

## 暮らしサポートバック会員規約

### 第 1 章 総則

#### 第 1 条 目的

1. 本規約は、暮らしサポートバック(本バックサービス)の利用に関し、会員と当社との間の本バックサービスの利用に関わる一切の係に適用されるものとし、本バックサービスの利用範囲に関わらず、会員は、本規約に同意の上、本バックサービスを利用するものとします。
2. 本バックサービスに関し当社が別途定める本バックサービスに関するルール、諸規定等は本規約の一部を構成するものとし、会員は、これを併せて遵守するものとします。
3. 当社は、会員が本バックサービスへの申込みがなされた時点をもって、本規約に同意したものとみなします。

#### 第 2 条 定義

本規約における用語の定義は、以下のとおりとします。

1. 「本バックサービス」とは、当社が「暮らしサポートバック」の名称を付して会員制サポートとして会員に提供する、生活トラブル対応（かけつけ）（以下、「かけつけサービス」といいます。）およびデータ復旧に関するサービス（以下、「データ復旧サービス」といいます。）を総称したものとします。
2. 「会員」とは、本バックサービス上で当社が定める所定の会員登録手続を行い、当社が承認した結果、利用登録が完了した方をいいます。
3. 「会員情報」とは、本バックサービスのために当社が管理するサーバーに保存された各種情報や通信記録その他会員の一切の情報をいい、登録情報、本バックサービスを通じて当社が提供し、または会員が取得した情報を含みます。
4. 「個別サービス」とは、かけつけサービス又はデータ復旧サービスのことをいいます。

#### 第 3 条 本バックサービスの利用

1. 会員は、本サービスを利用するにあたって以下の各号の事実を確認し、了承したものとします。
  - ① 本サービスを利用するために必要な機器、ソフトウェア、通信手段については、会員自身で準備すること
  - ② 会員自身の責任と費用で、通信環境が本サービスの利用に支障がないことを確認すること（通信環境の不具合等により、本サービス全体または一部が利用できない場合について当社では責任を負わないものとします。）
2. 会員は、ID を第三者に貸与、譲渡または共有しないものとします。
3. 会員の ID により本バックサービスが利用された場合には、当該利用行為が会員自身のものであるかにかかわらず、会員自身の利用とみなします。
4. 当社は、本規約の他、当社が別途定める本バックサービスに関するルール、諸規定の内容を任意に変更できるものとします。内容の変更にあたっては、当社は、当該変更の対象となる会員に対し、当社 WEB サイトによる公開またはメールにより、当該変更内容を通ずるものとし、当該変更内容の通知後、会員が本バックサービスを利用した場合には、会員は、当該変更に同意したものとみなします。ただし、ご利用いただいている会員に大きな影響を与えるものには、あらかじめ合理的な事前告知期間を設けるものとします。
5. 本バックサービスの中で提供される個別サービスの利用については、別紙に定める各個別サービスの利用規約が適用されるものとします。
6. 本規約と諸規定との間に矛盾が生じた場合は本規約を優先しますが、本規約または諸規定に別に定める場合はこの限りではありません。

#### 第 4 条 会員の入会手続

1. 本バックサービスへの会員登録を希望する方（以下、「登録希望者」といいます。）は、本規約に同意した上で、所定の方法により会員登録の申込みを行ってください。
2. 会員登録の申込みをした方は当社がその申込を承諾し、（承諾の基準は当社の定めによるものとし、同基準は公開しないことと了承ください。）当社が承諾した時点から会員となります。なお、当社では、承諾のご連絡に代わり、ID 等の発行を行うことがあります。
3. 当社は、当社 WEB サイト、会員向けにメールで連絡事項の告知や広告その他の情報提供を行うことがあります。あらかじめ了承ください。

4. 当社は、登録希望者が次の各号のいずれか一つに該当する場合は、当社の判断により会員登録申し込みを承諾しないことがあります。
- (1) 当社の定める方法によらず会員登録の申込みを行った場合
  - (2) 過去に本規約または当社の定めるその他の利用規約等に違反したことを理由として退会処分を受けた場合
  - (3) 不正な手段をもって登録を行っている当社が判断した場合
  - (4) その他当社が不適切と判断した場合

