

「くらしのお守り ワイド」サービス利用規約

「くらしのお守り ワイド」(以下「本サービス」といいます。)は、ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社(以下「弊社」といいます。)が提供するサービスであり、別途弊社が定める条件を満たす NURO サービスの会員の方がご利用いただけます。本サービスをご利用いただく方は、「くらしのお守り ワイドサービス利用規約」(以下「本規約」といいます。)を必ずお読みのうえ、ご同意ください。

第 1 章 総則

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)「居住用建物」とは、居住の用に供する建物をいいます。
- (2)「利用者」とは、本サービスを利用する者であって、居住用建物の所有者もしくは区分所有者またはこれらの者から承諾を得て居住用建物もしくはその専有部分を占有する者をいいます。
- (3)「利用者等」とは、利用者および利用者の同居の親族をいいます。
- (4)「接続サービス」とは、弊社が提供する各種インターネット接続サービスのうち、別途弊社が定めるものをいいます。
- (5)「対象建物」とは、居住用建物のうち、利用者等が居住する建物またはその専有部分をいいます。
- (6)「対象機器」とは、インターネットに接続することができる通信機能を備えた機器(対象機器の装飾品、周辺機器(対象機器付属のケーブル、アダプタ類を含みます。)、ソフトウェア、アクセサリ等本体以外の付属品を除きます。)のうち、別途弊社が定める条件を満たすもの(接続サービスを利用して実際にインターネットに接続されているものに限ります。)をいいます。
- (7)「かけつけサポートサービス」とは、対象建物に生じた鍵、水まわりまたは窓ガラスのトラブル(以下「サポート対象トラブル」といいます。)の解決をサポートするため、無償で応急処置(部品交換を伴わない処置であって、処置の開始から 30 分以内に完了する作業をいいます。以下同じとします。)を行う専門業者(株式会社プライムアシスタンスまたはその提携業者をいいます。以下同じとします。)を紹介するサービスをいいます。
- (8)「特別価格対応サービス」とは、かけつけサポートサービスの提供を受けた利用者等に対し、サポート対象トラブルのうち鍵または水まわりのトラブルについて、応急処置の範囲を超える作業(以下「超過作業」といいます。)が必要な場合において、一定の割引価格で専門業者から超過作業の提供を受けることができるサービスをいいます。
- (9)「トラブル対応サービス」とは、かけつけサポートサービスおよび特別価格サポートサービスを総称していいます。
- (10)「機器補償サービス」とは、接続サービスに付随して、利用者等が所有する対象機器について、第 6 条に定める利用期間内に、第 17 条第 1 項に定める原因に基づき損害が生じた場合(以下「保険金請求事由」といいます。)に、保険契約者を弊社、被保険者を利用者とする動作総合保険契約に基づき、弊社が当該契約を締結する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をいいます。
- (11)「引受保険会社」とは、機器補償サービスにおける動産総合保険契約に基づき保険金を支払う会社をいいます。なお、現在の引受保険会社は、三井住友海上火災保険株式会社です。
- (12)「本サービスの利用契約」とは、本規約に基づき、弊社から本サービスの提供を受けるために弊社と利用者との間で締結される契約をいいます。
- (13)「消費税等相当額」とは、消費税法(昭和 63 年法律第 108 号)および同法に関する法令の規定に基づき課税される消費税の額並びに地方税法(昭和 25 年法律第 226 号)および同法に関する法令の規定に基づき課税される地方消費税の額をいいます。

第7条(登録情報の変更)

利用者は、弊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、弊社所定の方法により、速やかに弊社に届け出るものとします。

弊社は、前項の届出があったときは、利用者に対し、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。

弊社は、利用者が第1項の届出を怠ったことによって利用者に生じた損害については、一切責任を負いません。

第8条(利用料金)

利用者は、本サービスの月額の基本利用料金(以下「月額利用料金」といいます。)として、弊社が別途定める金額および消費税等相当額を、弊社が別途定める方法にて支払うものとします。月額利用料金は、月毎に定められるものとし、利用開始日の属する月から発生するものとします。なお、利用開始日が、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。

弊社は、利用者に対して、代金回収業者を通じて月額利用料金を請求することができるものとします。

利用者は、月額利用料金の支払いを遅延したときは、遅延した金額について支払期日の翌日から支払済みに至るまで年14.6%の割合による遅延損害金を弊社に支払うものとします。

第3章 トラブル対応サービス

第9条(かけつけサポートサービス)

