

# Mola サポートパック利用規約【全国版】

## 第1条(サービス運営等)

1.株式会社マックスサポート(以下「当社」といいます。)、**「Mola サポートパック利用規約」**(以下「本規約」といいます。)に従い「Mola サポートパック」(以下「本サービス」といいます。)**を提供します。**なお、本サービスの詳細は第2条に定めるものとします。  
2.次条に定義する利用者に対して発する第3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、次条に定義する各サービスのみの利用規約および各サービスの「ご案内」または「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(以下「諸規定」といいます。)**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ため、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。本規約と各サービスの利用規約との間で抵触する条項等が存在する場合は各サービスの利用規約における定めが優先的に適用されるものとします。

## 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。  
①本サービス(Mola サポートパック):当社が提供する、Mola サポートパック(生活トラブル対応かけつけサービス、通信端末修理費用保険特典)の総称。  
※各サービスの詳細は、別紙1<本サービスの詳細>に記載のとおりです。  
②各サービス:本サービスを構成する、第14条各号に定める個別のサービス。  
③利用者:当社が指定する方法にて本サービスへの申込みを行い、当社がこれを承諾し、当社所定の手続を完了した者。(法人に限らず、個人事業主を含むものとし、以下同様とします。)  
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、本サービスにおける各種サービスの提供に関する契約。  
⑤利用者機器:本サービスを提供するにあたり、利用者が保有する電気通信端末その他の機器およびそれに組み込まれた、あるいはインストールされたソフトウェア。  
⑥本サービス用設備:当社が本サービスを提供するにあたり、当社が設置する電気通信設備その他の機器およびソフトウェア。  
⑦本サービス用設備等:本サービス用設備や弊社担当人員のほか、本サービスを提供するために必要なその他の電気通信設備その他の機器およびソフトウェア(当社が登録電気通信事業者の電気通信事業者より借り受ける電気通信回線を含みます。)  
⑧課金開始日:利用者が利用契約を締結した日の属する月の翌月1日  
⑨消費税相当額:消費税法(昭和63年法律第108号)および同法に関する法令の規定に基づき課税される消費税の額ならびに地方税法(昭和25年法律第226号)および同法に関する法令の規定に基づき課税される地方税の額。  
⑩Wi-Fi 機器:Wi-Fiに接続が可能な機器全般を指します。

## 第3条(通知)

1.当社から利用者への通知は、通知内容を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法等、当社が適当と判断する方法により行います。  
2.前項の規定に基づき、当社から利用者への通知を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法により行う場合には、当該通知は、その内容が本サービス用設備等に入力され、インターネットによって発信された時点に行われたものとします。

## 第4条(本規約の変更)

1.当社は、本規約(各サービスの利用規約等の、本規約に基づく利用規約等を含むもの)とします。以下、同じとします。)を随時変更することができるものとします。なお、本規約が変更された場合には、利用者の利用条件その他の内容は、改定後の新規規約を適用するものとします。  
2.変更後の本規約については、当社が別途定める場合を除いて、当社のホームページに表示した時点より、効力を生じるものとします。

## 第5条(合意管轄)

利用者当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、当社の本店所在地を管轄する裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

## 第6条(準拠法)

本規約に関する準拠法は、日本法とします。

## 第7条(協議)

本規約に記載のない事項および記載された項目について疑義が生じた場合は、利用者と当社は誠意を持って協議のうえ、解決にあたることとします。

## 第8条(利用契約の申込み・成立・期間)

1.本サービス利用の申込みは、利用者が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。  
2.利用契約は、前項の申込みに対し当社がこれを承諾することにより、成立するものとします。なお、利用者は当社が当該申込みを承諾しない場合があることをあらかじめ了承するものとします。

## 第9条(利用者の登録されている情報等の変更)

1.利用者は、当社へ届け出ている自身の住所、電話番号または本サービスの利用料金の決済に用いる口座情報やクレジットカードの番号もしくは有効期限等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.前項の変更手続が無かったこと、もしくは変更手続の遅滞により、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10条(利用者からの解約)

1.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。  
①利用者は、利用契約を解約しようとするときは、当社ホームページ記載([https://www.max-support.co.jp/business/support\\_plan.html](https://www.max-support.co.jp/business/support_plan.html))の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。この場合、当該通知のあった月の末日に、利用契約の解約があったものとします(以下、利用契約の解約があったものとされる日を「解約日」といいます。)  
②本条による解約の場合、解約日において発生している利用料金その他の債務の履行は第18条に基づきなされるものとします。  
2.前項により利用者が利用契約を解約した場合、利用契約の解約後、利用者は新たに本サービスを申し込みすることができないものとします。

## 第11条(当社からの解約)

1.当社は、利用者が次の各号の一つに該当し、当社の指定する期間内に解消または是正しない場合、または当社からの通知が利用者へ到達しない事を郵便の宛先不明等により確認した場合は、利用契約を解約できるものとします。  
①支払期日を経過しても本サービスの利用料金を支払わない場合。  
②本サービスの利用料金の決済に用いる利用者の指定クレジットカードの利用が解約、更新その他の理由により確認できなくなった場合。  
③本サービスの利用料金の決済に用いる利用者の指定クレジットカードが紛失等の事由により利用不能となり、クレジットカード会社から緊急に停止すべき旨の連絡が当社にきた場合。

