

# どこよりもハードサポート 利用規約

## 第1条(本規約の目的)

株式会社どこよりも(以下「当社」といいます。)は、どこよりもハードサポート利用規約(以下「本規約」といいます。)を定め、契約者(次条で定義します。)に対し、どこよりもハードサポート サービス(以下「本サービス」といいます。)を提供します。本サービスの契約者は、本サービスの利用に際し、本規約の条項を遵守するものとします。

## 第2条(本規約の適用関係)

1. 本規約は、契約者と当社との間の本契約の一切の関係に適用され本契約を構成します。
2. 本規約の内容と本規約外における本サービスのルール等とが矛盾抵触する場合、当該ルールが優先して適用されるものとします。
3. 本規約の内容と本規約外における本サービスのルール等とが矛盾抵触しない場合、それらのルール等は、名称の如何にかかわらず、本利用規約の一部を構成し、本契約の内容となるものとします。

## 第3条(定義)

本規約において使用する以下の用語は、各々以下に定める意味を有するものとします。

1. 「利用希望者」とは、本サービスの利用を希望する者をいいます。
2. 「本契約」とは、当社と本サービスの利用希望者との間で締結する本サービスの利用についての契約をいいます。
3. 「契約者」とは、本サービスを当社との間で本契約を締結した者をいいます。

## 第4条(本サービスの内容)

1. 本サービスは、別紙1のプランに応じて、以下のサービス(以下「個別サービス」といいます。)を提供します。
  - (1)スマホ設定、利用方法サポート
  - (2)端末補償
  - (3)データ復旧サービス
2. 個別サービスの詳細は別紙2乃至別紙4に定めるものとします。

## 第5条(本サービスの委託)

1. 当社は、本サービスの全てまたは一部を第三者(以下「再委託先」といいます。)に委託する場合があります。なお、再委託先に委託する場合は、契約者の情報を必要な範囲内で開示いたしますが、本サービスを提供する目的以外には使用いたしません。
2. 当社は、本サービスに関する債権について株式会社Wizに対し収納代行業務を委託することができるものとします。

## 第6条(利用に係る契約者の義務)

1. 契約者は、本サービスの提供を受けるにあたり、次の各号に定める条件のいずれかを満たさない場合、当社が本サービスを提供できないことを承諾するものとします。
  - (1)契約者自身による本サービスの利用の要請であること。
  - (2)本サービスの実施に必要な機器、ソフトウェア、ソフトウェアの正規のライセンスまたはプロダクトIDならびにサービスの利用IDやパスワード等の設定情報等が用意されていること。
  - (3)契約者が、本サービスの実施に必要な当社または他の事業者が提供するドライバソフトウェアまたはアプリケーションソフトウェア等のソフトウェアライセンスに同意し、契約者のパソコン等へのインストールを承諾すること。
  - (4)契約者が必要に応じてオペレータの指示に基づき操作を実施すること。
2. 契約者は、次の各号を遵守するものとします。
  - (1)当社または第三者の財産権(知的財産権を含みます。)、プライバシー、名誉、その他の権利を侵害しないこと。
  - (2)本サービスを違法な目的で利用しないこと。
  - (3)本サービスによりアクセス可能な当社または第三者の情報を改ざん、消去する行為をしないこと。
  - (4)第三者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと。
  - (5)意図的に有害なコンピュータプログラム等を送信しないこと。
  - (6)当社の設備に無権限でアクセスし、またはその利用もしくは運営に支障を与える行為をしないこと。
  - (7)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をしないこと。
  - (8)本サービスおよびその他当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為をしないこと。
  - (9)法令、本規約もしくは公序良俗に反する行為、当社もしくは第三者の信用を毀損する行為、または当社もしくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。
  - (10)その他前各号に該当する恐れのある行為またはこれに類する行為を行わないこと。

## 第7条(本サービスの変更)

1. 当社は、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、前項の場合、契約者に対し、速やかにその変更内容について、WEBサイト、電子メール等の方法で告知するものとします。
3. 当社は、予告なく本サービスを停止又中止することができるものとし、契約者は予めこれを承諾するものとします。
4. 当社は、本サービスの変更により、契約者が損害を被った場合においても、一切責任を負わないものとします。

## 第8条(当社からの通知)

1. 当社から契約者への通知は、本規約に別段の定めのある場合を除き、電子メールの送付や当社WEBサイト上の掲示、その他当社が適当と合理的に認める方法により行われるものとします。
2. 前項の通知は、次の各号の場合にそれぞれ効力を生じるものとします。
  - (①)電子メールの送付による場合  
当社が契約者指定の電子メールアドレス宛てに電子メールを発信し、契約者指定の電子メールアドレスの属するメールサーバーに到達した時点
  - (②)WEBサイト上への掲示  
WEBサイトにアップロードし、一般的に閲覧可能となった時点

