

AI 銀行サービス「NEOBANK ai」エージェントベータ版 利用規約

本利用規約(以下「本規約」といいます。))は、住信 SBI ネット銀行株式会社(以下「当社」といいます。))が提供する AI エージェントサービス「NEOBANK ai」ベータ版(以下「本サービス」といいます。))の利用条件を定めるものです。お客様は、本規約に同意の上、本サービスを利用するものとします。

第 1 条(本サービスの内容)

- (1) 本サービスは、生成 AI を活用し、当社所定の回数の範囲内において、お客様の銀行取引に関する質問への回答を行う AI エージェントサービスです。
- (2) 本サービスには、お客様が当社に開設した口座情報の照会、取引履歴の照会、残高の照会、振込結果の照会、入出金明細の表示およびデビット明細の表示(以下「各種取引情報の表示」といいます。))ならびに各種銀行サービスへの誘導の機能が含まれます。具体的な機能は、当社の判断により、お客様への告知なく、随時追加、変更、または削除されることがあります。
- (3) 振込等の取引実行を伴う操作については、本サービスが直接処理を行うことはなく、お客様ご自身による最終的な確認および操作が必要となります。

第 2 条(本サービスの利用者)

本サービスは、当社所定の方法により利用申込を行い、当社が承諾したお客様のみが利用できるものとします。当社は、お客様による申込結果について、その理由を開示する義務を負いません。

第 3 条(個人情報の取扱い)

- (1) 当社は、本サービスを通じて、お客様の氏名、顧客番号、口座情報、取引履歴その他のお客様の個人情報を取得することがあります。ただし、本サービスを通じて取得したお客様の個人情報は、本サービスの提供に必要な範囲を超えて、当社のシステムに保存されることはありません。
- (2) 当社は、本サービスを通じて取得したものに限らず、お客様の個人情報を、本サービスの提供、本サービスの品質向上または統計データの作成(ただし、個人を特定できない形式に加工します。))の目的で利用します。
- (3) その他、お客様の個人情報の取り扱いについては、当社が別途定める個人情報保護方針に従うものとします。

第 4 条(外部サービスの利用)

- (1) 本サービスは、米国に所在する外部 AI プラットフォームが提供する生成 AI サービス(以下「外部 AI サービス」といいます。))を利用しています。
- (2) 本サービスでお客様が入力した情報(お客様の個人情報を含みます。以下同様です。))は、本サービスの提供を目的として、外部 AI サービスに送信されます。ただし、当社は、外部 AI サービスとの契約において、本サービスでお客様が入力した情報が外部 AI サービスの学習に利用されない設定(オプトアウト設定)をしているため、お客様の入力した情報が当該目的に使用されることはありません。
- (3) 本サービスでお客様が入力した情報は、不正利用の監視等のセキュリティ目的で、一時的に外部 AI サービスのシステムに保存された後、原則として 30 日以内に外部 AI サービスのシステムから削除されます。ただし、法令またはセキュリティ上の理由により、より長期間保存される場合があります。

- (4) 外部 AI サービスのサーバーは、米国その他の国外に所在するため、本サービスでお客様が入力した情報は、国外で一時的に保存されることとなります。当社は、個人情報保護法その他の関連法令を遵守し、適切なデータ保護措置を講じます。

第 5 条(本サービスの特性と免責)

- (1) 本サービスは、生成 AI を利用したものであることに加え、ベータ版として正式リリース前に試験的に提供されるものであるため、本サービスの回答内容は、不正確、不完全、または不適切である可能性があり、当社は、本サービスの回答内容の正確性、完全性および適切性について、一切保証いたしません。また、当社は、本サービスがお客様の特定の目的に適合すること、期待する機能・商品的価値・有用性を有すること、継続的に利用可能であること、および不具合が生じないことについて、一切保証いたしません。当社は、第 9 条に定める場合のほか、お客様への予告なく、本サービスの仕様の変更または提供の停止、中断もしくは終了を行うことができるものとします。
- (2) お客様は、本サービスの回答内容を参考情報として取り扱い、具体的な取引等を行う際には、必ず当社ホームページの記載を確認するか、当社の窓口にお問い合わせ等して、回答内容の正確性、完全性および適切性をご自身の責任で確認するものとします。
- (3) 当社は、当社に故意または重過失がある場合を除き、本サービスの利用に関連してお客様に生じた損害について、一切の責任を負いません。
- (4) 当社は、当社に故意または重過失がある場合を除き、本サービスの機能の変更もしくは削除、本サービスの仕様の変更または本サービスの提供の停止、中断もしくは終了によりお客様に生じた損害について、一切の責任を負いません。
- (5) 本サービスの利用に関連してお客様と第三者との間で紛争が生じた場合、お客様は自己の責任と費用においてこれを解決するものとし、当社は、当社に故意または重過失がある場合を除き、一切の責任を負いません。

