

# HomeX カスタマーサービス利用規約

この利用規約（以下「本規約」といいます）は、パナソニックホールディングス株式会社（以下「当社」といいます）が提供する第2条第2号に定義する本件カスタマーサービスのお客様（以下「お客様」といいます）が順守すべき事項およびお客様と当社との関係を定めるものです。

## 第1条（適用）

お客様は、本規約の内容を十分理解したうえで、その内容を遵守することに同意して本件カスタマーサービスを利用するものとします。

## 第2条（定義）

本規約で使用する用語の定義は、別段の定めない限り、次の通りとします。

- （1）「本件サービス」とは、HomeX 利用規約に定める本件サービスをいいます。
- （2）「本件カスタマーサービス」とは、本件サービスに関するご相談・お問合せを電子メールにて受け付けるサービスをいいます。
- （3）「専用端末」とは、HomeX 利用規約に定める専用端末をいいます。
- （4）「利用情報」とは、お客様が本件カスタマーサービスを利用した際のご相談内容・お問合せ内容、利用日時等の履歴およびお客様の専用端末の情報をいいます。

## 第3条（本件カスタマーサービスの提供等）

- 1 当社はお客様に対し、本件カスタマーサービスを無償で提供するものとします。
- 2 本件カスタマーサービスを利用した本件サービスに関するご相談・お問合せ方法は、電子メールに限るものとし、当社は本規約に同意したお客様に対し、本件カスタマーサービスの専用メールアドレスを通知するものとします。
- 3 お客様の本件カスタマーサービスを利用した本件サービスに関するご相談・お問合せに対する当社の対応は、当社の営業日の午前10時から午後4時までとし、電子メールまたは現地にて対応するものとします。
- 4 お客様は、本件カスタマーサービスの利用に関わる一切の通信料・インターネット接続料を負担するものとします。当社は、お客様のアクセス環境について関与せず、これらの準備、操作に関する責任を負わないものとします。
- 5 当社は、自己の情報システムや通信設備等に関連する保守、メンテナンス、工事等のために必要があるときは、その旨をお客様に事前通知し、本件カスタマーサービスを一時停止することができるものとします。ただし、緊急やむを得ない場合は、事前通知に代えて事後報告で足りるものとします。

- 6 当社は、当社サイトまたは専用端末上で14日前に通知することにより、本件カスタマーサービスの内容の変更、廃止、終了等を行うことができるものとします。
- 7 お客様は、本件カスタマーサービスに関して当社が実施するインタビュー・アンケートなど（以下「アンケート等」といいます）に協力するものとします。
- 8 本件カスタマーサービスは、専用端末を最初に購入されたお客様ご本人のみに適応されるものとし、お客様が専用端末を譲渡、転売された第三者には適応されません。
- 9 お客様は、本件カスタマーサービスの提供のために、専用端末を初期設定等に戻す場合があることを了承するものとします。

#### 第4条（禁止事項）

- 1 当社は、お客様が以下の行為を行うことを禁止するものとします。
  - (1) 本規約に違反する行為
  - (2) 当社または第三者の知的財産権、名誉権、プライバシー権、肖像権その他法令上または契約上の権利を侵害する行為
  - (3) HomeXのブランドを毀損する行為
- 2 当社は、お客様の行為が本条第1項に定める禁止事項に該当すると判断した場合には、お客様への事前の通知なしに、本件カスタマーサービスの停止等、当社が適当と判断する措置を講ずることができるものとします。

#### 第5条（適用除外）

次の場合には、本件カスタマーサービスの対象外とします。

- (1) 本件サービス以外のサービス、機器等に関するご相談およびお問合せ
- (2) 使用上の誤り並びに不当な修理や改造による故障および損傷
- (3) 火災、地震、水害、落雷、その他天災地変および公害、煙害、ガス害、異常電圧等による故障および損傷

#### 第6条（知的財産権）

- 1 お客様は、当社および当社が指定する第三者に対し、お客様が本件カスタマーサービスを利用した際のご相談内容・お問合せ内容（以下「ご相談内容等」といいます）に関する著作権に基づき、次の各号に掲げる目的で無償かつ非独占的にご相談内容等を利用することを許諾し、これに必要な範囲でご相談内容等に関する著作者人格権を行使しないものとします。
  - (1) 本件サービスおよび本件カスタマーサービスの提供
  - (2) お客様の動向分析や本件サービスおよび本件カスタマーサービスの改善、技術強化
  - (3) 本件サービスおよび本件カスタマーサービスとは別の新たな製品・サービス等の企画、開発、改良のための活用

