

大分県別府市 AI を活用したチャットボットサービス利用規約

令和 7 年 7 月 7 日別府市告示第 272 号

(本利用規約の適用)

第 1 条 本利用規約は、別府市が提供する「AI（人工知能）を活用したチャットボットサービス」（以下「本チャットボット」といいます。）を利用する場合に適用されるものです。

2 本チャットボットの利用者（以下「利用者」といいます。）は、本チャットボットの利用時に、本利用規約が適用されることを確認の上、利用してください。

(本チャットボットの内容)

第 2 条 本チャットボットは、別府市の様々な制度等に関する質問などについて、AI を活用し、チャット（対話）形式で自動回答を行うサービスです。

2 別府市は、本チャットボットの回答精度の向上、機能・サービスの改善等を実施しますが、回答の最新性、正確性、完全性及び有用性を保証するものではありません。

3 本チャットボットは、全ての質問に回答できる機能を有するものではありません。

4 本チャットボットは、URL を通知する等外部のサイトを案内することがあります。その場合、利用者は、自己の責任で遷移先を利用してください。別府市は、遷移先で提供される情報について保証するものではありません。

(本チャットボットの内容の変更、追加及び終了)

第 3 条 別府市は、別府市の都合により、本チャットボットの内容を変更し、又は追加できるものとします。

2 別府市は、利用者に事前に通知することにより、本チャットボットの提供を終了できるものとします。ただし、緊急の場合その他事前の通知が困難な場合には、事後に通知するものとします。

(自己責任の原則)

第 4 条 利用者は、本チャットボットを利用するに当たり、必要な機器等（スマートフォン、パソコン、ソフトウェアその他インターネット接続に必要な機器）を自らの負担で用意し、及び機器の準備に必要な手続も自らの責任で行うものとします。

2 本チャットボットを利用するに当たり、必要な費用（インターネットの通信費等）は、利用者が負担するものとします。

(本チャットボットに関する知的財産権)

第 5 条 本チャットボットに係る一切のプログラム、著作物等の知的財産（知的財産基本法（平成 14 年法律第 122 号）第 2 条第 1 項に定める「知的財産」をいいます。）に関する特許権、商標権、著作権等の知的財産権（同条第 2 項に定める「知的財産権」をいいます。以下同じ。）は、別府市又は別府市に利用許諾をした第三者に帰属し、利用者に移転又は帰属しません。

2 利用者による本チャットボットの利用は、別府市の知的財産権の利用許諾を受けたことを意味するものではありません。

(禁止行為)

第 6 条 利用者は、本チャットボットの利用に当たり、次の各号のいずれかに該当する行為又は該当すると別府市が判断する行為を行ってはなりません。

(1) 本チャットボットのネットワーク又はシステム等に対し、不正にアクセスする行為

(2) 本チャットボットの管理又は運営を妨害する行為

(3) 本チャットボットのネットワーク又はシステム等に対し、ウィルスに感染したファイルを送信する行為

- (4) 本チャットボットのネットワーク又はシステム等に過度な負荷をかける行為
- (5) 法令若しくは公序良俗に違反する行為又はそのおそれのある行為
- (6) 犯罪行為に関連する行為又はそのおそれのある行為
- (7) 別府市及び別府市以外の第三者に対する詐欺又は脅迫行為
- (8) 虚偽情報又はわいせつな表現を入力する行為
- (9) 複製、改変、編集又は頒布を行う行為
- (10) リバースエンジニアリングを行う行為
- (11) 本チャットボットの本来の目的以外の目的で利用する行為
- (12) その他本チャットボットの管理若しくは運営に支障を及ぼす行為又はそのおそれのある行為

(個人情報を入力禁止)

第7条 利用者は、本チャットボットに対し、自己又は第三者の個人情報（名前、住所、収入等）を入力しないでください。

(本チャットボットの利用に関するデータの収集等)

第8条 別府市は、本チャットボットの回答精度の向上、機能やサービスの改善を目的として、利用に関する履歴情報（質問内容、回答及びアンケート結果）を収集し、記録し、及び利用することができるものとします。

(利用可能時間及び利用の停止)

第9条 本チャットボットの利用可能時間は、原則として24時間365日とします。ただし、別府市は、利用可能時間において利用できることを保証するものではありません。

2 別府市は、次の各号のいずれかに該当すると認められる場合は、本チャットボットの利用の停止（一時停止を含みます。）をすることができるものとします。

- (1) 本チャットボットに係るコンピューター及びシステムの点検又は保守作業を緊急に行う場合
- (2) コンピューター、通信回線等の障害、誤操作、過度なアクセスの集中、不正アクセス、ハッキング等により本チャットボットの運営ができなくなった場合
- (3) 地震、落雷、火災、風水害、停電、天災地変などの不可抗力により本チャットボットの運営ができなくなった場合
- (4) その他別府市が停止又は中断を必要と判断した場合

(免責事項)

第10条 本チャットボットの提供に関連して利用者に発生した損害について、別府市の故意又は重過失によるものである場合を除き、別府市は責任を負わないものとします。

(利用規約の変更)

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

(準拠法)

第12条 本利用規約には、日本法が適用されるものとします。

附 則

本利用規約は、告示の日から施行します。