3. 契約者は、適時電子メールの受信及び、当社WEBサイトの閲覧を行うことにより、当社からの通知を遅滞なく確認する義務を負うものとします。

#### 第9条(利用申込と本契約の成立)

1. 利用希望者は、当社に対し、本規約を遵守することに同意し、かつ契約者情報を当社の定める方法で当社に提供することにより、本サービスの利用を申請することができます。
2. 当社は、前項に基づき利用を申請した者が、以下の各号のいずれかの事由に該当する場合は、利用を拒絶することができます。なお、当社は、契約者に対し、利用を拒絶した場合の理由を、説明する義務を負わないものとします。
  - (1)本規約に違反するおそれがあると当社が合理的に判断した場合
  - (2)当社に提供された情報の全部又は一部につき虚偽、誤記又は記載漏れがあった場合
  - (3)過去に本サービス及び当社の関連会社が提供するサービスの利用を取り消された者である場合
  - (4)反社会的勢力等(第22条第1項第1号に定めます。以下同じ。)である、又は資金提供その他を通じて反社会的勢力等の維持、運営若しくは経営に協力若しくは関与する等反社会的勢力等との何らかの交流若しくは関与を行っていると当社が判断した場合
  - (5)その他、当社が利用を適当でないと合理的に判断した場合
3. 当社は、前項その他当社の基準に従って、利用希望者の利用の可否を判断し、当社が利用を認める場合には、その旨を利用希望者に通知します。かかる通知により、本契約が、契約者と当社の間に成立するものとします。

#### 第10条(届出事項の不備及び変更)

1. 当社は、本サービス提供の前提となる契約者の情報の届出に不備又は変更があり、そのことを当社に通知しなかった場合、契約者に対し、適切なサービスを提供することができなくなる場合があり、そのことを契約者は予め承諾するものとします。
2. 当社は、契約者に対し、前項の場合において契約者が不利益を負ったとしても、一切その責任を負わないものとします。

#### 第11条(本契約上の地位等)

1. 本規約に基づいて発生する権利義務は、契約者に一身専属的に帰属するものとします。契約者は、当社の書面による事前の承諾なく、本規約に基づく契約者の法律上の地位、権利または義務を、第三者に譲渡、貸与、名義変更、担保権設定、その他の処分をし、又は相続等をさせることはできないものとします。
2. 当社が本サービスに係る事業を第三者に譲渡する場合(事業譲渡、会社分割その他本サービスに係る権利及び義務が移転する一切の場合を含む。)、当社は、当該事業の譲渡に伴い、契約者の本規約に基づく契約上の地位、権利及び義務ならびにアカウント登録に伴い登録された情報その他の情報を、当該事業の譲受人に譲渡することができるものとし、契約者は、かかる譲渡につき、予め承諾するものとします。

#### 第12条(利用料)

1. 契約者は、当社に対し、別途定める(申込書、電子メール等にて通知するものとします。)本サービスの利用料金(以下「利用料」といいます。)を支払うものとします。
2. 当社は、契約者へ事前通知の上で、利用料を変更することができるものとします。

#### 第13条(利用料の支払)

1. 契約者は、当社に対し、前項で定める利用料を当月に締め切り、翌月末日に本契約で定めた支払方法で支払うものとします。なお、利用料の支払いにかかる手数料は契約者の負担とします。
2. 契約者は、利用料の支払いを遅滞した場合、当社に対し、年14.6パーセントの割合による遅延損害金を支払うものとします。

#### 第14条(契約期間)

1. 本契約の契約期間は別紙1に定めるものとします。
2. 契約者は、当社に対し、解約希望月の25日までに解約の意思表示をすることで、解約希望月の末日をもって本契約を解除することができるものとします。

#### 第15条(登録情報の開示)

1. 契約者は、当社の業務委託先その他本サービスを提供するため必要な第三者に対し、契約者の情報(個人情報及び契約者が当社に提供了した資料に関する情報を含みます。)を提供することをあらかじめ承諾するものとします。
2. 当社は、本サービスの提供の結果、当社関連会社による情報提供等が契約者の事業の経費削減・適正化に資すると当社が合理的に認めた場合、当社の関連会社に契約者の情報を提供し、有益な情報・サービスの提供の申出をすることがあるものとし、契約者はこのことを予め承諾するものとします。

#### 第16条(本サービスの一時的な中断)

1. 当社は、以下のいずれかの事由が生じた場合、契約者に対する事前の通知をなしに、一時的に本サービスを中断・遅延することができるものとします。
  - ①本サービスの提供の前提となる設備の保守を定期的に又は緊急に行う場合
  - ②地震、噴火、洪水、津波等の自然災害、社会的に対応を要する疫病、火災、停電、戦争、争乱、暴動、労働争議その他の事情により本サービスの提供が困難な場合
  - ③当社が本サービスの提供のために利用している設備やサービス等が障害又は保守若しくはメンテナンス等のため利用できなくなる場合
  - ④前各号のほか、運用上及び技術上、当社が本サービスの一時的な中断を必要と合理的に判断した場合
2. 当社は、前項各号のいずれか又はそれに類する事由により本サービスの提供に遅延又は中断等が生じた場合で当社に故意又は重大な過失が認められないときは、一切責任を負わないものとします。
3. 契約者は、第1項各号の事由が生じた場合においても、当社に対し利用料を支払う義務を免れないものとします。

