

LINE チャットおよび Web チャットの利用規約

1. LINE チャット・Web チャットについて

- (1) お客様がチャットでご質問いただいた内容にオペレーターがお答えするサービスです。
- (2) 混み合っている場合、回答にお時間をいただく場合がございますのでご了承ください。
- (3) 本サービスは日本語のみの対応とします。
- (4) URLは送信しないでください。

2. 営業時間

平日 9:00～17:00（銀行休業日を除く）

※ご利用可能時間帯でも全オペレーターが対応中の場合は、ご利用いただけません。その場合は、お時間を空けてご利用ください。

3. お問い合わせ受け付けチャネル

LINE:スマートフォン

Web: パソコン、スマートフォン

4. お問い合わせの範囲

本サービスは、当行の提供する商品・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。

- (1) 当行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
- (2) 金融商品取引法が適用または準用される商品・サービス等に関するお問い合わせ
- (3) 回答するにあたり、当行に適用される法令、自主規制規則、ガイドラインまたは行政上の指導その他、当行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お問い合わせ
- (4) チャットによる過去のご照会内容に関するお問い合わせ
- (5) 前各号に掲げるもののほか、本サービスにより、お客様に適切な回答をすることができないと当行が判断した場合や、前各号に掲げる場合、当行はお客様に対し、電話、メール等その他の方法により回答し、またはお客様に対し、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。

5. 個人情報等

本サービスにおいては、お客様や第三者の個人情報等（氏名、住所、電話番号、メールアドレス、口座番号、暗証番号、クレジットカード番号などの情報）は記載しないようお願いします。当行よりお客様やその他の方の個人情報の入力を求めることは一切ございません。「個人情報を入力下さい」等の不審な画面が表示された場合は、直ちに本サービスのご利用を停止いただきますようお願いします。

（参考：個人情報保護方針）

6. 接続の切断

当行は、次の各号に掲げる場合、お客さまの同意なくして、お客さまとの本サービス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) 当行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) 当行からの回答後、一定時間を経過してもお客さまから返答がない場合
- (4) 当行または当行従業員等に対する誹謗中傷、嫌がらせ等、本サービス利用目的に合致しないと当行が判断した場合
- (5) 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行が判断した場合
- (6) 同一のお客さまから、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行が判断した場合
- (8) 金融商品取引法が適用または準用される商品・サービス等に関するお問い合わせが入力された場合
(サービス、商品概要、取引等の各種案内)
- (9) 本サービスによる対応を継続することがふさわしくないと当行が判断した場合
- (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

7. 免責事項

- (1) 当行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ならびに電話の不通等の通信手段の障害等、裁判所など公的機関の措置など、当行以外の金融機関の責に帰すべき事由または天災・火災・騒乱等の不可抗力により、本サービスの提供が遅延や不能となった場合、または当行が送信した情報に誤謬・脱漏等が生じた場合、そのために生じた損害について当行は一切の責任を負いません。
- (2) 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において盗聴等がなされたことによりお客さまの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行は責任を負いません。
- (3) 本利用規約に定めのない事項については、当行の他の規定、規則その他当行ウェブページへの掲示内容に従い取り扱います。

8. 責任制限

当行が本サービスの提供に関連してお客さまが被った損害に対して責任を負う場合においても、当行は、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。

9. サービスの変更等

当行は、いつでも本サービスの提供を終了、またはその内容を変更することができるものとします。

以上

(2024年4月15日現在)