

データトラブルパック

サービス説明資料

データのに関するトラブルや近隣トラブルなど、あらゆるリスクに対応

データトラブルパック

近隣住民からの嫌がらせや騒音、ストーカー被害などのトラブルに



トラブル解決に必要な手続きや、行政機関・専門家・相談窓口をご紹介します

まもるん

ストーカーや不法侵入、近年増加傾向にある騒音トラブルなど、警察OB・OGによる専門の相談員が直接、ご相談対応をします。



端末の破損、誤操作など、データ消失に関するトラブルに



データ復旧率94%以上！※有償でご依頼を受けたハードの復旧率

データ復旧サービス

突然のハードディスク故障でデータが消失などしたときに、復旧費用が無料になる保険型のサービスです。

さらに…

プレミアムプラン なら以下にも対応可能

かけつけサービス



水道屋さん、カギ屋さんを探さなくても、電話一本でプロが駆けつけてくれるサービスです。

レスキュー 設定サポート



インターネットへの接続、パソコン・スマホ・タブレット・周辺機器の接続設定、基本的な使い方からトラブル解決まで、お困りごとをサポートします。

データトラブルパック

プレミアムプラン

近隣トラブル解決支援サービス

まもるん

ストーカーや不法侵入、近年増加傾向にある騒音トラブルなど、警察OB・OGによる専門の相談員が直接、ご相談対応をします。



- ✓ トラブル解決に必要な手続きのご案内
- ✓ 行政機関・専門家・相談窓口のご紹介

対応シーン



近隣住民からの嫌がらせ、迷惑行為



不法侵入被害などの生活の不安



ストーカー被害は、事件になる前に対応



騒音などの近隣トラブル

特徴

専門家による対応



ご相談には、警察OB・OGなどの専門家が対応します

データトラブルパック

プレミアムプラン

端末の破損、誤操作など、データ消失に関するトラブルに。

データ復旧サービス

突然のハードディスク故障でデータが消失などしたときに、復旧費用が無料になる保険型のサービスです。



データ復旧率※

94%以上

※有償でご依頼を受けた
ハードディスクの復旧率

対応シーン



業務用端末を破損
してしまった



端末を水没させて
しまった



誤ってデータを削
除してしまった



端末を紛失させて
しまった

特徴

PC・タブレット対応



PC : Windows/Mac 対応
タブレット : Android/iOS 対応

マルチデータ対応



スマホ・デジタルカメラ・ムービーなど
さまざまなデータに対応しています。

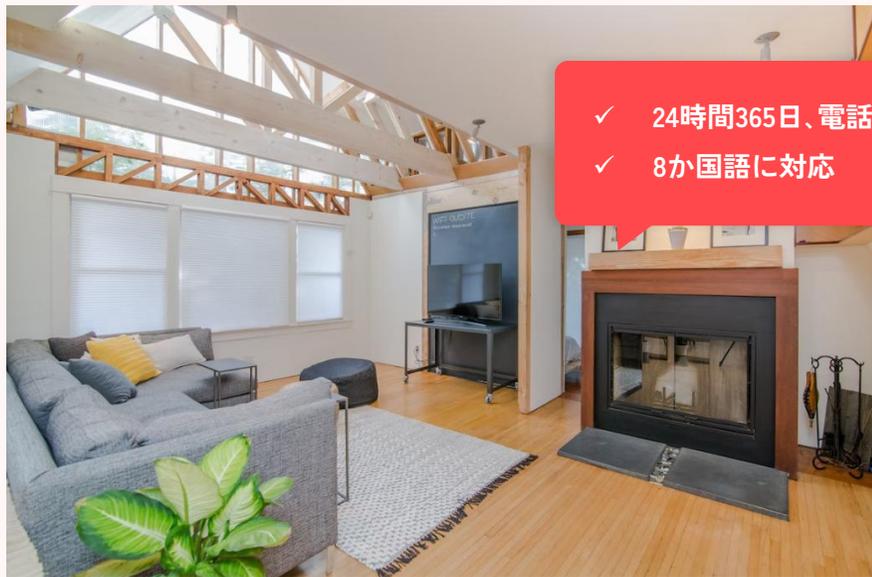
※端末の修理は対象外となりますので、ご注意ください。
※スマートフォンのデータ復旧対象は、写真、動画、電話帳、音楽、LINEのデータに限ります。