かけつけサポートサービスの内容は、次の各号に掲げるサポート名称の区分に応じ、それぞれ当該各号に定める内容とします。

(1)かぎのトラブルかけつけサポート

対象建物の玄関ドア、勝手口その他これらに類する出入口(以下「出入口等」といいます。)の解錠または破錠(以下「開錠」といいます。)

(2)水まわりのトラブルかけつけサポート

対象建物内の台所、浴室、トイレ、洗面所または洗濯機置き場の蛇口、給水管もしくは排水管内に詰まりまたは水漏れ(以下「水漏れ等」といいます。)が生じた場合における当該水漏れ等の応急処置

(3)窓ガラスのトラブルかけつけサポート

対象建物内の窓ガラスが破損した場合における当該窓ガラスの応急処置

次の各号に掲げる事由に該当する内容は、かけつけサポートサービスの内容には含まれないものとします。

(1)部品交換を伴う処置

(2)高所作業または特殊な作業を要する処置

(3)オフィス、倉庫、物置その他の居住用建物以外の建物の出入口等の開錠

(4)対象建物内のドアまたは引き戸その他の扉の開錠

(5)対象建物が店舗併用住宅の場合における店舗部分の出入口等の開錠

(6)対象建物が集合住宅の場合における集合玄関のドアその他の扉の開錠

(7)特殊な構造をもつ錠前の解錠

(8)開錠することができない錠前の開錠

(9)対象建物外の水漏れ等の応急処置

(10)蛇口、給水管または排水管の凍結を原因とする水漏れ等の応急処置

(11)対象建物が店舗併用住宅の場合における店舗部分の水漏れ等の応急処置

(12)対象建物が集合住宅の場合における共用部分の水漏れ等の応急処置

(13)窓ガラス以外のガラスの応急処置

第 10 条(特別価格対応サービス)

特別価格対応サービスの対象となる費用(以下「対象費用」といいます。)は、次の各号に掲げるものとします。

- (1)鍵の修理または交換に要する費用
- (2)蛇口、給水管もしくは排水管またはこれらの部品の修理または交換に要する費用
- (3)鍵、蛇口、給水管または排水管の代金
- (4)部品代金
- (5)その他超過作業によって生じる費用

かけつけサポートサービス(窓ガラスのトラブルかけつけサポートを除きます。)の提供を受けた利用者等は、対象費用のうち現実に生じた費用の総額から 5 万円(現実に生じた費用の総額が 5 万円に満たないときは、その額)を控除した額(以下「超過作業料金」といいます。)で、専門業者による超過作業の提供を受けることができるものとします。ただし、利用者等が専門業者から提示された見積の内容を承諾しないときは、専門業者による超過作業の提供を受けることができないものとします。

超過作業料金は、専門業者から利用者等に対して直接請求されるものとし、利用者等は、専門業者に対し、専門業者の指示する方法に従い、当該超過作業料金を支払うものとします。

第 11 条(トラブル対応サービスの利用)

利用者等は、トラブル対応サービスの利用を希望するときは、弊社が定める窓口へ連絡するものとします。

弊社は、前項の連絡を受けたときは、対象建物に訪問することができる専門業者の有無を確認し、その結果を利用者に連絡するものとします。

前項の確認の結果、対象建物に訪問することができる専門業者が有る場合において、利用者等が希望するときは、弊社は、利用者等に代わって、当該専門業者に対し、対象建物に訪問するよう依頼するものとします。

利用者以外の者が対象建物を所有し、または管理する場合には、対象建物の所有者または管理者の承諾を要します。

第 12 条(費用の負担)

次の各号に掲げる費用は、利用者等が負担するものとします。

- (1)破損した窓ガラスを処分するために要する費用
- (2)窓ガラスまたは窓ガラスの部品その他の付属品の交換に要する費用(窓ガラスの代金を含みません。)
- (3)超過作業料金のうち、特別価格対応サービスの範囲を超える部分
- (4)鍵の作製または複製に要する費用
- (5)トラブル対応サービスの対象範囲以外の費用
- (6)トラブル対応サービスを利用するために要する電話料金その他の通信費

トラブル対応サービスの提供後、トラブル対応サービスの対象範囲外であることが判明した場合には、利用者等は、専門業者に対し、かけつけサポートサービスにより支払を免れた出張料金、作業料金相当額および特別価格対応サービスにより控除された額の全額を支払うものとします。

第 13 条(トラブル対応サービスを提供できない場合)

