

## 「まもでん安心パック」利用規約

### 第1条（総則）

「まもでん安心パック」（以下「本サービス」といいます。）は、株式会社 wholelife（以下「当社」といいます。）が提供するサービスをいい、株式会社ネオグリフが運営する「ネットトラブル安心パック」「スマホ安心サポート」と匠ワランティアンドプロテクション株式会社が運営する「つながる修理サポート W」のパッケージサービスとなります。

### 第2条（本サービスの利用）

本サービスの利用を希望するお客様は、本規約に同意の上、当社の定める方法により本サービスを利用するための登録（以下「利用登録」といいます。）を行うものとします。尚、利用登録を完了させ、当社が承諾したお客様を「本サービス利用者」といいます。

### 第3条（利用料金）

1. 本サービスの利用料金（以下「本料金」といいます。）は、当社が別途定める料金とします。
2. 本サービス利用者は、本料金を、携帯電話通信事業者による携帯電話の料金との合算請求、又は、クレジットカード決済等、当社が定める方法にて、当社が指定する期日までに支払うものとします。
3. 本サービス利用者が、月の途中で本サービスに申込み場合、及び、月の途中で本サービスに関する利用契約（以下「利用契約」といいます。）が終了した場合、当該月の本料金の日割り計算は行われぬものとします。
4. 当社の責めに帰すべき事由によらず、本サービスを使用することができなくなった場合であっても、本料金の減額・返還、損害賠償を含め、当社は一切の責任を負わないものとします。尚、本サービスを使用することができなくなった場合には、当社は、本サービスの復旧に努めるものとします。

### 第4条（遅延損害金）

当社は、本サービス利用者が利用契約に基づく債務の支払を遅延したときは、本サービス利用者に対し支払期日の翌日から完済に至るまで、年率 14.6%の割合による遅延損害金を請求することができるものとします。

### 第5条（著作権、財産権その他の権利）

1. 本サービス及び本サービスに含まれているコンテンツ及び個々の情報、商標、画像、広告、デザイン等(以下「コンテンツ等」といいます。)に関する著作権、商標権その他の財産権は当社又は正当な権利者に帰属しています。
2. 本サービス及び関連して使用されている全てのソフトウェアは、知的財産権に関する法令等により保護されている財産権を含んでいます。
3. 本サービス利用者は、当社及び著作権その他の財産権を有する第三者から利用・使用を許諾されている場合、及び、法令により権利者からの許諾なく利用又は使用が許容されている場合を除き、本サービス及び本サービスの内容を複製、編集、改変、掲載、転載、公衆送信、配布、販売、提供、翻訳その他あらゆる利用又は使用を行ってはなりません。

4. 本サービス利用者は、本サービスの使用権を第三者に再許諾、譲渡、移転又はその他処分してはならないものとします。

5. 本サービス利用者が前項に反する行為によって被った損害については、当社は一切の責任を負わないものとします。また、本サービス利用者がこれらの行為によって利益を得た場合、当社はその利益相当額を請求できる権利を有するものとします。

#### 第6条（本サービス・規約の変更）

1. 当社は、本サービス利用者に対する事前の通知又は承諾を得ることなく、本規約又は本サービスの内容を変更することができるものとします。

2. 当社は、前項に基づき本規約又は本サービスの内容を変更した場合、変更後の本規約又は本サービスの内容を本サービス利用者当社が指定する方法により通知するものとします。

3. 本規約又は本サービスの内容が変更された場合、変更後の本規約及び本サービスの内容が適用されるものとします。

4. 当社は、本サービス利用者に対する事前の通知又は承諾を得ることなく、本サービスの一部又は全部を変更又は廃止することができるものとします。

#### 第7条（禁止事項）

本サービス利用者は、本サービスを利用するにあたり、以下の各号に定める行為を行ってはならないものとします。

①第三者又は当社の著作権、商標権、その他の権利を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。

②第三者又は当社の財産若しくはプライバシーを侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。

③第三者又は当社の名誉、信用を毀損し、又は誹謗中傷する行為。

④第三者又は当社に不利益若しくは損害を与える行為、又はそのおそれのある行為。

⑤関係法令若しくは公序良俗に反する行為若しくはそのおそれのある行為。

⑥申込に当たって虚偽の事項を記載する行為。

⑦利益目的で自己の事業において利用する行為。

⑧他人になりすましてサービスを利用する行為。

⑨ウイルス等の有害なコンピュータープログラム等を送信し、又は掲載する行為。

⑩犯罪行為又はそれを誘発若しくは扇動する行為。

⑪電子メールの送受信上の支障を生じさせるおそれのある電子メールを送信する行為。

⑫当社若しくは他社の設備の利用若しくは運営、又は他の契約者の平均的な利用の範囲に支障を与える行為又は与えるおそれがある行為。

⑬前各号に該当するおそれがあると当社が判断する行為。

⑭その他、本規約の規定に違反すると当社が判断する行為及び当社が不適切と判断する行為。

#### 第8条（権利譲渡の禁止）

本サービス利用者は、当社の書面による事前の承諾なくして本サービス利用者として有する権利及び義務の全部又は一部を第三者に譲渡又は担保に供する等一切の処分をしてはならないも

のとします。

#### 第9条（損害賠償）

本サービス利用者が本規約の各条項のいずれかに違反したことにより、当社又は第三者に損害を与えた場合には、当社又は第三者が被った損害（逸失利益、訴訟費用及び弁護士費用等を含むがこれに限定されないものとします。）等を全額賠償する責任を負うものとします。

#### 第10条（通知）

1. 当社から本サービス利用者への通知は、書面の送付、電子メールの送信、ファックスの送信、Webサイトへの掲載又はその他当社が適切と判断する方法により行うものとします。
2. 前項の通知が書面の送付による場合、当該書面が送付された日の翌々日（但し、その間に法定休日がある場合は法定休日を加算した日）に本サービス利用者には到達したものとみなすものとし、電子メールの送信又はファックスの送信による場合は、当該電子メール若しくは当該ファックスが送信された時点で本サービス利用者には到達したものとみなすものとします。また、前項の通知がWebサイトへの掲載による場合、Webサイトに掲載された時点で本サービス利用者には到達したものとみなすものとします。
3. 本サービス利用者が第1項の通知を確認しなかったことにより不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

#### 第11条（免責）

1. 当社は、内乱、火災、洪水、地震、その他の自然災害又は政府の規制等、当社の支配することのできない事由（以下「不可抗力」といいます。）により、本規約の履行の遅滞又は不履行が生じた場合であっても一切責任を負わないものとします。
2. 当社は、本サービスの正確性、有用性、完全性、その他利用者による本サービスの利用について一切の保証を行わず、本サービスの利用に基づき本サービス利用者が損害を被った場合でも、当該損害を賠償する責任を負わないものとします。
3. 通信回線や移動体通信機器等の障害等による本サービスの中断・遅滞・中止により生じた損害、その他本サービスに関して本サービス利用者には生じた損害について、当社は一切責任を負わないものとします。
4. 本サービス利用者が本規約等に違反したことによって生じた損害については、当社は一切責任を負いません。

#### 第12条（第三者への委託）

当社は、本サービスに関する業務の一部又は全部を、本サービス利用者の事前の承諾、又は本サービス利用者への通知を行うことなく、任意の第三者に委託できるものとします。

#### 第13条（本サービスの提供の停止及び利用契約の解除）

1. 当社は、本サービス利用者が次の各号のいずれかに該当する場合には、何らの通知、催告を要せず直ちに、本サービスの提供の一部又は全部を停止し、もしくは利用契約を解除することができるものとします。

①本サービス利用者が、本サービスに関する利用料金の支払を一度でも怠ったとき。

- ②本サービス利用者が、第7条に定める行為を行ったとき。
  - ③本サービス利用者が仮差押、差押等の処分を受けたとき、もしくはそれらのおそれがあるとき。
  - ④本サービス利用者が、民事再生手続、破産等の申立てを行い又は第三者により申立てられたとき、もしくはそれらのおそれがあるとき。
  - ⑤死亡したとき。
  - ⑥ 支払停止、若しくは支払不能に陥ったとき、又は手形・小切手の不渡りにより金融機関から取引停止の処分を受けたとき。
  - ⑦ 被後見人、被保佐人又は被補助人の宣告を受けたとき。
  - ⑧ 資産、信用、支払能力等に重大な変更を生じたときと当社が認めたとき。
  - ⑨ 反社会的勢力の構成員もしくは関係者であることが判明したとき。
  - ⑩ 本サービス利用者が法令に反する行為を行ったとき、過去に同様の行為を行っていたことが判明したとき、もしくはそれらのおそれがあるとき。
  - ⑪本サービス利用者の責めに帰すべき事由により、当社の本サービスの提供に支障を及ぼし又は及ぼすおそれのある行為をしたとき
  - ⑫当社から本サービス利用者に対する連絡が不通となったとき
  - ⑬ 本サービス利用者が申込にあたって虚偽の事項を記載したことが判明したとき、もしくはそのおそれがあるとき。
  - ⑭ その他、当社が本サービス利用者に対して本サービスを提供することが不相当と判断したとき。
  - ⑮ 前各号に掲げる事項の他、本サービス利用者の責めに帰すべき事由により、当社の業務の遂行に支障をきたし、またはきたすおそれが生じたとき。
  - ⑯ 本規約の規定に違反すると当社が判断したとき又はその他当社が本サービス利用者に対して本サービスを提供することが不相当と当社が判断したとき。
2. 当社は、前項に基づき本サービスの一部又は全部の提供を停止したこと、もしくは、利用契約を解除したことにより本サービス利用者に損害が生じた場合でも一切責任を負わないものとします。

#### 第14条 (サービスの廃止)

1. 当社は、当社の判断により、本サービスの全部又は一部を廃止することがあります。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの全部又は一部を廃止するときは、本サービス利用者に対し、廃止する日の1ヶ月前までに、その旨を通知します。
3. 当社は、本サービスの一部又は全部が廃止したことにより本サービス利用者に損害が生じた場合でも一切責任を負わないものとします。

#### 第15条 (解約)

本サービス利用者が、本サービスの解約を行う場合、本サービス利用者は当社に対して、当社が指定する方法・期日に基づき、解約の申請を行うものとします。

#### 第16条 (料金等)

1. 本サービス利用者が当社に対して支払った一切の料金は返還されないものとします。
2. 本サービス利用者は、理由の如何を問わず利用契約が終了した場合、当社に対する一切の債

務を、利用契約が終了した日の属する月の翌月末日までに当社に対し弁済するものとします。

#### 第17条（契約期間）

当社と本サービス利用者との間の利用契約の締結日から終了原因を問わず、当該利用契約が終了するまでとします。

#### 第18条（サービス内容の変更）

当社は、本サービス利用者の承諾を得ることなく、本サービスの料金、サービス内容、各種手数料ならびにこれに付随するサービス内容等を変更することがあります。その場合には、当社は変更後のサービス内容を本サービス利用者へ通知するものとし、以後、変更後のサービス内容が適用されるものとします。

#### 第19条（期限の利益の喪失）

本サービス利用者が、第13条第1項の各号のいずれかに該当した場合、期限の利益を喪失し、当社に対する債務を直ちに支払わなければならないものとします。

#### 第20条（合意管轄）

本規約又は本サービスに関連して訴訟が生じた場合は、訴額に応じて、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### 第21条（信義誠実の原則）

本規約に定めのない事項又は本規約の各条項の解釈に疑義が生じた場合は、本サービス利用者として当社が誠意をもって協議し解決を図るものとします。

以上

## 「ネットトラブル弁護士費用保険」(特典)

### 【概要】

「ネットトラブル弁護士費用保険」とは、サービス「ネットトラブル安心サポート（以下「本サービス」といいます。）」に付随関連して、引受保険会社をさくら損害保険株式会社（以下「引受保険会社」といいます。）、保険契約者を株式会社ネオグリフ、被保険者<sup>\*1</sup>を会員（会員と生計を同一にする同居の親族（2親等以内）および別居の未婚の子を含みます。）とする保険契約に基づき、引受保険会社からネットトラブルに起因して被保険者が負担した費用が保険金として支払われる特典をいいます。

