MachiMaru サービス利用規約

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。）の利用に関し、以下のとおりサービス利用規約（以下「本規約」といいます。）を定めます。
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（以下「自治体ユーザ」といいます。）は、本規約の全文を確認し、これに同意の上で本サービスを利用するものとします。

第 1 条（定義）

本規約において使用する用語の意義は、次の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. 「利用契約」とは、本規約に基づき当社と自治体ユーザとの間で成立する本サービスの利用に関する契約をいいます。
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. 「秘密情報」とは、当社又は自治体ユーザが相手方に対し、秘密である旨を明示して開示した技術上、営業上、業務上、運営上その他一切の非公知情報をいいます。

第 2 条（本サービスの目的及び内容）

1. 本サービスは、自治体ユーザが住民その他の関係者の意見を継続的に収集し、可視化し、分析し、施策立案、施策改善及び庁内共有等に活用することを支援することを目的とします。

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

2. 本サービスは、自治体ユーザによる情報収集及び分析を支援するためのツールであり、当社が行政判断、政策決定、法令解釈、住民対応その他自治体ユーザの判断又は業務遂行を代替するものではありません。
3. 当社は、技術上又は運営上の必要に応じ、本サービスの全部又は一部の仕様、機能、提供形態等を変更することができるものとします。

第 3 条（利用申込み及び契約成立）

1. 本サービスの利用を希望する者は、当社所定の方法により利用申込みを行うものとします。
2. 利用契約は、当社が前項の申込みを承諾した時点、又は当社と自治体ユーザとの間で申込書、発注書、個別契約書その他これらに準ずる書面若しくは電磁的方法による合意が成された時点で成立するものとします。
3. 当社は、申込者が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、利用申込みを承諾しないことができるものとします。
   (1) 申込内容に虚偽、誤記又は記載漏れがあった場合
   (2) 本規約に違反するおそれがある場合
   (3) 過去に当社との契約に違反したことがある場合
   (4) 反社会的勢力に該当し、又はこれと関係を有すると合理的に認められる場合
   (5) その他、当社が利用を相当でないと判断した場合

第 4 条（登録情報の変更）

1. 自治体ユーザは、申込情報、担当者情報、連絡先その他当社に届け出た事項に変更が生じた場合、速やかに当社所定の方法により届け出るものとします。
2. 前項の届出を怠ったことにより自治体ユーザに損害が生じた場合であっても、当社は責任を負わないものとします。

第 5 条（管理者アカウントの管理）

1. 自治体ユーザは、管理者アカウントを自己の責任において適切に管理及び保管するものとします。
2. 自治体ユーザは、管理者アカウントを第三者に貸与し、譲渡し、名義変更し、又は当社の承諾なく第三者に利用させてはならないものとします。
3. 管理者アカウントを利用して行われた一切の行為は、当該自治体ユーザによる行為とみなします。
4. 管理者アカウントの漏えい、不正使用その他これらのおそれがある事実を知った場合、自治体ユーザは、直ちに当社に通知し、当社の指示に従うものとします。

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

第 6 条（利用料金及び支払方法）

1. 自治体ユーザは、当社が別途定める初期費用、月額利用料、保守費用、更新費用その他の料金を、当社所定の方法及び支払期日までに支払うものとします。
2. 外部サービスに係る利用料、LINE 公式アカウント利用料、メッセージ従量課金、通信費、庁内ネットワーク整備費その他本サービスの利用に付随して発生する費用は、別段の定めがない限り、自治体ユーザの負担とします。
3. 当社は、法令上義務付けられる場合を除き、既払済みの料金を返還しないものとします。
4. 自治体ユーザが支払を遅滞した場合、自治体ユーザは、支払期日の翌日から完済に至るまで、年 14.6%の割合による遅延損害金を支払うものとします。

第 7 条（利用環境の整備）

1. 自治体ユーザは、本サービスの利用に必要な端末、通信回線、ネットワーク環境、ソフトウェア、LINE 公式アカウントその他一切の利用環境を、自らの責任と費用において整備し、維持するものとします。
2. 当社は、自治体ユーザの利用環境に起因して本サービスの全部又は一部が利用できない場合、これについて責任を負わないものとします。

