

安心サポート規約

規約

制定日：平成 29 年 3 月 1 日

<目次>

第 1 章 総則

- 第 1 条（サービス運営等）
- 第 2 条（用語の定義）
- 第 3 条（本規約の変更）

第 2 章 本サービスの提供

- 第 4 条（本サービスの提供範囲）
- 第 5 条（第三者への委託）
- 第 6 条（本サービスの提供に係る障害等）
- 第 7 条（本サービスの廃止）

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）
- 第 9 条（契約期間）
- 第 10 条（利用者の報告事項）
- 第 11 条（権利の譲渡制限）
- 第 12 条（利用者からの解約）
- 第 13 条（当社からの利用停止・解除）

第 4 章 利用料金

- 第 14 条（本サービスの利用料金、算定方法等）
- 第 15 条（利用料金の支払義務等）
- 第 16 条（利用料金の支払方法等）
- 第 17 条（期限の利益の喪失）

第 5 章 利用者の義務等

- 第 18 条（禁止事項）
- 第 19 条（自己責任の原則）
- 第 20 条（秘密保持）
- 第 21 条（知的財産権）

第 6 章 個人情報の取扱

- 第 22 条（個人情報の取扱）

第 7 章 損害賠償等

- 第 23 条（損害賠償）
- 第 24 条（損害賠償の制限）

第 8 章 その他

- 第 25 条（通知）
- 第 26 条（準拠法）
- 第 27 条（法令規定事項）
- 第 28 条（協議）
- 第 29 条（紛争解決）

別紙



安心サポート規約

第1章 総則

第1条（サービス運営等）

1. クラウド・エージェンシー株式会社（以下「当社」といいます。）は、「安心サポート規約」（以下「本規約」といいます。）に従い「安心サポート」（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4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」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	安心サポート	当社の提供する電気通信サービス（次号に定義します。）に付随する利用者（第4号に定義します。）の対象端末（第3号に定義します。）に生じた自然故障、破損・水濡れ・水没、落雷による故障（以下、総称して「故障等」といいます。）の損害に関して、別紙に定める修理サービス又は交換品提供サービス等の総称。
②	電気通信サービス	利用者が当社とのインターネット回線に係る契約により提供を受けるインターネット回線サービス及びインターネット接続サービス（Wi-Fiを含むものとし、以下、総称して「ISP等」といいます。）。
③	対象端末	利用者が所有し、電気通信サービスによりインターネット接続の可能（Wi-Fiに接続可能な場合をいいます。）な通信機器。なお、詳細は別紙に定めるものとします。
④	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。
⑤	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。
⑥	修理サービス	故障等した対象端末を修理すること。なお、詳細は別紙に定めるものとします。
⑦	交換品提供サービス	故障等した対象端末につき、修理サービスの提供が困難な場合、当該端末と同種の当社が指定する端末を当社が利用者に提供すること。なお、詳細は別紙に定めるものとします。

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、改定後の新約款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、別紙の「本サービスの詳細」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、速やかに当該設備を修理または復旧します。

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。
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. 本条第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、当社とのインターネット回線に係る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き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）

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、当社と利用者との間の本サービスの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、電話番号等また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も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項の変更手続きがなかったこと、もしくは変更手続き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、利用者の当社への解約通知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、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 本サービスに関する本料金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 当社と利用者との間の電気通信サービスにかかる契約が終了したとき。
- ④ 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。
- ⑤ 民事再生手続、破産、会社更生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。
- ⑥ 解散決議をしたとき又は死亡したとき。
- 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き当社が認めたとき。
- ⑩ 法人格、役員又は幹部社員が民事訴訟又は刑事訴訟の対象（捜査報道がされた場合を含む）となり、当

社に不利益を与えたとき、又は、その恐れがあるとき。

- ⑪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。
 - ⑫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。
 - ⑬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。
 - ⑭第 10 条(利用者の報告事項)に違反したとき
 - ⑮当社から利用者に対する連絡が不通となったとき
 - ⑯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。
 - ⑰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。
 - ⑱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、またはきたすおそれが生じたとき。
 - ⑲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、もしくは、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 4 章 利用料金

第 14 条 (本サービスの利用料金、算定方法等)

1. 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、別紙に定めるとおりとします。
2. 別紙に定める本サービスの免責期間の間は、利用料金を無償とし（応当する期間を以下、「無料期間」といいます。）、無料期間は、利用契約の締結日の属する月の翌月末日までとします。なお、免責期間中は、本サービスの利用はできないものとし、本サービスの利用可能開始日は、利用契約の締結日の属する月の翌々月 1 日とします。

