MachiMaru プライバシーポリシー

世界に 0 をＯＮする株式会社（以下「当社」といいます。）は、当社が提供する自治体向け市政見える化 DX サービス「MachiMaru」（以下「本サービス」といいます。）に関し、回答者、自治体ユーザその他の利用者に係る個人情報その他の情報の取扱いについて、MachiMaru サービス利用規約（以下「本規約」といいます。）第 14 条その他関係法令に基づき、以下のとおりプライバシーポリシー（以下「本ポリシー」といいます。）を定めます。

第 1 条（定義）

本ポリシーにおいて使用する用語の意義は、本ポリシーに別段の定めがある場合を除き、本規約に定めるところによるものとします。

2. 本ポリシーにおいて、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるとおりとします。

(1) 「本サービス」とは、当社が「MachiMaru」の名称で提供する、アンケート作成、配信、回答受付、集計、可視化、分析、レポート出力、LINE 連携、AI 分析補助その他これらに付随関連する一切のサービスをいいます。

(2) 「自治体ユーザ」とは、地方公共団体その他の団体又は法人であって、本サービスを利用する者をいいます。

(3) 「管理者アカウント」とは、自治体ユーザが本サービスの管理画面又は関連機能を利用するために使用する ID、パスワードその他の認証情報をいいます。

(4) 「利用データ」とは、自治体ユーザが本サービスに登録、入力、送信、連携又は保存する情報一切をいい、アンケート設問、回答内容、自由記述、属性情報、配信設定、レポート、分析対象情報その他一切の関連情報を含みます。

(5) 「回答者」とは、自治体ユーザが本サービスを通じて実施するアンケート、意見募集その他の施策に参加し、又は回答を行う住民その他の個人をいいます。

(6) 「外部サービス」とは、LINE 公式アカウント、OpenAI その他の AI サービス、Amazon Web Services その他のクラウド基盤、電子メール配信基盤その他当社以外の第三者が提供するサービス又はシステムをいいます。

(7) 「個人情報」とは、個人情報の保護に関する法律その他関係法令に定める個人情報をいいます。

(8) 「利用者情報」とは、個人情報、個人関連情報、Cookie、ログ情報、端末情報、IP アドレス、ブラウザ情報、認証関連情報その他本サービスの利用に関連して取得又は生成される情報をいいます。

第 2 条（適用範囲）

本ポリシーは、本サービスの利用に関連して当社が取得し、又は取り扱う利用者情報に適用され

Copyright © 2026 世界に 0 を ON する株式会社 All Rights Reserved.

ます。
2. 本ポリシーと本規約その他当社が別途定める規程との間に矛盾又は抵触がある場合、利用者情報の取扱いについては、本ポリシーの定めが優先して適用されます。
3. 本サービスの全部又は一部が外部サービスとの連携又は外部サービスの利用を前提として提供される場合、当該外部サービスにおける情報の取扱いについては、各外部サービス提供者の定める利用規約、プライバシーポリシー、ガイドラインその他の条件が適用されます。

第 3 条（取得する情報）
当社は、本サービスの提供、運営、保守及び改善のため、次の各号に掲げる情報を取得することがあります。
(1) 自治体ユーザが登録、入力、送信、連携又は保存する利用データ
(2) 回答者がアンケート回答、自由記述、意見投稿その他の方法により入力又は送信する情報
(3) 管理者アカウントに関連する情報
(4) 利用日時、アクセス履歴、操作履歴、ログイン履歴、IP アドレス、Cookie、端末情報、ブラウザ情報その他本サービスの利用状況に関する情報
(5) LINE 連携、LIFF、認証基盤その他の外部サービスとの連携に伴い取得される識別情報、トークンその他の認証関連情報
(6) 問い合わせ、障害対応、サポート対応その他の過程で取得される連絡先情報及びやり取りの記録
2. 当社は、原則として個人情報の取得自体を目的として本サービスを提供するものではありません。ただし、利用データ又は回答内容に個人情報、要配慮個人情報、機微情報その他識別性又は機密性を有する情報が含まれる可能性があることを前提として、必要な安全管理措置及び運用上の統制を講じます。

