

## 「いつでも福祉相談サポート」利用規約

### 1 目的

本利用規約は、「いつでも福祉相談サポート」（以下「本A I チャットロボット」といいます。）を利用する全ての個人が、本A I チャットロボットを利用するに当たり必要な事項について定めるものです。

### 2 用語の定義

#### (1) 運営者

千葉県及び千葉県から「A I チャットロボットによる福祉の関係機関等への案内業務委託」を受けた東日本電信電話株式会社となります。

#### (2) 利用者

本A I チャットロボットを利用される個人となります。

#### (3) 個人情報

個人情報の保護に関する法律(以下「法」といいます。)第2条第1号に規定する個人情報をいいます。

### 3 本利用規約に係る同意等

本A I チャットロボットを利用されるためには、本利用規約に同意していただくことが必要です。同意することができない場合は、本A I チャットロボットをご利用いただけません。

また、利用者は、本利用規約に同意したことをもって、個人情報の取扱いについて別に定める個人情報保護方針についても同意したものとみなします。

なお、本A I チャットロボットの提供につき、運営者が管理するWEBサイト以外に、LINEヤフー株式会社が管理運営するサービスであるLINEを利用することができます。利用者は、当該サービスにつき、LINEヤフー株式会社が定める利用規約その他の利用条件が適用されることをあらかじめ承認するものとします。

### 4 本A I チャットロボットで提供すること

本A I チャットロボットは、福祉の支援を必要とする悩みを持つ方に対し、相談先を探す負担を軽減し、相談窓口につながる多様な機会を確保するため、24時間365日自動応答します。また、本A I チャットロボットにより相談を解きほぐし、相談支援機関窓口を案内します。

## 5 個人情報の保護

本A Iチャットボットは、法、別に定める個人情報保護方針及び千葉県と委託者の間で締結した委託契約において定める個人情報の取扱いに基づいて個人情報を厳重に管理し、漏えい、不正流用及び改ざんの防止に適切な対策を講じています。

なお、案内の質の向上のため、個人が特定できない形で、実績の公表や事業の検証をする場合があります。

## 6 利用料

利用者は本A Iチャットボットを利用するに当たり、運営者に対して利用料を支払う必要はありません。ただし、通信費は利用者の負担となります。

## 7 本A Iチャットボットの変更、終了、中止、中断

(1)運営者は、業務上その他の理由により、事前に利用者へ通知することなく、本A Iチャットボットの内容を変更し、又は本A Iチャットボットを終了することができるものとします。

(2)運営者は、次のいずれかに該当する場合は、事前に利用者へ通知することなく、本A Iチャットボットの運営を中止し、又は中断できるものとします。

ア 本A Iチャットボットに関連する設備保守を定期的又は緊急に行う場合

イ 天災、事変その他の非常事態等が発生し、又は発生するおそれがあり、本A Iチャットボットの提供が通常どおりできなくなった場合又は通常どおりできなくなるおそれがある場合

ウ 運営者が設置し、又は管理する設備の異常、故障、障害その他本A Iチャットボットを提供できない事由が発生した場合

エ その他運営者が本A Iチャットボットの運営上必要と判断した場合

## 8 禁止事項

A Iチャットボットの利用に当たっては、次に掲げる行為を禁止します。

(1)運営者若しくは第三者の名誉若しくは信用を傷つけ、又は運営者若しくは第三者を誹謗中傷すること。

(2)運営者又は第三者の著作権その他の一切の知的財産権、肖像権、プライバシーその他の人格権その他法律上保護された権利・利益を侵害すること。

(3)広告・宣伝・アフィリエイトの目的その他運営者が本A Iチャットボットを提供する趣旨に鑑みて判断される本来の目的以外の目的で本A Iチャットボットを利

用する行為

- (4) コンピュータウイルス及びコンピュータウイルスに感染したファイルを転送すること。
- (5) 本A Iチャットボットの管理及び運営を故意に妨害すること。
- (6) 本A Iチャットボットの他の利用者その他第三者になりすます行為
- (7) 本A Iチャットボットを提供するためのシステムの全部又は一部を第三者に頒布、送信その他の方法で提供すること。
- (8) 本A Iチャットボットを提供するためのシステムに改変を加えること。
- (9) その他法令等に反すると認められる行為をすること。

## 9 利用の停止又は制限等

運営者は、利用者が8のいずれかに該当する行為を行った場合又は行うおそれがあると認めた場合は、予告することなく当該利用者から収集した個人情報の抹消、当該利用者による本A Iチャットボットの利用停止又は制限等の必要な措置を行うことができるものとします。

## 10 損害賠償

利用者は、その責に帰すべき理由により運営者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければなりません。損害賠償の額は、利用者と運営者との協議により定めるものとします。

## 11 免責事項

- (1) 運営者は、本A Iチャットボットにおける情報(メッセージ)等利用者に提供するサービスについて、事実上又は法律上の瑕疵(安全性、信頼性、正確性、完全性、有効性、特定の目的への適合性、セキュリティ等に関する欠陥、エラー及びバグ、権利侵害等を含みます。以下同じ。)がないことを明示的にも黙示的にも保証しません。また、運営者は、利用者に対して事実上又は法律上の瑕疵を除去して本A Iチャットボットを提供する義務を負いません。
- (2) 運営者は、本A Iチャットボットを利用すること(利用に際してウイルス・マルウェア等に感染したことその他理由の如何を問いません。)又は利用できないこと(本A Iチャットボットの利用の停止、休止、中断若しくは制限、本A Iチャットボットの動作不良又は通信回線の障害その他理由の如何を問いません。)その他本A Iチャットボットに起因又は関連して利用者又は第三者が被った損害について

一切の責任を負わないものとします。ただし、運営者が自らの故意又は重大な過失によりかかる損害の全部又は一部を生じさせたものである場合は、かかる損害の当該全部又は一部については、この限りではありません。

(3) 運営者は、利用者及び第三者により投稿されたコンテンツ(コメント・写真・動画等)について一切責任を負いません。

(4) 運営者は、本A I チャットボットに関連して、利用者と第三者間でトラブル・紛争が発生した場合であっても、一切責任を負いません。

(5) 本A I チャットボットは、運営者のシステムによって運用されています。運営者の運用状況に関しては一切お答えすることができません。また、ソフトウェア及びシステムの機能、利用方法、技術的な質問等に関して、一切回答する義務を負いません。

## 1.2 利用規約の変更

(1) 運営者は、必要があると認めるときは、利用者への事前の通知を行うことなく、本利用規約を変更することができるものとします。

(2) 利用規約の変更後に、利用者が本A I チャットボットを利用したときは、利用者は、変更後の利用規約に同意したものとみなされます。

## 1.3 知的財産権

本A I チャットボットを提供するためのシステムに含まれるプログラムその他著作物に関する著作権は、国際著作権条約及び日本国の著作権関連法令によって保護されています。また、プログラムその他著作物の修正、複製、改ざん、販売等の行為を禁じます。

## 1.4 準拠法及び管轄

本利用規約は日本法に準拠するものとします。また、本A I チャットボットの利用又は本利用規約に関して利用者と運営者との間に生ずる全ての紛争については、千葉地方裁判所を第1審の専属的合意管轄裁判所とします。