

宝塚市チャットボット実証実験参加規約

宝塚市（以下、「本市」といいます。）がLINE公式アカウント「宝塚市案内サービス」（以下、「本アカウント」といいます。）を利用して実施するチャットボット実証実験（以下、「本実験」といいます。）の参加規約（以下、「本規約」といいます。）を、以下のとおり定めます。本アカウントを友だちとして登録された場合、本実験の参加者（以下、「参加者」といいます。）として本規約に同意したものとみなします。

1 本実験について

(1) 目的

本実験は、AI（人工知能）とLINEとを活用し、24時間質問を受け付け自動応答する仕組みを構築し、行政事務の効率化及び市民サービスの向上などの効果や、構築及び運用に際しての課題を検証することを目的とします。

(2) 実施分野

- ① 防災関連
- ② 就園就学関連
- ③ 図書館案内
- ④ 各種届出手続
- ⑤ その他

(3) 協力事業者

アイテック阪急阪神株式会社（本社：大阪府大阪市）

(4) チャットボットシステム事業者

モビルス株式会社（本社：東京都品川区）

(5) 期間

平成30年（2018年）12月27日（木）から平成31年（2019年）3月31日（日）まで

但し、チャットボットによる質問の受付と自動回答は、
平成31年（2019年）1月7日（月）から3月17日（日）までとなります。
また、本市の都合により、期間を変更する場合があります。

(6) 言語

日本語のみ対応

(7) その他

参加者へのアンケートの実施、必要に応じて市政情報の配信を行う場合があります。

2 送信された情報の取扱いについて

参加者から本アカウントに送信された情報（送信日時と送信されたテキスト、回答が役に立ったかの評価内容、参加者アンケートの内容）は、今後の情報行政の参考とさせていただくほか、システムの向上、商品・サービス開発のため協力事業者及びチャットボットシステム事業者と共有させていただきますので、予めご了承ください。なお、本実験により、本市が参加者から個人情報の送信を求めることはありません。個人情報を送信しないようご注意ください。また、テキスト以外の形式（画像、音声、動画、位置情報等）での送信は行わないでください。

3 免責事項について

- (1) 実証実験のため、回答ができない場合や、回答内容が不十分な場合、質問の意図とは異なる回答が表示される場合があります。

- (2) 本市は、本実験における情報の正確性、完全性には細心の注意を払っていますが、不完全な場合があります。内容を保証するものではありません。本市は、参加者が本実験の情報をを用いて行う一切の行為について何ら責任を負うものではありません。また、緊急を要するものや、回答に正確性・完全性を求める場合は、本アカウントではなく担当部署・各機関へ直接お問い合わせください。
- (3) 本市は、参加者が本実験に参加したこと又は参加することができなかつたことによって生じた損害、損失について、一切責任を負いません。また、本実験に関連して、参加者間又は参加者と第三者間でトラブル、損害、損失が発生した場合であっても、一切責任を負いません。
- (4) 本市は、LINEの運用や、機能等に関してお答えすることはできません。また、ソフトウェアの操作方法等の技術的な質問にもお答えすることはできません。

4 禁止事項について

以下の行為を禁止します。

- (1) 個人情報特定、開示、漏えいする行為
- (2) 法令等に違反する行為、公序良俗に反する行為又は人権侵害となる行為
- (3) 他者を誹謗し、又は中傷する行為
- (4) 他者の著作権、肖像権又は知的財産権を侵害する行為
- (5) 他者になりすます行為
- (6) 広告・宣伝目的に該当する行為
- (7) その他、本市が不適切と認める行為

5 本規約の変更について

本市は、参加者への予告なしに本規約の変更を行う場合があります。

6 準拠法及び裁判管轄

本規約は日本の法体系を準拠します。また、参加者と本市との間で紛争が生じた場合、訴訟の提起等は、本市の所在地を管轄する裁判所に行うものとします。

7 お問い合わせについて

本実験に関するご意見やお問い合わせ等は、下記連絡先までお寄せください。

—連絡先—

宝塚市 企画経営部 政策室 情報政策課

電話番号（直通）：0797-77-2004 ファクス番号：0797-74-1738

メールアドレス：m-takarazuka0009@city.takarazuka.lg.jp

受付時間：月曜日から金曜日の午前9時00分から正午、午後0時45分から午後5時30分まで

但し、市役所閉庁日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日までの日）を除きます。

その他：内容によっては担当部署から回答する場合や、内容を協力事業者、チャットボットシステム事業者と共有する場合があります。

（平成30年（2018年）12月28日改定）