#### 第17条(禁止行為)

契約者は、本サービスの利用にあたり、以下の各号のいずれかに該当すると当社が合理的に判断する行為をしてはならないものとします。

- ①本契約に違反する行為
- ②他人の権利を侵害する行為

- ③犯罪行為に関する行為
- ④公序良俗に反する行為
- ⑤法令に違反する行為又はそれに準ずる行為
- ⑥本サービスに関し利用しうる情報を改ざんする行為
- ⑦当社による本サービスの運営を妨害するおそれのある行為
- ⑧本人以外の名義のクレジットカードを本サービスに関して使用することその他不正な方法で決済手段を利用する行為
- ⑨契約者が当社又はその子会社の事業と競合する事業を行う事業者又はその役職員である場合において、本サービスを調査する目的で本サービスを利用する行為
- ⑩本サービスを利用して直接または間接的に本サービスと競合するようなサービスを作成および提供する行為(子会社をして行う場合も含みます。)
- ⑪前各号の行為を直接又は間接に惹起し、若しくは容易にする行為
- ⑫その他、社会的状況その他の事情を勘案し当社が不適切と合理的に判断する行為

#### 第18条(情報の再利用の禁止)

1. 契約者は、本サービスで得られた情報を利用して、本サービスと競業する事業(以下「競業事業」といいます。)を行ってはならないものとします。
2. 契約者は、当社に対し、前項の場合、違約罰として、既に支払った又は支払う予定の利用料の3倍に相当する金額のいずれか高い方を支払わなければならないものとします。
3. 前項の規定は、当社の契約者に対する損害賠償を妨げないものとし、当社は、契約者に対し、当該損害賠償請求をする場合、第24条第3項は適用しないものとします。
4. 当社が、契約者に対し、前項の損害賠償請求をする場合、契約者が競業事業により得た利益を、当社が被った損害と推定するものとします。

#### 第19条(契約者が行う契約の解約)

契約者は、本契約を解約する場合、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。

#### 第20条(当社による本サービスの解約)

1. 当社は、契約者が以下の各号のいずれかに該当した場合、本契約の全部又は一部を解約できるものとします。なお、当社は解約に代えて合理的な期間の間利用停止処分をおこなうことができるものとします。
  - ①本契約に違反したとき。
  - ②利用料の支払に遅延が生じたとき。
  - ③第三者から差押え、仮差押え、仮処分、強制執行または滞納処分もしくは競売の申立を受け、または受けることが明白であるとき。
  - ④破産、会社更生手続開始、または民事再生手続開始を自ら申立、または第三者から申立てられたとき。
  - ⑤支払停止もしくは振出・引受・裏書をした手形、小切手が不渡りとなったとき。
  - ⑥営業を停止したとき、または営業許可取消等の処分を受けたとき。
  - ⑦解散決議をしたとき。
  - ⑧役員、社員もしくは株主との紛争により正常な営業活動の遂行に著しい支障をきたしたとき。
  - ⑨株主構成または経営主体の全部または一部に重大と認められる変更があり、正常な営業活動の遂行に著しい支障があると認められるとき。
  - ⑩財務状態が著しく悪化したとき。
  - ⑪当社との間の信頼関係を著しく毀損したとき。
  - ⑫当社の名誉、信用を毀損する行為がなされたとき。
  - ⑬その他本契約の継続を困難とする重大な事由が発生したとき。
2. 契約者は、当社が前項に基づき本契約を解約した場合、当然に全債務の期限の利益を喪失し、ただちに債務全額を当社に支払わなければならないものとします。
3. 当社は、第1項の規定により契約を解約した場合、契約者が既に当社に対して支払った本サービスの利用料等を返還しないものとします。
4. 当社は、第1項の規定による本契約の解約により生じた損害に対し、一切その責任を負わないものとします。
5. 当社は、合理的な理由が認められる場合、契約者に対し、1か月前までに通知することにより本契約を解約することができるものとします。

#### 第21条(会員情報等の取扱い)

1. 当社は、本サービスの提供に際して、契約者から取得する個人情報及び本サービスの利用に関し契約者から収集した情報(以下「会員情報等」といいます。)について、個人情報保護法等の法令及び当社のプライバシーポリシーに則り取り扱うものとします。
2. 当社は、契約者が当社に提供した会員情報等を、本サービスの提供及び運用、サービス内容の改良及び向上、本サービスの利用状況の把握等の目的のために利用し、又は個人を特定できない形での統計的な情報として、企業に対する提案又はコンサルティング、新サービスの開発その他の目的のために利用することができるものとします。

