

AI データ取扱方針

株式会社 CBIT（以下「当社」といいます）は、当社が提供する Wisbit AI×FAQ（以下「本サービス」といいます）におけるデータの取扱いについて、本方針を定めます。本方針は、利用者および契約企業が本サービスへ入力、登録またはアップロードした情報ならびに本サービスにより生成された情報の取扱いに適用されます。

第1条（定義）

本方針において「顧客データ」とは、利用者または契約企業が本サービスに入力、登録またはアップロードした情報およびそれらに関連する情報をいいます。

顧客データには以下を含みます。

- 質問文、指示文（プロンプト）
- FAQ データ
- ナレッジデータ
- アップロードされた文書、画像その他のファイル
- 会話履歴
- 検索履歴
- 利用ログ
- 管理者設定情報

また、「生成物」とは、本サービスにより生成された FAQ、回答文、要約結果、分析結果その他の出力情報をいいます。

第2条（データ処理の目的）

当社は、以下の目的で顧客データおよび生成物を利用します。

1. 本サービスの提供および運営
2. FAQ 生成、検索、要約および回答生成
3. 利用者認証
4. システム保守および障害対応
5. 不正利用防止およびセキュリティ対策
6. サービス改善および機能開発
7. 利用状況分析
8. 法令上必要な対応

第3条（AI 処理の内容）

当社は、本サービスの提供にあたり、顧客データに対して以下の処理を行う場合があります。

- テキスト抽出
- 文書解析
- 要約
- FAQ 生成
- 回答生成
- 文書分類
- キーワード抽出
- ベクトル化 (Embedding)
- 検索インデックス作成
- 関連情報検索 (RAG)
- 品質分析
- 利用状況分析

これらの処理は、本サービスの機能提供に必要な範囲で実施されます。

第4条 (AI モデル学習への利用)

1. 当社は、顧客データおよび生成物を、当社または第三者の基盤モデル (Foundation Model) の学習データとして利用しません。
2. 当社は、当社が利用する外部 AI サービス事業者に対しても、顧客データおよび生成物を当該事業者の AI モデル学習へ利用させない設定または契約条件のもとで利用するよう努めます。
3. AI モデルの学習への利用の有無と、セキュリティ対策、不正利用防止またはサービス運営上必要なデータ保持とは別の取扱いとします。

第5条 (外部サービスおよび再委託先の利用)

1. 当社は、本サービスの提供にあたり、クラウドサービスおよび生成 AI サービスを利用する場合があります。

利用するサービスには以下が含まれる場合があります。

- OpenAI
 - Microsoft Azure OpenAI Service
 - Amazon Web Services (AWS)
 - Google Cloud Platform (GCP)
 - その他当社が適切と判断した事業者
2. 当社は、本サービスの運営、保守、監視、分析その他業務遂行上必要な範囲で、第三者へ業務を再委託する場合があります。
 3. 当社は、委託先および再委託先に対して適切な契約上および組織上の管理措置を講じます。

4. 当社は、委託先、再委託先および外部サービス事業者による国外処理の有無、処理地域、保持条件その他関連する法令上の要件について確認するよう努めます。

第6条（データ保存および保持）

1. 当社は、本サービスの提供、障害解析、不正利用対策、セキュリティ確保、監査対応および法令遵守のため、顧客データおよび関連データを保存する場合があります。
2. 保存されるデータには、以下が含まれる場合があります。
 - 顧客が登録した FAQ、ナレッジ、ファイルその他の通常データ
 - 検索機能および回答生成機能のために作成された検索インデックスおよびベクトルデータ（Embedding）
 - 操作履歴、アクセス履歴その他のシステムログ
 - 障害解析および監査対応のための監査ログ
 - バックアップデータ
3. データ種別ごとに保存期間および削除タイミングが異なる場合があります。
4. 当社は、契約条件、法令上の要請および運用上の必要性を考慮し、必要最小限の期間データを保持します。
5. データ種別ごとの具体的な保持期間については、当社が別途定めるものとします。

第7条（契約終了後の取扱い）

1. 契約終了後、当社は顧客データおよび生成物について、合理的な期間内に削除または匿名化を行います。
2. 通常データの削除後であっても、以下のデータについては運用上の理由により一定期間保持される場合があります。
 - システムログ
 - 監査ログ
 - バックアップデータ
 - 障害解析用データ
 - セキュリティ対策上必要なデータ
3. 当社が利用する外部 AI サービス事業者に送信されたデータについては、当該事業者が定める保持ポリシーおよび契約条件に従って保持される場合があります。
4. 前項の保持は、セキュリティ対策、不正利用防止、法令対応その他サービス運営上必要な目的に限られるものとします。

