

相談AI「さんのへAI（あい）」 利用規約

第1条（適用）

1. この利用規約（以下「本規約」といいます）は、三戸町（以下「町」といいます）が実施し、つながりAI株式会社（以下「受託事業者」といいます）に運営業務を委託して提供する、町民全員を対象とした相談AIサービス「あなたによりそうAI『さんのへAI（あい）』」（以下「本サービス」といいます）をご利用いただくにあたり、本サービスの利用者（以下「利用者」といいます）と町との間で適用される契約条件を定めたものです。
2. 本規約の一部でも同意できない場合には、本サービスの利用はできません。

第2条（本サービスの内容および利用上の注意）

1. 本サービスは、生成AIによる相談を提供する相談支援サービスです。なお、利用者の生命または身体に危険が及ぶおそれがあるなど緊急を要すると判断される場合には、受託事業者の専門職相談員による対応（以下「専門職による対応」といいます）を行うことがあります。

2. 【生成AIによる相談および専門職による対応に共通する事項】

- ・ 本サービスの利用は、すべて無料です。ただし、利用者は、自己の責任と費用負担において、本サービスを利用するための機器、通信手段等を準備・維持するものとします。
- ・ 本サービスは、三戸町にお住まいの町民全員を対象としたサービスです。それ以外の方へは別のサービスへ誘導する可能性があります。
- ・ 本サービスは、子育て、介護、健康、仕事、人間関係など、町民の幅広い相談ごとをオンライン上でサポートすることを目的としたサービスです。医療判断や治療方針に関すること、法律や税務に関すること等、資格や高度な専門性が求められる事項、および本サービスと関係がない事項（投資判断、宗教の勧誘等）の相談等は受け付けられません。また、生命や身体に危険が及ぶおそれがあるなど緊急を要する場合には、本サービスではなく、医療機関、警察、消防その他の適切な専門機関に速やかにご相談ください。
- ・ 心療内科や精神科にて治療中の利用者は、本サービスの利用可否について、あらかじめ主治医にご相談ください。
- ・ 本サービスは、情報提供および相談支援を目的としたサービスであり、本サービスにおいて提供される法律、医療等に関する情報は、一般的な参考情報として提供されるものであって、医療行為、法律行為、税務アドバイスその他の専門的判断を提供するものではありません。法律、医療、投資判断等を含む、資格や高度の専門性が求められる分野において、本サービスのみに依拠して同分野に関する意思決定を行うべきではありません。具体的な法律問題や健康状態に関する質問等については、必ず弁護士や医師等の専門家に相談してください。
- ・ 本サービスは相談支援を目的とするものですが、すべての相談に対して支援が行われることを保証するものではありません。

- ・本サービスの利用によりスマートフォン等の通信機器を長時間使用することは、利用者の健康に影響を及ぼす場合がありますのでお控えください。

3. 【生成AIによる相談に関する事項】

- ・生成AIによる相談に関しては、その性質上、確実性、完全性、真実性、正確性、合法性等を保証するものではありません。利用者は、生成AIによる相談結果について、その正確性等についてご自身で判断する必要がありますので、あらかじめご了承ください。
- ・専門職による対応を行う際には、必要な範囲で生成AIによる相談対応の内容を参照することがありますので、あらかじめご了承ください。
- ・町は、生成AIによる相談に起因する問題（誤情報の提供、感情的影響、第三者への影響等を含みます）について、町の責に帰すべき事由により生じた場合を除き、責任を負いません。
- ・生成AIによる相談を安全にご利用いただくため、生成AIとのやり取りにおいては、ご自身や第三者の個人情報を記載しないでください。