弊社は、気象状況または交通事情その他の事由によっては、本サービスの提供に遅れが生じ、または本サービスを提供することができない場合があります。この場合には、利用者等は、自ら専門業者以外の応急処置を行う業者を手配することができるものとします。

前項の場合において、利用者は、自ら手配した専門業者以外の応急処置を行う業者に対して支払った出張料金、作業料金または対象費用のうち実際に生じた費用の一部について、専門業者に対して支払いを求めることができるものとします。

利用者は、専門業者に対して費用の支払を求めるときは、弊社所定の請求書、領収書および費用明細を弊社が別に定める窓口まで送付するものとします。

前項に基づき専門業者が利用者に対して支払う費用は、3万円(窓ガラスのトラブルかけつけサポートにあつては、2万円)または出張料金、作業料金および対象費用のうち実際に生じた費用の総額のいずれか低い額とします。

前3項の定めにかかわらず、次の各号のいずれかに該当するときは、専門業者は、費用を支払いません。

(1)弊社が本サービスを提供することができなかつた日から90日以内に申請書および領収書の提出がないとき

(2)申請書の内容に不備または誤記もしくは記載漏れがあり、弊社が指定した期間内に補正されないとき

(3)利用者等が虚偽の説明または書類の提出をしたとき

(4)第19条第1項各号または第2項各号のいずれかに該当するとき

(5)本規約に基づき利用者が負担することとされている費用の支払を求めるとき

専門業者による費用の支払後、前項各号に該当することが判明したときは、利用者は、専門業者に対し、直ちに受領した金銭を返還しなければなりません。

第4章 機器補償サービス

第14条(機器補償サービス)

機器補償サービスの対象機器は、利用者等が所有する別途引受保険会社が定める機器とします。なお、1個または1組の価格が50万円を超える機器は、対象外とします。

引受保険会社が支払う保険金額の上限は、対象機器ごとに別途引受保険会社が定めるものとします。引受保険会社は、対象機器ごとに補償対応を行うことが可能な期間を設定するものとし、その期間は、対象機器の新品購入日から、その5年後の応当日の午後12時までとします。なお、中古品を購入した場合は、引受保険会社が別途定める製品発売日を起点に、その5年後の応当日の午後12時までを当該期間とします。

第15条(保険金の請求等)

利用者等は、保険金請求事由が生じたときは、速やかに「暮らしのお守りワイド サービスデスク」へ報告するものとします。

引受保険会社は、前項の報告を受けたときは、利用者に対し、引受保険会社所定の保険金請求書(以下「保険金請求書」といいます。)および引受保険会社が別途指定する書類(以下「必要書類」といいます。)に関する通知を送付するものとします。

利用者等は、保険金請求書を、弊社ホームページからダウンロードすることができるものとします。利用者等は、第2項の通知を受けた日から速やかに、保険金請求書および必要書類を送付するものとします。

第16条(保険金の支払いについて)

引受保険会社は、前条の規定により保険金請求書および必要書類の提出を受けたときは、その内容を確認し、保険金の給付の可否を決定するものとします。

引受保険会社は、前項の審査の結果、保険金を支払うと決定したときは、利用者の指定する利用者名義の金融機関(日本国内に限ります。)への口座振込の方法により支払うものとします。引受保険会社は、第1項の審査において必要があると認めるときは、利用者等に対し、請求の内容について説明を求め、または別途必要な書類の提出を求めることがあります。

第17条(保険金を支払う場合)

引受保険会社は、対象機器について、次の各号の原因に基づき損害が生じた場合に保険金を支払います。

(1)火災または落雷。

(2)対象機器の落下もしくは倒壊、または対象機器に対する飛来、衝突または接触。

(3)対象機器の水没(雨漏れ等の水濡れを含みます。)
保険金の支払いは、1 補償年度（初年度については、利用開始日の属する月の初日から 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。）につき 1 回までとします。引受保険会社は、支払う保険金は以下の通りとします。

(1)損害保険金として、次の計算式に基づく金額を支払います。ただし、保険金の額または保険価格(再調達価格)のいずれか低い額を限度とします。

計算式：損害保険＝損害の額(再調達価格(※1))－他の保険契約等(※2)から支払われた保険金または共済金の合計額

(※1)対象機器と同等のものを購入するために必要な金額をいいます。

(※2)この保険契約の保険の対象の全部または一部に対して支払責任が同じである他の保険契約、共済契約、保険の対象のメーカーおよび販売者が独自に運営する補償制度等をいいます。