第8条（権利帰属および利用許諾）

1. 利用者または契約企業が本サービスに入力、登録またはアップロードした顧客デー

- タに関する著作権その他の知的財産権は、利用者または契約企業に帰属します。
2. 本サービスにより生成された生成物に関する著作権その他の知的財産権についても、法令上認められる範囲において、利用者または契約企業に帰属するものとします。
 3. 利用者または契約企業は、当社に対し、本サービスの提供、保守、障害対応、セキュリティ確保およびサポート対応並びにサービスの改善および機能開発（次項以下に定める匿名化または統計化された情報の作成および利用を含みます。）に必要な範囲で、顧客データおよび生成物を利用する権利を許諾するものとします。
 4. 当社は、顧客データおよび生成物について、個人または特定の企業を識別できないよう匿名化または統計化した情報（特定の個人または企業を識別できないように加工した統計データをいい、個人情報保護法上の匿名加工情報を作成する場合には、同法所定の作成基準および公表等の手続に従います。）を作成することがあります。
 5. 当社は、前項の匿名化または統計化した情報を、サービス改善、品質向上、新機能開発、研究開発、利用状況分析その他本サービスの運営および改善に関連する目的のため利用できるものとします。
 6. 当社は、匿名化または統計化した情報について、利用者または契約企業を特定できない形で継続的に保有および利用できるものとします。

第9条（国外処理および国外事業者の利用）

1. 当社は、本サービスにおいて取り扱う顧客データについて、主要なクラウド環境上の保存先を日本国内のデータセンター（東京リージョン等）とすることを基本方針とします。
2. 前項にかかわらず、本サービスの機能提供、運用、監視、通知、分析または生成 AI 処理のために利用する外部サービスにおいて、顧客データまたは関連データの全部または一部が日本国外で処理、保存またはアクセスされる場合があります。
3. 前項の対象には、以下が含まれる場合があります。
 - 生成 AI サービス
 - クラウドログ管理サービス
 - 監視・分析サービス
 - メール配信サービス
 - サポート支援サービス
 - その他本サービスの運営に必要な外部サービス
4. 当社は、利用する外部サービス事業者について、処理地域、保存場所、保持条件、安全管理措置その他関連情報を確認し、適切な管理を行うよう努めます。
5. 当社は、個人情報保護法その他の関連法令に基づき、委託先、再委託先および外部

サービス事業者によるデータ取扱いについて必要な確認および管理を行います。

6. 当社は、法令上必要な場合または契約上求められる場合には、国外処理または国外事業者によるデータ取扱いに関する情報を、利用者または契約企業に提供するものとし、
7. 顧客データに個人情報が含まれ、これを外国にある第三者（外国の事業者が運営する外部サービスを含みます。）において取り扱う場合、当社は、個人情報保護法第28条に従い、あらかじめ本人の同意を取得し、移転先における個人情報の取扱いについて本人への情報提供を行い、または同条第3項に定める基準に適合する体制を整備したうえで継続的な確認および本人の求めに応じた情報提供を行います。本同意の取得その他の手続は、当社のプライバシーポリシーおよび利用約款の定めに従うものとし、

第10条（セキュリティおよびインシデント対応）

1. 当社は、顧客データおよび生成物の漏えい、滅失、毀損または不正アクセス等を防止するため、合理的かつ適切な安全管理措置を講じます。
2. 当社は、顧客データに関する重大なセキュリティ事故が発生した場合、法令および社内規程に従い、必要な調査、是正措置および関係者への通知等を行います。

第11条（機密情報の取扱い）

1. 利用者は、本サービスへ入力またはアップロードする情報について、必要な権限を有しているものとし、
2. 利用者は、法令または契約により第三者への提供が制限されている情報を入力する場合、自らの責任において適切な管理を行うものとし、

第12条（AI生成結果について）

1. 生成AIによる回答および生成物は、統計的処理に基づいて生成されるものであり、その完全性、正確性、有用性または最新性を保証するものではありません。
2. 利用者は、自らの判断と責任において生成物を利用するものとし、

第13条（改定）

当社は、法令改正、サービス内容の変更または技術的進展等に応じて、本方針を改定することがあります。改定後の内容は、当社ウェブサイトへの掲載その他適切な方法により公表します。本方針の改定が利用者または契約企業の権利を制限し、または義務を加重するものである場合、当社は、当該改定の合理性を確保するとともに、改定の内容および効力発生時期を、効力発生日までに相当な期間をもって、当社ウェブサイトへの掲載その他適切な方法により周知するものとし、

制定日：2026年6月15日

改定日：