

FACTORY AUTOMATION

三菱電機 産業用・協働 ロボット ロボット支援サービス

iQCare

MELFA Support 総合カタログ





三菱電機は家電製品からエレベーター、鉄道システム、FA(ファクトリーオートメーション)機器、人工衛星にいたるまで幅広い事業領域を持ち、それらが生み出すシナジー効果によって、さまざまな課題に取り組み、最適なソリューションを世界中で提供しています。

三菱電機グループは、活力とゆとりある社会を実現するため、製品・サービスにおけるイノベーションの推進と統合ソリューションの提供によるカーボンニュートラルとサーキュラーエコノミーの実現を目指し、今後も、事業を通じた社会課題の解決に取り組んでいきます。

もっと素晴らしい明日(Changes for the better)に向けて、三菱電機 FA は“Automating the World”のスローガンのもと、三菱電機 FA システム事業の製品やサービスの提供価値を拡大していきながら、統合ソリューションの提供・拡大を進め、オートメーション技術を通じて、製造業だけでなく社会全体の技術革新とイノベーションに貢献、世界の人々の暮らしを豊かにし、持続可能な未来を築くパートナーとして皆さまと共に歩んでいきます。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

三菱電機グループは、省エネ機器やオートメーション技術を活用したソリューションの提供により、製造分野での脱炭素化や人手不足など社会課題の解決に貢献し、持続可能な社会の実現に向けて取り組んでまいります。

OVERVIEW

iQ Care MELFA Support コンセプト	3	1
iQ Care MELFA Support 3つのポイント	5	2
iQ Care MELFA Support モニタリングサービス	7	3
iQ Care MELFA Support 保証延長サービス	13	4
iQ Care MELFA Support 点検サービス	15	5
iQ Care MELFA Support リモートサービス NEW!	17	6
iQ Care MELFA Support 登録手順	19	7
こんな場合も安心の「iQ Care MELFA Support」	21	8
iQ Care MELFA Support 形名	27	9
iQ Care MELFA Support おすすめプラン生涯構成	29	10
iQ Care MELFA Support プランの選択	30	11
iQ Care MELFA Support 点検サービス拠点マップ	31	12
iQ Care MELFA Support 規約	32	13

あなたと共に働くMELFAを、 あなたと共にサポート。



「iQ Care MELFA Support」は、モニタリング・点検・保証延長を
ワンパッケージ化したアフターサービスプラン。
ロボットによる生産現場への自動化システムをお客様に寄り添い
トータルでサポートし続けます。

iQ Care MELFA Supportの詳しいご紹介はこちらから



iQ Care MELFA Support 4つのサービス

☑ モニタリングサービス

日々のロボットの稼動情報を自動集計し、
毎日の運転状況を簡単に参照。
さまざまな情報をモニタリングできます。

立上げ

運用



☑ 保証延長サービス

万が一のロボット故障時には、
保証対象部品の無償修理による
ロスコスト抑制が可能です。

運用

保守/修理



☑ 点検サービス

ロボットを安定してご使用いただくための
点検作業サービス。
軽点検と精密点検の2つのプランをご用意しています。

保守/修理



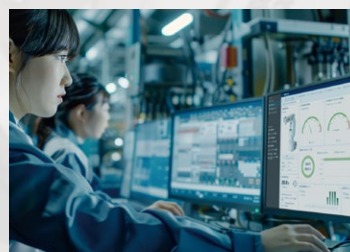
☑ リモートサービス

NEW!

クラウド上でトラブル発生時などの情報を簡単に共有。
情報伝達のロスタイム削減を実現し、
よりスムーズでスマートな保守・修理を可能にします。

運用

保守/修理



ロボットの安定稼動をいつまでも！

製品のポイント①

最適なアフターサービス

ロボット安定稼動に必要な、ロボット内の各種データをダッシュボードに集計表示し、統合的なメンテナンス情報の管理が可能。また、自動収集されたロボットコンディションデータは、弊社サービスエンジニアによる点検サービス実施時にも活用。お客様のロボットコンディションの詳細把握により、最適なロボットコンディションをご提案。ロボットシステムの安定稼動をご提供します。さらに、クラウド上でデータを共有できるリモートサービスで、よりスムーズな保守・修理を実現。万が一の故障の場合も、保証延長により無償修理をご提供いたします。

モニタリングサービス



Monitoring

日々のロボットの稼動情報を自動的に集計し、毎日の運転情報やロボット構成部品の状態をモニタリング。

リモートサービス

NEW!



Remote

クラウド上でトラブル発生時などの情報を簡単に共有。

点検サービス



Inspection

サービスエンジニア訪問点検によるロボット状態診断及び消耗品交換。

保証延長サービス



Warranty

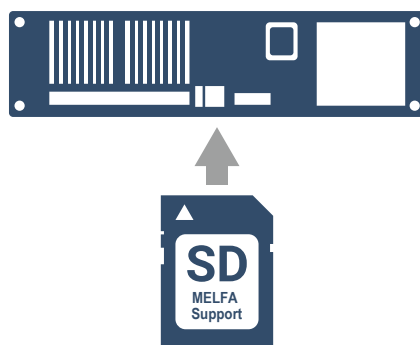
保証期間を延長。
故障発生時に、保証対象部品を無償修理。

iQ Care
**MELFA
Support**

製品のポイント②

簡単セットアップ

iQ Care MELFA Support製品付属の専用SDカードをコントローラに挿入することにより、各種ソフトウェアが有効となります。また、保証延長サービスも挿入により有効となります。



SDカードを差すだけでサポート開始

* R-Qタイプのコントローラについては、コントローラ~CPU間にイーサネットケーブル(お客様準備)の追加が必要です。詳しくは、「産業用ロボット支援サービスiQ Care MELFA Support取扱説明書」をご確認ください。

製品のポイント③

シンプルなプラン構成

お客様のさまざまなご要望に対応する6つのプランを弊社オプション製品として準備しました。プランに応じたSDカードのご購入でご希望のサービスを入手可能です。

	モニタリングサービス		点検サービス		保証延長サービス
プラン名	予知保全機能	コンディション管理機能 リカバリ機能 トラブルサポート機能	軽点検	精密点検	保証延長
保証延長1年プラン	1年	無制限	対象外	対象外	1年
保証延長2年プラン	2年				2年
点検サービス軽点検プラン	1年	無制限	1回	対象外	対象外
点検サービス精密点検プラン			対象外	1回	
保証延長1年+ 点検サービス軽点検プラン	1年	無制限	1回	対象外	1年
保証延長1年+ 点検サービス精密点検プラン			対象外	1回	

* プランの選択にはP.25をご参照ください。

* 保証延長1年/2年プラン・保証延長1年+点検サービス軽/精密点検プランには加入条件がありますのでご注意ください。P.13/P.14をご参照ください。

〈追加オプション〉

製品名	形名	ダッシュボード機能	レポート配信機能	メール通知機能
リモートサービス	RA-1R00CJP	1年		

* ご加入には、「iQ Care MELFA Support」のいずれかプランのSDカードが必要となります。

モニタリングサービス



日々のロボットの稼動情報を自動的に集計し、毎日の運転情報やロボット構成部品の状態をモニタリングします。
また、万が一のトラブル発生時には、トラブル早期解決の支援も可能な、ソフトウェア機能です。

各機能の確認には、パソコンサポートソフトウェア(RT ToolBox3:別売り)が必要です。

1. ロボットの長時間稼動をサポート 予知保全機能



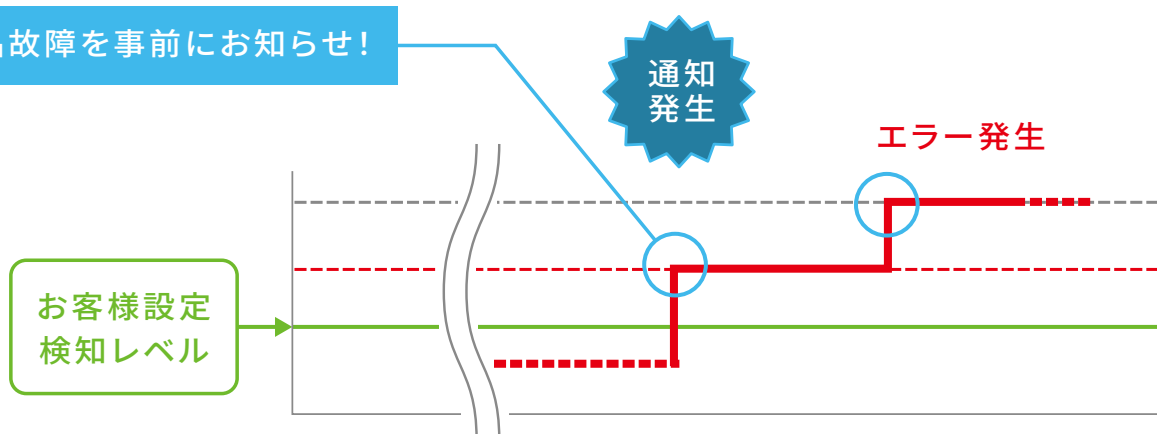
予知保全機能をご使用いただけます。^{※1} 部品の異常や劣化を早期にお知らせしてダウンタイムを削減し、各部品のメンテナンスや交換時期をお知らせして効率的なメンテナンスが可能になります。

※1 サービス加入後1年間、または保証期間中のみ使用可能です。

異常検知機能

ロボット構成部品の異常や劣化を早期に検知する機能です。ロボットの挙動に異常の兆候が表れる前に部品の異常を検出できるため、ダウンタイムの削減につながります。

部品故障を事前にお知らせ！



メンテナンスシミュレーション

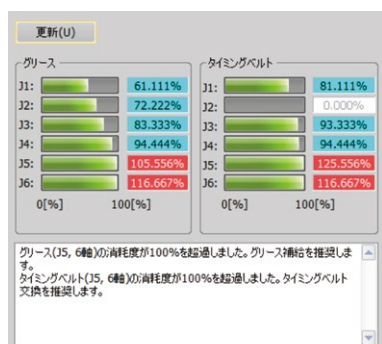


実機、または弊社パソコンサポートソフトウェア(RT ToolBox3:別売り)上でのシミュレーションにて、事前作成したロボットプログラムの動作パターンを繰り返した場合の保守部品の交換時期やメンテナンス推奨時期を推定します。

■出力データ

グリースの補給時期/タイミングベルトの交換時期/オーバーホール部品のメンテナンス推奨時期

消耗度算出機能



ロボットの動作や姿勢に応じた稼動状況から、ロボット構成部品の消耗度※3、保守点検・オーバーホールまでの期間を算出する機能です。

■対象部品

保守部品(グリース、タイミングベルト)、オーバーホール部品(減速機、ベアリング、ボールネジ、ボールスプライン)

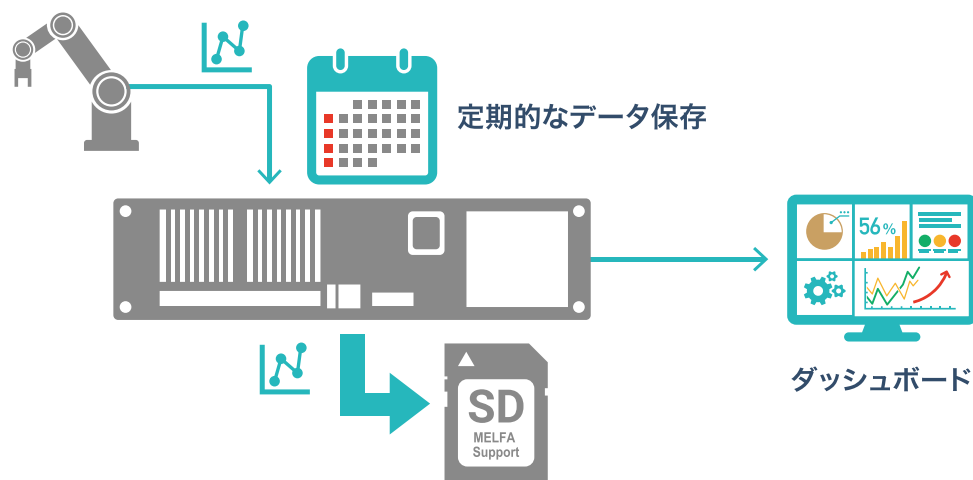
※3 消耗度は保守点検計算をサポートする為の参考値です。寿命を保証するものではありません。

2.ロボットの稼動情報を自動集計 コンディション管理機能



3

iQ Care MELFA Supportの専用SDカード内にロボットの稼動情報とメンテナンスに関わるデータを毎日自動的に保存・集計します。煩わしいデータ加工することなく稼動情報を参照※1することができます。保存されたデータはcsv形式のテキストデータでファイル化されるため、お客様の用途に沿った二次加工にご使用いただくこともできます。予知保全機能と連動することで、ロボットの保全監視も簡単に行えるようになります。

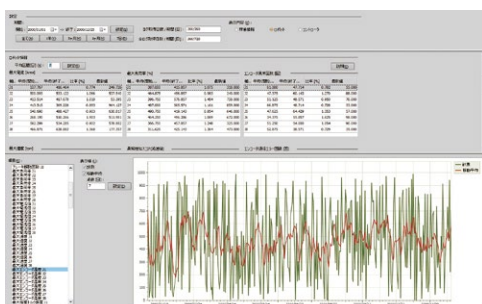


〔総合コンディション画面〕



現在ご加入いただいているサービスプランや点検サービス実施日などの契約内容を確認できる他、予知保全機能による消耗度情報・点検推奨日等総合的なロボットコンディションを確認することができます。

〔コンディションログ画面〕



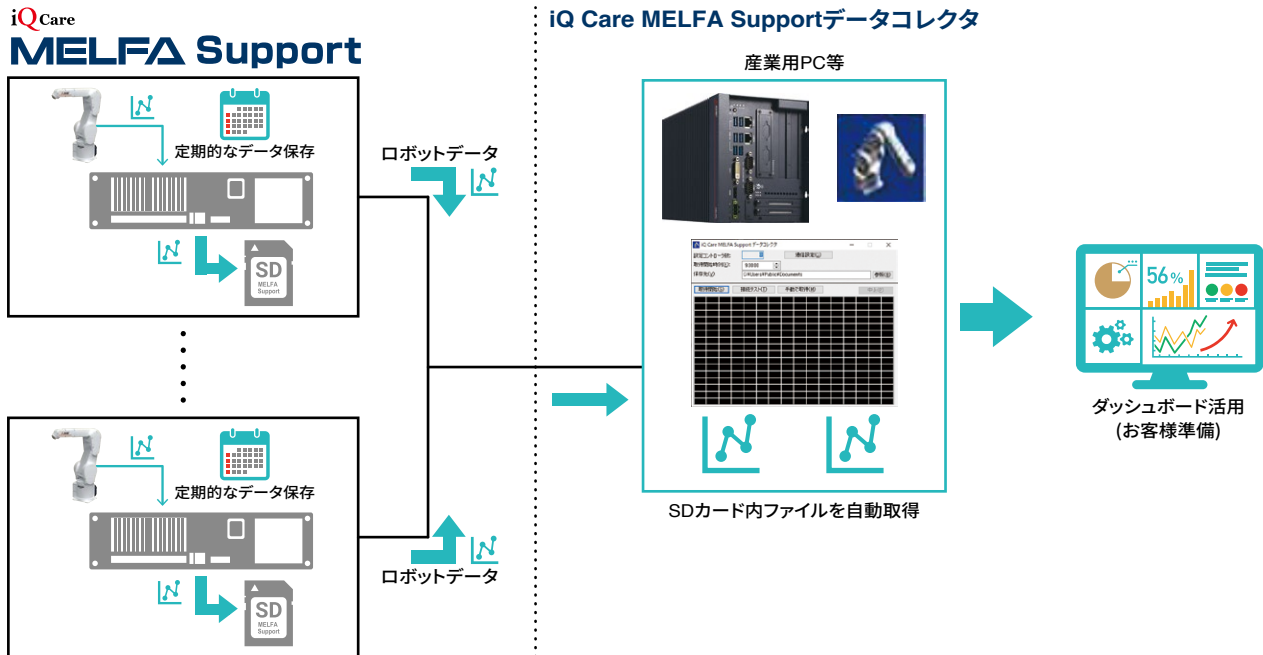
過去のデータ(時系列)を使用して、ロボットの稼動情報やコントローラの制御情報などを累積グラフやチャートビューで確認することができます。表示期間やグラフ化するデータ範囲を簡単に調整でき、稼動状況解析やメンテナンス要否の確認を支援します。

iQ Care MELFA Supportデータコレクタ

iQ Care MELFA Supportデータコレクタは、産業用ロボット支援サービスiQ Care MELFA Support機能のデータを産業用PC等に自動で定期的に保存するソフトウェアです。

iQ Care MELFA SupportのSDカード内に定期的にファイル保存されるロボットデータをiQ Care MELFA Supportデータコレクタにて設定した時刻で、SDカード内のロボットデータファイルをPCに自動保存します。^{※1} BIツール等の活用によるダッシュボードへの表示により、ロボットの状態確認が可能となります。