第 15 条 (利用料金の支払義務等)

1. 利用者は、利用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、料金表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修理サービス・交換品提供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. 本サービスの利用料金の日割は行わないものとします。なお、利用開始日より利用料金が発生するものとします。
5. 利用者は、別紙に定める補償上限額を超え利用者負担とする金員について、利用者は、本サービスにおける修理サービス・交換品提供サービスの提供を当社に請求した時点より、当社に対して支払義務を負うものとします。
6. 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 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、もしくは第 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。
- 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、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、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また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、疑問もしく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、
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、

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財産権は、当社また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、逆コンパイルまた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（当社ホームページをご参照ください）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に通知します。
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。

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）に利用者へ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へ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へ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

平成 29 年 3 月 1 日制定

「安心サポート」の概要及び利用契約内容の確認・解約などについてのお問合せ先

「ひかり Cloud サポートセンター」

- ・ 電話番号：0120-332-301
- ・ 受付時間：10 時～21 時（年末年始除く）

「安心サポート」に関する修理・交換サービスについてのお問合せ先

「修理受付センター」

- ・ 電話番号：0120-598-066
- ・ 受付時間：10 時～18 時（年末年始除く）

別紙 本サービスの詳細

■本サービスの利用料金

利用料金
月額 500 円（税抜）/1 接続契約あたり

※無料期間は、利用契約の締結日の属する月の翌月末日までとします。

例えば、2017 年 3 月 15 日に利用者と当社間で利用契約が締結された場合、2017 年 3 月分及び 2017 年 4 月分の利用料金は、発生しないものとします。

■対象端末

利用者が所有し、かつ当社の電気通信サービスによりインターネット接続（Wi-Fi 接続も含まれます。）が可能な以下の表に定める通信機器とします。ただし、以下の条件を満たさない端末は対象外となります。

対象端末の種別
デスクトップパソコン
ノートパソコン
タブレット PC (iPad)
タブレット PC (iPad 以外)

※タブレット PC は、Wi-Fi モデルのみが対象端末となります。セルラーモデル（キャリアモデル・SIM フリーモデル）は対象外となります。

◆対象端末の条件

- ①電気通信サービスによりインターネット（Wi-Fi）に接続可能となった端末。
- ②利用者の所有する端末。
- ③利用者の自宅で利用している端末。
- ④利用契約の締結をした日以降の日において、画面割れ、外装（ケース）割れ、水濡れ等がなく正常に動作していた端末。
- ⑤日本国内で販売されたメーカーの正規品であること。
- ⑥日本国内で修理可能なもの、かつ、日本国内で購入可能なもの。

◆対象端末から除かれるもの

- ①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・記録媒体等）。
- ②対象端末内のソフトウェア。
- ③中古製品として購入された端末。
- 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業務用に利用されている端末。
- ⑥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端末）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端末。
- ⑦第三者の紛失、盗難の被害対象品（違法な拾得物等）である端末。
- ⑧日本国外のみで販売されている端末。
- ⑨本サービス以外の保険、または保証サービス等を用いて修理または交換が可能な端末。
- ⑩セルラーモデル（キャリアモデル・SIM フリーモデル）の端末。

■故障等の内容

- (1) 自然故障
…対象端末の取扱説明書、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
…対象端末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まれます。）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

- …対象端末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
 - …対象端末が落雷により（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、一部損等の故障をいいます。
- (5) 全損
 - …修理店（当社の修理サービスも含みます。）での全損判定や部品の生産終了、欠品等により修理不可とされる場合をいいます。
- (6) 一部損
 - …修理店（当社の修理サービスも含みます。）で修理可能と判断される場合をいいます。

※対象端末本体の消耗、変質、変色等による損害、経年劣化は、故障等に含まれません。

■本サービスの提供期間及び免責期間

本サービスの提供期間は、第9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々月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。なお、提供期間より前の利用契約の締結日から同締結の属する月の翌月末日までは、当社による本サービスの提供のない免責期間とします（免責期間中は、無料期間とします。）。