④利用者に対する破産の申立があった場合、または利用者が成年後見開始の審判、保佐開始の審判もしくは補助開始の審判を受けた場合。  
⑤本サービスの利用が第22条(禁止事項)の各号のいずれかに該当する場合。  
⑥利用者が過度に頻繁に問い合わせを実施し、または本サービスの提供に係る時間を延伸する等、当社の業務遂行に支障を及ぼしたと当社が判断したとき。  
⑦前各号のほか、本規約に違反した場合。  
2.当社は、利用者が利用契約を締結した後になって、以下の各号のいずれかに該当することが明らかになった場合、前項の規定にかかわらず利用契約を即時解約できるものとします。  
①利用者が実在しない場合。  
②本サービスの利用申込みの際に、虚偽の届出をしたことが判明した場合。  
③利用者の利用料金の決済に用いるクレジットカードにつき、カード会社の承認が確認できない場合。  
④利用者が、成年後見人、未成年者、被保佐人または被補助人のいずれかであり、入会申込の手續が成年後見人によって行われず、または入会申込の際に法定代理人、保佐人もしくは補助人の同意を得ていなかった場合。  
⑤利用者への本サービスの提供に関し、業務上または技術上の著しい困難が生じた場合。  
⑥利用者が、当社または本サービスの信用を毀損するおそれがある方法で本サービスを利用、またはそのおそれがあると当社が判断した場合。  
⑦その他、前各号に準じる場合で当社が適当ではないと判断した場合。  
3.当社は、前各項の規定により利用契約を解約しようとするときには、その利用者に解約の旨を通知もしくは催告するものとします。ただし、やむを得ない場合にはこの限りではありません。  
4.本条に基づき当社から利用契約を解約する場合には、当社が定める日を解約日として、前条第1項第2号の定めを適用するものとします。  
5.当社は、前各項に基づき、利用者との利用契約が解約に至った場合、解約理由を解消または是正した場合であっても本サービスの復旧または再申込みを受付けないことができるものとします。

## 第12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、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13条(設備の設置・維持管理および接続)

1.利用者は、本サービスを利用するにあたっては、本規約にて当社が行うものと定めている場合を除き、自らの費用と責任により利用者機器を取得し、本サービスを利用可能な状態に置くものとします。  
2.利用者は、自己の費用と責任にて本サービスを利用するものとします。  
3.当社は、利用者が前各項の規定に従い取得、維持および利用を行わない場合、本サービス提供の義務を負わないものとします。

## 第14条(本サービスの内容)

本サービスとは、以下の各サービスからなるサービスの総称または各サービスをいい、その詳細は別紙1<本サービスの詳細>に記載します。  
①水回り・電気・ガス・鍵・ガラス等のトラブル対応のためのかけつけサービス  
②通信端末修理費用保険特典

## 第15条(再委託)

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16条(本サービスの制限・廃止)

1.当社は、利用者または第三者による本サービス用設備等のシステムに過大な負荷を生じさせる行為その他その使用または運営に支障を与える行為があった場合、本サービスの利用を制限することがあります。  
2.当社は都合により本サービスの全部または一部を一時的にまたは永続的に廃止することがあります。  
3.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、該当の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。  
4.本条第2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17条(本サービスの利用料金、算出方法等)

本サービスの利用料金及び消費税相当額(以下「利用料金」といいます。)**は、別紙1に定めることとします。**

## 第18条(利用料金の支払義務等)

1.利用者は、課金開始日から起算して利用契約の解約日までの期間について、別紙1に定める利用料金を支払うものとします。  
2.前項の期間において、本サービスにおけるかけつけサービス等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16条(本サービスの制限・廃止)、又は第25条(本サービス用設備等の障害等)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.本サービスの利用料金の日割は行わないものとします。  
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19条(利用料金の支払方法等)

1.利用者は、利用料金及び別紙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、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。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20条(貸与物)

1.利用者は、当社からの貸与物を第三者(国内外を問わないものとします。)に貸与、譲渡、または共有しないものとします。  
2.利用者は、貸与物を漏洩することのないよう管理するものとします。  
3.利用者は、貸与物により本サービスが利用されたとき(機器またはネットワークの接続・設定により、利用者自身が関与しなくとも貸与物が利用可能な状態となり、第三者による利用が可能となっている場合を含みます。)には、当該利用行為が利用者自身の行為であるか否かを問わず、利用者自身の利用とみなされることに同意するものとします。ただし、当社の責に帰する事由により貸与物が第三者に利用された場合はこの限りではありません。  
4.利用者の貸与物を利用して利用者と第三者により同時に、または第三者のみによりなされた本サービスの利用については、当社は一切の責任を負わないものとします。

5. 利用者は、自己の貸与物の管理については一切の責任を負うものとします。なお、当社は、当該利用者の貸与物が第三者に利用されたことよって当該利用者が被る損害については、当該利用者の故意過失の有無にかかわらず一切責任を負いません。

#### 第 21 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およびその利用によりなされた一切の行為並びに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、①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、または②第三者からクレームを受けた場合、自己の責任と費用をもって処理解決するものとし、当社に対して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または第三者に対しクレームをする場合においても同様とします。  
3. 利用者は、第三者に対する要望、疑問もしくはクレームがある場合は、自己の責任と費用をもって当該第三者に対し直接その旨を通知するものとし、その結果の処理解決についても同様とします。  
4. 当社は、利用者がその故意また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 22 条(禁止行為)