プレミアムプラン

水道やカギ、電気やガスなど、住まいのまわりのトラブルに

かけつけサービス

水道屋さん、カギ屋さんを探さなくても、電話一本でプロが駆けつけてくれるサービスです。



- ✓ 24時間365日、電話一本で対応可能
- ✓ 8か国語に対応

対応シーン



カギを破損・紛失
してしまった



突風や悪戯でガラス
が割れてしまった



水道の詰まり、水
が漏れている



電気がつかない、テ
レビの映りが悪い

特徴

24時間365日対応



専用フリーダイヤルにて、24時間
365日さまざまなトラブルに対応

電話一本でOK、8か国語に対応



お困りの際は電話一本でOK。
8か国語に対応しています。

※対応言語は、日本語/英語/中国語/韓国語/ポルトガル語/スペイン語/タイ語/ベトナム語となります。

プレミアムプラン

水道やカギ、電気やガスなど、住まいのまわりのトラブルに

レスキュー設定サポート

インターネットに接続する、パソコン・スマホ・タブレット・周辺機器・IoT家電の接続設定、基本的な使い方からトラブル解決まで、お客さまのお困りごとをサポートします。



お客様満足度

96%

訪問サポート専門のスタッフが
全国どこでも駆け付けます

対応シーン



ネットへの接続設定



IoT家電と機器の接続



ウイルス・セキュ
リティ対策



その他、お困りごと
や活用のご相談

特徴

WEB予約なら24時間可能対応



WEB予約なら24時間いつでもお申し
込みが可能です。

土日祝日でも訪問OK



平日はもちろん、土日祝日も営業し
ています。お気軽にお問い合わせく
ださい。

※対応言語は、日本語/英語/中国語/韓国語/ポルトガル語/スペイン語/タイ語/ベトナム語となります。

トラブルのご相談

お電話一本でお気軽にご相談可能です

利用者様が対応

スタッフが対応

01

トラブル発生時



専用窓口へお電話にて
ご相談下さい

02

詳細のヒアリング



スタッフがトラブルの詳細を
丁寧にお伺いいたします

03

対応方針ミーティング



今後の対応方針などを
お打ち合わせにより決めます

04

ご対応



お電話または訪問による
対応となります

05

問題解決



専門スタッフがトラブル解決
に向け対応いたします

06

対応内容の報告



対応したトラブルの内容を
関連事業部へご報告します

▼窓口電話番号

- 総合窓口：0120-993-462
- まもるん：0120-197-423
- かけつけサービス：0120-426-541
- データ復旧：0120-558-435
- レスキューサポート：0120-984-830

サービス内容詳細

料金 サービス内容

		データトラブルパック	プレミアムプラン
月額		980円/月 (税込)	1,800円/月 (税込)
契約期間		1か月~	
プラン 内容	データ復旧 サービス	○	○
	まもるん	○	○
	かけつけサービス	-	○
	レスキュー設定 サポート	-	○

その他

自動更新	あり
無料期間	申込月 (決済登録完了含む) を含む最大2ヵ月
注意事項	電話番号1つにつき、契約は1つのみ
お支払方法	クレジットカード、携帯電話キャリア決済
サービス提供元	High-Communications株式会社
規約・約款	別途資料

データトラブルパックプレミアムご利用規約

「データトラブルパックプレミアム」(以下「サービス」といいます)は、High-Communications 株式会社(以下「当社」といいます)が運営するサービスであり、サービスをご利用いただく方は、「データトラブルパックプレミアムご利用規約」(以下「本規約」といいます)を必ずお読みのうえ、ご同意下さい。

第1部 総則

第1条(規約)

1. 本規約は、当社が提供するサービスを、第3条に定める会員が利用する際に適用されます。
2. 当社は、サービスの運営上、個別のサービス毎にその利用約款や利用上の注意等の諸規定(以下「諸規定」といいます)を設けることがあります。それらの諸規定は会員規約の一部を構成するものとします。
- 3.

第2条(会員規約の変更)

1. 当社は、目的の遂行に必要な場合又は経済情勢の変動等のやむを得ない事情が生じた場合は、会員等の承諾又は会員等への事前通知なく会員規約を追加若しくは変更できるものとします。この場合、サービスの利用条件は、変更後の規約に基づくものとします。
2. 会員規約またはサービスの内容に変更の必要が生じた場合は、当社およびサービス提供企業の運営するホームページ上で告知します。

第3条(定義)

「会員」とは、本規約に同意の上、当社所定の入会申込み手続き(利用料金の支払いを含みます)を行い、当社がこれを承諾した者をいいます。会員希望者はサービスの申し込みを行った時点で本規約の内容を承諾したものとみなします。

第4条(利用料金)

1. 会員はサービスの月額の基本利用料金として別途当社が定める費用を当社が別途定める方法により支払うものとします。
2. 前項の月額料金は、当社が会員に対して通知したサービス開始月の翌々月から請求するものとします。
3. 会員が当社の指定する支払期限までに利用料金を支払わなかった場合、当社は、催告を要することなく、会員に対して通知することにより、本契約を解除することができるものとします。なお、当社の会員に対する損害賠償請求を妨げません。
4. 前項に定める解除により会員に損害が生じた場合であっても、当社は、一切その責任を負わないものとします。

