

## チャットサービス利用規約

セゾン投信株式会社（以下、「当社」といいます。）は、当社 WEB サイト上及び LINE 株式会社が提供するアプリケーションである LINE（以下、「LINE アプリ」といいます。）上で、当社アカウントを通じて提供するチャットサービス（以下、「本サービス」といいます。）の利用等に関し、次のとおり利用規約（以下、「本規約」といいます。）を定めます。

### 第 1 条（サービス内容）

1. 本サービスは、当社 WEB サイト上及び LINE 上の当社アカウントを通じて、利用者（第 3 条で定義します。）よりいただいた当社サービスについてのお問合せに対し、①第三者が提供するチャットボット（以下、「チャットボット」といいます。）を介して自動回答する、②オペレーターがチャットで回答するサービスです。
2. 本サービスを LINE 上で利用するにあたっては、利用者の通信機器に LINE アプリをインストールし、LINE アプリ上に設定した当社アカウントを友だち追加することが必要です。利用者の責任において、本サービスの利用に適したセキュリティ環境及びアプリ環境を維持するものとします。
3. 本サービスは、情報提供のみを目的としており、投資商品を勧誘、提供、推奨するものではありません。また、回答内容は送信時点のものであり、予告なしに変更することがあります。
4. 本サービスは、日本語のみの対応となります。
5. 本サービスは、当社の提供する商品及びサービスに関する一般的な問い合わせに対して回答いたします。

以下のお問合せについては、回答いたしかねます。

- （1）投資相談
- （2）買付・解約の受付、及び事務手続の受付
- （3）ご本人さま確認を伴う事務手続、及びお取引等の状況確認
- （4）過去の対応履歴に関するお問合せ

## 第2条（受付・回答時間及びご利用にかかる手数料等）

本サービスの受付時間及び当社からの回答時間は、以下のとおりとします。本サービスのご利用には、原則として手数料はかかりません。ただし、当社WEBサイトへのアクセス及びLINEの利用に係る通信費等は利用者の負担となります。

①チャットボットによる自動回答：受付時間 24 時間（土日祝・年末年始を含む）

②オペレーターによる回答：受付時間 午前9時から午後5時（土日祝・年末年始を除く）

※システムメンテナンス等のため、予告なく一時的にサービスを中断することがございます。

※ご利用時間帯であっても混雑等の影響、全オペレーターが対応中の場合等、ご利用いただけないことがございます。その際は時間を空けてご利用ください。

## 第3条（利用者）

「利用者」とは、本サービスを閲覧、利用を行った方をいいます。

また、本サービスを閲覧及び利用した場合は、本規約に利用者が同意したものとみなされます。

## 第4条（禁止行為）

当社は、本サービスの利用に際して、利用者が以下の行為を行うことを禁止します。

1. 本サービスのサーバやネットワークシステムに支障を与える行為
2. 本サービスを不正に操作する行為
3. 本サービスの不具合を意図的に利用する行為
4. 同様の質問を必要以上に繰り返す等、当社に対し不当な問い合わせ又は要求をする行為又は当社による本サービスの運営又は他の利用者による本サービスの利用を妨害し、これらに支障を与える行為
5. その他、当社が不相当と判断した行為

## 第5条（個人情報等の取扱い）

1. 本サービスをご利用の際は、個人情報（マイナンバー含む。以下同じ。）を入力しないようお願いいたします。  
なお、本サービスにおいて利用者の個人情報の入力を求めることは一切ございません。個人情報の入力を求める不審な画面の表示等がありましたら、ただちに利用を中止していただきますようお願いいたします。
2. 当社は、本サービス上で入力いただいた個人情報の安全を保証いたしません。また、誤って個人情報を入力した場合でも一切の損害を補償いたしません。
3. 本サービスにおける利用者のお問合せ内容は、サービス向上のため、当社で利用することがあります。

## 第6条（利用制限）

1. 当社は、利用者が本規約に違反し又は違反するおそれがあると認めた場合、本サービスの利用をお断り、又は制限することができます。
2. 利用者の本サービスのLINE上における利用権は、理由を問わず、LINEアプリのアカウントが削除された時点ですべて消滅します。利用者が誤ってアカウントを削除した場合であっても、当該アカウントの復旧はできませんのでご注意ください。
3. 次の各号のいずれかに該当する場合、当社の判断により、予告なくチャットを終了させていただきます。
  - （1）利用者の入力した文字が、文字化け等により判読できない場合
  - （2）当社の回答後、利用者からの返答が3分以上ない場合、又は当社でその受信の確認ができない場合
  - （3）お問合せ等に対する総対応時間が15分を超過した場合
  - （4）お問合せの文字数等により、当社システムに過大な負荷がかかる場合
  - （5）当社、当社役職員、又は第三者に対する誹謗中傷等、本サービスの利用目的に合致しないと当社が判断した場合
  - （6）利用者からのお問合せ等に対して、通常必要とされる回答を行ったと当社が判断した場合
  - （7）利用者より、同一の内容のお問合せ等の入力が複数あった場合

- (8) 電話、メールなど、本サービス以外の方法により対応することが適切であると当社が判断した場合
- (9) 本サービスによる対応を継続するにふさわしくないと当社が判断した場合

#### 第7条（免責事項）

1. 当社は本サービスにおいて事実上又は法律上の瑕疵（安全性、信頼性、正確性、完全性、有効性、特定の目的への適合性、セキュリティなどに関する欠陥、エラーやバグ、権利侵害などを含みます。）が無いことを保証いたしません。
2. 当社は本サービスに起因して利用者に生じたあらゆる損害について責任を負いません。
3. 本サービスに関連して起きたいかなる紛争も利用者をご自身で解決し、当社はその責任を負いません。
4. 当社はチャットボット及びLINEアプリの機能及び安全性に関して、いかなる保証もいたしません。
5. 公衆電話回線、専用電話回線、インターネットその他の通信回線等の通信経路、LINEアプリの脆弱性において盗聴等がなされたことにより、利用者の個人情報等が漏洩した場合、そのために生じた損害について当社は責任を負いません。

#### 第8条（サービスの変更等）

1. 当社は、いつでも本サービスの提供の中止若しくは終了、又はその内容の変更をすることができるものとします。
2. 当社は、当社が必要と判断する場合、あらかじめ利用者に通知することなく、いつでも本規約を変更できるものとします。変更後は、利用者への公開・提供開始をもってその効力が生じるものとし、利用者は、変更後に本サービスを利用することにより、当該変更に同意したものとして取り扱わせていただきます。変更の内容を利用者に個別に通知することはいたしません。本サービスをご利用の際には、随時、当社WEBサイト等を通じ、最新の本規約をご参照ください。

#### 第9条（準拠法・裁判管轄について）

本規約は日本法に準拠し、解釈・適用されるものとします。本サービスのご利用に関して、本規約により解決できない問題が生じた場合には、当社と利用者との間で双方誠意をもって話し合い、これを解決するものとします。また問題が発生し誠意を持って協議をした上でも解決せず、本サービスの利用に関して訴訟の必要が発生した場合には、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所といたします。

以上

最終更新日：2020年7月20日