利用者は、本サービスを利用して、次の行為を行わないものとします。  
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。  
②当社もしくは第三者の著作権、特許権、商標権、ノウハウ等の知的財産権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。  
③当社もしくは第三者の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。  
④当社もしくは第三者を差別もしくは誹謗中傷し、またはその名誉もしくは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若しくは扇動する行為。  
⑦本サービスにより利用しうる情報を改ざんまたは消去する行為。  
⑧本サービスの申込に当たって虚偽の事項を記載する行為。  
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ウィ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、または第三者が受信もしくは受信可能な状態におく行為。  
⑬猥褻、虐待等、児童及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、また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、当社が不適当・不適切と認める行為。

#### 第 23 条(知的財産権)

1. 本サービスにおいて当社が利用者へ提供する一切の提供物(本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ等を含みます。)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財産権は、当社または当社に使用を許諾した権利者に帰属します。  
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、逆コンパイルまたは逆アサンプルを行わないこと。  
③その他、当社が不適当と認める態様にて利用しないこと。

#### 第 24 条(当社の維持責任)

当社は、当社の本サービス用設備を、本サービスの円滑な提供を目的として善良なる管理者の注意をもって維持します。

#### 第 25 条(本サービス用設備等の障害等)

1. 当社は、本サービスの提供または利用について障害があることを知ったときは、可能な限りすみやかに利用者へ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用設備等に障害が生じたことを知ったときは、すみやかに本サービス用設備を修理または復旧します。  
3. 当社は、本サービス用設備等のうち、本サービス用設備に接続する当社が借り受けた電気通信回線について障害があることを知ったときは、当該電気通信回線を提供する電気通信事業者に修理または復旧を指示するものとします。  
4. 当社は、本サービス用設備等の設置、維持および運用に係る作業の全部または一部(修理または復旧を含みます。)を、当社の指定する第三者に委託することができるものとします。

#### 第 26 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 27 条(個人情報の取扱等)

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当たって、申し込みに必要な利用者の情報およびその他利用者から取得した個人情報の取扱については、当社がホームページに定めるプライバシーポリシー(個人情報保護方針)(<https://www.max-support.co.jp/about/privacy.html>)に従い取り扱います。  
3. 当社は、利用者に対して本サービスもしくは当社および当社が本サービスに関して提携している企業からキャンペーン等に関するご案内のメールを配信する場合があります。利用者は、利用契約の成立をもって当該メールの配信に同意したものとされます。当該メール配信を希望しない場合は、利用者はその旨を当社に通知するものとします。

#### 第 28 条(保守等による本サービスの中止)

1. 当社は次の場合には、本サービスの提供を中止することがあります。  
①当社の別途定める、本サービス用設備保守指定時間の場合。  
②当社の本サービス用設備等の保守上または工上やむを得ない場合。  
③登録電気通信業者等が電気通信サービスを中止した場合。  
④利用者に対して、電話、FAX、電子メール等による連絡が取れない場合、または利用者宛てに発送した郵便物が宛先不明で当社に返送された場合。  
⑤その他当社がやむを得ないと判断した場合。  
2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を中止するときは、その旨を利用者に通知します。ただし、やむを得ない場合はこの限りではありません。また、前項の措置をとったことで、当該利用者が本サービスを利用できず、これにより損害が発生したとしても、

当社は一切の責任を負わないものとします。

#### 第 29 条(損害賠償の制限・免責等)

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ヵ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また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、有用性また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、解決また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、サービス提供事業者のホームページを紹介することや、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、一切の責任を負いません。  
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 16 条(本サービスの制限・廃止)、又は第 25 条(本サービス用設備等の障害等)の規定による本サービスの一時的な停止、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、一切の責任を負いません。  
10. 通信回線や移動体通信端末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へ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また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。この場合、当社は、あらかじめそのことを利用者へ通知します。  
13. 当社は本サービスに係る対象端末内の情報等の保管、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。

以上

2020 年 7 月 1 日制定

別紙1<本サービスの詳細>

**【本サービスの利用料金】**

サービス名	初期費用	月額料金(税別)
Mola サポートパック	0円	1,350円 ※

※サービス内容ごとに、月額料金以外で料金がかかる場合があります。

**【本サービスの契約期間、契約解除料】**

サービス名	契約期間	契約解除料(不課税)
Mola サポートパック	6ヵ月	5,000円

**【本サービスの提供期間、プランの選択方法及び免責期間】**

①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等の発生期間についてもこれに準じることとします。

②当社が本サービスの提供義務を負わない免責期間は、本サービスの利用契約の締結日から締結日の属する月の末日までとします。

**【支払期日】**

契約者は、当社が別途指定する場合を除き、本サービスの利用料金等を以下の支払期日までに支払うものとします。

項目	支払期日
月額利用料	当月末日締め翌月末日
その他	当社所定の支払期日

**【本サービスの内容】**

サービス名	サービス内容
Mola サポートパック	生活トラブル対応かけつけサービス
	通信端末修理費用保険特典

**生活トラブル対応かけつけサービス:**

当社は、本サービスを提供する利用者に対して、以下の生活トラブル対応かけつけサービスを提供するものとします。なお、サービスの詳細については別紙3に定めるものとします。

(1)水まわり、電気、ガス、鍵、ガラス等の当社が定める生活上のトラブルにおいて、専門のスタッフが利用者の住所へ訪問します。

(2)利用者が生活トラブル対応かけつけサービスを希望する場合、利用者から当社所定の窓口へ連絡をし、電話でトラブルの解決方法について案内を受けることとします。

電話による案内でトラブルの解決ができず窓口の担当者が判断をした場合、修理または修繕の会社が利用者の住所へ訪問しトラブルの対応を行います。この際、一時的な不具合ではなく、利用者が利用している機器または物品自体が故障していることが確認できた場合は、予め訪問担当者が利用者とその旨をお伝えした上で、利用者の負担で修理等を行うか判断していただきます。

