

「トラブルサポート利用規約」新旧対照表

改訂前 (2018年12月6日付)	改訂後 (2019年3月28日付)
<p>第2条 (定義)</p> <p>本規約において用いる用語の意義は、以下の各号に定めるとおりとします。</p> <p>(2)「契約者」とは、第4条の定めに従い、当社との間で本件契約を締結した個人をいいます。</p> <p>(3)「契約者家族」とは、契約者の子および配偶者ならびに契約者またはその配偶者の親族(契約者の6親等内の血族または3親等内の姻族)をいいます。ただし、契約者と同居しない者は契約者家族に含めないものとします。</p> <p>(6)「サービス対象物件」とは、契約者が当社所定の方法で当社に予め届け出た<u>契約者</u>の居住する建物をいい、以下の各号に定める条件のいずれをも満たすものをいいます。</p> <p>①<u>契約者</u>の身分証明書(運転免許証または公的機関が発行する顔写真付きの身分証明書をいいます。) <u>または、公共料金の請求書等の実際の居住を証明できる書類</u>に記載の住所と <u>所在地</u>が一致すること</p>	<p>第2条 (定義)</p> <p>本規約において用いる用語の意義は、以下の各号に定めるとおりとします。</p> <p>(2)「契約者」とは、第4条の定めに従い、当社との間で本件契約を締結した者をいいます。<u>ただし、本件契約の名義が法人名義であるときまたは個人事業主名等(第6号に定める身分証明書で証明することができない名称、以下同様とします。)である場合には第5章に定める「家電保証」については提供を受けることができません。</u></p> <p>(3)「契約者家族」とは、<u>契約者が自然人である場合の</u>契約者の子および配偶者ならびに契約者またはその配偶者の親族(契約者の6親等内の血族または3親等内の姻族)をいいます。ただし、契約者と同居しない者は契約者家族に含めないものとします。<u>なお、契約者が法人である場合には、「契約者家族」とは、本サービスの提供を受けようとする者を意味するものとします。</u></p> <p>(6)「サービス対象物件」とは、契約者が当社所定の方法で当社に予め届け出た<u>契約者(契約者が法人である場合にはサービスの提供を受けようとする者)</u>の居住する建物をいい、以下の各号に定める条件のいずれをも満たすものをいいます。</p> <p>①<u>契約者(契約者が法人である場合には当該サービスの提供を受けようとする者)</u>の身分証明書(運転免許証または公的機関が発行する顔写真付きの身分証明書をいいます。)に記載の住所と <u>契約者が当社所定の方法で当社に予め届け出た所在地</u>が一致すること</p>
<p>第3条 (本規約)</p> <p>4. 本規約の変更その他本サービスに関する重要事項等の契約者への通知は、当社所定の Web サイトに掲載する方法により行われるものとします。ただし、本規約の変更については、<u>予め</u>変更後の本規約の内容及び変更の効力発生時期を当該 Web サイトにおいて周知 <u>した上で</u>、当該効力発生時期 <u>が到来した時</u>にその効力を生じるものとします。</p>	<p>第3条 (本規約)</p> <p>4. 本規約の変更その他本サービスに関する重要事項等の契約者への通知は、当社所定の Web サイトに掲載する方法により行われるものとします。ただし、本規約の変更については、変更後の本規約の内容及び変更の効力発生時期を当該 Web サイトにおいて周知 <u>するものとし</u>、当該効力発生時期にその効力を生じるものとします。</p>
<p>第4条 (本件契約)</p> <p>3. 利用申込者が以下の各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合、当社は何らの責任を負うことな</p>	<p>第4条 (本件契約)</p> <p>3. 利用申込者が以下の各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合、当社は何らの責任を負うことな</p>

