シナネン住まい丸ごとあんしんプラス規約

第 1 条（目的）

1. この規約（以下「本規約」といいます。）は、シナネン株式会社（以下「当社」といいます。）が「シナネン住まい丸ごとあんしんプラス」（以下「本サービス」といいます。）の利用をお申込みいただいたお客様（以下「利用者」といいます。）に対し本サービスを提供するにあたり、その諸条件を定めるものです。なお、本サービスは、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サービスである「リペアパス 5」と「つながるモバイルサポート」を組み合わせた「つながるホームサポート」を、当社が「住宅設備機器サポート」と「モバイル向けサポート」を組み合わせた「シナネン住まい丸ごとあんしんプラス」の名称で利用者に対して提供するものです。

2. 利用者が本サービスを利用するには、本規約のほか、本サービスを構成する各サービスの利用規約、利用条件等（以下「本規約等」といいます。）への同意が必要となります。利用者が本サービスの利用を開始した時点で、本規約等に同意したものとみなします。

第 2 条（本サービスの内容）

本サービスの内容は、以下の各号に定めるとおりとします。

① 住宅設備機器サポート

利用者が所有する中古物件（築後 1 年経過以降に第三者から利用者に引き渡された物件又は築後 1 年以内に利用者以外の第三者による入居履歴がある物件）に設置された対象機器に故障が生じた場合、利用者の連絡を受けて当社所定の修理業者を手配し、有償修理サポートを行うサービスです。また、特典として、当社指定の 5 品目の特典対象機器に限り、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ことが可能な【動産総合保険（商品付帯型)】を付帯しています。

※詳細は、「住宅設備機器サポート規約」をご確認ください。

② モバイル向けサポート

利用者が所有するホームネットワーク機器の訪問サポートを、割引（税別 10,000 円以下の場合は 10%、税別 10,000 円を超える場合は 15%割引）で利用することが可能です。また、特典として、当社指定の特典対象機器に限り、損害が発生した場合に、引受保険会社から一定額を上限とする保険料が支払われる【通信端末修理費用保険】を付帯しています。

※詳細は、「モバイル向けサポート規約」をご確認ください。

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、特典、引受保険会社等、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、本規約の変更については民法第 548 条の 4 の規定に従うものとし、本規約が変更された場合には、変更日以後、改定後の新規約を適用するものとします。

2. 当社は、前項に基づき本規約を変更する場合には、本規約を変更する旨、変更後の本規約の内容及びその効力発生日を、効力発生日の相当期間前までに、当社ウェブサイトへの掲載その他の適切な方法により周知します。変更後の本規約は、当該効力発生日から効力を生じるものとします。

第 4 条（本サービスの提供範囲）

本サービスの提供範囲（各特典を含む）は、「住宅設備機器サポート規約」及び「モバイル向けサポート規約」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を得ることなく、また、利用者への通知を行うことなく、任意の第三者に対して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重大な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、可能な限り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。 但し、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 8 条（利用の申込み・利用契約の締結等）

1. 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、本規約等に同意の上、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（以下単に「利用契約」といいます。）が締結されたものとします。
2. 住宅設備機器サポートについては、本サービスの加入時に既に故障している製品については特典を利用しての無償修理の対象外となりますが、利用者が有償修理サポートを利用して当該製品を修理交換した場合、又はその他の方法で利用者が修理交換を行った場合で、その後に当該製品に生じた故障でその他「住宅設備機器サポート規約」記載の要件を満たすものについては特典の対象となります。

第 9 条（契約期間）

1. 利用契約の契約期間は、利用契約の締結日（以下「本サービス契約日」といいます。）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. 前項の利用契約の締結日は、以下のとおりとします。
   ①本サービスの利用を希望する者が暦月の 1 日から 25 日までに当社所定の方法で申込みを行い当社が承諾した場合は、当該申込日を利用契約の締結日とします。
   ②本サービスの利用を希望する者が暦月の 26 日から末日までに当社所定の方法で申込みを行い当社が承諾した場合は、翌月 1 日を利用契約の締結日とします。
3. 本サービスの提供期間は、利用契約の締結日の属する月の翌々月 1 日（以下「提供開始日」といいます。）から、利用契約終了日までとします。

4. 利用契約の終了日（以下「利用契約終了日」といいます。）は、第 12 条による解約の場合は同条第 2 号に定める解約日、第 13 条第 1 項又は第 26 条第 4 項による解除の場合は当該解除の効力が生じた日、第 7 条第 1 項により本サービスの全部が廃止された場合は当該廃止の日、その他の事由により利用契約が終了した場合は当該事由が生じた日とします。

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、電話番号等に変更があるときは、事前に当社所定の変更手続き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）

利用者は、本サービスの提供を受ける権利について、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）

利用者が利用契約を解約しようとするときは、次の各号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、利用者が当月 25 日までに解約手続きを完了した場合の解約日は当月末日となり、当月 26 日以降翌月 25 日までに解約手続きを完了した場合の解約日は翌月末日となります。

③月の途中で解約した場合でも日割計算は行わず前号の解約日までの利用料金が発生します。

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第 15 条（利用料金等の支払義務等）の支払義務を一度でも怠ったとき。

