

年間保全サービス 利用規約

株式会社安川電機（以下「当社」といいます）は、本規約に基づき年間保全サービス（以下「本サービス」といいます）を提供するものとします。

第1条 用語の定義

本規約において、次の用語はそれぞれ次の意味で使用するものとします。

1. 「利用契約」：本サービスの提供にかかる契約をいいます。
2. 「契約者」：当社と利用契約を締結し、本サービスの提供を受ける者をいいます。
3. 「認定利用者」：契約者が希望し、当社が利用契約によって承諾した場合、契約者に代わって本サービスの提供を受けることができる契約者の取引先をいいます。
4. 「代理店」：当社のために、利用契約締結に向けた当社と本サービスの契約希望者間の媒介および当社が本サービスを提供するにあたり発生する事務業務などを実施する者をいいます。
5. 「対象ロボット」：日本国内で稼働中の利用契約にて特定された、本サービスの対象となる国内仕様のロボットをいいます。

第2条 本サービスの提供内容およびプラン一覧

当社は、本サービスを当社所定のプランに従って、提供するものとし、本サービスの提供内容およびプラン一覧の詳細については、本規約の別紙①に定めるとおりとします。なお、各プランにはそれぞれ異なる注文条件があります。

1. 本サービスの提供内容
 - (1) ビデオ通話サポート
 - (2) 調査補償
 - (3) 制御盤特約
 - (4) モータ特約
 - (5) 4年目点検
2. 本サービスのプラン一覧
 - (1) スタンダードプラン（特約なし）
 - (2) スタンダードプラン（制御盤特約）
 - (3) スタンダードプラン（モータ特約）
 - (4) スタンダードプラン（制御盤特約+モータ特約）
 - (5) 5年バックプラン

第3条 本サービスの適用範囲

1. 本サービスは、対象ロボットに自然故障（以下「故障」といいます）が発生した場合に提供されるものとします。
2. 次のいずれかに該当する場合は、本サービスの適用範囲外とします。
 - (1) ティーチング作業および試運転のサポートに該当する場合
 - (2) 故障が設置環境、電力などの不全による場合
 - (3) 故障が対象ロボット以外の機械・設備などにより誘発された場合
 - (4) 故障が天変地変その他不可抗力による場合
 - (5) 故障が対象ロボットの稼働に機能上支障ない場合
 - (6) 故障が本規約の第10条（契約者の協力・義務など）第1項及び第2項に違反したことに起因する場合
3. 前二項の規定にかかわらず、本サービスのうち第2条（本サービスの提供内容）1号は注文書にてオプションとして申込みを行った契約者に対して、提供するものとし、第2条（本サービスの提供内容）5号は当社所定の時期に提供するものとします。
4. 第2項第1号に該当する作業およびサポートを、別料金の支払いを受けることを条件に、当社の判断で実施することがあります。ただし、当該実施にて当社が負う責任範囲は、本サービスを提供した場合における本規約上の責任と同様とします。

第4条 本サービスの注文条件

1. 本サービスの契約希望者は、当社所定の注文書を代理店を通じて又は当社に直接提出するものとします。
2. 各種スタンダードプランを注文する場合は、対象ロボットの製造年から20年以内になければなりません。
3. 5年バックプランを注文する場合は、対象ロボットの納入日から1年以内までになければなりません。
納入日以降に注文された場合は、注文請書発行日を契約開始日とし、5年バックプランの契約期間は納入日から起算して5年間となります。なお、5年バックプランは同一の対象ロボットにつき1回のみ注文でき、当該契約期間満了後に本サービスの提供を希望される場合は、各種スタンダードプランでの注文が必要となります。

第5条 本サービスの承諾

1. 当社は、注文書を受領し内容に問題がないことを確認した上で注文請書を発行するものとします。
当該注文請書の発行時点をもって当社と契約者との間で利用契約が成立するものとします。
2. 利用契約は、原則として当社が指定する電子契約サービスを利用して締結するものとします。
なお、特別な事情があると当社が認めた場合に限り、書面により利用契約を締結するものとします。

