

「So-net 暮らしのお守り」サービス利用規約（NURO 会員様用）

「So-net 暮らしのお守り」(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、「So-net 暮らしのお守りサービス利用規約」(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 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) 「対象建物」とは、居住用建物のうち、利用者が居住する建物またはその専有部分をいいます。
- (4) 「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。
- (5) 「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。
- (6) 「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。
- (7) 「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。
- (8) 「消費税等相当額」とは、消費税法(昭和 63 年法律第 108 号)及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)及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 2 条(本サービス)

1. 本サービスは、かけつけサポートサービス及び特別価格対応サービスから構成されます。
2. 本サービスは、接続サービスのオプションサービスであり、NURO サービス会員規約の会員のみが利用できるサービスです。

第 3 条(本規約)

1. 利用者は、本規約並びに弊社が別途定める本則及び各個別規定からなる NURO サービス会員規約、その他本サービスに関する諸規定(以下「会員規約等」といいます。)に従って本サービスを利用するものとします。
2. 本規約に定める内容と会員規約等に定める内容が異なる場合には、本規約に定める内容が優先して適用されるものとします。

第 4 条(利用条件)

本サービスの利用者は、以下に定める者のみとします。

- (1) 弊社との間で接続サービスの利用契約を締結していること(個人に限ります。)

- (2) 接続サービスの利用契約を締結している利用者については、本サービスの利用開始時までには接続サービス回線が開通(各接続サービス毎に会員規約等に定める「サービス利用開始日」に該当することをいいます。以下同じとします。)していること
- (3) NURO サービスの会員本人であること

第 5 条(利用契約の成立)

1. 本サービスの利用契約は、本サービスの利用を希望する NURO サービスの会員が本規約及び会員規約等に同意のうえ、弊社が別途定める手続に従って本サービスへ申込みを行い、弊社が当該申込みを承諾した時点(以下「契約成立日」といいます。)をもって成立するものとします。
2. 前項の定めにかかわらず、弊社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの申込みを承諾しないことがあります。
 - (1) 本サービスの申込みの際に、虚偽の記載、誤記、記載漏れまたは入力漏れがあった場合。
 - (2) 未成年者、成年被後見人、被保佐人または被補助人のいずれかであり、申込みが成年後見人によって行われず、または法定代理人、保佐人もしくは補助人の同意を得ていなかった場合。
 - (3) 申込者が法人である場合。
 - (4) 申込者が本サービスの利用料金、弊社が提供する他のサービスの利用料金もしくは工事に関する費用(以下「利用料金等」といいます。)の支払いを現に怠り、または怠るおそれがある場合。
 - (5) 過去に弊社が提供する他のサービスの利用料金等の支払いを遅延し、または支払いをしなかった場合。
 - (6) 弊社の業務の遂行上著しい支障がある場合。
 - (7) その他弊社が適当でないと合理的に判断する場合。
3. 第 1 項の定めにかかわらず、本サービスの利用を希望する者が接続サービスの申込みと同時に本サービスの申込みを行った場合において、接続サービスの利用契約が成立しなかったときは、本サービスの利用契約は成立しなかったものとみなします。

第 6 条(本サービスの利用期間)

本サービスの利用期間は、弊社が本サービスの利用開始日として通知した日(以下「利用開始日」といいます。)から第 15 条に定める解約日または第 16 条に定める解除日までとします。

第 7 条(登録情報の変更)

1. 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。
2. 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。
3. 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が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)

1. 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及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。
2. 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。
3. 利用者は、第 15 条第 4 項に基づく解約の場合、当該解約の日が月の中途であったとしても、当該解約月の月額利用料金の支払いを要しません。ただし、弊社が別途提供する「So-net 暮らしのお守り ワイド」と称するサービス(以下「暮らしのお守りワイドサービス」といいます。)の開始日が属する月(当該解約月と同じ月となります。)における暮らしのお守りワイドサービスの月額の基本利用料金の支払いを要し、当該月における当該基本利用料金の日割計算は行わないものとします。

