

チャット利用規約

(趣旨)

第1条 本規約は、チャットサービス（以下「本サービス」という）を利用するお客様（以下「お客様」という）と、アイザワ証券株式会社（以下「当社」という）との間に適用します。

本サービスはチャットプラス株式会社が提供するオンラインシステム「Chat Plus」を使用しています。

(お問い合わせの範囲)

第2条 本サービスは、チャットアイコン押下後に表示される起動メッセージの範囲内、お客様の個人情報の入力およびご本人様の確認を必要としない一般的なお問い合わせでお問い合わせに回答します。また、日本語のみの対応となります。

以下については、回答しかねます。

- (1) 投資相談
- (2) 注文受注、および事務手続きの受付
- (3) ご本人さま確認を伴う事務手続き、およびお取引等の状況確認
- (4) 過去の対応履歴に関するお問い合わせ

(個人情報および対応履歴の取り扱い)

第3条 本サービスでは、お客様の個人情報の入力を求めることは一切ありません。

チャット内に個人情報（氏名や住所、電話番号、口座番号・パスワードなど）を入力されることのないようお願いします。

万一、個人情報の入力を求める不審な画面やメッセージが表示されましたら、利用を中止いただくようお願いします。

なお、本サービスではご本人様確認を行わないため、お客様個人を特定することができません。従って、過去の対応履歴に関するお問い合わせにはお答えしかねる場合がありますので、あらかじめご了承ください。

(対応の終了)

第4条 以下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) お客様の入力した文字が、文字化け等により判読できない場合
- (2) 当社の回答後、お客様からの返答が5分以上ない場合
- (3) お問い合わせに対する総対応時間が30分を超過した場合

- (4) お客様からのお問い合わせに対して、通常必要とされる回答を行ったと当社が判断した場合
- (5) お客様から、同一の内容のお問い合わせが複数あった場合
- (6) 電話、お問い合わせフォームなど、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
- (7) 当社または当社従業員等に対する誹謗中傷や、お問い合わせの内容が本サービスでの対応の範囲から外れるなど、チャットを継続することが適切ではないと当社が判断した場合

(サービスの変更・終了等)

第5条 当社は、事前に告知することなく、いつでも本サービスの提供の中止もしくは終了、またはその内容の変更することができるものとします。

なお、サービス向上を目的に、現行のサービス内容についてアンケートのご協力をお願いする場合があります。あらかじめご了承ください。

(免責事項)

第6条 当社は、すべてのお客様に本サービスを提供できることを保証するものでもありません。また、次の各号によってお客様に生じた損害について責任を負いかねます。

- (1) 本サービスご利用中に生じた不具合等
- (2) 本サービス提供の遅延、または不能
- (3) 当社が送信した情報の誤謬・脱漏等

(本規約の変更)

第7条 本規約は、当社が必要と認めた場合、事前に告知することなく変更することがあります。

以上