<p>く、当該利用申込者を契約者とする事および当該利用申込者との間で本件契約を締結することを拒否することができます。</p> <p><u>(5)利用申込者が法人である場合</u></p>	<p>く、当該利用申込者を契約者とする事および当該利用申込者との間で本件契約を締結することを拒否することができます。</p>
<p>第8条（「おうちトラブル」のサービス内容）</p> <p>1. 「おうちトラブル」とは、サービス対象物件において以下の各号に定めるトラブルが生じたとき、本アプリより契約者等が出動要請することにより、24時間365日、日本国内（ただし離島は除きます。）において当該トラブル解消のためのサービスを受けることができるサービスをいいます。なお、<u>契約者</u>と同居しない者は、おうちトラブルの提供を受けることができないものとします。また、以下の各号に定めるトラブルの詳細は別表1「おうちトラブル サービス内容」に記載のとおりとします。</p> <p>2. 前項に定める出動要請にあたり、当社または委託先から、契約者等に対し、以下の各号に定める書面の提示を求める場合があります。</p> <p>(1)運転免許証</p> <p>(2)顔写真付きの公的機関証明書</p> <p><u>(3)公共料金の請求書等の実際の居住を証明できる書類</u></p> <p>3. 第1項の定めにかかわらず、以下の各号のいずれかに該当する場合、おうちトラブルの対象外となります。</p> <p><u>(2)前項第1号もしくは第2号に基づき提出された契約者等の身分証明書または前項第3号に基づき提出された居住を証明できる書類に記載の住所がサービス対象物件の所在地と異なる場合</u></p>	<p>第8条（「おうちトラブル」のサービス内容）</p> <p>1. 「おうちトラブル」とは、サービス対象物件において以下の各号に定めるトラブルが生じたとき、本アプリより契約者等が出動要請することにより、24時間365日、日本国内（ただし離島は除きます。）において当該トラブル解消のためのサービスを受けることができるサービスをいいます。なお、<u>契約者（契約者が法人である場合には当該サービスの提供を受けようとする者）</u>と同居しない者は、おうちトラブルの提供を受けることができないものとします。また、以下の各号に定めるトラブルの詳細は別表1「おうちトラブル サービス内容」に記載のとおりとします。</p> <p>2. 前項に定める出動要請にあたり、当社または委託先から、契約者等に対し、以下の各号に定める書面の提示を求める場合があります。</p> <p>(1)運転免許証</p> <p>(2)顔写真付きの公的機関証明書</p> <p>3. 第1項の定めにかかわらず、以下の各号のいずれかに該当する場合、おうちトラブルの対象外となります。</p> <p><u>(2)第1項に基づく出動要請にかかる第1項第2号から第6号のトラブルにおいて、前項第1号または第2号に基づき提出された契約者等の身分証明書に記載の住所がサービス対象物件の所在地と異なる場合</u></p> <p><u>(3)第1項に基づく出動要請にかかる第1項第1号のトラブルにおいて、前項第1号または第2号に基づき提出された契約者等の身分証明書に記載の氏名および住所がサービス対象物件の所在地と異なる場合</u></p> <p><u>(13)サービス対象物件または第1項に基づく出動要請にかかるトラブルが発生した箇所が、事業、営業及び宿泊業（旅館業法に定める旅館業、住宅宿泊事業法に定める住宅宿泊事業その他住宅（戸建住宅、共同住宅等）の全部又は一部を活用して、その会員等以外の者に業として宿泊を提供するものをいいます。）その他居住以外の用に供されていると当社または委託先が判断する場合</u></p>