第 4 条（利用目的）
当社は、取得した利用者情報を、次の各号に掲げる目的のために利用します。
(1) 本サービスの提供、維持、運営、保守、改善及び品質向上のため
(2) アンケート、意見募集その他の施策に係る回答受付、集計、可視化、分析、レポート出力及び庁内共有支援のため
(3) 本人確認、認証、対象者確認、アクセス制御、不正利用防止、障害対応及びセキュリティ確保のため
(4) 問い合わせ対応、サポート提供、重要なお知らせの通知その他本サービス運営上必要な連絡のため
(5) 本サービスの機能改善、障害分析、性能改善、運用最適化及び統計作成のため
2. 当社は、本規約第 9 条に基づき、本サービスの提供、保守、障害対応、セキュリティ確保、問い合わせ対応、機能改善その他本サービス運営上必要な範囲に限り、利用データを閲覧、複

Copyright © 2026 世界に 0 を ON する株式会社 All Rights Reserved.

製、保存、分析又は加工することがあります。
3. 当社は、本規約第 12 条に基づき、本サービスの提供、保守、改善、障害分析、統計作成、セキュリティ向上その他運営上必要な範囲において、利用データを、個人及び特定の自治体ユーザを識別できない形式に加工した上で利用することがあります。
4. 当社は、自治体ユーザから受領した利用データを、前二項及び法令上認められる場合を除き、当該委託業務の遂行に必要な範囲を超えて利用しません。

第 5 条（自治体ユーザによる周知等）
自治体ユーザは、本規約第 9 条に基づき、回答者に対し、アンケート又は意見募集の目的、回答方法、取得情報の範囲、利用目的、保存期間、第三者提供の有無その他法令上必要な事項を、自己の責任において適切に周知し、必要な同意取得その他必要な措置を講じるものとします。
2. 当社は、自治体ユーザによる前項の対応を補助するため、必要に応じて本ポリシー、設定画面、説明資料その他の手段を通じ、利用者情報の取扱いに関する情報を提供します。

第 6 条（外部サービスの利用）
本サービスの全部又は一部は、外部サービスとの連携又は外部サービスの利用を前提として提供される場合があります。
2. 当社は、外部サービスの仕様変更、機能変更、提供停止、中断、障害、利用制限、利用条件変更、料金改定その他外部サービスに起因する事情に対応するため、必要かつ合理的な範囲において、本サービスの仕様、機能、画面構成、提供方法又は利用条件を変更することがあります。
3. 外部サービスにおける利用者情報の取扱いは、当該外部サービス提供者の責任により行われるものであり、当社は、当社の故意又は重過失による場合を除き、外部サービスに起因して生じた損害について責任を負いません。

第 7 条（AI 分析機能における情報の取扱い）
本サービスは、AI を用いた要約、分類、傾向分析、論点抽出、文章生成補助その他の分析補助機能を含む場合があります。
2. AI による出力結果は、統計的又は確率的処理に基づく参考情報であり、その正確性、完全性、最新性、目的適合性、有用性又は法的妥当性を保証するものではありません。
3. 自治体ユーザは、AI による出力結果を補助資料として利用するものとし、当該出力結果を用いた行政判断、施策決定、住民対応、対外説明その他一切の判断及び行為は、自らの責任において行うものとします。
4. 当社は、AI 分析機能の精度向上、安定運用、障害対応又は外部サービス仕様変更への対応のため、必要な範囲で設定、モデル、処理手順その他の提供内容を変更することがあります。

第 8 条（AI 利用時の送信制御）

Copyright © 2026 世界に 0 を ON する株式会社 All Rights Reserved.