第6条 本サービスの契約料金

1. 契約者は、本サービスの契約料金を請求書に記載した支払期日までに一括前払いにて代理店を通じて支払うものとします。なお、消費税などの税率に変更が生じた場合、契約者は変更後の税率に基づく消費税などを当社に支払うものとします。
2. 前項の支払いは日本円でおこない、振込手数料は契約者が負担するものとします。
3. 利用契約が、当社の責に帰すことのできない事由により契約期間の満了前に解除、中途解約もしくは終了した場合または本サービスの提供を停止した場合、当社は受領済みの契約料金を契約者に返金する義務を負わないものとします。
また、未払い分の契約料金がある場合は、契約者はこれを直ちに支払うものとします。

第7条 本サービスの利用方法および利用可能時間

1. 本サービスの利用方法および利用可能時間は、本規約の別紙①に定めるとおりとします。

第8条 本サービスの作業完了日

1. 当社は、本サービスの提供にあたって現地での作業を実施した場合、作業報告書により作業の実施報告をおこない、当該報告をもって本サービスの作業完了日とします。ただし、当社が確認期間を要すると判断した場合は、当該確認期間満了日をもって、作業完了日とします。

第9条 再委託

1. 当社は、当社の判断により、本サービスの全部または一部の履行を当社が指定する委託先に再委託することができるものとします。

第10条 契約者の協力・義務など

1. 契約者は、当社が本サービスを提供するために必要な協力をするものとします。
次に定める項目を必要な協力としますが、これらに限定されないものとします。
 - (1) 本サービスの提供の妨げになる障害物の移動または除去
 - (2) 技術サービス員の設置場所への入場許可
 - (3) 対象ロボットを含む設備の停止処置
 - (4) 用水、電力、圧縮空気等の使用許可
 - (5) 動作確認用のサンプルの提供

2. 契約者は、次に定める項目を遵守するものとします。
 - (1) 法令・当社のマニュアルを遵守した上で、対象ロボットを使用し、日常点検および衛生維持を実施すること
 - (2) 当社の求めに応じて点検などの保全実施記録を提供すること
 - (3) 対象ロボットを設置場所以外の場所へ移設、または廃棄する場合は事前に当社または代理店に連絡すること
3. 当社は、本サービスで部品交換を実施した場合、交換後の部品の所有権は当該部品交換を実施した時点をもって当社に移転し、当社が当該部品を再生したうえで、修理再生品として利用することについて、契約者は異議を唱えないものとします。ただし、当該部品が契約者の予備品であった場合は、この限りではありません。

第11条 契約不適合責任の範囲

1. 当社は、本サービスの提供にあたって、故障箇所の修理または部品交換を実施した場合、または必要物品の送付を実施した場合において、作業完了日または物品到着日から起算して6か月以内に、当該実施内容について本規約に適合しない点（以下「契約不適合」といいます）を当社に通知し、かつ当該契約不適合が当社の故意または過失に起因するものであるときは、当社は自己の費用負担により、当該契約不適合の修補を当社が合理的と判断する方法により実施するものとします。

第12条 秘密保持

1. 契約者および当社は、書面、データ、口頭、映像等の視聴覚的手段、その他開示方法の如何を問わず、本サービスの検討、利用において相手方から開示された情報および本サービスの提供をする上で知りえた情報（当社においては、契約者を通して開示された認定利用者の情報を含み、以下「秘密情報」といいます）を、厳に秘密として保持し、相手方の事前の書面による承諾なく、本サービスの検討、利用および提供以外に使用・利用してはならず、また第三者（当社の再委託先を除く）に漏洩してはならないものとします。ただし、本サービスにより収集したデータは当社のサービス品質向上、および製品への反映の目的で当社による利用を行えるものとします。
2. 前項の規定にかかわらず、次に定める項目は、秘密情報に含まれないものとします。
 - (1) 秘密保持義務を負うことなく既に保有している情報
 - (2) 秘密保持義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報
 - (3) 相手方から提供された情報によらず、独自に開発した情報
 - (4) 本規約に違反することなく、かつ提供の前後を問わず公知となった情報
3. 契約者および当社は、秘密情報について目的外使用または第三者への漏洩が発生し、もしくはそのおそれがある場合には、直ちに相手方にその旨を通知し、対応を協議するものとします。本条による義務は契約満了日より3年間有効に存続するものとします。

