

てのひら京信 オンライン相談サービス【リモート LPA】ご利用規約

京都信用金庫（以下、「当金庫」といいます）は、当金庫が運用する「てのひら京信 オンライン相談サービス【リモート LPA】」（以下「本サービス」といいます）のご利用に関して、次のとおり「てのひら京信 オンライン相談サービス【リモート LPA】ご利用規約」（以下「本規約」といいます）を定めます。お客様が本サービスをご利用いただく場合は、下記条項のほか、別途、当金庫が定める各取引規定が適用されることに同意したものととして取扱います。

※本規約に同意いただけない場合は、当該サービスの提供はいたしません。

第1条 サービスの概要

本サービスとは、当金庫ウェブサイトを通じ、当金庫が指定する方法により、当金庫が、お客様の資産運用や住宅ローン、ライフプランなどの情報を提供するサービスであって、第4条第2項の予約の成立を条件として提供されるオンライン相談サービスのことをいいます。

第2条 本規約の適用

1. 本規約は、当金庫と本サービスの利用者及び第4条第1項に基づきオンライン相談サービスの予約の申し込みをされた方（以下、本サービスの利用者及び第4条第1項に基づきオンライン相談サービスの予約の申し込みをされた方を総称して「ご利用者」といいます）との間の一切の關係に適用されます。ご利用者は、本規約のすべてに同意したものとみなされます。
2. 当金庫は、本規約に定めのない事項について追加条件を定め、または本規約の定めとは異なる内容の定めをする場合があります、これらは、ご利用者に対し、本規約の一部として適用されます。かかる場合には、当該追加条件及び当該定めが優先して適用されるものとします。

第3条 本規約の変更

当金庫は、法令等の改正、経済的状況の変化等、本サービス内容の変更その他当金庫が必要と認めた場合に本規約を変更することがあります。その際、当金庫は、「オンライン相談サービス【リモート LPA】サイト」（以下「当サイト」といいます）上での掲示その他適切な方法により本規約を変更する旨及び本規約の変更後の内容を周知するものとし、別途記載のない限り上記記載の変更後の本規約の施行日をもって当該本規約の効力が発生するものとします。

第4条 オンライン相談【リモート LPA】の予約手続

1. ご利用者は、お名前、Eメールアドレス、携帯電話番号、事前アンケート等の当金庫が指定する項目（以下総称して「ご利用者様情報」といいます）をビデオ接客ツール「LiveCall」に登録することで、オンライン相談の予約（以下「本予約」といいます）の申し込みを行うことができます。なお、ご利用者は、本規約に加えて、「LiveCall」が定めるユーザー向けの規約（<https://livecall.jp/tos/#users>）の内容を遵守します。
2. 本予約は、当金庫からご利用者へ確定した予約内容を通知（以下「予約確定通知」といいます）するEメールまたはSMSを送信したときに成立するものとします。なお、当金庫は、ご利用者の本予約の申し込みに応じるかを、任意に決定することができるものとします。
3. 前項に基づく本予約の成立後、ご利用者が本予約をキャンセルする場合は、当サイト上で所定のキャンセル手続を行っていただきます。
4. 本条第2項に基づく本予約の成立後、ご利用者が予約内容を変更する場合は、予約完了メールから変更手続を行っていただきます。

5. 当金庫は、登録されたご利用者様情報に虚偽の事実が判明した場合、一度に複数回の本予約の申し込みを行う等当金庫の業務の妨げになる場合及びご利用者が本規約に違反したと当金庫が判断した場合には、本予約の成立後であっても、事前の通告なく、本予約を取り消すことがあります。

第5条 オンライン相談【リモート LPA】の注意事項

1. ご利用者は、本予約により確定したオンライン相談の開始時刻前に予約確定通知でお知らせしたオンライン相談【リモート LPA】 Web サイト（以下「Web サイト」といいます）にアクセスすることはできません。また、通信状況やその他の事情により、オンライン相談の開始をお待ちいただく場合がございます。
2. オンライン相談開始予定時刻を10分過ぎてもご利用者から Web サイトへのアクセスが無い場合、当金庫はオンライン相談を終了させていただく場合があります。なお、開始時刻が遅れた場合であっても、終了時刻は確定した本予約のとおり変わりません。

第6条 禁止事項

1. 本サービスを利用するに当たって、以下の行為を禁止いたします。
 - (1) ご利用者様情報として虚偽の内容を登録すること
 - (2) 第三者になりすまして本サービスを利用すること
 - (3) 本サービスの運営を不当に妨害し当金庫に不利益を生じさせること、またはそのおそれがある行為をすること
 - (4) リモート LPA（オペレーター）に対する誹謗中傷、いやがらせなどの行為をすること
 - (5) 他の利用者もしくは第三者に対し、その権利を侵害し損害を与えること、またはそのおそれがある行為をすること
 - (6) 本サービスの内容の録音又は録画を行うこと
 - (7) リモート LPA（オペレーター）に対してプライベートなご質問を行うこと
 - (8) 前各号のほか、当金庫が不適切と判断する行為をすること
2. 当金庫は、ご利用者が前項に違反した場合、ご利用者が本サービスを利用中であっても、本サービスの提供を中止させていただきます。

