

故障診断サポートサービス規約

故障診断サポートサービス規約（以下、“本規約”という）は、Astemo アフターマーケットジャパン株式会社（以下、“当社”という）による Astemo ダイアグノスティックツール（以下、スキャンツールという）を用いて、本規約を承認し、当社の定める入会手続きを完了し当社が承認した利用者（以下、会員という）が車両点検から得た結果を基に、当社、故障診断サポートセンター（以下、“センター”という）から会員に、本サービス対象車両への対処方法、整備に必要な情報の提供やその他のサポートを行う故障診断サポートサービス（以下、“本サービス”という）の会員に適用される条件を定めます。

第 1 条 本サービスの内容

当社が会員に提供する故障診断サポートサービスの内容は、以下の通りです。

1. 故障診断サポートサービスの対象車両は当社、スキャンツールが診断対象とする自動車メーカー（トヨタ、日産、ホンダ、三菱、マツダ、スズキ、スバル、ダイハツ）の車両とそれぞれのシステムとします。
2. 前項に該当する車両及びシステムにおいても、全ての年式及び型式ならびに全ての事象について車両への対処方法や整備情報の提供ができることを保証するものではありません。
3. 車両の電源が 24V の車両、輸入車及び当社、スキャンツールが診断対象外とする車両及びシステムは故障診断サポートサービスの対象外です。
4. 故障診断サポートサービスには、スキャンツールの操作方法の指導又はスキャンツールの診断ソフトの提供は含みません。

第 2 条 センターの営業日・営業時間

1. 営業日・時間 平日 9：30～12：00、13：00～17：30
2. 休業日 土日、祝祭日及び当社が指定する休業日

第 3 条 本サービスの利用期間

1. 当社が本サービスを提供する期間は、利用者と当社との間で本サービス利用に関する契約が成立した時点から 1 年間（以下、“利用期間”という）とします。
2. 利用期間満了日をもって本サービスは終了します。但し、会員が利用期間満了日以降も本サービスの利用継続を希望する場合、会員は、当社が利用期間満了前に会員へ別途送付する「故障診断サポートサービス用年会費払込取扱票」を使用し、利用期間満了の前後 30 日以内に当社が別途定める継続利用料を支払うことにより、本サービスをさらに継続して 1 年間利用できるものとし、以降同様とします。
3. 本サービスは、すべての会員が解約する権利を有します。本サービスを解約する場合は、日割りによる返金はいませんが、契約締結時に当社が提示した利用期間満了日まで本サービスの利用権利を引き続き有します。

第 4 条 本サービスの利用料

1. 会員は以下の本サービス利用料およびこれにかかる消費税額を、当社から別途送付する「故障診断サポートサービス用年会費払込取扱票」に従い支払うものとします。
1 年間の本サービス利用料：12,000 円 + 消費税

第 5 条 会員番号

1. 当社での本サービス申し込み手続き完了後に、当社から会員へ故障診断サポートサービスを利用するための会員番号（以下、“本サービス会員番号”という）を通知します。本サービス会員番号はスキャンツール 1 台に対して 1 事業

所（申込者が法人の場合）又は1個人（申込者が個人の場合）への割り当てとします。

2. 会員は本サービス会員番号を第三者に開示、漏洩せず自らの責任で管理するものとします。本サービス会員番号を用いて行われた故障診断サポートサービスの利用は第三者が無断使用した場合でもすべて当該会員番号を有する会員の行為とみなし、その責任は第10条に基づき当該会員が負うものとします。

第6条 契約解除

当社は、下記いずれかに該当する場合には、会員契約の申し込みを承諾しない場合があります。また会員契約後であっても下記いずれかに該当することが判明した場合には、当社は、会員契約を解除できるものとします。

1. 申込者が虚偽の申告した場合
2. 過去に会員が契約違反等により本サービスの利用を停止されていることが判明した場合
3. 業務遂行上支障が生じると当社が判断した場合

第7条 秘密保持及び個人情報の保護

1. 会員は、本サービスの利用に伴って知りえた当社の営業上・技術上の情報を秘密として保持し、第三者に対して開示又は漏洩、及び本サービス以外の目的に利用しないものとします。
2. 会員は、当社が本サービスの提供に伴って知り得た会員からの各種質問等の情報（個人情報に属する部分は除く）を本サービスの品質向上のために利用することに同意します。
3. 当社は、本規約に別段定めのある場合を除いて、本サービスの提供に伴って知り得た利用者の個人情報を「個人情報取り扱い規約」（4～7ページ）に従って管理します。