第5条(解約)

1. 会員は、当社が指定する方法により、サービスを解約することができるものとします。
2. 会員は、前項に定める方法により、各月の1日から末日までに解約手続きが完了した場合、当該月の末日をもってサービスの解約が成立するものとします。

第6条(登録情報の変更)

1. 会員は、当社に届け出ている住所または連絡先等に変更があるときは、当社所定の方法により、速やかに当社に届け出るものとします。
2. 当社は、前項の届出があったときは、会員に対し、当該届出内容の事実を証明する書類の提示を求めることがあります。
3. 当社は、会員が第1項の届出を怠ったことによって会員に生じた損害については、一切責任を負いません。

第7条(契約期間)

1. サービスの利用契約期間は、当社が指定する申込書に定める通りとし、契約期間満了日までに解約の手続きが取られなかった場合、同一条件で自動的に1カ月間更新されるものとし、以後も同様とします。
2. 会員が主たるサービスを解約した場合にも、サービスは解約となりません。

第8条(解除)

1. 当社は、会員が次の各号のいずれかに該当する場合、事前に通知することなく、直ちにサービスの利用契約を将来に向かって解除することができるものとします。
 - (1) サービスの利用契約締結の際、会員が、申込書(弊社にサービスの利用契約の申込みをするために提出する書類をいい、申込みに必要な内容を記載した付属書類がある場合はこれらの書類を含みます。)の記載事項について、故意または重大な過失によって事実を告げなかった場合、または事実と異なることを告げた場合。
 - (2) 会員が本規約に違反した場合。
2. 前項の解除日が当該月の中途であった場合でも、当該月における月額利用料金の日割計算は行わないものとします。

第9条(譲渡禁止)

会員は、取得した権利を第三者に譲渡、売買、質権の設定、その他の担保に供することはできません。

第10条(第三者への委託)

1. 当社は、本規約に基づく当社の業務の全部または一部を第三者に委託して行わせることができるものとします。
2. 当社は、サービスの提供に必要な範囲で、会員の個人情報の取り扱いを第三者に委託することがあります。この場合において、会員は、委託先がサービスの提供に必要な範囲で、会員の個人情報を取り扱うことについて、あらかじめ同意するものとします。

第11条(個人情報の収集・保有・利用について)

1. 当社は、会員の個人情報の取り扱いについて以下のとおりとします。
 - (1) 当社は、サービスの申込み又は利用等を通して知り得た会員の個人情報(以下「個人情報」という)について、個人情報保護法の諸規定を遵守し、善良なる管理者の注意をもって適正に管理します。
 - (2) 会員は、当社が以下の会員等の個人情報を所定の方法で取得し、利用することに同意します。サービス開始日、会員の氏名、性別、年齢、生年月日、電話番号、携帯電話番号、サービスの停止・解除情報、その他当社が必要と判断した事項等。

(3)会員は、当社がサービス申込及びサービス入会後のサービスの提供（会員相互間のトラブルに関する場合も含む）にあたり、以下の会員の個人情報を、専門相談員、協力会社、当社が加入する保険会社、委託業者または委託業者の責任で利用する事業協力会社（委託業者・メーカー・修理会社・店舗・金融機関等）、その他当社が必要と判断する者に提供することをあらかじめ同意するものとします。 サービス開始日、会員の氏名、性別、年齢、生年月日、電話番号、携帯電話番号、サービスの停止・解除情報、その他当社が必要と判断した事項等。

(4)会員は、当社が次の場合において個人情報を利用することにあらかじめ同意するものとします。

① サービスの他、マーケティング活動、新たな商品開発、若しくは改善等に役だてるための各種アンケートの実施

② サービスの業務遂行にあたり当社は第三者に業務を委託する場合があります、この場合業務遂行に必要な範囲で、当該委託先、提携先及びサービス提供会社（以下「提供会社」という）への会員等の個人情報の提供

③ 個人又は公共の安全を守るために緊急に開示の必要性があると当社が判断したとき

④ サービスの運営維持のため、若しくは当社の権利又は財産保護等に必要不可欠と判断したとき

⑤ 申込承認作業及びサービスの提供ならびに問合せ対応のため

⑥ サービスに関する情報を通知するため

⑦ 当社及び提供会社が行う宣伝物の送付、電子メール等の営業案内のため

⑧ サービスの本来的・付帯的な機能・サービス等の提供又は会員の依頼に基づきサービス提供のため、提供会社との間で取次ぎをする場合

⑨ サービスの履行に伴うリスクを対象とする保険契約を締結するために必要な場合

⑩ その他、当社が会員のために必要と適正理由によって判断したとき。

(5)当社は、会員又はその代理人から、会員の個人上の利用目的の通知を求められた場合、又は会員の個人情報の利用の停止、消去、第三者への提供の停止を求められた場合は、当社の定める所定の手続きに従ってこれに応じることとします。