- 2 前項の規定にかかわらず、本件カスタマーサービスおよびアンケート等においてお客様から提供されたフィードバック（本件サービスまたは本件カスタマーサービスに関する提案、意見、感想等をいいます。以下単に「フィードバック」といいます）に関する著作権（著作権法第27条および第28条に規定する権利を含みます）その他の知的財産権は当社に帰属し、お客様はフィードバックに関する著作者人格権を当社または当社が指定する第三者に行使しないものとします。
- 3 当社がフィードバックに基づいて発明その他の知的財産の創作をしたときは、当該創作に関する知的財産権は、当社が単独で保有し、当社が単独で処分することができるものとします。

#### 第7条（利用情報）

前条が適用される場合を除き、利用情報の利用権その他排他的処分権は当社に帰属するものとします。

#### 第8条（責任および保証）

- 1 当社は、本件カスタマーサービスの利用、終了若しくは停止、内容の変更および追加、または利用条件の変更および追加等により、お客様が被った損害、損失、不利益等につき、いかなる責任を負わないものとします。
- 2 当社は、本件カスタマーサービスの内容、本件カスタマーサービスの実行結果、提供情報、その他お客様が本件カスタマーサービスを通じて得る情報について、その正確性、完全性、確実性、有用性、利用効果等については一切保証しません。
- 3 当社は、専用端末に保存されているデータの変化、消失について一切責任を負わないものとします。

#### 第9条（秘密保持）

お客様は、本件カスタマーサービスの内容、本件カスタマーサービスの利用に関して知り得た当社に関する事実、資料、情報等の一切（以下「秘密情報」といいます）を秘密として保持し、お客様は当社の事前の書面による承諾を得ることなく、秘密情報を第三者に開示（SNSへの投稿、特許出願等を含む）または漏洩しないものとし、また、本件カスタマーサービスを利用する目的以外の目的に使用しないものとします。ただし、本件カスタマーサービス利用開始時に既に公知であったもの、お客様の責めによらないで公知となったもの、お客様が第三者から秘密保持義務を負うことなく正当に入手したものは、秘密情報ではないものとします。

#### 第10条（個人情報の取扱い）

個人情報の取扱いについては別紙に定めるものとします。

#### 第11条（サービス提供期間等）

本件カスタマーサービスの提供期間および本規約の有効期間は、本件カスタマーサービスの利用開始日から当社が本件カスタマーサービスの提供を終了する日までとします。ただし、第6条乃至第9条、第15条第2項は本規約終了後もなお有効とします。

#### 第12条（本件カスタマーサービスの終了）

当社は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合、何らの通知・催告をすることなく、本件カスタマーサービスの提供を終了することができるものとします。

- (1) 本規約に違反した場合
- (2) 登録情報、その他当社への届出内容に虚偽の記載があると当社が判断した場合
- (3) 所在が不明となった場合または連絡が不可能となった場合
- (4) 正当な理由なく本規約に基づく義務を履行する見込みがないと当社が判断した場合
- (5) 当社に重大な損害を与えた場合またはそのおそれがある場合

#### 第13条（本規約の変更）

当社が必要と認めた場合は、当社は、当社サイトまたは専用端末上で14日前に通知することにより、本規約の内容を変更できるものとします。変更後の本規約は、当社サイトまたは専用端末に表示した時点より効力を生じるものとします。

#### 第14条（反社会的勢力の排除）

お客様は、自らが「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」にいう暴力団およびその関係団体等（以下、「反社会的勢力」という）でないこと、反社会的勢力でなかったこと、反社会的勢力を利用しないこと、反社会的勢力を名乗るなどして相手方の名誉・信用を毀損もしくは業務の妨害を行い、または不当要求行為をなさないことおよび自己の主要な出資者または役職員が反社会的勢力の構成員でないことを表明し、保証するものとします。

#### 第15条（その他）

- 1 お客様は、当社の事前の書面承諾なく、本規約より生じる権利および義務の全部または一部を第三者に譲渡し、承継させまたは担保に供してはならないものとします。
- 2 本規約は、日本法に準じて解釈されるものとし、本規約に関し訴訟の必要が生じた場合は、当社およびお客様は大阪地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とするものとします。
- 3 本規約に関する疑義または本規約に定めなき事項が生じた場合、当社およびお客様は誠意をもって協議し、信義誠実の原則に基づき円満にこれを解決するものとします。

以上

附則

2020年11月11日制定

2022年4月14日改定

2024年10月1日改定

別紙

## 個人情報等の取扱いについて

当社は、お客様による本件カスタマーサービスご利用に際し、お客様の個人情報を以下のとおり取り扱います。

### 1. 個人情報の共同利用

(1) 個人情報の主たる管理責任を持つ組織：

パナソニックホールディングス株式会社  
大阪府門真市大字門真1006番地  
代表取締役社長 楠見 雄規

(2) 共同利用先：①および②の各社。

① 2022年4月1日にパナソニック株式会社から吸収分割された企業群、具体的には、パナソニック株式会社および、パナソニックオートモーティブシステムズ株式会社、パナソニック エンターテインメント&コミュニケーション株式会社、パナソニックハウジングソリューションズ株式会社、パナソニックコネクト株式会社、パナソニックインダストリー株式会社、パナソニックエナジー株式会社およびパナソニックオペレーショナルエクセレンス株式会社