■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) 本サービスの利用の連絡は、当社が運営する「安心サポート」修理受付センター（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。なお、対象端末の故障発生から7日以内に行う必要があります。
- (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を確認します。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、利用者の故障等した対象端末の状況等について、電話にて確認します。
- (4) 上記確認の結果、対象端末に本サービスの提供可能な故障等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、下記提出必要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、故障等した対象端末を送付、又は当社が指定した修理拠点へ持ち込んでください（※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。）。当該送付に係る費用は、利用者負担とします。なお、故障端末の送付に先がけて、利用者は下記送付前確認を行うものとします。
- (5) 上記に従って、利用者より当社が送付を受けた対象端末について、故障内容の確認を行います。このとき、修理可能な場合、ご送付いただいた対象端末を修理し返送します。なお、下記補償上限額を超え利用者負担が生じる場合、修理不可能で交換品の提供を行う場合、又は交換品の提供が不可能な場合には、当社より利用者へ該当事由について連絡し、利用者の意思を確認した上で、当社は、本サービスの提供を断るものとします。また、利用者が当社による電話または訪問による故障等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または不能となる場合があります。
- (6) 当社へ利用者から電話による本サービスの利用の連絡から1ヶ月以内に、当該連絡に係る対象端末（添付された提出必要書類を含みます。）を当社が確認できない場合には当該利用者による本サービスの利用の連絡は無効とします。
- (7) 本サービスを遂行する際、当社は動作確認のため、対象端末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。

※対象端末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もしくはメーカーに問い合わせるものとします。

「安心サポート」の概要及び利用契約内容の確認・解約などについてのお問合せ先

「ひかりCloudサポートセンター」

・ 電話番号：0120-332-301

・ 受付時間：10時～21時（年末年始除く）

「安心サポート」に関する修理・交換サービスについてのお問い合わせ先

「修理受付センター」

- ・ 電話番号：0120-598-066
- ・ 受付時間：10時～18時（年末年始除く）

◆提出必要書類

- ①当社所定の修理同意書（事故状況の報告を含みます。）
- ②本サービス提供依頼がされた対象端末のメーカー保証書
- ③本サービス提供依頼がされた対象端末の購入を証明する書類（レシート・クレジット明細等）

◆送付前確認

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、対象端末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、本修理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・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提供請求を行った時点で、データ等が存在しないものとして取扱い、対象端末のデータ変化・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、対象端末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、対象端末に、暗証番号・PINロックを設定指定している場合、設定を初期化してから、本サービスを利用するものとします。また、利用者は、携帯電話会社その他各社のセキュリティーサービス等に参加している場合、当該セキュリティを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

- ・ 利用者が対象端末付属のカバー、ストラップ、画面保護シート（これらに限らず、対象端末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、利用者は、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。

■修理サービス・交換品提供サービス ※本サービス提供時における貸出機のレンタル等はしません。

(1)修理サービス

- ・ 本サービス提供期間中に、対象端末に発生した故障等を利用者から本サービスの提供請求があったとき、本規約に基づき修理をします。なお、修理サービスの提供において、当社は、正規品以外の修理用部品を対象端末の修理に用いることがあります。
- ・ 対象端末によっては、修理サービスの提供が当該対象端末の所在する場所への出張修理となる場合があります。なお、出張修理に係る出張費用は、補償上限金額を超過するか否かの算定資料に含まれるものとします。
- ・ 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。
- ・ 修理サービスの提供において、下記に定める補償上限金額を超え、利用者負担が生じる場合には、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。
- ・ 修理がされた端末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

がその端末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した場合、当社は、当社負担にて再修理の受付をします。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提供請求とみなします。

(2) 交換品提供サービス

- ・本サービス提供期間中に、故障等した対象端末につき、当社による修理サービスの提供が困難な場合、当社が指定する端末を当社が利用者に提供します。
- ・出張修理により修理サービスの提供が困難であるとの当社の判断がされた場合、出張修理に係る出張費用（一律、金1万円とする）は、補償上限金額を超過するか否かの算定資料に含まれるものとします。
- ・当社が指定する端末は、予告なく変更されます。
- ・当社が、利用者に交換品提供サービスを提供する場合、又は交換品提供サービスの提供において補償上限金額を超え、利用者負担が生じる場合には、当社は、利用者に当該交換品提供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、当社が当該交換品提供サービスの提供を再開するものとします。
- ・交換品提供サービスが提供された場合、利用者が当社へ送付した故障等した対象端末については、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。
- ・交換品に不具合がある場合、利用者がその端末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した場合、当社は、当社負担にて再度交換品提供の受付をします。なお、当該7日を超え利用者から再提供の請求があった場合、新たな本サービスの提供請求とみなします。
- ・利用者は、当社から交換品を受領した場合、交換品に故障がないことを確認します。交換品に故障があることが確認された場合、利用者が交換品受領後7日以内に当社へ連絡することとします。なお、利用者から当社へ当該連絡がない場合は交換品に故障がないものとみなします。また、利用者が交換品を当社の指定した店舗等で受領した場合は、その場で確認するものとします。
- ・交換品に故障がある旨、利用者から当社に連絡があり、当社が当該交換品に故障等があるものと判断できた場合には、当社から利用者へ新たな別の交換品（以下「新交換品」といいます。）を利用者へ発送するものとします。なお、利用者は、新交換品を受領した場合、故障等のある交換品を当社へ送付するものとします。このとき、故障等のある交換品について当社への返送が、利用者が新交換品を受領してから7日以内に当社が確認できない場合、当社は、返送されない交換品の対価に相当する金員の支払請求をします。