<sup>\*1</sup> 1補償期間中において最初に行われた保険金請求で特定された被保険者を当該補償期間中の被保険者とし、当該補償期間中変わらないものとします。次年度以降についても同様に、1補償期間中の被保険者を特定します。

### 【補償期間】

(1) 被保険者が当該保険で補償される期間をいい、本サービスの利用契約開始日の午前0時に始まり、1年後の応当日の前日の午後12時（以下、「補償期間」といいます。）に終わります。ただし、各被保険者に対する補償期間は1年ごとに更新されるものとし、以後も同様とします。

(2) 本条(1)にかかわらず、本サービスを解約した場合もしくは本サービスを解除された場合、および本サービスが終了した場合、当社の保険責任は、解約日、解除日または終了日の午後12時に終わります。

### 【補償内容】

補償期間中に被保険者の私生活<sup>\*1</sup>において生じたネットトラブル<sup>\*2</sup>に起因して被保険者が負担した以下の費用を保険金として支払います。

#### (1) ネットトラブル法律相談費用保険金（別表1参照）

ネットトラブルに起因して被保険者が相談事案を認識した場合（以下、「事案認識日<sup>\*3</sup>」といいます。）に、被保険者がその解決のために法律相談を弁護士等に行い、法律相談費用を負担したことによって被った損害。

ただし、事案認識日からその日を含め1年以内の相談事案<sup>\*4</sup>に係る費用で、次の支払限度額を上限とします。

- ① 1相談事案の限度額：10万円
- ② 1補償期間の限度額：10万円

ただし、1回の相談については2時間を限度とします。

#### (2) ネットトラブル弁護士等費用保険金（別表2参照）

ネットトラブルに起因して被保険者が法律事案を認識した場合（以下、「事案認識日<sup>\*3</sup>」といいます。）に、被保険者がその法的手続きについて弁護士等と弁護士等委任契約を締結し、弁護士等費用を負担したことによって被った損害。

ただし、事案認識日からその日を含め1年以内に締結された弁護士等委任契約（以下、「委任契約」といいます。）における法律事案<sup>\*5</sup>に係る費用（弁護士等費用の額に70%を乗じた金額）で、次の支払限度額を上限とします。

- ① 1法律事案の限度額：100万円
- ② 1補償期間の限度額：100万円

- 当該法的手続きは、日本国内の裁判所を管轄裁判所とし、かつ日本の国内法が適用される損害賠償請求または差止請求に限りません。
- 当該弁護士等費用は、日本国内の費用に限り、海外の調査機関等に依頼した場合の費用は含まれません。また、被保険者が第三者から回収した金額がある場合には、その金額を差引いた額とします。

## 【用語の定義】

### \*1: 私生活

職務または業務に関することを除く、被保険者の日常生活をいいます。

### \*2: ネットトラブル

1. インターネットを通じて生じた以下の各号の事由に起因して、他人との間に発生したトラブルをいいます。
  - (1)対象機器からの電磁的データの流出
  - (2)迷惑行為・投稿、誹謗中傷、風評被害、いじめ<sup>#1</sup>、なりすまし行為または脅迫行為
  - (3)著作権、肖像権、商標権、特許権等の知的財産権、名誉権、プライバシー権その他法令上または契約上の権利を侵害する行為
2. 以下の各号の事由については、他人の行為に起因するこれらの事由によって被保険者が損害を被った場合に限りのみ、ネットトラブルに含まれます。
  - (1)不正アクセス等の行為またはマルウェア感染
  - (2)出会い系サイト<sup>#2</sup>を介して生じたトラブルまたはストーカー行為、恐喝、誘拐、詐欺等の犯罪行為
  - (3)ネットショッピング、ネットオークションまたはネットフリーマーケット等で生じた詐欺
  - (4)電子マネー<sup>#3</sup>の盗取・詐取またはネットバンキングまたはクレジットカード等の不正な使用
3. 上記 1.および 2.のネットトラブルの発生した日（以下、「原因発生日<sup>#4</sup>」）といいますが、「初年度補償開始日」以降に発生したトラブルに限ります。

#1: 悪口、仲間外れ、集中攻撃、さらし行為等を含みます。

#2: 「インターネット異性紹介事業を利用して児童を誘引する行為の規制等に関する法律」に規定するインターネット異性紹介事業をいいます。

#3: 利用する前にチャージを行うプリペイド方式の電子的な決済手段を指します。

#4: ネットトラブルの原因となる事実が最初にネットワーク上に書き込まれた日またはその原因となる事実を最初に書き込みした日をいいます。  
(ネットワーク上に「書き込まれた」または「書き込みをした」とは、書面に限らず、音声、動画等の電子データとして証拠が残る場合も含みます。)

### \*3: 事案認識日

次の事案について、ネットトラブルに起因して被保険者が相談事案または法律事案を認識した日をいいます。

#### (1)被害事案

被保険者が被害者となる場合において、法的請求の根拠となる事実及び加害者を知った時、または弁護士等に初めて連絡した日のいずれか早い日をいいます。

#### (2)加害事案

被保険者が加害者となる場合において、他人から法的請求もしくは通知を受けた日、またはその根拠を提示された日をいいます。

### \*4: 相談事案

ネットトラブルに起因して法的紛争になるまたは発展する可能性がある事実に起因して発生し、かつ、被保険者が自らの権利や利益を守るために弁護士等への相談または弁護士等からの助言を必要とする事案<sup>#1</sup>をいいます。

ただし、ネットトラブルの相手（他人）が複数の場合でも、原因が同じネットトラブルに起因する相談事案は、同一の事案とみなします。

#1: 単なる申請実務や手続方法について弁護士等に確認または助言を求める場合を除きます。

### \*5: 法律事案

ネットトラブルに起因して、被保険者が自らの権利や利益を守るために、その法的手続きについて弁護士等と弁護士等委任契約の締結を必要とする事案をいいます。

ただし、ネットトラブルの相手（他人）が複数の場合でも、原因が同じネットトラブルに起因する法律事案は、同一の事案とみなします（以下、「1 法律事案」といいます。）。

【お支払いできない主な損害】

1. 以下の事由によるネットトラブルに係るネットトラブル法律相談費用保険金およびネットトラブル弁護士等費用保険金を支払いません。
    - (1) 被保険者の闘争行為<sup>#1</sup>、自殺行為、犯罪行為または重大な過失
    - (2) 被保険者でない者<sup>#2</sup>が保険金の全部または一部を受取るべき場合において、その者またはその者の法定代理人の故意もしくは重大な過失または法令違反（ただし、他の者が受取るべき金額を除きます。）
    - (3) 被保険者が他人に損失を与えることを認識していながら<sup>#3</sup>行った行為
    - (4) 保険契約者と被保険者の間または被保険者の親族相互間で生じた事由
    - (5) 婚姻、離婚、親子関係、養子、親権、後見、扶養または相続について生じた事由
    - (6) 保険契約または共済契約等について生じた事由
    - (7) 被保険者以外の者<sup>#4</sup>に係るネットトラブルに起因して、被保険者の親権者または法定監督義務者に係る相談事案または法律事案
    - (8) 契約上の地位の移転、債権譲渡、債権引受、相続その他の事由により権利義務の移転があった結果、移転前に生じていた事故に関し、被保険者が当事者となった場合
    - (9) 社会通念上、法的解決になじまないと考えられるトラブルであって、以下のいずれかに該当するもの
      - ① 社会生活上の受忍限度を超えとはいえないもの
      - ② 一般に道徳、道義、倫理その他の社会規範に基づく解決が妥当であると考えられるもの
      - ③ 自律的な法規範を有する社会または団体の裁量の範囲に属する事実と認められるもの
    - (10) 憲法、条約、法律、命令、規則および条例の制定または改廃について要求するもの
    - (11) 自動車交通事故に起因するもの
    - (12) 私生活以外の事由に起因するもの
    - (13) 契約の不履行、対人賠償、対物賠償に起因する損害
    - (14) 国、地方公共団体、行政庁その他の行政機関を相手方とするもの
    - (15) 取引によって取得もしくは譲渡した不動産、動産、有価証券またはその他の権利の財産的価値が、経済状況または社会情勢の変化等に伴って変動したことにより、当該取引の相手方との間で発生したもの
    - (16) 預託等取引契約<sup>#5</sup>に関するもの
    - (17) 連鎖販売取引<sup>#6</sup>または無限連鎖講<sup>#7</sup>に関する取引に関するもの
    - (18) 刑事事件<sup>#8</sup>、少年事件<sup>#9</sup>または医療観察事件<sup>#10</sup>
    - (19) 保険契約者または被保険者の公序良俗に反する行為または社会通念上不当な請求行為
    - (20) 引受保険会社、引受保険会社の株主またはその関連法人、ならびにこれらの役職員を相手方とする場合（ただし、個人株主および役職員の私生活において生じたネットトラブルの場合はその限りではありません。）
    - (21) 弁護士等委任契約を締結した弁護士等を相手方とする場合
    - (22) 初年度補償開始日よりも前に発生した原因に起因する損害
    - (23) 基準弁護士等費用算定表に照らして明らかに過大であると引受保険会社が判断した費用の過大部分
    - (24) 国外で発生したネットトラブル（ただし、国外事業者であっても、当該事業者の国内法人に関連した場合は、国内トラブルとみなします。）
    - (25) ネットトラブルに起因する損害賠償金
    - (26) 引受保険会社指定の書類の提出が引受保険会社にて確認できない場合
- #1: 喧嘩、格闘および暴力を含みます。  
#2: 法人の場合には、その理事、取締役または法人の業務を執行するその他の機関をいいます。  
#3: 認識していたと判断できる合理的な理由がある場合を含みます。  
#4: 被保険者の未成年の子を除きます。  
#5: 「特定商品等の預託等取引契約に関する法律」に規定する預託等取引契約をいいます。  
#6: 「特定商取引に関する法律」に規定する連鎖販売取引をいいます。

- #7: 「無限連鎖講の防止に関する法律」に規定する無限連鎖講をいいます。
- #8: 「刑事訴訟法」に基づき、犯罪を行った者に対する科刑等を決定するための手続きに関する事件をいいます。
- #9: 「少年法」に基づき、犯罪を行った少年に対する措置を決定するための手続きに関する事件をいいます。
- #10: 「心神喪失等の状態で重大な他害行為を行った者の医療及び観察等に関する法律」に基づき、心神喪失または心神耗弱の状態で重大な他害行為を行った者に対する処遇の可否等を決定するための手続きに関する事件をいいます。
2. 上記 1.の各号の他、以下の各号のいずれかに該当する場合またはこれらの事由によって生じた損害に対しては、ネットトラブル法律相談費用保険金およびネットトラブル弁護士等費用保険金を支払いません。
- (1) 保険契約の趣旨に鑑み、濫用性が高いと当社が判断する以下の行為
- ① 権利行使によって何ら利益がもたらされないにもかかわらず、単に相手方を害する目的でなされる行為
  - ② 権利行使によって得る利益と比較して、相手方の受ける不利益が明らかに大きい行為
  - ③ 実現不可能な行為を要求する等、正当な権利行使の範囲を逸脱した行為
  - ④ その他、①から③と同程度に濫用性が高いと考えられる行為
- (2) 被保険者が弁護士等委任契約を締結し法的解決を図ったとしても、勝訴の見込みまたは委任の目的を達成する見込みのないことが明らかな場合

**【本特典のご利用方法】**

保険金請求につきましては、お客様（被保険者様）ご自身で、直接引受保険会社へ行っていただきます。

**【保険金請求時に必要な書類】**

提出書類	ネットトラブル 法律相談費用保険金	ネットトラブル 弁護士等費用保険金	
		委任契約締結時	事件終了時
保険金請求書	○	○	○
本人確認書類	○	○	○
領収書（内訳を含む）	○	○	○
原因事故の発生時期・内容に関する説明資料	○	○	○
弁護士等が記載した法律相談の内容を証明する書類	○	—	—
委任契約の締結前に弁護士が記載した委任契約の見積書	—	○	—
弁護士等と締結した委任契約書（写）	—	○	—
弁護士等が記載した委任契約の進捗状況等を報告する書類	—	○	○
弁護士等が記載した弁護士費用等の内容を証明する書類	—	○	○
弁護士費用等の算出根拠を証明する書類	—	○	○

