

システム障害時の対応について



アルパリジャパン株式会社（以下、「当社」といいます。）では、システム障害に起因し、お客様のお取引が正常に処理されなかった場合、以下のように対応致します。

1. システム障害の定義

システム障害とは、お客様からの注文処理において、当社のシステムに明らかな不具合（通信回線の障害やお客様側のパソコン・モバイル等において発生した不具合は含まれません。）が発生していると当社が判断し、かつ、お客様がインターネット経由でご注文頂けなくなるか、お客様から受託したご注文が遅延し、若しくは不能となった（正常に注文が執行できない）状態を指します。

2. システム障害発生のお知らせについて

当社がシステム障害を確認後、速やかに当社ウェブサイト上にて「システム障害のお知らせ」等として告知致します。但し、障害により当社ウェブサイトへアクセスしにくい状況となる場合がございます。その際は、お客様相談窓口（03 - 3437 - 0005）までお問い合わせ下さい。システム障害をできる限り迅速に解決する為、当初はシステム障害の事実のみの告知とさせて頂き、詳細な障害内容等につきましては復旧後に告知させて頂きます。なお、告知に際し、電子メール等その他のツールを用いてご連絡することはございません。

3. システム障害時の受注について

システム障害時には原則として一切ご注文を承ることができません。また、電話注文も承っておりませんのでご留意下さい。

4. 過誤訂正処理について

当社は、システム障害を確認後、関係法令、社内規則等に則して訂正処理が必要と判断されたお客様につきましては電子メールにてご連絡させて頂きます。

システム障害による訂正処理については、お客様において当該訂正処理をご確認頂き、ご同意のご返事をご登録メールアドレスより頂く場合がございます。当社が定める一定期限（原則として通知後 24 時間以内）までにご連絡を頂けない場合には、ご同意頂けないものとして取り扱いさせて頂きます。

5. 免責事項

システム障害の為にお客様のご注文が受付られなかった場合で、当社にて発注の事実が確認できなかった場合、或いは、お客様が発注する機会を逸した場合等の損失等については、補てんすることはできません。上記対応により、取消し、訂正等が行われた約定以外に発生した損害及び損失について当社は免責されるものとします。

※金融商品取引法において、金融商品取引業者がお客様の損失を補てんする行為は禁止されております。

6. 障害発生時の復旧体制について

当社は、障害状況を的確かつ迅速に把握することを努めるとともに、障害の影響度合いに応じ一刻も早い復旧に努めて参ります。

当社では、お客様の相談窓口を設置しております。お気づきの点が御座いましたら下記のお客様相談窓口までご連絡下さい。

アルパリジャパン株式会社 お客様相談窓口

03-3437-0005 (代表)

【受付時間：午前9時～午後5時（土日祝を除く）】

infojp@alpari.jp