<p>第11条（「専用デバイス延長保証」のサービス対象製品）</p> <p>「専用デバイス延長保証サービス」の対象製品は、au HOME サーバ等と接続可能な、契約者が<u>宅内</u>に設置するネットワークカメラ、マルチセンサー、赤外線リモコン、スマートプラグ等の当社所定の<u>宅内機器</u>とします。</p>	<p>第11条（「専用デバイス延長保証」のサービス対象製品）</p> <p>「専用デバイス延長保証サービス」の対象製品は、au HOME サーバ等と接続可能な、契約者が<u>サービス対象物件内</u>に設置するネットワークカメラ、マルチセンサー、赤外線リモコン、スマートプラグ等の当社所定の<u>機器</u>とします。</p>
<p>第15条（「家電保証」のサービス内容）</p> <p>1. 家電保証（以下「本保証」といいます。）とは、本規約で定める保証の限度額の範囲内において本保証の対象製品の無料修理を行うサービスをいいます。日本国内（提供可能エリアはメーカー等の修理業者のサービスエリアによります。）において、本アプリで24時間365日受付（故障状況問診対応の時間は午前9時00分から午後8時00分までとし、修理対応はメーカー等の修理業者の営業時間によります。）可能です。ただし、当社は、第6条第2項に定める本サービスの課金開始日から28日が経過した日以降に故障等が発生した場合のみ、本保証を提供するものとします。本保証のサービス内容の詳細については別紙1「トラブルサポート」付帯保険 重要事項説明書」および第16条第2項で定義する本保険契約に係る規約に準じます。</p>	<p>第15条（「家電保証」のサービス内容）</p> <p>1. 家電保証（以下「本保証」といいます。）とは、<u>サービス対象物件において</u>本規約で定める保証の限度額の範囲内において本保証の対象製品の無料修理を行うサービスをいいます。<u>ただし、本件契約の名義が法人名義であるときまたは個人事業主名等である場合には本保証の提供を受けることができません。</u>日本国内（提供可能エリアはメーカー等の修理業者のサービスエリアによります。）において、本アプリで24時間365日受付（故障状況問診対応の時間は午前9時00分から午後8時00分までとし、修理対応はメーカー等の修理業者の営業時間によります。）可能です。ただし、当社は、第6条第2項に定める本サービスの課金開始日から28日が経過した日以降に故障等が発生した場合のみ、本保証を提供するものとします。本保証のサービス内容の詳細については別紙1「トラブルサポート」付帯保険 重要事項説明書」および第16条第2項で定義する本保険契約に係る規約に準じます。</p>
<p>第23条（本保証の対象外となる事由・事項）</p> <p>次のいずれかにあてはまる場合は本保証の対象外となり、本保証は適用されません。対象外の詳細な事由、事項については本保険契約の約款に準じます。</p>	<p>第23条（本保証の対象外となる事由・事項）</p> <p>次のいずれかにあてはまる場合は本保証の対象外となり、本保証は適用されません。対象外の詳細な事由、事項については本保険契約の約款に準じます。</p> <p><u>(2) 本件契約の名義が法人名義であるときまたは個人事業主名等である場合。</u></p>
<p>第26条（解約・本件契約の解除等）</p> <p>6. 本条の定めにかかわらず、契約者が以下の各号のいずれかに該当した場合、当社は、通知催告等何らの手続を要することなく、契約者等による本サービスの利用を停止し、本件契約を解除しまたは契約者の資格を取り消すことができるものとします。なお、本項に基づき本サービスの利用が停止されまたは本件契約が解除された場合であっても、契約者は、当該利用停止日または解除日の属する月にかかる本料金の支払義務を免れないものとします。</p>	<p>第26条（解約・本件契約の解除等）</p> <p>6. 本条の定めにかかわらず、契約者が以下の各号のいずれかに該当した場合、当社は、通知催告等何らの手続を要することなく、契約者等による本サービスの利用を停止し、本件契約を解除しまたは契約者の資格を取り消すことができるものとします。なお、本項に基づき本サービスの利用が停止されまたは本件契約が解除された場合であっても、契約者は、当該利用停止日または解除日の属する月にかかる本料金の支払義務を免れないものとします。</p>

<p><u>(7)契約者が法人であることが判明した場合</u></p>	
<p>第28条（損害賠償）  本サービスのご利用にあたり、当社の責めに帰すべき事由により契約者等が損害を被った場合、当社は、当該損害の発生の直接の原因となった取引に関して契約者が実際に支払った1か月分の本料金を上限として、当該損害を<u>契約者</u>に補償するものとします。ただし、当社の故意または重大な過失に基づく損害については、当該上限を適用しないものとします。</p>	<p>第28条（損害賠償）  本サービスのご利用にあたり、当社の責めに帰すべき事由により契約者等が損害を被った場合、当社は、当該損害の発生の直接の原因となった取引に関して契約者が実際に支払った1か月分の本料金を上限として、当該損害を<u>契約者等</u>に補償するものとします。ただし、当社の故意または重大な過失に基づく損害については、当該上限を適用しないものとします。</p>
<p>第29条（免責）  2. 当社は、前条に定める場合を除き、<u>契約者</u>が本件契約の有効期間中に本サービスを利用できなかったことおよび本サービスの提供が遅延したことについて一切の責任を負いません。</p>	<p>第29条（免責）  2. 当社は、前条に定める場合を除き、<u>契約者（契約者が法人である場合には当該サービスの提供を受けようとする者、以下本条において同様とします。）</u>が本件契約の有効期間中に本サービスを利用できなかったことおよび本サービスの提供が遅延したことについて一切の責任を負いません。</p>