※1 本ソフトウェア単独で起動するため、弊社パソコンサポートソフトウェア(RT ToolBox3)のインストールは不要です。



こちらのソフトは、FAサイト上で無償公開をしております。



3. データトラブル復旧支援 リカバリ機能



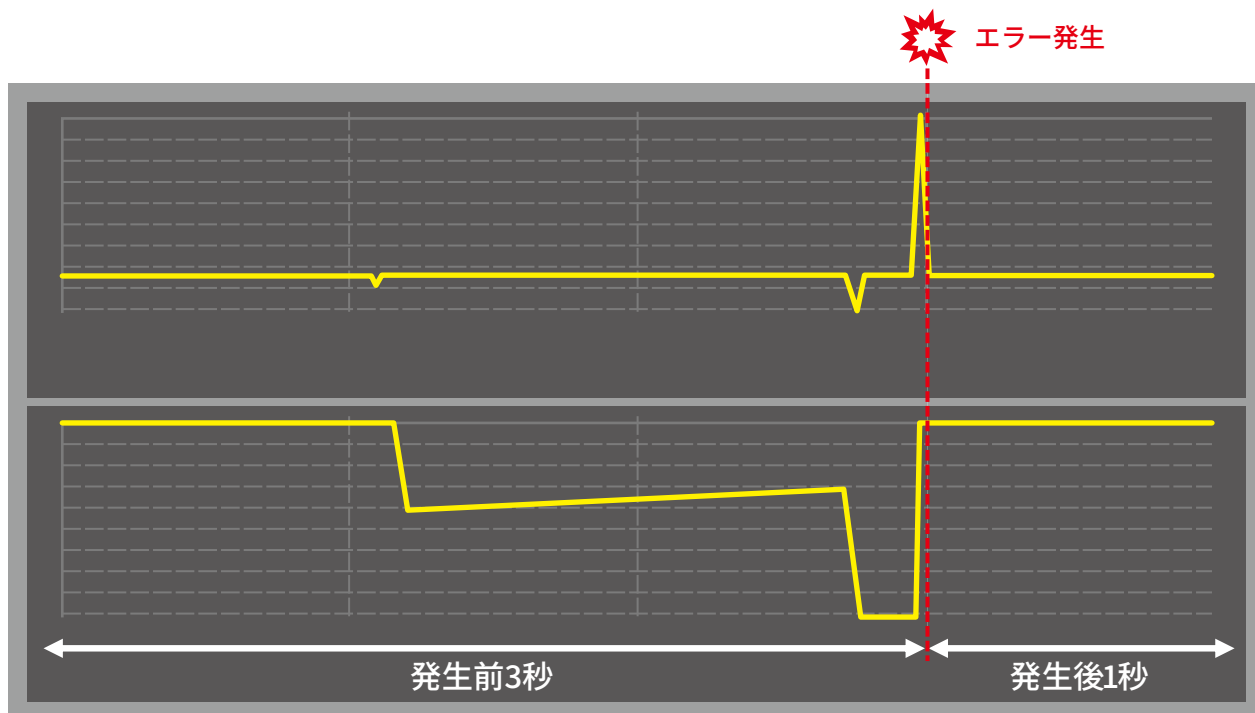
バックアップデータが保存されている日付は、カレンダービューから簡単に検索し、指定日の状態にロボットの設定を復元することができます。自動的にバックアップデータが保存されていくので、煩わしい保存操作を行うことなく、安心してロボットを運転いただけます。

4.トラブル発生原因の早期解決 トラブルサポート機能



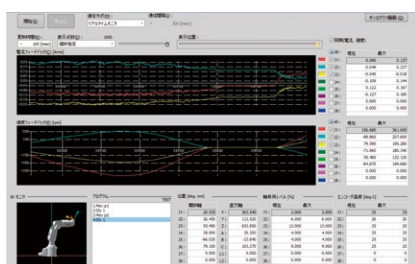
ドライブレコーダ機能

登録したエラー発生時の前3秒／後1秒のロボットデータ(サーボ指令、サーボステータス、位置指令、位置FB、速度FB、TrqFB、母線電圧)を確認可能。トラブル発生原因の早期解決が可能となります。



3

オシログラフ機能



毎日決められた時間にロボットの各種データ(各軸モータ電流値、モータ回転速度等)を自動的に保存し、後から参照※²できるようにする機能です。保存されたデータは点検サービス時等で経年劣化状態の確認や不調部位の特定などに使用されます。

メンテナンス履歴機能

実施した修理や点検履歴の確認が可能です。
また修理や点検履歴毎にレポートの表示も可能です。

当社サービス
エンジニア



修理情報 /
点検結果入力



お客様

修理 /
点検履歴確認



メンテナンス履歴一覧

No.	項目	故障 / 点検日時
-	点検	〇〇〇〇/〇/〇
2	修理	〇〇〇〇/〇/〇
1	修理	〇〇〇〇/〇/〇

修理 / 点検履歴

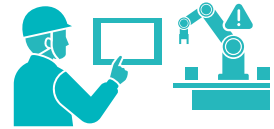
修理/点検レポート

10

iQ Care MELFA Support用サンプルライブラリ

GOTからiQ Care MELFA Supportの
モニタリングサービスをご利用いただけます。

現場のGOTでロボットの
メンテナンス操作や
状態確認が可能です。

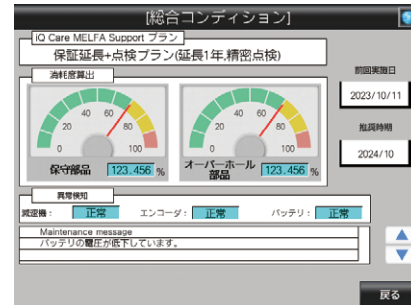


■ 自動バックアップデータのリストア



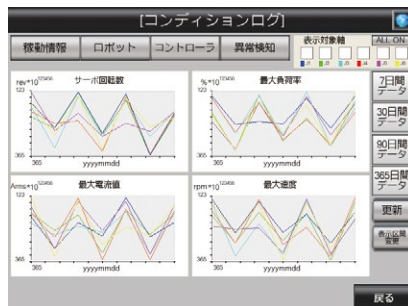
リカバリ機能で自動的に保存されたバックアップ
データをGOTからロボットにリストアいただけます。

■ 現在のコンディション状態の確認



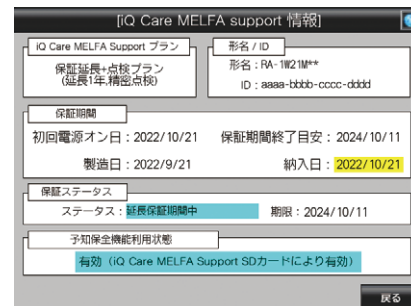
現在の保守部品やオーバーホール部品の消耗度や
異常検知状態を確認いただけます。

■ コンディションログの確認



日々のロボットコンディション情報（稼動情報、
ロボット情報、コントローラ情報、異常検知情報）
をグラフ確認いただけます。
GOTから稼動状況解析やメンテナンス要否の
確認が可能です。

■ iQ Care MELFA Support情報の確認



導入中プランや現在の保証状態・保証期限などを
確認いただけます。

サンプルライブラリはFAサイト上で無償公開しております。

- 注1 対象のロボットコントローラはR-Typeのみとなります。
- 注2 GOT (GT25またはGT27シリーズ) と、MELSEC iQ-Rシリーズシーケンサ (R04CPU以上) が必要です。
※利用条件についての詳細はサンプルライブラリのマニュアルをご確認ください。



MEMO

3

保証延長サービス



万が一のロボット故障時には、保証対象部品が無償修理となるサービスです。

ロボットご購入に際して付属している保証期間が延長となり、延長期間終了後も再加入することで期間を再延長することも可能です。

保証期間の定義

「iQ Care MELFA Support」を利用しない場合

1 | 標準保証期間(無償保証期間)

標準保証期間(無償保証期間)は、ロボットをご購入後、またはご指定の場所に納品後12ヵ月になります。

ロボット購入後
or
指定場所に納品

《標準保証期間》
無償保証1年

「iQ Care MELFA Support」を利用する場合

2 | 延長保証期間(有償保証期間)

初回電源オンされた日時、またはロボットご購入後6ヵ月以内のどちらかの早い方で標準保証期間(無償保証期間)が開始されます。標準保証期間(無償保証期間)の終了後、延長保証期間(有償保証期間)は、サービス内容に応じた年数が経過するまで続きます。

初回電源ON
or
ロボットご購入後
最大6ヵ月

《標準保証期間》
無償保証1年

《延長保証期間》
有償保証期間

3 | 延長保証期間内に延長保証 ※「iQ Care MELFA Support」へ再加入する場合

延長保証期間終了後、2ヶ月(60日)間の引継猶予期間が設定されます。この引継猶予期間中に保証延長サービスに再加入することで、延長保証期間の追加延長を行うことができます。

《標準保証期間》
無償保証1年

《延長保証期間》
有償保証期間

《引継猶予期間》
猶予期間60日

《延長保証期間》
有償保証期間

《引継猶予期間》
猶予期間60日

* もし引継猶予期間より前に引継ぎを行った場合は、引継ぎ元となるサービスで残っていた保証期間は引継ぎ先のサービスに加算されます。

4 | 延長保証期間外に延長保証 ※「iQ Care MELFA Support」へ再加入する場合

保証延長プラン後の引継猶予期間、または点検プラン後の保証加入猶予期間中に保証延長サービスに再加入しなかった場合、保証期間は自動的に終了となります。再度保証延長プランにご加入いただくには、iQ Care MELFA Support点検サービスを受けていただく必要があります。



＊ もし引継猶予期間より前に引継ぎを行った場合は、引継ぎ元となるサービスで残っていた保証期間は引継ぎ先のサービスに加算されます。

5 | 標準保証期間内から延長保証

標準保証期間内に保証延長プランにご加入いただき、標準保証期間内にSDカードをロボットコントローラに挿入すれば、標準保証期間終了後に延長保証期間の追加延長を行うことができます。



＊ 延長される保証期間の開始日は、標準保証期間終了後になります。SDカード挿入後、ロボットコントローラは、予知保全機能、モニタリングサービスの各種機能の利用可能です。

6 | 標準保証期間外から延長保証

標準保証期間内に保証延長プランにご加入いただいていない場合、保証延長プランはご使用いただけません。標準保証期間終了後は、要点検期間となり、iQ Care MELFA Support点検サービスを受けていただく必要があります。



＊ 点検サービスが完了すると、2ヶ月(60日)間の保証加入猶予期間が設定されます。この加入猶予期間中に保証延長サービスに加入することで、延長保証期間(有償保証期間)として保証を受けることができます。

保証内容

以下の部品が故障した場合、無償にて修理いたします。

「コントローラ内部品」・「ロボット本体内部基板」・「エンコーダ」

ただし、お客様責任(改造/衝突/サージ印加等)及び寿命部品(減速機/ボールネジ等)/特殊部品の保証は適用外となります。

詳細条件はp.33「個別サービス規約(保証延長サービス)第7条」をご確認ください。

点検サービス



Inspection



ロボットの設置場所へサービスエンジニアが訪問し点検作業を実施します。製品ソフトウェアと連動した点検サービスにより、短時間かつ高精度な診断で、ロボットの稼動状態を定量的に判断し、異常箇所の早期発見、ロボットシステムの故障防止に貢献します。

点検サービスの効果

異常箇所の早期発見



異常箇所の早期発見の可能性が高まり、突然の故障によるライン停止のリスクを低減することができます。

ロボットの高寿命化



定期的に点検を実施し、部品の状態確認・消耗部品の補充・交換を実施することで機械寿命を延ばすことにつながります。

スマートな設備計画



ロボットのコンディション把握により、今後の設備計画も立てやすくなり、突発的な修理に伴うコスト削減にもつながります。

2つの点検プラン

軽点検・・・点検によるロボットの停止時間をなるべく短くしたい方向け

ロボット基本機能の確認、外観確認、ケーブル・コネクタ確認等を実施するとともに、保存されたデータからロボットの状態を診断します。またバッテリー等の一部消耗品の交換も実施します。

精密点検・・・ロボットのコンディションをしっかりと確認したい方向け

軽点検の内容＋ロボットおよびコントローラの内部点検、長期稼動に伴う消耗品交換(グリース等)、測定器を用いた定量的な測定診断などを実施します。

名称	作業時間目安※1	点検内容				
		消耗品交換	保存データ診断	作業診断	測定診断	予防作業
軽点検	1～2時間	△	○	○	×	△
精密点検	4～6時間	○	○	○	○	○

※1 作業時間は目安となります。ロボットの設置環境や機種等により時間は前後いたします。

○：実施、△：一部実施、×：実施しない

* 各点検の詳細はP28を参照してください。

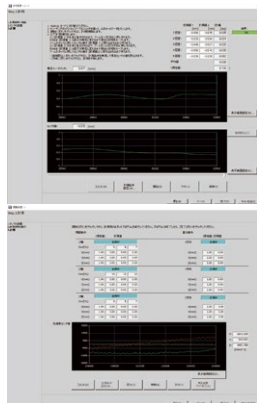
弊社作業員は原則1名です。点検作業時は必ずお客様により安全監視をお願いいたします。

詳細はp.31「個別サービス規約(点検サービス)第5条」をご確認ください。

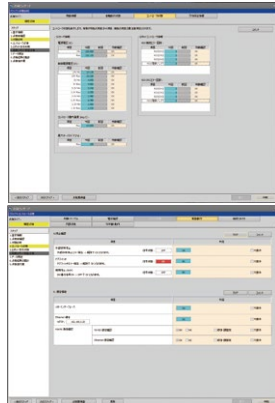
デジタル点検サービス

従来のサービスエンジニアによる点検サービスに加え、製品ソフトウェアや測定機と連動したデジタル点検サービスを開始。

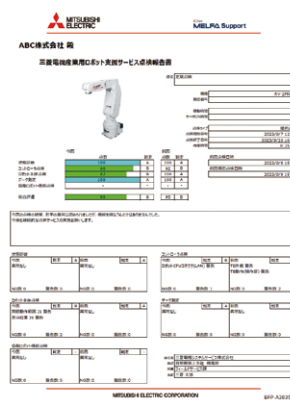
「新項目の点検」や「判定の一部自動化」、「コンディションレポートの作成」など、デジタル化を進めることで、点検の効率化と予防保全・予知保全にもつながるより高度な点検サービスが可能になりました。