②本サービスに関する前号以外の債務その他本サービスとの関連の有無を問わず利用者が当社に対して負う義務の履行を怠ったとき。

③第 18 条（禁止事項）に定める行為を行ったとき。

④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。

⑤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。

⑥死亡したとき。

⑦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。

⑧被後見人、被保佐人又は被補助人の宣告を受けたとき。

⑨資産、信用、支払能力等に重大な変更を生じたと当社が認めたとき。

⑩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。

⑪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。

⑫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。
⑬第 10 条(利用者の報告事項)に違反したとき。
⑭当社から利用者に対する連絡が不通となったとき。
⑮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。
⑯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適当と判断したとき。
⑰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。
⑱本規約等に違反すると当社が判断したとき、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。

第 14 条（本サービスの利用料金）
本サービスの利用料金（以下「利用料金」といいます。）は、1 利用契約当たり月額 2,750 円（税込）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。なお、本サービスの提供期間の開始月から 2 カ月間（提供開始日の属する月及びその翌月）は無料期間となります。月の途中で利用契約が終了した場合でも日割計算は行わず、終了月末日までの利用料金が発生します。
2.前項の期間において、本サービスの提供を受けた場合、その結果にかかわらず、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、「住宅設備機器サポート規約」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、利用料金及び「住宅設備機器サポート規約」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、クレジットカード決済又は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、利用料金等の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。
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。
5. 当社は、利用料金及び「住宅設備機器サポート規約」に定める利用者負担とされる金員に係る債権を、当社の代理店その他の第三者に対して譲渡する場合があります。その場合は、利用者は当該債権譲渡先が定める方法により利用料金等を支払うものとします。

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又は第 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 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、営利を目的とした本サービスの利用及びその準備を目的とした行為。
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又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又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、又はその名誉・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又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本サービスの申込み又は利用の請求に当たって虚偽の事項を記載・申告等する行為。
⑨第三者になりすまして本サービスを利用する行為。
⑩当社若しくは第三者の設備の利用若しくは運営、又は他の利用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。
⑪前各号に該当するおそれがあると当社が判断する行為。
⑫その他、社会状況等を勘案の上、当社が不適当・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生じさせたときは、利用者に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及び当社の関係者の業務上、技術上、販売上の秘密情報を第三者に一切開示、漏洩せず、本サービスの利用以外の目的でこれを使用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、以下「提供物」といいます。）に関する著作権及び特許権、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、提供物を以下のとおり取り扱うものとします。

①本サービスの利用以外の目的で使用しないこと。

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 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、当社が当該提携事業者に対し、秘密保持義務を課した上で、利用者の氏名及び住所等を通知する場合があることについて、あらかじめ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://sinanen.com/company/privacypolicy/）に従うものとします。
3. 利用者は、本サービスの提供にあたり、利用者の個人情報を当社がＧ・Ｏ・Ｇ株式会社に提供すること、及びＧ・Ｏ・Ｇ株式会社が当該個人情報を、Ｇ・Ｏ・Ｇ株式会社が定める利用規約およびプライバシーポリシーに基づき利用することに同意するものとします。

第 23 条（損害賠償）

利用者が本規約等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みますが、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原因の如何を問わず、利用者が当社に支払った利用料金を超えて賠償の責任を負わないものとします。但し、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及び各種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。利用者の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利用者に生じた損害について、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。なお、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、お問合せ先の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の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（反社会的勢力の排除）
1.利用者は、次の各号に定める事項を表明し、保証します。

①自らが暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会的運動等標榜ゴロ又は特殊知能暴力集団等その他暴力、威力、詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団又は個人（以下「反社会的勢力」といいます。）ではないこと及び過去5年以内に反社会的勢力でなかったこと。
②反社会的勢力に対して資金等の提供ないし便宜の供与等をしていないこと。
③反社会的勢力を利用しないこと。
2. 利用者は、自ら又は第三者をして次の各号に定める行為をしないことを表明し、保証します。
①当社又は第三者に対する「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」第9条各号に定める暴力的要求行為。
②当社又は第三者に対する法的な責任を超えた不当な要求行為。
③当社に対し、脅迫的な言動又は暴力を用いる行為。
④偽計又は威力を用いて相手方の業務を妨害し、又は信用を毀損する行為。
⑤前各号に準ずる行為。
3. 利用者は、利用者が反社会的勢力から不当要求又は業務妨害等の不当介入を受けた場合は、これを拒否し、不当介入があった時点で、速やかに不当介入の事実を当社に報告し、当社の捜査機関への通報及び当社の報告に必要な協力を行うものとします。
4. 当社は、利用者に前三項のいずれかの規定に違反している事実が発覚（報道がなされたことを含みます。）したときは、何らの催告なしに、かつ、損害賠償・損失補償その他何らの義務も負うことなく、本規約に基づく契約等その他利用者と当社との間で締結したすべての契約の全部又は一部を解除することができるものとします。なお、本項による解除が行われた場合であっても、利用者は当社に対し、何らの請求、主張、異議申立ても行わないものとし、かつ、当社は、本項による解除によっても、利用者に対する損害賠償請求は妨げられないものとします。

第27条（準拠法）
本規約に関する準拠法は、日本法とします。

第28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29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30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、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。