第 8 条（外部サービスの利用）

1. 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. 自治体ユーザは、外部サービスを利用するにあたり、当該外部サービス提供者が別途定める利用規約、ガイドライン、運用条件その他の定めを遵守するものとします。
3. 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、料金改定その他の事由により、本サービスの全部又は一部の機能提供に制約、変更又は停止が生じる場合があります。
4. 当社は、前項に定める事由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、利用条件又は料金体系を変更することができるものとします。
5. 当社は、前二項に定める外部サービス由来の事情により自治体ユーザ又は第三者に損害が生じた場合であっても、当社の故意又は重過失による場合を除き、責任を負わないものとします。

第 9 条（利用データの登録及び取扱い）

1. 自治体ユーザは、自己の責任において利用データを登録、入力、更新、保存及び管理するものとします。

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

2. 自治体ユーザは、利用データについて、適法に取得し、保有し、当社に提供し、又は本サービス上で取り扱わせる権限を有することを保証するものとします。
3. 自治体ユーザは、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。
4. 当社は、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、複製、保存、分析又は加工することができるものとします。

第 10 条（AI 分析機能）

1. 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できるものとします。

第 11 条（禁止事項）

自治体ユーザは、本サービスの利用にあたり、次の各号のいずれかに該当する行為を行ってはならないものとします。

1. 法令、条例、規則、公序良俗又は本規約に違反する行為
2. 虚偽又は不正確な情報を登録、送信又は表示する行為
3. 回答者その他第三者の個人情報、要配慮個人情報、機微情報又は秘密情報を、適法な権限なく取得、登録、送信又は利用する行為
4. 本サービスを、政治活動、宗教勧誘、営利広告、誹謗中傷、不当な世論誘導その他本サービスの目的外に利用する行為
5. 当社又は第三者の著作権、商標権、特許権、肖像権、プライバシー権、名誉その他の権利又は利益を侵害する行為
6. 本サービス又は関連システムに過度な負荷を与える行為
7. 不正アクセス、リバースエンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブル、改ざん、脆弱性調査その他本サービスの運営を妨害し、又は支障を与える行為
8. 当社の承諾なく、本サービスを再販売し、再許諾し、又は第三者のために利用させる行

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

為
9. 回答者に対し、不当な誘導、威圧、差別的取扱い又は不適切な情報取得を行う行為
10. その他、当社が不適切と合理的に判断する行為

第 12 条（知的財産権）

1. 本サービスに関するプログラム、ソフトウェア、画面、デザイン、文書、ノウハウ、商標、ロゴ、データベースその他一切の知的財産権は、当社又は正当な権利を有する第三者に帰属するものとします。
2. 利用契約の成立は、自治体ユーザに対し、本サービスに関する知的財産権の譲渡を意味するものではなく、また、本規約に明示される範囲を超える利用許諾を行うものではありません。
3. 利用データに関する権利は、自治体ユーザ又は当該権利者に留保されるものとします。
4. 当社は、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（用途に応じて匿名加工情報や仮名加工情報を使用）に加工した上で利用できるものとします。ただし、法令又は個別契約に別段の定めがある場合はこの限りではありません。

第 13 条（秘密保持）

1. 当社及び自治体ユーザは、相手方から秘密である旨明示の上で開示を受けた秘密情報を、相手方の事前の書面又は電磁的方法による承諾なく、第三者に開示し、又は漏えいしてはならないものとします。
2. 前項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する情報は、秘密情報に含まれないものとします。
   (1) 開示を受けた時点で既に公知であった情報
   (2) 開示を受けた後、自己の責めに帰すべき事由によらず公知となった情報
   (3) 開示を受ける前から適法に保有していた情報
   (4) 正当な権限を有する第三者から適法に取得した情報
   (5) 秘密情報によらず独自に開発又は取得した情報
3. 当社又は自治体ユーザは、法令、条例、裁判所、監督官庁その他正当な権限を有する機関により秘密情報の開示を求められた場合、必要最小限の範囲でこれを開示することができるものとします。

第 14 条（個人情報の取扱い）

1. 当社は、本サービスに関連して取り扱う個人情報について、個人情報の保護に関する法律その他関係法令並びに当社のプライバシーポリシーに従い、適切に取り扱うものとし

