

三井住友銀行アプリ 生成 AI チャット利用規約

株式会社三井住友銀行（以下「当行」といいます。）は、三井住友銀行アプリにおいて提供する生成 AI チャット機能の利用条件を、以下のとおり定めます。

第 1 条（規約の適用）

1. 本規約は、当行が三井住友銀行アプリ（以下「本アプリ」といいます。）のログイン後画面において、Olive 会員向けに提供する生成 AI チャット機能（以下「本サービス」といいます。）の利用に関し、利用者と当行との間の権利義務関係を定めるものです。
2. 利用者は、本サービスの利用開始にあたり、本規約の内容を確認し同意のうえ、本サービスを利用するものとします。所定の方法により同意し本サービスの利用を開始した時点で、利用者と当行との間に、本規約を内容とする利用契約が成立するものとします。
3. 本規約に定めのない事項については、当行が別途定める本アプリ、SMBC ダイレクト、Olive その他当行サービスに関する規約・規定・約款・注意事項、当行プライバシーポリシー等（以下総称して「関連規約」といいます。）が適用されます。
4. 本規約と関連規約の内容が矛盾抵触する場合、第 11 条の定めを除き、当該矛盾抵触の範囲において関連規約が優先して適用されます。
5. 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。

第 2 条（定義）

本規約において用いる用語の定義は、次の各号のとおりとします。

- ① 「利用者」とは、Olive 会員であって、本アプリにログインのうえ本サービスを利用する個人をいいます。
- ② 「入力情報」とは、利用者が本サービスに入力または送信したテキストその他の情報をいいます。
- ③ 「回答」とは、本サービスが生成 AI 等により自動生成し表示する文章、リンク、案内、提案その他一切の出力をいいます。
- ④ 「会話ログ」とは、入力情報、回答、利用日時その他本サービスの提供に伴い当行側で記録される情報をいいます。
- ⑤ 「利用者情報」とは、利用者の識別または本サービスの提供に必要な情報（SMBCID、契約者番号、店番・口座番号等を含みます。）をいいます。

- ⑥ 「当行の正式情報」とは、本アプリ内の各機能画面、当行公式ウェブサイト、商品概要書、関連規約、店頭交付資料、各種通知その他当行が正式に提示する情報をいいます。
- ⑦ 「日本国内リージョン」とは、クラウドサービスにおいて日本国内に所在するデータセンターにより提供されるリージョンをいいます。
- ⑧ 「端末内保存領域」とは、利用者が本アプリ上で会話履歴を閲覧できるようにする目的等のため、利用者の端末（スマートフォン等）内に本アプリが保存する領域をいいます。

第3条（本サービスの内容、回答の性質等）

- 1. 本サービスは、当行が提供する商品・サービス、各種手続その他当行が定める事項について、利用者の質問に対し、生成 AI 等により回答を提示する機能です。
- 2. 本サービスにおける回答は、当行の正式な見解または意思表示（契約の申込み・承諾、条件変更、与信判断、審査結果その他法的効果を生じさせる表示等）を構成しません。本サービスは、当行が提供する商品・サービスに関して、チャット上での申込み、契約の成立、取引の実行、届出の受理、解約、条件変更その他の手続を完結させるものではなく、実際の手続は、当行所定の画面遷移、確認、認証、同意等を経て行われるものとします。
- 3. 本サービスの回答と当行の正式情報の内容が異なる場合、当行の正式情報が優先します。
- 4. 利用者は、本サービスの回答を用いて判断を行う場合、当行の正式情報の確認、または当行所定の窓口への照会等により、必ず最終確認を行ったうえで、自身の責任の下で行うものとします。
- 5. 本サービスは、投資・保険・ローンその他の個別商品・サービスについて、利用者に対する勧誘（金融商品取引法上の勧誘を含みます。）を目的として提供するものではありません。
- 6. 本サービスは、個別の利用者の事情に基づく投資判断もしくは融資判断、または法務・税務・会計上の助言、相続その他専門的助言を行うものではありません。利用者は、個別の判断または専門的助言が必要な事項については、当行所定の窓口、専門家または当行が正式に提示する資料により確認するものとします。
- 7. 当行は、アクセス集中、システム負荷、セキュリティ上の必要性その他当行が必要と判断する場合、本サービスの利用回数、利用時間、連続利用、入力文字数等に制限を設けることがあります。
- 8. 次に掲げるお問合せについては、回答の正確性にかかわらず、本サービスの対象としておりません。なお、利用者の利便性向上のため、本サービス上で本アプリ