附則

本規約は、2023 年 10 月 1 日から実施いたします。

「シナネン住まい丸ごとあんしんプラス」の利用契約内容の確認および解約などについてのお問合せ先
「シナネンカスタマーセンター」
・電話番号：0120-046-370
・受付時間：9：00～17：30（日祝・年末年始除く）

「シナネン住まい丸ごとあんしんプラス」の利用、修理依頼、特典利用等についてのお問合せ先
「修理サポートセンター」
・電話番号：0120-377-215
・受付時間：10：00～19：00（年末年始除く）

2023 年 10 月 1 日　制定
2025 年 2 月 1 日　改定
2026 年 4 月 1 日　改定
2026 年 12 月 15 日　改定

住宅設備機器サポート規約

第 1 条（サービスの提供）
1. シナネン株式会社（以下「当社」といいます。）は、「住宅設備機器サポート規約」（以下「本規約」といいます。）に従い「住宅設備機器サポート」（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当社からの通知は、本規約の一部を構成するものとします。

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	住宅設備機器サポート	利用者が所有する中古物件（築後 1 年経過以降に第三者から利用者に引き渡された物件又は築後 1 年以内に利用者以外の第三者による入居履歴がある物件)に設置された対象機器(第 2 号に定義します。)に故障が生じた場合、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、有償修理サポート（第 5 号に定義します。）を行うサービス。 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、当社が有償修理サポート（第 5 号に定義します。）可能な住宅設備機器のうち、別紙１に定めるもの。
③	利用者	当社が指定する方法にて「住宅設備機器サポート」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個人。
④	利用契約	当社と利用者との間に締結される「住宅設備機器サポート」の提供に関する契約。
⑤	有償修理サポート	当社が、有償にて、対象機器の修理又は交換品の提供を行うサービス（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。

第 3 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。

別紙１　本サービスの詳細

■対象機器
以下の種別に該当する機器を対象機器とします。

対象機器一覧	
ガスコンロ	テレビドアホン
IH クッキングヒーター	洗面化粧台
レンジフード	ルームエアコン
換気扇	天井カセットエアコン
オーブンレンジ	24 時間換気システム
食器洗い乾燥機	HEMS モニター
浄水器・整水器	床暖房
システムバス	電気錠
浴室乾燥機	ディスポーザー
温水洗浄便座	蓄熱暖房機
ガス給湯器	システムキッチン
電気給湯器	混合水栓
エコキュート	床暖房
エコジョーズ	照明器具本体
エコウィル	電動昇降棚

■本サービスの内容
本サービスは、利用者が所有している住宅設備機器（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、当社が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）を行うサービスです。
当社は、日本国内に居住又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。
また、以下の機器は対象外となります。

◆対象機器から除かれるもの（有償修理サポート対象外）
①家電やパソコン、スマートフォン等、上記の対象機器以外の機器。
②対象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及び業務用機器。
⑤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。
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（電気的・機械的事故）
･･･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、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、施工不良は、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、シナネン住まい丸ごとあんしんプラス規約第9条3項に準じます。利用契約の締結日の翌月末日までは登録期間とし、サービス提供は行いません。
なお、対象機器のメーカー所定の保証対応期間においては本サービスの提供はありません。

■本サービスの利用方法
本サービスの利用方法は、以下のとおりです。

１．受付
(1)本サービスの利用の連絡は、当社が運営する「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、ご連絡いただく際は、本サービスを申し込んだ際に発行される加入通知書をお手元に用意してください。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、電話で確認します。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を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、当社が承認しない場合があります。
※本サービスのご利用は、１回あたり対象機器１台までとします。複数台数の場合は、個々にお申込み手続きをお願いします（同時に複数台の修理依頼は可能です。）。
(4)上記(3)の確認の結果、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、当社との間で、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、利用者は後掲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、当社は、対象機器が設置されている利用者の住所におい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、及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、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し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、当社は利用者へ修理料金を請求し、利用者は、当社からの請求日より７日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、当社が利用者の住所において対象機器の存在を確認できない場合、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) 本サービスの提供を中止した場合であっても、当社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)と同様にこれを利用者に請求することとします。

※天候や交通状況、当日の作業状況等の理由により、お約束の時間に伺えない場合がございます。
※利用者が修理を申し込み後、訪問予定日以降、ご指定された連絡先において利用者とご連絡が取れない場合は、修理キャンセルとみなします。
※廃棄目的又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。
※対象機器のメーカーが定める保証対応期間（メーカー保証対応期間）中の自然故障（電気的・機械的事故）の場合、利用者は、購入した販売店又はメーカーに直接問い合わせるものとします。

「住宅設備機器サポート」に関する有償修理サポート・特典及びサービス概要についてのお問合せ先
※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。
「修理サポートセンター」
・電話番号：0120-377-215
・受付時間：10：00～19：00（年末年始除く）

◆修理依頼前確認

利用者は、当社への依頼前に、以下各号に定めるとおり、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、利用者が以下の設定等を行わない場合、当社は、本サービスの提供を行わない場合があります。また、利用者が以下の設定等を行わなかった場合に発生するサービスの再依頼費用（出張費用・検証費用等）を含む一切の料金・費用は、利用者の負担となります。

