

三菱 UFJ 銀行 AI オペレーター利用規約

AI オペレーター（以下、本サービス）では、お客さまからのお問い合わせ対応において、音声認識等の技術を用いた生成 AI を利用いたします。

ご利用にあたり、以下の内容をご確認ください。また、本サービスの対象となる電話番号に架電し本サービスを利用いただいたことをもち、本規約へご同意いただいたものとみなします。

■1. サービスの概要

(1) 本サービスは、当行の特定の商品・サービスに関するコールセンターへのお問い合わせに対し、原則として外部事業者の提供する生成 AI が内容の理解およびご案内を行い、必要に応じて当行の有人オペレーターへおつなぎする仕組みです。

(2) ただし、以下に該当するお問い合わせについては、生成 AI では対応せず、有人オペレーターにご案内する場合があります。

- ①法令・規制等により回答が制限されるもの
- ②ご本人確認を要する個別取引・契約等に関するもの
- ③生成 AI での適切な対応が困難と当行が判断したもの

■2. ご利用上の留意事項

(1) 生成 AI は提供された情報に基づき回答を生成のうえ応対するため、内容の正確性・完全性・一貫性を保証するものではありません。

(2) 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場合があります。

必要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、よくあるお問い合わせを併せてご確認ください。

(3) 氏名・住所・マイナンバーなどの個人情報や、暗証番号・パスワード、機微情報などを含む会話はご遠慮ください。

(4) 通信状況やシステムの都合により、応対に時間を要する場合やご利用いただけない場合があります。

(5) 一定条件に該当する場合（長時間応答がない場合や不適切な利用等）、応対を終了することがあります。

(6) 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、お電話をおかけください。

(7) 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。

(8) 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、生成 AI 活用に関連する日本国内の各種法令をもとに提供しています。

(9) 18 歳未満の方が本サービスを利用される場合、親権者または未成年後見人の同意の

うえご利用されているものとみなします。

■3. 個人情報等の取扱い

(1) 本サービスでは、品質向上および対応内容の事後確認のため、当行所定の適切な方法により所定の期間、通話内容を録音・保存する場合があります。

(2) 個人情報は、当行の定める個人情報保護方針に基づき適切に管理します。

■4. 禁止事項

本サービスのご利用にあたり、以下の行為を禁止するとともに、当該行為によって得られた回答は無効なものとしします。

- ①法令または公序良俗に反する行為
- ②当行または第三者の権利・利益を侵害する行為
- ③虚偽または不適切な情報の提供
- ④過度な負荷を与える行為
- ⑤個人情報・機密情報の不適切な送信
- ⑥上記のほか、当行が不適切と判断する行為

■5. 情報の利用

本サービスにおける対応内容は、サービス品質向上、分析、商品・サービスの改善等の目的で利用する場合があります。

■6. サービス内容の変更等

当行は、必要に応じて本サービスの内容を変更、停止または終了することがあります。

■7. 免責事項

(1) 通信環境、システム障害等、当行の責によらない事由により生じた損害について、当行は責任を負いかねます。

(2) 生成 AI による対応内容に起因してお客さまに損害が生じた場合であっても、当行に故意または重大な過失がある場合を除き、責任を負いかねます。

■8. 規定の変更

(1) この規定の各条項その他の条件は、金融情勢の状況の変化その他相当の事由があると認められる場合には、当行ウェブサイトへの掲載による公表その他相当の方法で周知することにより、変更できるものとします。

(2) 前項の変更は、公表等の際に定める適用開始日から適用されるものとします

以上

2026 年 9 月 29 日制定