第3条（禁止行為）

利用者は、以下の行為またはそのおそれのある行為を行ってはなりません。

- ・本規約に違反する行為
- ・本サービスを不正の目的で使用する行為、または本来の目的と異なる目的で使用する行為
- ・法令等に違反する行為、または公序良俗に反する行為
- ・町、受託事業者、本サービスの他の利用者、またはその他第三者の知的財産権その他の権利または名誉もしくは信用を、侵害または毀損する行為
- ・本サービスの正常な運営を妨げる行為
- ・コンピューター・ウィルスその他の有害なコンピュータープログラムを含む情報を送信する行為
- ・本サービスを改変、解析、リバースエンジニアリングする行為
- ・相談画面のスクリーンショット、その他本サービス上のコミュニケーション内容が分かるものを、開示、転送または公開する行為（SNS等を通じてインターネット上に公開する行為を含みます）
- ・他者になりすます行為
- ・虚偽の情報、事実と異なる情報または正否の確認できない噂等を入力または送信する行為
- ・その他町が不適切と合理的に判断する行為

第4条（知的財産権）

1. 本サービスで利用される全てのコンテンツ（文章、画像、音声、動画その他のデータ等）に関する著作権および知的財産権は、町またはそのライセンサーに帰属します。利用者は、町か

ら書面による明示的な事前承諾を得ない限り、これらのコンテンツを利用（複製、複写、改変、第三者への再許諾その他のあらゆる利用を含みます。以下次項において同じ）することはできません。

2. 本サービスにおいて、利用者が投稿その他送信を行った文章、画像、音声、動画その他のデータについては、町は、無償かつ自由に利用することができるものとします。ただし、個人情報に関しては次条および法令等の定めに従って適切に取り扱います。

第5条（個人情報の取扱い）

1. 町は、利用者の個人情報に関し、個人情報の保護に関する法律その他の法令等に基づき、適切に取得、利用および管理を行います。

2. 町は、本サービスの運営に必要な範囲で、利用者の個人情報の取扱いを受託事業者に委託します。受託事業者は、町の監督の下、委託の目的の範囲内で利用者の個人情報を取り扱うものとし、あわせて受託事業者のウェブサイトに掲載する「プライバシーポリシー」に従い、適切に利用および管理を行います。町は、受託事業者に対し、個人情報の安全管理が図られるよう、必要かつ適切な監督を行います。

3. 町は、以下に定める目的（以下「本利用目的」といいます）のために、利用者の個人情報を取得し、取得した個人情報を本利用目的のために利用します。

- ・利用者への相談支援業務（緊急時の利用者への介入連絡を含みます）
- ・本サービスおよび関連サービスの維持、開発、改善、運用および品質向上
- ・利用者への相談支援事業等に関する情報提供
- ・相談支援事業の効果測定
- ・本サービスの利用希望者および利用者への資料送付、情報提供、活動報告
- ・生成AIによる相談支援および専門職による対応の効果検証
- ・研究、政策提言、広報活動等
- ・第三者への分析データの提供（個人が特定できない形式に加工した場合に限ります）のため

4. 町および受託事業者は、利用者の相談情報に要配慮個人情報（病歴、身体障害・知的障害・精神障害の有無、犯罪により害を被った事実その他の個人情報の保護に関する法律に定める要配慮個人情報をいいます）が含まれる場合、本サービスによる相談支援を行うために必要な範囲で、当該要配慮個人情報を含めて利用者から取得することができるものとします。

5. 町は、法令等に基づく場合のほか、あらかじめ利用者の同意を得ることなく、利用者の個人情報を第三者に提供しません。ただし、第2項の委託に伴い受託事業者に個人情報を取り扱わせる場合は、この限りではありません。

6. 前項にかかわらず、町は、利用者本人または第三者の生命、身体もしくは財産の保護のために必要がある場合、緊急の対応を要する場合その他法令等の遵守のために必要がある場合には、あらかじめ利用者の同意を得ることなく、相談情報および利用者に関する情報を、警察、消防、医療機関、児童相談所その他の関係機関に提供することがあります。

7. 本サービスに送信された内容は、個人が特定できないように情報を加工したうえで、研究や調査のために活用する場合があります。

第6条（相談情報の取扱い）

1. 利用者が本サービスに入力・送信した相談内容、やり取り、その他関連情報（以下総称して「相談情報」といいます）について、町は以下の目的で利用できるものとします。ただし、相談情報に含まれる個人情報については前条および法令等の定めに従って適切に取り扱います。