①バックアップ

・利用者が対象機器に保管されているデータ・設定等の保全を必要とする場合、事前に利用者自身におい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対策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しない場合、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、当社は、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の一切をいい、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、出張修理の日時までに、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、当社は、当社による対象機器の検証・修理等を行うことができず、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。

■有償修理サポート

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います。

※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ありません。
※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、利用又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

・本サービス提供期間中に、対象機器に発生した故障について、利用者から有償修理サポートの利用請求があったとき、当社は本規約に基づき有償で修理をします。なお、個々の有償修理サポートの修理には、本規約に定めのある事項については本規約が適用され、本規約に定めのない事項について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。）が適用されるものとます。
・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。

(2) 再修理

・修理サービスに基づき修理された対象機器の修理箇所において、修理サービス提供前と同様の症状が発生した場合、修理が完了した日から 7 日以内に受付窓口に連絡をする事で、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、再修理に要する費用は利用者負担となることがあります。なお、当該期間の経過後に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

・当社が利用者からの本サービスの利用請求を受けてから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以降、本サービスの利用請求を撤回できないものとします。但し、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の中止を求めることができるものとします。但し、この場合、検証費用及び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当社が指定した方法での利用請求を行っていない場合。
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、又は対象機器が業務用機器であると当社が判断した場合。
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故障が発生した場合。
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対象機器が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本サービスの提供期間終了後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（コンピュータウィルス、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の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本規約に違反した場合。
⑯利用者が不当に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

■特典の内容及び注意事項
・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。）、保険契約者を匠ワランティアンドプロテクション株式会社、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対象機器について、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、又は引受保険会社から保険金をお支払いします。
・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。（保険金を請求される場合は、支払われる上限保険金額が補償上限金額となります。）
・特典は、当社が、無償にて、特典対象機器の修理を行うサービス（以下「無償修理サポート」といいます。）、又は利用者自身で修理手配した費用への保険金の支払いとなります。修理が行えない場合は対応不可となり、交換品の対応はございません。
・特典の利用にあたって、無償修理サポートを選択する場合、利用者（被保険者）は、保険金の請求及び受領にかかわる一切の権限を当社へ委任することに、特典利用の都度同意いただきます。
・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。
※保険金請求を行う場合は、修理実施前に引受保険会社から認定を受ける必要があります。事故が発生したら速やかに当社に連絡を行い、特典対象事故か否か、また、保険金請求が可能か否かの判断を仰いでください。当社及び引受保険会社の認定が無いまま、利用者自身で修理を行った場合、保険金をお支払いできない場合があります。

■特典対象機器
対象機器のうち、以下の種別に該当する機器を特典対象機器とします。

特典対象機器の種別	備考
給湯器 （1 台まで）	自然冷媒ヒートポンプ給湯機、ガス給湯器、電気温水器、石油給湯器 ※ハイブリッド給湯器を含み、ボイラー式、燃料電池併用式給湯器、発電装置併用式給湯器、瞬間湯沸器を除く
システムキッチン （1 台まで）	ガスコンロ、IH クッキングヒーター、レンジフード（換気扇含む）、食洗機、浄水器、キッチン一体型照明器具本体、混合水栓、ディスポーザー、電動昇降戸棚
システムバス （1 台まで）	浴室換気乾燥機（ミストシャワー一体型を含む）、混合水栓、排水ボタン（湯船）、照明器具本体 ※ジェットバス、バステレビ、バスサウンド、ミストシャワー単体、床暖房を除く
温水洗浄便座 （2 台まで）	操作パネル、手洗い設備を含む
洗面化粧台 （2 台まで）	曇り止めヒーター、照明器具本体、混合水栓、排水ボタンを含む

◆特典対象機器の条件
①利用者の所有する機器であること。
②利用者の住所（利用契約に記載の住所をいい、以下「利用者住所」といいます。）で利用している機器であること。
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であること。
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であること。

◆特典対象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及び業務用機器。
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、修理が可能な機器。
⑨メーカーが推奨していない場所に設置された機器。

■特典対象となる故障
・自然故障（電気的・機械的事故）
　･･･特典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一部損の故障をいいます。
　※特典対象機器本体の消耗、変質、変色等による損害、経年劣化等は、故障に含まれません。

■特典対象外の故障（※本サービス（有償修理）の対象になります。）
(1) 破損
(2) 水濡れ・水没
(3) 火災、落雷、破裂・爆発
(4) その他、自然故障（電気的・機械的事故）以外の事故に起因して発生した故障
(5) 特典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の故障又は全部交換を伴う故障

■特典の提供期間
特典の提供期間は、本サービスの提供期間に準ずるものとします。
但し、住宅設備機器のメーカー所定の保証対応期間においては特典の提供はありません。

■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。
※保険金請求を行う場合は、修理実施前に引受保険会社から認定を受ける必要があります。事故が発生したら速やかに当社に連絡を行い、特典対象事故か否かの判断を仰いでください。引受保険会社の認定が無いまま、利用者自身で修理を行った場合、保険金をお支払できない場合があります。

■補償上限（特典対応期間、補償上限金額、補償上限回数）
無償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。

特典対象機器の種別	補償上限額（税込・※1）	補償対応期間（※2）	補償回数上限
		自然故障（電気的・機械的事故）	
給湯器（1 台まで）	再調達金額又は金100,000円のいずれか低い金額/1回あたり	本サービスの提供期間と同一（※3）	無制限
システムキッチン（1 台まで）			
システムバス（1台まで）			
温水洗浄便座（2 台まで）			
洗面化粧台（2台まで）			