**通信端末修理費用保険特典:**

当社は、本サービスを提供する利用者に対して、以下の通信端末修理費用保険特典を付与するものとします。なお、特典の利用範囲については別紙2に定めるものとします。

**(特典)通信端末修理費用保険特典**

(1)本サービスに付随して、利用者が所有し、利用するスマートフォン、タブレット端末、モバイルゲーム機などWi-Fiに接続ができる機器のうち別紙2の2で保険の対象と定めた機器(以下、「対象端末」といいます。)の破損、水漏れ等により利用者が生じた損害に関して、次号に定める保険会社から一定額を上限とする保険金が支払われるサービスをいいます。

(2)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。)とします。引受保険会社と当社が通信端末修理費用保険契約を締結し、被保険者を利用者とするので、本特典を受けられるものとします。

(3)利用者は、前号の保険契約の被保険者となることにつき、予め同意するものとします。

(4)引受保険会社に対する保険料の支払いは、当社が行います。

別紙2<通信端末修理費用保険特典>

**1.概要**

本サービスに付随して、利用者が所有し、利用する対象端末の破損・水漏れ等により利用者が生じた損害に関して、さくら損害保険株式会社を引受保険会社、保険契約者を当社、被保険者を利用者とする通信端末修理費用保険契約に基づき、引受保険会社から一定額を上限とする保険金が支払われるサービスをいいます。

**2.対象端末(保険の対象の範囲)**

(1)利用者が所有する通信端末のうち、偶然な事故による損害(※)であり、以下の表Iの条件をすべて満たすものを保険の対象とします。

※ 外装破損・損壊、水漏れ、故障(ただし経年劣化によるものは対象外とします。)、盗難、全損等

表I

①	本サービス契約時点でメーカー発売日から5年以内の製品であるか、または、本サービス契約日を起算日として1年以内に購入されたことが証明できる端末(無線プリンターを除く)。無線プリンターはメーカー発売日から1年以内の端末
②	本サービス契約時に、画面割れ、ケース割れ、水漏れ等がなく、正常に動作している端末
③	利用者が所有する端末
④	日本国内で発売されたメーカーの正規品である端末(日本法人を設立している日本国外メーカーを含む)
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	電波法施行規則(昭和二十五年電波監理委員会規則第十四号)第2条第1項第15号に定める通信が可能な端末
⑦	同一事故による求償をしていない端末
⑧	対象機器として登録をした端末数(上限3端末)以外の端末

(2)対象端末は、以下の表IIに記載されている種別に限られます。

表II

対象端末の種別	
パソコン (ノート型(モバイル型を含む))	タブレット端末
モバイルゲーム機	モバイル音楽プレイヤー
無線プリンター	モバイルルーター
スマートフォン	Wi-Fi内蔵テレビ

(3)以下のものは、対象端末ではありません。

- ① 対象端末の付属品・消耗品(電池・バッテリー等・充電器・ACアダプター・付属ケーブル等の付属品・ヘッドホン、イヤホン、ケーブル・マウス・キーボード・バッテリー・外部記録媒体等)
- ② 通信端末に挿入して使用するSIMカード
- ③ メモリーカード
- ④ 中古製品として購入された端末で、(1)表Iの条件を満たさない端末
- ⑤ 対象端末内のソフトウェア
- ⑥ レンタル・リースなどの貸借の目的となっている端末
- ⑦ 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、不適正な修理・加工・改造・過度な装飾がされたこと引受保険会社が判断した端末
- ⑧ 第三者が紛失または盗難をされた被害対商品(違法な拾得物等)である端末
- ⑨ 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)を用いて修理費用のすべてが補填された、または交換が可能な端末

**3.対象端末の登録(保険の対象の事故後登録と変更)**

(1)引受保険会社は、対象端末を事故が発生した時に特定し、利用者が購入した対象端末の製品購入日から5年後の応当日の午後12時まで登録されます。

(2)機種変更等により(1)で登録された対象端末に変更がある場合は、所定の書式をもって引受保険会社に届け出するものとします。

(3)対象端末が一度登録された後、対象期間を超過した場合は、その対象端末の登録は解除され、新たに対象端末の登録を行えるものとします。

(4)利用者が保険の対象端末を譲渡した場合には、その事実が発生した時にその保険の対象に対する効力を失います。

**4.被保険者の範囲**

この保険契約における被保険者は、本サービス利用者(購入者)とします。

**5.他の補償との重複**

保険の対象がメーカー保証、キャリアによる補償制度等(以下、「他の補償制度」といいます)により、本サービスで保険金が支払われる場合と重複した場合には、他の補償制度による補償を優先することとします。

