テレマ社 AI 利用ポリシー

2026 年 11 月 17 日　　テレマ社

1. 目的と適用範囲

テレマ社は、AI を「業務効率化」と「顧客への価値提供」の両面で積極的に活用しつつ、情報漏えい・品質低下・権利侵害を防ぐために、本ポリシーを定める。禁止ではなく「安全に使い倒すこと」を目的とする。

- **対象者**：役員、正社員、契約社員、パートタイム、業務委託先・派遣など、テレマ社の業務に従事するすべての人
- **対象 AI**：ChatGPT、Claude、Gemini などの生成 AI、AI コーディング支援、AI 議事録・翻訳ツール、社内外システムに組み込まれた AI 機能、ならびに API 経由で利用する AI サービス
- **対象業務**：社内業務での利用、および顧客向け AI 連携システムの開発・提供の双方

2. 基本原則

判断に迷ったときは、次の 6 原則に立ち返る。

1. **最終責任は人間が負う**：AI の出力を使った成果物の責任は、使用した社員と承認者にある。
2. **機密を守る**：顧客情報・個人情報・非公開情報を、未承認の AI に入力しない。
3. **透明性を保つ**：顧客との契約・成果物に関わる AI 利用は、必要に応じて開示する。
4. **権利を尊重する**：著作権・ライセンス・商標・プライバシーを侵害しない。
5. **公平で安全に使う**：差別・誤情報・有害コンテンツの生成や拡散に利用しない。
6. **学び、見直す**：AI の進化は速いため、ポリシーは定期的に更新する。

3. 情報の取り扱いルール

情報を三つに分類し、AI に入力できる範囲を、ツールの安全性に応じて定める。

区分	例	承認済みツール（学習に使われない契約）	その他の無料・個人アカウント
公開情報	自社サイトの文章、プレスリリース、一般的な質問	可	可
社内情報	内部手順、企画案、非公開の資料	可（最小限に）	不可
機密・個人情報	顧客名・連絡先、契約内容、認証情報、ソースコード、従業員情報	原則不可（匿名化して責任者が許可した場合のみ）	不可

あわせて、パスワード・API キー・秘密鍵は、どのツールにも入力しない。顧客との契約で AI 利用が制限されている場合は、契約を優先する。

4. 利用可能ツールと承認プロセス

業務で使えるのは、会社が承認して一覧に載せた AI ツールだけとする。一覧は社内で公開し、承認時に「学習利用の有無」「データ保存場所」「契約形態」を確認する。新しいツールは次の流れで申請する。

1. 社員が用途・対象データ・ツール名を記入し、AI 推進責任者に申請する
2. 責任者が利用規約・データの扱い・セキュリティを確認する
3. 顧客情報を扱う可能性がある場合は、経営層と法務担当が追加確認する
4. 承認されたら一覧に追加し、利用条件（入力できる情報の範囲）を付記する
5. 承認後も、年に 1 回規約変更を含めて再確認する

個人契約のアカウントでの業務利用や、未承認ツールへの会社データの入力（いわゆるシャドー AI）は禁止とする。

5. アウトプットの扱い

AI の出力は「下書き」として扱い、人間が確認してから使う。

- **事実確認**：数字、固有名詞、法令、引用は一次情報で確認する。誤った内容をもっともらしく生成することがある。
- **権利・ライセンス**：既存の著作物に似せた生成や、ライセンス不明のコード・画像のそのままの利用を避ける。オープンソースのライセンスを確認する。
- **顧客向け成果物**：レビューを経ずに納品しない。契約や顧客からの求めがある場合は、AI 利用の事実を伝える。
- **対外的な発信**：広告・プレス・サイト掲載に使う AI 生成物は、広報責任者が確認する。
- **重要な判断**：採用・評価・契約・法的判断を AI の出力だけで決めない。

6. AI 連携システム開発・提供時の方針

テレマ社は AI 連携開発をサービスとして提供するため、自社利用のルールに加え、顧客に対する責任を次のように定める。このポリシーは、HP に掲載する「AI 連携開発に関する基本方針」の土台にもなる。

- **顧客データの分離**：顧客のデータを、他顧客やモデルの学習に混ぜない。学習への利用がある場合は、事前に顧客の同意を得る。
- **ベンダー選定**：連携する AI サービスは、セキュリティ、データ保存地域、利用規約を確認して選ぶ。顧客へは利用するサービスを明示する。
- **安全設計**：権限を最小限にし、AI が行える操作（書き込み・削除・外部送信）には人間の承認を入れる。プロンプトインジェクションやデータ漏えいを想定したテストを行う。
- **品質保証**：できること・できないこと、誤回答の可能性を顧客に説明し、ログと監視の仕組みを備える。
- **契約**：責任範囲、データの扱い、AI の出力に関する免責事項を契約書に明記する。

7. 体制・教育・インシデント対応

項目	内容
体制	AI 推進責任者を 1 名置き、経営層・法務・開発・営業の代表で小さなワーキンググループを作る
教育	全社員が入社時と年次でポリシー研修を受講。開発職はセキュリティ研修も追加
相談窓口	「これは入力していいか」を気軽に続けられる社内チャットチャンネルを用意
事故時の対応	気づいた人が即座に責任者へ報告。責任者が影響範囲を調査し、必要に応じて顧客へ通知、再発防止策を共有
違反時	故意でない報告は追及を控え、再発防止を優先。重大な違反は社内規程に基づき対応

8. 導入ロードマップと見直し

策定から運用開始まで約 3 か月とし、以降は半年ごとに見直す（日程は案です）。

時期	内容
2026 年 10 月	現状把握（社内で使われている AI ツールの棚卸し）、ワーキンググループ立ち上げ
2026 年 11 月	ポリシー最終案の確定、承認ツール一覧の作成、経営層承認
2026 年 12 月	全社周知と研修、相談窓口開設、運用開始
2027 年 4 月	半年時点の見直し（インシデント・申請状況を振り返り、規程を更新）

法令・ガイドライン（経産省・総務省の AI 事業者ガイドラインや個人情報保護法など）の改正があった場合は、定期見直しを待たずに臨時で更新する。最終版の条文化時には、最新のガイドラインを確認して反映する。