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

ます。

2. 自治体ユーザは、回答者その他第三者の個人情報を本サービス上で取り扱う場合、自らが取得主体又は管理主体として負うべき法令上及び庁内規程上の義務を、自らの責任において履行するものとします。
3. 自治体ユーザは、要配慮個人情報その他機微性の高い情報を取り扱う場合、法令、条例、ガイドライン及び庁内規程に従い、必要な同意取得、利用目的の特定、アクセス制御、保存期間管理、削除その他必要な措置を講じるものとします。
4. 自治体ユーザは、回答者から取得する情報を、本サービスの利用目的達成に必要な最小限度にとどめるものとし、特に個人識別性の高い情報又は要配慮個人情報の取得については、その必要性を十分に検討した上で実施するものとします。
5. 当社は、自治体ユーザの指示又は本サービス提供上必要な受託業務遂行の範囲を超えて個人情報を利用しないものとします。
6. 当社は、外部サービスとの連携上必要な範囲で、個人情報又はこれに準ずる情報を取り扱う場合があり、この場合、当社は委託先管理その他必要な安全管理措置を講じるものとします。

第 15 条（再委託）

1. 当社は、本サービスの全部又は一部を第三者に再委託することができるものとします。
2. 当社は、前項の場合、再委託先に対し、本規約に基づき当社が負う義務と同等の義務を課すよう努めるものとします。
3. 再委託先の行為については、当社が自己の行為として責任を負うものとします。ただし、法令上又は本規約上当社が免責される範囲はこの限りではありません。

第 16 条（保守、停止及び中断）

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスの全部又は一部を停止又は中断することができるものとします。
   (1) 本サービスに係るシステムの保守、点検、更新又は修繕を行う場合
   (2) 通信回線、クラウド基盤、外部サービスその他関連システムに障害が発生した場合
   (3) 地震、落雷、火災、風水害、停電、感染症拡大、戦争、騒乱、行政措置その他不可抗力により提供が困難となった場合
   (4) セキュリティ上必要な対応を行う場合
   (5) その他、運営上又は技術上やむを得ない事由がある場合
2. 当社は、前項に基づき本サービスを停止又は中断するときは、可能な限り事前に自治体ユーザに通知するものとします。ただし、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。
3. 当社は、本条に基づく停止又は中断により自治体ユーザ又は第三者に生じた損害につい

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

て、当社の故意又は重過失による場合を除き、責任を負わないものとします。

第 17 条（本サービスの変更及び廃止）

1. 当社は、法令改正、外部サービスの仕様変更、技術上の必要、セキュリティ上の必要、運営上の必要その他相当の事由がある場合、本サービスの全部又は一部の内容、仕様、提供条件又は料金を変更することができるものとします。
2. 当社は、本サービスの全部を廃止しようとする場合、合理的な期間をもって自治体ユーザに通知するものとします。
3. 前二項に基づく変更又は廃止により自治体ユーザに損害が生じた場合であっても、当社の故意又は重過失による場合を除き、当社は責任を負わないものとします。

第 18 条（自己責任の原則）

1. 自治体ユーザは、本サービスを利用して実施するアンケート、意見募集、集計結果の解釈、庁内共有、施策反映、住民対応その他一切の運用及び判断を、自らの責任において行うものとします。
2. 回答者その他第三者との間で紛争、苦情、請求、異議申立てその他の問題が生じた場合、自治体ユーザは、自らの責任と費用においてこれを解決するものとし、当社に何らの迷惑又は損害も及ぼさないものとします。

第 19 条（免責）

1. 当社は、本サービスを現状有姿で提供するものとし、明示又は黙示を問わず、完全性、正確性、継続性、有用性、特定目的適合性、無瑕疵性、第三者権利非侵害その他一切の事項について保証しないものとします。
2. 当社は、AI 分析結果、集計結果、レポート出力結果、配信到達率、回答率、施策効果その他本サービスの利用成果について保証しないものとします。
3. 当社は、外部サービスの障害、仕様変更、通信障害、端末不具合、庁内ネットワーク制限、自治体ユーザ又は回答者による入力内容、誤操作その他当社の支配の及ばない事由により生じた損害について、責任を負わないものとします。
4. 当社が自治体ユーザに対して損害賠償責任を負う場合、その責任は、当社の故意又は重過失による場合を除き、当該損害発生月を含む直近 12 か月間に自治体ユーザが当社に現実に支払った利用料金総額を上限とします。
5. 当社は、逸失利益、間接損害、特別損害、結果損害及びデータ消失に起因する損害について、当社の故意又は重過失による場合を除き、責任を負わないものとします。
6. 消費者契約法その他強行法規により本条の一部が無効とされる場合であっても、無効とされる部分を除く範囲で本条は有効に適用されるものとします。