#### 第22条(秘密保持)

契約者は、本契約の有効期間中のみならず、本契約終了後においても、本契約の履行上知り得た当社の秘密情報(以下「秘密情報」といいます。)について、これを厳重に管理するとともに、秘密を厳守し、本契約の目的以外のために、これを自ら使用、加工、複製し、または第三者へ開示、漏洩し、もしくは使用させてはならないものとします。

#### 第23条(反社会的勢力の排除)

1. 契約者は、当社に対し、本契約締結以前及び本契約期間中において自己及び自分が実質的に経営を支配している会社が次の各号に該当し、かつ各号を遵守することを表明し、保証し、誓約するものとします。
  - ①反社会的勢力(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律)に定義する暴力団及びその関係団体又はその構成員。総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロなど暴力、威力、脅迫的言辞や詐欺的手法を用いて不当な要求を行い、経済的利益を追求する団体もしくはその構成員又は個人。以下「反社会的勢力」といいます。)ではないこと。
  - ②主要な出資者、役職員又は実質的に経営に関与する者が反社会的勢力でないこと。
  - ③反社会的勢力を利用しないこと。
  - ④反社会的勢力に財産的利益又は便宜を供与しないこと。
  - ⑤反社会的勢力と親密な交際や密接な関係がないこと。

- 2 契約者は、前項について自己の違反を発見した場合、直ちに当社にその事実を報告するものとします。
- 3 当社は、契約者が前各項に違反した場合、催告その他の手続も要することなく、直ちに本契約を解約することができるものとします。
- 4 当社が本条に基づき本契約を解約した場合、契約者は、当社に対して、当該解約を理由とした損害賠償請求等の一切の請求を行うことができないものとします。ただし、当社の契約者に対する損害賠償請求は妨げられません。

#### 第24条(損害賠償)

- 1 当社及び契約者は、相手方に対し、本契約上の義務違反により損害を与えた場合、その損害を賠償しなければならないものとします。
- 2 前項に定める損害賠償の範囲は、通常生ずべき損害とするが、特別の事情により生じた損害であっても、被請求者がその事情を予見することができたものについては、その範囲に含まれるものとします。
- 3 本契約に基づき当社が負う損害賠償額は、別段の定めがない場合、既に支払った本サービスの利用料の3か月分を上限とします(本サービスの利用期間が3か月に満たない場合は、3か月利用した場合に想定される利用料金の相当額を上限額とします。)。ただし、当社に故意又は重過失がある場合を除きます。
4. 契約者が、本サービスに関連して他の契約者その他の第三者からクレームを受け又はそれらの者との間で紛争を生じた場合には、直ちにその内容を当社に通知するとともに、契約者の費用と責任において当該クレーム又は紛争を処理し、当社からの要請に基づき、その経過及び結果を当社に報告するものとします。

#### 第25条(本サービスの終了)

- 1 当社は、本サービスの全部又は一部を終了する場合、当社のWEBサイトに掲載又は電子メールその他の合理的な手段で契約者に周知又は通知するものとします。
- 2 当社は、前項の手続きを経て本サービスの全部又は一部を終了した場合、契約者に対し、本サービスの終了に起因して生じた損害、損失、その他費用について、責任を負わないものとします。

#### 第26条(相殺の禁止)

契約者は、本規約に基づき当社に対して負担する債務を、当社が契約者に対して負担する債務をもって相殺することはできないものとします。

#### 第27条(権利の帰属)

1. 本サービス及び本サービスの利用により生じた知的財産権はすべて当社又は当社にライセンスを許諾している者に帰属しており、本契約に基づく本サービスの利用許諾は、本サービスに関する当社又は当社にライセンスを許諾している者の知的財産権の使用許諾を意味しないものとします。
2. 契約者は、当社に対し、本サービスの利用により得られた著作物に係る著作人格権を行使しないものとします。

#### 第28条(表明保証)

契約者は、以下の各号を表明し保証するものとします。

- ①本サービスの申込みにあたり記載した、お客様情報が完全かつ正確であること
- ②本サービスの利用にあたり、第三者のいかなる権利も侵害しないこと
- ③本サービスの利用にあたり、法令の違反若しくは不正な目的、意図をもっていないこと
- ④本サービスの利用にあたり、本規約に反しないこと

#### 第29条(免責)

- 1 当社は、本サービスの内容(システム等の本サービスを提供するための環境を含みます。)及び本サービスによる契約者の目的達成について、その完全性、正確性、有用性及び適法性を保証しないものとします。
- 2 当社は、本サービスが、契約者の売上向上、経費削減、組織力強化、その他特定の目的への適合を保証しないものとします。
- 3 本サービスに関連して契約者と他の契約者又は第三者との間において生じた取引、連絡、紛争等については、契約者が自己の責任によって解決するものとし、当社に故意又は重過失がある場合を除き、当社は一切責任を負わないものとします。