第13条 個人情報

1. 当社は、本サービス遂行のため契約者より提供を受けた個人情報（個人情報の保護に関する法律に定める「個人情報」をいいます。以下同じとします。）については、個人情報保護法および監督官庁等が策定する指針・ガイドラインならびに当社の個人情報保護方針(<https://www.yaskawa.co.jp/privacy>)に基づき、取扱うものとします。

第14条 契約期間

1. 本サービスの利用契約における契約期間は、本規約の別紙①に定めるとおりとします。
ただし、契約期間満了30日前までに契約者または当社のいずれかから書面などにより、何ら異議の申し入れのない場合、対象ロ

【年間保全サービス 利用規約】

ボットの製造年から20年を経過するまでを上限とし、契約期間は更に1年間自動的に同一条件で延長されるものとします。

2. 前項の規定にかかわらず、契約者による契約料金の支払いがない場合は、当社は本サービスの提供を停止し、利用契約は当然に終了するものとします。
3. 第1項但書の規定にかかわらず、5年パックプランの契約期間は延長されないものとします。

第15条 中途解約

1. 契約者は、解約希望日の30日前までに書面による通知を実施することにより、利用契約を中途解約することができるものとします。

第16条 契約の解除

1. 当社は、契約者が次の各号のいずれかの事由に該当する場合は、何らの催告を要せずに、直ちに利用契約を解除することができるものとします。
 - (1) 本規約に違反し、相当の期間を定めて是正が催告されたにもかかわらず、当該期間内に是正しなかったとき
 - (2) 差押・仮差押・仮処分・滞納処分、その他これらに準ずる処分の命令・通知がなされたとき
 - (3) 破産・特別清算・民事再生・会社更生の申立てをし、またはなされたとき
 - (4) 手形・小切手の不渡りおよび銀行取引停止処分等、信用状況の悪化が認められたとき
 - (5) 本サービスを廃止または停止をしたとき
 - (6) 第22条（反社会的勢力の排除）第1項に反する事実が判明したとき
2. 前項による利用契約の解除の事由が生じた場合、契約者が当社に対して負う一切の金銭債務は、当然に期限の利益を喪失し、支払期限を待たずして直ちに弁済しなければならないものとします。

第17条 損害賠償の制限

1. 当社が本サービスの提供に関して契約者に発生した損害を賠償する場合、当社が契約者に対して負う責任の範囲は、当社の責に帰すべき事由により直接かつ現実に発生した通常の損害に限定され、損害賠償の累積総額は、当該損害が発生した時点からの過去1年間にかかる本サービスの契約料金相当額を上限とします。当社は、自己の責に帰すことのできない事由から生じた損害、予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、または逸失利益について何ら賠償責任を負わないものとします。

第18条 免責

1. 本サービスの提供に関して当社が負う責任は、理由の如何を問わず第17条（損害賠償の制限）の範囲に限られるものとし、当社は、契約者に発生した次に定める損害については、請求原因の如何を問わず賠償責任を負わないものとします。
 - (1) 地震、台風、津波その他の天災地変、戦争、暴動、内乱、疫病、その他の不可抗力に起因する損害
 - (2) 対象ロボットの設置環境の障害に起因する損害
 - (3) 通信経路上での傍受に起因する損害
 - (4) その他当社の責に帰すことのできない事由により発生した損害