4. 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9条(かけつけサポートサービス)

1. 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
2. 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)

1. 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
2. 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は、対象費用のうち現実に生じた費用の総額から3万円(現実に生じた費用の総額が3万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。

3. 超過作業料金は、専門業者から利用者に対して直接請求されるものとし、利用者は、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(本サービスの利用)

1. 利用者は、本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。
2. 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。
3. 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ある場合において、利用者が希望するときは、弊社は、利用者に代わって、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。
4. 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)

1. 次の各号に掲げる費用は、利用者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す。)
 - (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) 本サービスの対象範囲以外の費用
 - (6) 本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
2. 本サービスの提供後、本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、作業料金相当額及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(サービスを提供しない場合)

1. 弊社は、次の各号のいずれかに該当する場合は、本サービスの提供をお断りすることがあります。
 - (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) 接続サービスを利用していない場合。
 - (4) 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。
 - (5) 本サービスの対象範囲外である場合。
 - (6) 利用者本人であることが確認できない場合。
 - (7) 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。
 - (8) 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。
 - (9) 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。
 - (10) 月額利用料金の支払いがない場合。
 - (11) 利用者が接続サービスを解約または解除され、当該接続サービスの利用資格を失った場合。
 - (12) 利用者ががらしのお守りワイドサービスの利用を開始した場合。

(13)その他弊社が適当でないと合理的に判断した場合。

2. 弊社は、サポート対象トラブルの原因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) 利用者の故意もしくは重大な過失または法令違反

(2) 地震・噴火・津波・台風等の広域で発生する自然災害

(3) 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。)

(4) 前 2 号のいずれかの事由に随伴し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 14 条(サービスを提供できない場合)

1. 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。
2. 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。
3. 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、領収書及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。
4. 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、作業料金及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。
5. 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った日から 90 日以内に申請書及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) 利用者が虚偽の説明または書類の提出をしたとき
 - (4) 第 13 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
6. 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 15 条(解約)

1. 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。
2. 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。
3. 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。
4. 前 2 項の定めにかかわらず、利用者が、弊社が別途提供するくらしのお守りワイドサービスの利用を開始した場合、本サービスの利用契約は、当該サービスの利用を開始した日をもって解約されるものとします。

第 16 条(解除)

1. 弊社は、利用者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) 利用者が本規約または会員規約等に違反した場合。

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 17 条(第三者への委託)

1. 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。
2. 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 18 条(免責)

1. 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とします。
2. 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 19 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利用者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 2021 年 6 月 15 日から実施します。

【重要事項】(※特定商取引法に基づく表示)

ご利用にあたっては、本書に記載の事項及びサービスの解除に関する事項をよくお読みください。

1.サービス名

「So-net 暮らしのお守り」

2.サービスの種類

サービスの対象となる建物に日常生活で発生した部品交換を伴わない鍵・水まわり・ガラスのトラブルについて、専門業者に出張費および作業料無料で応急処置を行わせる「かけつけサポートサービス」と、鍵または水まわりのトラブルについて、「かけつけサポートサービス」で訪問した専門業者により応急処置を超える対応が必要な場合に、割引価格で専門業者から応急処置を超える対応を受けることができる「特別価格対応サービス」

- ・部品交換を伴う作業が必要な場合には、別途部品代および作業料が発生します。
- ・「特別価格対応サービス」のご利用には、あらかじめ So-net 暮らしのお守りサービスデスクへのご連絡および「かけつけサポートサービス」のご利用が必要です。
- ・特別価格対応サービスによる割引価格の上限額は、3万円となります。
- ・詳しくは So-net 暮らしのお守り Web サイトにてご確認ください、または弊社販売担当者までお問い合わせください。