新項目の点検



判定の一部自動化



コンディションレポート

デジタル点検サービスの主なメリット

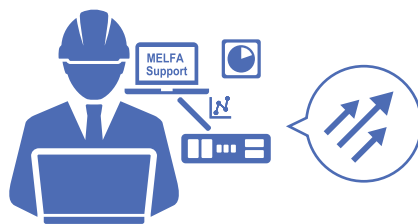
測定器による定量的な判断

一般的な点検



作業サービスエンジニアによる官能試験が主体

iQ Care MELFA Support 点検サービス



測定器を用いた定量的な測定を実施することにより、作業者の技能に左右されない判断が可能。

サービス点検の
質が向上

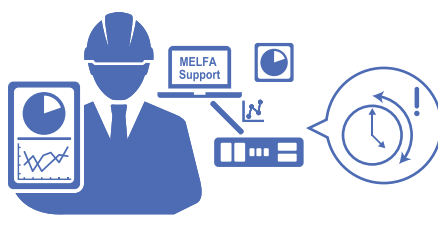
ロボットソフトウェアと点検サービスの連動

一般的な点検



様々な項目を目視で点検、手書きでチェックしたため、効率化が図れていない。

iQ Care MELFA Support 点検サービス



製品ソフトウェアと連動した点検サービスにより、従来の点検より、短時間かつ高パフォーマンスな点検を提供する

点検時間の
短縮化

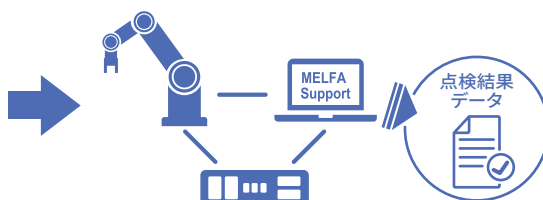
時系列データと点検データの蓄積

一般的な点検



目視・手動による作業/書き間違いも発生

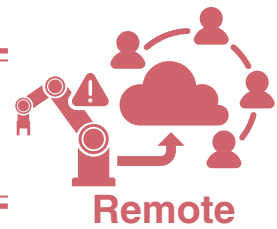
iQ Care MELFA Support 点検サービス



自動入力により作業効率化/入力ミス防止

故障解析の
精度が向上

リモートサービス **NEW!**



クラウド上でトラブル発生時などの情報を簡単に共有。情報伝達のロスタイム削減を実現し、よりスムーズでスマートな保守・修理を可能にします。

* ご加入に関する詳細は、カタログ「iQ Care MELFA Support リモートサービス 購入から導入の流れ(L(名)09145)」をご参照ください。

リモートサービスの効果

トラブル時の負担低減



トラブル時の状況や内容が遠隔からでも分かるため、詳細状況の把握ができなくても、サポートに依頼することができます。

エラー発生時の迅速な状況把握

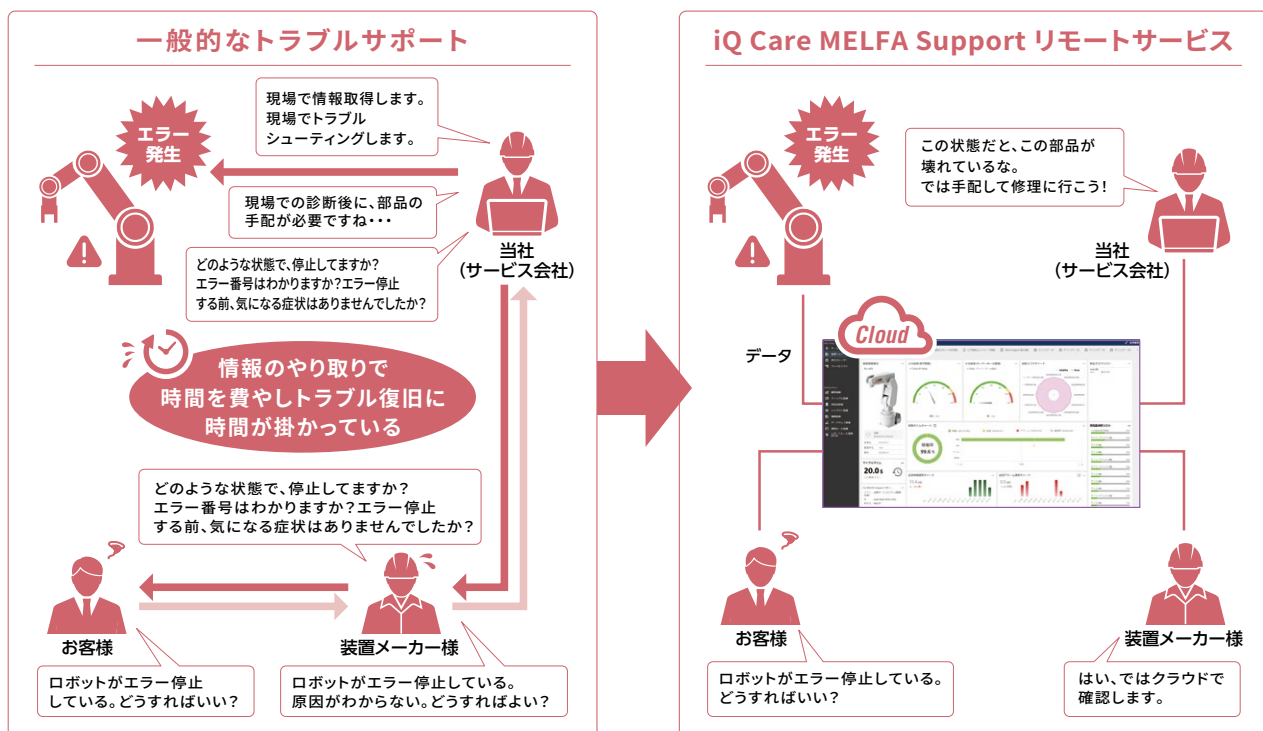


エラー発生時には、メール通知により、お客様及び装置メーカー様へ情報が入るため、迅速に状況を把握することができます。

より質の高い復旧サポート



装置メーカー様によるリモートでの復旧支援ができるため、より質の高いサポート体制を構築することができます。



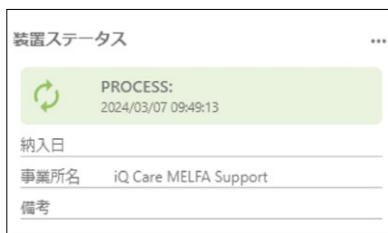
トラブル発生時などの情報をクラウド上で簡単に共有。よりスムーズなトラブル復旧が可能に！

リモートサービスの効果

ダッシュボード機能

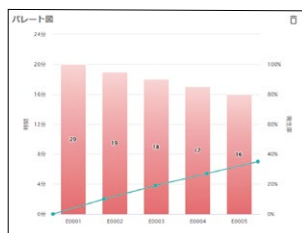
ロボットの稼働やコンディション、消耗品などの各種情報をダッシュボード画面に表示でき、離れた場所からでもロボット状態の把握や分析のサポートを可能にします。

〔稼働情報〕



ロボット稼働状態や稼働時間推移などを表示します。

〔エラー情報〕



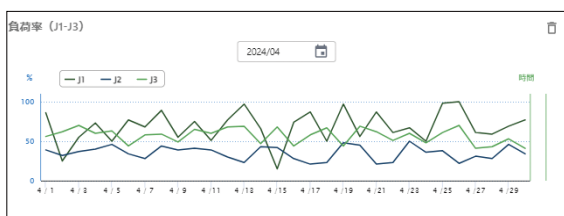
ロボットで発生したエラー履歴、エラー推移、集計値などを表示します。

〔消耗品情報〕



ロボットにひもづく消耗品の状態をリストやチャートで表示します。

〔コンディション情報〕



ロボットの稼働情報やロボット本体およびコントローラ情報、予知保全情報のコンディション情報を表示します。

〔設定情報〕



ロボットSLMP通信でお客様が見たい情報をクラウドにアップロードし表示させることが可能です。

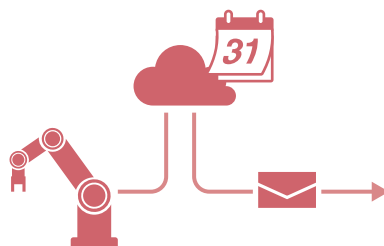
〔マニュアル〕



ロボットのマニュアルを表示します。

レポート配信機能

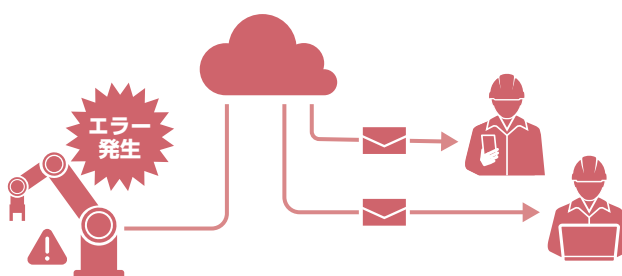
クラウドにアップロードされた情報をもとに、ロボットのリモート診断結果を定期的にレポート配信します。



メール通知機能

エラー発生時や消耗部品の交換、オーバーホールの時期が近づく、メール通知により素早い状況把握をサポートします。

* 通知先については、お客様または装置メーカー様による設定が必要です。



登録から点検までの流れ



登録の手順

PCから登録する場合

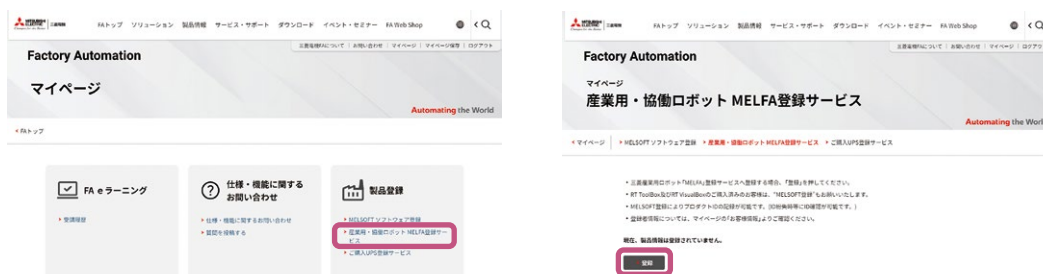
①三菱FAサイトへアクセスする



②メンバーズID、パスワードを入力しログイン



③産業用・協働ロボットMELFA登録サービスをクリックし、登録ボタンを押す



④必要情報を入力し、登録して完了です。



ロボット設置場所はお客様の了承を得て第三者(代理者)でもご登録いただけます。ただし、点検日程調整の連絡は、弊社よりご登録者様へご連絡いたします。また、会社・事業所名・住所はロボットの設置場所を必ず入力してください。

*点検サービスプランには事前にFAサイトでの登録が必要です。

点検希望日等回答

点検

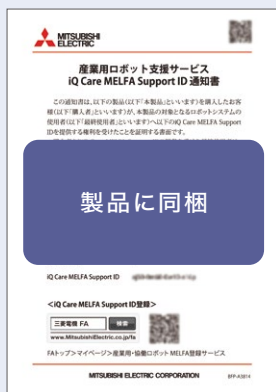
点検希望日等確認※

点検実施

※ 点検実施の約2カ月前に連絡をいたします。

二次元コードを活用して入力すれば、登録時のIDとプランが自動で入力されます

スマートフォンから二次元コード(お客様のID)を読み取ってPCへメール



iQ Care MELFA Support ID通知書



スマートフォンから二次元コードを読み取り、
メールアドレスを登録します。
また、下記の順序にて登録サイトへのアクセスも可能です。

URL
<https://www.mitsubishielectric.co.jp/fa/ssl/wap/robotusers/entryList.do>

FAトップ>マイページ>産業用・協働ロボット MELFA登録サービス



PCへ二次元コードの内容をメール
URLをクリック



製品情報を入力してください。	
シリーズ *	シリーズ名を選んでください。▼ 製品「その他」を選択時は、ロボット製造番号を正確にご入力ください。
シリーズ詳細名 *	↑シリーズ名を先に選択してから選んでください。▼ 例) RV-2F-D : Fシリーズ →RV-2Fシリーズ RV-4FR-D:FRシリーズ →RV-4FRシリーズ RV-5AS-D : 協働ロボット(ASシリーズ)→RV-ASシリーズ
形名 * (特殊品番号は任意入力)	↑シリーズ名詳細を先に選択してから選んでください。▼ 特殊品番号 -S 例) RV-2FR-D-S11 「11」を特殊品番号に入力 RV-6FRH5520-R-SB999 「B999」を特殊品番号に入力 RV-7FRL-D、RV-7FRL-Q-SH01 特殊品番号に入力必要無し
iQ Care MELFA Support 購入有無 *	☒ 購入 ☐ 未購入
iQ Care MELFA Support ID (iQ Care MELFA Support ご購入時は必須)	abcd-efgh-ijkl-nmop
iQ Care MELFA Support タイプ (iQ Care MELFA Support ご購入時は必須)	点検プラン(精密点検) RA-0W21MJP ▼

FAサイトにジャンプ
IDも自動入力されます。

IDとプランが自動入力

導入メリット | 保全費用の安定化



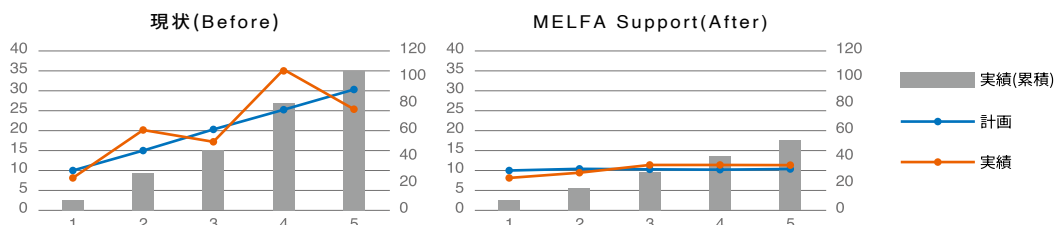
経営者

ロボットの突発故障があると、保全費用の予測が難しいな。予算は固定としたいが・・・。

iQ Care MELFA Supportの保証延長による無償修理や、計画的な点検サービスの計画により、保全費用の安定化が可能です。経営指標の管理にも貢献します。



【例】



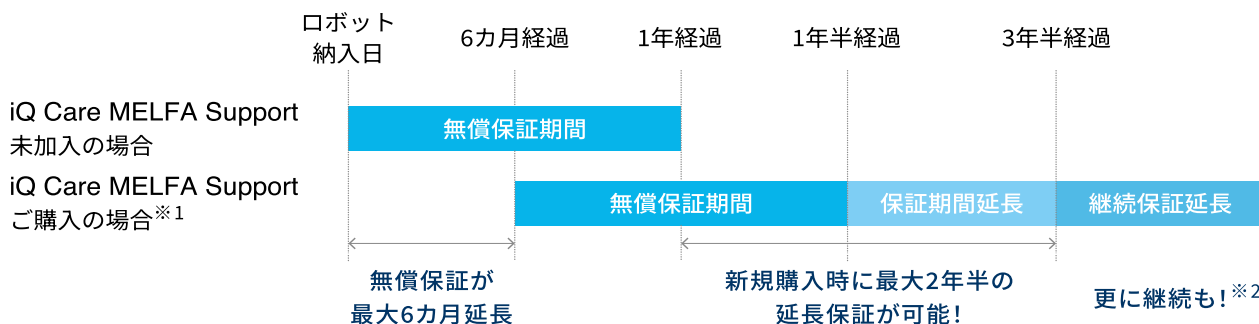
導入メリット | 安心の保証期間



システムインテグレータ・装置メーカー

メーカー保証が一年付いているけど、エンドユーザー様に納めた時には、保証期間を消費してるんだよね。

iQ Care MELFA Supportの加入で最大6カ月間無償保証期間が延長されます。さらに、そこから延長保証されますので、エンドユーザー様での運用も安心しておすすめ出来ます！



※1 ロボット納入後、半年以上電源オンしなかった場合の例。保証条件については、P33参照

※2 対象ロボットの修理対応期限までご利用いただけます。

導入メリット | 安定稼働させるために、最適なタイミングでサポート



エンドユーザー様

新品だけでなく、既存ロボットも安定稼働させるためには何が必要なんだろう？

点検サービスのプランを購入いただければ、最適な時期に弊社技術者による点検が受けられ、安定した稼働が可能ですよ。

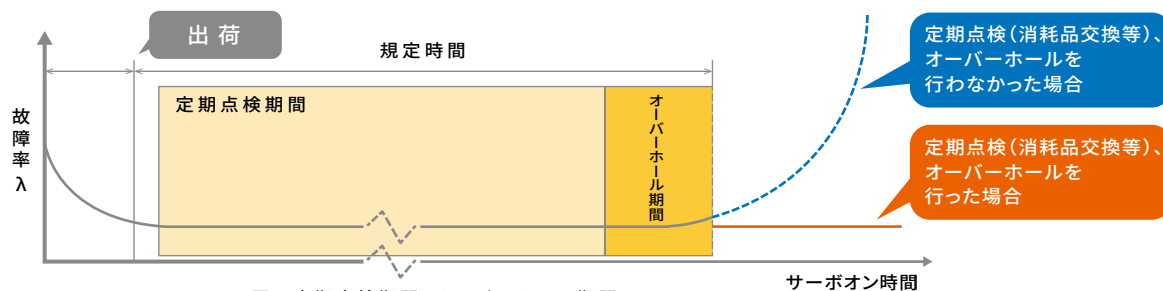


図1 定期点検期間、オーバーホール期間



システムインテグレータ・装置メーカー

新品のロボットしか点検サービスや保証延長のプラン選択できないんだよね？ エンドユーザー様の意向を聞いてないな..