#### 第30条(公開)

当社は、契約者からの特段の申出がない場合、契約者の商号及びロゴを本サービス導入企業として公開することができるものとします。

#### 第31条(分離可能性)

本規約のいずれかの条項又はその一部が、法令等により無効又は執行不能と判断された場合であっても、本規約の残りの規定及び一部が無効又は執行不能と判断された規定の残りの部分は、継続して完全に効力を有するものとします。

#### 第32条(本規約の公表及び変更)

- 1 当社は、当社のWEBサイトその他当社が定める方法により、本規約を公表します。
- 2 当社は以下の場合に、当社の裁量により、本規約を変更することができます。
  - ①本規約の変更が、契約者の一般の利益に適合するとき。
  - ②本規約の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係わる事情に照らして合理的なものであるとき。
- 3 当社は前項による本規約の変更にあたり、変更後の本規約の効力発生日の1ヶ月前までに、本規約を変更する旨及び変更後の本規約の内容とその効力発生日を当社WEBサイトに掲示、または契約者に電子メールの送信、SMSの送信をする方法により通知します。
- 4 変更後の本規約の効力発生日以降に契約者が本サービスを利用したときは、契約者は、本規約の変更に同意したものとみなします。

#### 第33条(準拠法及び合意管轄)

1. 本規約は、日本国法に準拠し、解釈されるものとします。
2. 契約者と当社との間における紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

制定 2023年3月1日

改定 2024年1月17日／2024年2月1日／2024年3月1日／2024年6月1日

【別紙1】

■プラン表

プラン名	月額料金(税込)	契約期間	解約金(非課税)	サービス内容
ライトプラン	550円	12か月	契約残月数×月額料金	・スマホ設定、利用方法サポート ・端末補償(利用回数:1回まで、対象端末:1台のみ 補償金額上限:注意事項参照)
ウルトラライトプラン	1,078円	1か月	なし	・スマホ設定、利用方法サポート ・端末補償(利用回数:1回まで、対象端末:1台のみ 補償金額上限:注意事項参照)
スタンダードプラン	1,100円	12か月	契約残月数×月額料金	・スマホ設定、利用方法サポート ・データ復旧サービス ・端末補償(利用回数:3回まで、対象端末:最大3台まで 補償金額上限:注意事項参照)
Bizプラン	2,200円	12か月	契約残月数×月額料金	・スマホ設定、利用方法サポート ・駆けつけサポート10%割引 ・端末補償(利用回数:3回まで、対象端末:最大3台まで 補償金額上限:注意事項参照)

【どこよりもハードサポートの注意事項】

- ・初月月額料金は無料となります。
- ・各サービス内容の詳細については、別紙2~4に記載いたします。
- ・解約月に解約の申入れがない場合、自動12か月更新になります。
- ・契約期間の満了月(12か月目)が更新月になり、更新月にご解約される場合は、解約金は発生いたしません。なお、ウルトラライトプランに関しては1か月毎の自動更新となるため、解約金は発生しません。
- ・解約時は解約希望月の25日までに解約申告が必要となります。

【端末補償サービスの注意事項】

- ・契約開始日の属する月の翌月1日から契約終了時までに生じた損害が端末補償の対象となります。
- ・利用回数には上限があります。各プランの上限回数は、上記「プラン表」の「サービス内容」をご参考ください。
- ・別紙3の端末補償における第7条(請求限度額)に関するプランごとの限度額は下記となります。

(1)修理可能の場合

■ライトプラン

年間修理費用保険金額5万円を上限として、修理費用(有償交換の場合も含みます)をお支払いします。

■ウルトラライトプラン

年間修理費用保険金額5万円を上限として、修理費用(有償交換の場合も含みます)をお支払いします。

■スタンダードプラン

年間修理費用保険金額10万円を上限として、修理費用(有償交換の場合も含みます)をお支払いします。

■Bizプラン

年間修理費用保険金額30万円を上限として、修理費用(有償交換の場合も含みます)をお支払いします。

(2)修理不能の場合

■ライトプラン

1万2,500円を上限として、購入価格の25%をお支払します。ただし、購入証明書(購入時の価格が記載されている書類、以下同じとします。)の提出ができず、同等機器を再購入された場合は、1万2,500円を上限として再購入価格の25%をお支払いします。

■ウルトラライトプラン

1万2,500円を上限として、購入価格の25%をお支払します。ただし、購入証明書(購入時の価格が記載されている書類、以下同じとします。)の提出ができず、同等機器を再購入された場合は、1万2,500円を上限として再購入価格の25%をお支払いします。

■スタンダードプラン

2万5,000円を上限として、購入価格の25%をお支払します。ただし、購入証明書の提出ができず、同等機器を再購入された場合は、2万5,000円を上限として再購入価格の25%をお支払いします。

■Bizプラン

7万5,000円を上限として、購入価格の25%をお支払します。ただし、購入証明書の提出ができず、同等機器を再購入された場合は、7万5,000円を上限として再購入価格の25%をお支払いします。

