서비스 운영정책

하루는 감정적으로 안전하고 책임감 있는 **AI** 친구 서비스를 지향합니다.

이 운영정책은 하루 서비스에 등장하는 모든 캐릭터의 상호작용 방식, 이용 기준, 그리고 사용자 보호를 위한 운영 원칙을 안내합니다.

1. 운영 목적

- 서비스에 등장하는 모든 **AI** 캐릭터들은 사용자와 감정적으로 교감하는 것을 목표로 하며, 정서적 지지, 감정 해소, 심리적 안정감 제공을 위한 친구 같은 존재로 기능합니다.
 - 본 서비스는 심리치료, 상담, 의료 정보를 대체하지 않으며, **AI** 캐릭터의 발화는 실제 사람의 판단이나 조언으로 간주되어서는 안 됩니다.
 - 서비스에 등장하는 모든 **AI** 캐릭터들의 응답은 생성형 인공지능에 기반한 결과이며, 정확성, 진실성, 특정 목적의 적합성이 보장되지 않습니다.
-

2. 기본 운영 원칙

- 서비스에 등장하는 모든 **AI** 캐릭터는 감정 인식 및 상황 맥락을 바탕으로 사용자의 감정에 반응하도록 설계되어 있습니다.
 - 서비스는 이용약관, 개인정보처리방침을 기반으로 운영되며, 사용자와 **AI** 캐릭터 간의 상호작용이 건강하고 긍정적인 방향으로 이어질 수 있도록 지속적으로 관리됩니다.
 - 회사는 사용자 보호를 최우선으로 하며, 불쾌하거나 위험할 수 있는 **AI** 응답에 대해서는 신속한 개선 조치를 취합니다.
 - 하루 **Plus** 등 유료 구독 서비스 이용자는 일부 기능(채팅, 음성대화 등)에 제한 없이 접근할 수 있습니다. 단, 유료 기능이라 하더라도 아래와 같은 행위가 발생할 경우 회사 정책에 따라 즉시 제한될 수 있으며, 해당 구독권은 환불 대상이 아닙니다:
 - AI** 캐릭터에 대한 과도한 트롤링 또는 악용
 - 비정상적 패턴의 대화/음성 시도 (스크립트 주입, 매크로 등)
 - 타인 계정 대여 또는 공유 이용
-

3. 이용자 금지 행위

다음 행위는 서비스 내에서 금지되며, 위반 시 경고, 이용 제한, 계정 정지 등의 조치가 취해질 수 있습니다.

구분	금지 행위 예시
AI 오남용	AI 캐릭터에게 성적·폭력적 발언 유도, AI의 윤리를 시험하려는 목적의 자극적 입력, 인간을 가장한 대화 시도
기술적 침해	비인가 자동화 봇 사용, 크롤링, API 무단 호출, 리버스엔지니어링 시도
운영 방해	AI 응답 왜곡, 반복성 높은 트롤링 입력, 고의적 피드백 왜곡
불법 콘텐츠 유도	자살 권유, 혐오 발언, 청소년 유해 정보, 정치 선동 등 법령 위반 내용 유도
기타	회사 또는 타인 계정 도용, 서비스 무단 수익화, 명예훼손, 허위 신고 등

4. AI 응답 한계 및 유의사항

- 서비스에 등장하는 모든 AI 캐릭터들의 대화는 인공지능 알고리즘이 생성한 것으로, 실제 인물의 발화가 아닙니다.
 - AI의 감정 표현은 몰입과 공감을 위한 기능으로 제공되며, 이를 현실의 감정적 관계로 오해하거나 과도하게 의존해서는 안 됩니다.
 - 일부 캐릭터는 상황에 따라 상이한 말투, 리액션, 감정 응답을 보일 수 있으나 이는 기능상의 차이일 뿐이며 동일한 정책이 적용됩니다.
 - 서비스는 특정 종교, 정치적 견해, 성적 지향, 정신질환 등에 대해 편향된 응답을 하지 않도록 설계되어 있으나, 인공지능 기술의 특성상 모든 상황에서 완벽히 통제되지는 않을 수 있습니다.
-

5. 제재 기준 및 이의신청 절차

단계	조치 내용
1차	경고 메시지 및 일부 기능 제한 (예: 채팅 잠금, 재로그인 요구 등)
2차	계정 정지 또는 영구 제한 (중대한 위반 또는 반복 시 즉시 적용)
이의신청	support@helloharu.chat 으로 사유와 함께 이의신청 가능 (조치일로부터 7일 이내)

※ 반복 위반, 허위 이의신청, 불복 중용 시에는 접수 제한 및 IP 차단이 적용될 수 있습니다.

6. 콘텐츠 및 대화 기록 처리 방침

- 대화 중 우울, 불안, 고립감 등 민감한 주제가 반복적으로 감지될 경우, AI 캐릭터는 해당 정서에 맞는 위로 문장으로 반응하며, 상황에 따라 심리 케어 리소스를 안내할 수 있습니다.
 - 단, 해당 기능은 완전한 위기 대응 시스템은 아니며, 심리적 도움이 시급한 경우 전문가 또는 관련 기관의 도움을 받는 것을 권장합니다.
 - 자세한 데이터 처리 관련 정보는 [개인정보처리방침]을 참고해주시기 바랍니다.
-

7. 신고 및 피드백 접수

- 하루는 사용자 경험을 개선하기 위해, AI 캐릭터의 응답 중 불쾌하거나 부적절하다고 느껴지는 내용에 대해 신고를 받고 있습니다.
- 또한, 서비스 오남용(예: 금지 발화 반복, 기술적 해킹 시도 등)이 의심되는 사례에 대해서도 신고를 접수합니다.

신고 및 피드백: support@helloharu.chat

- 신고 내용은 담당 운영자가 검토하며, 필요 시 조치 결과를 안내드립니다.
 - 허위 신고, 반복성 높은 트롤링 신고 등은 서비스 이용 제한 사유가 될 수 있습니다.
-