いえ！点検サービスは対象ロボットならいつでも可能です。未対応のロボットコントローラバージョンの場合は、弊社サービスエンジニアにてバージョンアップしSDカードを挿入します。さらに点検サービス後ロボットコンディションに問題なければ、保証延長プランの加入も可能です。※

※ 点検サービスは軽点検・精密点検いずれも対応しています。



[延長保証期間外に延長保証へ再加入する場合]

《標準保証期間》
無償保証1年

点検 《加入猶予期間》
猶予期間60日

《延長保証期間》
有償保証期間

《引継猶予期間》
猶予期間60日

導入メリット | 過去の情報もしっかり管理



エンドユーザー様

最近、たまにロボットからエラーでるな。。
導入時の状態はどうだったのだろう？



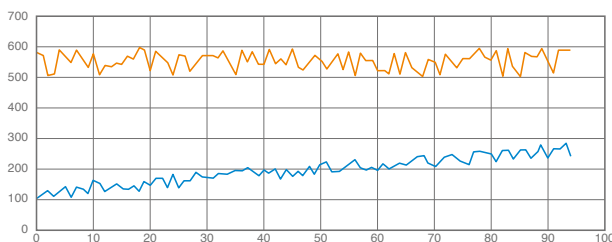
システムインテグレータ・装置メーカー

エンドユーザー様にロボットプログラムを消してしまったらしい。。
消してしまったプログラムと立ち上げ時のデータは違うよな。。
どうしよう？

モニタリングサービスでは、毎日のロボットコンディションデータを自動で保存します。
そのため、導入時の状態確認も可能です。



バックアップデータは、定期的にSDカードに自動保存されます。
カレンダーから復元も可能ですよ！



導入メリット | 各部品の修理や交換時期を事前にお知らせ



エンドユーザー様

部品の修理や交換時期がわかればランニングコストを算出できるのに。。



システムインテグレータ・装置メーカー

立ち上げ時にお客様に設備寿命を聞かれるが、ロボットのメンテナンス時期ってどうなんだろう？
動作によっても違うよな。。

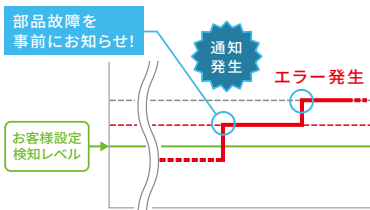
各部品の修理や交換時期を事前に知らせてくれるので、効率的にメンテナンスできます。
また、ロボット構成部品の異常・劣化を早期に検知するため、異常停止前の部品交換も可能です。



メンテナンスシミュレーション機能を使用すれば、設備立ち上げ時にロボット運転パターンさえわかれば、メンテナンス時期を算出しますよ！



〔消耗度算出機能〕



〔メンテナンスシミュレーション〕

導入メリット | 過去の修理・点検履歴も確認可能



エンドユーザー様

このロボット以前にも故障した覚えがあるけど、
なんだっけ？
メールを見れば判るかな？でもメールを探すのも
めんどくさいな・・・。

iQ Care MELFA Supportのメンテナンス履歴機能
を使用すれば、ご使用のロボットの修理・点検履歴を
確認可能です。
修理・点検履歴毎にレポートの表示も可能で、実施
内容の詳細も簡単に確認できます。



システムインテグレータ・装置メーカー

以前もロボットの修理をしたらしいけど、情報がなくて
分からない・・・。
修理で交換した部品や点検結果に問題がなかったか
など、簡単に確認できないかな？

iQ Care MELFA Supportなら、過去50件の修理・
点検履歴を事前に確認することができます。
ボタンクリックのみで簡単にチェックすることができ、
操作も簡単です。



メンテナンス履歴一覧

No.	項目	初発/点検日時	修理日時	停止時間(h:m)	交換部品/点検タイプ
1	点検	2024/03/28 14:36:26	-	-	確認点検
2	修理	2024/03/27 14:53:42	2024/03/27 16:12:28	1	ロボット本体_駆動部品_リモータ
3	修理	2024/03/26 16:48:56	2024/03/27 16:48:51	23	コントローラ_乗務機_サーボアクチュエータ

レポート表示

修理/点検レポート

Automating the World

Repair Report

* Robot ID: 2024/03/28 14:36:26
 * Repair date: 2024/03/27 16:12:28
 * Customer's representative: MITSUBISHI ELECTRIC (株) (MELFA Support)
 * Service engineer's representative: MITSUBISHI ELECTRIC (株) (MELFA Support)

Replacement parts

No. 1: 駆動部品_リモータ
 2: サーボモータ_駆動部品_リモータ

Comment

The robot was repaired and maintained and new replacement parts were replaced.

MELFA Support

導入メリット | GOTでモニタリングサービスを確認



エンドユーザー様

日常点検で作業者にロボットの状態をチェックしてもらいたいけど、簡単にできないかな・・・。

iQ Care MELFA Support用サンプルライブラリを使用すれば生産現場のGOTからロボットのコンディション状態が確認可能です。

サンプルライブラリはFAサイトから無償ダウンロードできますよ！



システムインテグレータ・装置メーカー

エンドユーザー様で誤ってプログラムを消してしまったらしい・・・。

早急に復旧する必要があるが、PCを生産現場に持ち込むのは手続きが大変だし、何とかならないかな・・・。

iQ Care MELFA Support用サンプルライブラリを使用すれば生産現場のGOTから指定日のバックアップデータをリストアすることが可能です。

バックアップデータは定期的に自動保存されますので、万一の場合も安心です。



PC

お客様

GOT

自動バックアップデータのリストア

現在のコンディションの確認

導入メリット | 情報伝達のロスタイムの削減を実現！



エンドユーザー様

サポートを依頼したいけど、ロボットの状況やエラーの内容が分からずうまく伝えれない・・・。

iQ Care MELFA Supportのリモートサービスを活用すれば、サービス会社が遠隔からロボットの状況を確認することが可能です。
状況を把握した上で、修理に伺うのでトラブル時の復旧もよりスムーズに行えます。



システムインテグレータ・装置メーカー

現場に行かないとメンテナンス状況やトラブルの内容が分からず、復旧に時間がかかってしまう・・・。

リモートサービスなら、トラブル発生時の状況が遠隔から確認できます。
また、サービス会社とクラウド上で状況を共有できるので、迅速な復旧サービスが受けれます。



WEBブラウザのダッシュボードで、ロボット情報の確認・共有が可能。

形名ルール

RA-1W11MJP

固定番号

保証年※1

点検※2

販売国※3

プラン名	形名	モニタリングサービス		点検サービス		保証延長サービス
		予知保全機能※4	コンディション管理機能 リカバリ機能 トラブルサポート機能	軽点検	精密点検	保証延長
保証延長1年プラン	RA-1W00M**	1年	無制限	対象外	対象外	1年
保証延長2年プラン	RA-2W00M**	2年				2年
点検サービス軽点検プラン	RA-0W11M**	1年	無制限	1回	対象外	対象外
点検サービス精密点検プラン	RA-0W21M**			対象外	1回	
保証延長1年+点検サービス軽点検プラン	RA-1W11M**	1年	無制限	1回	対象外	1年
保証延長1年+点検サービス精密点検プラン	RA-1W21M**			対象外	1回	

※1 保証延長サービス (0W:延長無し、1W:延長1年、2W:延長2年)

※2 点検サービス(00M:点検無し、11M:軽点検×1回、21M:精密点検×1回)

※3 販売国(地域)識別コード

海外にてご使用の場合は、ロボット設置国にて本製品をご購入ください。詳細はお問合せください。

※4 保証延長サービスの場合、ソフトウェア認識上の保証期間中ご使用可能です。点検サービスのみの場合、1年間使用可能です。
詳しくは、「産業用ロボット支援サービスiQ Care MELFA Support取扱説明書」をご確認ください。

〈追加オプション〉

製品名	形名	ダッシュボード機能	レポート配信機能	メール通知機能
リモートサービス	RA-1R00CJP	1年		

* ご加入には、「iQ Care MELFA Support」のいずれかのプランのSDカードが必要となります。

対象機種※5

○:対応 ×:非対応

サービス項目	サービス内容	FRシリーズ(ーD/ーR/ーQタイプ)※7				CRシリーズ				ASSISTA
		RV-2/4/7/13FR(L)、RV-20FR、RV-7FRLL	RV-35/50/80FR	RH-3/6/12/20FRH	RH-3FRHR	RH-3/6CRH-D	RH-10/20CRH-D	RV-8CRL-D	RV-12CRL-D	RV-5AS-D
モニタリングサービス	予知保全機能	○	×	○	○	○	×	○	×	×
	コンディション管理機能 リカバリ機能 トラブルサポート機能	○	○	○	○	○	○	○	○	○
点検サービス※6	軽点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	精密点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○
保証延長サービス	保証延長	○	○	○	○	○	○	○	○	○

※5 ・特殊品(ーS)につきましては、弊社及び弊社代理店へお問い合わせください。

・対応するロボットコントローラソフトウェア・RT ToolBox3バージョンについては「産業用ロボット支援サービスiQ Care MELFA Support取扱説明書」をご確認ください。

※6 点検サービスにおいて、追加費用が発生するケースがございます。

詳細はP.27の点検サービス拠点マップ・P.28～P.33の利用規約をご確認ください。

※7 ーR/ーQタイプのコントローラの場合、イーサネットケーブル(別売り)の追加接続が必要です。

詳しくは、「産業用ロボット支援サービスiQ Care MELFA Support取扱説明書」をご確認ください。

MEMO

9

おすすめプラン生涯構成

保証延長と点検プランを組み合わせた長期にわたるおすすめプランをご案内いたします。

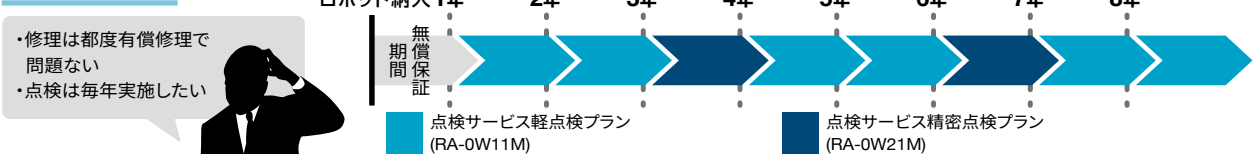
おすすめプランA



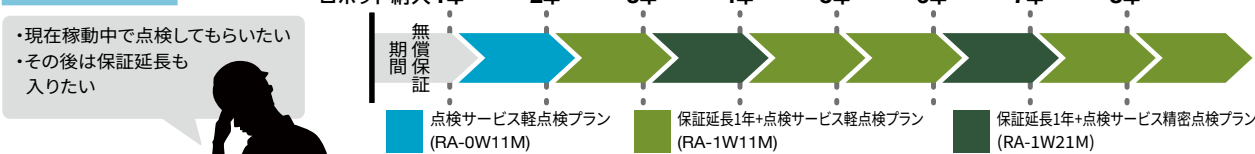
おすすめプランB



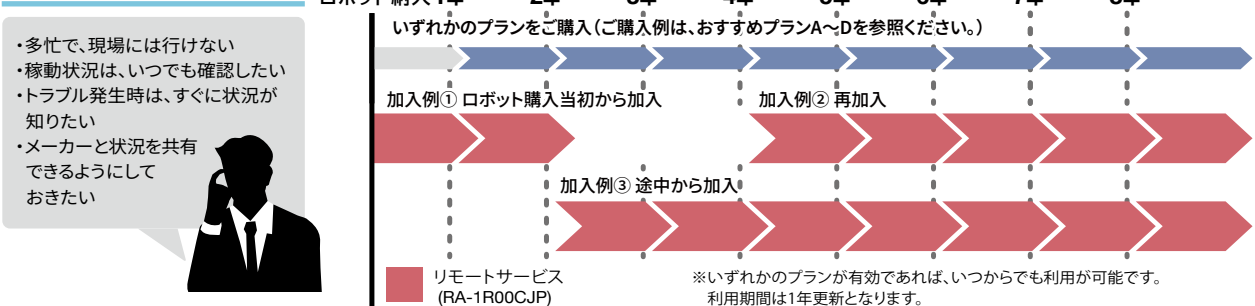
おすすめプランC



おすすめプランD



おすすめプランE(リモートサービス)

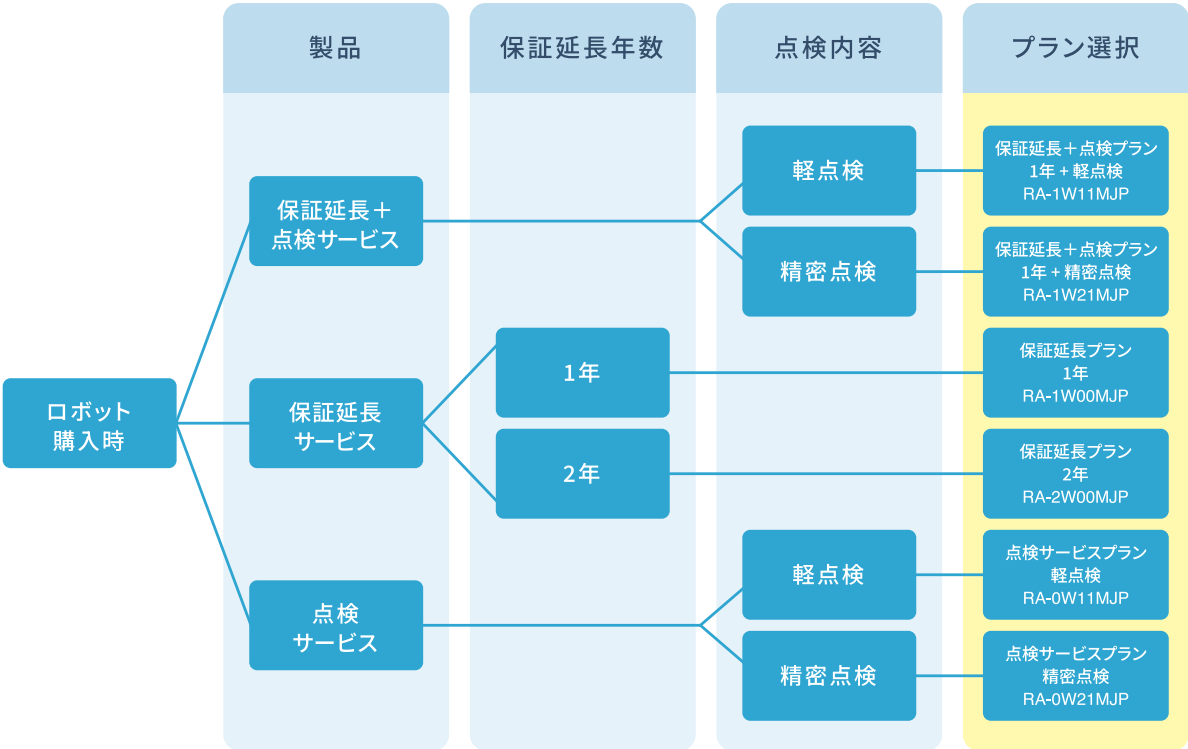


精密点検では、測定器を用いた高精度なコンディション確認及びグリースアップを実施します。オーバーホール時期(稼働24000Hr時)もしくは、3年毎での実施を推奨いたします。