第7条 注意事項

1. 本サービスを利用するにあたって、以下の注意事項をご了承いただいた上でお申込みください。
 - (1) 本サービスでは、お客様の資産運用や住宅ローン、ライフプランなどのご相談にお答えします。原則、他金融機関の商品、サービス等に関するご質問にはお答えできません。
 - (2) ご利用者のご利用の機器やネットワーク環境により、オンラインでの通話ができない、映像のフリーズ・音声の途切れが生じる場合がございます。事前に推奨環境のご確認をお願いいたします。
 - (3) 本サービスは無料です（事前にご利用者と有料契約しているサービスの提供は除きます）。ただし、本サービスにかかる通信料はご利用者のご負担となります。
 - (4) ご利用者は、海外から本サービスの提供を受けることはできません。
 - (5) 当金庫は、本サービスの品質の改善・向上のため、本サービスを提供している様子を録音・録画させていただく場合がございます。
2. 以下に該当する場合、本サービスの提供を中止させていただく場合がございます。
 - ・ 5分間以上ご利用者に反応がない場合
 - ・ 著しく通信状況が悪く、双方向の対話が成立しない場合

第8条 本サービスの停止等

1. 当金庫は、本予約が成立した場合であっても、また、ご利用者が本サービスの利用の最中であっても、以下の各号に該当する場合には、ご利用者に通知することなく、本サービスの全部または一部を変更、停止、中止及び終了することができるものとします。
 - (1) 本サービスにかかるコンピューター・システム及びサーバーの点検または保守作業を定期的または緊急に行う場合
 - (2) コンピューター、コンピューター・システム、ソフトウェア及び通信回線等に不具合やトラブルが生じた場合
 - (3) 外部からの不正アクセスにより障害が生じた場合
 - (4) サーバーのシステムダウンやトラブルまたは予期せぬ障害により本サービスの運営ができない場合
 - (5) 火災、停電、自然災害等の不可抗力により本サービスの運営ができない場合
 - (6) 法令等の措置により本サービスの運営ができない場合
2. 前項に定める場合のほか、当金庫が必要と判断した場合には、当金庫は、ご利用者に通知することなくいつでも本サービスの内容を変更、停止、中止及び終了することができるものとします。

第9条（個人情報の利用）

1. 当金庫は、ご利用者の個人情報を、次に掲げる利用目的のために利用させていただきたくものとし、ご利用者はこれに同意します。
 - (1) 本予約のため
 - (2) 本サービスの提供のため
 - (3) チラシやパンフレット、各種サービス同意書等の発送のため
 - (4) 当金庫商品・サービス、接客サービス及び本サービスの品質の改善・向上のため
 - (5) ご利用者のニーズや興味、関心に合うと考える商品・サービスの提案および広告
 - (6) アンケート等への協力依頼のため
2. 当金庫は、本サービスの運営の委託に必要な範囲で、委託先に提供する場合を除き、個人情報をご利用者の承諾なく第三者に提供することはありません。（法令等により開示を求められた場合を除きます）。

第10条 個人情報の管理・保管

1. 当金庫は、利用者情報を適切に管理・保管するものとしますが、データが常時保持されることを保証しないものとし、データの損失等についての責任を負わないものとします。
2. 当金庫は、本サービスの提供を終了した場合、何らの通知や承諾なく、利用者情報を削除できるものとし、また当該情報を一切返却しないこととします。

第11条 免責事項

1. 本規約に基づき当金庫が行った行為及び本サービスの利用に関連してご利用者に損害が生じた場合には当金庫に故意または重大な過失がない限り、当金庫は一切の損害賠償責任を負わず、ご利用者または第三者は当金庫に対して一切の要求、請求等を行うことができないものとします。
2. 本サービスにて得た情報を利用する場合、利用者は自己責任において本サービスを利用するものとします。
3. 第三者から不正にアクセス・使用・漏洩・改ざんに対して細心の注意を払い保護しますが、万が一第三者から不正にアクセス・使用・漏洩・改ざんされた場合であっても、当金庫は一切の責任を負わないものとします。

第12条 その他

1. 本規約の準拠法は日本法とします。
2. 本サービスに関する訴訟については、当金庫本店の所在地を管轄する裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

2024年1月22日 施行

2026年4月 1日 改訂