問い合わせ・苦情受付方針

本問い合わせ・苦情受付方針（以下「本方針」といいます。）には、株式会社アビリカR&D（以下「当社」といいます。）の提供する本サービスに関する問い合わせに関する事項が定められております。本サービスをご利用になる方は、Degradation Prediction利用規約（以下「Degradation Prediction利用規約」といいます。）に同意する前に、必ず全文お読み下さいますようお願い致します。なお、本方針に別段の定めがない限り、本方針における用語はDegradation Prediction利用規約において定義された用語と同様の意味を有します。

1. 適　用

本方針はDegradation Prediction利用規約の一部を構成するものとします。

2. 問い合わせ窓口

第3条に定める問い合わせ事項に関する問い合わせ窓口は以下のとおりとします。

株式会社アビリカR&D

メールアドレス　：　kowarenaimon@abilica-rd.co.jp

電話番号　：　03-6822-8545

（なお、受付時間は、当社の営業日の9時から17時までとさせていただきます。）

3. 問い合わせ事項

当社は、前条に定める問い合わせ窓口において、以下の事項（以下「問い合わせ事項」といいます。）に関する問い合わせを受け付けるものとします。

(1) 本サービスの利用方法、登録、ログイン、権限、ユーザー管理に関する事項

(2) 本サービスのプラン、料金、料金の支払方法に関する事項

(3) 本サービスの解約に関する事項

(4) 登録ユーザーが本サービスに送信したデータの取扱い及び本サービスにより提供される機械の劣化、故障、保守、交換等に関する予測情報及び解析結果に関する事項

(5) セキュリティ、脆弱性、不正アクセス、情報漏えいの可能性に関する連絡事項

(6) 本規約及び利用契約に関する苦情又は相談事項

4. 問い合わせ方法

登録ユーザーは、問い合わせ窓口に問い合わせをする場合、当社の求めに応じて、以下の情報を提供するものとします。

(1) 登録ユーザーの名称、担当者氏名、連絡先メールアドレス

(2) 本サービスに登録した登録ユーザーのメールアドレス

(3) 本システムのエラーメッセージ、スクリーンショット、対象ファイル名、予測名、ジョブIDその他問い合わせ事項を特定するために必要となる情報

(4) 本システムの料金に関する請求日、請求額、請求書番号その他問い合わせ事項を特定するために必要となる情報

(5) セキュリティに関する事項により影響が生じた範囲、再現手順、確認日時、第三者による悪用の有無その他問い合わせ事項を特定するために必要となる情報

(6) その他当社が合理的に求めた情報

5. 問い合わせへの回答等

1. 当社は、問い合わせを受け付けた場合、当該問い合わせ内容を確認し、合理的な期間内に回答又は対応するよう努めるものとします。登録ユーザーは、問い合わせの内容、日時その他事由により、当社からの回答若しくは対応に時間を要する場合又は回答又は対応を行わない場合があることについて、あらかじめ同意するものとします。

2. 当社は、本サービスの提供、改善その他の目的のため、登録ユーザーから問い合わせがあった事実、問い合わせ内容その他の事項を記録し、保存することができるものとします。

【2026年6月30日制定】