(6)当社への個人情報の提供は任意によるものですが、当社が必要と判断する個人情報をご提出いただけない場合、当社が提供するサービスをご利用いただけない場合があります。

(7)会員より提供があり当社が取得した個人情報は、会員の同意を得ることなく第三者へ提供することはありません。但し、警察署や裁判所などの公的機関からの法令に基づく開示請求があった場合は除きます。

第12条（反社会的勢力の排除）

1. 会員は、現在、次の何れにも該当しないこと、且つ将来にわたっても該当しないことを確約するものとします。

(1)暴力団

(2)暴力団員

(3)暴力団準構成員

(4)暴力団関係企業

(5)総会屋等

(6)社会運動等標ぼうゴロ

(7)特殊知能暴力集団等

(8)その他(1)～(7)に準ずるもの。

2. 会員が前項に定める事項に反すると具体的に疑われる場合には、当社は会員に対

して、当該事項に関する報告を求めることができ、当社がその報告を求めた場合、会員は当社に対し、合理的な期間内に報告書を提出するものとします。

3. 当社は会員が本条第1項の規定に違反している疑いがあると認めた場合には、会員規約に基づくサービスの利用を一時的に停止することができ、この場合、会員は、当社が利用再開を認めるまでの間、サービスの利用ができないものとします。また、入会申込み後に本条第1項の何れかに該当することが判明した場合には、会員は、期限の利益を失い、当社に対する一切の未払債務を直ちに支払うものとします。この場合、当社は直ちに会員資格を取り消すものとし、且つその場合当社に生じた損害を会員が賠償するものとします。

第13条（遅延損害金）

会員は、利用料金その他の債務について支払期日を経過しても支払いがなされない場合、支払期日の翌日から支払日までの日数について年14.6%の割合で算出した額を遅延利息として当社が指定する期日までに支払うものとします。

第14条（準拠法）

本規約の有効性、解釈、履行等に関しては、日本法が適用されるものとします。

第15条（裁判管轄）

当社と会員との間で本規約に関連する紛争が発生したときは、両者で誠意をもって協議しこれを解決するものとしますが、訴訟の必要が生じた場合は、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。

第2部 近隣トラブル解決支援サービスまもるんサービス

第1条(定義)

本規約における用語を次のとおり定義します。

(1)「会員」とは、会員規約に同意の上、当社所定の入会申込み手続きを行い当社がこれを承諾した者(個人)をいいます。なお、当社が、入会を承諾しない場合は当社が申込を知った日から1週間以内に会員希望者に個別に通知し、入会を承諾する場合は当社所定の入会申込み手続き時に明示された日(以下「サービス開始日」といいます)から会員は本サービスを利用できるものとします。また、会員希望者は当社の会員となった時点で会員規約の内容を承諾したものとみなします。

第2条(本サービス)

1. 本サービスは、会員を対象として、会員のストーカー被害、不法侵入、近隣トラブルに関して、その初期対応のアドバイスや解決のために必要な手続きの案内、専門家、行政機関、専門相談窓口の紹介など、会員に対し情報を提供し、会員のトラブル解決のサポートをするものとします。
2. 本サービスの専門相談員は、警察OBを中心に、ストーカー、不法侵入、近隣トラブルに精通し、当社が専門相談員として、ふさわしい能力を有していると判断し、指定した相談員によってなされるものとします。

第3条(利用方法)

会員は、会員規約等に記載された内容等に従って、自らの責任と負担により、本サービスを利用するものとします。ご利用・受付時間は、平日の午前10時～午後6

時30分まで（土、日、祝、年末年始を除く）とします。時間外につきましてはメールフォームにて受付いたします。

第4条(サービス内容)

1. 会員から専用ダイヤル、又は、面接相談で、相談・問い合わせのあったストーカー被害、不法侵入、近隣トラブルに関する相談につき、下記の情報を提供することで、トラブル解決のサポートを行なうものとします。

(1) トラブル解決のために必要な措置等の案内、注意点その他初期対応のアドバイス。

(2) 警察署、行政機関等の専門相談窓口等の専門家の紹介

(3) その他トラブル解決のサポートのために必要な情報

2. 本サービスは、法律家によって行なわれる法的相談ではなく、一般的なアドバイスを行なうものであり、何らかの法律事務を提供するものではありません。また、専門相談員が会員に代わって、相手方に電話連絡、文書送付、面談その他の交渉等を行うことは一切ありません。