内の関連機能若しくは参照箇所、または当行ウェブサイトのリンク等を案内する場合があります。

- 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
9. 本サービスにより利用者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、当行は利用者に対し、電話、メール等その他の方法により回答し、またはその他の方法によるお問い合わせを依頼する場合があります。
 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います。

第4条（リンク提示に関する留意事項）

1. 当行は、本サービスにおいて、利用者の利便性向上のため、本アプリ内の関連機能、当行ウェブサイト等へのリンクを提示することがあります。
2. 当行が本サービスによりリンクを提示した場合であっても、当該リンク先で表示される内容が当行の正式情報となります。利用者は、リンク先の内容を必ず確認のうえ、手続または判断を行うものとします。
3. リンク先のサービスの利用にあたり別途規約・注意事項等が定められている場合、利用者はそれらを遵守するものとします。

第5条（利用者情報の取扱い・個別情報に関する留意事項）

1. 本サービスはログイン後画面で提供されるため、当行は本サービスの提供に必要な範囲で利用者情報を用いて、利用者の状態に応じた案内を行う場合があります。
2. 前項にかかわらず、回答は表示・更新タイミング、連携状況、システム処理の都合等により利用者の実際のお取引の状態と一致しない可能性があります。利用者は、当行の正式情報により最終確認を行うものとします。

第6条（入力に関する注意事項）

1. 利用者は、本サービスの利用にあたり、入力情報の内容および入力情報を送信することについて責任を負うものとします。
2. 利用者は、本サービスに、次の情報を入力してはなりません。

- (1) マイナンバーその他法令上厳格な管理を要する情報、ならびに要配慮個人情報その他のセンシティブ情報（例：病歴、障害、健康診断結果、信条、人種、犯罪歴、犯罪被害に関する情報等）
- (2) 暗証番号、パスワード、ワンタイムパスワード、認証コード、秘密の質問の回答等、認証に用いられる情報
- (3) 第三者の個人情報（例：第三者の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、口座番号、カード番号等）
- (4) その他当行が本サービス上で入力を抑えるよう案内する情報

第7条（禁止事項）

1. 利用者は、本サービスの利用にあたり、以下の各号に該当する行為またはそのおそれのある行為（以下「本禁止事項」といいます。）を行ってはなりません。
 - 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 機械的な連続問合せ、スクレイピング、ボット利用等を含む、本サービスまたは当行システムに対して負荷をかける行為
 - ⑨ リバースエンジニアリング、プロンプトインジェクション等を含む、本サービスの解析、改変、回避、無効化を試みる行為
 - ⑩ 法令・規制に違反し、またはそのおそれのある行為
 - ⑪ 犯罪行為に関連する行為、またはそれを助長する行為
 - ⑫ 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
 - ⑬ 個人情報保護法第2条第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
 - ⑭ 前号のほか、第6条第2項に定める情報を入力する行為

- ⑮ 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
- ⑯ 前各号のほか、当行が不適切と判断する行為

第8条（会話ログ・利用者情報・会話履歴の保存）

1. 当行は、本サービスの提供、品質向上、セキュリティ確保、不正利用防止、問い合わせ対応、監査対応その他本サービスの適切な運営のために必要な範囲で、会話ログおよび利用者情報を取得・保存・分析することがあります。
2. 会話ログおよび利用者情報（SMBCID、契約者番号、店番・口座番号等を含みます。）ならびに本サービスの利用日時、参照された情報の種類その他本サービスの利用に関する情報は、Microsoft Azure 基盤の株式会社三井住友フィナンシャルグループのテナント上（日本国内リージョン）に保管されます。
3. 当行は、会話ログおよび利用者情報を、生成 AI モデルの学習（当行または第三者のモデル学習を含みます。）の目的で利用しません。
4. 利用者が本アプリ上で会話履歴を閲覧できるようにするため、当行は、会話ログ（入力情報および回答を含みます。）の全部または一部を、利用者の端末内保存領域に保存します。
5. 利用者が本アプリ上で閲覧できる会話履歴の表示可能期間は、原則として直近 60 日分とします。ただし、端末の状態、設定、アップデート、その他当行または利用者の利用環境等により、表示可能期間が変動することや、一部会話履歴が表示されない場合があります。
6. 端末内保存領域に保存された会話履歴は、本アプリをアンインストールすることにより削除されます。ただし、前各項に基づき当行が保管する会話ログおよび利用者情報の削除についてはこの限りではありません。
7. 当行が保管する会話ログおよび利用者情報の保存期間は最大 3 年とします。ただし、当行が、法令、監督上の要請、セキュリティ確保、不正利用防止、監査対応その他本サービスの適切な運営に必要な範囲で会話ログおよび利用者情報の保存・管理を行う場合にはこの限りではありません。
8. 当行は、会話ログおよび利用者情報を、法令、当行プライバシーポリシーおよび関連規約に従い、適切に取り扱います。
9. 当行は、本サービスの提供に必要な範囲で、クラウドサービス提供者等に対し、本サービスに係るシステムの開発・運用・保守、データの処理・保存およびセキュリティ対策その他これらに付随する業務を委託する場合があります。この場

