

MOTOMAN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、MOTOMAN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た者をいいます。
- (3)「利用者」：対象ロボットを利用する者をいいます。
- (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利用希望者間の媒介および当社が契約者に本サービスを提供するにあたり発生する事務業務等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（当該ロボットの外部軸および制御盤内のオプション基板も含みます）をいいます。

第2条（本サービスの内容およびプラン）

当社は、本サービスを各サービスプランに従って、契約者に提供するものとします（詳細は本規約【別紙①】に記載）。なお、各サービスプランにはそれぞれ異なる注文条件があります。

(1) 本サービスの内容

- ①電話による復旧サポートサービス
- ②オンサイト故障原因調査サービス
- ③制御盤修理サービス
- ④モータ修理サービス
- ⑤点検サービス
- ⑥リモートによる復旧サポートサービス

(2) サービスプラン

- ①5年バックプラン
- ②スタンダードプラン
- ③制御盤特約付きスタンダードプラン
- ④モータ特約付きスタンダードプラン
- ⑤制御盤+モータ特約付きスタンダードプラン

第3条（本サービスの注文）

1. 本サービスの利用希望者は、当社所定の注文書（以下「注文書」といいます）を代理店を通じて当社に提出するものとします。
2. 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年以内までにしなければなりません。納入日以降に注文いただいた場合は、サービス開始日は注文請書発行日とし、5年バックプランの満了日は納入日に起算して5年とします。なお、5年バックプランは同一の対象ロボットにつき1回までの注文しかできず、5年バックプランのサービス期間満了後に、本サービスの提供を希望する場合は、各種スタンダードプランの注文が必要となります。

第4条（本サービスの承諾）

当社は、本サービスの注文書を受領し内容に問題がないことを確認したうえで、注文請書を発行します。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。

第5条（サービス料金）

- (1) 契約者は本サービスの料金を、請求書に記載した支払期日までに一括前払いで代理店を通じて支払うものとします。なお、消費税等の税率に変更が生じたときには、契約者は、変更後の税率に基づく消費税等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行い、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、当社は受領済みのサービス料金を契約者に返金する義務を負わず、また未支払い分の料金がある場合には、契約者はこれを直ちに当社に支払うものとします。

第6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）が発生したときに提供されます。
2. 次の各号に該当する場合には本サービスの提供対象外とします。
 - (1) 制御盤およびモータに起因しない故障（減速機、機内ケーブル、プログラミングペンダント等の部品の故障を含みますが、これらに限定されません。）に該当する場合。
 - (2) 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
 - (3) 故障が設置環境、電力等の不全による場合
 - (4) 故障が対象ロボット以外の機械・設備等により誘発された場合
 - (5) 故障が天災地変その他不可抗力による場合
 - (6) 故障が対象ロボットの稼働に機能上支障のない場合
 - (7) 故障が第10条（契約書の協力・義務等）に違反したことに起因して発生した場合
3. 前項第1号に該当する故障対応または第2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7条（本サービスの受付方法および提供可能時間）

本サービスの受付方法および提供可能時間は、本規約【別紙②】に定めるとおりとします。

第8条（業務完了報告）

当社は、本サービスにおける作業または対応を実施した場合、「作業報告書」により作業または対応実施の報告を行うこととし、当該報告をもって作業・対応完了日とします。

第9条（再委託）

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・義務等）

1. 契約者は自ら、また利用者をして、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。なお、必要な協力とは、次に定める事項を含み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. 契約者は自ら、また利用者をして、次に定める事項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うえで、対象ロボットを使用し、日常点検および衛生維持を行うこと
 - (2) 当社の求めに応じて点検情報を提供すること
 - (3) 対象ロボットを設置場所以外の場所へ移設、または対象ロボットを廃棄する場合は事前に当社または代理店に連絡をすること
3. 本サービスを提供するにあたり部品交換を実施した場合、故障部品の所有権は、当該部品交換を実施した時点で当社に移転し、当社が当該故障部品をリフレッシュしたうえで、修理再生品として利用することについて、契約者は自ら、また利用者をして異議を唱えないものとします。ただし、当該故障部品が契約者または利用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）

本サービスにおいて、故障箇所の修理または部品交換を実施した場合において、作業・対応完了日から起算して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）が発見され、当該契約不適合が当社の故意または過失に起因する場合は、当社の費用において、当該契約不適合の修補を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うえで知りえた情報（当社においては、契約者を通して開示された利用者の情報を含み、以下「機密情報」といいます）を、厳に機密として保持し、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。
2. 前項の規定にかかわらず、以下に該当するものは、機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. 機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、契約者および当社は、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。本条による義務は利用契約終了後3年間有効に存続するものとします。

第13条 (契約期間)

1. 利用契約の契約期間は、【別紙①】に記載のプランごとに定める「サービス期間」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等により、何ら異議の申入れのない場合、対象ロボットの製造年から20年を経過する年までの間、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、契約者による次年度のサービス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年パックプランに関する利用契約の契約期間は、延長されないものとします。

第14条 (中途解約)

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

第15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20条第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16条 (損害賠償の制限)

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17条 (免責)

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16条の範囲に限られるものとし、当社は、契約者に発生した次の各号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) 契約者または利用者の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18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り、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19条 (本規約の変更)

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合は、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、
 - (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20条 (反社会的勢力の排除)