3. 本サービスは、ストーカー被害、不法侵入、近隣トラブルに関する相談であり、下記の事項についての相談は対象外とします。電話相談中、サービス対象外の事項と当社相談員が判断した場合には、相談を中止する場合があります。

(1) 近隣トラブル解決支援を対象としない日常トラブルの相談

(2) ストーカーとは直接関係のない恋愛に関する事項、信仰その他の精神的価値観に関する事項

(3) 法令や社会通念に反する事項

(4) その他、情報提供が著しく困難と認められる事項

(5) その他、当社が対象外と判断した事項

第5条(相談方法等)

1. 会員は、近隣トラブル解決支援サービスまもるんを受けるために、本相談ダイヤルを無料にて利用できます。

2. 近隣トラブル解決支援サービスまもるん相談窓口

High-Communications 株式会社

電話番号 0120-197-423（平日 10:00～18:30 土日祝日・年末年始除く）

第6条(免責)

近隣トラブル解決支援サービスまもるんから提供した情報、アドバイス等は、会員がトラブルを解決するための一手段であり、会員に強制するものではなく、あくまで、その利用については、会員本人の責任と判断において行なうものとします。当社は、本サービスからの情報、アドバイス等を利用した結果、あるいはこれを利用できなかったことにより、会員又は第三者に何らかの損害が発生したとしても、損害賠償その他いかなる責任も負わないものとします。

第3部 データ復旧サービス

第1条(定義)

本規約における用語を次のとおり定義します。

(1) 「対象機器」とは、会員が所有権を有する、パソコン、スマートフォン、タブレット

トをいいます。

- (2) 「データ復旧サービス」とは、対象機器に損害が発生した場合に、対象機器の消失したデータの復旧作業を行うサービスとなります。
- (3) 「委託業者」とは、本サービスの全部または一部の提供を委託する、当社が別途指定する委託業者をいいます。

第2条(本サービス)

1. 本サービスは、対象機器のデータが消失した場合に、データの復旧作業を行うサービスとなります。
2. 本サービスの利用契約は、本サービスの利用を希望する者が、本規約に同意のうえ、本サービスへの申込を行い、当社が当該申込みの処理手続きを完了後、会員に対してサービス開始日の通知を行った時点をもって成立するものとします。
3. 会員が利用の申込みを行い、当社の申込み処理手続きが完了した後、サービスの開始日として当社から通知された日をサービス開始日とします。なお、本サービスの復旧作業については、サービス開始月の1日を起算日として1年間に2回までご利用いただけるものとします。
4. 本サービスの内容、本サービスを利用するために必要なシステムの動作条件、その他必要な条件については、別途当社が定める本サービスに関する諸規定により、会員に提示されるものとします。
5. 当社は、民法第548条の4の規定により、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容相当性、その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるときは、本規約を変更できるものとします。

第3条(委託)

当社は、本サービスの全部または一部を委託業者に委託するものとし、会員は、これをあらかじめ承諾するものとします。

第4条(承諾事項)

会員は、本サービスの利用につき、次の各号に定める事項をあらかじめ承諾するものとします。

- (1) 当社が必要と判断する会員の情報等を当社または委託業者に提供すること。
- (2) 委託業者が、本サービスの提供に必要な範囲で会員の個人情報を取り扱うこと。
- (3) 対象機器の種類や状態、データの破損状況等により、本サービスを利用することができない場合があること。利用できない事例は以下のような状態を含みますが、これに限りません。
 - (ア) コンピューターウイルス、ランサムウェア、不正アクセスなどにより破損したデータの復旧
 - (イ) RAID製品に保存されたデータの復旧
 - (ウ) クラウドに保存されているデータの復旧
 - (エ) オペレーティングシステムに関するデータの復旧
 - (オ) アプリケーションに連動するデータの復旧
 - (カ) パスワード等のセキュリティによりアクセス出来ないデータの復旧
 - (キ) 初期化により消去されたデータの復旧
 - (ク) スマートフォンにおいて起動しない端末に保存されたデータの復旧
 - (ケ) その他当社または委託先が復旧できないと判断したデータの復旧
- (4) 会員からの問い合わせの内容によって本サービスを利用することができない場合

