム保守、障害対応、アクセス集中、災害その他の事由により、予告なくサービスの利用を停止・中断・終了する場合があります。
- 3 利用の停止・変更等の情報は、市公式ホームページでお知らせし、必要に応じて市公式 SNS でも案内します。
- 4 市は、必要と判断した場合、本サービスの全部または一部を終了することがあります。

(免責事項)

第10条 市および本サービス提供事業者は、回答内容の正確性・最新性・完全性・有用性等を一切保証しません。利用者は、必要に応じて必ず市公式ホームページや担当課にて内容をご確認ください。

- 2 利用者が本サービスを利用したこと、または利用できなかったことにより生じたいかなる損害についても、市および本サービス提供事業者は一切の責任を負いません（ただし市または本サービス提供事業者における故意または重過失による場合を除きます）。
- 3 前項の定めにかかわらず、市と利用者との間における法律関係が消費者契約法に定

める消費者契約に該当する場合は、市の過失（重過失を除く。）に起因して生じた損害について、利用者本人に現実に生じた通常かつ直接の範囲内の損害に限り、市は損害賠償責任を負うものとします。

- 4 市は、天災地変、停電、通信障害、外部からの不正アクセスその他やむを得ない事由により本サービスの利用を停止・中断した場合に、利用者または第三者が被った損害について、一切の責任を負いません。

（利用規約の変更）

第 11 条 市は、市が必要と認めた場合は、本規約を変更することができるものとします。

- 2 本規約の変更は、変更後の本規約を市公式ホームページに掲載した時点で、その効力を生じるものとします。
- 3 利用者は、本規約の変更後に本サービスを利用した場合、変更後の本規約に同意したものとみなします。

（多言語対応等）

第 12 条 本サービスを日本語以外の言語に翻訳して利用する場合、利用者は次の事項を了承のうえ利用するものとします。

- (1) 自動翻訳（機械翻訳）によるため、正確な翻訳ではない場合があること。
 - (2) 一部、翻訳されない内容があること。
- 2 本規約を含む本サービスの提供に当たっての正文の言語は、日本語とします。

（分離可能性）

第 13 条 本規約のいずれかの条項又はその一部が、消費者契約法その他の法令等により無効又は執行不能と判断された場合であっても、本規約の残りの規定は、継続して完全に効力を保持するものとします。

（準拠法）

第 14 条 本規約には、日本法が適用されるものとします。

附 則

- 1 この規約は、令和 8 年 3 月 1 日から施行する。
- 2 この規約は、本規約の施行の日前（令和 7 年 10 月 14 日以降）において本サービスを利用した利用者に対しても、これを適用するものとする。