

電話 AI サービスご利用にあたって(利用規約)

本市では、住民の皆さまからのお問い合わせに、よりスムーズにお答えできるよう、AI(人工知能)による電話応答サービスを導入しています。ご利用の際は、下記の内容をご確認ください。

1. サービスの目的

- このサービスは、行政手続きや制度の案内などを、AI が音声でご案内するものです。
- 人手不足を補い、住民の皆さまがいつでも気軽に問合せできる電話窓口を目指しています。

2. AI 応答について

- AI が自動で音声応答を行いますが、すべての内容が正確・最新とは限りません。
- 大切な手続きや判断が必要な内容は、AI が担当部署の電話番号を音声でご案内し、担当部署での確認をお願いする場合があります。

3. 通話データの取扱い

- お電話の内容は、サービスの品質向上や応答の精度を高めるために録音・記録されます。
- このデータは、個人が特定されない形で統計的に処理され、安全に管理されます。個人情報への取扱いは、個人情報の保護に関する法律に基づき、厳重に行います。

4. ご利用にあたってのお願い

- ご自身や他の方の名前や住所など、個人情報を話さないようご注意ください。
- 公序良俗に反する内容や、システムを妨げるような発言はお控えください。
- 通話料は通常の通話料金がかかります。

5. アンケート協力依頼に関する SMS 送信について

- 本実証実験では、住民の皆さまのサービス利用状況および利便性向上を目的として、電話 AI との通話が終了した後、住民が利用された電話番号(固定電話を除く)あてに、アンケート回答のご協力をお願いする SMS(ショートメッセージサービス)を送信します。
- SMS には、アンケート回答用の外部サービス(Google フォーム)への URL が記載されており、アンケート回答は任意です。回答の有無により、本実証実験における住民サービスの提供内容に不利益が生じることはありません。
- SMS の発信元番号については、通信事業者の仕様により、ソフトバンク回線をご利用の場合には、電話 AI で使用している番号とは異なる番号「247001」から送信されます。ソフトバンク以外の通信事業者をご利用の場合には、電話 AI と同一の電話番号から送信されます。

- SMS 送信にあたり取得した電話番号は、本実証実験におけるアンケート依頼およびサービス品質向上のための統計的分析以外の目的では利用いたしません。また、アンケートへの回答内容は個人が特定されない形で取り扱います。

6. 禁止事項

- 電話 AI サービスのご利用に際して、次の事項のいずれかに該当する、又はそのおそれのある行為は禁止されています。
 - (1) 誹謗中傷、流言その他第三者の名誉又は信用を毀損する発言
 - (2) 性的な事物を連想させる言葉、脅迫的な言葉、人種偏見のある言葉、法に反した言葉、低俗な言葉、わいせつな言葉、中傷的な言葉、その他あらゆる不快感を与える言葉の使用
 - (3) この電話 AI サービスの関係者を装う行為
 - (4) 法律、条例その他の法令に抵触する行為
 - (5) 犯罪行為、不法行為若しくはこれらに結びつく行為、又はこれらを教唆若しくはほう助する行為
 - (6) 通信妨害行為、通信傍受行為、電話 AI サービスを運営するサーバーへの侵入行為又は情報奪取行為
 - (7) 第三者の知的財産権等その他一切の権利を侵害する行為
 - (8) 電話 AI サービス又はサーバーのバグ・誤動作等、本市が意図していない一切の状態を利用して、自己又は第三者が有利になるように行うすべての行為、又はこれを教唆若しくはほう助する行為
 - (9) 不正ツール、不正アプリケーション、電話 AI サービスの海賊版、チートツールその他電話 AI サービスの不正利用を目的としたプログラムの開発、配布若しくは使用、又はこれらの行為を第三者に誘発、推奨させるような一切の行為
 - (10) 電話 AI サービスのウェブサイトの消去、改変（データの改ざんを含む）、修正、翻案、二次的著作物の作成、逆コンパイル、逆アセンブル若しくはリバースエンジニアリング、又はこれらの行為を第三者に誘発、推奨させるような一切の行為
 - (11) 電話 AI サービスの一部又は全部（コピーを含む）の再頒布及び貸与、並びに電話 AI サービスの再販又は転売
 - (12) 電話 AI サービスの運営を妨げる行為
 - (13) その他、本市が不適切と判断する一切の行為

7. サービスの変更・停止

- システムのメンテナンスなどにより、一時的にサービスを停止する場合があります。その際は、可能な限り事前にお知らせいたします。

8. 免責事項

- AI の回答内容は、最新の制度・条例等に基づくよう努めていますが、正確性・完全性を保証するものではありません。

- AI の回答内容や通信トラブル等により発生した損害について、本市は責任を負いかねます。

9. お問い合わせ先

サービスに関するご意見・ご質問は、以下までご連絡ください。

福島市 市民課 総合窓口係(電話:024-525-3732)