

## 「チャットでのお問い合わせ」サービスに関する同意事項

「チャットでのお問い合わせ」サービス（以下「本サービス」）は、お客さまのご質問に、AI（人工知能）技術を活用したチャットボットまたは担当のオペレーター（有人チャット）がお答えするサービスです。

本サービスをご利用いただくにあたって、ご利用前に必ず以下同意事項をご確認ください。

なお、お客さまは本サービスによるお問い合わせの都度、同意事項に同意していただく必要があります。

### 1. 本サービスについて

本サービスは、当行所定のウェブページから文字によりお問い合わせいただくことにより、リアルタイムに文字で回答する個人のお客さまを対象としたサービスです。

本サービスは日本語のみの対応とさせていただきます。

### 2. 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) 資産運用および保険のご相談において、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の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) 前各号に掲げるほか、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行が判断した場合や、前項各号に掲げる場合、当行はお客さまに対し、電話、メール等その他の方法により回答し、またはお客さまに対し、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。

なお、チャットによる過去のご照会内容につきましては、対応することができません。

### 3. 資産運用・保険のご相談について

本サービスでは、投資信託・公共債・損害保険・生命保険・証券仲介取引・信託代理業等をご案内する場合があります。これらの商品は、金利、通貨の価格、金融商品市場における相場その他指標に係る変動を直接の原因として損失が生じるリスクがありま

す（リスクの詳細は商品毎に異なります）。また、これらの商品は預金商品でなく、預金保険の対象ではありません。ご検討にあたっては、各商品の説明書等をお客さまご自身で必ずご確認ください。

#### 4. 個人情報など

本サービスにおいては、お客さまやその他の方の個人情報（氏名、住所、電話番号、メールアドレス、口座番号、クレジットカード番号などの情報）は入力しないようお願いいたします。当行よりお客さま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いたします。

#### 5. 利用時間など

本サービスは、別途当行が定める受付時間に限りご利用いただけます。電話によるお問い合わせの受付時間と異なる場合があります。

なお、有人チャットは、メンテナンスまたはお問い合わせの集中等により、予告なく休止させていただく場合があります。

#### 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切断し、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、5分を経過してもお客さまからの返答がない場合
- (4) 1回のお問い合わせに対する対応時間が60分を超過した場合
- (5) 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
- (6) お問い合わせに対する通常必要とされる回答を行ったと当行が判断した場合
- (7) 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
- (8) 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
- (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

#### 7. 免責事項

当行は、細心の注意を払って本サービスを提供しておりますが、本サービスによる回答の正確性、完全性を保証するものではありません。

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したり不能となった場合、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責任を負いません。

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行は責任を負いません。

本同意事項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より取り扱います。

## 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. サービスの変更など

当行は、当行ウェブ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。