

## 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如何なる事由があっ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. 本サポートにおいて、本規約に明記されていない権利は当社に留保される。

(禁止行為)

第9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

- (1) 本サポートのネットワーク又はシステム等に過度な負荷をかける行為。
- (2) 当社が提供するソフトウェアその他のシステムに対するリバースエンジニアリング、その他の解析行為。
- (3) 本サポートの運営を妨害するおそれのある行為。
- (4) 当社のネットワーク又はシステム等へ不正にアクセスする行為。
- (5) 本サポートの他の利用者の ID 又はパスワードを利用する行為。
- (6) 当社、本サポートの他の利用者又はその他の第三者に不利益、損害、不快感を与える行為。
- (7) 本規約とは個別に、FA サイト上で掲載する本サポート利用に関するルールに抵触する行為。
- (8) 反社会的勢力等への利益供与に関する行為。
- (9) その他、当社が不適切と判断する行為。

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10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11条 当社は、本サポートの提供に対して一部業務を当社の関連会社に委託する。

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当社の関連会社に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。なお、当社は当該開示について本規約に規定の内容を当該開示先に順守させることに対して責任を負う。

(保証)

第12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。

(責任)

第13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に起因するいかなる損害について、責任を負わない。

(停止)

第 14 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る。

- (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ーシステムの点検又は保守作業を緊急に行う場合。
- (3) コンピューター、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 15 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る。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 16 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働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)

第 17 条 ユーザーは、自己又は自己の役員及び従業員が、暴力団、暴力団員、暴力団関係者その他の反社会的勢力でないこと及びこれら反社会的勢力と関係を持たないことを表明し、ユーザーがこれに違反した場合、当社は、その他の手続きを要せずして本サポートの提供を終了することができる。

2. 当社は、前項の定めにより本契約を解約又は解除した場合、ユーザーに損害が生じても、これを賠償する責を負わない。ユーザーは、前項の違反により当社に損害を及ぼした場合、その損害を賠償しなければならない。

(輸出管理)

第 18 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大量破壊兵器等の設計、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。

(終了事由)

第 19 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とした場合。
  - (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關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 20 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。

(分離可能性)

第 21 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 22 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 23 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 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11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。



## 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、別紙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11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、断りが無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、別紙の表に定められる点検の項目を実施する。

### （登録）

第3条 ユーザーは、SDカードを購入後、6か月以内に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. 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ヵ月間保証し、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で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) 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。

別紙

表：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

項目	精密点検	軽点検	備考
稼動状態の確認	○	○	
主回路電圧モニタ確認	○	○	
回生レベルモニタ確認	○	○	
負荷アラームレベル確認	○	○	
最大エンコーダ温度確認	○	○	
最大電流指令確認	○	○	
エンコーダ・RIO通信エラー確認	○	○	

(2) ロボットコントローラ点検

項目	精密点検	軽点検	備考
外観確認	○	○	
電圧確認	○	○	
バッテリー交換	○	○	Q-Typeのみ
機能確認	○	○	
接続コネクタ確認	○	×	
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
ティーチングボックス動作点検	○	○	
原点位置の確認	○	×	
ABSマークの確認	○	×	

(3) ロボット本体点検

項目	精密点検	軽点検	備考
外観確認	○	○	
バッテリー交換	○	○	
ガタ確認	○	○	
ガタ測定	○	×	
グリース漏れ確認	○	○	
駆動音・振動の確認	○	○	
タイミングベルト点検	○	×	
タイミングプーリ点検	○	×	
ロボット本体内部点検	○	×	
減速機グリース補給	○	×	
シリコングリース確認	○	×	

(4) 協働ロボット機能確認 ※協働ロボットのみが対象

項目	精密点検	軽点検	備考
STR機能確認	○	○	
アーム上操作ボタン動作確認	○	○	
アーム上状態表示LED確認	○	○	

(5) データ測定

項目	精密点検	軽点検	備考
サーボ落下量測定	○	×	
電流測定	○	×	
位置繰返し精度測定	○	×	

(6) 点検後確認

項目	精密点検	軽点検	備考
清掃	○	○	