

SMBC AI オペレーター利用規約

1. ご確認事項等

- (1) SMBC AI オペレーター（以下、本サービス）は、株式会社三井住友銀行（以下、当行）の提供する商品・サービスに関するお客さまのお問い合わせに対し、生成 AI によって生成した回答を提供するサービスです。
- (2) お客さまは、本サービスによるお問い合わせの都度、本 SMBC AI オペレーター利用規約（以下、本規約）に同意していただく必要があります。本サービスの電話番号に架電された時点において、本規約にご同意いただいたものとします。
- (3) 次の各号に掲げるお問い合わせについては、回答しないものとします。
 - ① 当行のサービスと関係のないお問い合わせ
 - ② 金融商品取引法が適用または準用される商品・サービスに関する個別のご相談
 - ③ 回答するにあたり、当行に適用される法令、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行が遵守すべきルールに適合した方法等により回答できないお問い合わせ
- (4) 前各号に掲げるほか、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行が判断した場合、当行はお客さまに対し、電話、メール等その他の方法により回答し、またその他の方法によるお問い合わせを依頼することができるものとします。
- (5) 本サービスでは、AI が回答を生成するため、不正確・不適切な回答をする可能性があります。回答内容に応じて、当行ホームページ内の各種商品・サービスに関するページやよくあるご質問を併せてご確認ください。
- (6) 個別の口座・契約・お取引など、本人確認を要する内容については本サービスでは回答できませんので、有人オペレーターへお問い合わせください。
- (7) AI モデルのバージョンアップや学習データの更新の可能性があります。回答内容の一貫性を保証することはできません。回答内容は問い合わせ時点のものであり、予告なしに変更することがあります。また、本サービスの回答が、他者の権利・利益（知的財産権を含みますが、これに限られません。）を侵害しないこと、およびお客さまの利用目的を達成することを保証することはできません。
- (8) 過去の対応履歴に関するお問い合わせには回答いたしかねます。
- (9) 当行からお客さまの暗証番号をお伺いすることはありません。
- (10) 本サービスは、日本国内および日本語での利用を前提としており、AI 活用に関連する日本国内の各種法令を遵守しています。
- (11) 当行は、次の各号に掲げる場合、お客さまの同意なくして、お客さまとの本サービスの接続を切断し、対応を終了することができるものとします。

- ① 当行所定の必要事項が適切に入力されていない場合
 - ② 当行からの回答後、一定時間を経過してもお客さまからの返答がない場合
 - ③ 通話開始後、30分を経過した場合
 - ④ 当行または当行従業員等に対する誹謗中傷、嫌がらせ等、本サービス利用目的に合致しないと当行が判断した場合
 - ⑤ お問い合わせに対する通常必要とされる回答を行ったと当行が判断した場合
 - ⑥ 同一のお客さまから、同一内容のお問い合わせが重複して到達した場合
 - ⑦ 本サービスによる対応を継続することが相応しくないと当行が判断した場合
 - ⑧ 本規約に違反する行為がなされた場合
- (12) 発信者番号が非通知の場合は、ご利用いただけません。発信者番号を通知のうえ、電話をお掛けください。
- (13) 18歳未満の方が本サービスをご利用いただく場合、親権者または未成年後見人の同意のうえ、ご利用ください。

2. 対応の記録について

- (1) 当行は、本サービスによるお客さまとの対応記録（個人情報等を含みます）を、AIモデルのアップデートによる対応品質向上のための利用およびお問い合わせ内容などの事後的な確認等のために、当行所定の適切な方法により、所定の期間記録・保存します。

3. 禁止事項について

- (1) 本サービスのご利用にあたって、お客さまによる以下の行為（以下、総称して本禁止事項）を禁止し、当該行為によって得られた回答は無効なものとします。
- ① 当行または第三者の権利等を侵害する行為
 - ② 当行または第三者の名誉、信用または評判等を毀損、不当に差別または誹謗中傷する行為
 - ③ 当行または第三者の生命、身体、または財産を侵害し、または侵害する恐れのある行為
 - ④ 当行または第三者に経済的損害を与える行為
 - ⑤ 当行または第三者に対する脅迫的な行為
 - ⑥ 公序良俗に反する行為および反社会的な行為
 - ⑦ 当行、当行商品・サービスおよび当行キャラクターのイメージを損なう行為
 - ⑧ インフラ設備に対して負荷をかける行為
 - ⑨ 法令・規制に違反し、またはそのおそれのある行為
 - ⑩ 犯罪行為に関連する行為、またはそれを助長する行為
 - ⑪ 医療、法律、金融、財務、税務その他高度な専門知識を要する分野において、