(2)損害防止費用として、保険金請求事由が発生した場合の損害の発生および拡大の防止のために支出した必要または有益な費用を支払います(ただし、損害保険金とあわせて保険金額が限度となります。)

第 18 条(保険金を支払わない場合)

引受保険会社は、次条第 1 項に定める原因またはこれに基づく損害の発生が次の各号に掲げる事由のいずれかに該当する場合は、保険金を支払いません。

- (1)利用者またはこれらの者の法定代理人の故意もしくは重大な過失または法令違反。
- (2)利用者等の故意もしくは重大な過失または法令違反(利用者には保険金を取得させる目的でなかった場合を除きます。)
- (3)核燃料物質(使用済燃料を含みます。)もしくは核燃料物質によって汚染された物(原子核分裂生成物を含みます。)の放射性、爆発性その他の有害な特性の作用またはこれらの特性に起因するもの。
- (4)前号以外の放射線照射もしくは放射能汚染。
- (5)前 2 号のいずれかの事由に随伴して生じた事故またはこれらに伴う秩序の混乱に基づいて生じたもの。
- (6)差押え、収用、没収、破壊等国または公共団体の公権力の行使(火災消防または避難に必要な処置としてなされた場合を除きます。)。
- (7)盗難、紛失または置き忘れ。
- (8)詐欺または横領。
- (9)対象機器に対する修理、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。
- (10)対象機器の加工または改造に着手した後。
- (11)対象機器の欠陥。
- (12)対象機器の摩耗、使用による品質もしくは機能の低下、虫害、ねずみ食いまたは性質によるむれ、かび、変質、変色、さびもしくは腐蝕。
- (13)外来の事故に直接起因しない対象機器の電氣的事故または機械的事故によるもの。
- (14)かき傷、すり傷、かけ傷、汚れ、しみまたは焦げ等対象機器の機能に直接関係のない外形上の損傷。
- (15)日本国外で生じたもの。
- (16)自力救済行為等。

第 5 章 本サービスの提供の中止・終了

第 19 条(サービスを提供しない場合)

弊社は、次の各号のいずれかに該当する場合は、本サービスの提供(専門業者による費用の支払いおよび引受保険会社による保険金の支払いを含みます)をお断りします。

- (1)サポート対象トラブルの発生時点で利用契約が成立しておらず、または本サービスの利用開始

日前である場合。

- (2)サポート対象トラブルの発生時点で利用契約が解約または解除されている場合。
- (3)保険金を請求する時点または保険金請求事由の発生時点で、利用契約が成立していない場合。
- (4)保険金を請求する時点で、利用契約が解約または解除されている場合。
- (5)接続サービスを利用していない場合。
- (6)第4条に定める本サービスの利用条件を満たさない場合。
- (7)本サービスの対象範囲外である場合。
- (8)利用者本人または利用者の同居の親族であることが確認できない場合。
- (9)対象建物の所有者または管理者の承諾が得られない場合。
- (10)利用者等が対象建物に居住していることが確認できない場合。
- (11)対象機器がインターネットに接続されていない場合。
- (12)第11条第1項に定める連絡をすることなく、利用者自ら専門業者を手配した場合。
- (13)かけつけサポートサービスを利用することなく、特別価格対応サービスを利用しようとする場合。
- (14)機器補償サービスと同一または類似する他のサービスに加入し、当該サービスに基づき保険金またはこれに相当する金員の支払を請求することができる場合。
- (15)第16条第3項の規定により説明もしくは書類の提出を求められた利用者等が正当な理由がなく当該説明もしくは書類の提出を拒み、または虚偽の説明もしくは書類の提出をした場合
- (16)月額利用料金の支払いがない場合。
- (17)利用者が接続サービスを解約しまたは解除され、当該接続サービスの利用資格を失った場合。
- (18)その他弊社が適当でないと合理的に判断した場合。

弊社は、サポート対象トラブルの原因または保険金請求事由の発生が次の各号に掲げる事由のいずれかに該当する場合は、本サービスの提供をお断りします。

- (1)利用者またはこれらの者の法定代理人の故意もしくは重大な過失または法令違反
- (2)利用者等の故意もしくは重大な過失または法令違反(利用者に保険金を取得させる目的でなかった場合を除きます。)
- (3)地震・噴火・津波・台風等の広域で発生する自然災害
- (4)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(群衆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態と認められる状態をいいます。)
- (5)前2号のいずれかの事由に伴って生じたトラブルまたはこれらに伴う秩序の混乱に基づいて生じたトラブル