◆サービス提供のみなし完了

- ・当社が故障等した対象端末の受領後、1ヶ月を経過しても、なお応答する利用者と連絡が取れない場合や当社又は指定配送業者の責めに帰すべき事由によらず、修理した端末又は交換品の配送が完了しない場合（当社が発送した日から14日以内に応答する端末を利用者が受領しない場合）には、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（本サービスの提供回数の算定に含まれるものとします。）。なお、利用者が受領しないことから、当社に返却された端末は、返却された日から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

- ・以下のとおり当社又は利用者が端末の送料の費用を負担するものとします。なお、当社ないし利用者に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、当社または利用者は当該次条に係る送料の費用負担をするものとします。

状況	負担先
故障端末の発送（利用者⇒当社）	利用者
修理完了端末の発送（当社⇒利用者）	当社
交換端末の発送（当社⇒利用者）	当社
サービスキャンセル時	利用者

◆キャンセル

- ・利用者は、故障等した対象端末を当社へ発送した時点で、本サービスの提供請求を原則として撤回できないものとします。ただし、故障等した対象端末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、交換品提供サービスを提供するとき又はサービスの提供において補償上限金額を超え、利用者負担が生じるときにおける利用者の意思確認を行う場合、利用者は、本サービスの提供請求の撤回をすることができます。なお、利用者が、当該撤回をした場合において、対象端末の返送を求める場合、その返送に係る費用は利用者の負担とします。
- ・利用者が、本サービスの提供請求を撤回した場合、撤回時点において、当社による見積費用や出張費用が発生している場合には、本サービスの提供回数の算定に含まれるものとします。また、この場合、返

却に係る費用は当社の負担とします。

◆補償上限（補償上限額及び補償上限回数）

・当社は、上記に定める通り、利用者に修理サービス・交換品提供サービスの提供をするものとします。なお、修理サービス・交換品提供サービスにおいて、提供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（第20条第5項参照）。また、当社は利用者が本サービスの利用回数が補償上限回数に達した場合には、次回到来する本サービスの利用可能日（利用契約の締結日を起算日として、1年間毎に利用回数はリセットします。）まで当該利用者に対して、本サービスを提供しないものとします。

対象端末の種別	補償上限額 (税込・※1)	補償対応期間（※2）		補償上限 回数（※3）
		自然故障	破損・水没・落雷	
デスクトップパソコン	金50,000円 /1回あたり	対象端末の 発売日から 36ヶ月以内	利用契約の 契約期間中	累計2回/年
ノートパソコン				
タブレットPC (iPad)	金30,000円 /1回あたり			
タブレットPC (iPad以外)	金20,000円 /1回あたり			

※1 上記補償上限金額を超える、修理サービス又は交換品提供サービスの提供に係る費用は、利用者の負担とします。

※2 補償対応期間は、本サービスの提供期間中であることを前提とします。

※3 対象端末を、1年間（起算日は利用契約の締結日とし1年間毎）で利用できる範囲は、累計2回までに限るものとします。

◆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、対象端末の説明書等に従わないこと、法令違反に起因する場合。
- ②利用者と同居する者、利用者の親族、利用者の役員・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地震、噴火、風水災、火災、その他の自然災害（落雷を除く）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対象端末が業務利用されている場合。
- ⑩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。
- ⑪日本国外で生じた故障等の場合。
- 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 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。）
- ⑬核燃料物質もしく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また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本サービスの提供期間開始日以前に利用者が生じた対象端末への故障等の損害の場合。
- ⑰本サービスに関する契約が終了した日の翌日以降に利用者が生じた対象端末への故障等の損害の場合。

- ⑱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。
- 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せん。）。
- ⑳対象端末の本サービスの対象となる故障等以外の損害、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対象端末の場合。
- ㉒付属品・バッテリー等の消耗品、またはソフトウェア・データ破損・周辺機器等の、故障等の場合（コンピュータウィルス、データ損失による故障等を含みます。）。
- 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自由に起因する故障等の場合。
- ㉔擦り傷、汚れ、しみ、焦げ等、対象端末の通信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本規約に反した場合。
- ㉖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。