

チャットサポート利用規約

■ チャットサポートについて

- チャットサポートは、株式会社カブ&ピースが運営するサービスサイトにおけるチャットサポートからお問い合わせいただくことにより、AI技術を利用したチャットボット、または有人によるチャット対応にて回答するサービスです。
- 利用者は、チャットサポートによるお問い合わせの都度、本利用規約に同意していただく必要があります。

■ 本サービスの利用時間、利用環境

利用時間	チャットボット 24時間/365日 有人によるチャット対応 10~19時/365日 ※但し、KABU&ウォーターサポートデスクについては、有人によるチャット対応は行っていません
対応チャネル	パソコン、スマートフォン
対応言語	日本語

■ お問い合わせの範囲

- チャットサポートは、当社の提供する商品・お手続き等に関するご質問に対して回答するものとし、次の各号に掲げるお問い合わせについては、回答しないものとします。
 - 当社のサービスと関係ないお問い合わせや、業務範囲を逸脱したお問い合わせ
 - 当社株式の価格動向や将来予測に関するお問い合わせ
 - 回答するにあたり、当社に適用される法令諸規則への違反が懸念されるお問い合わせ
- 前項各号に掲げるお問い合わせがあった場合のほか、利用者に適切な回答をすることができないと当社が判断した場合は、当社は利用者に対し、電話、メール等その他の方法により回答し、または利用者に対し、その他の方法によるお問い合わせを依頼することができるものとします。

■ 個人情報等

- チャットボットとのやりとりにあたり、利用者やその他の方の個人情報（氏名、住所、電話番号、メールアドレス、ID、クレジットカード番号などの情報）は、一切記載しないようお願いいたします。
- 有人によるチャット対応については、ご本人様確認やお問い合わせの事実確認のため、個人情報の入力を求める場合がございます。
- チャットボットとやりとりをした内容については、チャットボットの品質向上等のため、株式会社カブ&ピース（KABU&でんき及びKABU&でんきサポートデスクにおけるチャットボットのやりとりについては、同社の委託元である大阪ガス株式会社）から、チャットボットの機能提供者である株式会社 PKSHA Communication に提供されます。

■ 接続の切断

- 当社は、次の各号に掲げる場合、利用者の同意なくして、利用者とのチャットサポートの接続を直ちに遮断し、対応を終了することができるものとします。
 - (1) 当社所定の必要事項が適切に入力されていない場合
 - (2) 文字化け等により入力内容が判読できない場合
 - (3) 有人によるチャットの回答後、5分を経過しても利用者からの返答がない場合
 - (4) 当社または当社従業員等に対する誹謗中傷、嫌がらせ等、不適切なチャットサポートの利用であると当社が判断した場合
 - (5) お問い合わせに対する通常必要とされる回答を行ったと当社が判断した場合
 - (6) 同一の利用者から、同一内容のお問い合わせが重複して到達した場合
 - (7) 電話、メール、その他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
 - (8) 上記「お問い合わせの範囲」にて、回答しないものと定める問い合わせであると当社が判断した場合
 - (9) チャットサポートによる対応を継続することがふさわしくないと当社が判断した場合
 - (10) システムメンテナンスの時間にまたがってお問い合わせがあった場合

■ 免責事項

- 当社の責によらない通信機器、回線およびコンピュータ等の障害、通信手段の障害等、または天災・火災等の不可抗力により、チャットサポートの提供が遅延や不能となった場合、または当社が送信した情報に誤謬・脱漏等が生じた場合、これらによって生じた損害について当社は一切の責任を負いません。

■ 責任制限

- 当社がチャットサポートの提供に関連して利用者が被った損害に対して責任を負う場合においても、当社は、逸失利益、拡大損害、間接損害その他特別事情に基づく損害については一切責任を負わないものとします。

■ チャットサポートの変更等

- 当社は、いつでもチャットサポートの提供を終了、またはその内容を変更することができるものとします。

2024年11月20日 制定