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

第 20 条（契約期間）

1. 利用契約の有効期間は、個別契約その他で別段の定めがある場合を除き、契約成立日から 1 年間とします。
2. 期間満了日の 30 日前までに当社又は自治体ユーザのいずれからも書面又は電磁的方法による終了の意思表示がない場合、利用契約は同一条件でさらに 1 年間更新されるものとし、以後も同様とします。

第 21 条（中途解約）

1. 自治体ユーザは、契約期間中であっても、30 日前までに当社所定の方法により通知することにより、将来に向かって利用契約を解約することができるものとします。
2. 前項の場合であっても、既に発生した利用料金その他の支払義務は消滅せず、既払済みの料金は返還されないものとします。
3. 当社は、自治体ユーザに対し合理的な期間を定めて通知することにより、利用契約を解約することができるものとします。

第 22 条（解除）

1. 当社は、自治体ユーザが次の各号のいずれかに該当した場合、何らの催告を要せず、直ちに利用契約の全部又は一部を解除し、又は本サービスの利用を停止することができるものとします。
   (1) 本規約に違反した場合
   (2) 申込情報又は登録情報に虚偽があった場合
   (3) 利用料金の支払を怠った場合
   (4) 差押え、仮差押え、仮処分、強制執行、破産、民事再生、清算その他これらに準ずる手続の申立てがあった場合
   (5) 信用状態が悪化し、又はそのおそれがあると当社が合理的に判断した場合
   (6) 30 日以上にわたり当社からの連絡に応答しない場合
   (7) その他、当社が利用継続を不適当と合理的に判断した場合
2. 前項に基づく解除により自治体ユーザに損害が生じた場合であっても、当社は責任を負わないものとします。

第 23 条（契約終了後の取扱い）

1. 利用契約が終了した場合、自治体ユーザは直ちに本サービスの利用を終了するものとします。
2. 当社は、契約終了後、法令上の保存義務がある場合、又は当社において正当な業務上の必要がある場合を除き、合理的な期間の経過後に利用データを削除することができるものとします。

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

3. 自治体ユーザは、必要な利用データのバックアップ又はエクスポートを、契約終了前に自己の責任において実施するものとします。

第 24 条（反社会的勢力の排除）

1. 当社及び自治体ユーザは、自己並びに自己の役員、職員、実質的支配者その他これらに準ずる者が、反社会的勢力に該当せず、かつ将来にわたっても該当しないことを表明し、保証するものとします。
2. 当社及び自治体ユーザは、相手方が前項に違反した場合、何らの催告を要せず、直ちに利用契約を解除することができるものとします。
3. 前項に基づく解除により相手方に損害が生じた場合であっても、解除した当事者は責任を負わないものとします。

第 25 条（本規約の変更）

1. 当社は、法令改正、本サービス内容の変更、運営上の必要その他相当の事由がある場合、本規約を変更することができるものとします。
2. 当社は、本規約を変更する場合、変更後の内容及び適用開始日を、本サービス上への掲載、電子メールによる通知その他当社が適切と判断する方法により周知するものとします。
3. 前項の周知後、自治体ユーザが適用開始日以後に本サービスを利用した場合、当該自治体ユーザは変更後の本規約に同意したものとみなします。

第 26 条（通知及び連絡）

1. 当社から自治体ユーザへの通知又は連絡は、電子メール、本サービス上の表示、管理画面上の通知その他当社が適切と判断する方法により行うものとします。
2. 自治体ユーザは、担当者情報又は連絡先情報に変更があった場合、速やかにこれを当社へ届け出るものとします。
3. 当社が自治体ユーザの登録連絡先宛てに通知を発した場合、通常到達すべき時に到達したものとみなします。

第 27 条（権利義務の譲渡禁止）

自治体ユーザは、当社の事前の書面による承諾なく、利用契約上の地位又は本規約に基づく権利若しくは義務を、第三者に譲渡し、承継させ、担保に供し、又はその他一切の処分をしてはならないものとします。

第 28 条（分離可能性）

本規約のいずれかの条項又はその一部が法令等により無効又は執行不能と判断された場合であっ

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

ても、その他の条項及び当該条項の残存部分は、引き続き完全に効力を有するものとします。

第 29 条（準拠法）

本規約及び利用契約の成立、効力、履行及び解釈については、日本法を準拠法とします。

第 30 条（合意管轄）

本規約又は利用契約に関連して当社と自治体ユーザとの間に生じた一切の紛争については、当社本店所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。
ただし、個別契約と本規約が抵触する場合は個別契約を優先します。

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.