※1　補償上限額（税込）は、上記に定めるとおりとし、無償修理サポートに係る費用（税込）が補償上限額を超える場合の超過額は、利用者の負担とします。
　なお、無償修理サポートに係る費用には、出張費用、見積費用、修理技術費用、部品調達料の購入費用等を含みます。
　当社が特典対象と判断し、出張修理手配を行った場合で、後で特典対象外であることが判明した場合は、出張費用は無料とします。
　利用者が負担する金額の当社（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　特典対象機器のメーカーが定める保証対応期間（メーカー保証対応期間）中の自然故障（電気的・機械的事故）の場合、特典の対象外とし、利用者は、購入した販売店又はメーカーに直接問い合わせるものとします。

◆提出必要書類
・無償修理サポート利用時は、当社所定の修理同意書兼保険金請求書
・利用者が有償修理サポートを利用して特典対象機器を修理交換した場合、又はその他の方法で利用者が修理交換を行った場合は、修理明細、又は購入明細を提出してください。
※修理明細、購入明細には日付、修理会社名、販売店名の明記が必要となります。

・保険金請求時は、引受保険会社所定の保険金請求書、特典対象機器の写真、修理見積
・その他引受保険会社が必要とした書面等
※保険金請求を行う場合は、事前に引受保険会社の判断及び認定が必要になります。

◆除外事項
次のいずれかに該当する場合、利用者は、利用契約に基づく特典の提供が受けられないものとします。

①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。
③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す。）。
④破損、水没、水濡れ、落雷、火災、破裂・爆発、又は地震、噴火、風水災、その他の自然災害に起因する場合。
⑤補償対応期間を超えた場合。
⑥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。）。
⑦当社が指定した提出必要書類の提出がない場合。
⑧利用者の申告する故障・障害を当社が確認できない場合。
⑨機器が業務利用されている場合又は業務用機器である場合。
⑩利用者が本特典の適用資格を有していないときに故障が発生した場合。
⑪日本国外で生じた故障の場合。
⑫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。）。
⑬機器が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。）。
⑭公的機関による差押え、没収等に起因する場合。
⑮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。
⑯本特典の提供期間開始日以前に利用者に生じた機器への故障の損害の場合。
⑰本特典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。
⑱本特典の提供期間終了後に本特典の提供の請求をした場合。
⑲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。）。
⑳機器の本特典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。
㉑メーカー・型番・製造番号の確認の取れない機器の場合。
㉒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（コンピュータウィルス、データ損失による故障を含みます。）。
㉓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。
㉔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。
㉕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）。
㉖本規約に違反した場合。
㉗利用者が不正に利益を得る目的で本特典を利用する場合。
㉘利用者が申告した故障症状が再現しない場合。

以上

モバイル向けサポート規約

第 1 条（規約の適用）

1. 「モバイル向けサポート規約」（以下「本規約」といいます。）は、シナネン株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する「モバイル向けサポート」（以下「本サービス」といいます。）の利用条件を規定するものです。
2. 本サービスの利用者は、本規約及び第 2 条第 3 号に規定するＧ・Ｏ・Ｇ規約（以下これらを総称して「対象規約等」といいます。）に予め同意の上、その定めに従うものとします。

第 2 条（用語の定義）

本規約において、次の用語は、次の各号に定める意味で用いるものとします。

(1) 「利用者」とは、本サービスを利用する者をいいます。

(2) 「訪問サポートサービス」とは、Ｇ・Ｏ・Ｇ株式会社（以下「Ｇ・Ｏ・Ｇ」といいます。）が提供する「ホームネットワーク機器の訪問サポート」をいいます。

(3) 「Ｇ・Ｏ・Ｇ規約」とは、訪問サポートサービスについてＧ・Ｏ・Ｇが別途定める「ホームネットワーク機器の訪問サポート利用契約
（URL：https://www.gog.co.jp/terms/tkm_visitsupport.php ）」をいいます。

第 3 条（本サービスの内容）

1. 当社は、本規約に基づき、**別紙 1** に詳細を定める本サービスを提供します。なお、本サービスの利用において必要となる訪問サポートサービスに関する契約の締結及び訪問サポートサービスに関する各種手続は、利用者とＧ・Ｏ・Ｇとの間で行っていただきます。
2. 当社が提供するサービスは本サービスに限定され、訪問サポートサービスは、利用者が別途Ｇ・Ｏ・Ｇと契約を締結することで、Ｇ・Ｏ・Ｇが訪問サポートサービスを提供するものです。したがって、当社はＧ・Ｏ・Ｇの提供する訪問サポートサービスについて、本サービスの範囲を超えて、利用者に対し一切の責任を負うものではありません。

第 4 条（本サービスの提供期間）

1. 本サービスの提供期間は、シナネン住まい丸ごとあんしんプラス規約第9条3項に準じます。利用契約の締結日の翌月末日までは登録期間とし、サービス提供は行いません。
2. 本サービスの提供終了日は、前項に定める利用契約の終了日とします。
3. 前項の定めにかかわらず、当社とＧ・Ｏ・Ｇとの提携関係が終了した場合、その事由の如何を問わず、Ｇ・Ｏ・Ｇとの提携関係が終了した日をもって、本サービスの提供は当然に終了するものとします。