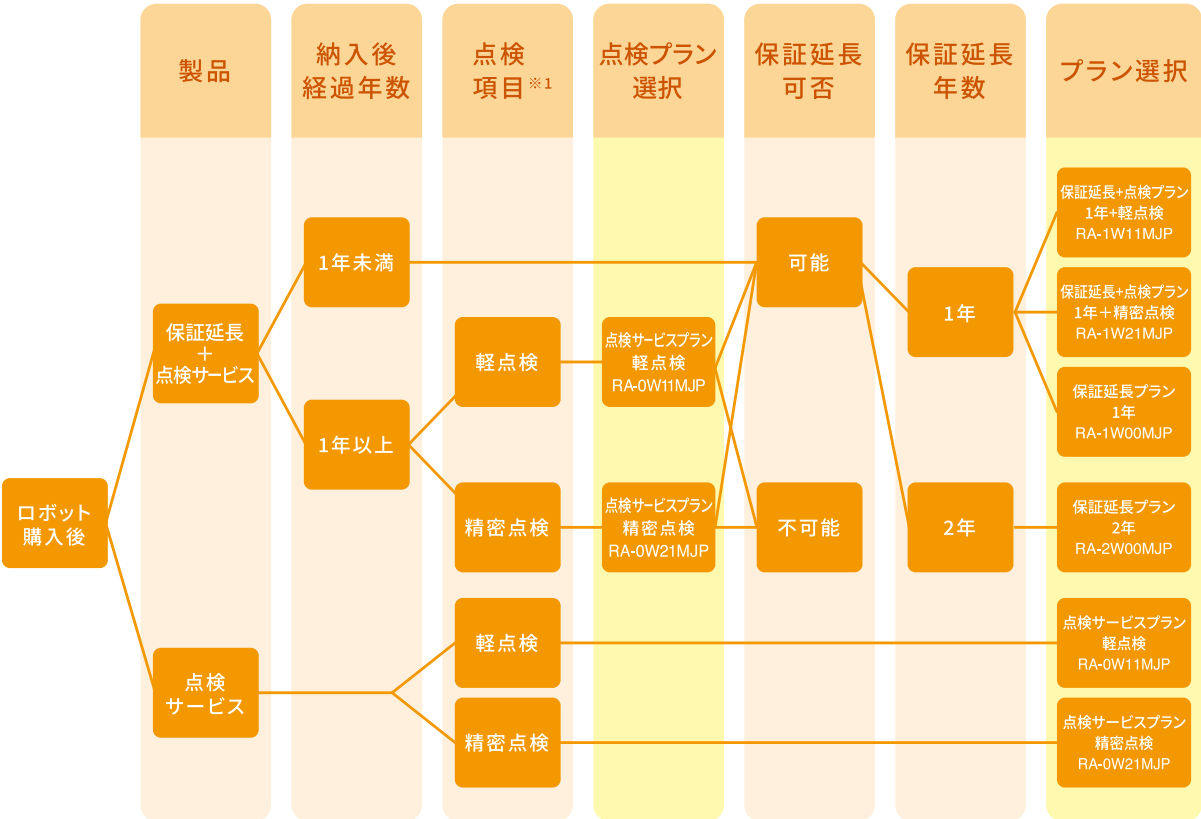
プラン構成案(メモ) お客様の生涯構成のご検討にて使用ください。

	型番	ロボット 納入	1年	2年	3年	4年	5年	6年	7年	8年
保証延長1年プラン	(RA-1W00M)									
保証延長2年プラン	(RA-2W00M)									
点検サービス軽点検プラン	(RA-0W11M)									
点検サービス精密点検プラン	(RA-0W21M)									
保証延長1年+点検サービス軽点検プラン	(RA-1W11M)									
保証延長1年+点検サービス精密点検プラン	(RA-1W21M)									

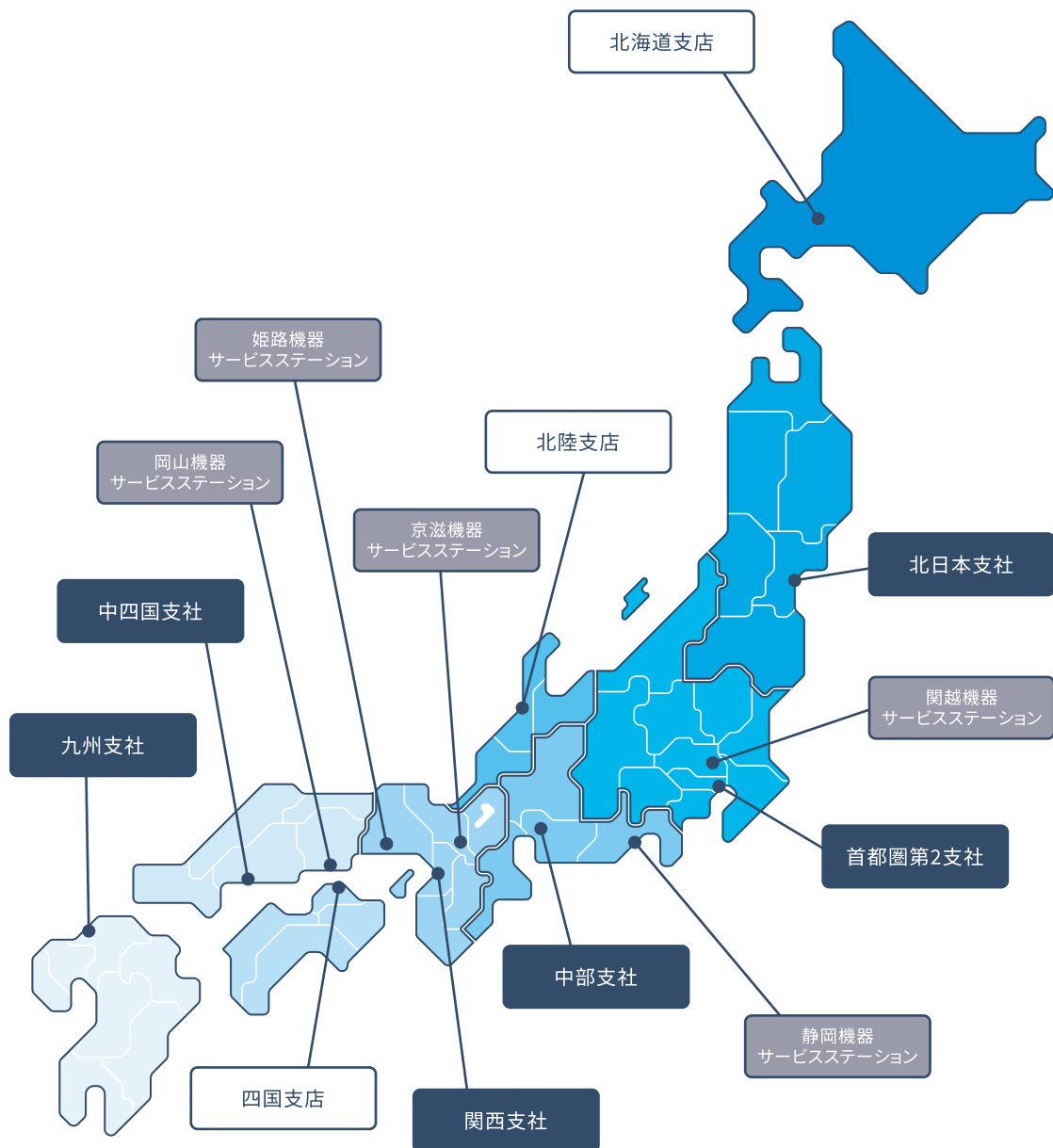
iQ Care MELFA Support プラン選択(ロボット購入時)



iQ Care MELFA Support プラン選択(ロボット購入後)



※1 未対応のロボットコントローラバージョンの場合は、弊社サービスエンジニアにてサービス対応時にバージョンアップいたします。
※2 ロボットご購入後1年以上経過している場合は点検サービスプランをご購入ください。



- ＊ 以下の場合、追加費用が発生致します。点検サービスの詳細につきましては弊社営業窓口までお問合せください。
- ① 点検サービス実施会社(三菱電機システムサービス株式会社)の各拠点からの移動時間が往復5.5Hrを超える場合
 - ② 点検開始時間に伴い宿泊が発生する場合
 - ③ 点検作業が平日時間内(9時～17時)以外となる場合
 - ④ 規定現場拘束時間以外での流動監視や安全講習(お客様ご要望)がある場合

産業用・協働ロボットMELFA登録サービス

三菱電機 FA ログイン

検索

MELFA登録サービスは、ご購入いただきましたロボットの情報(形名・製造番号等)を三菱電機FAサイトに登録することにより、特典が受けられるサービスです。



サービス特典

特典 01



ロボットの点検/更新目安時期にメール自動配信。

特典 02



登録情報を後々参照し、ロボットの管理作業の効率化を図ることが可能に。

iQ Care MELFA Support 規約

iQ Care MELFA Support利用規約

本規約は、三菱電機株式会社（以下、当社という。）が提供する「iQ Care MELFA Support」（以下、本サポートという。）を利用するユーザー（以下、ユーザーという。）に適用され、ユーザーは、本規約に同意の上で本サポートを利用する。本規約は、ユーザーに対して、権利及び義務並びに本サポートの利用にあたって必要な事項を定めている。

【定義】

第1条 本規約において、用語の定義は、以下の各号に定めるところによる。

- (1)「選択プラン」とは、当社が提供するサービスで、本サポートのカタログ又は取扱説明書に記載されている利用プランをいう。
- (2)「通知書」とは、ユーザーが希望した選択プランに応じて発行されるIDが記載されており、ユーザーが本サポートを利用することを証明する書面をいう。
- (3)「SDカード」とは、ユーザーが希望する選択プランを、本サポートの対象となる当社製品1台において利用を可能とする記録媒体であり、通知書に記載のIDが内部に記録され、本サポート用に提供されるSDカードをいう。
- (4)「個別サービス」とは、選択プランに含まれるサービスのうち、本規約とは個別に規約が定められたサービスであり、保証延長サービス、点検サービス及びリモートサービスをいう。
- (5)「個別サービス規約」とは、個別サービスについて定められた規約をいう。
- (6)「FAサイト」とは、ユーザーが登録することで、当社のFA製品に関する情報を受け取ることができるウェブサイトをいう。
- (7)「販売会社」とは、当社がSDカードを含む当社のFA製品の販売を認めた代理店、販売店、特約店その他の会社をいう。

【対象】

第2条 当社は、ユーザーが日本国内で使用する場合において、本サポートのカタログ及び取扱説明書並びにFAサイト上に掲載されている製品又は当該製品を構成する部品（以下、対象製品という。）を本サポートの対象とする。

2. 当社は、前項に規定された対象製品を、ユーザーに通知することなく変更し、FAサイトに最新の情報を記載する。

【申込み】

第3条 ユーザーは、本規約に同意の上、本サポートを受けることができる。

2. ユーザーは、本サポートを受けることを希望する場合、当社又は販売会社から見積書を受領後、希望する選択プランのSDカードを購入しなければならない。

3. ユーザーは、当社又は販売会社へSDカードを購入するために発注書を送付する。当社は、当該発注書の当社の受領をもって、ユーザーが本規約及び当該発注書に記載の選択プランに含まれる個別サービス規約に対して同意したものとみなす。

【引渡し】

第4条 当社又は販売会社は、見積書に定める納期までにSDカード及び通知書をユーザーに納品する。

2. ユーザーは、前項のSDカードを受領後1年間、当該SDカードに物理的欠損を含む当社責任による不具合を発見した場合、直ちに当社又は販売会社に通知し、SDカードを無償で交換することができる。

【支払い】

第5条 ユーザーは、当社又は販売会社との個別の取り決めに従って、本サポートを利用する対価を指定の振込先に支払わなければならない。

2. ユーザーの支払いが、前項の個別の取り決めで規定された支払いの期限に遅れた場合、当社又は販売会社はユーザーに延滞金を課すことができる。

3. 当社又は販売会社はユーザーに対し支払われた全ての対価の払い戻しをいかなる事由があつた場合でも行わない。

【利用】

第6条 ユーザーは、対象製品にSDカードを挿入し、電源を入れることで本サポートの利用を開始する。

2. ユーザーは、本サポートの利用にあたって、FAサイト上に掲載された取扱説明書の注意事項を遵守する。

【利用制限】

第7条 ユーザーは、本サポートの利用又は対象製品を通常に利用する目的以外でSDカードを使用してはならない。

2. ユーザーは、SDカードを複製してはならない。

3. ユーザーは、SDカード又はSDカードを挿入した対象製品を第三者に譲渡又は販売してはならない。ただしユーザーは、第三者に対して本規約の規定に遵守させ通知書を引き渡すことを条件に譲渡又は販売できる。

4. 当社は、ユーザーが、日本国外で本サポートの利用を希望する場合、ユーザーとの協議によって本サポートの提供の可否を取り決めることができる。

【知的財産権】

第8条 当社は、ユーザーに対し、本サポートを受けることで、当社の商標、サービスマークの使用、その他関連した権利を許諾するものではない。

2. 本サポートを構成する有形及び無形の構成物（ソフトウェアプログラム、データベース、アイコン、画像、文章、マニュアルその他の関連ドキュメントを含む。）に関する著作権を含む知的財産権、その他の権利は、当社又は当社にライセンスを許諾した第三者に帰属する。

3. 当社は、本サポートに第三者の知的財産権が含まれている場合、ユーザーに本サポートの利用に必要な範囲内で、当該知的財産権の利用を許諾する。

【秘密保持】

第9条 ユーザーは、本サポートに関連して当社がユーザーに対して秘密として取り扱うことを求めて開示した情報（以下、秘密情報という。）について、当社の事前の書面による承諾がある場合を除き、第三者に開示又は漏洩してはならない。

2. ユーザーは、本サポートが終了したとき又は当社から請求されたときは、速やかに秘密情報を返却、破棄又は回復不可能な状態に消去するものとする。

【ユーザーが入力又は保存したデータの取扱い】

第10条 ユーザーは、本サポートにおいて自己が入力又は保存したデータ（個人情報含まれず、以下、入力データという。入力データには、ユーザーが所有する設備から収集したデータも含む。）を自己の責任において管理する。

2. 当社は、第三者が提供するサービスと連携する機能を、ユーザーの同意のもと、本サポートの一部としてユーザーに提供する場合がある。この場合、ユーザーは、当社が当該機能の利用において、入力データを当該第三者に提供することに同意する。

3. 当社は、前項に定める場合及び以下の各号のいずれかの場合を除き、入力データを利用又は使用しない。

(1) 当社が本サポートの安全な運営のために必要と判断した場合。

(2) ユーザーから本サポート上の問題に関して当社に解決の要請があり、当該問題を解決するために必要と当社が判断した場合。

4. 当社は、ユーザーの同意を得ることなく、サーバーが故障又は停止した後に復旧する際の便宜に備えて、入力データを任意でバックアップすることができる。

5. 本規約に基づいてユーザーが許諾した範囲を除き、入力データに関するいかなる権利も当社に帰属しない。

6. 当社は、本サポートが終了した後、当社が定める所定期間経過後に入力データを削除する。

【本サポートから生じるデータの取扱い】

第11条 ユーザーは、入力データに基づいて本サポートの利用状況から生じる統計データ（個人情報は含まれず、以下、本統計データという。）に関し、当社が本サポートの提供に際して運用上若しくは技術上必要と判断した場合、又は当社製品・サービスの品質維持、向上若しくは当社の新製品・サービスを開発、研究、検討するために必要な場合、当社がユーザーの承諾を要することなく本統計データを自由に閲覧、取得、加工、分析、編集その他の利用ができることに同意する。本統計データには次の各号に定めるデータを含むが、これらに限られない。

(1) ユーザー数、プロジェクト数、接続設備数。

(2) ユーザーの端末のOSの種類やバージョン。

(3) ユーザーのコンピュータの種類に関するデータ。

(4) 本サポートの個別サービスへのアクセス履歴。

(5) 本サポートの個別サービスにおいて利用した機能の数やデータの登録件数。

2. ユーザーは、当社が、当社の責任と裁量により、ユーザーを個別に特定しない方法に限り、ユーザーに対価を支払うことなく、本統計データの利用により生じたあらゆる成果を自由に利用、複製及び第三者に開示、提供、貸与、頒布、譲渡その他の処分をできることに同意する。

3. 当社は、本サポートの利用期間終了後も本統計データを保管し又は利用することができる。

iQ Care MELFA Support 規約

【個人情報及び登録情報の取扱い】

第12条 当社は、本サポート遂行のためユーザーから個人情報（個人情報の保護に関する法律第2条に定める個人情報をいう。）の提供を受ける場合、個人情報の保護に関する法律その他の関連法令を遵守する。