**6.補償期間**

(1)補償期間は以下のとおりとします。

補償期間開始日	本サービスの利用開始日から起算して30日を経過した日
補償期間終了日	本サービス契約の終了月の末日

(2)当社は、利用者が本サービスの契約を終え、通信端末修理費用保険が利用できないことにより損害等が生じて一切の責任を負いません。

**7.保険金額**

(1)本サービスを利用しお支払いする保険金は修理可能な場合の保険金と修理不能な

場合の保険金があり、以下の通りです。

**【修理可能な場合】**

- ・利用者が所有または使用する通信端末機器に外装破損・損壊、水漏れ、全損および故障が発生し、保険の対象である通信端末機器が修理または有償交換された場合に、修理または有償交換に要した費用を保険金としてお支払いします。
- ・お支払いする修理費用保険金は表Ⅲにある保険金額を限度とします。
- ・年間の修理費用保険金のお支払金額の合計が表Ⅲの保険金に達した場合は、その年の保険金請求は行なえません。
- ・免責金額が設定されている補償パターンをお申し込みの場合は、修理費用保険金から免責金額を控除してお支払いします。

**【修理不能な場合】**

- ・利用者が所有または使用する対象端末に外装破損・破壊、水漏れ、全損、故障、および盗難が発生し、対象端末が修理または有償交換できなかった場合に、対象端末の購入価格の50%をお支払いします。
- ・お支払いする保険金は保険金額を限度とします。
- ・年間の修理不能保険金のお支払いの合計が表Ⅲの保険金に達した場合は、その年の保険金請求は行なえません。
- ・免責金額が設定されている補償パターンをお申し込みの場合は、修理不能保険金から免責金額を控除してお支払いします。

(2)引受保険会社は、下記の表Ⅲに応じて、利用者に対象端末に損害(修理費用・交換費用)が生じた場合、1利用者につき1年(起算日は、利用者の本サービス利用開始日とします。)で下記記載の金額(非課税)を上限として、利用者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。ただし、除外事項に該当する場合、保険金はお支払いしないものとします。

表Ⅲ

補償パターン	種別 ※1	保険金額	免責金額 ※4	上限回数 ※5	
パターン1	全損・盗難	※2	無し	年3回	
	その他	修理可能			最大20万円
		修理不能			※3

- ※1 修理可能とは、対象端末をメーカー等へ修理に出し、修理可能と判断をされた場合をいいます。有償交換の場合も修理可能に含まれます。修理不能とは、対象端末のメーカー等での修理が不可能と判断をされた場合をいいます。
- ※2 対象端末が盗難または全損した場合、対象端末の購入時価格の50%の金額を、10万円を上限としてお支払いします。
- ※3 対象端末が修理不能の場合、対象端末の購入時価格の50%の金額を、10万円を上限としてお支払いします。ただし、購入証明書(購入時の価格が記載されている書類)の提出ができず、同等機器を再購入された場合は、10万円を上限として再購入価格の50%をお支払いします。
- ※4 対象端末に生じた損害の金額が1回の事故につき表に記載されている金額を超過する場合に限り、その超過額に対してのみ保険金額の上限額までの範囲で保険金をお支払いします。ただし、1回の事故によって生じた損害の金額が、保険金額の上限額を超えている場合は、免責金額を適用しません。
- ※5 利用者に対して支払われる保険金の上限額は、1年間(起算日は利用者の本サービス利用開始日とします。)につき、保険金額で定められた金額となります。

(2)保険金の支払いは、利用者1名につき1補償年度(初年度については、本サービス契約完了日から1年間とし、次年度以降については、前補償年度の末日の翌日から1年間とします)あたりの

**5. 保険を請求する際に必要な提出書類**

利用者が通信端末修理費用保険特約を利用する際は、表Ⅳに記載をされた書類を引受保険会社に提出する必要があります。

種別	提出必要書類
全損・盗難の場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 引受保険会社所定の保険金請求書</li> <li>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可であることを証明できるもの</li> <li>③ あらたに機器を購入した際の領収書等、新規購入した機器と日付、金額が記載されているもの</li> <li>④ 全損または盗難となった対象端末の購入時の金額、日付が確認できる領収書</li> <li>⑤ 損害状況、損害品の写真</li> <li>⑥ 盗難届受理証明書(盗難の場合。所轄警察署が発行する証明書)</li> <li>⑦ その他、引受保険会社が必要と判断した書類</li> </ul>
その他の場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書</li> <li>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や修理内容を証明できるもの</li> <li>③ 損害状況・損害品の写真</li> <li>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などの証憑)</li> <li>⑤ その他、引受保険会社が必要と判断した書類</li> </ul>

**6. 保険金が支払われない場合**

利用者が対象端末において、保険金を支払うために必要な手続きをすべて行い、必要な書類をすべて提出した場合であっても、以下のいずれかに該当するときは、保険金支払いの対象外とします。

- (1) 対象端末に該当しない場合
- (2) 利用者の故意、重大な過失、法令違反に起因する場合
- (3) 利用者と同居する人物、利用者の親族、利用者の法定代理人、利用者が経営する会社の役員または使用人の故意、重大な過失、法令違反に起因する場合
- (4) 地震もしくは噴火またはこれらによる津波、それらによって発生した事故の拡大・秩序の混乱及び発生原因が何であるかに関わらず損害の直接の原因となった事故のそれらの自由による拡大
- (5) 核燃料物質もしくは核燃料物質によって汚染されたものの放射性、爆発性その他の有害な特性またはこれらの特性による事故、これら以外の放射線照射または放射能汚染、それらによって発生した事故の拡大・秩序の混乱及び発生原因が何であるかに関わらず損害の直接の原因となった事故のそれらの自由による拡大
- (6) 台風・暴風雨・豪雨等による洪水・融雪洪水・高潮・土砂崩れ・落石等の水災
- (7) 台風、旋風、暴風、暴風雨等の風災。ただし、保険の対象が屋外に所在する場合に限りです。
- (8) 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
- (9) 利用者が本サービスの適用資格を有していない時に発生した場合
- (10) 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象または暴動、それらによって発生した事故の拡大・秩序の混乱及び発生原因が何であるかに関わらず、損害の直接の原因となった事故のそれらの事由による拡大(事故の形態や規模等がこれらの事由により大きくなることをいい、延焼を含みます)