(3)補償年度(※1)ごとの保険金の支払い

■ライトプラン

1補償年度あたりの支払限度額は、修理費用の金額と5万円のいずれか低い方の金額とします。ただし、修理不能の場合の支払限度額は、購入価格の25%の金額と1万2,500円のいずれか低い方の金額とします。

■ウルトラライトプラン

1補償年度あたりの支払限度額は、修理費用の金額と5万円のいずれか低い方の金額とします。ただし、修理不能の場合の支払限度額は、購入価格の25%の金額と1万2,500円のいずれか低い方の金額とします。

■スタンダードプラン

1補償年度あたりの支払限度額は、残余保険金額(※2)と10万円のいずれか低い方の金額とします。ただし、修理不能の場合の支払限度額は、残余保険金額と2万5,000円のいずれか低い方の金額とします。

■Bizプラン

1補償年度あたりの支払限度額は、残余保険金額と30万円のいずれか低い方の金額とします。ただし、修理不能の場合の支払限度額は、残余保険金額と7万5,000円のいずれか低い方の金額とします。

(※1)「補償年度」は、初年度については、本契約開始日から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。

(※2)「残余保険金額」とは、修理可能の場合、年間修理費用保険金額から当該補償年度の既払修理費用保険金を控除した金額をいい、修理不能の場合は、年間修理費用保険金額に修理不能時保険金割合を乗じた金額から当該補償年度の既払修理不能保険金を控除した金額をいいます。

【データ復旧サービスの注意事項】

- ・利用回数は、1年間に2回までとします。なお、利用回数は繰越しません。
- ・障害状況によっては、復旧できない場合があります。ご了承ください。
- ・復旧するデータ容量が2TBを超える場合は、記録媒体を使用することから追加費用が発生いたします。

## 【別紙2】

### スマホ設定、利用方法サポート

#### サービス詳細

##### 1. サービス概要

本サービスは、当社が指定するスマートフォンに関する、設定及び利用方法のサポートを行うサービスです。

##### 2. 利用条件

本サービスの利用条件の詳細は、以下のとおり定めるものとします。

(1)電話により設定サポート(以下「電話対応」といいます。)の利用条件は、次の各号に定めるとおりとします。

①対応時間は、平日、土日祝日(年末年始除く)の9時から18時となります。

(2)サポート対象およびサポート範囲内であっても、契約者の利用環境によっては本サービスを適切に適用できない場合があります。

##### 3. 利用回数

本サービスによるスマホ設定、利用方法サポートの利用回数制限はありません。

##### 4. 利用対象範囲

本サービスの利用対象範囲の詳細は、以下のとおり定めるものとします。

(1)機器

・対象:スマートフォン、タブレット

・範囲:インターネット接続設定、家庭内ネットワークとの接続、マニュアルに記載された基本的操作

(2)OS

・対象:Android、iOS

※OSのバージョンによっては対応できない場合があります

・範囲:インストール方法、個人利用を想定した基本的な操作方法、簡易診断

(3)ソフトウェア

・対象:ブラウザ、メール、メディアプレーヤー、ウイルス対策、文書作成、接続ツール

・範囲:AppStore、Google PlayStoreに掲載されているアプリのインストール、簡易な初期設定

※日本語に対応しているソフトウェアに限ります。

※初期設定に関してはアプリ毎に特殊な設定が必要な場合もある為、お客様のご希望に沿えない場合があります

※違法行為に該当するような使用目的の場合はご案内をお断りする場合があります。

**1. 概要**

どこよりもハードサポートサービス(以下「本サービス」といいます。)に付随関連して、以下の表に記載された無線通信機能を内蔵した通信端末(以下「対象端末」といいます。)の破損・水濡れ等により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Wiz、被保険者を会員(会員が個人の場合に限り、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。(※1))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。

※1 ライトプラン・ウルトラライトプランについては、2024年1月31日以前に発生した事故の被保険者は会員本人のみとなります。なお、Bizプランについては法人名義でのご契約が可能となり、その場合は契約法人が所有し、法人(法人に所属する従業員)が使用している端末が対象となります。

**2. 対象端末(保険の対象)**

(1)本サービス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 本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、本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 被保険者の所有する端末。

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。

(2)対象端末は、以下の表に記載される種別に限られます。

(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・外付けモニター・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。

**3. 補償期間**

被保険者は、本サービスの利用契約開始日の属する月の翌月1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。なお、本特典を利用できる期間の前日以前、または本サービスの提供終了日以降に対象端末に生じた損害に対しては本特典の適用はありません。

**4. 保険金額**

引受保険会社は、被保険者に以下「5. 補償の範囲」の記載に応じて、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被保険者あたり1年(起算日は本サービスの利用契約開始日の属する月の翌月1日とします。)につき下記記載の金額を上限として、被保険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。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。なお、法人名義での契約の場合、お支払い先となる被保険者は契約している法人に対してお支払いするものとします。