当社は、外部 AI サービスを利用する場合、個人情報又は機密性の高い情報を送信しないことを原則とします。
2. 当社は、AI 利用に際し、必要に応じて、氏名、住所、電話番号、メールアドレス、LINE 識別子、所属、個別識別子その他の直接識別情報の削除又は置換、自由記述中に含まれる固有名詞その他識別性のある情報のマスキング、年齢、日時、位置情報その他属性情報の粒度調整、要約化、集計化その他の前処理を実施します。
3. 当社は、AI に送信する情報を、分析に必要な最小限の範囲に限定します。
4. 当社は、AI 送信機能について、権限管理、送信先制御、監査ログ記録その他必要な統制を講じ、無権限者による送信又は目的外送信を防止します。
5. 当社は、外部 AI サービスを利用する場合、入力データの保存有無、学習利用の有無、アクセス制御、監査ログ、契約条件その他必要なセキュリティ要件を確認し、必要に応じて設定上又は契約上の措置を講じます。

第 9 条（第三者提供）
当社は、法令に基づく場合を除き、本人の同意なく個人データを第三者に提供しません。
2. 前項にかかわらず、当社が自治体ユーザから本サービスの提供を受託し、その遂行に必要な範囲で利用データを取り扱う場合、当該取扱いは委託に基づくものであり、本規約及び本ポリシーに従って実施されるものとします。
3. 当社は、個人及び特定の自治体ユーザを識別できない形式（用途に応じて匿名加工情報や仮名加工情報を使用）に加工した統計情報その他の情報については、法令又は個別契約に反しない範囲で利用することがあります。

第 10 条（委託及び再委託）
当社は、本サービスの提供に必要な範囲で、クラウドインフラ、システム保守、監視、障害対応、通知配信、セキュリティ対策、アクセス解析その他の業務を外部事業者に委託することがあります。
2. 当社は、委託先に対し、秘密保持、目的外利用の禁止、安全管理措置、事故時の報告、契約終了時の返還又は削除その他必要な事項を契約等により義務付け、必要かつ適切な監督を行います。
3. 当社は、自治体ユーザから受領した個人情報又は個人データの取扱いについて、原則として再委託を行いません。
4. 前項にかかわらず、やむを得ず再委託を行う必要が生じた場合には、当社は、再委託先の名称、再委託の理由、業務内容、取扱情報の範囲、安全管理措置及び監督方法を明示したうえで、あらかじめ自治体ユーザの書面承認を得るものとします。
5. 当社は、再委託先に対し、本規約及び本ポリシー上当社が負う義務と同等以上の義務を課し、必要かつ適切な監督を行います。

Copyright © 2026 世界に 0 を ON する株式会社 All Rights Reserved.

第 11 条（データ保管場所）

当社は、本サービスに係る本番データ、ログ、バックアップその他の保管データについて、原則として日本国内のクラウドリージョンに保存します。

2. 主たる保管先は、AWS 東京リージョン（ap-northeast-1）とし、災害対策又はバックアップ保管先は、AWS 大阪リージョン（ap-northeast-3）とします。

3. 当社は、可用性、継続性及び安全性を確保するため、必要に応じて同一リージョン内の複数アベイラビリティゾーンを利用した冗長化その他合理的な措置を講じます。

4. 当社は、国外への保管又は移転が生じる場合には、あらかじめその範囲、必要性及び安全管理措置を示したうえで、自治体ユーザと協議し、必要な承認を得るものとします。

第 12 条（安全管理措置）

当社は、利用者情報の漏えい、滅失、毀損、不正アクセスその他の事故を防止するため、必要かつ適切な安全管理措置を講じます。

2. 前項の安全管理措置には、アクセス権限管理、認証管理、ログ記録、通信及び保存時の保護、秘密情報管理、脆弱性対策、監視、従業者教育その他の組織的、人的、物理的及び技術的安全管理措置を含みます。