2. 当社は、当社の個人情報保護方針（<https://www.mitsubishielectric.co.jp/privacy/>）に従い、ユーザーから提供を受けた個人情報を取り扱う。

3. 当社は、前2項の定めに従い、個人情報を以下の各号に定める目的のために利用することができる。

- (1) 本サポートの技術サポート。
- (2) 本サポートの提供、維持、保護、改善及び開発。
- (3) 本サポートのマーケティング施策の分析、検討及び実施。
4. 当社は、当社が利用目的を達成するのに必要な範囲内において、個人情報の取扱いの全部又は一部を委託先（第15条で定義する。）に委託することができる。
5. 当社は、以下の各号に定める通り、個人情報の全部又は一部を第三者に提供することができる。

(1) 提供目的

- ① 本サポートにおいて、第三者が提供するサービスが含まれている場合、第三者が提供する当該サービスと連携するため。
- ② 本サポートの提供にあたり、第三者が提供するサービスと連携する必要があると当社が判断した場合に、第三者が提供する当該サービスと連携するため。
- ③ 本サポートに関し、ユーザーからの問い合わせに対して、当社が調査を行う必要があると判断した場合に、当社が必要と認める範囲で第三者に個人情報を提供して調査を行うため。
- ④ 利用目的の達成に向けて第三者の協力が必要であると当社が判断した場合に、必要な範囲の情報を当該第三者に提供するため。

(2) 提供先

本サポートの提供に関連して当社が提携している法人。

6. ユーザーは、以下の各号に掲げる事項について同意する。

- (1) 当社が、本サポートの提供に当たり、ユーザーに対するサービスの向上を目的としてクッキー(Cookie)を使用すること。
- (2) ユーザーが使用するコンピュータの設定においてクッキー(Cookie)が無効となっている場合には、本サポートを利用できない場合があること。
- (3) 当社が、ユーザーによる本サポートの利用状況を把握するため、アクセス解析ツール又はその他の類似技術（以下、総称して解析ツールという。）を使用する場合があること。
- (4) 当社が、Cookie又は解析ツールにより、ユーザーの端末を識別しウェブサイトの利用履歴等を収集することがあること。ただしこの場合、当社はユーザーを特定する情報は収集しない。
- (5) 本サポートでは、ユーザーが本サポートを利用する際、ユーザーの興味関心がある商品又はサービスを提案するため、IPアドレス、Cookie情報、閲覧したウェブサイトのURL及び閲覧日時が解析ツールに送信されること。
7. 当社は、Cookieにおけるユーザーの個人情報を本条の規定に従い取扱う。

【禁止行為】

第13条 ユーザーは、以下の各号のいずれかに該当する行為又は該当すると当社が判断する行為を行ってはならない。また、以下の各号のいずれかに該当する行為があった場合又は該当すると当社が判断する場合は、当社は直ちに本サポートの提供を停止することができる。

- (1) 法令に違反する行為又は犯罪行為に関連する行為。
- (2) 当社又は第三者の知的財産権その他の権利を侵害する行為。
- (3) 公序良俗に反する行為。
- (4) 本規約により生じる権利義務の全部又は一部を第三者に譲渡し又は担保に供する行為。
- (5) 本サポートの内容や本サポートにより利用しうる情報を改ざん又は消去する行為。
- (6) 本サポートの提供に支障を及ぼす行為。
- (7) 本サポートに関するハードウェア、ソフトウェア、システム等を本サポートの利用目的以外に使用し、又は複製、翻案、リバースエンジニアリング、逆コンパイル若しくは逆アセンブル等を実施する行為。
- (8) 本サポートを構成するハードウェア又はソフトウェアへの不正アクセス行為、クラッキング行為その他の本サポートを提供するための設備に支障を及ぼす行為。
- (9) 本規約に違反して、第三者に本サポートを利用させる行為。
- (10) 当社若しくは第三者を差別若しくは誹謗中傷し、又はその名誉若しくは信用を毀損する行為。
- (11) 当社が公表していない本サポートに関する脆弱性情報を、当社の承諾なく公表する行為。
- (12) 前各号のいずれかに該当する行為であることを知りながら、その行為を助長する行為。
- (12) 前各号の他、当社が不適切であると判断する行為。
2. 当社は、ユーザーが本条に記載の禁止行為を行った場合、直ちに本サポートの提供を終了する。

【情報管理】

第14条 ユーザーは、SDカード及び通知書を自己の財産と同一の注意をもって管理しなければならない。

2. 当社は、管理不十分等のユーザーの責任で生じた損害について、責任を負わない。

【業務委託】

第15条 当社は、本サポートの提供に関して必要となる業務の全部又は一部を当社の判断により第三者に委託することができる。この場合、当社は、当該委託先（以下、委託先という。）に対し、本規約において当社が負う義務と同等の義務を負わせるものとする。

2. ユーザーは、前項の業務委託に伴い、当社が本サポートの提供の目的の範囲内で委託先にFAサイトに登録された情報を含むユーザーの顧客情報を開示することに同意する。

【保証】

第16条 当社は、本サポートの提供に際して、第三者の産業財産権、著作権その他の知的財産権を侵害せず、また第三者との間で知的財産権の侵害に関する紛争が生じていないことを保証する。

2. 当社は、本サポートにおいて、正常な動作、特定目的への適合性、内容の正確性、権利の瑕疵その他一切の事項につき、明示、黙示を問わず、何ら保証しない。

【第三者の権利侵害】

第17条 ユーザーが本サポートを利用するにあたり、日本国内の知的財産権を侵害するものであるとしてユーザーに対して何らかの訴え、異議、請求等（以下、本条において総称して紛争という。）がなされた場合、ユーザーが以下の各号に定める全ての対応を取ることを条件に、当社は、ユーザーに代わって当該第三者との紛争を処理するものとする。

- (1) 第三者との間で紛争が発生した事実及びその内容を直ちに当社に書面で通知すること。
- (2) 当該第三者との紛争を当社が処理するために必要な権限を委任すること。
- (3) 当社による紛争処理に必要な協力を当社に行うこと。
2. 本サポートの全部又は一部が第三者の知的財産権を侵害するものであると判断される場合、当社は自己の判断により、以下の各号のいずれかの措置を講じることができる。
- (1) 本サポートの内容を第三者の知的財産権を侵害しないものに改変すること。
- (2) ユーザーが本サポートを利用することが可能となるよう、当該第三者の許諾を得ること。
- (3) 前各号のいずれの措置も講じることができなかった場合、ユーザーが本サポートを利用できなくなるにより被る損害について、当社、ユーザー間で協議のうえ、ユーザーに対し損害賠償すること。
3. 本条第1項にかかわらず、以下の各号のいずれかに起因して紛争が生じた場合、当社は一切の責任を負わない
- (1) ユーザーの当社に対する具体的指示に起因する場合。
- (2) 本サポートと他のサービス・機器・ソフトウェア等の組合せに起因する場合（組合せが当然に行われる場合を除く。）。
- (3) 本サポートを当社以外の者が変更、改造又は修理したことに起因する場合。
- (4) 前各号のほか当社の責に帰すことできない事由に起因する場合。
4. 本サポートが第三者の知的財産権を侵害していなかった場合、当該第三者の知的財産権が無効であった場合等、当該紛争に理由がないとして当該紛争が終了した場合にユーザー又は当社が当該紛争に対応するために要した費用の負担については、当社、ユーザー間で別途協議の上で決定するものとし、当該協議が調わない場合は、両者折半して負担する。ユーザーが当社に通知することなく紛争に対応した場合に要した費用については、ユーザーが負担する。

【責任】

第18条 当社及び当社の関連会社は、ユーザーが本サポートを利用したこと起因するいかなる損害について、責任を負わない。

【当社によるサポート内容の変更】

第19条 当社は、ユーザーに通知の上、本サポートの内容を変更することができる。ただし、ユーザーが当該通知を受領しない場合やユーザーの所在が不明な場合は、当該通知がユーザーに到達せずとも当社が指定する本サポートの変更日をもって本サポートの内容を変更することができる。

2. 前項の定めにかかわらず、本サポートの変更内容が新規機能の追加である場合やユーザーに与える影響が軽微である場合であって、当社が運用上又は技術上の理由でやむを得ないと判断した場合、当社は、当社の判断でユーザーに通知することなく直ちに本サポートの内容を変更することができる。

3. 当社は、前2項に定める本サポートの内容を変更したことにより、ユーザーが損害を被った場合であっても責任を負わない。

〔停止〕

第20条 当社は、以下のいずれかに該当する場合、ユーザーに事前に通知することなく、本サポートの全部又は一部の提供を停止又は中断することができます。

- (1) サポートの内容を変更する場合。
- (2) 本サポートに係るコンピュータシステムの点検又は保守作業を緊急に行う場合。
- (3) コンピュータ、通信回線等の障害、誤操作、過度なアクセスの集中、不正アクセス、ハッキング等により本サポートの運営ができなくなった場合。
- (4) 地震、落雷、火災、風水害、停電、天災地変、感染症などの不可抗力により本サポートの運営ができなくなった場合。
- (5) その他、当社が停止又は中断を必要と判断した場合。

〔変更〕

第21条 当社は、ユーザーに事前に通知することなく本規約及び個別サービス規約を変更することができます。なお、当社は、本規約又は個別サービス規約を変更する場合、最新の規約をFAサイトに掲載する。

2. ユーザーは、前項の規定によって変更された場合、最新の本規約及び個別サービス規約を遵守しなければならない。
3. 本規約又は個別サービス規約について、カタログ及び取扱説明書その他当社製品資料と重複する内容は、FAサイト上に掲載された最新の本規約又は個別サービス規約が優先される。
4. 本条に規定される変更には、本サポート内容の追加も含まれる。

〔情報の取扱い〕

第22条 当社は、本サポートの提供によって得られる、FAサイトに登録した情報、ユーザーの製品の稼動状況その他当社がアクセス可能な情報を本サポートのサービス向上を目的として、利用、使用、加工することができる。

〔反社会的勢力の排除〕

第23条 当社は、ユーザーに次の各号の事由が一つでも生じたときは、ユーザーに対して何らの通知又は催告をすることなく、直ちに本サポートの全部又は一部について、履行を停止し、若しくは解除するとともに、又はこれに代えて自らが被った損害の賠償を請求することができる。

- (1) 暴力団、暴力団員、暴力団関係者その他の反社会的勢力(以下、暴力団等という。)であるとき。
 - (2) 代表者、責任者、実質的に経営権を有する者又は取引先が暴力団等である場合、又は、暴力団等への資金提供を行う等の密接な交際のあるとき。
 - (3) 自ら又は第三者を利用して、当社に対して、自身が暴力団等である旨を伝え、又は、関係者が暴力団である旨を伝えたとき。
 - (4) 自ら又は第三者を利用して、当社に対して、詐術、暴力的行為又は脅迫的言辭を用いたとき。
 - (5) 自ら又は第三者を利用して、当社の名誉や信用等を毀損し、又は、毀損するおそれのある行為をしたとき。
 - (6) 自ら又は第三者を利用して、当社の業務を妨害した場合、又は、妨害するおそれのある行為をしたとき。
2. ユーザーは、自らが前項各号に定める事由に該当した場合、当社に対する一切の金銭債務について何らの手続きを要せず当然に期限の利益を失い、これを直ちに支払わなければならない。
3. 当社は、ユーザーが本条第1項各号に定める事由に該当し、本規約を解除したことによってユーザーが損害を被った場合であっても、その責任を負わない。

〔輸出管理〕

第24条 ユーザーは、本規約のもと当社から提供される貨物又は技術を、輸出又は非居住者へ開示、提供する場合、外国為替及び外国貿易法等に従い輸出許可取得等必要な手続きを行う。

2. ユーザーは、本規約のもと当社から開示、提供されるいかなる貨物又は技術も核兵器、生物・化学兵器、これらの運搬手段であるミサイル、ロケット、無人航空機等およびそれらの関連資機材の設計、製造、使用、保管等の目的に自ら使用せず、また、係る目的に使用されることが判明している場合、直接、間接を問わず輸出又は非居住者への開示、提供を行わない。
3. ユーザーは、本規約のもと当社から提供される貨物又は技術について、国連武器輸出禁輸国に関わる取引を行わないものとする。
4. ユーザーは、当社がユーザーに対し輸出管理に関連する必要な情報等を要求したときは、当該情報等を書面等により当社に提供する。

〔終了事由〕

第25条 当社は、ユーザーが以下の各号のいずれかの事由に該当すると判断した場合、ユーザーに対して何らの通知又は催告をすることなく、本サポートの提供を終了するとともに、又はこれに代えて自らが被った損害の賠償を請求することができる。

- (1) 本規約のいずれかの条項に違反し、当該違反について書面により催告をしたにもかかわらず合理的な期間内にこれを是正しない場合。
 - (2) SDカードを挿入した対象製品を廃棄した場合。
 - (3) 第三者からの差押、仮差押、仮処分等の強制執行の申立てを受けた場合。
 - (4) 支払停止若しくは支払不能となり、又は破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始若しくはこれらに類する手続きの開始の申立てを自らなし又はされた場合。
 - (5) 監督官庁から営業許可の取消、停止等の処分を受けた場合。
 - (6) 解散、合併又は本規約に関連する事業の全部若しくは重要な一部の第三者への譲渡若しくは会社分割等を使用した場合。
 - (7) 財産状態が悪化し又はそのおそれがあると認められる相当の事由がある場合。
 - (8) その他、当社が本サポートを継続することが適当でないと判断した場合。
2. ユーザーは、前項による本サポートの提供の終了があった時点において未払いの利用料金又は遅延損害金がある場合、当社が定める日までにこれを支払わなければならない。
3. 当社は、ユーザーが本条第1項各号に定める本サポートの提供の中止する事由に該当し、本サポートの提供を終了したことに関してユーザー又は第三者が損害を被った場合であっても、責任を負わない。

〔終了〕

第26条 本サポートのうち以下の各号に定めるサービス内容は、各号に定める条件によって終了する。

- (1) 個別サービス
個別サービス規約の契約終了事由に該当した場合。
 - (2) 本サポートのうち、カタログ又は取扱説明書に個別に有効期間が定められた機能
有効期間が経過した場合。
 - (3) (1)、(2)号含む本サポート全般
前条1項その他契約終了事由に該当した場合。
2. ユーザーは当社に対し、本サポートを利用中に終了の申し出をすることが可能であり、当社が申し出に応じた場合、本サポートは終了する。
3. 当社は、事業撤退その他本サポートの提供が困難となった場合、ユーザーに対して事前の通知をもって、本サポートを終了する。

〔契約終了後の処理〕

第27条 ユーザーは、本サポートが終了した場合、理由の如何を問わず直ちに本サポートの利用を停止し、以後本サポートを利用してはならない。また、特段の事情がある場合を除き、本サポートの利用にあたって当社が提供したソフトウェア及びそれに関わる全ての資料(当該ソフトウェア及び資料の全部又は一部の複製物を含む。)を本サポート終了後直ちにユーザーの責任で破棄又は消去する。

2. 当社は、本サポートが終了した場合、本サポートの利用にあたってユーザーから提供を受けた資料等(資料等の全部又は一部の複製物を含む。ただし、本統計データは含まない。以下同様とする)を消去し、本サポートに係る当社の設備に記録された資料等については、当社の責任で消去する。当社は、本条に基づいてデータを消去したことによってユーザーが損害を被った場合であっても、責任を負わない。

〔連絡・通知〕

第28条 当社は、ユーザーに対して、電子メールの送信、書面の送付又は当社のウェブサイトへの掲載その他の当社が適当と判断する方法により連絡又は通知する。

2. 前項の規定に基づく当社からユーザーに対する連絡又は通知は、それぞれ電子メールの送信、書面の発送又は当社のウェブサイトへの掲載がなされた時点から効力を生じるものとする。

〔不可抗力〕

第29条 当社は、天災地変、地震、津波、洪水、台風、浸水、火災、伝染病、停電、戦争、内乱、テロリズム、暴動、争議行為、法令の制定改廃、公権力による命令処分、電気通信回線の障害、コンピュータウィルスの侵入、サイバー攻撃その他の不可抗力により、当社の本サポートの履行が遅延し又は不能になった場合、ユーザーに対して責任を負わない。