【別表 1】

対象	内容・区分・限度額等
1. 法律相談費用 <sup>*1</sup>	<p>弁護士等の事務所または所属弁護士会等の施設内で実施することを原則とし、以下の各号の額を限度とします。</p> <p>(1) 法律相談に要する時間が1時間以内の場合、10,000円</p> <p>(2) 法律相談に要する時間が1時間を超える場合<sup>*2</sup>、超過15分ごとに、2,500円</p>
2. 出張相談費用 <sup>*1</sup>	<p>被保険者が障害・疾病・高齢等の原因で移動が困難な場合で緊急性がある等、特に出張相談を実施すべき事情があると認められる場合には、以下の各号の額を限度とします。</p> <p>(1) 法律相談に要する時間が1時間以内の場合、30,000円</p> <p>(2) 法律相談に要する時間が1時間を超える場合<sup>*2</sup>、超過15分ごとに、2,500円</p>
3. 実費等 <sup>*3</sup>	法律相談に対応する上で弁護士等が支出した交通費または通信費は、第1項または第2項に加えて法律相談費用とすることができます。

【別表 2】

対象	内容・区分・限度額等																	
1. 着手金・報酬金方式 <sup>*4</sup>	<p>(1) 事案の性質上、弁護士等の委任事務処理の結果に成功・不成功があるものについて、弁護士等報酬の限度額は、下表に定める額を限度とします。</p> <table border="1" data-bbox="486 833 1497 1330"> <thead> <tr> <th>経済的利益の額</th> <th>① 着手金<sup>*1</sup> その結果のいかんにかかわらず委任契約締結時に生じる対価</th> <th>② 報酬金<sup>*1</sup> その成功の程度に応じて生じる対価</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>125万円以下の場合</td> <td>100,000円</td> <td rowspan="2">経済的利益<sup>*6</sup>の16%</td> </tr> <tr> <td>125万円超 300万円以下の場合</td> <td>経済的利益<sup>*5</sup>の8%</td> </tr> <tr> <td>300万円超 3,000万円以下の場合</td> <td>経済的利益<sup>*5</sup>の5%+90,000円</td> <td>経済的利益<sup>*6</sup>の10%+180,000円</td> </tr> <tr> <td>3,000万円超 3億円以下の場合</td> <td>経済的利益<sup>*5</sup>の3%+690,000円</td> <td>経済的利益<sup>*6</sup>の6%+1,380,000円</td> </tr> <tr> <td>3億円超の場合</td> <td>経済的利益<sup>*5</sup>の2%+2,690,000円</td> <td>経済的利益<sup>*6</sup>の4%+7,380,000円</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 委任事務処理の難易等の事情により、(1)の限度額が不当であると認められる場合には、被保険者、受任弁護士等および当社が協議の上、それぞれ30%の範囲で増減額することができます。</p>	経済的利益の額	① 着手金 <sup>*1</sup> その結果のいかんにかかわらず委任契約締結時に生じる対価	② 報酬金 <sup>*1</sup> その成功の程度に応じて生じる対価	125万円以下の場合	100,000円	経済的利益 <sup>*6</sup> の16%	125万円超 300万円以下の場合	経済的利益 <sup>*5</sup> の8%	300万円超 3,000万円以下の場合	経済的利益 <sup>*5</sup> の5%+90,000円	経済的利益 <sup>*6</sup> の10%+180,000円	3,000万円超 3億円以下の場合	経済的利益 <sup>*5</sup> の3%+690,000円	経済的利益 <sup>*6</sup> の6%+1,380,000円	3億円超の場合	経済的利益 <sup>*5</sup> の2%+2,690,000円	経済的利益 <sup>*6</sup> の4%+7,380,000円
経済的利益の額	① 着手金 <sup>*1</sup> その結果のいかんにかかわらず委任契約締結時に生じる対価	② 報酬金 <sup>*1</sup> その成功の程度に応じて生じる対価																
125万円以下の場合	100,000円	経済的利益 <sup>*6</sup> の16%																
125万円超 300万円以下の場合	経済的利益 <sup>*5</sup> の8%																	
300万円超 3,000万円以下の場合	経済的利益 <sup>*5</sup> の5%+90,000円	経済的利益 <sup>*6</sup> の10%+180,000円																
3,000万円超 3億円以下の場合	経済的利益 <sup>*5</sup> の3%+690,000円	経済的利益 <sup>*6</sup> の6%+1,380,000円																
3億円超の場合	経済的利益 <sup>*5</sup> の2%+2,690,000円	経済的利益 <sup>*6</sup> の4%+7,380,000円																
2. 時間制報酬(タイムチャージ)方式 <sup>*3*7</sup>	<p>(1) 弁護士が受任事件を処理する場合の弁護士報酬については、依頼者と協議の上、時間制報酬の定めをすることができます。</p> <p>(2) 時間制報酬については、次のような定めを原則とします。</p> <p>① 所要時間当たり2万円</p> <p>② 1事件当たり所要時間30時間(時間制報酬総額60万円)を一応の上限とし、所要時間がこれを超過する現実の可能性が出てきた場合には、別途依頼者及び引受保険会社と協議します。</p> <p>(3) 時間制報酬を採用する場合には、原則として、依頼者に対し、毎月1回の割合により、執務内容・時間について報告を行うものとし、引受保険会社は依頼者を通じて報告書の提出を受ける都度、弁護士に支払を行います。</p>																	
3. 手数料方式	<p>(1) 原則として1回程度の手続きまたは委任事務処理で終了する事案について生じる弁護士等報酬<sup>*1</sup>をいい、下表に定める額を限度とします。</p> <table border="1" data-bbox="486 1890 1497 2076"> <thead> <tr> <th>手続きまたは委任事務処理</th> <th>手数料の限度額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>① 保全事件</td> <td>200,000円に、第1項(1)①着手金で算出された額の10%を加えた額</td> </tr> <tr> <td>② 法律関連調査</td> <td>1事案につき、100,000円</td> </tr> </tbody> </table>	手続きまたは委任事務処理	手数料の限度額	① 保全事件	200,000円に、第1項(1)①着手金で算出された額の10%を加えた額	② 法律関連調査	1事案につき、100,000円											
手続きまたは委任事務処理	手数料の限度額																	
① 保全事件	200,000円に、第1項(1)①着手金で算出された額の10%を加えた額																	
② 法律関連調査	1事案につき、100,000円																	

	③ 内容証明郵便の作成*9	1 事案につき、以下の額 (ア) 弁護士等名を表示しない場合：20,000 円 (イ) 弁護士等名を表示する場合：作業内容の難易により 30,000 円以上 50,000 円
4. 日当	受任弁護士が委任事務処理に当たり遠方に移動する必要がある場合は、日当を受けることができます。なお、日当に対して給付される保険金の基準は、移動による合理的拘束時間（乗継等の待機時間を含む。）の区分に応じ、当該各号に定める額とします。ただし、委任事務処理が複数日にわたる場合は、各日単位の移動による拘束時間に応じて、それぞれ計算して得た額を合算します。 (1) 往復 2 時間を超え 4 時間まで 3 万円（消費税別途） (2) 往復 4 時間を超え 7 時間まで 5 万円（消費税別途） (3) 往復 7 時間を超える場合 10 万円（消費税別途）	
5. 実費	収入印紙代、郵便切手代、謄写料、交通費、通信費、宿泊費、保証金、供託金及びこれらに準ずるもので、弁護士が委任事務処理を行う上で支払の必要が生じた費用をいい、この実費等は上記 1.から 4.の費用に含まれないものとします。	

\*1: 消費税相当額を加算した額を請求することができます。

\*2: 1 回の法律相談について、2 時間を限度とします。

\*3: 日当を請求することはできません。

\*4: 同一の事案について、第 2 項の時間制報酬（タイムチャージ）方式および手数料方式と併用することはできません。

\*5: 被保険者が委任契約締結時に提示した資料等に基づき計算される経済的利益の額とします。

\*6: 弁護士等が行った委任事務処理の結果、被保険者が得ることとなった経済的利益の額とします。

\*7: 同一の事案について、第 1 項の着手金・報酬金方式と併用することはできません。

\*8: 移動に要した時間を含みます。

\*9: 情報処理機器等の通信手段（インターネットを含みます。）を用いて、これに準じる事務処理を行う場合を含みます。

\*10: 委任事務処理自体による拘束を除きます。

以上

## スマホ安心サポート利用規約

### 第 1 条（規約の適用）

- 株式会社ネオグリフ(以下「運営元」といいます。)は、スマホ安心サポート利用規約（以下「本規約」といいます。）を定め、これにより「スマホ安心サポート」サービス(以下「本サービス」といいます。)を提供します。
- 当社は、本規約を変更することがあります。この場合、本規約が変更された後の本サービスの利用に係る料金やその他の提供条件は、変更後の本規約によります。
- 変更後の本規約は、当社の指定するウェブサイトに掲載した時点から効力が生じるものとします。

### 第 2 条（本規約の承諾及び会員契約の締結）

利用希望者は、本サービスに申込みことにより、「通信端末修理費用保険特典」と以下の G・O・G 株式会社（以下「G 社」といいます。）が提供する「かけつけサポート）」を、利用することができるものとします。

#### ① あんしん保証サポート

(1)対象端末故障時の修理費を保証するサービス。概要は別紙 2 に定めるとおりとします。

#### ② かけつけサポート

(1) G 社が提供するパソコン機器の使用上のトラブル等の対応サービスを、一般顧客向けの提供価格ではなく、割引価格にて利用できるサービスです。

(2) 会員は、G 社との間で直接サービス利用に係る契約を締結の上で利用できるものとします。尚、概要は別紙 1 に定めるとおりとします。

### 第 3 条（本規約の承諾及び会員契約の締結）

利用希望者は、本規約に同意し、運営元が指定する方法にて、本サービスを申し込むものとし、運営元が承諾した場合に限り、本サービスに関する契約（以下「会員契約」といいます。）が成立し、本サービスの会員になるものとします。

## 別紙 1

### かけつけサポート

#### 1. 定義・確認事項

① 「かけつけサポート」とは、運営元の提供する本サービスの1つとして、G・O・G株式会社（以下「G社」といいます。）の提供するパソコン機器の使用上のトラブル等対応サービス（以下「訪問サービス」といいます。）を、会員価格（通常価格から5%割引）にて利用できるサービスをいいます。

※訪問サポート料金及び延長料金のみ割引対象で、オプション料金を含むその他料金は対象外となります。

② 「訪問サービス」は、会員とG社との間で直接サービス利用に係る契約を締結の上で利用するものとなります。なお、訪問サービスの提供は、運営元の本サービスの内容に含まれません。

③ G社の提供する「訪問サービス」の概要・条件等は、本規約制定時点において、第2項以下のとおりです。会員は、G社への訪問サービスの利用契約の申込時に、都度、最新の情報等を確認するものとし、会員の自己の判断と責任において、訪問サービスを利用（申込み・契約締結を含みます。）するものとしします。

④ 運営元は、会員の訪問サービスの利用およびそれに関連して生じた会員または第三者の損害に対して、いかなる責任も負わず、また一切の賠償・補償も行いません。

#### 2. 「訪問サービス」の概要

① 訪問サービスとは、会員のもとに、G社の専門スタッフが訪問し、パソコンやルーターなどの機器の設定や、デジカメやプリンターなどの周辺機器の使い方などを有料（本サービスの利用料金とは別にG社所定の料金表に基づき、訪問サービスの利用に応じて会員はG社に支払いを行う必要があります。）にて利用可能なサービスです。

② 訪問サービスでは、G社は、会員に対して、会員価格（割引価格）による対応サポートを実施します。

③ 訪問サービスの内容、料金等は、以下のURLに規定されます。

<https://www.gog.co.jp/terms/visitsupport.php>

④ 訪問サービスの内容は、予告なく内容が変更されることがあります。

#### 3. サポート範囲

##### ① 対象機器

(1) 日本国内でご購入されたパソコン及び周辺機器・スマートフォン・タブレット・インターネット対応機器

(2) 現在もハードウェア及びソフトウェアメーカーがサポートしている範囲内

##### ② サポートエリア

第2項記載のURLにてご確認ください。

③ 受付時間 電話受付 10時～20時(土日祝日も営業。なお年末年始(12月31日～1月3日)は受付していません)