資格を有する専門家の助言に代わるものとして本サービスを利用する行為

- ⑫ 個人情報保護法 2 条 3 項に定める要配慮個人情報、第三者のプライバシーに関する情報、お客さまが所属する法人等の組織に関する機密情報等を含む機密性の高い情報を送信する行為
 - ⑬ 上記の他、当行が不適切と判断する行為
- (2) 本人確認等のご案内の場合を除いて、氏名や住所などの個人情報や、各種パスワード、残高、お取引にかかる内容等のセンシティブな情報を含む会話をご遠慮ください。
 - (3) 本サービスの回答内容を第三者に提供する行為、または当該内容の複製・転用・転載・電磁的加工・送信・頒布・二次的使用・その他これらに類する一切の行為を禁止します。

4. 情報利用について

- (1) 本サービスにおいて当行プライバシーポリシーに基づき、お客さまの個人情報、当行の取引内容に関する情報、非公開情報および非公開融資情報（以下「個人情報等」といいます）を収集し利用させていただきます。
- (2) 本サービスによる利用内容は当行による市場調査およびデータ分析やアンケートの実施などによる金融商品やサービスの研究開発に利用させていただくことがあります。
- (3) 本サービスによるご利用内容は当行が提供する金融商品やサービスに関するお客さまに対する各種ご提案および当行の各種サービスのご提供（お客さまの取引履歴やウェブサイトの閲覧履歴、当行から取得した情報などを分析して自社のお客さまのニーズにあった金融商品やサービスに関する広告などの配信を行うことを含みます）（当行が金融商品仲介業務または銀行代理業務として行うものを含みませんが、これらに限りません）に利用させていただくことがあります。

5. サービス内容の変更・終了等について

- (1) 当行は、当行ウェブページ上に告知することにより、受付時間や本サービスの内容をいつでも変更し、または本サービスを中止もしくは終了することができるものとします。

6. 責任範囲について

- (1) 当行の責によらない通信機器、回線およびコンピュータ等の障害ならびに電話の不通等の通信手段の障害等、裁判所等公的機関の措置等、当行以外の金融機関の責に帰すべき事由または天災・火災・騒乱等の不可抗力により、本サービスの提供が遅延または不能となった場合、そのために生じた損害について当行は責任を負い

ません。公衆電話回線、専用電話回線、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盗聴等がなされたことによりお客様の個人情報等が漏洩した場合、そのために生じた損害について当行は責任を負いません。

- (2) お客様が本禁止事項に反して利用して生じた損害について、当行は責任を負いません。ただし、当該損害のうち、本サービスにおける当行の債務不履行又は債務の履行に際してされた不法行為によって生じたものについては、第(4)項を適用するものとします。
- (3) 本サービスが提供する回答に不正確・不適切な内容が含まれる場合であっても、そのために生じた損害について当行は責任を負いません。ただし、当該損害のうち、本サービスにおける当行の債務不履行又は債務の履行に際してされた不法行為によって生じたものについては第(4)項を適用するものとします。
- (4) 本サービスにおける当行の債務不履行又は債務の履行に際してされた不法行為によって生じた損害に関し、当行に故意もしくは重過失がある場合、または生命もしくは身体の侵害による損害がある場合を除き、当行は、逸失利益、拡大損害、間接損害その他特別事情に基づく損害については一切責任を負わないものとします。

7. 本規約に定めのない事項について

- (1) 本規約に定めのない事項については、当行の他の規定、規則その他当行ウェブページへの掲示内容により取り扱います。

8. 準拠法および管轄裁判所

- (1) 本規約は、日本法に従って解釈・適用されるものとします。
- (2) 本サービスおよび本規約に起因し、または関連する一切の紛争については、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

(2026年2月 制定)