があること。

- (5) データの復旧を優先するため、会員に対して事前の連絡なく、対象機器および内部の記憶媒体を分解、開封を行うこと。また、復旧作業の初期診断を行うにあたり、対象機器および内部の記憶媒体、その他の内外部品の変形を伴うこと。
- (6) 対象機器の状況により全てのデータの完全な復旧ができないことがあること。また、既に破損しているデータは、破損したデータとして復旧されること。
- (7) 対象機器の状況およびデータの破損状況により、データの復旧の完了までに要する時間の保証ができないこと。
- (8) 復旧作業にあたり、対象機器を解体することがあること。解体をした場合、メーカーによる保証を受けることができなくなる場合があること。
- (9) 会員が当社に対象機器を発送した際の梱包材を破棄すること。
- (10) 復旧作業において復旧したデータが多い場合、当社で全てのデータの確認は行わないため、会員の責任で確認すること。
- (11) 会員が当社に復旧作業を依頼し、当社で復旧作業を開始した場合、キャンセルはできないこと。
- (12) 対象機器の起動確認作業を当社では行わないこと。
- (13) 復旧作業を行う場合、対象機器の送料は会員の負担となること。
- (14) データの消失の原因等の調査および解析は行わないため、これらに関する質問または保証には応じられないこと。
- (15) 本サービスを利用しても復旧できないことがあること。なお、この場合にも、会員は本サービスの利用料金を支払うものとし、当社会員に対して一切の返金を行わないこと。
- (16) 復旧したデータの容量に応じて CD-R や外付け HDD などの外部記憶媒体に入れ、対象機器と共に会員に発送します。これらの外部記憶媒体はそのまま会員の所有物になるものとします。(2TB を上限とします) なお、データの容量が 2 TB を超える容量の外部記憶媒体については、会員が外部記憶媒体を受領された日から 10 日間のレンタル期間終了する前に、当社が指定する宛先に返却していただくものとします。返送方法については、レンタルしている外部記憶媒体に当社が指定する宅配業者の着払い伝票を同封して送付しますので、会員は返却にかかる費用の負担はしないものとします。ただし、レンタルされている外部記憶媒体について、会員と委託業者間で売買契約が成立した 場合には、返却は不要とします。
- (17) 次に該当する場合は、本サービスの提供を中断または終了することがあること。
 - ① 会員が開示する本サービスの提供に必要な情報に虚偽の事項が確認された場合
 - ② 会員が、本サービスの提供に必要な情報等を開示しない場合
 - ③ 会員が本サービスの利用料金を支払わない場合
 - ④ 会員が、違法コピー等、違法行為となる作業を要求した場合
 - ⑤ 会員が、指定暴力団、非指定暴力団、総会屋、反社会的組織（以下「暴力団等」といいます）に属する可能性があるものと当社または委託業者が判断した場合
 - ⑥ 会員が、自らまたは暴力団等を利用して、当社および委託業者に対して、詐術もしくは暴力的行為または脅迫的言辞を用いた場合
 - ⑦ その他本サービスを提供するうえで、当社または委託業者が不適切と判断する行為があった場合

第7条(会員の責任)

会員は、本サービスの利用に関して一切の責任を負うものとします。

第9条(免責)

1. 対象機器について、当社は原状回復を行わないものとします。また、当社が作業を行った時点で正常だった場合においても、対象機器のお預かりから返却まで、全ての過程で発生する瑕疵・障害について、故意、重過失による場合を除き、当社は一切責任を負わないものとします。
2. 天災事変、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により、サービスの遅延や不能が生じた場合、故意、重過失による場合を除き、当社は会員に対してその責任を負わないものとします。
3. 会員が対象機器を解体したことがある場合、解体および組み立てを正常に行えない場合がありますので、解体および組み立てにより生じた破損、障害に対して当社は責任を負わないものとします。また、対象機器の解体および組み立ては細心の注意を払ったうえで行いますが、解体および組み立て中に経年劣化しているパーツが破損、劣化する場合がありますので、解体および組み立てにより生じた破損、障害に当社は責任を負わないものとします。さらに、対象機器の返却後、起動不具合が起きた場合においても、故意、重過失による場合を除き、当社は一切の責任を負わないものとします。
4. 輸送中の対象機器の取扱いについては細心の注意を払いますが、お手元に届いた時点での破損等につきまして、当社は一切の責任を負わないものとします。
5. 対象機器の状態およびデータの破損状況により、通知した作業完了期日が大幅に遅れる場合があります。故意又は重過失の場合を除き、それによって発生した損害について責任を負わないものとします。
6. 復旧したデータはコピーや改ざん等が性質上できるため、データの不備及びデータの不足について当社は責任を負わないものとします。
7. 当社がデータ復旧を行った結果、会員が対象機器を所持するより前の第三者が有する情報が復旧されてしまった場合について、当社は責任を負わないものとします。
8. 対象機器の返却可能日を当社が会員にご連絡している場合、返却可能日から90日間を経過してもお受け取りいただけないときは、対象機器を当社で処分するものとします。なお、処分に要した費用の全て又は一部について、当社は会員に対して請求するものとします。

