

## チャットサポートご利用にあたっての注意事項等

### ■ 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。

※有人チャットサービスの運営時間は午前 9 時～午後 8 時（日本標準時）です。

(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) 本サポートは、ドコモの料金・サービスに関するお問い合わせにお答えします。

(2) 料金プランや住所の変更、各種サービスのお申込みなどのお手続きについて、直接受付することはできません。

(3) ご質問内容によって回答できない場合、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案内させていただく場合があります。

(4) 過去のサポート履歴に関するお問い合わせには一切対応しかねますので、あらかじめご了承ください。

(5) 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。

(3) 一度チャットの招待画面が表示された操作と同様の操作を行っていただいた場合でも、チャットの招待画面が表示され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・ブラウザをご確認ください。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: <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) 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。

■ご利用に当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：<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) お客様への回答内容は、お客様個人にあてたものです。回答内容を第三者へ転送すること、その他転用、二次利用などはご遠慮ください。

(5) 日本語のみ対応しております。

(6) 当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：<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。