④ サポート対応時間 8時～23時(土日祝日も営業。なお年末年始(12月31日～1月3日)は対応していません)

#### 4. 利用方法

訪問サービスの、利用方法は以下の通りとなります。

① 利用の連絡を、下記の専用窓口（以下「専用窓口」といいます。）へ、会員本人から直接電話により、ご連絡ください。

- ② 専用窓口は、会員からの連絡を受けた際に、会員の本サービスの加入状況等の照会・確認をします。
- ③ 専用窓口は、会員の本サービスの加入が確認できた場合、会員の状況をヒアリングし、概算見積もり金額を提示をいたします。なお、実際の状況の診断前のため、この時点の見積もりは概算のものとなります。実際の訪問サービス提供時の診断後に見積もり金額が変わる場合もあります。
- ④ 会員と G 社のスタッフが相談の上、会員が訪問サービスの利用を希望する場合は、G 社のスタッフの訪問等の日時を決定し、スタッフが会員の自宅や会社等指定の場所に訪問等します。
- ⑤ G 社のスタッフが訪問投資、会員の状況を解決等し、会員は、G 社の請求に従い、G 社に対して訪問サービス料金を支払うものとします。

専用窓口 Tel : 0120-570-075

#### 5. 訪問サービスの中断・中止

以下のいずれかに該当する場合、G 社のスタッフは、訪問サービスのサポート作業を実施せずに作業を終了する場合があります。

- ① 申込内容がサポートの対象外である場合
- ② 申込内容に虚偽の事項が確認された場合
- ③ サポートに必要な情報等を開示いただけない場合
- ④ サポートに必要な機器や環境が整っていない場合
- ⑤ 対象機器に致命的障害があり、サポートを行えない場合
- ⑥ サポートの過程で、申込内容以外の追加作業が必要になり、追加料金のお支払いに承諾を得られない場合
- ⑦ 違法コピー等、日本国の法令に違反するサポートを要求された場合
- ⑧ その他 G 社の定める場合

#### 6. 免責事項

- ① 訪問サービスにおけるサポートは、情報の制限及び技術的な制限等を受けることから(正確性、利便性、有用性、完全性等)を保証するものではありません。
- ② サポートを利用することにより、対象機器のメーカー等の保証が受けられなくなる場合があります。
- ③ 対象機器等の環境により、サポート終了時間の保証はできません。
- ④ 作業環境及び会員の事由により、サポート終了時間が予定より時間を要する、終了できない可能性がある場合は、サポートを中止または延期することがあります。
- ⑤ その他、G 社の定める事項。

以上

## 通信端末修理費用保険特典

### 1. 概要

サービス「スマホ安心サポート」に付随関連して、被保険者が所有し、使用する無線通信機能を内蔵したスマートフォン、タブレット端末、ノートパソコン（タブレットPCを含みます）、モバイルゲーム機をいい、以下「対象端末」といいます。）の破損・水濡れ等により会員に生じた損害に関して、引受保険会社をさくら損害保険株式会社（以下「引受保険会社」といいます。）、保険契約者を株式会社ネオグリフ、被保険者を会員（会員が個人に限り、生計を同一にする同居の親族（2親等以内）および別居の未婚の子を含みます。）とする通信端末修理費用保険契約に基づき、引受保険会社から保険金額を上限とする保険金が支払われる特典をいいます。

### 2. 対象端末（保険の対象）

(1) サービス「スマホ安心サポート」に付随した無線通信機器のうち、以下の表の種別、かつ、以下の条件を満たすものを、対象端末とします。

- ① サービス利用契約開始日を起算日としてメーカー発売日から5年以内の製品であるか、または、メーカー発売日から5年以上経過した製品であっても、サービス利用契約開始日を起算日として1年前より後に購入されたことが証明できる端末とします。
- ② 本サービス利用契約時に、画面割れ、ケース割れ、水濡れ等がなく、正常に動作している端末。
- ③ 会員の所有する端末。
- ④ 日本国内で発売されたメーカーの正規品である端末。
- ⑤ 日本国内で修理可能なもの、かつ、日本国内で購入可能な端末。
- ⑥ 本サービスの利用契約開始日より1年間の間に1端末を上限とし、支払回数は同一端末か異なる端末であるかを問わず、総計1回とします。なお同一事故による求償は1度きりとします。

(2) 対象端末は、以下の表に記載される種別に限られます。

なお、引受保険会社は、保険の対象（対象端末）を事故が発生した時に登録し、以降は登録端

末が保険の対象端末となります。機種変更等により対象端末に変更がある場合は、登録端末機器変更届出書の提出が必要になります。

(3) 以下のものは、対象端末から除かれます。

- ① 2(1)①の対象期間経過後の端末。
- ② 対象端末の付属品・消耗品（ACアダプタ・ケーブル・マウス・キーボード・バッテリー・外部記録媒体等）。
- ③ 対象端末内のソフトウェア。
- ④ レンタル・リースなどの貸借の目的となっている端末。
- ⑤ 過去に当該対象端末のメーカー修理（メーカーが指定する正規の修理拠点で修理されたもの）以外で、加工・改造・過度な装飾がされたと当社が判断した端末。
- ⑥ 第三者の紛失、盗難の被害対象品（違法な拾得物等）である端末。
- ⑦ 日本国外のみで販売されている端末。
- ⑧ 本サービス以外の保険、または保証サービス（延長保証サービス等を含みます）等を用いて修理費用のすべてが填補されたか又は交換が可能な端末。
- ⑨ 業務に利用されている端末機器

### 3. 補償期間

(1) 会員は、本サービスの利用契約開始日より本サービス契約期間中、通信端末修理費用保険を利用できるものとします。

### 4. 保険金額

引受保険会社は、会員に以下、5. 記載に依じて、対象端末に損害（修理費用・交換費用をいいます。）が生じた場合に、1会員あたり1年（起算日は、本サービスの利用契約開始日とします。）につき下記記載の金額（非課税）を上限として、会員が被った実損金額を通信端末修理費用保険金としてお支払いします。但し、除外事項に該当する場合、保険金はお支払しないものとします。

対象端末の種別	
スマートフォン	タブレット端末
ノートパソコン（タブレットPCを含む）	モバイルゲーム機
Airpods各種	-

#### 5. 補償の範囲（保険金が支払われる場合と支払われない場合）

対象端末	保険金額 （※1）	免責金額	ご利用上限回数
スマートフォン	修理可能：最大10万円 （※2） 修理不能：最大5万円 （※3）	免責金額：3千円 （※4）	保険金の支払回数は 年1回まで（※5）
タブレット端末			
ノートパソコン （タブレットPC含む）			
モバイルゲーム機			
Airpods各種			

※1 修理可能とは、対象端末をメーカー等で修理をした状況を指します。また、修理不能とは、対象端末のメーカー等での修理が不能で、会員が別途対象端末の同等品を購入した状況を指します。

※2 対象端末のメーカー保証内の故障の場合は、有償修理に要した実費に対して、最大金額を上限として保険金（非課税）をお支払いします。なお、修理により同等品を本体交換した場合も修理可能扱いとなります。

※3 会員が修理不能となった当該端末の購入時御価格の50%の金額に対して、最大金額を上限として保険金（非課税）をお支払いします。

※4 保険の対象に生じた損害の額が1回の事故につき、免責金額（3千円）を超過する場合に限り、その超過額に対してのみ、損害保険金を支払います。ただし、1回の事故によって生じた損害の額が、保険金額に相当する額以

上となった場合は、保険金の支払額を算出するにあたって、免責金額を適用しません。

※5 一会員に対して支払われる保険金（不課税）の上限額は、1年間（起算日は本サービスの利用契約開始日）につき10万円です。

本サービスの利用契約開始日より1年間の間に、1端末を上限とし、支払回数は同一端末であるか、異なる端末であるかを問わず、総計1回とします。なお同一事故による求償は1度きりとします。

なお、下記の除外事項に該当する場合は保険金の支払いを受けることができません。

**【提出必要書類】**

区分	提出必要書類
「修理可能」 の場合	① 引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書 ② 修理領収書、修理に関するメーカー・店舗等のレポート等故障を証明できるもの ③ 損害状況・損害品の写真 ④メーカーの発行する保証書（メーカーの発行する保証書がない場合は、購入日の確認できる領収書や帳票などの証憑）
「修理不能」 の場合	① 引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書 ② 修理に関するメーカーの発行するレポート等の対象端末が修理不能であることを証明できるもの ③ 新規購入した際の領収書等、新規購入したことが証明できるもの ④ 修理不能となった対象端末の購入時の金額が確認できる領収証や帳票 ⑤ 損害状況・損害品の写真 ⑥ 盗難届受理証明（盗難の場合のみ）

## ■保険金が支払われない場合

「お支払要件」をすべて満たす場合でも、以下のいずれかに当たる場合には、保険金支払の対象外とします。

- (1) 会員の故意、重大な過失、法令違反に起因する場合
- (2) 会員と同居するもの、会員の親族、会員の法定代理人、会員の役員・使用人の故意、重大な過失、法令違反に起因する場合
- (3) 地震もしくは噴火またはこれらによる津波による損害
- (4) 洪水・高潮・土砂崩れ・落石等の水災による損害
- (5) 台風・旋風・暴風等の風災による損害
- (6) 引受保険会社が指定した提出必要書類の提出がない場合
- (7) 会員が本サービスの適用資格を有していないときに発生した場合
- (8) 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変 または暴動に起因する場合（群集または多数の者の集団の行動によって、全国または一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事変と認められる状態をいいます。）
- (9) 公的機関による差押え、没収等に起因する場合
- (10) 原因等について虚偽の報告がなされたことが明らかになった場合
- (11) 利用契約開始日前に会員に生じた、お支払要件に定める被害
- (12) 利用契約が終了した日の翌日以降に会員に生じた、お支払要件に定める被害
- (13) 対象端末が、日本国内で販売されたメーカー純正の製品以外の場合（携帯電話通信会社で販売した製品または日本法人を設立しているメーカーの純正製品は除く）
- (14) 対象端末を家族・知人・オークション等から購入・譲受した場合
- (15) 対象端末が、被保険者以外の者が購入した端末であった場合
- (16) 対象端末が、被保険者以外の者が使用する端末であった場合
- (17) 付属品・バッテリー等の消耗品、またはソフトウェア・周辺機器等の、故障、破損、または交換の場合
- (18) ご購入から1年以内のメーカーの瑕疵による故障等の場合（初期不良を含む）
- (19) 対象端末のメーカーまたは販売店が、自らの決定または行政庁の命令に基づいて、瑕疵の存在する（瑕疵の存在が推定される場合を含む）製品を対象として回収または修理を行った場合における、回収の原因または修理の対象となる事由
- (20) すり傷、汚れ、しみ、腐敗、腐食、焦げ等、対象端末の本体機能に直接関係のない外形上の損傷
- (21) 対象端末を、加工または改造した場合
- (22) 対象端末の修理、清掃等の作業中における作業上の過失または技術の拙劣による場合
- (23) 対象端末にかかった、修理費用以外の費用に関する請求（見積り取得に関する費用・送料・Apple エクスプレス交換サービス利用料 など）
- (24) 詐欺、横領によって生じた損害
- (25) 自然の消耗、劣化、縮み、変色または変質による損害
- (26) 修理中に航空運賃が含まれている場合は、航空輸送によって増加した費用による損害
- (27) 日本国外で発生した事故による損害
- (28) 紛失によって生じた損害
- (29) 中古製品として購入された対象端末の自然故障（取扱説明書、添付ラベル等の注意書に沿った使用下で発生した電氣的・機械的事故）

