

チャットサポートサービス利用規約

チャットサポートサービス(以下「本サービス」といいます。)利用規約は、東京電力パワーグリッド株式会社(以下、「当社」といいます。)が提供する本サービスを利用する際に適用いたします。本サービスを利用する方(以下「利用者」といいます。)は、本サービス利用にあたり、下記記載事項に同意のうえ利用するものとします。なお、当社は下記記載事項の内容を変更することがあります。この場合には、本サービスのご利用にあたっては、変更後の記載事項に従うものとします。

1 サービス内容

- (1)本サービスは、当社所定のウェブページから提供するチャット画面、または、LINE の機能を利用した文字による問い合わせ等に対して、当社がリアルタイムに文字等で回答するサービスです。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。
- (2)本サービスの利用にあたり、入会金や手数料等はありません。ただし、本サービス利用に係る通信費等は利用者の負担となります。
- (3)本サービスは電話等での問い合わせ方法と提供時間が異なる場合がございます。また、問い合わせ内容により提供時間が異なる場合がございます。
- (4)メンテナンス等の事情により、予告なく本サービスを休止させていただく場合がございます。
- (5)混雑している場合は提供時間内であってもご利用いただけない場合がございます。
- (6)利用者都合により本サービスを終了した場合、お問い合わせ内容について対応致しかねる場合がございます。

2 問い合わせの範囲

本サービスは、当社が指定する範囲の問い合わせに対して回答するものとします。なお、LINE による問い合わせは「停電状況の確認、設備等に関するご連絡」が対象となります。問い合わせ内容によっては、電話等その他の方法により回答するものとし、利用者に対し電話等のその他の方法による問い合わせを依頼することができるものとします。なお、本サービスは一部を除き日本語のみの対応となります。

また、次の各号に掲げる問い合わせについては、回答できません。

- (1)本サービスと関係ない問い合わせや、業務範囲をあきらかに逸脱した問い合わせ
- (2)回答するにあたり、当社に適用される法令、自主規制規則、ガイドライン、行政上の指導その他の当社が遵守すべきルールに適合した方法等により回答できない問い合わせ
- (3)本サービスにより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問い合わせ

3 サービスの中断

当社は、次の各号に該当する場合、利用者の同意なく、本サービスでの回答を中断することができるものとします。

- (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一定時間ない場合
- (3) 本サービスの提供時間を超えた場合
- (4) 問い合わせに対する総対応時間が一定時間を超過した場合
- (5) 短期間に大量の文字または画像を送信する等、当社システムに過大な負荷がかかる場合
- (6) 当社または当社従業員等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
- (7) 利用者からの問い合わせ等に対して、通常必要とされる回答を行ったと当社が判断した場合
- (8) 利用者から、同一の内容の問い合わせ等の入力が複数あった場合
- (9) 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
- (10) 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

4 禁止事項

当社は、利用者が次の各号に該当すると判断した場合、当該利用者に対し事前に通知することなく、当該利用者の本サービスの全部または一部の利用を一時中止することができるものとします。

- (1) 意図的に虚偽の情報を登録／提供する行為
- (2) 個人情報の全部または一部について、利用者本人以外の情報の登録を行う行為
- (3) 著作権、商標権、プライバシー権、氏名権、肖像権、名誉等の他人の権利を侵害する行為
- (4) 個人や団体を誹謗中傷する行為
- (5) 法令、公序良俗に反する行為、またはその恐れのある行為
- (6) 当社または第三者に不利益を与える行為
- (7) 本サービスを利用しての営利、広告、宣伝、特定の思想・宗教への勧誘等を目的とした情報提供等の行為
- (8) 当社の許可なく本サービスにおける当社とのチャット内容をSNS等の外部へ転載する行為
- (9) 本サービスを運営する目的に反する行為

5 個人情報の取扱い

当社が利用者の個人情報を取得した場合、当社は、当該個人情報を「**当社の個人情報の取り扱いについて**」(<http://www.tepco.co.jp/pg/privacypolicy/>)に基づき取り扱います。

6 免責事項

- (1) 当社は次の各号によって利用者に生じた損害について、当社の責めとならない理由であるときには当社は責任を負いません。
 - a. 本サービス利用にあたって生じた不具合等
 - b. 本サービス提供の遅延、または不能
 - c. 当社が送信した情報の誤謬・脱漏等
- (2) 本サービスに関連して起きた紛争について、当社の責めとならない理由であるときには、利用者自らが解決し、当社はその責任を負いません。
- (3) LINE の機能および安全性に関して、当社はいかなる保証もいたしません。また、システム運用状況、LINE 社および第三者から提供されるソフトウェアやアプリの機能、利用方法、技術的なご質問等に関して、当社は、一切これに応じません。
- (4) 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 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。
- (5) 本サービスの利用に際して、その事由の如何を問わず、利用者からの問い合わせ、照会等によって生じた損害について当社は責任を負いません。
- (6) 当社は本サービスにおける利用者とのチャット内容等を保存する義務は負わず、過去の問い合わせ履歴の開示要求に応じることはできません。

7 責任制限

当社が本サービス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。

8 サービスの変更等

当社はいつでも本サービスの提供を終了もしくは中止し、またはその内容を変更することができるものとします。この場合、本サービスのご利用にあたっては、利用者は変更後の記載事項に従うものとします。

9 利用推奨環境

利用者は、LINEを利用して本サービスを利用する場合、利用者の通信機器にLINEのインストールが必要となります。LINEの設定は、利用者の負担および責任において行い、本サービスの利用推奨環境を維持するものとします。また、パソコン等の端末から利用する場合は、以下の推奨環境を利用者の負担および責任において維持するものとします。

<動作推奨環境>

ソフトウェア (OS)	対応ブラウザ
Windows10	Microsoft Edge 103.x
	Firefox 102.x
	Chrome 103.x
Windows11	Microsoft Edge 103.x
	Firefox 102.x
	Chrome 103.x
Mac OS(11.x/12.x)	Safari14.x
	Safari15.x
Android(9.0/10.0/11.0)	Chrome 103.x
iOS (14.x/15.x)	Safari
iPad OS (14.x/15.x)	Safari

以上

2019年12月25日 制定

2020年1月20日 改定

2020年4月10日 改定

2022年8月1日 改定

2025年4月1日 改定