

SMCC AI オペレータのご利用にあたって、お問い合わせ前に必ず下記事項をご確認ください。

第 1 条（提供するサービス）

三井住友カード株式会社（以下、「当社」といいます）は、「SMCC AI オペレータ」（以下、「本サービス」といいます）を通じて、本サービスを利用する方（以下、「お客さま」といいます）からのお問い合わせに対し、AI が回答を生成し応答するサービスを提供します。以下の利用上の注意事項をご確認のうえ、本サービスをご利用ください。

お客さまは、本サービスを利用する都度、本利用規約に同意していただく必要があります。当社ホームページに記載の本サービスの電話番号に架電された時点で、本利用規約にご同意いただいたものとみなします。

なお、本サービスは、電話、チャット、メール等その他のお問い合わせ方法と受付時間が異なる場合があります。本サービスの対応は日本語のみとなります。本サービスは、AI 活用に関連する各種法令を遵守しています。なお、本サービスでは、AI が回答を生成するため、不適切な回答をする可能性があります。

第 2 条（お問い合わせの範囲）

本サービスは、当社の提供する商品・サービスに関するお客さまのお問い合わせに回答するサービスです。ただし、以下に該当するお問い合わせについては、回答いたしません。

- (1) 当社の提供する商品・サービスと関係のないお問い合わせ
- (2) 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当社が遵守すべきルールに基づき回答できないお問い合わせ
- (3) 本サービスにおける過去の対応履歴に関するお問い合わせ
- (4) その他、当社が本サービスを通じて適切な回答を提供できないと判断したお問い合わせ

なお、当社は必要に応じて、電話、チャット、メール等その他の方法で回答を行う場合や、別の方法でのお問い合わせを依頼する場合があります。

第 3 条（禁止事項）

本サービスのご利用にあたり、以下の行為を禁止します。禁止事項に該当する行為によって得られた回答は無効となります。

- (1) 当社または第三者の権利等を侵害する行為
- (2) 当社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) 当社または第三者の財産を侵害し、または侵害する恐れのある行為
- (4) 当社または第三者に経済的損害を与える行為
- (5) 当社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)当社、当社商品・サービスおよび当社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) 本サービスが生成した回答を第三者に提供する行為
- (10)本サービスが回答した内容について、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全ての行為
- (11)上記の他、当社が不適切と判断する行為

第4条（個人情報等）

本サービスを通して取得したお客さまの個人情報は、当社のホームページ「個人情報の取り扱いについて」に基づき適切に利用させていただきます。

また、個人情報や当社との取引内容に関する情報（以下、「個人情報等」といいます）を含む本サービスによるお客さまとの対応記録は、本サービスの品質向上やお問い合わせ内容の事後的な確認等を行う目的で、当社所定の適切な方法により一定期間記録・保存されます。

なお、本人確認等の案内を除き、氏名、住所、カード会員番号、暗証番号、その他センシティブな情報を含む会話はご遠慮ください。

第5条（接続の切断）

当社は、以下の場合に、お客さまの同意なく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)当社所定の必要事項が適切に入力されていない場合
- (2)当社からの回答後、一定時間内にお客さまからの返答がない場合
- (3)1回のお問い合わせに対する対応時間が20分を超過した場合
- (4)当社または当社従業員等に対する誹謗中傷や嫌がらせ等、本サービス利用目的に合致しない行為であると当社が判断した場合
- (5)通常必要とされる回答を行ったと当社が判断した場合
- (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た場合
- (7)本サービスによる対応を継続することがふさわしくないと当社が判断した場合

第6条（免責事項）

当社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、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したり不能となった場合、当社は責任を負いません。

当社が本サービスの提供に関連してお客さまが被った損害に対して責任を負う場合においても、当社は、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、当社は一切責任を負いません。

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さま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も当社は責任を負いません。

第7条（サービスの変更等）

当社は、当社ウェブページ上に告知することにより、いつでも本サービスの提供を終了もしくは中止し、またはその内容を変更することができるものとします。