以上

# つながる修理サポート (W) 利用規約

## 第1章 総則

### 第1条 (サービス運営等)

1. 匠ワランティアンドプロテクション株式会社 (以下「当社」といいます。) は、「つながる修理サポート (W) 規約」(以下「本規約」といいます。) に従い「つながる修理サポート (W)」(以下「本サービス」といいます。) を提供します。
2. 次条に定義する利用者に対して発する第 25 条に規定する通知は、本規約の一部を構成するものとします。
3. 当社が、本規約の他に別途当社の指定する方法にて定める各サービスの利用規約および各サービスの「ご案内」又は「サービスについて」等で規定する各サービス利用上の注意事項および利用条件等の告知も、名称の如何にかかわらず、本規約の一部を構成するものとします。
4. 利用者が本サービスを利用するには、本規約のほか、各サービスの利用規約、利用条件等に同意するものとします。

### 第2条 (用語の定義)

本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

	用語	定義
①	本サービス (つながる修理サポート (W))	利用者が所有している対象機器 (第 2 号に定義します。) に故障が生じた場合に、利用者の連絡を受けて当社所定の修理業者 (以下「修理業者」といいます。) を手配し、修理サポート (第 5 号に定義します。) するサービス。 なお、詳細は別紙 1 に定めるものとします。
②	対象機器	利用者が所有し、当社が修理手配・修理サポート (第 5 号に定義します。) 可能な家電機器および住宅設備機器。なお、詳細は別紙 1 に定めるものとします。
③	利用者	当社が指定する方法にて本サービスの申込を行い、当社がこれを承諾し、当社所定の手続きを完了した者。
④	利用契約	本規約に基づき当社と利用者との間に締結される、本サービスの提供に関する契約。
⑤	修理サポート	修理業者が、有償にて、利用者に提供する対象機器への修理又は交換品を提供するサービス (本サービスの利用料金とは別に、当社へ修理又は交換品の提供に要した費用をお支払いいただきます。) なお、概要は別紙 1 に定めるものとします。
⑥	特典	引受保険会社をあいおいニッセイ同和損害保険株式会社 (以下「引受保険会社」といいます。)、保険契約者を当社、被保険者を利用者とする商品付帯型動産総合保険契約に基づき、対象機器のうちの特典保証機器 (別紙 2 に定めます。) について、補償上限金額の範囲内にある限り、利用者の自己負担無しで修理サポートを利用者に提供する本サービスに付帯する特典をいいます (補償上限金額を超過した場合、超過部分は有償となり当社へ別途お支払いいただきます。) なお、詳細は別紙 2 に定めるものとします。また、特典の内容は変更される場合があります。

### 第3条 (本規約の変更)

- 1.当社は、利用者の承諾を得ることなく、本サービスの料金、サービス内容、各種手数料ならびにこれに付随するサービス内容等、本規約（本規約に基づく利用契約等を含むものとします。以下、同じとします。）を変更することがあります。なお、本規約が変更された場合には、以後、改定後の新規約を適用するものとします。
- 2.変更後の契約約款については、当社が別途定める場合を除いて、当社指定の方法により通知した時点より、効力を生じるものとします。

## 第2章 本サービスの提供

### 第4条（本サービスの提供範囲）

本サービスの提供範囲は、別紙1「本サービスの詳細」に記載のとおりとします。なお、本サービスに付帯する特典は、別紙2「特典の詳細」に記載のとおりとします。

### 第5条（第三者への委託）

当社は、本サービスに関する業務の一部又は全部を、利用者の事前の承諾、又は利用者への通知を行うことなく、任意の第三者に委託できるものとします。

### 第6条（本サービスの提供に係る障害等）

- 1.当社は、本サービスの提供又は利用について障害があることを知ったときは、可能な限り速やかに利用者にもその旨を通知するものとします。
- 2.当社は、当社の設置した本サービスの提供に係る設備に障害が生じたことを知ったときは、速やかに当該設備を修理又は復旧します。

### 第7条（本サービスの廃止）

- 1.当社は、当社の判断により、本サービスの全部又は一部を一時的に又は永続的に廃止することがあります。
- 2.当社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、利用者に対し、本サービスを廃止する日の30日前までに通知します。ただし、やむを得ない場合については、この限りではありません。
- 3.第1項により当社が本サービスを廃止した場合、当社は利用者に対し、何ら責任を負わないものとします。

## 第3章 本サービスの利用契約の締結等

### 第8条（利用の申込み・利用契約の締結）

本サービス利用の申込みは、本サービスの利用を希望する者が、当社との接続契約の申込みと同時に、本規約に同意のうえ、当社所定の方法により行うものとします。なお、当該申込みに対して、当社所定の承諾の手続をすることをもって本サービスの利用契約が締結されたものとします。

### 第9条（契約期間および提供期間）

- 1.当社と利用者との間の本サービスの利用契約の締結日から終了原因を問わず、当該利用契約が終了するまでとします。
- 2.本サービスの提供期間は、第14条に定める利用料金の発生日（利用契約の締結日の属する月の翌々月1日）以降、利用契約が終了するまでとします。

### 第10条（利用者の報告事項）

- 1.利用者は、当社へ届け出ている氏名、住所、電話番号等又は本サービスの利用料金の決済に用いるクレジットカードの番号若しくは有効期限に変更があるときは、事前に当社所定の変更手続を行うものとします。
- 2.利用者が、本条第1項の変更手続がなかったこと、若しくは変更手続を遅滞したことにより、利用者が通信不能等の不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

### 第11条（権利の譲渡制限）

本規約に別段の定めがある場合を除き、当社の書面による事前の承諾なくして利用者が本サービスの提供を受ける権利は、譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等一切の処分をする

ことはできません。

#### 第 12 条 (利用者からの解約)

本サービスの利用者が利用契約を解約しようとするときは、次の事項に従うものとします。なお、利用者より利用契約の解約の申請がない場合は、利用契約を自動的に更新するものとします。

- ①利用者は、利用契約を解約しようとするときは、当社所定の方法によりその旨を当社に通知するものとします。
- ②本条による解約の場合、解約日は、前号の解約手続が完了した日の属する月の末日となります。

#### 第 13 条 (当社からの利用停止・解除)

1.当社は、利用者が次の各号のいずれかに該当する場合には、何らの通知、催告を要せず直ちに、本サービスの提供の一部又は全部を停止し、若しくは利用契約を解除することができるものとします。

- ①本サービスに関する第 14 条に定める利用料金等の支払を一度でも怠ったとき。
  - ②第 18 条 (禁止事項) に定める行為を行ったとき。
  - ③仮差押、差押等の処分を受けたとき、若しくはそれらのおそれがあるとき。
  - ④破産等の申立てを行い又は第三者により申立てられたとき、若しくはそれらのおそれがあるとき。
  - ⑤死亡したとき。
  - ⑥支払停止、若しくは支払不能に陥ったとき、又は手形・小切手の不渡りにより金融機関から取引停止の処分を受けたとき。
  - ⑦被後见人、被保佐人又は被補助人の宣告を受けたとき。
  - ⑧資産、信用、支払能力等に重大な変更を生じたとき当社が認めたとき。
  - ⑨反社会的勢力の構成員若しくは関係者であることが判明したとき。
  - ⑩法令に反する行為を行ったとき、過去に同様の行為を行っていたことが判明したとき、若しくはそれらのおそれがあるとき。
  - ⑪利用者の責めに帰すべき事由により、当社の本サービスの提供に支障を及ぼし又は及ぼすおそれのある行為をしたとき。
  - ⑫第 10 条(利用者の報告事項)に違反したとき。
  - ⑬当社から利用者に対する連絡が不通となったとき。
  - ⑭利用者が申込にあたって虚偽の事項を記載したことが判明したとき、若しくはそのおそれがあるとき。
  - ⑮その他、当社が利用者に対して本サービスを提供することが不相当と判断したとき。
  - ⑯前各号に掲げる事」項の他、利用者の責めに帰すべき事由により、当社の業務の遂行に支障をきたし、又はきたすおそれが生じたとき。
  - ⑰本規約の規定に違反すると当社が判断したとき又はその他当社が利用者に対して本サービスを提供することが不相当と当社が判断したとき。
- 2.当社は、前項に基づき本サービスの一部又は全部の提供を停止したこと、若しくは利用契約を解除したことにより利用者に損害が生じた場合でも一切責任を負わないものとします。
- 3.当社と利用者との間の接続契約が終了した場合は、その接続契約に該当する利用契約は、当然に終了するものとします。

#### 第 4 章 利用料金・修理サポートの費用等

##### 第 14 条 (本サービスの利用料金、算定方法等)

- 1.利用契約の締結日の属する月の翌々月 1 日 (利用料金の発生日) からの本サービスの利用料金および消費税相当額 (以下「利用料金」といいます。) は、別紙 1 に定めるとおりとします。
- 2.利用料金の発生日より前は、第 9 条に定めるとおり本サービスの提供はされないものとします。
- 3.本サービスの利用料金の日割は行わないものとします。

##### 第 15 条 (利用料金等の支払義務等)

- 1.利用者は、本サービスの提供期間の開始月から利用契約の終了日 (終了原因を問いません。) までの期間について、利用料金を支払うものとします。
- 2.前項の期間において、本サービスの提供を受けた場合、その結果によらず、利用者は、その期間中の利用料金を支払うものとします。
- 3.第 1 項の期間において、第 7 条 (本サービスの廃止)、第 13 条 (当社からの利用停止・解除)

による一時停止の場合、又は第 6 条（本サービスの提供に係る障害等）により本サービスを一時利用することができない状態が生じたときであっても、利用者は、その期間中の利用料金を支払うものとします。

- 4.利用者は、別紙 2 に定める利用者負担とされる金員について、特典に係る修理サポートの実施を修理業者が開始した時点より、当社に対して支払義務を負うものとします。
- 5.利用者は、理由の如何を問わず利用契約が終了した場合、当社に対する一切の債務を、利用契約が終了した日の属する月の翌月末日までに当社に対し弁済するものとします。

#### 第 16 条（利用料金等の支払方法等）

- 1.利用者は、利用料金並びに別紙 1 及び別紙 2 に定める利用者負担とされる金員を、当社の指定する金融機関口座に対する振込み、又は、クレジットカード決済、代金引換等当社が定める方法にて、当社が指定する期日までに支払うものとします。なお、利用料金支払いに関連して発生する手数料等の費用は、利用者の負担とします。
- 2.当社は、利用者が利用契約に基づく債務の支払を遅延したときは、利用者に対し支払期日の翌日から完済に至るまで、年率 14.6%の割合による遅延損害金を請求することができるものとします。
- 3.当社の責めに帰すべき事由によらず、本サービスを使用することができなくなった場合であっても、利用料金等の減額・返還、損害賠償を含め、当社は一切の責任を負わないものとします。なお、本サービスを使用することができなくなった場合には、当社は、本サービスの復旧に努めるものとします。
- 4.当社は、利用料金その他の計算において、その計算結果に 1 円未満の端数が生じた場合には、その端数を切り捨てるものとします。

#### 第 17 条（期限の利益の喪失）

利用者は、第 13 条（当社からの利用停止・解除）により当社による解除がされた場合、若しくは第 18 条（禁止事項）各号のいずれかに該当した場合、期限の利益を喪失し、当社に対する債務を直ちに支払わなければならないものとします。

### 第 5 章 利用者の義務等

#### 第 18 条（禁止事項）

利用者は、本サービスを利用するにあたり、以下各号に定める行為を行ってはならないものとします。

- ①当社が特に認めた行為以外の、営業活動、営利を目的とした利用およびその準備を目的とした利用行為。
- ②当社又は第三者の著作権、特許権、商標権、ノウハウ等の知的財産権を侵害する行為、若しくは侵害するおそれのある行為。
- ③当社又は第三者の財産、プライバシー、肖像権を侵害する行為、若しくは侵害するおそれのある行為。
- ④当社又は第三者を差別・誹謗中傷し、若しくはその名誉・信用を毀損する行為。
- ⑤関係法令若しくは公序良俗に反する行為若しくはそのおそれのある行為。
- ⑥犯罪行為、又はそれを誘発・扇動する行為。
- ⑦本サービスにより利用しうる情報を改ざん、又は消去する行為。
- ⑧本サービスの申込又は利用請求に当たって虚偽の事項を記載・申告等する行為。
- ⑨受信者の同意を得ることなく、広告宣伝又は勧誘のメールを送信する行為。
- ⑩受信者の同意を得ることなく、受信者が嫌悪感を抱く、又はそのおそれのあるメールを送信する行為。
- ⑪第三者になりすまして本サービスを利用する行為。
- ⑫ウイルス等の有害なコンピュータプログラム、ファイル交換ソフトウェア等を送信し、又は第三者が受信若しくは受信可能な状態におく行為。
- ⑬猥褻、虐待等、児童および青少年に悪影響を及ぼす情報、画像、音声、文字、文書等を送信、記載又は掲載する行為。
- ⑭無限連鎖講（ネズミ講）若しくはマルチまがい商法を開設し、又はこれを勧誘する行為。
- ⑮連鎖販売取引（マルチ商法）に関して特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号）に違反する行為。
- ⑯売春、暴力、残虐等、公序良俗に違反し、又は他人に不利益を与える行為。
- ⑰当社若しくは第三者の設備の利用若しくは運営、又は他の契約者の平均的な利用の範囲に