対象端末の種別	
スマートフォン	フィーチャーフォン(ガラホ含む)
タブレット端末(タブレットPC含む)	ノートパソコン
デスクトップパソコン	モバイルゲーム機
液晶モニター	スマートロック
販売時点情報管理(POS)端末	-

**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(※2)	ご利用上限回数
スマートフォン	「修理可能」の場合(※3)	保険金の支払回数(※5)

フィーチャーフォン(ガラホ含む)	・ライトプラン:最大5万円 ・ウルトラライトプラン:最大5万円 ・スタンダードプラン:最大10万円 ・Bizプラン:最大30万円	・ライトプラン:年1回まで ・ウルトラライトプラン:年1回まで ・スタンダードプラン:年3回まで ・Bizプラン:年3回まで
タブレット端末(タブレットPC含む)		
ノートパソコン	「修理不能」の場合(※4) ・ライトプラン:最大1万2千5百円 ・ウルトラライトプラン:最大1万2千5百円 ・スタンダードプラン:最大2万5千円 ・Bizプラン:最大7万5千円	
デスクトップパソコン		
モバイルゲーム機		
液晶モニター		
販売時点情報管理(POS)端末		
スマートロック		

※2 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可能な状況(盗難を含む)を指します。

※3 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。

※4 修理不能となった当該端末の購入価格の25%の金額に対して、最大金額を上限として保険金をお支払いします。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、同等価格の機器を再購入された場合は、再購入価格の25%の金額に対して、最大金額を上限として保険金をお支払いします。

※5 一被保険者に対して支払われる保険金の上限額は、1年間(起算日は本サービスの利用契約開始日の属する翌月1日)につき、下記に定める料金とします。また、本サービスの利用契約開始日の属する翌月1日より1年間の間にサービスを利用できる端末数の上限及び支払数は下記に定めるものとします。なお同一事故による求償は1度限りとします。

・上限額:ライトプラン:5万円、ウルトラライトプラン:5万円、スタンダードプラン:10万円、Bizプラン:30万円

・端末数上限:ライトプラン:1端末、ウルトラライトプラン:1端末、スタンダードプラン:3端末、Bizプラン:3端末

・支払回数上限:ライトプラン:1回、ウルトラライトプラン:1回、スタンダードプラン:3回、Bizプラン:3回

※支払回数は同一端末が異なる端末であるかを問わず、こちらの上限回数とします。

#### 【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) ⑤家族証明・会員と同居であることが確認できる書類(※7)
「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 ④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(※6) 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) ⑦家族証明・会員と同居であることが確認できる書類(※7)

(※6)事故が起きた対象端末の購入証明書が提出できない場合には提出が必要となります。

(※7)会員の同居の親族(2親等以内)、または別居の未婚の子が所有、または使用する対象端末の請求に必要となります。なお、健康保険証を提出される場合は、表面・裏面の両方のコピーが必要となります。

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。

■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)被保険者の故意、重大な過失、法令違反に起因する場合
- (2)被保険者と同居するもの、被保険者の親族、被保険者の法定代理人、被保険者の役員・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)被保険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
- (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)本サービス利用契約開始日の属する月の翌日1日前に被保険者に生じた、お支払要件に定める損害
- (12)本サービスの利用契約が終了した日の翌日以降に被保険者に生じた、お支払要件に定める損害
- (13)対象端末機器が、日本国内で販売されたメーカー(日本国外メーカーを含みます。)純正品以外の通信端末機器および技適マーク・PSEマークを取得していない通信端末機器の場合
- (14)対象端末を被保険者が被保険者以外の親族・知人等の個人から、またはオークション・フリーマーケット等から購入・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送料、端末機器の送料および費用支払時の事務費用等)
- (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)ソフトウェアに起因する損害
- (27)紛失・置き忘れおよびその間に生じた損害
- (28)日本国外で発生した事故による損害

## 【別紙4】

### データ復旧サービス サービス詳細

#### 第1条(目的)

別紙4(以下別紙4において「本別紙」といいます。)は、当社が契約者に対し提供するデータ復旧サービス(以下本別紙において「本サービス」といいます。)の詳細を以下のとおり定めるものとします。

#### 第2条(定義)

本規約において使用する以下の用語は、各々以下に定める意味を有するものとします。

##### ①「対象端末」

契約者が所有するパソコン(RAIDを除く)、タブレット、スマホ、フィーチャーフォン、外付けHDD、SD、microSD、USBメモリ、デジカメ、ビデオカメラ、CD、DVD、BDをいいます。

##### ②「障害」

論理障害、物理障害をいいます。ただし、iOSの論理障害は対象外とします。

##### ③「論理障害」

ハードウェアは故障していないが、記録媒体などに電磁的記録障害が発生したことをいいます。

##### ④「物理障害」

ハードディスクの磁気ヘッドに問題がある場合や機械的電気的故障をいいます。

#### 第3条(本サービスの内容)

本サービスは、対象端末のデータ(スマートフォンの場合は、写真、動画、電話帳、音楽、LINEのデータに限ります。)に障害が発生した場合に、契約者がAOSデータ株式会社(以下「AOS社」といいます。)に対し、データ復旧を依頼することができるサービスです。なお、対象端末本体の修理は対象外とします。

