

電話相談サポートご利用規約

第1条 本規約の目的

- (1) 本規約は、株式会社日立製作所（以下、「弊社」といいます。）が、安心コールセンターおよび Prius 集中修理センター（以下、「コールセンター」といいます。）を通じて提供する Prius 電話相談サポート（以下、「本サービス」といいます。）をご利用になるお客様と弊社との間で、本サービスの内容および条件について定めるものです。
- (2) 本サービスをご利用いただくにあたって、お客様は、本規約の全ての条項に同意のうえ、それらを遵守するものとします。
- (3) お客様が本サービスをご利用になる場合、本規約の全ての条項に同意いただけるかどうか、確認させていただくことがございます。本規約に同意していただけない場合、お客様は本サービスをご利用になることはできません。

第2条 本サービスの対象製品

- (1) 本サービスの対象製品（以下「対象製品」といいます。）は、「Prius」と称する、(株)日立製作所およびその子会社、関連会社によって製造されたパーソナルコンピュータ製品で、日本国内において個人向けに販売された製品です。ただし、Windows 95、Windows 98、Windows 98 Second Edition、Windows Millennium Edition プリインストールモデルを除きます。

[注 1]

Windows 95、Windows 98、Windows 98 Second Edition、Windows Millennium Edition プリインストールモデルのサポートに関しては、2009年2月14日の営業をもって既に終了しております。ご了承ください。

Windows ME/98SE/98/95 プレインストールモデルのサポート終了のお知らせ

- (2) 本サービスの対象製品は、対象製品にプリインストールされている弊社製ソフトウェアを含むものとしますが、他社製ソフトウェアは対象外となります。

第3条 本サービスの内容

- (1) 本サービスは、本規約第2条第(1)項に定める対象製品の操作に関するお客様のお問い合わせに対して、本規約に定める条件にもとづき、電話により解決方法の提示または助言をご提供させていただくサービスです

(2) リモートサービスの内容

- i. 電話相談サービスの一環として、担当者がインターネットを介して、お客様の PC 画面を共有し、その PC のマウスポインタやキーボードの遠隔操作を可能とするリモートサービスを実施する場合があります。
- ii. 本サービスは電話あるいはリモートサービスにより提供されます。
- iii. リモートサービスのご利用にあたっては、その都度、対象製品にリモートサービス専用のソフトウェア（以下「専用ソフトウェア」といいます）をダウンロードしていただく必要があります。
- iv. 専用ソフトウェアは、お客様が対象製品に関するリモートサービスを受ける場合のみご利用いただけます。
- v. お問い合わせ内容およびご使用環境等によっては、リモートサービスをご利用いただけない場合があります。
- vi. システムメンテナンスなどにより、リモートサービスをご利用いただけない場合があります。
- vii. リモートサービスをご利用いただくために必要となる通信費等は、利用者の負担となります。本サービスは電話あるいはリモートサービスにより提供されます。

(3) 本サービスは、日本語で提供されます。

(4) お客様は、下記に定める本サービスの受付時間内に本サービス窓口（安心コールセンターおよび Prius 集中修理センター）に直接お電話いただき、本サービスをご利用いただけます。

i. 安心コールセンター 電話番号：0120-885-596

10：00～18：00

（年末年始〔12/31～1/3〕は休ませていただきます）

【注 2】

携帯電話、PHS、一部の IP 電話等をご利用のお客様につきましては、上記電話番号にて対応いたしておりません。この場合、03-3298-6750(東日本)、06-6616-5260(西日本)におかけ直してください。なお、この場合は、通話料等はおお客様のご負担となりますことをあらかじめご了承ください。

ii. Prius 集中修理センター 電話番号：0120-881-286

平日・土日:10：00～18：00

（祝祭日、年末年始〔12/31～1/3〕は休ませていただきます）

(5) お客様による、コールセンター担当者のご指名には対応いたしかねます。

(6) 弊社は、お客様のお問い合わせに対して、遅滞なく本サービスを提供できるよう努力いたしますが、お問い合わせの集中やお問い合わせの内容、性質如何により、提供が遅れる場合がございます。あらかじめご了承ください。また、お客様の対象製品の使用状況等によっては、本サービスの有効な提供をいたしかねる場合がございます。

