

## チャットによるお問い合わせの同意事項

チャットによるお問い合わせ（以下「本サービス」といいます。）をご利用いただくにあたって、ご利用前に必ず以下同意事項をご確認ください。

なお、お客さまは本サービスによるお問い合わせの都度、本同意事項に同意していただく必要があります。

### 1. お問い合わせの範囲

(1) 本サービスは、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 当行の提供するサービスと関係ないお問い合わせや、本サービスの回答範囲を逸脱したお問い合わせ
- ② 過去の当行へのお問い合わせへの対応履歴に関するお問い合わせ
- ③ 法令諸規則等の観点から回答することが適切でないお問い合わせ
- 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

事項に関するお問い合わせ

(2) 前項①ないし④に掲げる場合について、当行はお客さまに対し、電話またはメール等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。

(3) 本サービスは、当行所定のサービス・取引等に関して、当行所定のウェブページから文字によりお問い合わせいただくことにより、AI 技術を利用したチャットボットが文字で回答するサービスです。オペレーターによる回答を行うものではありません。

### 2. 個人情報等

(1) 本サービスでは、お客さまの個人情報の入力を求めることは一切ございません。

お客さまは個人情報を入力しないでください。

(2) 前項に反してお客さまが個人情報を入力したこと等により、当行がお客さまの個人情報等を取得した場合、当該個人情報等を当行のプライバシーポリシーに基づき取扱います。

(3) 当行は、本サービスによるお客さまとの対応履歴（前項に規定する場合に当行が取得した個人情報等を含みます）を、対応品質の向上およびお問い合わせ内容などの事後的な確認のために、当行所定の方法により所定の期間、適正な方法により記録・保存します。ただし、記録・保存している対応履歴に関するお問い合わせにはお応えできませんので、あらかじめご了承ください。

### 3. 本サービスの変更等

当行は、当行ホーム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中止もしくは終了し、またはその内容を変更できるものとします。

### 4. 免責事項

当行は、次の各号によってお客さまに生じた損害について責任を負いません。

(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、不能となった場合、または当行が送信した情報に誤謬・脱漏等が生じた場合

(2) 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

以 上