- (11) 差押え、収用、没収、破壊等国または公共団体の公権力の行使。ただし、消防または避難に必要な処置による場合を除きます。
- (12) 原因等について虚偽の報告がなされていたことが明らかになった場合
- (13) 本サービスの契約開始以前に利用者が生じた場合
- (14) 本サービスを解約し、解約完了した日の翌日以降に利用者が生じた場合
- (15) 対象端末が、日本国内で販売されたメーカー(日本法人を設立している日本国外メーカーを含む)純正品および移動体通信事業者(仮想移動体通信事業者を含む)によって販売された純正品以外の場合
- (16) 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
- (17) 対象端末が、利用者以外の者が購入した端末であった場合
- (18) 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
- (19) 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)
- (20) 対象端末のメーカー又は販売店が、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又は修理の対象となる事由
- (21) 対象端末の自然の消耗もしくは劣化または性質による変色、変質、さび、かび、腐敗、侵食、ひび割れ、剥がれ、肌落ちその他類似の事由またはネズミ食いもしくは虫食い等
- (22) 対象端末の加工(修理を除きます)。ただし、加工着手後に生じた場合に限りです。
- (23) 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。ただし、これらの事由によって火災または破裂・爆発が発生した場合を除きます。
- (24) 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、費用支払い時の事務費用、送料、Apple エクスプレス交換サービス利用料など)
- (25) 取扱説明書、添付ラベル等の注意書きに沿った使用下で発生した電氣的・機械的故障
- (26) 詐欺、横領によって生じた損害
- (27) 置き忘れまたは紛失
- (28) 修理費のなか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
- (29) 日本国外で発生した事故による損害
- (30) 対象端末が日本国外で盗難された場合
- (31) 中古品として購入した対象端末に生じた電氣的・機械的の事故に起因する損害

**7. 重大事由による解除**

次に該当する場合は、弊社はご契約を解除することができます。この場合、全部または一部の保険金をお支払いできないことがあります。

- (1) 利用者が保険金を弊社に本サービスに基づく保険金を支払われることを目的として損害を生じさせた場合
- (2) 利用者が暴力団関係者その他の反社会的勢力に該当すると認められた場合
- (3) 本サービスに基づく保険金の請求に関し、利用者により詐欺の行為があった場合
- (4) その他、弊社が法令上、社会通念上の合理的な理由により本サービスの提供が難しいと判断した場合

## 1.概要

1. 当社が提供する「生活トラブル対応かけつけサービス」(以下「かけつけサービス」といいます。 )とは、水まわり、電気、ガス、鍵、ガラスの当社が定める生活上の設備不具合において、専門のスタッフが利用者に対してサポートするサービスをいいます。  
2. かけつけサービスは、当社及び当社の業務提携先もしくは業務提携先のグループ会社等または業務提携先取引業者(以下、当社の業務提携先もしくは業務提携先のグループ会社等または業務提携先取引業者を総称して「業務提携先等」といいます。 )当社および業務提携先等を総称して「当社等」といいます。)を通じて提供されます。

## 2.定義

サービス対象物件	利用者がかけつけサービスの提供を受けるために加入手続き時に申請した不動産物件であって、利用者が居住目的でなく専ら事業目的で使用するものをいいます。かけつけサービスの対象は、事務所、小売店、サービス店舗、飲食店等事業用物件の専有部分室内の設備に限ります。なお、同一の利用者であっても、かけつけサービスの提供を希望する物件ごとに、加入申し込みを要するものとします。
駆けつけサービス利用者(利用者)	法人または個人事業主である利用者及び利用者の従業員(役員、社員、パート、アルバイト、派遣社員等を含む。以下同じ。)である利用者またはかけつけサービスを利用する者としての登録情報が存在する者をいいます。
駆けつけ業者	現場駆けつけ対応を行う当社等をいいます。
作業員	サービス対象物件に訪問した駆けつけ業者の者をいいます。
現場駆けつけ対応	かけつけサービスにおいて、設備不具合等(以下、本紙 7 (内容)に定義された意味を有する。)の解消を図るために、作業員がサービス対象物件に駆けつけて設備不具合等の現地調査や応急処置等を行う対応をいいます。
登録情報	かけつけサービスを提供するうえで必要となる利用者及び利用者の従業員の氏名、住所、連絡先等の情報で、当社が保有するもの、または当社から業務提携先に提供し、業務提携先が受け取ったものをいいます。
実施要領	当社等が現場駆けつけ対応を行う対象となる設備不具合等の基本作業等について定めたものをいいます。当社等は駆けつけサービスにおいて、原則として実施要領に従い現場駆けつけ対応を行います。なお、実施要領は当社と業務提携先の協議によりその内容を変更できるものとします。新たな駆けつけサービスにおける実施要領については当社のウェブサイトに掲載する方法により告知するものとします。
有償作業	現場駆けつけ対応において、作業員が現場に到着してから60分を超えた場合の60分以降の作業並びに部材を用いた作業、及び特殊な工具や技術等を要する作業をいいます。利用者より追加料金の負担の承諾を得られた場合に限り、当該設備不具合等の解決を図るために行われるものとします。
追加料金	有償作業を行う場合に必要となる料金をいいます。