- 支障を与える行為又は与えるおそれがある行為。
- ⑱本人の同意を得ることなく、又は詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為。
  - ⑲前各号に該当するおそれがあると当社が判断する行為。
  - ⑳その他、社会的状況を勘案のうえ、当社が不適當・不適切と認める行為。

#### 第 19 条（自己責任の原則）

- 1.利用者は、利用者による本サービスの利用とその利用によりなされた一切の行為とその結果について一切の責任を負うものとします。
- 2.利用者は、本サービスの利用に伴い、第三者に対して損害を与えた場合、又は第三者からクレームが通知された場合、自己の責任と費用をもって処理解決するものとし、当社に対しいかなる責任も負担させないものとします。利用者が本サービスの利用に伴い、第三者から損害を受けた場合、又は第三者に対しクレームを通知する場合においても同様とします。
- 3.利用者は、第三者の行為に対する要望、疑問又はクレームがある場合は、当該第三者に対し、直接その旨を通知するものとし、その結果については、自己の責任と費用をもって処理解決するものとします。
- 4.当社は、利用者がその故意又は過失により当社に損害を被らせたときは、利用者に対し当該損害の賠償を請求することができるものとし、利用者は当社の請求に基づき、直ちに当該損害を賠償するものとします。

#### 第 20 条（秘密保持）

利用者は、本サービスの利用に関連して知り得た当社の業務上、技術上、販売上の秘密情報を第三者に一切開示、漏洩しないものとします。

#### 第 21 条（知的財産権）

- 1.本サービスにおいて当社が利用者に提供する一切の物品（本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ、メールマガジン等を含みます。）に関する著作権および特許権、商標権、ならびにノウハウ等の一切の知的所有権は、当社又は当社の指定する第三者（権利者）に帰属するものとします。
- 2.利用者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱うものとします。
  - ①本サービスの利用目的以外に使用しないこと。
  - ②複製・改変・編集等を行わず、また、リバースエンジニアリング、逆コンパイル又は逆アセンブルを行わないこと。

### 第 6 章 個人情報の取扱

#### 第 22 条（個人情報の取扱）

- 1.利用者は、本サービスの提供に不可欠な当社の提携事業者から請求があったときは、当社がその利用者の氏名および住所等をその当該提携事業者へ、秘密保持と厳重管理を確認のうえ、通知する場合があることについて、同意するものとします。
- 2.当社は、本サービスの提供にあたって、利用者から取得した個人情報の取扱については、当社が定めるプライバシーポリシー（個人情報保護方針 URL: <https://takumiwp.co.jp/privacy-policy>）に従うものとします。

### 第 7 章 損害賠償等

#### 第 23 条（損害賠償）

利用者が本規約の各条項のいずれかに違反したことにより、当社又は第三者に損害を与えた場合には、当社又は第三者が被った損害（逸失利益、訴訟費用および弁護士費用等を含むがこれに限定されないものとします。）等を全額賠償する責任を負うものとします。

#### 第 24 条（損害賠償の制限）

- 1.当社は、本規約で特に定める場合を除き、利用者が本サービスの利用に関して被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の責任を問わず、利用者が当社に支払う 12 ヶ月分の利用料金を超えて賠償の責任を負わないものとします。ただし、利用者が本サービスの利用に関して当社の故意又は重大な過失により損害を被った場合については、この限りではありません。

- 2.当社は、本サービスによってアクセスが可能な情報、ソフトウェア等について、その完全性、真偽、正確性、最新性、信頼性、有用性又は第三者の権利を侵害していないこと等を一切保証しないものとします。
- 3.当社は、利用者からの問合せを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。
- 4.当社は、本サービスの提供をもって、利用者の問題・課題等の設定、解決方法の策定、解決又は解決方法の説明を保証するものではありません。
- 5.本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよびサービスの提供事業者が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。問合せの内容によっては、問合せの対象となる機器、ソフトウェア、サービスをそれぞれ提供するメーカー、ソフトウェアハウスを紹介することや、それぞれに対して利用者自身で直接問合せすることを依頼するに留まる場合があります。
- 6.当社は、オペレータの説明に基づいて利用者が実施した手続・作業等の内容について保証するものではありません。
- 7.当社は、オペレータの説明に基づいて利用者が実施した手続・作業等の実施に伴い、生じる利用者の損害について、一切の責任は負いません。
- 8.利用者が本規約等に違反したことによって生じた損害については、当社は一切責任を負いません。
- 9.当社は、第7条（本サービスの廃止）、第13条（当社からの利用停止・解除）による一時停止の場合、又は第6条（本サービスの提供に係る障害等）の規定による本サービスの一時中止、利用の停止ならびに本サービスの廃止に伴い生じる利用者の損害について、一切の責任は負いません。
- 10.通信回線や移動体通信機器等の障害等による本サービスの中断・遅滞・中止により生じた損害、その他本サービスに関して本サービス利用者に生じた損害について、当社は一切責任を負わないものとします。
- 11.サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した損害については、本規約の規定外の事故であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は一切責任を負いません。（サイバーテロとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピュータ・システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家又は社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいいます。）
- 12.当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは専用電話番号を変更することがあります。
- 13.当社は本サービスに係る対象機器内の情報等の保管、保存、バックアップ、同一性の維持に関し、本規約に定める事項以外に何らの保証も行わず、当該情報等の変質、毀損、障害、滅失等について、何らの責任も負わないものとします。

## 第8章 その他

### 第25条（通知）

- 1.当社から利用者への通知は、書面の送付、電子メールの送信、ファックスの送信、Webサイトへの掲載又はその他当社が適切と判断する方法により行うものとします。
- 2.前項の通知が書面の送付による場合、当該書面が送付された日の翌々日（但し、その間に法定休日がある場合は法定休日を加算した日）に利用者に到達したものとみなすものとし、電子メールの送信又はファックスの送信による場合は、当該電子メール若しくは当該ファックスが送信された時点で利用者に到達したものとみなすものとします。また、前項の通知がWebサイトへの掲載による場合、Webサイトに掲載された時点で本サービス利用者に到達したものとみなすものとします。
- 3.利用者が第1項の通知を確認しなかったことにより不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

### 第26条（準拠法）

本規約に関する準拠法は、日本法とします。

### 第27条（法令規定事項）

本サービスの提供又は利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところに従うものとします。

### 第28条（協議）

本規約に定めのない事項又は本規約の各条項の解釈に疑義が生じた場合は、利用者と当社が誠意をもって協議し解決を図るものとします。

#### 第 29 条（紛争解決）

利用者と当社の間で本規約又は本サービスに関連して訴訟の必要が生じた場合には、訴額に応じて、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以上

2017 年 9 月 30 日 制定

2018 年 8 月 1 日 改訂

「つながる修理サポート（W）」の利用契約内容の確認・解約などについてのお問合せ先  
サービスをご契約された代理店にご確認願います。

「つながる修理サポート（W）」に関する有償修理サポート・特典（利用者の自己負担  
無く修理・交換品の提供が可能なサービス）およびサービス概要についてのお問合せ  
先

※利用契約内容の確認や解約を受け付ける事はできません。

※お電話での故障診断や、製品の利用方法等、修理依頼以外のお問い合わせはお受け  
できません。

「つながる修理サポートセンター」

・電話番号：0120-467-942

・受付時間：10 時～21 時（年末年始除く）

## 別紙1 本サービスの詳細

### ■本サービスの利用開始日について

本サービスの利用開始は、利用契約の締結日の属する月の翌月1日からになります。

例えば、20xx年7月1日に利用者と当社間で利用契約が締結された場合、20xx年8月1日から利用開始・当社は利用者に対して請求します。

### ■本サービスの内容

利用者が所有している家電機器および住宅設備機器（対象機器）に以下に定める故障が生じた場合に、利用者の連絡を受けて、当社所定の修理業者を手配し、有償にて修理サポート（対象機器への修理又は交換品の提供）を行うサービスになります。なお、発送修理の対象となる場合は、往復の送料が無償となります。

当社は、日本国内に居住または滞在中の利用者のみを対象として、日本国内においてのみ本サービスを提供いたします。

ただし、以下の条件を満たさない機器は対象外となります。

#### ◆対象機器から除かれるもの（修理サポート対象外）

- ①スマートフォンおよびフィーチャーフォン。
- ②セルラーモデル（キャリアモデル・SIMフリーモデル）の機器。
- ③対象機器内のソフトウェア。
- ④レンタル・リースなどの貸借の目的となっている機器。
- ⑤業務用に利用されている機器。
- ⑥過去に対象機器のメーカー修理（メーカーが指定する正規の修理拠点で修理された機器）以外で修理・加工・改造・過度な装飾がされたと当社が判断した機器。
- ⑦第三者の紛失、盗難の被害対象品（違法な拾得物等）である機器。
- ⑧日本国外のみで販売されている機器。
- ⑨複数に分解される等、壊滅的な損害を被っていると当社が判断した機器。

### ■故障の内容

#### (1) 自然故障

・・・対象機器の取扱説明書、添付ラベル等の注意書に沿った使用下で発生した全損又は一部損の故障をいいます。

#### (2) 破損

・・・対象機器を利用者の軽過失又は不可抗力（下記の除外事項以外の第三者による場合も含みます。）により、破損させてしまった場合の全損又は一部損の故障をいいます。

#### (3) 水濡れ・水没

・・・対象機器を利用者の軽過失又は不可抗力（下記の除外事項以外の第三者による場合も含みます。）により、水濡れ・水没させてしまった場合の全損又は一部損の故障をいいます。

#### (4) 落雷

・・・対象機器が落雷により（下記の除外事項以外の第三者による場合も含みます。）により、故障させてしまった場合の全損又は一部損の故障をいいます。

※対象機器本体の消耗、変質、変色等による損害、経年劣化は、故障に含まれません。

※対象機器が複数に分解される等、壊滅的な損害を被っている場合は、故障に含まれません。

### ■本サービスの提供期間

本サービスの提供期間は、第8条（利用の申込み・利用契約の締結）に定める利用契約の締結日の属する月の翌月1日（提供開始日）から、終了原因を問わず、利用契約が終了するまでの期間とします。

なお、本サービスの対象となる故障の発生時点についてもこれに準じることとします（提供開始日より前の故障は本サービスの適用対象外となります）。

### ■本サービスの利用方法

本サービスの、利用方法は以下の通りとなります。

## 1. 受付（発送修理・出張修理共通）

- (1)本サービスの利用の連絡は、当社が運営する「つながる修理サポートセンター」（以下「受付窓口」といいます。）へ、利用者本人から直接電話により、ご連絡ください。
- (2)受付窓口は、利用者からのご連絡を受けた際に、利用者の本サービスの加入状況の照会・確認をします。そのため、本サービスの申込書・請求書等、利用者にて確認可能な本サービスに関連する書面の用意をしてください。また、個人情報保護法に基づき本人確認をお願いすることもあります。
- (3)受付窓口は、利用者の故障した対象機器の状況等について、電話にて確認します。また、当該対象機器の故障に係る事故が、いつ、どこで、どのような具体的状況で生じたかについて説明を求める場合があります。なお、利用者が当社よりその説明が求められたときに事故に関する情報を提供しなかった場合には、利用者の本サービスの利用請求を、当社が受領しない場合があります。

