

AEON「客戶熱線」使用規範

本使用規範（以下稱「本規範」）是對於由永旺集團（以下稱「AEON」）及一般社團法人 The Global Alliance for Sustainable Supply Chain（全球永續供應鏈聯盟，以下稱「ASSC」）所提供的 AEON「客戶熱線」（包含 ASSC 所提供用於客戶熱線的智慧手機應用程式 Genba-Wise（以下稱「Genba-Wise」））（以下總稱「客戶熱線」），在使用客戶熱線的用戶（以下稱「用戶」）與 AEON 之間規定的使用條件的規範。

第 1 條（規範協議）

1. 用戶使用客戶熱線時，必須遵從客戶熱線的隱私權政策及本規範的規定。
2. 如用戶為未成年人，需經過親權人等法定代理人同意（包含同意本規範）後，方能使用客戶熱線。此外，若用戶在同意本規範時為未成年人，但於成年之後使用客戶熱線，將視為追認之前未成年時期的使用行為。
3. 若客戶熱線內有個別使用規範，用戶使用客戶熱線時，除了本規範之外，也必須遵從個別使用規範的規定。

第 2 條（規範變更）

1. 當 AEON 符合以下任何一款情況時，可基於日本民法第 548 條之 4 的規定隨時變更本規範。修訂本規範後，客戶熱線將適用修訂後的本規範。
(1) 本規範的變更符合用戶的一般利益

(2)本規範的變更不違背訂定契約時的目的，同時變更的必要性、變更後內容的適當以及該內容中與其他變更相關的情況對照下有其合理性。

2. **AEON** 修訂本規範時，將訂定本規範於變更後的生效時間，並在生效時間的一週之前，告知用戶本規範的變更內容及生效時間。可在客戶熱線上或 **AEON** 營運的網站內的適當區塊進行公告，或是使用其他既定方式告知用戶。
3. 除前兩項規定外，只要用戶在前項變更本規範的公告後使用客戶熱線，或者用戶在 **AEON** 的指定期限內未執行解約手續，即視為該用戶同意變更本規範。
4. 使用與本規範不同服務的用戶，將另行與 **AEON** 簽訂關於不同之處的變更契約。

第 3 條 (服務概述)

用戶可使用 **AEON** 以客戶熱線為名提供的本規範中所載的服務 (包含對用戶諮商的回覆、與用戶職場相關的改善提議、課題共享、調查訪問、給 **AEON** 的報告及因應建議、數據庫建立與分析、緊急狀態下向警察、消防、救難等的公益通報、在 **AEON** 內組織檢討小組等對用戶的支援及救濟等) 以及其他 **AEON** 另行指定的服務。此外，使用客戶熱線時撥打的免費電話由 **AEON** 負擔，但以電子郵件傳遞、或瀏覽網頁等其他通訊時必須給付的電訊費用則為用戶自行負擔。

第 4 條 (Genba-Wise 的使用條件)

1. **Genba-Wise** 的用戶以帳號密碼註冊 **Genba-Wise** 時，必須確實管理好自己的帳號密碼避免遭人盜取利用。以該帳號密碼登入後的一切使用行為，**ASSC** 都會視為用戶本人採取的行動。
2. 註冊 **Genba-Wise** 的用戶，可以隨時刪除帳號並退會。
3. 當 **ASSC** 判斷用戶違反本規範或有可能違反時，得不事先通知用戶即停用或刪除該用戶帳號。
4. 無論任何理由，一旦用戶帳號刪除之後，用戶在 **Genba-Wise** 上的所有使用權也會消滅。即使用戶不小心刪除帳號，也無法復原該帳號，敬請小心使用。
5. **Genba-Wise** 的帳號專屬於用戶本人，用戶在 **Genba-Wise** 上的所有使用權不得讓渡、出借或傳遞給第三方。
6. 用戶無法註冊多個 **Genba-Wise** 個人帳號。
7. **Genba-Wise** 個人帳號遭到 **ASSC** 停用時，用戶無法未經 **ASSC** 許可即註冊新帳號。

第 5 條（服務提供）

1. 用戶使用 **Genba-Wise** 時，必須在用戶及 **AEON** 的信任及責任下，備妥必要的智慧裝置、通訊機器、操作系統、通訊方式及電力等。若用戶未成年，請在 **AEON** 或親權人等法定代理人同意下使用。

2. AEON 得按用戶年齡、用戶有無完成身分確認、接受用戶服務提供的目的、有無向 AEON 或 ASSC 提供用戶的所有資訊 (以下稱「註冊資訊」) 、以及其他經 AEON 或 ASSC 判斷為必要條件，將客戶熱線的全部或局部內容提供給符合上揭條件的用戶。
3. 用戶應先確認客戶熱線的名稱、內容、年齡及使用環境等 AEON 或 ASSC 訂定的條件，並在符合上揭條件下，於 AEON 或 ASSC 訂定的範圍內使用客戶熱線。
4. 無論理由為何，AEON 得不事先通知、催告用戶，設定或變更客戶熱線的名稱及使用範圍等。此外，對於客戶熱線的全部或局部機能，亦得以進行設定、追加、刪除、變更內容、暫停或廢除等操作。
5. 為了早期發現供應鏈上的勞動人權課題並加以改善，AEON 或 ASSC 可視需要自由使用客戶熱線上的所有資訊 (包括透過客戶熱線進行的諮商內容) 。
6. 即使用戶取消註冊，AEON 及 ASSC 仍得在合理的期間內保留用戶諮詢的內容，以用於備份、歸檔或監察，在有法律義務或有正當業務目的的情況下，視為用戶同意保留用戶記錄檔案的副本。