#### 第4条(サービス対象期間)

契約者は、本契約開始日から本契約の終了までの期間にAOS社に対してデータ復旧を依頼することができるものとします。なお、サービス対象期間外に発生した障害は本サービスの対象外とします。

#### 第5条(利用方法)

契約者は、本サービスを利用する場合、AOS社所定の書面を使用し、別途定める必要書類を添付して、別途定める宛先まで対象端末を送付するものとします。

#### 第6条(追加費用)

契約者は、データ復旧の対象となる障害端末の送付時の送料を負担するものとします。また、2TB超のデータ復旧の場合には、データ復旧の作業に着手する前に契約者に提示した復旧に要する記憶媒体の料金を契約者が別途負担するものとします。

#### 第7条(復旧期間)

データ復旧から作業完了後の発送に要する期間は、対象端末がAOS社へ到達してから原則として7営業日とします。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、7営業日を超えた期間を要する場合があることを契約者は予め承諾するものとします。

##### ①論理障害において、障害の程度が重い場合

##### ②物理障害の場合

##### ③契約者の都合により対象端末の返却日の日程変更等が生じた場合

##### ④天災地変、戦争、暴動、内乱、輸送機関の事故、労働争議その他不可抗力の事由が生じた場合

##### ⑤コンピュータウイルス、スパイウェア等による大規模障害、特定製品の不具合等に起因する大規模障害など、④以外の事由によりAOS社に対する復旧依頼が急激に増加した場合

#### 第8条(利用回数)

本サービスによるデータ復旧の利用回数は、1年間(1年間の起算日は、本契約の締結日とします。)に2回(初期調査を行った場合、データ復旧の実施に関わらず、1回の利用があったものとします。)までとします。なお、利用回数は繰り越さないものとします。

#### 第9条(対象外のサービス)

次に掲げるサービスについては、本サービスの対象外といたします。

##### ①不具合原因の調査・解析、装置の修理およびOSの復旧

##### ②対象製品の原状回復(データ喪失前または障害発生前の状態に戻すこと)

##### ③iPhone4S以前の削除データの復旧

##### ④パソコンのOS、アプリケーション、システム情報の復旧

##### ⑤破損しているデータの修復および復旧

##### ⑥デジタル放送の録画データの復旧

##### ⑦暗号化されたデータの復旧

##### ⑧家庭用ゲーム機や携帯型ゲーム機などのデータの復旧

##### ⑨データ消去装置またはデータ消去ソフトで消去したデータの復旧

##### ⑩内蔵、外付けを問わず、契約者が自ら増設された記憶装置内のデータの復旧

##### ⑪クラウド等対象製品以外の場所に保存されているデータの復旧

##### ⑫日本語及び英語以外が使用言語のデータの復旧

##### ⑬日本国外へのサービスの提供

⑯アカウント情報の復旧

⑰対象製品の廃棄

⑱その他、AOSデータ復旧サービスセンターで実施していないサービス全般

#### 第10条(免責)

1.当社は、データの復旧を必ずしも保証するものではありません。データは、修復箇所の状態により復旧できない場合があります。また、当社は、当社の故意又は重大な過失がある場合を除いて、本サービスに関して、利用者に生じた不利益・損害等に関する一切責任を負いません。

2.契約者は、データ復旧後の障害端末は、修理保証(メーカー保証等)の対象外となる可能性があり、また、再利用できなくなる場合があることを承諾するものとします。

3.契約者は、本サービスにおいて記憶媒体(ハードディスクや半導体メモリなど)に物理的な障害がある場合に記録媒体の開封または取り外しを行われることで、本来の装置としての機能が消失することを予め承諾するものとします。

4.契約者は、以下のいずれかに該当する場合、本サービスの全部または一部を受けることができないことを予め承諾するものとします。

- ①ハードディスクドライブの障害状態により、データの一部または全部が取り出せない場合
- ②契約者が本規約もしくは本サービスの利用申込時に虚偽の事項や記載があった場合
- ③契約者の故意または重過失により生じた障害の場合
- ④天災や事変その他の非常事態の発生により、本サービスの提供が困難となった場合
- ⑤天災(但し、落雷を除く)や事変により生じた障害の場合
- ⑥日本国外で発生した障害の場合
- ⑦ハードディスクドライブのメーカー起因による瑕疵及びロット不良等の場合
- ⑧データが暗号化されており、かつ暗号化キーが不明の場合
- ⑨パスワードを複数回入力してロックした場合、
- ⑩OSアップデート中にハングアップしてしまった場合
- ⑪対象端末に不当な改造又はメーカー保証外となる改造が施されている場合