※ご利用は1回あたり対象機器1台までとなります。複数台数の場合は、個々にお申し込み手続きをお願いします。

### 2-1. 発送修理の場合

- (4)上記(3)確認の結果、対象機器に本サービスの提供可能な故障が生じていると受付窓口が判断する場合、利用者は、受付窓口の案内に従って、修理サポートの提供に際して、当社が求める、下記の必要提出書類を受付窓口へ送付し、当社が内容を確認した後、当社の指示に従い、故障した対象機器を送付してください（※利用者は、上記の他、当社から別途本サービスに関して指示がある場合、それに従うものとします。）。当該送付に係る送料は、当社負担とします。なお、故障機器の送付に先がけて、利用者は下記の修理依頼前確認を行うものとします。
- (5)上記(4)に従って、利用者より当社が送付を受けた対象機器について、故障内容の確認と対象機器の確認を行い、修理可能な場合は、利用者に対して修理金額の見積料金を提示します。修理不可能な場合は、その旨を利用者に通達し、未修理のまま返却します。なお、当該返却に関する返送料金は当社負担としますが、検証費用（見積料金）は利用者の負担となり、未修理返却機器の返送時に代金引換にて請求することとします。
- (6)利用者は、当社から提示した見積料金で修理を行う場合、当社指定の口座まで見積にて提示された修理料金を振り込むものとします。なお、振込手数料は利用者の負担とします。また、利用者が当社の電話による故障に係る調査を必要とする場合において、それに協力しなかった場合は、本サービスの提供が遅延又は不能となる場合があります。  
※当社から見積料金を提示した日から、利用者が当社指定の口座に見積料金を振り込むまでの間に、見積料金に変更される場合があります。この場合、再度当社から利用者へ新見積料金を提示するものとします。
- (7)当社は、利用者からの修理料金の振込を確認した後、修理を実施し、利用者へ返送するものとします。なお、当該返送に関わる返送料金は当社負担とします。

### 2-2. 出張修理の場合

- (4)上記(3)確認の結果、対象機器に本サービスの提供可能な故障が生じていると受付窓口が判断する場合、利用者は、受付窓口の案内に従って、当社と利用者にて、利用者住所に設置してある対象機器に対する当社による出張修理の日時を決定するものとします（※利用者は、上記の他、当社から別途本サービスに関して指示がある場合、それに従うものとします。）。なお、出張修理に先がけて、利用者は下記修理依頼前確認を行うものとします。
- (5)上記(4)に従って、当社は、対象機器が設置されている利用者住所にて出張修理を行います。出張修理を行う場合、上記(3)の利用者の対象機器の故障が利用者の事故状況の説明と相違していないかの確認、および故障内容の検証等を行います。修理可能な場合は、利用者に対して修理金額の見積料金を提示します。なお、上記(3)の利用者の機器対象機器の故障が利用者の事故状況の説明と相違すると当社が判断する場合、又は修理不可能な場合には、当社より利用者へ当該事由について通知し、利用者の意思を確認した上で、それぞれに準じて、当社は、本サービスの提供・中止等をするものとします。なお、利用者が、当社による電話又は訪問時において故障に係る調査を必要とする場合において、それに協力しなかった場合は、本サービスの提供が遅延又は不能となる場合があります。

- (6)利用者は、当社から提示した見積料金で修理を行う場合、その旨を当社に伝える事により、当社は修理を実施するものとします。なお、当社が修理を実施した場合、利用者は当社が提示した見積料金を支払うことを了承したものとします。
- (7)修理完了後に、当社から利用者へ修理料金を請求し、利用者は、当社請求日より7日間以内にこれを支払うものとします。
- (8)当社による出張修理時、利用者住所にて対象機器を当社が確認できない場合、設置状況により対象機器の本サービスの提供の継続が困難と当社が判断した場合等には、当社は利用者への本サービスの提供を中止します。
- (9)本サービスを遂行する際、当社は動作確認のため、対象機器でテスト通信を行う場合があります。その場合に発生した通信費用につきましては、利用者の負担とするものとします。
- (10)本サービスの提供を中止した場合であっても、修理業者の出張費用及び検証費用（見積料金）は利用者の負担となります。この場合、当社は、上記(7)と同様に請求することとします。

※廃棄目的または再販目的での本サービスのご利用はお断りしております。

※対象機器の取外しおよび取付けは、本サービスの適用対象外となります。そのため、対象機器の取外しおよび取付けは、利用者にて行うものとします。

※対象機器のメーカーが定める保証期間（メーカー保証期間）中の自然故障の場合、利用者は、直接購入された販売店又はメーカーに問い合わせるものとします。

「つながる修理サポート（W）」の利用契約内容の確認・解約などについてのお問合せ先  
サービスをご契約された代理店にご確認願います。

「つながる修理サポート（W）」に関する有償修理サポート・特典（利用者の自己負担無く修理・交換品の提供が可能なサービス）およびサービス概要についてのお問合せ先  
※利用契約内容の確認や解約を受け付ける事はできません。  
※お電話での故障診断や、製品の利用方法等、修理依頼以外のお問い合わせはお受けできません。  
「つながる修理サポートセンター」  
・電話番号：0120-467-942  
・受付時間：10時～21時（年末年始除く）

◆提出必要書類

当社所定の修理同意書（事故状況の報告を含みます。）※発送修理時のみ

◆修理依頼前確認

利用者の当社への送付前に、以下各号に定めるとおり、利用者は、対象機器の設定等を行うものとします（受付窓口にて、利用者へ再度案内することがあります。）。なお、利用者が下記を行わない場合、当社は、本サービスの提供を行えない場合があります。また、利用者が下記を行われなかった場合に発生するサービスの再依頼費用（送料・出張費用・検証費用等）を含む一切の料金は利用者の負担とするものとします。

①バックアップ

- ・利用者がバックアップを必要とする場合、事前に利用者自身にてバックアップ等のデータ保護の対応を行うものとします。なお、当社は、利用者が本サービスの利用請求した時点で、データ等が存在しないものとして取扱い、対象機器のデータ変化・消失等に関して当社は一切の責任を負わないものとします。
- ・当社は、対象機器内のデータについての複製・バックアップや復元作業等は一切行いません。
- ・本サービスのうち修理サービスの提供の際に、利用者の機器に記録されているデータの初期化を行う場合があります。

②セキュリティの解除

- ・利用者は、対象機器に、暗証番号・PINロック・その他セキュリティーサービスを設定している場合、設定を初期化・解除してから、本サービスを利用するものとします。・利用者がセキュリティ等を解除されない場合、最小限の動作確認のみとなりますので、動作確

認ができないことにより修理を必要とする箇所が発見できない場合があります、それらに関連する箇所に対する修理に関しては一切の保証を当社は致しません。

③アクセサリ等の付属品の取り外し

- ・利用者は、対象機器付属のカバー、ストラップ、画面保護シート又は外部記録媒体（これらに限らず、対象機器に付属するアクセサリ等一切をいい、総称して「アクセサリ等」といいます。）について、可能な限り取り外した上で、本サービスを利用するものとします。
- ・当社により、本サービスの提供においてアクセサリ等を取り外させて頂くことがあります。なお、当社がアクセサリ等を取り外した場合、その紛失・盗難・破損その他一切の事由につき、当社は、アクセサリ等の代品の用意等を含め責任を負わないものとします。また、当社は、取り外したアクセサリ等の返却は行いません。なお、修理を行う場合にアクセサリ等の取り外しが必要であっても、過度な装飾等で取り外しができない場合、本サービスの提供を行うことができない場合があります。

④出張修理時の対象機器の設置状況について

- ・利用者は、受付窓口にて出張修理対応であることを伝えられた場合、その出張修理の日時までに、対象機器が設置されてある利用者住所、屋内における対象機器の設置場所周辺を整頓し、当社が出張修理時に対象機器の検証・修理等を行う際の作業スペースを十分確保できるようにするものとします。

※出張修理時に対象機器の設置場所周辺が整頓されていない場合、当社による対象機器の検証・修理等が行えず、当社が本サービスの提供を継続することができないと判断し本サービスの提供を中止する場合があります。この場合、出張修理に関わる出張費用、検証費用等は利用者の負担とします。

## ■修理サポート

修理業者が、有償にて、利用者に提供する以下の修理サービス及び交換品提供サービスをいたします。

※本サービスの利用料金とは別に、当社へ修理又は交換品の提供に要した費用をお支払いいただきます。

※貸出機のレンタル等はしません。

※本サービスの提供による部品交換の際に取り外した修理依頼品の部品をリサイクルや分析などのため

に、当社の任意の判断で回収させていただく場合があります。回収した部品は当社の所有物として、当

社の判断により、再生、利用または廃棄等をおこないますので、あらかじめご了承ください。

### 1. 修理サービス

#### (1) 内容（発送修理・出張修理共通）

- ・本サービス提供期間中に、対象機器に発生した故障を利用者から修理サポートの利用請求があったとき、本規約に基づき有償で修理をします。なお、個々の修理サポートの修理に係る約款は修理業者が指定する基準（対象機器のメーカー所定の修理約款等をいい、以下「指定基準」といいます。）に従うものとし、本規約に定めのある場合は、本規約が、本規約に定めのない事項については、指定基準が適用されるものとします。
- ・修理サービスの提供において、当社は、技術上又は修理用部品の調達の困難性等を理由に、修理サービスを提供しない場合があります。この場合、交換品の提供などは行わず、未修理品を利用者に返却するものとします。なお、当該返却に関する返送料金は当社負担としますが、検証費用（見積料金）は利用者の負担となり、未修理返却機器の返送時に代金引換にて請求することとします。
- ・修理サービスの提供において、当社は、利用者に当該修理サービスの提供を受けるか否かにつき、確認の連絡をするものとし、当該確認時に利用者の意思が確認できた場合に、当社が当該修理サービスの提供を再開するものとします（※）。

#### (2-1) 発送修理の場合

- ・修理がされた機器の当該修理箇所に起因して修理サービス提供前と同様の症状が発生した場合、利用者がその機器を当社から受領した日から7日以内に受付窓口で連絡をする事で、当社は、当社負担にて再修理の受付をします。この場合、故障箇所や故障状態が前回修理と異なる場合は利用者負担となる場合があります。なお、当該7日を超え利用者から再修理の請求があった場合、新たな本サービスの利用請求とみなします。

## (2-2) 出張修理の場合

- ・修理がされた機器の当該修理箇所にて起因して修理サービス提供前と同様の症状が発生した場合、出張修理が完了した日から7日以内に受付窓口にて連絡をする事で、当社は、当社負担にて再修理の受付をします。この場合、故障箇所や故障状態が前回修理と異なる場合は利用者負担となる場合があります。なお、当該7日を超え利用者から再修理の請求があった場合、新たな本サービスの利用請求とみなします。

### ◆サービス利用のキャンセル・故障した対象機器の返還請求

#### 1. 発送修理の場合

- ・利用者からの本サービスの利用請求を当社が受領してから1ヶ月を経過しても、なお利用者と連絡が取れず、又、利用者から対象機器の送達を当社が確認できない場合には、当社は、当該利用者からの本サービスの利用請求はキャンセルされたものとみなします。
- ・利用者は、故障した対象機器を当社へ発送した時点で、本サービスの利用請求を原則として撤回できないものとします。ただし、故障した対象機器を当社が受領してから、当社が修理サービスを提供する前である場合、修理見積金額について利用者の意思確認を行う場合において、利用者は、当社へ発送した故障のある対象機器の返還請求をすることができます。利用者が、当該返還請求をした場合、その返送に係る送料は当社の負担としますが、検証費用（見積料金）は利用者の負担となり、未修理返却機器の返送時に代金引換にて請求することとします。

#### 2. 出張修理の場合

- ・利用者からの本サービスの利用請求を当社が受領してから1ヶ月を経過しても、なお利用者と連絡が取れない場合には、当社は、当該利用者からの本サービス利用請求はキャンセルされたものとみなします。
- ・利用者は、当社による出張修理の日時が、利用者と受付窓口との間で確定した時点で、本サービスの利用請求を撤回できないものとします。ただし、当社が修理サービスを提供する前である場合、修理見積金額について利用者の意思確認を行う場合において、利用者は、当社による本サービスの提供を中止を求めることができるものとします。
- ・当社は、利用者と受付窓口との間で確定した出張修理日時に、利用者が不在で本サービスの提供の継続が困難な場合、本サービスの提供を中止することがあります。なお、この場合、出張費用は利用者の負担となり、当社より利用者へ後日請求することとします。