第8条 権利の譲渡等の禁止

会員は本サービスの提供を受ける権利を当社の承諾なく第三者に譲渡、名義変更、質権又はその他担保に供する等の行為はしてはならないものとします。

第9条 規約の変更

当社は、会員に事前に通知することにより、本規約を変更できるものとします。

第10条 本サービスの停止・終了

会員は、本サービスを利用するにあたって次の各項に該当する行為を行わないものとし、当該行為が判明した場合、当社は、本サービスの一部または全部の提供を停止又は終了する場合があります。

1. 当社による本サービスの提供への妨害又は支障を生じさせる行為
2. 反社会的、反道徳的な行為
3. 法令又は公序良俗に違反する行為
4. 他人に対し、誹謗、中傷、その他不利益を与える行為
5. 低俗、有害、卑猥又は差別的な行為
6. 手段を問わず、本サービスの運営を妨害する行為
7. 他の会員の個人情報を収集する又は、蓄積する行為
8. 第5条1項に定める故障診断サポートサービスに利用する会員番号を不正に改ざん、複製しようする行為
9. 本規約の定め違反する行為
10. その他当社が不相当と判断する行為

第 11 条 本サービスの中断

1. 当社は、下記いずれかに該当する場合には、会員に対し事前に通知することなく、本サービスの一部又は全部の提供を中断することがあります。
 - ① 本サービス用設備の保守又は工事上やむを得ない場合
 - ② 天災、火災、事変等の発生、又は発生のおそれのある場合等やむを得ない場合
 - ③ インターネット回線、電話回線などに起因して当社が本サービスを提供不可となる場合
 - ④ IT プロバイダーのシステムエラーなどに起因して当社が本サービスを提供不可となる場合
 - ⑤ その他当社が運用上又は技術上、本サービスの一部又は全部の提供を中断する必要があると判断した場合
2. 前項の規定にかかわらず、当社は、理由のいかんを問わず、会員に対してあらかじめ通知することにより、本サービスの一部又は全部の提供を中断できるものとします。

第 12 条 登録情報の変更

会員は、本サービスの利用にあたり当社へ届出た次の事項に変更があった場合、速やかにスキャンツールのユーザー登録アプリを用いて登録済みの情報の変更を行い、変更完了後、当社の指定の方法により、当社へ届け出るものとします。

1. 名称
2. 住所
3. 前各号の他、利用者が当社に届け出た事項

第 13 条 免責

1. 会員は本サービスの利用及び結果に自ら責任を負い、当社は会員が本サービスの利用に関して、当該会員、他の会員又は第三者が被った損害、損失に対して一切の責任を負わないものとします。
2. 当社は、サポートサービスの利用によって会員に生じた直接、間接のあらゆる損害について、その責任を負わないものとします。
3. 車種または発生した現象の内容によっては、本サービスの対象外となる場合があります。
4. 当社は、第 10 条に基づく本サービスの一部又は全部の停止又は終了、及び 第 11 条に基づく本サービスの一部又は全部の提供の中断に伴って会員に発生した不利益、損害に対して、一切の責任を負わないものとします。

第 14 条 著作権

1. 本サービスに関する全ての著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む）は、当社に帰属します。
2. 会員は、当社が著作権を有する著作物を使用しようとする場合、事前に当社に対してその内容を明らかにして、その使用が当社の著作権を侵害するものでないことについて、当社の確認を得なければなりません。ただし、当該使用にあたり、会員は、当社の名誉・声望を傷つけないように配慮するものとします。

付則

この規約は、2025 年 7 月 1 日より効力を発するものとします。

個人情報取扱い規約

2011 年 6 月 1 日制定

2022 年 2 月 24 日改定

Astemo アフターマーケットジャパン株式会社

代表取締役社長 福岡 正晃

基本方針

Astemo アフターマーケットジャパン株式会社(以下「当社」といいます。)は、個人情報の重要性を認識し、個人情報を保護することが社会的責務であると考えて、以下のとおり当社が行う故障診断サポートサービスの会員登録に伴うサービスにおける「個人情報取扱方針」を定め、お客様からご提供いただいた個人情報の漏洩、紛失、毀損等を防止するために法令、ガイドライン及び当社の内部規則に従い、適切な安全管理策を施し、保有する個人情報の保護に努めます。