第 5 条（禁止事項）

利用者は、本サービスの利用にあたり、以下の行為を行ってはならないものとします。

(1) 本サービスの利用権の転売及び貸与、その他不正の目的をもって本サービスを利用すること。

(2) 本サービスの利用に関する権利義務の全部又は一部について、譲渡、貸与又は質入等の担保設定、その他の処分を行う行為。

(3) 本サービスに関連して使用される当社又は第三者の著作権、商標権その他一切の権利を侵害する行為、又はそのおそれのある行為。

(4) 本サービスを通じて入手した情報の改変、翻案、編纂、修正、データベース化、商用利用等の行為。
(5) 本サービスの運営を妨げる行為及びそのおそれのある行為。
(6) 対象規約等のいずれかの条項に反する行為。
(7) その他、当社が不適切・不相当と判断する行為。

第 6 条（損害賠償）

1. 利用者が、本サービスの利用に関して、利用者の責に帰すべき事由により当社に損害を与えた場合、利用者は、当社が被った一切の損害を賠償するものとします。
2. 利用者が本サービスの利用に関して第三者に損害を与えた場合、又は第三者との間で紛争が生じた場合、利用者は、自己の責任と費用負担でこれを解決し、当社に一切迷惑をかけないものとします。万一、当社が他の利用者や第三者から責任を追及された場合は、利用者はその責任と費用負担において当該紛争を解決するものとし、当社を一切免責するものとします。また、当社が当該第三者からの責任追及への対応に要した一切の費用について、当社は利用者に求償することができるものとします。
3. 当社が提供するサービスは本サービスに限定されるため、本サービスに関連する部分を超えて、当社は訪問サポートサービスについて一切責任を負うものではありません。

第 7 条（本サービスの中止・停止）

1. 当社は、以下のいずれかの事態が発生した場合には、当社が適当と判断する方法で利用者に告知することにより、本サービスの全部もしくは一部を中止又は停止できるものとします。但し、緊急やむを得ない場合には、当社は、事前に告知を行うことなく本サービスの全部又は一部を中止又は停止できるものとします。
   (1) 本サービスを提供するために必要なシステムの保守点検・更新を定期的又は緊急に行う場合。
   (2) 火災、停電、天災、労働争議、戦争、テロ、暴動その他不可抗力又は第三者による妨害等その他の非常事態が発生し、又は発生するおそれがあり本サービスの提供が困難な場合。
   (3) 電気通信事業者の役務が提供されない場合。
   (4) その他、本サービスの運用上又は技術上の理由により、本サービスの中止又は停止が必要又は適切と当社が判断した場合。
2. 前項に従い、当社が本サービスの中止又は停止を行った場合、当社は利用者及びその他の第三者に対して、いかなる責任も負担しないものとします。

第 8 条（本サービスの提供に関する免責事項）

1. 当社は、本サービスの利用により利用者が何らかの損害を被った場合、その損害が当社の故意又は重過失により発生したものでない限り、当該損害を賠償する責任を負わないものとします。
2. 前項の定めにかかわらず、予見可能性の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益及び間接損害について、当社は、一切の責任を負わないものとします。また、いかなる場合においても、当社は、天災地変、原因不明のネットワーク障害等の不可抗力により生じた損害について一切責任を負わないものとします。
3. 当社は、本規約に別段の定めのある場合を除き、本サービスの提供の遅滞、変更、中断、中止、停止及び廃止に関連して利用者が被ったいかなる損害についても、一切の責任を負わないものとします。
4. 利用者は、本サービスの利用及びその結果につき自ら一切の責任を負うものとします。万一、本サービ

スの利用に関連し他の利用者やその他の第三者に対して損害を与えた場合、当社に対して当該利用者やその他の第三者から何らかの請求又は訴訟が提起された場合、利用者は、自らの責任と費用負担において当該請求又は訴訟を解決し、当社を一切免責するものとします。

5. 訪問サポートサービスはＧ・Ｏ・Ｇにより提供及び実施されるものであり、訪問サポートサービスに関して発生したトラブルについては、当社は一切責任を負いません。

第 9 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重大な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、可能な限り速やかに当該設備を修理又は復旧します。

第 10 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を得ることなく、また、利用者への通知を行うことなく、任意の第三者に対して委託できるものとします。

第 11 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、次の各号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、利用者が当月 25 日までに解約手続きを完了した場合の解約日は末日となり、当月 26 日以降翌月 25 日までに解約手続きを完了した場合の解約日は翌月末日となります。

（3）月の途中で解約した場合でも日割計算は行わず前号の解約日までの利用料金が発生します。

第 12 条（本サービスの利用料金）

本サービスの利用料金（以下「利用料金」といいます。）は、1 利用契約当たり月額 1,078 円（税込）とします。但し、基本料金の月額 2,750 円（税込）に含まれるものとします。

第 13 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。なお、月の途中で終了した場合でも日割計算は行わず終了月末日までの利用料金が発生します。
2. 前項の期間において、本サービスの提供を受けた場合、その結果にかかわらず、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（本サービスの中止・停止）による一時停止の場合、又は第 9 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、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 14 条（利用料金等の支払方法等）