第 6 条(禁止事項)

お客様は、本サービスの利用にあたり、以下の行為を行ってはなりません。

- (1) 法令または公序良俗に違反する行為
- (2) 犯罪行為に関連する行為
- (3) 当社または第三者の知的財産権、肖像権、プライバシー、名誉その他の権利または利益を侵害する行為
- (4) 本サービスの運営を妨害するおそれのある行為
- (5) 本サービスを不正な目的で利用する行為
- (6) 本サービスを通じて虚偽の情報を入力する行為
- (7) 本サービスの回答内容を、本サービスの利用目的以外に利用し、または第三者に提供する行為
- (8) 本サービスの回答内容を商業目的で利用する行為
- (9) その他、当社が不適切と判断する行為

第 7 条(知的財産権)

本サービスに関する著作権、商標権その他一切の知的財産権は、当社または当社にライセンスを許諾している者に帰属します。お客様は、当社の事前の書面による承諾なく、本サービスの内容を複製、改変、公衆送信、その他の方法で利用することはできません。

第 8 条(SNS 等への投稿)

お客様は、本サービスに関する情報を SNS 等に投稿する場合、以下の各号を遵守するものとします。当該投稿に起因する紛争または損害について、当社は、当社に故意または重過失がある場合を除き、一切の責任を負いません。

- (1) 氏名、口座番号、残高または取引履歴を含むスクリーンショットなど、個人情報、取引情報または機微情報を含む内容は投稿しないこと。
- (2) 本サービスについて投稿する場合は、事実に基づき、誤解を招く表現を避けること。
- (3) 第三者の画像や発言を無断で転載するなど、当社または第三者の権利を侵害しないこと。
- (4) 当社が不適切と判断した投稿は、当社の要請に基づき削除すること。
- (5) 不具合に関する指摘や改善要望等は SNS 等への投稿ではなく、当社が別途指定する方法で連絡すること。

第 9 条(本サービスの停止・中断)

当社は、以下のいずれかに該当する場合、お客様への予告なく、本サービスの全部または一部の提供を停止または中断することができるものとします。

- (1) 本サービスに係るシステム(以下「システム」といいます。)の保守、点検、修理等を行う場合
- (2) システムの負荷が増加し、本サービスの安定的な提供が困難な場合
- (3) システムの不具合、障害、またはセキュリティ上の問題が発生した場合
- (4) 火災、停電、天災地変等の不可抗力により本サービスの提供が困難な場合
- (5) その他、当社が本サービスの提供の停止または中断が必要と判断した場合

第 10 条(本サービスの利用停止)

当社は、お客様が以下のいずれかに該当すると判断した場合、お客様への予告なく、お客様による本サービスの利用を停止することができるものとします。

- (1) 本規約のいずれかの条項に違反した場合
- (2) 当社に提供された情報に虚偽の事実があることが判明した場合
- (3) その他、当社が本サービスの利用を適当でないと判断した場合

第 11 条(本規約の変更)

- (1) 当社は、必要に応じて本規約を変更することができます。
- (2) 本規約の変更は、当社ウェブサイトへの掲載その他当社が適当と判断する方法で公表するものとし、公表後にお客様が本サービスを利用した場合、変更後の規約に同意したものとみなします。

第 12 条(準拠法および管轄裁判所)

- (1) 本規約の準拠法は日本法とします。
- (2) 本サービスまたは本規約に関して紛争が生じた場合、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以 上