また、当社役員及び従業員に対しても個人情報の適切な取り扱い等についての教育を行い、その保護に万全を期するよう努めます。

2.適用範囲

本個人情報取扱方針は、当社が行う故障診断サポートサービスの会員登録に伴うサービスにおいて、お客様の個人情報もしくはそれに準ずる情報を取り扱う際に、当社が遵守する方針を示したものです。

3.個人情報の取得と利用目的

個人情報とは、原則としてお客様の意思により、当社がお客様から提供を受けた住所、氏名、電話番号、E-mail アドレス等、お客様個人を識別できる情報あるいはお客様個人に固有の情報を意味します。

当社は WEB サイト上で当社が定めるお客様からの会員登録に伴いまして、お客様の会社名、所属部署名、住所・電話番号、FAX 番号、メールアドレス、担当者名などの個人情報を WEB、電子メール、FAX などにより取得いたします。

なお、当社への個人情報のご提供(登録)を希望されない場合は、お客様自身のご判断により、提供を拒否することができます。

この場合、お申込み又はお問合せに対する当社からのサービス、連絡、通知、回答などにおいて個人情報が必要不可欠なサービスをご利用になれない場合があります。

当社はお客様から収集した個人情報を次の各号の目的達成に必要な範囲でのみ使用するものとします。

- ① お客様からのお申込み・お問合せに対する回答、連絡、通知などの対応
- ② お客様に対する新商品や整備情報のご案内・催物開催の連絡
- ③ お客様に対する顧客満足度アンケートのご案内
- ④ お客様に対するサービス利用料などの請求書類の送付

その他の目的で個人情報を取得・利用する場合は、お客様の個人情報を取得する際にその利用目的、利用方法などをお客様に通知するか、事前に公表します。

なお登録された情報が不正確・虚偽であることが明らかな場合などで、当社がその登録内容を不適切と判断した場合は、当社は登録情報に対する事前通告なしに、登録情報を拒絶または取り消しいたします。

4.個人情報の管理

当社は、お客様の個人情報の安全管理及びその正確性の確保に努め、当社の規程に基づき、業務上必要な従業員のみにお客様の個人情報の取扱いを行わせ適切な管理を行います。

当社個人情報保護方針については 7 ページの「個人情報について」をご覧ください。

5. 個人情報の取扱いの委託について

当社は、取得したお客様の個人情報を、利用目的の達成の必要な範囲において、お客様の個人情報の取扱いを業務委託先に委託する場合があります。

当社は業務委託先と個人情報の取扱いについて契約を締結し、業務委託先もお客様の個人情報の適切な管理を行います。

6. 第三者提供の有無

当社は、取得した個人情報を、当社と個人情報の取扱いについて契約を締結した業務委託先以外の第三者に提供することはありません。また、今後第三者提供を行う事になった場合には、提供する情報と提供目的などを提示し、お客様から同意を得た場合のみ第三者提供を行います。

ただし、次の各号に該当する場合は除きます。

- ① 法令に基づく場合
- ② 裁判所の発する令状その他裁判所の決定、命令または法令に基づき開示する場合
- ③ 検察・警察・監督官庁からの適法・適式な情報の照会があった場合
- ④ 人の生命などのために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合
- ⑤ 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合
- ⑥ WEB サービスに関わる部分の営業譲渡が行われ、譲渡先に対して法的に権利義務一切が引き継がれる場合
- ⑦ 会員の同意を得た上で個人情報を開示又は利用する場合

7. 利用履歴の取得

当社が会員に対してより適した情報を配信するために故障診断ソフトのダウンロード履歴、ダウンロード年会費入金履歴、故障診断サポートセンター年会費入金履歴取得することに同意するものとします。

但し、当社は会員が自ら同意した場合を除き、取得した前述の履歴を公開又は開示しないものとします。

8. クッキー/Web ビーコン

当社のウェブサイトの一部では、当社のウェブサイトをお客様により便利にご利用いただくために、クッキー(Cookie)*1 や Web ビーコン(クリア GIF)*2 を利用しております。

お客様は、ウェブブラウザの設定を変更することにより、クッキーの受け取りを拒否し、又は、クッキーを受け取った場合に警告を表示させることができます。詳しくは、ご使用のブラウザの説明をご覧ください。また、お客様は、クッキーの受け取りを拒否することによって、Web ビーコンを拒否することができます。

