

チャットボットサービスご利用に関するご注意事項

GMO あおぞらネット銀行（以下、「当社」といいます。）のチャットボットサービス（以下、「本サービス」といいます。）は、お客さまがチャット形式でご質問いただいた内容に対して、人工知能（AI）がリアルタイムで自動回答するサービスです。

本サービスのご利用に際しては、本ご注意事項をご理解・ご了承の上、ご利用くださいますようお願いいたします。

- 支店・口座情報やお名前・ご住所・電話番号などの個人情報（お客さま情報）は入力しないでください。
- ご質問は短い文章でご入力ください。
- 当社のチャットボットサービスは、有人での対応ではなく、人工知能（AI）による対応となります。回答が不完全な場合等、回答がお知りになりたい内容と異なる場合は、お手数ですが、言葉を変えてご入力ください。
- お客さまのお取引など、個別具体的な事案へのお問合せをご入力いただいても対応できません。
- ご利用前に下記1～5の内容をよくお読みください。

1. サービス内容

- (1) 本サービスは、当社の提供する各種サービス等に関するご質問に対して回答するものとし、次のお問い合わせについては回答しないものとします。
 - ①当社サービスと関係ないお問い合わせや、本サービスの回答範囲を超えたお問い合わせ
 - ②お客さまのお取引状況、ご利用状況、登録内容等の個別具体的な事案に関するお問い合わせ
 - ③過去の当社へのお問い合わせの対応履歴に関するお問い合わせ
 - ④当社に適用される法令、自主規制規則、ガイドラインまたは行政上の指導その他の当社が遵守すべきルールに適合した方法等により回答ができないお問い合わせ
 - ⑤前号に掲げるお問い合わせの他、本サービスにより、お客さまに適切な回答をすることができないと当社が判断したお問い合わせ
- (2) 本サービスは24時間365日ご利用いただけます。ただし、当社のシステムメンテナンス時および毎月第一日曜日1:00～7:00はご利用できません。
なお、本サービスのご利用で回答が得られず電話等であらためてご質問いただく場合、当該ご質問のチャットによる応答履歴をふまえた対応はできません。

2. 個人情報等

- (1) 本サービスでは、お客さまの個人情報（氏名、住所、生年月日、電話番号、メールアドレス、口座番号、パスワード等）の入力を求めることは一切ありません。お客さまの個人情報は入力しないでください。
万が一、「個人情報を入力してください」等の不審な画面が表示された場合は、直ちに本サービスのご利用を停止し、当社カスタマーセンターまでご連絡ください。

- (2) お客様が個人情報を入力したこと等により、当社がお客様の個人情報を取得した場合、当社は当該個人情報を当社「プライバシーポリシー」に基づいて取扱います。

3. 取得する情報の範囲および利用目的

- (1) 本サービスでは、回答精度向上や機能改善を目的として、お客様の利用履歴（入力された質問および表示された内容、入力されたフィードバックなど）を記録しております。
- (2) 本サービスでは、円滑に運営するための参考とすることを目的として、お客様のJavaScriptおよびCookieを取得しています。

4. 免責事項

- (1) 本サービスは、当社のサービスに関する一般的な事項についてチャット形式で情報を提供するものです。本サービスによる回答は、データベース構築時点の情報であり、最新の情報がされていない可能性があります。当社は、本サービスによる回答その他の情報の正確性、完全性を保証するものではありません。
- (2) 本サービスの外国語翻訳版において提供された文章については、日本語原文の意図する内容と異なる可能性がございます。また、本サービスによる回答内のリンク先については、翻訳サポート対象外となります。
- (3) お客様が本サービスによる情報等を利用されたことで生じた損害については、当社は故意または重大な過失がある場合を除いて、一切責任を負いません。
- (4) 当社は、以下の事由により発生したお客様の損害について、一切の責任を負いません。
 - ① 端末、通信機器および回線等の障害により本サービスの取り扱いが遅延または不能となった場合
 - ② 裁判所等公的機関の措置や、公共サービスの停止、災害、騒乱その他の不可抗力により本サービスの提供が遅延または不能となった場合
 - ③ インターネットその他の通信回線等の通信経路において、お客様の個人情報が第三者に漏洩した場合
- (5) 本サービスからリンクされているサイト（当社ウェブサイトは除く。以下「リンク先サイト」といいます。）について、その掲載情報の正確性、合法性等を当社が保証するものではありません。万一、リンク先サイトの利用につき問題が生じた場合、その責任はリンク先サイトが負い、当社では責任を負いません。

5. 本サービスの変更等

当社は、当社ウェブサイトにて告知することにより、何ら責任を負うことなく、いつでも本サービスの内容を変更し、または本サービスの一部または全部を停止または終了することができるものとします。

以上