第10条(本サービスの中止・本サービス利用契約の終了)

1. 当社は、会員が本規約に基づく債務を履行しない場合、相当の期間を定めて履行の催告をおこない、なおも履行がなされないときは、本サービスの提供を中止できるものとします。
2. 本条1項の規定にかかわらず、会員が次の各号の一つにでも該当した場合、当社は何らの通告催告を要せず、本サービスの提供を即時に中止できるものとします。
 - (1) 登録時に虚偽の申告をした場合
 - (2) 本規約のいずれかの規定に違反した場合
 - (3) 利用料金の支払義務及びその他当社に対する金銭債務の履行を怠った場合
 - (4) 本サービスの利用状況等が適当でないと判断された場合
 - (5) 住所変更等の届出を怠り、会員の責めに帰すべき事由により居所が不明となったことその他の事情により、当社が会員への連絡が客観的に不可能と判断した場合

- (6) 不正な行為があった場合
 - (7) 当社及びその関係者に著しい迷惑や損害を与えた場合
 - (8) 会員又は第三者を利用して、当社及び委託事業者に対し、法的責任を超えた不当要求行為、詐術、脅迫的言辞、その他これらに準ずる行為をおこなった場合
 - (9) 会員が反社会的勢力に属し、又は反社会的勢力と関係を有することが判明した場合
 - (10) 本項1号から9号に定めるほか、本サービス利用契約を維持することが困難となる事由が生じた場合
3. 会員は、前二項の規定に基づき本サービスの提供が中止された場合、中止された日をもって本サービスの利用資格を喪失し、本サービス利用契約は当然に終了するものとします。ただし、当社は、本条2項3号については、自己の裁量により、猶予期間を定めて履行を催告することができるものとします。この催告をおこなった場合、猶予期間の経過時に本サービス利用契約が終了するものとします。
 4. 本条3項によって本サービス利用契約が終了した場合、当社は、会員に対して何ら損害賠償又は損失補償の義務を負わないものとします。

第11条(責任の制限)

本サービスに関して当社および委託業者が負う損害賠償責任は、会員から受領する本サービスの月額基本料金を上限とします。ただし、当社の故意または重大な過失による場合はこの限りではありません。なお、当社の責に帰すべからざる事由から生じた損害については、当社および委託業者は一切の損害賠償義務を負わないものとします。

第4部 かけつけサービス

第1条(定義)

「会員」とは、会員規約に同意の上、当社所定の入会申込み手続き（会費の支払いを含みます）を行い、当社がこれを承諾した者をいいます。会員希望者は本サービスの申し込みを行った時点で会員規約の内容を承諾したものとみなします。

第2条(本サービスの利用及び種類)

1. 会員は、会員規約の定めるところに従い本サービスを利用することができます。
2. 会員が本サービスを利用する場合、当社が必要と判断する会員の個人情報（名前、生年月日等）の提示(告知)、場合によっては顔写真付きの公的機関発行の証明書の提示を必要とします。
3. 本サービスの個々の内容、利用方法や時間等は、当社発行のパンフレット（以下「パンフレット」という）等で紹介します。

第3条(加入資格の取り消し)

1. 会員の都合により退会を希望する場合は、当社にその旨を必ず届出をすることとします。なお、支払われた会費は、一切返金いたしません。
2. 会員が次のいずれかに該当した場合、当社は会員に通知・承諾なく、会員資格を取り消すことができるものとします。

- (1) 入会申込み時に虚偽の申告をした場合
- (2) 会員規約また諸規定等に違反した場合
- (3) 不要な問い合わせや悪質な嫌がらせ等で、本サービス業務に支障をきたした場合
- (4) 会費を滞納した場合
- (5) その他、当社が会員として不適格と判断した場合

第4条（免責）

1. 当社は、会員が本サービスの利用によって生じた会員の損害（他者との間で生じたトラブル等に起因する損害等を含む）等について、当社に故意・重過失がある場合を除き、如何なる責任も一切負いません。
2. 会員がその会員期間中に本サービスを利用できなかったことによって不利益等が発生した場合も前項と同様とします。
3. 本条第1項及び前項の規定にかかわらず、当社の重過失によって生じた損害であっても、会員規約違反等、会員の責めに帰すべき事由により生じた損害等については、当社はその責めを免れるものとします。
4. 会員が本サービス利用の際、電話、携帯電話などの機種や諸設定が適応する方を対象とし、この条件に該当しない方の動作結果や会員側の何らかの不具合によって、本サービスが正しく機能しない場合、当社はその責めを免れるものとします。
5. 情報の利用について、これを会員に強制するものではなく、利用した責任は会員に帰属するものとします。
6. 当社は、その状況等に鑑みて、やむを得ない理由により本サービスの提供を拒否する場合があります。