しかし、クッキーの受け取りを拒否された場合には、当社がウェブサイトにて提供するサービスの全部又は一部がご利用できなくなる場合もございますので、ご了承ください。

*1 クッキー

ウェブサイトを管理するウェブサーバとご本人さまのウェブブラウザとの間で相互にやりとりされる情報のことをいいます。

クッキーは、お客様のコンピュータのディスクにファイルとして格納されることがあります。クッキーをご利用になりますと、ウェブサーバは特定のコンピュータがウェブサイト中のどのページを訪れたか等を記録することが可能となります。但し、お客様がご自身の個人情報をウェブサイト上で入力されない限り、当社はお客様を特定、識別することはできません。

*2 Web ビーコン

クッキーと一緒に機能し、お客様が特定のページに何回アクセスされたかを知ることができる技術のことをいいます。但し、お客様が、ご自身の個人情報をクッキーの受け取り時に入力されない限り、当社はお客様を特定、識別することはできません。

9.個人情報の開示・訂正・利用停止等

当社が保有しているお客様の個人情報について、開示、訂正、追加、削除、利用停止、第三者提供の停止、若しくは利用目的の通知(以下「開示等」といいます。)を請求される場合又は苦情をお申し出になる場合は、所定の手続きに則り請求をお願い致します。

当社は、お客様からのお申込み・お問合せに伴いご提供頂きました個人情報につきまして、お客様から個人情報の開示などのご請求があった場合、法令などに照らし妥当な範囲でご請求に応じます。

なお、当社はお客様のご請求に応じる前に、お客様ご本人かどうか確認させて頂くためにお客様のご連絡先やその他の詳細を確認させていただき、当社の所定様式による申請書並びに本人確認資料などを提出して頂く場合がある他、当社はお客様に対してこれらのご請求に関しその対象となる個人情報を特定するに足りる事項の提示をお客様に求める場合があります。ご請求の内容により合理的な手数料をご請求させて頂く場合がありますので、ご了承ください。

また、当社への個人情報の取扱いに関する苦情のお申し出につきましては、下記の Astemo アフターマーケットジャパン株式会社の個人情報問合せ窓口へお寄せください。

Astemo アフターマーケットジャパン株式会社

Astemo ダイアグノスティックツール問い合わせ窓口(電話 03-3527-6323)

個人情報について

Astemo アフターマーケットジャパン株式会社（以下「当社」といいます。）は、自動車関連機器事業及びサービス事業活動により、当社の技術情報や、お客さまからお預かりする情報はじめさまざまな情報を取扱っております。

このことから、当社ではこれら情報価値を尊重するために、情報管理体制の確立とその徹底に努めて参りました。

このような経緯を踏まえ、当社は個人情報保護について、規則の制定及び管理体制の確立を図ると共に、以下に掲げる個人情報保護方針を定め、役員及び従業員に周知し、この方針に従い個人情報の適切な保護に努めて参ります。

2004 年 11 月 25 日制定

2009 年 4 月 1 日改定

Astemo アフターマーケットジャパン株式会社

代表取締役社長 福岡 正晃

個人情報保護方針

個人情報の収集・利用・提供

当社は、事業活動において、お客さまの情報をお預かりしていることを考慮し、それぞれの業務実態に応じた個人情報保護のための管理体制を確立すると共に、個人情報の収集、利用、提供において所定の規則に従い適切に取扱います。

法令・規範の遵守

当社は、個人情報取扱いにおいて当該個人情報の保護に適用される法令及びその他の規範を遵守致します。

また、これらの法令及びその他の規範に適合した、当社の個人情報保護管理規則を作成し、遵守致します。

安全対策の実施

当社は、個人情報の正確性及び安全性を確保するため、情報セキュリティに関する諸規則に則り、個人情報へのアクセス管理、個人情報の持ち出し手段の制限、外部からの不正アクセスの防止等の対策を実施し、個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えい等の予防に努めて参ります。

個人情報に関する本人の権利尊重

当社は、個人情報に関する本人からの情報の開示、訂正もしくは削除、又は利用もしくは提供の拒否を求められたときは、個人情報に関する本人の権利を尊重し、誠意をもって対応致します。

個人情報保護管理規則の策定及び継続的改善

当社は、役員及び従業員に個人情報保護の重要性を認識させ、個人情報を適切に利用し、保護するための個人情報保護管理規則を策定し、これを着実に実施致します。更に、これを維持し、継続的に改善して参ります。

特記事項

当社の個人情報保護方針は日本国における法律に則ったものとします。

当社では、より良い個人情報保護を実現するために、また、法令、政省令、及びその他の規範の制改定に伴い、本書に掲載致しております個人情報保護方針を改定することがございます。