② パナソニックホームズ株式会社

(3) 共同利用の目的：

以下2.に記載のとおり

(4) 共同利用する個人情報の項目：

以下3.に記載のとおり

(5) 共同利用する個人情報の管理責任者

パナソニックホールディングス株式会社  
大阪府門真市大字門真1006番地  
代表取締役社長 楠見 雄規

### 2. 個人情報の利用目的

- ・本件サービスに関するお問い合わせ対応および本件カスタマーサービスの履歴管理  
お客様のご相談、ご要望およびお困りごとに対し、メールでのご回答のほか、お住まいご訪問による点検、修理、メンテナンス、サポートを含みます

- ・ 本件サービスおよび本件カスタマーサービスの改善・向上
- ・ アフターサポートのインタビューおよびアンケート調査  
メールでのやりとりまたはお住まいご訪問時

### 3. 取得する個人情報

#### i) お客様ご自身・ご家族およびお住まいに関する情報

氏名、住所、メールアドレス、電話番号

ご家族に関する情報

お住まいの図面等建築設計に関する情報

#### ii) 本件サービスに関するご相談、ご要望、お困りごと

以下 iii) および iv) は、それぞれ上記 i) または ii) と結合して取り扱うかまたは保管される場合にのみ、個人情報として取り扱います。

#### iii) お問い合わせへの対応に必要なとされる HomeX Display に関する情報

(例) AiSEG2、シャッター等 HomeX Display の被制御機器の品番、設定情報

等

#### iv) パケット通信のキャプチャ情報、ルータの設定情報等

なお、お問い合わせ頂いた不具合の再現性確認など原因究明のため、HomeX サービスにおいて別途当社で管理する関連のログ情報（HomeX 利用規約第 2 条に定義される本件データ）と照合することがあります。

### 4. 取得情報の取扱い

- (1) お客様からご提供頂いた個人情報は、第 5 条に規定する個人情報の安全管理措置に基づき、当社および共同利用先において安全管理措置を講じたうえで適正に管理いたします。
- (2) 当社は、利用目的の達成に必要な範囲内で、他の事業者へ個人情報の取扱いを委託することがありますが、この場合でも上記規程に基づき委託先に対し適切な管理を徹底いたします。
- (3) 当社および共同利用先は、個人情報を上記 2. 記載の目的のみに利用し、当目的外には利用いたしません。
- (4) 当社および共同利用先は、法令等で規定される場合を除き、個人情報を第三者に提供することはありません。

### 5. 個人情報の安全管理措置

当社は、個人情報の漏えい、滅失、毀損等（以下、「漏えい等」という）を防止するため、個人情報保護方針を策定したうえで下記の措置を講じています。

- ・個人情報保護体制整備
- ・個人情報の取得、利用、保存、提供、削除・廃棄等の段階ごとに、取り扱い方法、責任者の役割等について個人情報の取り扱いルール策定
- ・定期的な内部監査等により管理状況確認
- ・個人情報の取り扱いの留意事項等について、従業員に定期的な教育実施
- ・個人情報を取り扱うゾーンの入退出管理などの物理的対策による、個人情報への不正なアクセスや持ち出し等防止する措置。
- ・情報に応じて、アクセス制限、アクセス証跡取得

6. 個人情報保護管理責任者

パナソニックホールディングス株式会社 グループ CTO 直轄

7. 個人情報に関する問い合わせ及び開示、訂正、追加又は削除の請求の手續

本件カスタマーサービスにおいて当社が取得する個人情報に対する利用目的の通知、開示、訂正等及び利用停止等の請求等及び第三者提供記録に対する開示請求（以下、開示請求等）は、当社所定の書面に、開示の方法を含む必要事項を記載し、本人確認書類等の書類を同封のうえ、以下 8.記載のお問い合わせ窓口宛に郵送していただく方法によりお受けします。

開示請求等の手續きについては、以下 8.記載のお問い合わせ窓口までお知らせください。

8. お問い合わせ先

個人情報の取扱いに関するお問い合わせにつきましては、以下へお願いいたします。

パナソニックホールディングス株式会社 DX・CPS本部 情報管理者

〒571-8508 大阪府門真市大字門真1006番地

data-treatment-homex@gg.jp.panasonic.com

9. クッキー（Cookie）等の利用について

本件カスタマーサービスでは Cookie および同等の技術を利用したお客様の情報の取得は行っておりません。

以上