第19条 認定利用者に関する契約者の責任

1. 契約者は、認定利用者が本サービスの提供を受けることをもって自己が本サービスの提供を受けたものとみなされることに承諾するとともに、認定利用者に利用規約の内容を遵守させ、その遵守につき一切の責任を負うものとします。
2. 契約者は、本サービスに関して、認定利用者が当社に対して損害賠償請求その他のクレームなどの異議申し立て（以下、総称して「クレーム等」といいます。）を行った場合、かかるクレーム等を自己の責任と費用において解決するものとします。なお、かかるクレーム等が当社の責めに帰すべき事由又は当社が利用契約に違反したことに起因する場合は、当社は、第17条（損害賠償の制限）の範囲内で契約者に対する責任を負うものとし、その履行をすることによって認定利用者に対する一切の責任を免れるものとします。

第20条 本サービスの変更、廃止とそれに伴う免責

1. 当社は都合により、本サービスの全部または一部を変更または廃止することがあります。
2. 当社は、前項に基づく本サービスの全部または一部を変更または廃止することによって、契約者または第三者に生じた損害について、責任を負わないものとします。
3. 当社は第1項の規定により、本サービスの全部または一部を変更または廃止するときは、契約者に対し、当社が適当と判断する方法により、あらかじめその旨を通知します。

第21条 本規約の変更

1. 当社は、次のいずれかに該当する場合、本規約の内容を変更することができるものとし、変更日以降はこれらが適用されるものとします。
 - (1) 本規約の変更が、契約者の一般の利益に適合するとき
 - (2) 本規約の変更が、利用契約の目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更にかかる事情に照らして合理的なものであるとき
2. 当社は、本規約の内容を変更する場合は、当社ホームページへの掲載その他の方法により周知します。

第22条 反社会的勢力の排除

1. 契約者または当社は、相手方（契約者については認定利用者も含む。）が、次のいずれかに該当する場合、相手方に何らの催告を要せずに、直ちに利用契約を解除することができるものとします。
 - (1) 暴力団、暴力団員、暴力関係者、その他反社会的勢力（以下「暴力団等」といいます。）である場合
 - (2) 代表者、責任者、または実質的に経営権を有するものが暴力団等である場合、または、暴力団等への資金提供を実施する等密接な交流がある場合
 - (3) 自らまたは第三者を利用して、他方当事者に対して、自身が暴力団等である旨を伝え、または、関係者が暴力団等である旨を伝えた場合
 - (4) 自らまたは第三者を利用して、他方当事者に対して、詐術、暴力的行為または脅迫的言辞を用いた場合
 - (5) 自らまたは第三者を利用して、他方当事者の名誉や信用等を毀損し、または、毀損するおそれのある行為をした場合
 - (6) 自らまたは第三者を利用して、他方当事者の業務を妨害した場合、または、妨害するおそれのある行為をした場合
2. 契約者または当社が前項の規定により利用契約を解除した場合、他方当事者に損害が生じても、これを一切賠償しないものとします。

第23条 権利義務の譲渡禁止

1. 契約者は、利用契約に基づく権利もしくは義務または利用契約上の当事者としての地位の全部または一部につき、当社の事前の書面による同意なくして、第三者に対し譲渡、担保差入れその他一切の処分を実施することができないものとします。