第 6 條 (問卷調查)

1. AEON 及 ASSC 為了調查用戶的屬性、動向、意見等，得隨時以問卷形式透過網頁、電子郵件讓用戶回覆、投票、上傳回覆內容 (以下稱「問卷」) 。

2. 用戶回覆問卷內容時產生的著作權等智慧財產權及其他所有權利，在用戶回覆 AEON 或 ASSC 時，即視為轉讓給 AEON 或 ASSC。AEON 及 ASSC 會依據第 8 條規定的註冊資訊、個人資料處理方式，使用包含回覆內容在內的資訊。

第 7 條（管理認證資訊與變更註冊資訊）

1. Genba-Wise 用戶應負起責任並負擔費用，管理好註冊資訊中的帳號 ID 及密碼等 ASSC 認證用戶身分的必要資訊（以下稱「認證資訊」），且不得將認證資訊交由第三方使用、以轉讓、繼承、質押等各種方式處分給第三方或直接公開。
2. Genba-Wise 用戶若因管理不當而有洩漏認證資訊、錯誤使用、遭第三方使用、未經授權存取等情況並造成損失，責任應由用戶負責，除非是 AEON 或 ASSC 的故意或重大過失，否則 AEON 及 ASSC 概不承擔任何責任。萬一認證資訊遭違法使用造成 AEON、ASSC 或第三方損失，用戶必須賠償該項損失。
3. 若有註冊資訊被變更、認證資訊疑似被第三方知曉或遭到第三方使用時，Genba-Wise 用戶可依據本規範及 ASSC 訂定的方法，立即將內容通知 AEON 及 ASSC，同時儘可能採取避免第三方利用認證資訊的措施，若 AEON 或 ASSC 有提供建議，請按照指示處理。
4. 如果 Genba-Wise 用戶由於未採取前項聯繫等的措施而蒙受損失，除非是 AEON 或 ASSC 的故意或重大過失，否則 AEON 及 ASSC 概不承擔任何責任。
5. Genba-Wise 用戶若未採取本條第 3 項的聯繫措施，AEON 及 ASSC 即可認定該用戶已退會。

第 8 條 (註冊資訊與個人資料)

1. AEON 及 ASSC 可基於以下各款目的使用註冊資訊。

- (1) 客戶熱線的營運 (包含來自 ASSC 對 AEON 或用戶提供的所有訊息)
- (2) AEON 或 ASSC 判斷對用戶有益，遂提供 AEON 或 ASSC 的服務 (包括但不限於客戶熱線) 及廣告主、合作企業的商品、服務等相關訊息。
- (3) 為了進行客戶熱線的品質管理而實施的問卷調查及其結果分析
- (4) 聯繫用戶關於顯著影響客戶熱線營運的事宜(包括但不限於大幅變更、暫停客戶熱線)
- (5) 聯繫用戶徵求同意個人資料的相關處置

2. 用戶在下揭各款的情況中，同意對 AEON 或 ASSC 之外的第三方公開註冊資訊。

- (1) 為了改善客戶熱線及相關服務，或為了開發相關事業而蒐集、分析註冊資訊時。
- (2) 以無法識別或鎖定個人身分的方式，向第三方公開或提供透過前款蒐集、分析所取得的內容時。
- (3) 該個人資料的用戶本人同意公開或使用註冊資訊時。
- (4) 為了提供 AEON 或用戶所需服務，判斷有必要公開、使用註冊資訊時。
- (5) 為了提供 AEON 或用戶所需服務，合作方等第三方需要註冊資訊時 (唯該合作方等第三方不得將 ASSC 提供的註冊資訊用於超出提供服務所需的範圍) 。
- (6) 法律要求時。

