

2020年1月27日

お客さま各位

SMBC コンシューマーファイナンス株式会社

「チャットサービスご利用に関する注意事項」改定のお知らせ

いつもプロミスをご利用いただき、ありがとうございます。

2020年3月23日に「チャットサービスご利用に関する注意事項」を改定いたします。

改定にあたり、下記のとおりお知らせいたします

記

1.改定日

2020年3月23日(月)


2.対象となるチャットサービス

- ①ホームページにおけるチャットサービス
- ②プロミスのLINE公式アカウントにおける会員番号連携(アカウント連携)をおこなわないチャットサービス

3.改定内容

次項以降に掲載する「**■新旧対照表**／チャットサービスご利用に関する注意事項」をご確認ください。

以上

 ご相談・ご質問はプロミスコールへ
0120-24-0365
(受付時間:平日9:00~18:00)

■新旧対照表／チャットサービスご利用に関する注意事項(赤字下線部が変更箇所)

改定前	改定後
<p>チャットサービスご利用に関する注意事項</p> <p>① 問合せ範囲</p> <p><u>(追記)</u> 当社の提供するサービス等に関する一般的なお問い合わせ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。<u>(追記)</u></p> <p><u>(1)</u> 審査の内容や審査結果に関するお問い合わせ</p> <p><u>(2)</u> お取引状況に関するお問い合わせ</p> <p><u>(3)</u> その他、回答に際し個人を特定する必要があるお問い合わせ</p> <p><u>なお、本サービスは日本語のみの対応となります。</u></p> <p>本サービスにより、お客さま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、当社はお客さまに対し、電話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。</p> <p>本サービスでは、お客さまの個人情報の入力を求めることは一切ございません。なお、個人情報の入力を求める不審な画面の表示等がありましたら、利用を中止していただきますようお願いいたします。</p> <p><u>また、過去の対応履歴に関するお問い合わせは、お受けしておりません。予めご了承ください。</u></p>	<p>チャットサービスご利用に関する注意事項</p> <p><u>1.お問合せ範囲</u></p> <p><u>(1)本サービスにおいては、当社は、お客さまを特定することなく、</u>当社の提供するサービス等に関する一般的なお問合せに対して回答するものとし、次の各号に掲げるお問合せについては、回答しないものとします。<u>なお、本サービスは日本語のみの対応となります。</u></p> <p><u>a)</u> 審査の内容や審査結果に関するお問合せ</p> <p><u>b)</u> お取引状況に関するお問合せ</p> <p><u>c)</u> その他、回答に際し個人を特定する必要があるお問合せ</p> <p><u>(2)</u> 本サービスにより、お客さま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、当社はお客さまに対し、電話によるお問合せを依頼することができるものとします。</p> <p><u>(3)</u> 本サービスでは、お客さまの個人情報の入力を求めることは一切ございません。なお、個人情報の入力を求める不審な画面の表示等がありましたら、利用を中止していただきますようお願いいたします。</p> <p><u>(4)</u> 本サービスでは、過去の対応履歴に関するお問合せは、お受けしておりません。予めご了承ください。</p> <p><u>(5)当社は、当社ホームページ上に告知することにより、いつでも本サー</u></p>

(追記)

② 中断条件

当社は、次の各号に該当する場合、お客さまの同意なく、チャットサービスの接続を切断することができるものとします。

- (1) お客さまの入力した文字が、文字化け等により判読できない場合
- (2) 当社の回答後、お客さまからの返答が4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) 当社または当社従業員等に対する誹謗中傷等、チャット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
- (5) お客さま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
- (6) お客さまから、同一の内容のお問い合わせの入力が複数あった場合
- (7) 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
- (8) 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

ビスの提供の中止もしくは終了、またはその内容の変更をすることができるものとします。

2. 中断条件

当社は、次の各号に該当する場合、お客さまの同意なく、チャットサービスの接続を切断することができるものとします。

- (1) お客さまの入力した文字が、文字化け等により判読できない場合
- (2) 当社の回答後、お客さまからの返答が4分以上ない場合
- (3) お問合せに対する総対応時間が30分を超過した場合
- (4) 当社または当社従業員等に対する誹謗中傷等、チャット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
- (5) お客さまからのお問合せに対して、通常必要とされる回答を行ったと当社が判断した場合
- (6) お客さまから、同一の内容のお問合せの入力が複数あった場合
- (7) 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
- (8) 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

3. 免責事項

当社は、次の各号によってお客さまに生じた損害について責任を負いま

③ 免責事項

当社は、次の各号によってお客さまに生じた損害について責任を負いません。(追記)

- (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り、記載不足

④ サービスの変更等

当社は、当社ホームページ上に告知することにより、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をすることができるものとします。

せん。ただし、当社の故意または過失による事由の場合はその限りではありません。

- (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りまたは記載不足

4.本注意事項の変更等

(1)当社は、次に掲げる場合には、(2)に定める方法により、本注意事項を変更することができます。

- a)変更内容がお客さまの一般の利益に適合するとき。
- b)変更内容が本規約に係る取引の目的に反せず、変更の必要性、変更内容の相当性その他変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。

(2)当社は、(1)に基づいて本注意事項を変更するときは、本注意事項を変更する旨、変更内容および効力発生時期を、当社ホームページにおいて((1b)の場合についてはあらかじめ)公表するほか、必要があるときにはその他相当な方法で周知するものとします。

(3) (1)(2)および(4)に定めるほか、当社は、変更内容をお客さまに通知または当社が相当と認める方法により公告する方法により、本注意事項を変更することができます。この場合には、お客さまは、当該通知または公告の後に本注意事項に基づく取引を行うことにより、変更内容に対する承諾の意思表示を行うものとし、当該意思表示をもって本注意事項が変更されます。

(4) (1)(2)および(3)に定めるほか、当社は、本注意事項の軽微な変更については、変更内容を当社ホームページにおいて公表する方法によりすることができるものとします。この場合には、当社は、当該通知または公告がされた後、30日が経過したことをもって、お客さまがその変更内容を承認したものとみなします。

(5) (1)~(4)に基づく本注意事項の変更に異議があるお客さまは、使用期間中であっても使用を終了させることができます。