第24条 管轄裁判所

1. 本サービスの利用および提供に関し訴訟の必要が生じた場合は、福岡地方裁判所をもって第一審専属管轄裁判所とします。

第25条 その他

1. 本サービスに関し本規約に定めのない事項については、当社が別に定めるものとします。

2023年11月17日 制定

2026年3月1日 改定

1. 本サービスの提供内容の詳細

当社が、対象ロボットに対して本サービスで提供する内容の詳細は次の通りです。

なお、本条における「代替品」は、新品の他に当社が故障部品を再生した修理再生品を含むものとします。

(1) ビデオ通話サポート（ビデオ通話サポートは、注文書内に記載された利用希望欄にチェックいただくことでご利用可能となります）

- ① 対象ロボットの保全作業に必要なサポートをビデオ通話で実施します。なお、当社はビデオ通話のデータ通信料を負担しません。

※ビデオ通話サポートのご利用にあたり、ビデオ通話中の映像が当社に記録される場合があります。

(2) 調査補償

- ① 対象ロボットの故障の原因特定が困難と判断され、当社に当該故障の状況が連絡された場合において、対象ロボットの設置場所への出張および故障原因の調査を実施します。

(3) 制御盤特約

- ① 調査補償により対象ロボットの故障原因が制御盤と特定された場合において、当該故障部品の修理、代替品との交換、必要物品の送付などの処置を当社の判断で実施します。
- ② 対象ロボットの故障原因が制御盤と特定され、当社に当該故障の状況が連絡された場合において、当該故障部品の修理、代替品との交換、必要物品の送付などの処置を当社の判断で実施します。

(4) モータ特約

- ① 調査補償により対象ロボットの故障原因がモータと特定された場合において、当該故障部品の修理、代替品との交換、必要物品の送付などの処置を当社の判断で実施します。
- ② 対象ロボットの故障原因がモータと特定され、当社に当該故障の状況が連絡された場合において、当該故障部品の修理、代替品との交換、必要物品の送付などの処置を当社の判断で実施します。

(5) 4年目点検

- ① 当社は契約開始年から4年目に1回のみ対象ロボットに対して、当社所定の点検を実施します。なお、4年目点検の実施時期については、契約者の要請に基づき変更できるものとします。

2. 本サービスのプラン詳細

当社は、以下のプラン内容に基づき本サービスを提供するものとします。

プラン名	契約期間	提供内容	契約料金	契約料金に含まれる事項（※2）
スタンダードプラン （特約なし）	契約開始日 から1年間	(1) ビデオ通話サポート (2) 調査補償	代理店への見積の依頼後に発行する見積書に記載	(2) における技術サービス料金の補償
スタンダードプラン （制御盤特約）		(1) ビデオ通話サポート (2) 調査補償 (3) 制御盤特約		(2・3) における技術サービス料金の補償 (3) における部品費用の補償
スタンダードプラン （モータ特約）		(1) ビデオ通話サポート (2) 調査補償 (4) モータ特約		(2・4) における技術サービス料金の補償 (4) における部品費用の補償
スタンダードプラン （制御盤特約+モータ特約）		(1) ビデオ通話サポート (2) 調査補償 (3) 制御盤特約 (4) モータ特約		(2・3・4) における技術サービス料金の補償 (3・4) における部品費用の補償
5年バックプラン		契約開始日 から5年間 （※1）		(1) ビデオ通話サポート (2) 調査補償 (3) 制御盤特約 (4) モータ特約 (5) 4年目点検

※1：本規約の第4条第3項に準じます。

※2：「技術サービス料金」には、技術サービス員の作業費用の他に、交通費（レンタカー代、航空費は除く）および宿泊費も含まれます。

また、技術サービス員1人分のみを対象とし、2人目以降の費用に関しては別料金でのお支払いとなります。

3. 本サービスの利用方法および利用可能時間

本サービスの利用方法および利用可能時間は、次の通りです。

サービス内容	利用可能時間・配送方法	利用方法
(1) ビデオ通話サポート	サポート時間：当社営業日（9：00～17：00）	当社コンタクトセンター へのご連絡
(2) 調査補償	入門時間：当社営業日（9：00～17：00）	
(3) 制御盤特約	入門時間：当社営業日（9：00～17：00）	
(4) モータ特約	配送方法：普通便（赤帽、航空便、TOP便など特別仕立て便は対象外）	
(5) 4年目点検	入門時間：当社営業日（9：00～17：00）	当社サービスセンター からご連絡