1. 利用者は、利用料金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、利用料金等の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。
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。
5. 当社は、利用料金及を当社の代理店その他の第三者に対して譲渡する場合があります。その場合は、利用者は当該債権譲渡先が定める方法により利用料金等を支払うものとします。

附則

第 1 条（本サービスの特典付与）

1. 当社は、利用者に対する本サービスの提供が継続する限り、利用者に対して**別紙 2** に定める通信端末修理費用保険特典を付与するものとします。
2. 引受保険会社は、さくら損害保険株式会社（以下「引受保険会社」といいます。）であり、引受保険会社と匠ワランティアンドプロテクション株式会社が動産総合保険契約を締結し、被保険者を利用者とすることで、本特典が付与されるものとします。
3. 利用者は、前項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、匠ワランティアンドプロテクション株式会社が行います。

別紙１

訪問サポートサービス

1. 本サービスの概要

(1) 「ホームネットワーク機器の訪問サポート」利用時の割引

①「ホームネットワーク機器の訪問サポート」の利用にあたり、「訪問料金」、「サポート料金」及び「延長料金」の合計金額が金 10,000 円（税別）以下の場合：「訪問料金」、「サポート料金」及び「延長料金」を 10%割引とします。

※「指定料金」又は「キャンセル料金」等その他の料金については割引適用対象外とします。

② 「ホームネットワーク機器の訪問サポート」の利用にあたり、「訪問料金」、「サポート料金」及び「延長料金」の合計金額が金 10,000 円（税別）を超える場合：「訪問料金」、「サポート料金」及び「延長料金」を 15%割引とします。

※「指定料金」又は「キャンセル料金」等その他の料金については割引適用対象外とします。

(2) Ｇ・Ｏ・Ｇの提供する訪問サポートサービスの概要・条件等は、本規約制定時点において、「2. 訪問サポートサービスの概要」以降のとおりです。利用者は、Ｇ・Ｏ・Ｇへの訪問サポート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、利用者の自己の判断と責任において、訪問サポートサービスを利用（申込み・契約締結を含みます。）するものとします。

(3) 当社は、利用者の訪問サポートサービスの利用及びそれに関連して生じた利用者又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. 訪問サポートサービスの概要

(1) 訪問サポートサービスとは、利用者の指定する場所に、Ｇ・Ｏ・Ｇ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（別途Ｇ・Ｏ・Ｇ所定の料金表に基づき、訪問サポートサービスの利用に応じて利用者はＧ・Ｏ・Ｇに支払いを行う必要があります。）で利用することが可能なサービスです。

(2) 訪問サポートサービスでは、Ｇ・Ｏ・Ｇは、利用者に対して、上記１．(1)の割引価格による対応サポートを実施します。

(3) 訪問サポートサービスの内容、料金等は、以下の URL に規定されます。

「ホームネットワーク機器の訪問サポート利用契約
（URL：https://www.gog.co.jp/terms/tkm_visitsupport.php）」

(4) 訪問サポートサービスの内容は、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) 対象端末

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 現在もハードウエア及びソフトウエ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

「2. 訪問サポートサービスの概要」第 3 項記載の URL にてご確認ください。

(3) 電話受付時間：10 時～20 時(土日祝日も営業)

※年末年始(12 月 31 日～1 月 3 日まで休み)

(4) サポート開始時間：8 時～23 時(土日祝日も営業)

※年末年始(12 月 31 日～1 月 3 日まで休み)

4. 利用方法

訪問サポートサービスの、利用方法は以下のとおりとなります。

(1)利用者本人が、訪問サポートサービスの利用について、下記の専用 URL（以下「専用 URL」といいます。）を通じてお申込みください。

(2)前号のお申込みを受けて、Ｇ・Ｏ・Ｇのスタッフが利用者に連絡し、利用者の状況をヒアリングの上、概算見積もり金額を提示いたします。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。実際の訪問サポート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。

(3)利用者とＧ・Ｏ・Ｇのスタッフが相談の上、利用者が訪問サポートサービスの利用を希望する場合は、Ｇ・Ｏ・Ｇのスタッフの訪問等の日時を決定し、スタッフが利用者の自宅や会社等指定の場所に訪問等します。

(4)Ｇ・Ｏ・Ｇのスタッフが訪問等し、利用者の状況を解決した後、利用者は、Ｇ・Ｏ・Ｇの請求に従い、Ｇ・Ｏ・Ｇに対して訪問サポートサービス料金を支払うものとします。

記

【専用ＵＲＬ】https://www.gog.co.jp/tkm-support/

以上

5. 訪問サポートサービスの中断・中止

以下のいずれかに該当する場合、Ｇ・Ｏ・Ｇのスタッフは、訪問サポート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) 対象端末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・Ｏ・Ｇの定める場合

6. 免責事項

(1) 訪問サポート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、対象端末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) 対象端末等の環境により、サポート終了時間の保証はできません。