第20条(解約)

利用者は、弊社が別途定める手続に従い、本サービスの利用契約を解約することができます。本サービスの利用契約の解約は、利用者が解約の申込みを行った日が属する月の末日をもって成立するものとします。

前2項の定めにかかわらず、利用者が接続サービスを解約し、当該接続サービスの利用資格を失った場合、本サービスの利用契約は、当該接続サービスの利用資格を失った日が属する月の末日をもって解約されるものとします。

第21条(解除)

弊社は、利用者が次の各号のいずれかに該当する場合は、事前に通知することなく、直ちに本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)本サービスの利用契約締結の際、利用者が、申込書(弊社に本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)利用者等が保険金を詐取する目的もしくは他人に保険金を詐取させる目的で、保険金の請求事由を生じさせ、または生じさせようとした場合。

(3)保険金の請求に関し、利用者に詐欺または脅迫行為があった場合。

(4)利用者が本規約または会員規約等に違反した場合。

前項の規定により本サービスの利用契約が解除された場合、機器補償サービスにかかる保険金が支払われません。この場合において、すでに引受保険会社が保険金を支払っていたときは、利用者は、弊社または引受保険会社に対し、受領した保険金を直ちに返還しなければなりません。第1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6章 雑則

第22条(第三者への委託)

弊社は、本規約に基づく弊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。

弊社は、本サービスの提供に必要な範囲で、利用者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、利用者は、委託先が本サービスの提供に必要な範囲で、利用者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23条(反社会的勢力の排除)

利用者等は、弊社に対し、本サービスの利用契約の締結時点において、自己または自己の親族が反社会的勢力に該当しないことを表明し、かつ本サービスの利用期間中該当しないことを保証するものとします。なお、本条において「反社会的勢力」とは、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(以下「暴対法」といいます。)第2条第2号に定義される暴力団、暴対法第2条第6号に定義される暴力団員、暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団、暴力団密接関係者およびその他の暴力的な要求行為若しくは法的な責任を超えた不当要求を行う集団又は個人をいいます。

利用者等は、自ら又は第三者を利用して以下の各号に該当する行為を行わないことを、弊社に対し、保証するものとします。

(1)暴力的な要求行為

(2)法的な責任を超えた不当な要求行為

(3)脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為

(4)風説を流布し、偽計又は威力を用いて他方当事者の信用を棄損し、又は他方当事者の業務を妨害する行為

(5)その他前各号に準ずる行為

弊社は、利用者等が前2項の表明・保証に違反した場合には、かかる事由が生じた時点以降いつ何時においても、何らの催告を要することなく、本サービスの利用契約の全部または一部を解除できるものとします。

弊社が、前項の規定に基づき本サービスの利用契約の全部または一部を解除したことに起因して利用者等に損害が生じた場合であっても、何らこれを賠償ないし補償することを要しないものとします。

利用者は、本条第3項に定めるいずれかの場合に該当したときは、弊社の請求により、利用者に対する一切の債務につき期限の利益を失い、直ちにこれを弁済するものとします。

第24条(免責)

弊社は、本サービスの内容について、その完全性、正確性、確実性、有用性等につき、いかなる保証も行わないものとし、本サービスの利用により生じた結果に対する一切の責任は利用者が負うものものとします。

サポート対象トラブルの処置に関して利用者と専門業者または第三者との間で発生した一切の紛争は、利用者および専門業者または第三者との間で解決するものとし、弊社は、当該紛争に関して

一切責任を負いません。

第 25 条（責任の制限）

1. 本サービスの提供に関し、弊社の責めに帰すべき事由により利用者に損害が生じた場合には、利用者から受領する月額利用料金を上限とし、弊社はこれを賠償するものとします。
2. 前項の定めにかかわらず、いかなる場合においても弊社は、本サービスの提供に関し、以下に定める利用者に生じた損害については一切責任を負いません。
 - (1) 弊社の責めに帰することができない事由から生じた損害
 - (2) 弊社の予見の有無にかかわらず、特別の事情から生じた損害
 - (3) 逸失利益(情報の消失、毀損等による損害を含む。)
3. 弊社の故意又は重大な過失により契約者に損害が生じた場合には、前 2 項の規定は適用しません。ただし、利用者が法人および個人事業主の場合にはこの限りではありません。

附則

この規約は 2019 年 4 月 18 日から実施します。

2020 年 4 月 1 日 一部改訂

2021 年 6 月 15 日 一部改訂

2024 年 4 月 1 日 一部改訂