〔分離可能性〕

第30条 本規約及び個別サービス規約は、いずれかの条項又はその一部が、消費者契約法その他の法令等により無効又は執行不能と判断された場合であっても、本規約の残りの規定及び一部が無効又は執行不能と判断された規定の残りの部分は、継続して完全に効力を有するものとする。

〔準拠法〕

第31条 本規約及び個別サービス規約は、日本法を準拠法とする。

〔仲裁〕

第32条 当社及びユーザーは、本契約に関して疑義、紛争が生じた場合は、日本商事仲裁協会の仲裁手続きに従い、東京において仲裁により解決を図ることに同意する。

iQ Care MELFA Support 規約

iQ Care MELFA Support個別サービス規約（点検サービス）

本規約は、三菱電機株式会社が提供するiQ Care MELFA Support（以下、本サポートという。）の個別サービスのうち、点検サービスを利用するユーザー（以下、ユーザーという。）に適用される。ユーザーは、本規約に同意の上で点検サービスを利用する。本規約は、ユーザーに対して、権利及び義務並びに点検サービスの利用にあたって必要な事項を定めている。

〔定義〕

第1条 本規約において、以下の各号に定める用語の定義は、当該各号に定めるところによる。なお本条に定めのない場合は、iQ Care MELFA Support 利用規約（以下、総則という。）の規定に準ずる。

- (1)「点検サービス」とは、選択プランに含まれる対象製品のコンディション管理を目的とした点検のサービスであって、付属表で詳細を定める軽点検と精密点検をいう。
 - (2)「保守点検会社」とは、総則第15条にて当社が指定した当社の関連会社のうち、点検サービスを提供する当社の子会社をいう。
2. 本規約における「当社」の記載は、断りがない限り当社又は保守点検会社をいう。

〔区分〕

第2条 ユーザーは、希望した選択プランに応じて、精密点検又は軽点検を利用することができる。

2. 当社は、前項でユーザーが希望した選択プランに該当する点検サービスにおいて作業員を1人派遣し、付属表に定められる点検の項目を実施する。

〔登録〕

第3条 ユーザーまたはユーザーから依頼された当社および販売会社は、SDカードを購入後、6ヶ月以内にFAサイトへ点検サービスの利用に必要な情報を登録しなければならない。

〔利用〕

第4条 ユーザーは、点検サービスのSDカード1枚につき、点検サービスを1回利用することができる。

2. 保守点検会社は、ユーザーがFAサイトへ登録した点検希望日までにユーザーに対して連絡し、点検サービスを利用するために日程、場所、対象製品その他の必要な事項を取り決めなければならない。ただし、ユーザーは、保守点検会社からの連絡を受ける前に、FAサイトを通じて保守点検会社に対し必要な事項を提示することができる。当該提示があった場合で、保守点検会社から点検サービス実施前日までに対応不可及び日程に関する変更要請の連絡がないとき、ユーザーと保守点検会社間で、当該条件で取り決めたものとみなす。

3. 保守点検会社は、前項によって取り決めた事項に変更が生じた場合、速やかにユーザーに通知の上、再度必要な事項を取り決める。

4. ユーザーは、点検サービスの利用にあたって対象製品を保守点検会社が指定する場所に持ち込む場合、対象製品に挿入したSDカードの通知書を持参する。

〔注意事項〕

第5条 ユーザーは、点検サービスの実施中、以下の各号に定める事項を実施することに同意する。

- (1) 1名以上の作業員を配置し、安全監視を行う。
- (2) 設備内の機器操作を行う。
- (3) 現場での事故発生した場合、事故に伴う損害に対して責任を負う。

〔対応〕

第6条 点検サービスは、当社が当該点検の実施後、その結果をユーザーに報告した時点で終了する。

2. ユーザーは、点検サービスの対象製品とユーザー設備の周辺機器との連携確認を希望する場合、ユーザーによる当該周辺機器操作及び稼働確認用のワーク等の準備を実施することを条件に、当社はユーザーの立ち会いもとで当該連携確認を実施する。ただし、当社が当該連携確認に対応する時間は30分を目途とし、それを超える場合には、ユーザーは当社と協議の上、追加の費用その他の条件を定める。

3. ユーザーは、当社が点検サービスを実施するにあたり、当社が別途指定する無線接続機器を使用することがあることを承諾する。

4. 当社は、点検サービスによって交換した対象製品に対し、交換日より3ヶ月間保証し、同期間までに対象製品に不具合が生じた場合、無償で再度点検を実施する。

〔利用制限〕

第7条 ユーザーは、点検サービスを、利用が可能な回数を超えて受けることはできない。ただし、ユーザーは、点検サービスのSDカードを追加で購入し、総則及び本規約の利用手順に従い点検サービスを開始することで、点検サービスの利用が可能な回数を増やすことができる。

2. 当社は、ユーザーが本規約の第4条第2項の手続きを行わなかった場合、点検サービスの提供を拒否することができ、ユーザーに生じた損害について何ら責任を負わない。

3. 当社は、ユーザーがFAサイトへの登録が完了した日から2年間経過した場合、点検サービスの提供を拒否することができる。

4. 前項の規定に拘わらず、ユーザーが複数のSDカードを所持していた場合、当社は、点検サービスを最後に利用した日から2年間経過後、点検サービスの提供を拒否することができる。

〔有償対応〕

第8条 当社は、ユーザーへの点検サービス提供に際して、以下の各号のいずれかにあてはまる場合、別途料金を請求して対応することができる。

- (1) 当社の作業員を2名以上必要とする場合。
- (2) 事前の現場確認又はリスクアセスメントの実施を含むユーザー設備内の安全に関する教育を受ける必要がある場合。
- (3) 当社及び保守点検会社の営業日以外の日の点検の実施がある場合。
- (4) 当社が指定する作業時間帯以外での点検の実施がある場合。
- (5) クリーンルーム等所定のクリーンルーム用資材又は作業服を準備する必要がある場合。
- (6) 天吊り等高所等の作業性の悪い作業現場である場合。
- (7) 点検サービスの対象とする製品を特殊な仕様でカスタマイズしていた場合。
- (8) 作業現場の場所が点検サービスの拠点から遠方にあると当社が判断する場合。
- (9) 作業員が作業現場に到着するまでに多大な時間を要すると当社が判断する場合。
- (10) その他当社が点検サービスの適用範囲外の業務であると判断する場合。

〔責任〕

第9条 当社は、点検サービスの実施に伴いユーザーに生じたいかなる損害についても、当社に故意又は重大な過失がある場合を除き、一切責任を負わない。

点検項目一覧

点検には精密点検／軽点検が存在します。主な点検項目は下表の通りです。

※お客様環境やお客様のロボット使用状況によっては訪問時に実施できない項目もあります。

(1)点検前確認

○:実施 △:一部実施 ×:実施しない

No.	項目	精密点検	軽点検	備考
1	稼動情報確認	稼動時間情報	○	
2		サーボON情報	○	
3		サーボ回転数	○	
4		ブレーキ解除回数	○	
5	各軸動作状態確認	最大エンコーダ温度	○	
6		最大負荷率	○	
7		最大トルク誤差	○	
8		最大電流値	○	
9	コントローラ状態確認	最大再生レベル	○	
10		電源電圧	○	
11		制御電源電圧	○	
12		コントローラ盤内温度	○	
13	予知保全確認	最大オーバーライド	○	
14		RIO通信エラー回数	○	
15		保守部品消耗度／残時間	○	
16		オーバーホール部品消耗度／残時間	○	予知予防保全機能が有効時の対象項目
17	メンテ予報確認	減速機異常検知状態	○	
18		エンコーダ通信異常検知状態	○	
19		保守部品残時間	○	予知予防保全機能が無効時の対象項目

(2)ロボットコントローラ点検

No.	項目	精密点検	軽点検	備考
1	外観確認	○	○	
2	ケーブル確認	○	○	
3	電圧確認	○	×	
4	バッテリー交換	○	○	Q-Typeのみ対象
5	停止確認	○	○	
6	通信機能確認	○	○	
7	接続コネクタ確認	○	×	
8	コントローラ内部点検	○	△	フィルタ交換／ファン清掃は軽点検でも実施
9	ティーチングボックス外観点検	○	○	
10	ティーチングボックス動作点検	○	○	

(3)ロボット本体点検

No.	項目	精密点検	軽点検	備考
1	外観確認	○	○	
2	ケーブル確認	○	○	
3	アース線の確認	○	○	
4	ガタ確認	○	○	
5	グリース漏れ確認	○	○	
6	駆動音確認	○	○	
7	振動確認	○	○	
8	タイミングベルト確認	○	×	
9	タイミングプーリ確認	○	×	
10	内部点検	○	×	
11	減速機グリース補給	○	×	
12	シリコングリース確認	○	×	
13	関節動作範囲確認	○	○	
14	原点位置の確認	○	×	
15	ABSマークの確認	○	×	
16	バッテリー交換	○	○	本体バッテリー不要な機種は対象外

(4)協働ロボット機能確認 ※協働ロボットのみが対象

No.	項目	精密点検	軽点検	備考
1	STR機能確認	○	○	
2	アーム上操作ボタン動作確認	○	○	協働ロボットのみ対象
3	アーム上状態表示LED確認	○	○	

(5)データ測定

No.	項目	精密点検	軽点検	備考
1	ガタ測定	○	×	
2	振動測定	○	×	
3	位置繰返し精度測定	○	×	
4	サーボ落下量測定	○	×	

(6)点検後確認

No.	項目	精密点検	軽点検	備考
1	清掃	○	○	

iQ Care MELFA Support 規約

iQ Care MELFA Support個別サービス規約（保証延長サービス）

本規約は、三菱電機株式会社が提供するiQ Care MELFA Support（以下、本サポートという。）の個別サービスのうち、保証延長サービスを利用するユーザー（以下、ユーザーという。）に適用される。ユーザーは、本規約に同意の上で保証延長サービスを利用する。本規約は、ユーザーに対して、権利及び義務並びに保証延長サービスの利用にあたって必要な事項を定めている。

〔定義〕

第1条 本規約において、以下の各号に定める用語の定義は、当該各号に定めるところによる。なお本条に定めのない場合は、iQ Care MELFA Support 利用規約（以下、総則という。）の規定に準ずる。

- (1) 「修理対応」とは、当社が、ユーザーが購入した対象製品に当社側の責任による故障が発生した場合、修理することをいう。
- (2) 「保証期間」とは、ユーザーが無償で修理対応を受けることができる期間をいう。
- (3) 「標準保証期間」とは、当社のロボット製品を購入した者が、1年間無償で修理対応を受けることができる期間をいう。
- (4) 「保証延長サービス」とは、選択プランに含まれる対象製品の保証期間を延長するサービスをいう。
- (5) 「延長保証期間」とは、保証延長サービスによって延長された期間をいう。
- (6) 「修理対応会社」とは、総則第15条にて当社が指定した当社の関連会社のうち、点検サービスを提供する当社の子会社をいう。
- (7) 「特殊機」とは、当社のロボット製品のうち、その一部を特定顧客向けに特殊な仕様とした製品をいう。
- (8) 「納入仕様書」とは、当社が特殊機を販売するユーザーに対して発行する特殊機に関する仕様書のことをいう。

2. 本規約における「当社」の記載は、断りがない限り当社又は修理対応会社をいう。

〔利用〕

第2条 ユーザーは、保証延長サービスのSDカードを購入することで保証延長サービスを受けることができる。

〔利用開始〕

第3条 ユーザーは、対象製品を購入後から半年経過した日または対象製品に初めて電源を入れた日のいずれか早い日から、標準保証期間に延長保証期間を合わせた期間を保証期間とする。

〔事前対応〕

第4条 ユーザーは、当社に対する修理対応の依頼に先立って、ユーザー自身によって取扱説明書に従い対象製品の故障の原因を確認する。

2. 当社は、前項の規定に定める業務をユーザーの依頼に応じて有償で対応することができる。

〔延長〕

第5条 ユーザーは、保証期間中に対象製品にSDカードを挿入し、電源を入れることで、保証延長サービスを含む選択プラン及び購入したSDカードの枚数によって延長可能な年数（以下、延長年数という。）、終了する日から保証期間を延長することができる。

2. ユーザーは、保証期間を延長した場合、保証期間が終了した日から60日以内（以下、引継猶予期間という。）にSDカードを挿入することで、終了した日を開始日として、延長年数だけ、保証期間を延長することができる。

〔利用制限〕

第6条 ユーザーは、標準保証期間が終了した場合又は引継猶予期間が終了した場合、保証延長サービスを受けることができない。

2. 前項の規定に拘わらず、ユーザーが本サポートの個別サービスのうち、点検サービスを利用し、保証延長サービスの利用を可能と当社が判断した場合、ユーザーは、保証延長サービスを利用することができる。

3. 前項の規定において、ユーザーが保証延長サービスを利用する場合、保証延長サービスの利用を可能と当社が判断した日から60日以内の保証猶予期間にSDカードを対象製品に挿入し、電源を入れた日を開始日として、延長年数分の期間を保証期間とすることができる。

〔対象外〕

第7条 当社は、延長保証期間中において以下の各号に定める作業を修理対応の対象としない。

- (1) モーター、減速機、ベアリング、ケーブル、ベルト及びボールねじその他寿命がある部品に対する作業。
- (2) ティーチングボックス及びセンサーその他当社のロボットオプションに関する部品に対する作業。
- (3) 特殊機に関して、納入仕様書に記載された標準仕様と相違する箇所に対する作業。

本規約は、三菱電機株式会社が提供するiQ Care MELFA Support(以下、本サポートという。)の個別サービスのうち、リモートサービスを利用するユーザー(以下、ユーザーという。)に適用される。ユーザーは、本規約に同意の上でリモートサービスを利用する。本規約は、ユーザーに対して、権利及び義務並びにリモートサービスの利用にあたって必要な事項を定めている。

[定義]

第1条 本規約において、以下の各号に定める用語の定義は、当該各号に定めるところによる。なお本条に定めのない場合は、iQ Care MELFA Support 利用規約(以下、総則という。)の規定に準ずる。

- (1)「本サービス」とは、本サポートの個別サービスのうち、当社クラウド基盤を活用したダッシュボード機能、レポート配信及びメール通知を提供するサービスをいう。
 - (2)「リモートサービス契約通知書」とは、当社がユーザーに対して発行する、製品形名、登録形態、利用期間、ユーザー番号及びその他の情報が記載された通知書をいう。
 - (3)「クライアント証明書」とは、当社がユーザーに対して発行する、ゲートウェイIDが記載された証明書をいう。
 - (4)「IPC」とは、本サービスに係るクラウド基盤に接続するための産業用パーソナルコンピュータをいう。
 - (5)「クラウドコネクタ」とは、本サービスに係る当社クラウド基盤とIPCを接続するために当社が無償で提供するソフトウェアをいう。
 - (6)「委託会社」とは、総則第15条にて当社が指定した当社の関連会社のうち、リモートサービスを提供する当社の子会社をいう。
2. 本規約における「当社」の記載は、断りがない限り三菱電機株式会社又はその委託会社をいう。

[利用手順]

- 第2条 ユーザーは、本サービスの利用を希望する場合、当社の定める購入手続き(利用料の支払いを含む。)を実施する。
2. 前項の購入手続きの完了後、当社はユーザーに対して、リモートサービス契約通知書及びクライアント証明書を発行する。
 3. ユーザーは、自己の責任で、当社が別途定める要求仕様を満たしたIPCを用意する。
 4. ユーザーは、自己の責任で、当社が別途指定するウェブサイトからクラウドコネクタをダウンロードし、IPCにインストールする。
 5. ユーザーは、前項に基づきIPCにインストールされたクラウドコネクタに、第2項のクライアント証明書に記載されたゲートウェイIDなどを入力することにより、本サービスを利用することができる。

[ユーザー情報の変更]

- 第3条 ユーザーは、前条第1項の購入手続きにおいて当社に通知した情報に変更があった場合、当社の定める方法により、当該変更事項を速やかに当社に通知する。
2. 当社は、ユーザーが前項に従った通知を怠ったことによりユーザーが通知の不到達その他の事由により損害を被った場合であっても、一切責任を負わない。