第1章 トラブルサポート

第5条（サービス内容）

1. 会員等は次の各号のトラブルが生じたとき、専用フリーダイヤルで、24 時間 365 日、トラブル解決のための情報提供または緊急サポートを受けることができます。
 - (1) 鍵の紛失又は故障等、鍵のトラブル
 - (2) 水まわりのトラブル
 - (3) ガラスのトラブル
 - (4) ガス・給湯器のトラブル
 - (5) 電気のトラブル
 - (6) 建具のトラブル
 - (7) 在宅確認
2. 緊急サポートの緊急対応の定義は次の通りとします。
 - (1) 初期緊急サポート対応を「一次対応」といいます（60 分以内の部品代を除く作業代は無料です）。
 - (2) 部品交換や特殊作業が必要な場合で、再度訪問及び作業をする場合を「二次対応」といいます。
3. 緊急サポートを会員等が受ける場合、次の提示が必要となります。
免許証、又は顔写真と現住所が印字されている且つ、1 枚で確認が出来る身分証明書（ただし、免許証等の身分証明証の住所が申込情報の所在地との一致が必要です）。
4. 緊急サポートで作業を行った際に、管理会社とその他関係各社への状況報告のた

め現場写真を撮る場合があることを予め承諾するものとします。

第6条（利用料金）

1. 会員は、緊急サポートを、有効期間内において 24 時間 365 日、専用のフリーダイヤルで、無料にて利用できるものとします。ただし、第5条第1項の場合で、同条第2項(1)に記載する時間を超過した作業料金、又は同条同項(2)に記載する部品交換や特殊作業が必要になった場合、現地にて会員の実費負担とします。
2. 緊急サポートを受けた後に、二次対応が必要となった場合、会員は当社の承認を得た上で、別途有料（作業料金・部品代）で当社にサービスを依頼することができるものとし、会員が二次対応に要する実費を負担するものとします。
3. 当社は、利用料金等の請求業務を、当社の指定する第三者に委託することがあり、会員はこれを承諾するものとします。

第7条（免責）

次の各号のいずれかに該当するトラブルは緊急サポート対象外とします。

- (1) 入居当初・サービス開始前からの故障・破損のトラブル
- (2) 建物共用部分に関わるトラブル（共用廊下、エントランス等）
- (3) 立会いができない場合のトラブル
- (4) 午後 9 時以降午前 9 時までの時間帯における破錠による解錠の場合
- (5) 会員および会員の同居者以外からの要請
- (6) 緊急サポート後の二次対応工事
- (7) 申込書に記載の無い物件でのトラブル
- (8) 退室・転居等の理由での原状回復のための要請
- (9) 専用フリーダイヤルを利用しない場合
- (10) 当サービス以外に要請し対応された場合
- (11) 同一箇所・同一内容の故障・破損のトラブルの場合
- (12) 会員が、会員規約等に違反した場合
- (13) 自然災害、天災、暴動等に起因する場合
- (14) 天災地変等の自然災害により到着が困難であると判断した場合又は本サービスのコールセンターにおいて会員からの受電が困難な場合
- (15) 会員の住所が離島・島嶼及び当社のサービス提供が困難な地域に変更になった場合
- (16) その他当社が不適切と判断した場合

第5部 レスキューサポート

第1条（本サービス）

本サービスは、当社が本サービスを委託する日本 PC サービス株式会社の訪問スタッフが会員の指定された場所に訪問した上で、日本国内で使用される会員のパソコン、スマートフォン、タブレット、デジタル機器および周辺機器（以下「本件機器等」といい、当該本件機器等に記録されたデータ、および付属部品を含みます。）の設置設定、操作レッスン、部品交換、修理・トラブル解決をサービス料金の 10%割引きで提供を行うサービスとなります。

第2条（利用方法）

会員等はパンフレット記載された内容等に従って自らの責任と負担により専用フリー

ダイヤルから割引サービスを利用できるものとします。

第3条（内容の変更・注視）

当社が定める割引サービスについて、その他必要に応じて会員承諾、又は事前通知なくサービス内容を変更し、または一部もしくは全部を中止できるものとします。

第4条（免責）

割引サービスは会員が自らの責任と負担において提供会社と利用するサービスであり、割引サービスの利用により会員等が損害を受けた場合であっても、会員等は自らの責任と負担においてその問題解決にあたるものとし、当社に故意または重大な過失がない限り、損害賠償等、いかなる責任も負わないものとします。

制定：2025年4月15日