3. 当社は、委託先及び再委託先に対しても、前二項と同等の安全管理措置を求めます。

第 13 条（保存期間）

当社は、利用者情報を、利用目的の達成に必要な期間又は法令、本規約、個別契約、仕様書、文書管理規程その他の定めに基づき必要とされる期間保有します。

2. 保存期間の具体的内容は、データの性質、利用目的、法令上の要請、監査上の必要性及び自治体ユーザとの契約条件その他の事情を踏まえて定めるものとします。

3. 本番データ、ログ、バックアップ、エクスポートデータその他の保管区分ごとに、異なる保存期間を設定することがあります。

第 14 条（契約終了後の取扱い）

当社は、本規約第 23 条その他利用契約の定めに従い、利用契約が終了した場合又は自治体ユーザから指示があった場合には、対象となる利用データ又は利用者情報について、返還、削除、消去又は廃棄その他必要な措置を講じます。

2. 当社は、削除、消去又は廃棄を行う場合、実施日時、実施者、承認者、対象範囲、件数、実施方法及び結果を記載した報告書を作成し、自治体ユーザに提出します。

3. 当社は、必要に応じて、監査ログ、操作履歴、ジョブ実行記録その他合理的な証跡を前項の報告書に添付します。

4. 当社は、バックアップその他直ちに完全消去できない複製データについては、その残存期間

Copyright © 2026 世界に 0 を ON する株式会社 All Rights Reserved.

及び最終消去時期を自治体ユーザに報告し、合理的な期間経過後に順次削除し、又は以後利用しない状態とします。
5. 当社は、エクスポートファイル、作業用複製、保守用媒体その他の派生データについても、本条に準じて取り扱います。

第 15 条（開示、訂正、利用停止等）
本人又はその代理人は、法令の定めに従い、当社が保有する個人データについて、開示、訂正、追加、削除、利用停止、消去又は第三者提供の停止等を請求することができます。
2. 当社が自治体ユーザから受領した利用データに関し、当該自治体ユーザが法令上又は契約上の主体となる場合には、当社は、自治体ユーザと連携し、又は自治体ユーザの窓口を案内することがあります。
3. 請求手続、本人確認方法、回答方法その他の詳細は、当社所定の方法によるものとします。

第 16 条（事故発生時の対応）
当社は、利用者情報の漏えい、滅失、毀損、不正アクセスその他の事故が発生し、又はそのおそれがあることを認識した場合には、速やかに事実関係を確認し、影響範囲を特定し、原因を調査し、被害拡大の防止及び再発防止に努めます。
2. 当社は、自治体ユーザから受領した利用データに関する事故について、帰責の有無にかかわらず、直ちに自治体ユーザへ報告し、必要な連携、説明及び対応を行います。
3. 当社は、必要に応じて、法令に基づく報告その他所要の対応を行います。

第 17 条（本ポリシーの変更）
当社は、法令の改正、本サービス内容の変更、運用上の必要その他の理由により、本ポリシーを変更することがあります。
2. 当社は、重要な変更を行う場合には、当社ウェブサイト、本サービス上での掲示、自治体ユーザへの通知その他適切な方法により周知します。
3. 法令上、本人の同意が必要となる変更を行う場合には、当社は適切な方法により同意を取得します。

第 18 条（お問い合わせ窓口）
本ポリシーに関するお問い合わせ、苦情、相談、開示等の請求その他のお申し出は、次の窓口までご連絡ください。
会社名：世界に 0 をＯＮする株式会社
所在地：大阪市都島区片町 2-8-1 CTL ゼロオンビル
個人情報保護窓口：MachiMaru 運用
メールアドレス：machimaru-ops@kkctl.co.jp

Copyright © 2026 世界に 0 を ON する株式会社 All Rights Reserved.

電話番号：050-8892-3535

2026 年 4 月 30 日 制定

Copyright © 2026 世界に 0 を ON する株式会社 All Rights Reserved.