- (7) 弊社は、本サービスの提供にあたって、その業務を第三者（以下、「業務委託先」といいます。）に委託する場合がございます。

第4条 本サービスの料金

- (1) お客様は、本サービスを有料でご利用いただけます。ただし、修理案内、Prius 簡易パーツ・付属品販売、その他弊社が別途指定するサービスにつきましては、無料でご利用いただけます。
- i. 本サービスの料金はインシデント制になります。（インシデントとは、お客様からお問い合わせいただいた内容を最小単位に分解されたものをいいます）お客様が本サービスをご利用いただく前に、クレジットカード確認のご案内をさせていただきますので、お客様は、電話の自動応答音声ガイドに従ってクレジットカード情報をご入力ください。
 - ii. 本サービスにおいて、お客様からお問い合わせいただいた最小単位のご質問1つにつき、コールセンター担当者が回答を差し上げた時点で、1 インシデント消費されます。お問い合わせに複数のご質問が含まれる場合には、複数のインシデントが必要な事をお伝えします。なお、1 インシデント 2,160 円（税込み）になります。
 - iii. インシデントの消費は、弊社がお客様に本サービスの回答を提供した時点で1 インシデントを消費するものとします。ただし、お客様がコールセンターの回答の効果を確認するために、本サービスにもとづく回答の提供から 10 日間を限度として、同一のご質問につき、新たにインシデントを消費することなく、お問い合わせいただくことができます。
 - iv. ご利用可能なクレジットカードは、VISA、MASTER、JCB、AMERICAN EXPRESS、ダイナースになります。本サービスをご利用になれるお客様本人名義のクレジットカードのみご利用いただけます。なお、お支払い回数は1回払いのみとさせていただきます。
 - v. 本サービス料金は、ご利用されたクレジット会社の会員規約に定めている振替日にお客様の口座より自動引き落としによりお支払いいただきます。
 - vi. 弊社および収納代行サービスの事務処理などにより、本サービスの利用日がクレジットカード使用日と異なることをお客様は予め了承するものとします。
 - vii. クレジットカードの利用明細には「HITACHI パソコン関連相談料」と表示されます。
 - viii. 原則クレジットカード決済のみといたしますが、やむを得ない事由と弊社が判断した場合は、別途弊社が指定する方法に従って、お支払いいただくものとします。
- (2) 本サービスに関する通話料等の費用は、お客様のご負担となります。

第5条 免責事項

- (1) 本サービスの提供にあたって、弊社は、対象製品の操作に関するお客様のお問い合わせに

対して、問題解決の支援をいたしますが、お客様にご相談いただいた問題点、不明点等について、完全な解決を保証するものではありません。また、本サービスにもとづき提供される情報の正確性、完全性、有用性等について、弊社はなんらの保証もいたしません。

- (2) 本サービスを利用するにあたって、対象製品に保存、記録されたデータ、プログラムならびに設定内容等は、お客様ご自身の責任、費用、判断においてバックアップをとるものとし、弊社は一切の責任を負わないものとします。

第6条 本サービス提供の中断

弊社は、次のいずれかに該当する場合には、予告なく本サービスの提供を一部または全部中断させていただくことがございます。なお、かかる中断により、本サービスの提供が十分になされなかった場合、インシデントの消費は発生しないものとします。また、弊社は本サービス中断に伴う損害、損失、その他費用の賠償または補償を免れるものとします。

- (1) 天変地異、火災、停電、その他不可抗力による緊急事態が発生し、または発生するおそれがある場合
- (2) 本サービス提供のための設備、システムに不具合があった場合
- (3) 本サービスの運用上または技術上必要と弊社が判断する場合
- (4) 法令または管轄官公庁の要請にもとづく場合
- (5) その他やむを得ない事由が生じた場合

第7条 本サービス対象外の事項及び提供の中止

お客様のお問い合わせが以下(1)～(14)の項目に該当する、またはお客様が(15)～(22)の状態にあると弊社が判断した場合、本サービス提供をお断りしまたは提供が中止されることに、お客様はあらかじめ同意するものとします。

- (1) 対象製品に関する改善等の要望
- (2) 対象製品以外に関するお問い合わせ
- (3) 対象製品の分解または改造を行ったことによるお問い合わせ(対象製品付属の取り扱い説明書に従った場合を除く)
- (4) 本サービス範囲外となるお問い合わせ
- (5) 弊社が想定していない使用方法に関するお問い合わせ
- (6) 弊社の別途規定する使用条件、動作環境を守らなかったことに起因する不具合についてのお問い合わせ
- (7) 弊社または第三者の財産、プライバシー等を害する、または害する恐れのある行為
- (8) 弊社または本サービスの提供に従事する者の名誉もしくは信用を毀損する行為、またはその恐れがある行為

