

## チャットサポートご利用にあたってのご注意事項等

### ■運営について

- (1) 運営時間は年中無休です。なお、システムメンテナンス期間により、運営時間が変更になる場合があります。
- (2) アクセスが集中している場合は、お問い合わせを受付できない場合があります。

### ■受付内容について

- (1) 本チャットサポートは、ドコモの料金・サービス等に関するお問い合わせにお答えします。
- (2) ご質問内容によってはご回答できない場合もございますので、ドコモインフォメーションセンターなどのお問い合わせ先をご案内させていただく場合があります。あらかじめご了承ください。

- (3) 以下に該当する場合、チャットを中断する場合があります。

- ・当社からチャット送信を行った後、一定時間を経過してもお客様から返答がない場合
- ・お客様からのお問い合わせに対する総対応時間が一定時間を超過した場合
- ・お客様からの入力文字が、文字化けなどにより判読できない場合
- ・お客様からの入力内容が、従業員などに対する誹謗中傷、嫌がらせなどの場合
- ・お客様からの入力内容が、チャットサポートの利用目的に合致しないと当社が判断した場合
- ・お客様からのチャットに対して、通常必要とされる回答を行ったと判断した場合

### ■チャット操作について

- (1) 画像や動画の送信はできません。
- (2) <>&¥"など一部利用できない場合があります。

### ■ご利用環境について

- (1) より安全で快適にご利用いただくための OS・ブラウザはこちらでご確認ください。各公式最新バージョンのご利用を推奨いたします。

推奨環境について(下記 URL)

<https://www.nttdocomo.co.jp/utility/term/#p05>

- (2) 推奨ブラウザ以外のご利用の場合、画面内容が一部表示できない場合や正確に表示されない場合があります。あらかじめご了承ください。
- (3) Windows Vista をお使いの場合は、新たに変更・拡張された一部の文字は文字化けを起こす場合があります。
- (4) お客様の利用環境や通信が不安定な状態となった際に、チャットの接続が切断される場合があります。

### ■チャットご利用にあたってのご注意事項

- (1) 本サービスで取り扱う情報については、当社が別に定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。

プライバシーポリシーはこちら(下記 URL)

<https://www.nttdocomo.co.jp/utility/privacy/>

- (2) 万が一、「個人情報の入力を求める」等の不審な画面が表示された場合は、直ちにチャットのご利用を停止いただきますようお願いいたします。
- (3) お客様情報保護の観点から、お客様の契約状況を特定したご質問に回答はできかねますので、あらかじめご了承ください。
- (4) 当社からお客様に回答いたしました内容は、お客様個人にあてたものです。チャットの内容の全部または一部を第三者へ転送すること、その他転用、二次利用などをご遠慮ください。
- (5) 日本語のみ対応しております。
- (6) オンラインチャットサービスではクッキー (Cookie) を使用しています。

クッキーについてはこちら(下記 URL)

<https://www.nttdocomo.co.jp/utility/term/#p09>

- (7) 本サービスの内容は、予告なく変更する場合がございます。