### ◆サービス提供のみなし完了

当社又は指定配送業者の責めに帰すべき事由によらず、修理した機器の配送が完了しない場合（当社が発送した日から7日以内に該当する機器を利用者が受領しない場合）は、利用者に問い合わせの連絡をします。また、当社が発送した日から14日以内に該当する機器を利用者が受領しない場合、当社は、当該利用者へ修理サービス又は交換品提供サービスの提供を完了したものとみなします。なお、利用者が受領しないことから、当社に返送された機器は、返送された日から30日間で利用者は所有権を放棄したものとし、当社が処分できるものとします。

### ◆送料の負担（発送修理のみ）

当社が対象機器の送料の費用を負担するものとします。なお、利用者の責めに帰すべき事由がある等、特段の事情がある場合には、当社の指定により、利用者は送料の費用負担をするものとします。

### ◆修理キャンセル時の費用負担

検証費用（見積料金）及び出張費用（出張修理のみ）は利用者の負担となります。

### ◆除外事項

次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、利用者は、利用契約に基づく本サービスの提供が受けられないものとします。

①対象機器が複数に分解される等、壊滅的な損害を被っていると当社が判断する場合。

②当社が指定した提出必要書類の提出がない場合。

③利用者の申告する故障・障害を当社が確認できない場合。

④対象機器が業務利用されている場合。

- ⑤利用者が本サービスの適用資格を有していないときに発生した場合。
- ⑥戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変、又は暴動に起因する場合（群集又は多数の者の集団の行動によって、全国又は一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事変と認められる状態をいいます。）。
- ⑦核燃料物質又は核燃料物質によって汚染された場合（放射性、爆発性その他の有害な特性の作用又はこれらの特性を受けた場合を含みます。）。
- ⑧公的機関による差押え、没収等に起因する場合。
- ⑨利用者から虚偽の報告がなされたことが明らかになった場合。
- ⑩本サービスを解約した月の翌月以降に本サービスの提供の請求をした場合。
- ⑪メーカー・型番・製造番号の確認の取れない対象機器の場合。
- ⑫付属品・バッテリー等の消耗品、又はソフトウェア・データ破損・周辺機器等の、故障の場合（コンピュータウイルス、データ損失による故障を含みます。）。
- ⑬擦り傷、汚れ、しみ、焦げ、ドット抜け等、対象機器の機能に直接関係のない外形上の損傷の場合。
- ⑭当社に登録されている利用者住所と出張修理の際に指定された住所が異なる場合（利用者が当社へ利用者住所の変更を通知し、当該変更する利用者住所と一致する場合は除きます）。
- ⑮本規約に反した場合。
- ⑯利用者が利益を得る目的で本サービスを利用するなど、本サービスの利用について当社が不当であると判断した場合。
- ⑰故障か否かの電話による診断。
- ⑱製品の利用方法や、製品に係る情報等、修理依頼以外の問合せ等。

## 別紙2 特典の詳細

### ■特典の内容および注意事項

- ・引受保険会社をあいおいニッセイ同和損害保険株式会社(以下「引受保険会社」といいます。)、保険契約者を当社、被保険者を利用者とする商品付帯型動産総合保険契約に基づき、対象機器のうちの特典保証機器について、補償上限金額の範囲内にある限り、利用者の自己負担無しで修理サポートを利用者に提供する本サービスに付帯する特典をいいます。
- ・補償上限金額を超過した場合、超過部分は利用者負担として、当社へ別途お支払いいただきます。
- ・特典は、特典保証機器への修理サポート(修理もしくは交換品の提供)となりますため、利用者への保険金の支払いはありません。
- ・特典の利用にあたって、利用者(被保険者)は、保険金の請求および受領にかかわる一切の権限を当社に委任することになります。
- ・特典については、別紙2に特に定めるもの以外は、本規約・別紙1の定めが準用されるものとします。
- ・特典の内容は変更される場合があります。

### ■特典保証機器

対象機器のうち、以下の種別に該当する機器を特典保証機器とします。

特典保証機器の種別
ビルトイン IH クッキングヒーター (1口の据置タイプと、全ての卓上タイプは除く)
ビルトインガスコンロ (1口の据置タイプと、全ての卓上タイプは除く)
自然冷媒ヒートポンプ給湯機 (貯湯タンク・ヒートポンプユニットのみ対象。セントラル給湯システムは除く。)
電気温水器 (貯湯タンク・ヒートポンプユニットのみ対象。セントラル給湯システムは除く。)
ガス給湯器 (本体のみ対象。エネファーム、エコウィル、瞬間湯沸器、セントラル給湯システムは除く。)
ルームエアコン (天井・壁埋め込み、天吊り、24時間換気空調システムは除く)
冷蔵庫 (200L未滿のものは除く)
洗濯機 (乾燥機能のみのものは除く)

### ◆特典保証機器の条件

- ①利用者の所有する機器。
- ②利用者の住所(接続契約記載の住所をいい、以下、「利用者住所」といいます。)で利用している端末。
- ③利用契約の締結をした日以降の日において、正常に動作している機器。
- ④日本国内で修理可能かつ当社で修理可能なメーカーの機器。
- ⑤新品として購入した日から10年以内の機器。  
※購入日は、メーカー保証書に記載の購入日もしくは領収書に記載されている日付とします。  
※新品機器の購入日が証明できない場合や中古機器を購入した場合は、製造日を購入日とします。  
※購入日も製造日も不明な場合は、特典対象外となります。(有償での対応は可能です。)
- ⑥出張修理対応の機器。(発送修理になる場合は特典対象外となります。)

### ◆特典保証機器から除かれるもの

- ①当該機器の付属品・消耗品(ACアダプタ・ケーブル・バッテリー・外部記録媒体等)。
- ②当該機器内のソフトウェア。
- ③レンタル・リースなどの貸借の目的となっている機器。

- ④業務用に利用されている機器。
- ⑤過去に当該機器のメーカー修理（メーカーが指定する正規の修理拠点で修理された機器）以外で修理・加工・改造・過度な装飾がされたと当社が判断した機器。
- ⑥第三者の紛失、盗難の被害対象品（違法な拾得物等）である機器。
- ⑦日本国外のみで販売されている機器。
- ⑧本サービス以外の保険又は保証サービス等を用いて、修理又は交換が可能な機器。
- ⑨購入日（又は製造日）より10年を超えている自然故障が発生した機器。
- ⑩購入日も製造日も不明な機器。
- ⑪浴室（脱衣所を含みます）に設置された機器（洗濯機を除く）。

■特典対象となる故障

- ・自然故障
  - ・・・特典保証機器の取扱説明書、添付ラベル等の注意書に沿った使用下で発生した全損又は一部損の故障をいいます。
  - ※特典保証機器本体の消耗、変質、変色等による損害、経年劣化は、故障に含まれません。

■特典対象外の故障（※本サービスの対象になります）

- (1) 破損
- (2) 水濡れ・水没
- (3) 落雷

■特典の提供期間

本サービスと同様に利用契約の締結日の属する月の翌々月1日から利用契約の終了するまでとします。

なお、特典対象となる故障の発生時点についてもこれに準じることとします（提供開始日より前の故障は本サービスの適用対象外となります）。

■特典の利用方法

本サービスと同様とします。本サービスの利用請求時に特典利用可能かご確認いただけます。

■補償上限（補償対応期間、補償上限金額、補償上限回数）

修理サポートの費用が補償上限金額を超える場合は、当該超過部分は利用者負担とし、利用者は当該超過部分相当額の支払義務を当社に負うものとします。

対象機器の種別	補償上限額 (税込・※1)	補償対応期間（※2）	補償上限回数
		自然故障	
ビルトイン IH クッキングヒーター	金500,000円 /1回あたり	特典保証機器の 購入日から 120ヶ月以内 (※3)	無制限
ビルトインガスコンロ			
自然冷媒ヒートポンプ給湯機			
電気温水器			
ガス給湯器			
ルームエアコン			
冷蔵庫			
洗濯機			

※1 補償上限金額（税込）は、上記に定めるとおりとし、修理サポートに係る費（税込）が補償上限金額を超える場合の超過額は、利用者の負担とします。

なお、当該利用者負担金の当社（又は指定する振込先。以下同じ。）への支払いに係る費用（振込手数料等）は、利用者負担とします。

※2 補償対応期間は、特典の提供期間中であることを前提とします。

※3 特典保証機器のメーカーが定める保証期間（メーカー保証期間）中の自然故障の場合、特典の対象外とし、利用者は、直接購入された販売店又はメーカーに問い合わせるものとします。

#### ◆除外事項

次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、利用者は、利用契約に基づく本サービスの提供が受けられないものとします。

- ①利用者の故意、重大な過失、機器の説明書等に従わないこと、又は法令違反に起因する場合。
- ②利用者と同居する者および利用者の親族の、故意、重大な過失、機器の説明書等に従わないこと、又は法令違反に起因する場合。
- ③機器が、複数に分解される等、壊滅的な損害を被っていると当社が判断する場合。
- ④盗難・紛失による損害（盗難・紛失に基づく不正利用等がされた場合の損害を含みません。）
- ⑤破損、水没、水濡れ、落雷、火災、又は地震、噴火、風水災、その他の自然災害に起因する場合。
- ⑥補償対応期間を超えた場合。
- ⑦他の補償・保険制度等により損害の回復等が可能な場合（メーカー補償、第三者の提供する延長保証・損害保険制度を含みます。）。
- ⑧当社が指定した提出必要書類の提出がない場合。
- ⑨利用者の申告する故障・障害を当社が確認できない場合。
- ⑩機器が業務利用されている場合。
- ⑪利用者が本サービスの適用資格を有していないときに発生した場合。
- ⑫日本国外で生じた故障の場合。
- ⑬戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変、又は暴動に起因する場合（群集又は多数の者の集団の行動によって、全国又は一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事変と認められる状態をいいます。）。
- ⑭核燃料物質又は核燃料物質によって汚染された場合（放射性、爆発性その他の有害な特性の作用又はこれらの特性を受けた場合を含みます。）。
- ⑮公的機関による差押え、没収等に起因する場合。
- ⑯利用者から虚偽の報告がなされたことが明らかになった場合。
- ⑰本サービスの提供期間開始日以前に利用者が生じた機器への故障の損害の場合。
- ⑱本サービスに関する契約が終了した日の翌日以降に生じた機器への故障の損害の場合。
- ⑲本サービスを解約した月の翌日以降に本サービスの提供の請求をした場合。
- ⑳本機器購入の時点での初期不良であった場合（リコール対象となった部位等に係る故障を含みます。）。
- ㉑機器の本サービスの対象となる故障以外の損害、附属的損害又は間接的損害。
- ㉒メーカー・型番・製造番号の確認の取れない機器の場合。
- ㉓付属品・バッテリー等の消耗品、又はソフトウェア・データ破損・周辺機器等の、故障の場合（コンピュータウイルス、データ損失による故障を含みます。）。
- ㉔自然消耗、経年劣化、サビ、カビ、腐敗、変質・変色、電池の液漏れその他類似の事由に起因する故障の場合。
- ㉕擦り傷、汚れ、しみ、焦げ、ドット抜け等、本体機能に直接関係のない外形上の損傷の場合又は又通常の使用に支障をきたさない範囲の動作の不具合の場合。
- ㉖当社に登録されている利用者住所と出張修理の際に指定された住所が異なる場合（利用者が当社へ利用者住所の変更を通知し、当該変更する利用者住所と一致する場合は除きます）。
- ㉗機器が展示品等、新品ではない製品として購入した機器である場合。
- ㉘機器が浴室（脱衣所を含みます）に設置してある場合（洗濯機を除く）。
- ㉙本規約に反した場合。
- ㉚利用者が利益を得る目的で本サービスを利用するなど、本サービスの利用について当社が不当であると判断した場合。

- ③①交換機提供時の故障機器の引取り費用。
- ③②利用者が申告した故障症状が再現しない場合。

「まもでん安心パック」に関するお問い合わせ  
m-info@mamoden.jp