- (9) 事実と異なる虚偽の内容に関するお問い合わせ
- (10) 法律、法令または条令に違反する、または違反する恐れのある行為
- (11) 公序良俗に反する行為、またはその恐れのある行為
- (12) 本サービスの提供および運営を妨げると弊社が判断した行為
- (13) 第三者または弊社に不利益もしくは損害を与える行為、またはその恐れのある行為
- (14) その他弊社が不適切と判断する行為
- (15) 本サービスに関して未払いの代金がある場合(支払い期限が過ぎたものに限る)
- (16) 合理的な理由無く、弊社の指示する作業にご協力いただけない場合
- (17) 購入日、製品情報などに虚偽の申告が判明した場合
- (18) 本サービスの対応が連続的かつ長時間に渡る場合
- (19) 本サービスの対応が本サービスの受付時間外となる場合
- (20) 弊社所有物を弊社が指定した返却期限経過後も返却いただけない場合
- (21) 弊社とお客様が係争中の場合
- (22) お客様が対象製品の所有権、使用権その他の権利を有していない場合

第8条 本規約の変更・終了

- (1) 弊社は、予告なしに本規約および本サービスの全部または一部を変更、終了することがあります。変更内容は弊社ホームページに掲載します。
- (2) 前項にもとづき弊社が本サービスの全部または一部を変更、中止したことによりお客様が被った損害につきましては、弊社はいかなる責任も負わないものとします。

第9条 損害賠償

- (1) お客様が、本サービスに関連して、弊社、または業務委託先に対して損害を生じさせた場合、弊社は、かかる損害につきお客様に対して損害賠償を請求できるものとします。
- (2) 弊社から提供される本サービスに関連して、お客様に損害が生じた場合、弊社は、かかる損害につきお客様に対して現実に支払った利用料金額を上限として補償します。ただし、本サービスのうち無料のサービスまたは利用不能によりお客様が損害を被った場合には、弊社は当該損害の賠償責任を一切負わないものとします。
- (3) 前項の規定にもかかわらず、弊社の責に帰すことができない事由により生じた損害、弊社が損害発生の可能性を予見できなかった特別な事情から生じた損害、お客様の逸失利益および第三者からの損害賠償請求にもとづくお客様の損害につきましては、弊社は一切の責任を負わないものとします。

第10条 権利の帰属

- (1) お客様は、本サービスを利用する権利その他本規約にもとづく権利、義務の全部または一部を、第三者に譲渡、承継、または再許諾できないものとします。
- (2) お客様は、弊社から提供される本サービスを利用することにより知りえた情報等につき、お客様の問題を解決する以外の目的で使用しないものとします。

第 11 条 個人情報の取り扱い

- (1) 弊社は、弊社ホームページに掲載されている『株式会社日立製作所 個人情報保護に関して（保護方針と要旨）』にもとづき、お客様の個人情報を適切に管理いたします。
- (2) 本サービスの提供にあたって、サービスの品質の向上および本規約同意の確認を目的として、お客様とコールセンター担当者との通話を録音およびモニタリングさせていただく場合がございます。弊社が通話記録およびモニタリングの内容を前述の目的以外に使用しないことを条件として、お客様はかかる通話記録およびモニタリングに同意するものとします。
- (3) 本サービスにおいて、お客様が入力したクレジットカード情報は、自動音声応答サービスを通じて、弊社が契約する GMO ペイメントゲートウェイ株式会社の収納代行サービスへ伝達いたします。収納代行サービスではカード利用可否の判断を行い、弊社に結果を伝達します。弊社ではこの結果にもとづいてサービスの提供を行うため、お客様のクレジットカード情報の保持はいたしません。

第 12 条 準拠法

本規約は日本法に従い解釈されるものとします。

第 13 条 合意管轄

本規約に関する一切の事項および本規約に定めのない事項について疑義が生じた場合、弊社とお客様の間で誠実に協議解決するものとし、万一協議において解決できなかった場合は、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所として、訴訟により解決するものとします。

第 14 条 協議事項

本規約に定めのない事項、本サービスにつき疑義の生じた事項については、弊社とお客様の間で信義誠実の原則に従い解決するものとします。

第 15 条 優先適用

本規約は 2010 年 5 月 17 日より適用されます。本規約と本規約適用以前に弊社から発行された本サービスに関する規約の定めが異なる場合、本規約が優先して適用されるものとします。

*本規約は、2014年5月現在のものです。