(4) 作業環境及び利用者の事由により、サポート終了時間が予定より長引く可能性又は終了できない可能性がある場合は、サポートを中止又は延期することがあります。

(5) その他、Ｇ・Ｏ・Ｇの定める免責事項が適用されます。

以上

別紙 2

通信端末修理費用保険特典

1. 概要

利用者が所有し、利用する通信機器（以下の 2.に定めるものとし、以下「対象端末」といいます。）の物損・電気的機械的事故等により利用者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。）、保険契約者を匠ワランティアンドプロテクション株式会社、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（以下「本特典」といいます。）が、本サービスの特典として付与されます。
なお、この保険契約における被保険者は、利用者が個人の場合に限り、利用者及び利用者と生計を同一にする同居の親族（2 親等以内）、別居の未婚の子を含みます。

2. 対象端末（保険の対象）

(1) 無線通信が可能な移動通信機器（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、ゲーム機、ルーター、スマートウォッチ、AirPods をいいます。）であって、以下の各号の条件を満たすものを対象端末とします。
  ① 利用契約の締結時に、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。
  ② 日本国内で発売されたメーカーの正規品である端末。
  ③ 日本国内で修理可能なもの、かつ、日本国内で購入可能又は購入可能であった端末。
  ④ 本サービスの利用契約の締結日時点でメーカー発売日から 5 年以内の製品である端末。
  ⑤ 本サービスの利用契約の締結日時点でメーカー発売日から 5 年以上経過した製品であって、本サービスの利用契約の締結日を起算日として起算日後に購入したものか、購入後一年以内のものであることの証明がとれる端末。

(2) 以下のものは、対象端末から除かれます。
  ① 対象端末の付属品・消耗品（ACアダプター、ケーブル、マウス、キーボード、コントローラー、バッテリー、外部記録媒体、その他類似機器・製品等）
  ② 中古製品として購入された端末で、第 1 項各号の条件を満たさないもの
  ③ 対象端末内のソフトウェア
  ④ レンタル・リースなどの賃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、修理・加工・改造・過度な装飾がされたと引受保険会社が判断したもの
  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 業務に利用されている端末。
  ⑧ 日本国外のみで販売された端末。
  ⑨ 本特典以外の保険又は保証サービス（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又は交換が可能な端末。

3. 補償期間

利用者は、本サービスの提供開始日（利用契約の締結日の属する月の翌々月１日）から、利用契約が終了するまでの期間中、本特典を利用できるものとします。なお、本サービスの提供開始日の前日以前、又は本サ

ービスの提供終了日の翌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.　保険金の金額及び補償の範囲（保険金が支払われる場合と支払われない場合）

利用者は、引受保険会社に対し、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、1 利用者あたり 1 年（起算日は本サービスの提供開始日とします。）につき、下表の金額（非課税）及びご利用回数を上限として、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請求することができます。但し、「**■保険金が支払われない場合（除外事項）**」に該当する場合、保険金は支払われないものとします。

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 20 万円 **（※2）** 修理不能：最大 10 万円 **（※3）**	1 修理あたり 3 千円 **（※4）**	制限なし **（※5）**
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			
モバイルゲーム機			
ルーター			
スマートウォッチ			
AirPods			

※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、利用者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ついて、20 万円（非課税）を上限として、引受保険会社から保険金が支払われます。なお、修理により同等品を本体交換した場合（有償交換）も修理可能扱いとなります。

※3 利用者が当該修理不能となった端末を購入した際に要した費用の 50%の金額について、10 万円（非課税）を上限として、引受保険会社から保険金が支払われます。但し、利用者において購入証明書（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（非課税）を上限として再購入価格の 50%が支払われます。

※4　対象端末に生じた損害の額が 1 回の修理につき、免責金額を超過する場合に限り、その超過額に対してのみ、保険金を支払います。但し、1 回の修理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　同一事故による求償は 1 回に限り行うことができます。

■保険金が支払われない場合（除外事項）

前述の保険金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。また、メーカー保証等その他の補償制度による補償が、本特典の保険金による補償と重複した場合には、当該他の補償制度による補償が本特典に優先することとします。

①本サービスの適用資格を有していないときに損害が発生した場合

②すり傷、汚れ、しみ、焦げ等の本体機能に直接影響しない外形上の損害

③本サービスの提供開始日の前日以前、又は利用契約終了日の翌日以降に対象端末に生じた損害

④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みます。）純正品及び移動体通信事業者（仮想移動体通信事業者を含みます。）によって販売された純正品以外の場合
⑤利用者が対象端末を家族、知人又はオークション出品者等から購入又は譲受した場合
⑥対象端末が利用者以外の者が購入した端末である場合
⑦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及び費用支払時の事務費用等）
⑧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
⑨紛失・国外での盗難による損害
⑩国外で発生した事故による損害
⑪中古製品として購入された端末の自然故障（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気的・機械的故障）
⑫地震・噴火・津波による損害
⑬洪水・高潮・土砂崩れ・落石等の水災による損害
⑭台風・旋風・暴風等の風災による損害
⑮自然の消耗、劣化、縮み、変色又は変質による損害
⑯対象端末の修理、清掃等の作業中における作業上の過失又は技術の拙劣による損害
⑰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
⑱対象端末を利用者以外の者が使用している場合

【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）

保険金請求に関するお問い合わせ先
さくら損保 保険金請求窓口　電話番号：0570-036-736
受付時間：10:00～19:00（年末年始は除く）
WEB 受付：https://www.sakura-ins-form.jp/form/60de5625c6a6b

以上