みつもるん問い合わせ・苦情受付方針

制定日: 2026 年 9 月 14 日

最終更新日: 2026 年 11 月 6 日

株式会社アビリカ R&D は、みつもるんに関する問い合わせおよび苦情を、次の方針で受け付けます。なお、本方針はみつもるん利用規約の一部を構成するものとし、本方針に別段の定めがない限り、本方針における用語はみつもるん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. 正式窓口

・メール: mitumorun@abilica-rd.co.jp

・問い合わせフォーム: https://mitumorun.com/contact

・受付時間: 当社営業日の 9 時から 17 時

時間外に受信したメールおよびフォームは、次の営業日以降に確認します。

2. 受付対象

1. サービスの利用方法、登録、権限および会社設定

2. 契約、プラン、請求、支払、解約および返金

3. 入力資料、抽出、生成処理、BOM、見積、3D、STEP および技術評価

4. 個人情報、アップロードデータ、セキュリティおよび不正利用

5. 障害、品質、規約、苦情その他本サービスに関する事項

3. 提供をお願いする情報

調査を円滑にするため、可能な範囲で次の情報を提供してください。

1. 会社名、担当者名および返信先

2. ジョブ ID、対象画面および対象ファイル名

3. 障害等の発生日時、操作手順、期待した結果および実際の結果

4. エラーメッセージ、ブラウザ、端末および再現の有無

5. 必要に応じて、秘密情報を除いた画面情報

6. その他当社が合理的に求めた情報

パスワード、認証コード、カード番号、セキュリティコードまたは秘密鍵を送信しないでください。

4. 回答方針

1. 当社は、内容、影響および緊急性を確認し、合理的な期間内の回答に努めます。回答時間の数値保証はありません。
2. 本人確認、会社権限の確認または追加情報の提供を求める場合があります。
3. 法令、契約、セキュリティ、第三者の権利または調査の妨げとなる情報は回答できないことがあります。
4. 専門的な設計判断、法令適合、安全保証または正式見積は、問い合わせへの回答だけでは確定しません。

5. 苦情の取扱い

当社は、苦情の事実関係を確認し、必要に応じて関係部署、委託先または共同利用先と連携します。調査結果、対応方針または再発防止策を、開示可能な範囲で連絡します。

6. 記録と個人情報

問い合わせ内容、連絡履歴、調査情報および対応結果は、問い合わせ対応、品質改善、セキュリティ、監査および紛争対応に必要な期間保存できるものとします。個人情報は、みつもるんプライバシーポリシーに従って取り扱います。

7. 事業者情報

株式会社アビリカ R&D

代表取締役 松原 清

東京都千代田区神田美倉町 12 番地 2 三和ビル

https://mitumorun.com/