- ・本サービスおよび関連サービスの開発、改善、運用、品質向上のため
- ・町または第三者への分析データの提供（個人が特定できない形式に加工した場合に限りま
す）のため
- ・研究、政策提言、広報活動等のため

2. 利用者は、相談情報に関する著作権人格権その他一切の権利を行使しないものとします。

第7条（免責）

町は、以下の事項について保証するものではありません。

- ・本サービスの内容の全部または一部が変更されことなく維持されること
- ・本サービスの内容および利用者が本サービスを通じて得る情報についての完全性、正確性、確実性または有用性等

第8条（本サービスの休止等）

1. 町は、本サービスの性質に重大な変更が生じない範囲で、本サービスの内容を変更することができます。

2. 町は、本サービスの全部を休止もしくは廃止し、または本サービスの性質に大きな影響を及ぼす重大な変更もしくは一部の休止等をしようとするときは、あらかじめ本サービス上その他適切な方法により利用者に公表または通知することにより、本サービスの全部または一部の提供の休止、廃止または変更（以下総称して「休止等」といいます）をすることができます。ただし、町の都合により本サービスの全部を廃止する場合には、やむを得ない事由がある場合を除き、5営業日前までに予告するものとします。

3. 以下のいずれかに該当する場合、町は、前項にかかわらず、利用者にあらかじめ通知することなく、本サービスの全部または一部の休止等を行うことができます。

- ・本サービスを提供するための設備に保守を行う必要がある場合
- ・火災、停電または地震、水害その他の天災地変、または戦争、暴動もしくは労働争議等により、本サービスの全部または一部の提供が不能または困難となった場合
- ・本サービスの提供に必要となる電気通信サービスその他のサービス提供事業者が、当該サービスの提供を中断し、または中止した場合
- ・前各号に掲げるもののほか、技術上または運営上の理由により、町が休止等の必要があると合理的に判断した場合

4. 前三項に基づく休止等により利用者に生じた不利益および損害について、町は責任を負いません。

第9条（利用停止等）

1. 町は、利用者が以下のいずれかの事由に該当すると合理的に判断した場合、事前に通知することなく、当該利用者による本サービスの利用制限、利用停止その他必要な措置（以下「利用停止等」といいます）を講じることができます。

- ・利用者が本規約に違反した場合またはそのおそれがある場合
- ・利用者のアカウントが不正に利用された場合またはそのおそれがある場合
- ・利用者または第三者に起因する事情により本サービスの円滑な運営に支障を来した場合またはそのおそれがある場合

2. 町は、前項の場合において、町に損害が生じたときは、利用者に対し損害賠償を請求する場合があります。

3. 本条に基づき合理的に行われた利用停止等により利用者に生じた不利益または損害について、町は責任を負わないものとします。

第10条（規約の変更）

1. 町は、以下のいずれかに該当する場合には、本規約を変更することができます。

- ・変更の内容が利用者の一般の利益に適合する場合
- ・変更の内容が本規約の目的に反せず、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場合

2. 町は、前項により本規約の変更を行おうとするときは、緊急の場合を除き、効力発生日の5営業日前までに、本サービス上（LINE公式アカウントを含みます）その他町が定める方法により、本規約を変更する旨および変更後の本規約の内容ならびにその効力発生時期を掲載し公表します。

3. 本規約の変更後に、利用者が本サービスを利用したときは、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。

第11条（準拠法・管轄）

本規約は日本法を準拠法とし、本規約または本サービスに関連して生じた一切の紛争については、八戸地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

【お問い合わせ先】

受託事業者 つながりAI株式会社

contact@tsunagari-ai.com

制定：2026年9月30日 ／ 施行：2026年10月1日

【改定履歴】

2026年10月1日 実証実験の実施主体が三戸町に移行したことに伴い、全面改定