## 3.かけつけサービスの利用

1. かけつけサービス利用者は、本規約及び諸規定の定めるところに従い、かけつけサービスを利用することができます。  
2. 利用者は、かけつけサービスの利用に際して、本規約及び諸規定の定めを遵守する義務を負うものとします。

## 4.利用者資格の喪失及びかけつけサービスの提供拒否

1. 利用者は、本規約第 11 条(当社からの解約)に加えて、次の各号の場合には、(第 1 号の場合は該当した時点で)かけつけサービスの提供を拒否するものとします。  
(1) サービス対象物件から退去した場合  
(2) 追加料金の支払いを怠った場合  
(3) かけつけサービスを規約外の内容で利用しようとした場合  
(4) 当社等に対して、電話を長時間かけ続ける、必要以上に頻繁にかける等の不要な問い合わせを行う、もしくは悪質な嫌がらせを行うなど業務提携先等の業務を妨害した場合、または業務に支障をきたした場合  
(5) 不適切な対応、態度、言動、行動等から判断し、当社等が適切にかけつけサービスを提供することが困難であると当社等が判断した場合  
(6) 当社等の従業員または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を侵害する恐れがあると当社等が判断した場合  
(7) 利用者の所在が不明となった場合  
(8) その他、当社等が利用者として相応しくないと判断するに至る合理的な理由がある場合

## 5.個人情報

1. 当社は、かけつけサービスの提供を行う場合、当社等が個人情報を適切に管理するよう、最善の努力を行うものとします。  
2. 当社は、かけつけサービスの提供のため必要な範囲で、利用者及び関係する利用者の個人情報を含む登録情報を業務提携先等に提供するものとし、利用者はあらかじめこれに同意し、かつ当該利用者のこれに対する同意を取り付けるものとします。  
3. 利用者は当社等が次の各号に掲げる目的のために個人情報を使用することについて、あらかじめ同意するものとします。  
(1) かけつけサービスを利用者に対して提供するため  
(2) かけつけサービスの運営上必要な事項を利用者に知らせるため  
(3) かけつけサービスの改善、マーケティング活動、新商品開発等を目的とした各種アンケートを実施するため  
(4) かけつけサービスの利用状況や利用者の属性等に応じた新たなサービスを開発するため  
(5) かけつけサービスに関連するサービスや商品のご案内のため  
4. 業務提携先等は、かけつけサービスの提供に係る業務または第2項に定める目的を達成するために必要な業務を第三者に委託することがあります。この場合、業務提携先等は、業務推進に必要な範囲で当該委託先に利用者及び関係するかけつけサービス利用者の個人情報を取り扱わせることがあり、利用者はあらかじめこれに同意し、かつ当該利用者のこれに対する同意を取り付けるものとします。  
5. 前項に定める場合のほか、次の各号のいずれかに該当する場合は、業務提携先等は利用者及び関係する利用者の個人情報を第三者に開示・提供することがあります。  
(1) かけつけサービス利用者または公共の安全を守るために緊急の必要があると業務提携先が判断した場合

(2) 裁判所の命令もしくは法令に基づく強制的な処分、または法令により開示が必要とされる場合  
(3) 業務提携先等の関係者の生命、身体、財産等の権利を保護するために必要不可欠であると当社及び業務提携先が判断した場合  
(4) その他、業務提携先がかけつけサービスの運営維持のため必要不可欠かつやむを得ないと合理的に判断した場合

## 6.かけつけサービス提供の中止、終了・免責

1. 当社等は、かけつけサービスの運営上必要と判断した場合、または当社等の裁量により、利用者の同意を得ることなく本規約の一部または全部を変更、中断、中止、終了することができます。変更の場合、かけつけサービスの利用条件は変更後の本規約に基づくとします。なお、本規約を変更、中断、中止、終了する場合は、変更内容を当社のウェブサイト上で告知するものとし、当該告知の時点で効力が生じるものとします。  
2. 当社等の裁量によりかけつけサービス提供の変更、中断、中止、終了が行われた場合においても、利用者は、これらに伴い利用者またはかけつけサービス利用者が被った損害の賠償を当社等に請求しないものとします。

## 7.内容

1. かけつけサービス利用者は、サービス対象物件について、次の各号の日常生活上における設備不具合等が生じた場合、当社等が指定する専用ダイヤルを利用して、24 時間 365 日、設備不具合等の解決を図るための情報提供または実施要領に記載の現場駆けつけ対応を受けることができます。ただし、当社等がかけつけサービス利用者から当該サービスに関する連絡を受けたあとにかけつけサービス利用者との連絡が取れない状態が 24 時間以上経過した場合には、業務提携先等は当該サービスへの対応を当社等の判断により任意に終了することができます。なお、現場駆けつけ対応については、特定の時刻に作業員が現場に到着することを利用者に保証するものではありません。利用者は、あらかじめ業務提携先等との間で作業員の到着時刻の調整をする必要があること、及び、かかる調整の結果にかかわらず、必ずしも利用者の希望する時刻または利用者と業務提携先等との間で合意された時刻に作業員が現場に到着するとは限らないことを理解し、これらに同意します。また、現場駆けつけ対応の実施は、設備不具合等の完全な解決を保証するものではないことについても利用者はあらかじめ同意するものとします。