[認証情報の管理]

- 第4条 ユーザーは、自己の責任において、本サービスに関するゲートウェイIDその他の本サービスにおける認証に必要な情報(以下、総称して認証情報という。)を適切に管理及び保管する。
2. ユーザーは、認証情報の管理不十分、使用上の過誤又は第三者による使用等によって生じた損害に対する全ての責任を負う。

[サービスの提供]

- 第5条 ユーザーは、第2条に定める手順を全て実施することにより、本サービスを利用することができる。
2. 本サービスは、日本国内においてのみ利用することができる。日本国内における利用とは、本サービスで扱う設備やデータ等が全て日本にある場合をいい、日本国内から海外にある設備やデータ等を扱う場合を含まないものとする。本サービスの日本以外での利用によって、ユーザーに損害、不利益が生じても、当社は一切の責任を負わない。

[利用料金及び支払条件]

- 第6条 ユーザーは、本サービスを利用する対価として、当社が別途定める利用料金を、当社が指定する支払条件により支払う。
2. 当社は、いかなる事由があっても、受領した利用料金を返還しない。

[利用期間]

- 第7条 本サービスの利用期間(以下、利用期間という。)は、リモートサービス契約通知書に記載された利用期間とする。
2. 利用期間満了の1ヶ月前までに、当社はユーザーに対して、利用期間の更新の要否を確認する。ユーザーが更新を希望する場合は、ユーザーは期間満了までに第2条1項の購入手続きを再び実施する。
 3. ユーザーが更新を希望しない場合は、利用期間終了時に自動解約となる

[セキュリティの確保]

第8条 当社は、本サービス利用のための環境の安全性を確保するために、当社の定めるセキュリティ対策措置を講じる。ただし、当該措置は本サービス利用のための環境への不正アクセス等を完全に防止することを保証するものではない。

2. 当社は、当社内又は当社外で発見された脆弱性(ソフトウェア等において、コンピュータ不正アクセスやコンピュータウィルス等の攻撃により、その機能や性能を損なう原因となり得るセキュリティ上の問題をいい、以下同様とする。)に対し、脆弱性の深刻度その他の情報を総合的に判断して対応し、ユーザーのリスクを軽減するように努める。

3. ユーザーは、本サービスを利用するために使用するIPCを含む自己の設備・ITインフラには、セキュリティの確保のために必要な措置を講じる。

4. ユーザーは、本サービスに関する脆弱性を発見した場合、当社が指定する方法により、脆弱性に関する情報を速やかに当社に提供する。

5. 当社は、ユーザーがユーザー自身のセキュリティ確保に必要な措置が不十分であることに起因して当社に損害を与えた場合、ユーザーに対して損害の賠償を請求することができる。

6. 当社は、本条第1項のセキュリティ対策措置を講じたにもかかわらず、ユーザー又は第三者が脆弱性により損害を被った場合であっても、責任を負わない。

7. 当社は、本サービスに係る当社の設備等に対して又はこれを利用して不正侵入を試みる通信、本サービスに係る当社の設備等の破壊を試みる通信、及び本サービスを利用不能にすること等を試みる通信その他の攻撃的通信(以下、総称して攻撃的通信という。)を検知するため、当社の設備に侵入検知システム(以下、IDSという。)を設置することができる。当社は、IDSにより、本サービスに係る当社の設備等に対して又はこれを利用してなされる通信が、攻撃的通信であるか否かを判断するため、本サービスと外部との通信の内容を確認することができる。ユーザーは、IDSにより、当社が当該通信の内容を確認する場合があることに同意する。当社は、IDSにより得られた攻撃的通信の記録の集計・分析を行い、統計資料を作成し、クラウドサービスの安全性向上等のために限定して利用、処理することができる。また、ユーザーは、当社が作成した当該統計資料が、コンピュータセキュリティの研究、開発、改善、啓蒙その他の目的のために公表されることがあることに同意する。

8. 当社は、ユーザーが本サービスの利用にあたり入力又は保存したデータ(以下、入力データという。)にコンピュータウィルスが含まれている場合、又は当該データに起因して攻撃的通信が生じる場合、ユーザーに事前の承諾を得ることなく当該データを削除することができる。

[禁止事項]

第9条 ユーザーは、本サービスの利用にあたり、以下の各号のいずれかに該当する行為又は該当すると当社が判断する行為を行ってはならない。また、以下の各号のいずれかに該当する行為があった場合又は該当すると当社が判断する場合は、当社は直ちに本サービスの提供を停止することができる。

(1) 本規約又は本サービスの仕様で定められた上限を超過して本サービスを利用し続ける行為。

(2) 事前に当社の承諾なく、日本国以外の国から本サービスを利用し、又は日本国以外に居住する者に本サービスの利用を許諾する行為。

(3) 事前に当社の承諾なく、ユーザー自身又は第三者が保有する日本国外に設置された設備から収集したデータを本サービスに登録又は保存する行為、及び本サービスの対象となる設備を海外に輸出又は移転して本サービスを利用する行為。

(4) ユーザーの認証情報を第三者に利用させ、又は貸与、譲渡、名義変更若しくは売買等をする行為。

(5) 本サービスの他のユーザーの認証情報を不正に使用する行為。

(6) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為。

(7) ウィルス等の有害なコンピュータプログラム等を送信又は掲載する行為。

(8) 本サービスの通信機能を利用して大量の情報を第三者に送信する行為、無差別に不特定の第三者に対してその意思に反し電子メール等を送信する行為、又は事前に同意していない送信先に対して電子メールを送信する等の行為。

(9) リモートサービス契約通知書を第三者へ転売、その他譲渡する行為。

(10) 本サービスで取得した資料を、本サービスの目的以外で利用する行為。

(11) 前各号のいずれかに該当する行為であることを知りながら、その行為を助長する行為。

(12) 前各号の他、当社が不適切であると判断する行為。

[保証の範囲]

第10条 当社は、本サービスがユーザーの特定の目的に適合すること、ユーザー及び顧客の経営改善、期待する機能・商品的価値・正確性・有用性を有すること、ユーザーによる本サービスの利用がユーザーに適用のある法令又は業界団体の内部規則等に適合すること、中断・中止その他の障害が生じることなく継続的に本サービスを利用できること及び本サービスに不具合が生じないことについて、明示又は黙示を問わず何ら保証しない。

2. ユーザーは、本サービスと組み合わせて動作する他の製品(OS、常駐ソフトウェア製品、コンピュータ及びその周辺機器、ユーザーが開発したアプリケーションを含むがこれらに限られない。)の設定その他の準備を、ユーザーの責任で行う。

3. 当社は、ユーザーの登録情報に基づいて行われた申込み、又はユーザーのメールアドレスへの連絡により確認した事項については、ユーザー自身による手続きとみなすことができる。

4. ユーザーは、本サービスが、一般工業などへの用途を想定して提供されているものであり、原子力発電所及びその他の発電所向けなどの公共への影響が大きい用途、航空宇宙、医療、鉄道、燃焼・燃料設備、乗用移動体、有人搬送設備、娯楽機械、安全機械など生命、身体、財産に大きな影響が予測される用途(以下、総称してハイセイフティ用途という。)に使用されることを想定して提供されているものではないことを確認する。ユーザーは、本サービスをハイセイフティ用途に使用してはならない。また、当社は、ユーザーがハイセイフティ用途に本サービスを使用したことにより発生する、ユーザー又は第三者からのいかなる請求又は損害賠償に対しても責任を負わない。

5. 当社は、次の各号に定める事由によりユーザーに発生した損害については、債務不履行責任、不法行為責任、その他の法律上の請求原因の如何を問わず賠償の責任を負わない。

(1) ユーザー保有する設備の障害又は当社の設備までのインターネット接続サービスの不具合その他のユーザーの接続環境の障害。

(2) インターネット接続サービスの性能に起因する損害。

(3) 当社が第三者から導入しているコンピュータウィルス対策ソフトについて当該第三者からウィルスパターン、ウィルス定義ファイル等を提供されていない種類のコンピュータウィルスの当社の設備への侵入。

(4) 第三者による不正アクセス又はアタック、通信経路上での傍受。

(5) 当社が本規約に定める条件又は本サービスの利用上の当社の指示、注意等をユーザーが遵守しないことに起因して発生した損害。

- (6) 当社の設備のうち、当社の製造に係らないソフトウェア(OS、ミドルウェア、DBMS含むがこれらに限られない。)及びデータベースに起因して発生した損害。
- (7) ユーザーのコンピュータ上で動作する基本ソフトウェアその他のソフトウェアに存在する既知及び未知のセキュリティ脆弱性に起因して発生した損害。
- (8) 当社の設備のうち、当社の製造に係らないハードウェアに起因して発生した損害。
- (9) 当社による入力データ又は入力データから生じる統計データの保管、削除、バックアップその他の行為に起因して発生した損害。
- (10) 電気通信事業者の提供する電気通信役務の不具合に起因して発生した損害。
- (11) 委託先の業務に関するもので、委託先の選任又は監督につき当社に帰責事由がない場合。
- (12) ユーザーのメールサーバーに起因して当社の電子メールがユーザーに到達しなかったことにより発生した損害。
- (13) 本サービスの利用にあたり、当社の責に帰すべき事由以外によって、ユーザー設備若しくは周辺製造設備等に不具合が出た場合。
- (14) 本サービスの利用にあたり、当社の責に帰すべき事由以外によって、ユーザーの製造物に品質不良等が発生した場合。
- (15) ユーザーの設定ミスによりデータの漏洩が発生した場合。
- (16) 本サービス等の利用により、当社の責に帰すべき事由以外によって、ユーザーに不利益が生じた場合。
- (17) その他の当社の責に帰することができない事由。

〔損害賠償の責任〕

- 第11条 当社は、本規約の各規定に従って制限された限度においてのみ、本サービスについての責任を負う。当社は、本規約の各条項において保証しないとされている事項、責任を負わないとされている事項、ユーザーの責任とされている事項については、一切責任を負わない。
2. 第三者が、ユーザーの認証情報を用いて本サービスを利用した場合、当該行為はユーザーの行為とみなされ、ユーザーはかかる利用についての利用料金の支払いその他の債務一切を負担する。
3. ユーザーは、ユーザーの認証情報が第三者によって不正に利用された行為により当社が損害を被った場合、当該損害を賠償するものとする。ただし、当社の故意又は重大な過失により認証情報が第三者に利用された場合はこの限りではない。
4. 当社は、当社の責めに帰すべき事由によって本サービスに関してユーザーに損害が生じた場合であっても、その賠償責任は、ユーザーが当社に対して支払った過去1年分の利用料金を上限とする。
5. 当社が責任を負う場合であっても、ユーザーの事業機会の損失、逸失利益、データ滅失・損壊によって生じた損害については、当社は債務不履行責任、不法行為責任その他の請求原因の如何を問わず、いかなる賠償責任も負わない。また、当社は、データ滅失・損壊について復旧の義務を負わない。
6. ユーザーは、故意又は過失により当社に損害を与えた場合、当社に対して、当該損害を賠償する責任を負う。

〔自己責任の原則〕

- 第12条 ユーザーは、本サービスの利用に伴い、自己の責に帰すべき事由で第三者(国内外を問わない。本条において以下同様とする。)に対して損害を与えた場合、又は第三者からクレーム等の請求がなされた場合、自己の責任と費用をもって処理、解決するものとする。ユーザーが本サービスの利用に伴い、第三者から損害を被った場合、又は第三者に対してクレーム等の請求を行う場合においても同様とする。

〔サービスの一時停止〕

- 第13条 当社は、本サービスに係る当社の設備の定期メンテナンスを行うため、ユーザーに事前に通知の上、本サービスの全部又は一部の提供を一時的に停止することができる。
2. 当社は、以下のいずれかに該当する場合には、ユーザーに事前に通知することなく、本サービスの全部又は一部の提供を停止又は中断することができる。
- (1) 本サービスに係る当社の設備の点検又は保守作業を緊急に行う場合。
 - (2) コンピュータ、通信回線等の障害、誤操作、過度なアクセス集中、不正アクセス、ハッキングその他の障害により本サービスの運営ができなくなった場合。
 - (3) 電力会社による電力供給サービス、その他の公共サービスの提供が停止されることにより本サービスの提供が困難になった場合。
 - (4) その他、当社が本サービスの提供を一時的に停止又は中断する必要があると判断した場合。
3. 当社は、ユーザーが本規約に違反した場合には、ユーザーへの事前の通知又は催告を要することなく本サービスの全部又は一部の提供を停止又は中断することができる。
4. 当社は、前各項に定める事由のいずれかが原因で、当社が本サービスを提供できなかったことにより、ユーザーが損害を被った場合であってもその責任を負わない。

〔サービスの終了〕

- 第14条 当社は、当社の都合により、本サービスの全部又は一部の提供を終了することができる。
2. 当社は、当社が本サービス(当社クラウド基盤Beta版は除く)の提供を終了する場合、本サービス終了日の6ヶ月前に、ユーザーへ事前に通知する。
3. 前項の規定に拘わらず、当社は、運用上又は技術上の理由でやむを得ず6ヶ月以内に本サービスの提供を終了する場合、遅滞なくユーザーに対し事前に通知の上、本サービスの全部又は一部の提供を終了することができる。
4. 当社は、前各項に定める事由のいずれかにより本サービスを終了したことに関してユーザーが損害を被った場合であっても、一切責任を負わない。

〔技術サポート〕

- 第15条 ユーザーは、別途定めるMELFAサポートヘルプデスクにて本サービスの操作方法や仕様などの技術的な問い合わせをすることができる。問い合わせ可能な内容は、MELFAサポートヘルプデスクに確認するものとする。問い合わせ内容によっては、有償対応となる場合があり、その場合の対価の額、支払条件等については当社、ユーザー間で別途協議の上決定する。当社は、ユーザー以外からの問い合わせについては、対応しない。

MEMO

Creating Solutions Together.



産業用PC



制御機器



数値制御装置



駆動機器



HMI



ロボット



低圧配電制御機器



高圧配電制御機器



省エネ・検針・配電監視システム



加工機



ソリューション/FAエンジニアリングソフトウェア

三菱電機FAは、総合的なソリューションの提案からサポートまで、お客様の「ものづくり」を支援します。

シーケンサをはじめ、制御機器、駆動機器、省エネ支援機器、配電制御機器から産業メカトロニクスまで、多岐にわたるFA製品を取り揃えています。自動化、省力化、品質向上をテーマに、あらゆる生産現場で活躍し、脱炭素や労働力不足といった課題にも、省エネ機器やソリューションの提供、オートメーション技術の活用を通じて、持続可能なものづくりを目指すお客様をサポートします。

さらに、これまで培ってきたFA技術と製造ノウハウを結集し、デジタル技術を融合させることで、データの収集、蓄積、活用の仕組みを効率化し、製造や品質のロス削減に貢献します。

私たち三菱電機FAは、継承を大切にしながら革新を進め、最適かつ柔軟なものづくりを目指します。皆さまのソリューションパートナーとして、高性能で高品質な製品を提供し、競争力の向上をサポートします。

オートメーションによる変革を通じて、より豊かな社会を共に創り上げていきましょう。

三菱電機 産業用・協働 ロボット
ロボット支援サービスiQ Care MELFA Support

三菱電機株式会社
お問合せは下記へどうぞ

Table with 4 columns: Area, Phone Number, Address, and Contact Number. Rows include Hokkaido, Tohoku, Chubu, Kansai, China, and Kyushu areas.

三菱電機 FA 検索
www.MitsubishiElectric.co.jp/fa
メンバー登録無料!
インターネットによる情報サービス「三菱電機FAサイト」
工場見学のご案内

電話技術相談窓口 受付時間※1 月-木 9:00～19:00、金 9:00～17:00 土・日・祝 9:00～17:00
共通電話番号 052-712-2444

Table with 4 columns: Product Type, Product Name, Product Number, and Reception Time/Remarks. It lists various Mitsubishi Electric products like MELSEC, MELSOFT, and MELFA.

お問い合わせの際には、今一度電話番号をお確かめのうえ、お掛け間違いのないようお願いいたします。
e-Factory e-Factory Alliance
三菱電機の製品・サービスセキュリティに対する取組み
三菱電機FAサイト 仕様・機能に関するお問合せ