

新旧対照表

※下線を付した箇所が改正部分。

改正後	改正前
<p>(定義)</p> <p>第2条 この規程において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。</p> <p>(1)から(34) (省略)</p> <p><u>(35) NACCS 掲示板 NACCS の利用方法、申込手続、NACCS 業務仕様・関連資料の提供、よくある問合せ、問合せ窓口等を案内するポータルサイトをいう。</u></p> <p><u>(36) カスタマーハラスメント システム利用契約者からの言動のうち、問合せ内容の妥当性を欠くもの又は問合せの要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、問合せ等に係る就業環境が害されるおそれのある行為をいう。</u></p> <p>(システム利用契約者となりうる者の区分等)</p> <p>第3条 システム利用契約者となりうる者の区分は、次に掲げるとおりとする。</p> <p>(1)から(17) (省略)</p> <p>2 システム利用契約者がシステムにより処理できる輸出入等関連業務は別表1に掲げるものとし、関連業務は別表<u>4</u>に掲げるものとする。</p> <p>3及び4 (省略)</p> <p><u>(削除)</u></p>	<p>(定義)</p> <p>第2条 この規程において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。</p> <p>(1)から(34) (同左)</p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p>(システム利用契約者となりうる者の区分等)</p> <p>第3条 システム利用契約者となりうる者の区分は、次に掲げるとおりとする。</p> <p>(1)から(17) (同左)</p> <p>2 システム利用契約者がシステムにより処理できる輸出入等関連業務は別表1に掲げるものとし、関連業務は別表<u>5</u>に掲げるものとする。</p> <p>3及び4 (同左)</p> <p><u>(保税管理資料保存サービスの提供)</u></p> <p><u>第6条 会社は、システム利用契約に基づき、前条の規定により提供する管理統計資料のうち別表4に掲げるものを5年間保存し、システム利用契約者の依頼に応じて提供するものとする。</u></p>

新旧対照表

※下線を付した箇所が改正部分。

改正後	改正前
<p>(パッケージソフトの使用等) 第<u>6</u>条 (条ずれ)</p> <p>(ヘルプデスクの利用) 第<u>7</u>条 システム利用契約者は、システムに関する問合せ、障害に関する連絡等を行うため、ヘルプデスクを<u>終日</u>利用することができる。<u>利用方法については、NACCS 掲示板を参照するものとする。</u></p> <p><u>(削除)</u></p> <p><u>2 システム利用契約者は、ヘルプデスクに、障害に関する連絡を行う場合は、次の各号に掲げる事項を連絡するものとする。</u></p> <p>(1) 利用者システムの設置場所</p> <p>(2) 障害の状況</p> <p>(3) 発生時刻</p> <p>(4) 担当者及び連絡先 (電話番号)</p> <p><u>3 システム利用契約者がヘルプデスクを利用するにあたり、カスタマーハラスメントに該当する行為があったと会社が判断した場合は、ヘルプデスクの利用を制限できるものとする。</u></p>	<p>(パッケージソフトの使用等) 第<u>7</u>条 (条ずれ)</p> <p>(ヘルプデスク<u>等</u>の利用) 第<u>8</u>条 システム利用契約者は、システムに関する問合せ、障害に関する連絡等を行うため、ヘルプデスク <u>及び第2項第2号に定める会社の担当事務所等</u>を利用することができる。</p> <p><u>2 ヘルプデスク及び担当事務所等の運営時間は、次の各号に定めることとする。</u></p> <p><u>(1) ヘルプデスク</u></p> <p><u>終日</u></p> <p><u>(2) 担当事務所等 (カスタマーサポート部サポート課、東海事務所、関西事務所及び九州事務所)</u></p> <p><u>08:30~17:00 (土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律 (昭和23年法律第178号) に規定する休日及び年末年始 (12月29日から1月3日) を除く。)</u></p> <p><u>3 ヘルプデスク <u>及び担当事務所等</u>に、障害に関する連絡を行う場合は、次の各号に掲げる事項を連絡するものとする。</u></p> <p>(1) 利用者システムの設置場所</p> <p>(2) 障害の状況</p> <p>(3) 発生時刻</p> <p>(4) 担当者及び連絡先 (電話番号)</p> <p><u>(新設)</u></p>

新旧対照表

※下線を付した箇所が改正部分。

改正後	改正前
<p><u>4 カスタマーハラスメントの対象となる行為を以下に示す。なお、これらに限らず会社がカスタマーハラスメントと判断する行為があった場合は、カスタマーハラスメントがあったものとする。</u></p> <p><u>(1) ヘルプデスク業務外の間合せにおける長時間の拘束を続ける行為</u></p> <p><u>(2) ヘルプデスクに対する暴言、人格を否定する発言や侮辱的な発言及び威圧的な言動や行動</u></p> <p><u>(3) 不当なクレーム及び迷惑行為</u></p> <p>第<u>8</u>条から第<u>52</u>条 (条ずれ)</p> <p>※目次、第8条から第52条及び料金表通則中で引用される条文番号についても、条ずれが生ずる。</p> <p><u>附 則 (令和7年3月●日業務関連規程第●号)</u></p> <p><u>1 この規程は、令和7年4月1日から施行する。</u></p> <p><u>2 旧第6条(保稅管理資料保存サービスの提供)の規定により、当該サービスを利用していた者が、引き続き当社が提供する同一のサービスを利用する場合には、当該同一のサービスの利用に際し、改めての申込は不要とする。</u></p>	<p><u>(新設)</u></p> <p>第<u>9</u>条から第<u>53</u>条 (条ずれ)</p>