合、当行は委託先に対し、法令および当行所定の基準に基づく安全管理措置・秘密保持等を求めるよう努めます。

第9条（知的財産権）

1. 本サービスおよび本アプリに関する知的財産権その他一切の権利は、当行または正当な権利者に帰属します。
2. 利用者は、自己の私的利用の範囲を超えて、当行の事前承諾なく、本サービスの回答を複製、転載、公衆送信、頒布、販売、出版等してはなりません。
3. 当行は、本サービスの回答が第三者の権利を侵害しないことを保証しません。利用者は自己の責任において回答を利用するものとします。

第10条（本サービスの中断・停止・終了）

1. 当行は、以下のいずれかに該当する場合、利用者に事前に通知することなく、本サービスの全部または一部を中断または停止できるものとします。
 - ① システム保守、点検、修理、更新等を行う場合
 - ② 通信回線、電力、サーバ等の障害が発生した場合
 - ③ 地震、火災、停電、天災地変その他不可抗力が生じた場合
 - ④ セキュリティ上の必要がある場合
 - ⑤ 法令、行政官庁の要請、外部委託先の事情その他本サービスの提供継続が困難または不適切と当行が判断した場合
 - ⑥ その他当行が中断・停止を必要と判断した場合
2. 当行は、当行の判断により、本サービスの全部または一部を終了し、または内容・仕様を変更できるものとします。

第11条（非保証・免責・責任制限）

1. 当行は、本サービスおよび本サービスの回答について、その正確性、完全性、目的への適合性、期待する結果の実現、有用性、適切性、適法性、最新性、第三者の権利を侵害していないこと等を保証しません。
2. 当行は本サービスの回答の内容の一貫性を保証しません。また、回答内容は問合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。
3. 当行の責によらない通信機器・回線・コンピュータ等の障害、裁判所等公的機関の措置、当行以外の金融機関の責に帰すべき事由、天災・火災・騒乱等の不可抗力に起因して、本サービスの提供が遅延または不能となったことにより生じた損害について当行は責任を負いません。インターネットその他の通信回線の通信経路

において不正アクセス等がなされ、利用者の個人情報等が漏洩したことにより生じた損害について当行は責任を負いません。

4. 当行は、利用者が本規約及び関連規約に反して利用したことによる損害について、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また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、本条第6項を適用するものとします。
5. 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また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次項を適用するものとします。
6. 本サービスにおける当行の債務不履行また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。

第12条（規約の変更）

1. 当行は、法令の変更、本サービスの内容変更その他当行が必要と判断する場合、民法その他関係法令に従い、本規約を変更できるものとします。
2. 当行は、本規約を変更する場合、変更内容および効力発生日その他必要な事項を、当行ホームページ上の適宜の場所への掲載その他適切な方法により周知します。
3. 変更後に利用者が本サービスを利用した場合、利用者は変更後の本規約に同意したものとみなします。

第13条（準拠法・管轄）

1. 本規約は日本法に準拠し、日本法により解釈されます。
2. 本規約または本サービス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。

第14条（分離可能性）

1. 本規約のいずれかの条項が法令により無効と判断された場合でも、当該無効部分を除き、本規約の他の条項は引き続き有効に存続します。

（附則）

本規約の施行日：2026年10月14日