(7) 為保護 ASSC、AEON、用戶及其他第三方的生命、身體或財產，或是 AEON 或 ASSC

提供的服務而需要時。

(8) 為改善公共衛生或促進兒童健康發展而特別需要時。

(9) 有必要協助國家機關、地方公共團體、或受前者委託而執行法令明訂事務的單位順

利執行公務，由上開單位合法要求出示訊息時。

3. AEON 及 ASSC 基於 AEON「客戶熱線」的隱私權政策處理個人資料。

4. 用戶可要求出示、刪除、修正或停止使用註冊資訊，一旦確認為用戶本人所提出的要求，

AEON 將迅速予以回應。

第 9 條（停止使用等）

1. AEON 在用戶符合以下任一事由的情況下，或 AEON 判斷為有可能符合的情況下，得不

事先通知、催告用戶，亦毋需取得用戶許可，憑 AEON 的裁量通知該用戶，立即停止該

用戶全部或局部客戶熱線的使用權、以及其他 AEON 認為適當的一切處置。此外，若客

戶註冊時使用的電子郵件地址失效，在採取上開處置時將視為已通知過該用戶。

(1) 違反本使用規範時

(2) 註冊訊息造假或有誤時

(3) 被認定註冊時使用的電子郵件地址失效時

(4) 冒充第三方進行 Genba-Wise 用戶註冊時

(5) 用戶從 AEON 的承包商離職時

(6) 用戶死亡時

(7) 其他如 AEON 判斷已不符合用戶資格時

2. 若 AEON 或 ASSC 因前項情況蒙受任何損失，用戶必須就 AEON 或 ASSC 的該項損失予以賠償。

3. ASSC 無義務對用戶出示做出第 1 項處置的理由。

第 10 條 (智慧財產權等)

1. 構成客戶熱線 (含 Genba-Wise) 的文章、圖案、影片、程式或其他相關資訊產生的所有版權 (含著作權法第 27 條或第 28 條所訂權利)、其他智慧財產權、肖像權及隱私權、其他人格權、所有權、其他財產權，均屬於 AEON 或 ASSC。

2. AEON 及 ASSC 可保留、儲存用戶在客戶熱線發布、上傳或持有的所有資訊 (包括但不限於文字、圖案資訊等)，且為了讓客戶熱線順利營運或改良、宣傳告知 (透過在第三方媒體上發布介紹性文章和內容) 客戶熱線等，可翻譯或以任何型態使用上揭資訊，用戶被視為同意上述內容。

3. 用戶同意不對 AEON、ASSC 以及繼承或授與 ASSC 權利者行使著作人格權。

4. 用戶若因自己的作品產生侵犯第三方權利的問題，應自行承擔費用和責任解決問題，並且不得對 AEON 和 ASSC 造成任何不便或損害。

第 11 條 (禁止事項)

1. 用戶不得從事下列禁止的行為。

(1) 虛假聲明

(2) 妨礙客戶熱線營運的行為

(3) 誹謗中傷其他用戶、AEON、ASSC、其他第三方，損害其名譽或侵犯其權利。

2. 一旦違反前項制訂的任何禁止事項，AEON 或 ASSC 得對該用戶提出針對該行為造成

AEON 或 ASSC 所有損害（包含合理的律師費）的賠償。

第 12 條（客戶熱線的停止、終止、結束）

1. 若發生下述各款事由，AEON 得停止全部或局部客戶熱線內容。

(1) AEON 或 ASSC 為提供客戶熱線的服務，定期或緊急進行電腦系統的維護、檢修。

(2) 因火災、停電、天災等緊急事態導致無法營運客戶熱線。

(3) 因戰爭、內亂、暴動、騷擾、勞資爭議等，導致無法營運客戶熱線。

(4) 為提供服務而造成電腦系統故障、第三方未經授權訪問、感染電腦病毒等，導致無

法提供客戶熱線。

(5) 因法律、法規的規定而無法提供客戶熱線或用戶服務。

(6) 其他經 AEON 或 ASSC 判斷必須停止服務時。

2. AEON 因上揭因素停止運作客戶熱線時，在合理的範圍內將事先以電子郵件或其他方式通

知用戶，若事態緊急則不在此限。

第 13 條 (免責聲明)

1. AEON 及 ASSC 不保證客戶熱線中所包含的任何訊息有無合法性、正確性、適當性、合理性、道德性、權利承諾等。
2. 在客戶熱線中發生用戶之間或用戶與第三方之間的糾紛(如違反法律或公序良俗的提議、名譽毀損、侮辱、侵害隱私權、脅迫、誹謗中傷、惡意刁難等)，除非為 AEON 或 ASSC 的故意或重大過失，否則 AEON 及 ASSC 概不承擔任何責任。
3. 若因停止、終止、結束客戶熱線以及因同條第 3 項的客戶熱線變更，造成用戶產生損失 (包括但不限於因資訊等內容消失造成的損失)，除非為 AEON 或 ASSC 的故意或重大過失，否則 AEON 及 ASSC 概不承擔任何責任。
4. 用戶因所使用的個人電腦、智慧型裝置、行動裝置、回路、軟體等環境因素或感染電腦病毒等造成損失時，AEON 及 ASSC 概不承擔任何責任。此外，AEON 及 ASSC 可透過另訂的方式告知用戶該環境等相關狀況。
5. 除上揭各項外，因使用客戶熱線造成用戶產生的一切損失，除非為 AEON 或 ASSC 的故意或重大過失，否則 AEON 及 ASSC 概不承擔責任。

第 14 條 (協議、管轄法院)

1. 用戶、AEON、ASSC 或第三方之間在客戶熱線方面遇到任何疑義或問題，需保持誠意進行協商以解決問題。

2. 與本規範有關的所有訴訟及其他紛爭，將以東京簡易裁判所或東京地方裁判所為第一審專屬合意管轄法院。

第 15 條（法律依據）

本規範以日本法為依據，並遵從日本法的解釋。