(1)	サービス対象物件の専有部分に通じる出入口(かけつけサービス利用者が通常利用するものに限ります。)の鍵の紛失・故障等の不具合(ただし、開錠の際には別途特殊作業費用がかかる場合があります。なお、特殊構造の鍵に関しては開錠できない場合があります。)
(2)	給排水設備の不具合(ただし、店舗等施設の場合は利用客に提供するスペースを適用範囲とします。)
(3)	窓ガラスの破損(ただし、店舗等施設の場合は利用客に提供するスペースを適用範囲とします。)
(4)	ガス機器の不具合(ただし、電話対応による情報提供となります。)
(5)	電気設備の不具合(ただし、停電、電気が点灯しない、またはブレーカーが落ちた場合における電話対応による情報提供となります。)

2. 現場駆けつけ対応時には、かけつけサービス利用者の立ち合いが必要となります。  
3. 本条第 1 項の現場駆けつけ対応の対象となるのは、実施要領に定める基本作業で、かつ、2 度の訪問及び作業で完了するものに限るものとします。実施要領に定める基本作業に該当しないものまたは再度の訪問及び作業については、当社等の責に帰すべき事由がある場合を除き、現場駆けつけ対応の対象外とします。また、現場駆けつけ対応は、設備不具合等の完全な解決を保証するのではなく、設備不具合等の内容や現場駆けつけ対応時の状況により、現場調査や応急処置を行うのみの対応にとどまることがあることにつきかけつけサービス利用者は予め同意するものとします。  
4. かけつけサービスの利用お問い合わせについては原則かけつけサービス利用者からに限るものとします。  
5. 現場駆けつけ対応では設備不具合等が解決できない場合、または二次被害が発生することが予想される場合においては、当社等の判断により現場駆けつけ対応を行わないことがある旨に利用者はあらかじめ同意するものとします。  
6. 本条第 1 項第 1 号の場合に現場駆けつけ対応を利用するためには、運転免許証やマイナンバーカード等の、顔写真、氏名及び現住所が印刷されており、かつ、1 枚で確認ができる官公庁等の公的機関より発行された有効な身分証明書が必要となります。  
7. かけつけサービス利用者は、作業員が、現場において設備不具合等箇所、その旨が疑われる箇所及び作業内容等の写真を撮ることにあらかじめ同意するものとします。  
8. 当社等は、現場駆けつけ対応において、原則として、作業員が現場に到着した時点で起算点として 1 回あたり最大 60 分間までの実施要領に定める基本作業を行うものとします。ただし、設備不具合等が解決したと当社等が判断した場合または現場駆けつけ対応では設備不具合等の解決が不可能であると当社等が判断した場合など、作業員がこれ以上現場に滞在する合理的な理由がないと当社等が判断した場合は、当社等ははその時点で現場駆けつけ対応を終了することができるものとします。

## 8.追加料金

1. 利用者は、次の各号の場合、利用料とは別に追加料金を負担します。なお本条第 1 号及び第 2 号の場合は、当社等より、費用の発生及び負担についてあらかじめ説明と確認をいたします。  
(1) 1 回あたりの作業が 60 分を超過した場合(追加料金は超過 10 分(端数は切り上げ)ごとに 1,500 円(税別))  
(2) 現場駆けつけ対応に部品交換や特殊作業が必要になった場合  
(3) かけつけサービス利用者の都合により、現場駆けつけ対応がキャンセルされた場合(追加料金 5,500 円(税別))  
(4) 当社等が、かけつけサービス利用者の責に帰すべき事由による前各号以外の実費等を負担した場合  
2. 当社等は、前項の追加料金の請求業務を第三者に委託することがあり、利用者はこれをあらかじめ承諾するものとします。

## 9.除外事項

1. 次の各号に掲げる場合は、かけつけサービスの対象外とします。  
(1) 実施要領に定めるもの以外の設備不具合等の場合または再度の訪問・作業の場合  
(2) 登録情報に登録されたサービス対象物件住所とは異なる場所への要請の場合  
(3) かけつけサービス利用者の立ち会いができない場合  
(4) 医療関係機関、工場もしくは倉庫、または風俗店舗に該当する物件の場合  
(5) 業務用設備(多目的トレイ本体等、ドリンクサーバー、製氷機等)を対象とする場合  
(6) サービス対象物件の利用開始当初からの故障・破損に関する設備不具合等の場合  
(7) グリス阻集器(グリーストラップ)の不具合(詰まり除去、清掃等を含む。)の場合  
(8) 午後 11 時から翌午前 9 時までの時間帯における破壊による開錠の場合  
(9) 電球・管球やフィルター等消耗品交換の要請の場合  
(10) 建物共有部分に関する要請の場合  
(11) かけつけサービス利用者が所有する家電製品または業務用設備(リース製品含みます。)に関する設備不具合等の場合  
(12) 利用者または利用者が所有またはリースによって占有する、部材の取り付けまたは設備の移動の要請の場合  
(13) 原状回復および建物の施工不良(リフォーム等)に起因する設備不具合等の場合  
(14) 退室・転居等の理由での原状回復のための要請の場合

- (15)かけつけサービス利用者以外からの要請の場合
- (16)かけつけサービス利用者ご自身で修繕業者を手配するなど当社が提供するサービス以外を利用された場合
- (17)地震、台風、豪雨、落雷、津波、竜巻、寒波、大雪等の天災や火災における設備不具合等の場合
- (18)暴動、テロ、革命、戦争等の非常事態における設備不具合等の場合
- (19)離島・山岳地域における設備不具合等の場合
- (20)その他当社等が不適切と判断した場合

以上