1. 契約者または当社的一方が、以下の各号のいずれかに該当した場合は、相手方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、
 - (1) 契約者または当社が暴力団、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) 契約者または当社の代表者、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行う等密接な交流がある場合
 - (3) 契約者または当社が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) 契約者または当社が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) 契約者または当社が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) 契約者または当社が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は、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21条 (権利義務の譲渡禁止)

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行うことができないものとします。

第22条 (管轄裁判所)

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23条 (その他)

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

2024年12月 1日 改定

別紙①

(1) 本サービスの詳細

対象ロボットが故障した際に、当社が提供する本サービスの詳細は、次のとおりです。

① 電話による復旧サポートサービス

契約者が自己による故障原因の特定または修復が困難と判断して当社に当該故障の状況を連絡した場合において、契約者に対し、電話を通じて、故障原因調査とその復旧のために必要なサポートを行います。

② オンサイト故障原因調査サービス

契約者が自己による故障原因の特定または修復が困難と判断して当社に当該故障の状況を連絡した場合において、契約者の要請に基づき、対象ロボットの設置場所にて、故障原因の調査を行います。

③ 制御盤修理サービス

i. 契約者が自己による制御盤の故障を修復することが困難と判断して当社に当該故障の状況を連絡した場合において、契約者の要請に基づき、対象ロボットの設置場所にて、制御盤の修理または代替部品との交換その他の処置を行います。

ii. 契約者が故障原因を制御盤と特定し、制御盤の部品の修理または交換による復旧が可能であると判断して当社に当該故障の状況を連絡した場合において、契約者の依頼に基づき、当該故障部品の引取り修理または交換に必要な代替部品の提供のいずれかを当社の判断で行います。

④ モータ修理サービス

i. 契約者が自己によるモータの故障を修復することが困難と判断して当社に当該故障の状況を連絡した場合において、契約者の要請に基づき、対象ロボットの設置場所にて、モータの修理または代替部品との交換その他の処置を行います。

ii. 契約者が故障原因を、モータと特定し、モータの部品の修理または交換による復旧が可能であると判断して当社に当該故障の状況を連絡した場合において、契約者の依頼に基づき、当該故障部品の引取り修理または交換に必要な代替部品の提供のいずれかを当社の判断で行います。

⑤ 点検サービス

サービス期間中に1回のみ対象ロボットに対して次の点検を行います。なお、点検サービスについては、「対象ロボットの故障」を実施の前提条件としません。

点検：トルク・速度フィードバック波形測定、アラーム履歴情報確認、各軸ガタ・異音確認、冷却ファン確認、外観・グリス漏れ確認、ロボットデータセーブ、給電ケーブル増し締め

⑥ リモートによる復旧サポートサービス

契約者または利用者が準備した通信機器を通じて、契約者が行う対象ロボットの故障復旧に必要なサポートをリモートで行います。なお、サポート時に利用したデータ通信料は契約者の負担とします。

※本サービスの詳細に記載の「代替品」は、新品の他に、当社が別途故障した部品を再生した修理再生品を含むものとします。

(2) サービスプランの詳細

当社は、次の各プランに基づき本サービスを提供するものとします。

プラン名	サービス期間	サービス内容	サービス料金	サービス料金に含まれる事項(※4)	オプション
5年バックプラン(※1)	サービス開始日(※2)から5年(メーカー保証期間+4年)	①電話による復旧サポートサービス ②オンサイト故障原因調査サービス ③制御盤修理サービス ④モータ修理サービス ⑤点検サービス	代理店に見積依頼をいただいた後に発行する見積書に記載します。	・①～⑤における技術サービス料金 ・③④における部品費	利用希望者は左記の各プランにオプションとして、「⑥リモートによる復旧サポートサービス」を追加できます。当該サービスにおけるサービス料金等の詳細は、利用希望者に別途ご連絡します。
スタンダードプラン	サービス開始日(※3)から1年	①電話による復旧サポートサービス ②オンサイト故障原因調査サービス		・①②における技術サービス料金制御盤特約付き	
制御盤特約付きスタンダードプラン		①電話による復旧サポートサービス ②オンサイト故障原因調査サービス ③制御盤修理サービス		・①②③における技術サービス料金 ・③における部品費	
モータ特約付きスタンダードプラン		①電話による復旧サポートサービス ②オンサイト故障原因調査サービス ④モータ修理サービス		・①②④における技術サービス料金 ・④における部品費	
制御盤+モータ特約付きスタンダードプラン		①電話による復旧サポートサービス ②オンサイト故障原因調査サービス ③制御盤修理サービス ④モータ修理サービス		・①～④における技術サービス料金 ・③④における部品費	

※1：第3条第2項に従い、対象ロボットの納入日から1年以内までに注文ができるプランです。

※2：5年バックプランの「サービス開始日」は注文時期にかかわらず、対象ロボットの納入日となります。

※3：スタンダードプランの「サービス開始日」は注文請書に記載のサービス開始日となります。

※4：「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、技術サービス員の交通費・宿泊費が発生した場合は、その費用も含まれます。

別紙②

本サービスの受付方法および提供可能時間は、次のとおりです。

サービス内容	受付方法	提供可能時間
①電話による復旧サポートサービス	当社のコンタクトセンターへご連絡	24時間365日
②オンサイト故障原因調査サービス		当社営業日の9:00～17:00
③制御盤修理サービス		
④モータ修理サービス		
⑤点検サービス		
⑥リモートによる復旧サポートサービス		