3.ご利用料金

月額利用料金：396円（税込）

- ・「So-net 暮らしのお守り」のご利用には、弊社指定のインターネット接続サービスのご契約が必要です。

4.ご利用料金のお支払の時期及び方法

支払方法：以下のうち、本オプションサービスの利用に必要な当社規定のコースの支払方法と同じ方法でのお支払いとなります。

1. 弊社が定めるクレジット会社のクレジットカードによる支払い
2. その他弊社が定める支払方法 ※

※お申込方法によっては、クレジットカードのみの受付となる場合があります。

支払時期：各支払方法に定める支払時期によります。

5.サービスの提供時期

お客さまからの利用申込みに基づき、弊社の申込み処理手続きが完了した後、弊社がサービスの利用開始日として通知した日からご利用いただけます。

6.サービス提供事業者の名称、住所、電話番号及び代表者氏名

名 称 ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社
住 所 東京都品川区東品川 4 丁目 12 番 3 号

代表者氏名 渡辺 潤

7. サービスに隠れた瑕疵がある場合の弊社の責任について

上記サービスの提供に関し、弊社が負う損害賠償責任は、お客様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。ただし、弊社の故意又は重大な過失によりお客様に損害が生じた場合には、この限りではありません（お客様が法人および個人事業主の場合を除く）。

8. 契約の解除について以下に記載の「サービスの解除に関する事項」をご確認ください。

なお、サービスに関する利用契約の解約、又は解除に関する書面のご提出は、以下に記載の「契約解除書面の送付先」にご連絡願います。

※契約の解除に関する書面には、「So-net 暮らしのお守り 契約解除」と記載いただき、住所、電話番号および契約者氏名（いずれもサービスの利用申し込み時に弊社にご登録いただいた情報）を明記ください。

契約解除書面の送付先

宛名 ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社 NURO 事務センター
住所 〒151-0053 東京都渋谷区代々木 2-6-5 テレコミュニケーションビル
りらいあコミュニケーションズ(株)内

※上記住所への書面の受付は郵便に限ります。

【サービスの解除に関する事項】

1. この書面を受領した日から起算して 8 日を経過する日までの間は、書面にてご連絡いただくことによりこのサービスに関する利用契約の解除を行うことができます。
2. 1 に記載した事項にかかわらず、お客様が、弊社が特定商取引法第 21 条第 1 項の規定に違反してこのサービスに関する利用契約の解除に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより誤認をし、又は弊社が同条第 3 項の規定に違反して威迫したことにより困惑し、これらによって当該契約の解除を行わなかった場合には、弊社が交付する当該契約の申込みの撤回等を行うことができる旨を記載した同法第 24 条第 1 項ただし書に定める書面をお客様が受領した日から起算して 8 日を経過するまでは、お客様は、書面にてご連絡いただくことにより当該契約の解除を行うことができます。
3. 1、2 に基づくこのサービスに関する利用契約の解除は、当該契約の解除に係る書面を発した時に、その効力が生じます。
4. 1、2 に基づくこのサービスに関する利用契約の解除があった場合においては、弊社は、その契約の解除に伴う損害賠償又は違約金の支払を請求いたしません。
5. 1、2 に基づくこのサービスに関する利用契約の解除があった場合には、既に当該契約に基づきサービスが提供されたときにおいても、当該契約に係る役務の対価その他の金銭の支払を請求いたしません。
6. 1、2 に基づくこのサービスに関する利用契約の解除があった場合において、当該契約に関連して金銭を受領しているときは、弊社は、速やかに、その全額を返還いたします。
7. 1、2 に基づくこのサービスに関する利用契約の解除を行った場合において、当該契約に係るサービスの提供に伴いお客様（特定商取引法第 24 条第 1 項の申込者等をいう。）の土地又は建物その他の工作物の現状が変更されたときは、弊社に対し、その原状回復に必要な措置を無償で講ずることを請求することができるものとします。

9.サービスおよびサービスに関する利用契約の解約又は解除に関するお問い合わせ先

■NURO 光 G2T/G2D/G2 をご利用のお客さま

NURO サポートデスク

0120-65-3810 9:00～18:00（日曜※、1月1日、2日は除く）

※「技術的なお問い合わせ」は日曜も営業しております

※応対品質向上のため、通話内容を録音させていただいております

■NURO 光 for マンションをご利用のお客さま

NURO マイページにてご解約ください。