

三鷹ごみナビ利用規約

三鷹市（以下「市」という。）が運用する三鷹ごみナビ（以下「本サービス」という。）の利用規約を次のとおり定めます。

1 本サービスの名称

三鷹ごみナビ

2 本サービスの概要

本サービスは、三鷹市が Borzoi AI 株式会社に委託して提供する、LINE を活用してごみの分別及び取扱店・拠点回収場所を案内するサービスです。本サービスの提供に当たっては、利用者から個人を特定する情報を取得、保有、利用・管理しません。

利用者の送信した文字や画像の情報は国内のサーバーを経由し、米国にある OpenAI OpCo, LLC（以下「OpenAI 社」という。）のサーバーにて AI が内容を解析した後、再度国内のサーバーを経由して利用者に自動で適切な案内を返答する仕組みです。

送信された文字情報については国際規格により安全性の担保された国内サーバーにて保存し、分別精度の向上や利用状況把握のため活用しますが、画像情報については自動的に削除されます。また、OpenAI 社のサーバーにおいては、送信された文字及び画像情報は API（外部サーバーと安全にやり取りするための仕組み：Application Programming Interface の略）データ利用ポリシーに従って AI は学習しないこととされており、不正利用監視のため最長 30 日間保存された後、自動的に削除されます。

3 本サービスの内容

- (1) AI によるごみの分別候補案内
- (2) 地区別のごみ収集カレンダー表示
- (3) 位置情報（LINE の地図機能）を活用した取扱店・拠点回収場所案内
- (4) その他、市が適当と認めるもの

4 利用にかかる同意

- (1) 利用者が LINE において本サービスの友だち登録し、実際に本サービスを利用するに当たっては、利用者は本規約の内容に同意していただくことが必要です。
- (2) 利用者は、本規約の定めに従って、本サービスを利用するものとします。
- (3) 利用者は、LINE ヤフー共通利用規約についても遵守するものとします。
- (4) 利用者は本サービスにおいて想定される範囲内で利用することを約束します。

5 個別メッセージへの対応

本サービスは利用者から送られた情報提供、メッセージ、画像等への個別返信は原則行いません。ただし、自動応答でのメッセージを送ることがあります。

6 個人情報の不保持

本サービスは、利用者から個人情報を取得、保有、利用・管理するものではありません。万一、利用者及び第三者の個人を特定する情報（氏名、住所、電話番号、生年月日、個人

の画像及び個人情報が写り混んだ画像等）を送信した場合においては、「2 本サービスの概要」に記載のとおり送信された情報は削除されますが、このような行為は一切行わないでください。

7 禁止事項

利用者は、本サービスの利用に際して、次に掲げる行為をしてはならないものとします。市が、禁止事項に該当すると判断した場合は、利用者に断りなく、投稿の削除、利用者の本サービスの利用を制限することその他市が適切と判断する措置を講じることがあります。

- (1) 法令等に違反するもの
- (2) 公序良俗に反するもの
- (3) 犯罪行為を助長するもの
- (4) 政治活動、選挙活動、宗教活動またはこれらに類似するもの
- (5) 特定の個人、企業、団体等を誹謗中傷し、または名誉もしくは信用を傷つけるもの
- (6) 第三者の個人情報を特定、開示、漏えいする等（氏名、住所、電話番号、生年月日、個人の画像及び個人情報が写り混んだ画像等を不適切に送信するなど）のプライバシーを侵害するもの
- (7) 第三者の特許権、意匠権、著作権、商標権、肖像権などを侵害するもの
- (8) 営利を目的とするもの
- (9) 虚偽または著しく事実と異なるもの
- (10) LINE ヤフー株式会社が定める各種利用規約に反するもの
- (11) その他市が不適切と判断したもの

8 利用上の注意及び免責事項

- (1) 本サービスは、市が保有する分別情報等をもとに、AI が最適な回答を提示するよう設計されています。ただし、質問内容の表現や状況により、回答が最新の情報や個別の事情と完全に一致しない場合があります。分別方法についての最終的な判断は、市が公開する公式の分別表を確認し、必要に応じて市の担当窓口にお問い合わせください。
- (2) 本サービスの利用、利用不能、誤った分別の実施、「6 個人情報の不保持」及び「7 禁止事項」に違反した利用その他本サービスに関連して利用者に生じた直接的または間接的な損害、特別損害、逸失利益について、市の債務不履行により利用者に生じた損害を除き、市は一切の責任を負いません。
- (3) 市は、利用者により送信されたコメント、写真等により利用者に生じた損害について、市の債務不履行により利用者に生じた損害を除き、一切の責任を負いません。
- (4) 市は、予告なく本サービスの掲載情報を変更または削除し、サービスの運用を中断または中止する場合があります。
- (5) 本サービスは、LINE ヤフー株式会社、OpenAI 社その他の本サービスの運用に必要なサーバー運営事業者（以下「LINE 等関連事業者」という。）のサービスを活用することに

よって運用しています。LINE 等関連事業者のサービスの運用停止や不具合等の状況により、本サービスの提供ができない場合があります。この場合において市は、利用者に生じた損害について、市の債務不履行により利用者に生じた損害を除き、一切の責任を負いません。

また、LINE 等関連事業者のシステム運用状況に関しては市としては一切お答えすることができません。LINE 等関連事業者及び第三者から提供されているソフトウェアやアプリの機能、利用方法、技術的な質問等に関して、市は一切回答する義務を負いません。

9 個人情報の保護に関する規定の遵守

本サービスは、利用者から個人情報を取得、保有、利用・管理するサービスではありませんが、サービスの運用に関連して、万一、個人情報の取得等が必要な場合は、市は個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び関連法令を遵守し、利用目的を明示し、特定した利用目的を達成するために必要な範囲内で行います。

10 取得する情報の取り扱い

本サービスを利用いただくにあたり、市は以下の情報を取得することがあります。

取得した情報は、本サービスを円滑に実施するための参考データとして利用する場合があります。

- (1)利用者の LINE ユーザーID（LINE が一意に割り当てた内部識別子）
- (2)利用者が本サービスに送信したメッセージの内容
- (3)利用者が選択した言語及び収集エリア
- (4)AI による分別案内の品質向上に向けたフィードバック機能により利用者が入力した情報

11 規約の変更

市は、必要に応じて民法第 548 条の 4 の規定により本規約の変更を行う場合があります。その際、変更後の本規約は LINE のメッセージ機能や市ホームページなどを通じて利用者に周知します。