## 第2章 利用契約

### 第5条 本バックサービスの内容

1. 本バックサービスの内容とは、以下のサービスからなるサービスの総称、または各サービスをいいます。その他詳細については本規約の他、当社が別途定める本バックサービスに関するルール、諸規定に規定するとおとしします。
  - (1) かけつけサービス（鍵・水回り・ガス・ガス／給湯器・電気等の生活トラブルに関する一次対応・情報提供・緊急サポート。詳細は別紙 1「かけつけサービス会員規約」に定めるとおり。）
  - (2) データ復旧サービス（対象機器の消失データの診断・復旧作業。詳細は別紙 2「データ復旧サービス会員規約」に定めるとおり。）
2. 当社は、本バックサービスの利用に際し、会員に対し、本バックサービス提供を実施する場合について、会員の問題の発見、課題等の発見及びその解決を保証するものではありません。なお、本バックサービス提供の範囲については、会員の申込みの内容に依拠するものになります。

### 第6条 サービス期間

本利用契約の有効期間は、申込書等他に定めがない限り、1 か月間とします。ただし、本利用契約の期間満了日までに、当社、会員のいずれからも意思表示がない場合には、本利用契約は有効期間の満了日に従前の内容で自動的に更新されるものとし、以後も同様とします。

### 第7条 本サービスの利用制限・禁止事項等

1. 会員は、本サービスを利用するにあたり、以下の各号のいずれかに該当する行為、またはそのおそれのある行為をしてはなりません。なお、当社は、これらの行為を調査する権利を有しますが、義務を負うものではありません。
  - (1) 権利侵害に関する事項
    - ① 当社または正当な権利者の知的財産権、肖像権、プライバシーの権利、名誉、その他の権利または利益を侵害する行為（かかる侵害を直接または間接に惹起する行為を含みます。）
    - ② 営利・非営利にかかわらず、諸規定に反し、登録情報を修正、変更、編集、切除その他改変する行為
    - ③ ID、登録情報及びその複製物等を第三者に転貸、譲渡すること、並びにサブライセンスを供与すること
    - ④ 登録情報及びその複製物等を会員が制作または運営する Web ページにおいてダウンロードができるようにすること
    - ⑤ 他社、または第三者になりすまして本サービスを利用する行為
    - ⑥ 本サービスを流用・転用し、第三者から金銭等の授受をする行為
  - (2) 違法な行為等に関する禁止
    - ① 本サービスの利用につき、社会通念上第三者に嫌悪感を抱かせる、もしくはそのおそれのある行為
    - ② 前各号の他、法律、条例、その他諸法令、諸規則または公序良俗に反する行為
  - (3) その他禁止事項
    - ① 本サービスを利用して第三者に迷惑をかける、またはそのおそれがあると当社が判断する行為
    - ② 当社の業務・営業を妨害する行為、または社会的信用・評価を毀損する行為
    - ③ 当社の設備に蓄積された情報を不正に書き換え、または消去する行為
    - ④ 通常の範囲を超えて本サービスのサーバーに過大な負荷をかける行為、またはそのおそれのある行為、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
    - ⑤ 通常の範囲を超えて本サービスの運営、ネットワーク・システムに支障を与える行為

- ⑥ 当社の明示的な承認なく、本サービスに関連した営利目的の事業およびその準備、その他営業活動等に利用することを目的とした一切の行為
  - ⑦ 当社のサービスの運営を妨害するおそれのある行為
  - ⑧ 反社会的勢力等の維持、運営若しくは経営に協力若しくは関与する等、反社会的勢力等との何らかの交流若しくは関与をする行為
  - ⑨ 上記に掲げるほか、当社規定に基づき不適当と判断する行為
2. 当社は、本サービスにおける会員の行為が前項各号のいずれかに該当し、または該当するおそれがあると当社が判断した場合には、会員に事前に通知することなく、本利用契約の解約その他本サービスの利用の停止等の措置をとることができるものとします。
  3. 当社は、前項に基づき当社が行った措置に基づき会員に生じた損害について、一切の責任を負いません。
  4. 会員が、本サービスの提供を受けるにあたり、会員が行うべき作業等を第三者に委託する場合、当該第三者に本規約における会員と同等の義務を負わせたうえで、事前に当社の承諾を得なければならないものとします。なお、当社が、当該第三者が当該義務を履行しない、または履行しないおそれがあると判断した場合、当社は、当該第三者の作業代行を認めないことができるものとします。
  5. 会員の行為が本条第 1 項各号のいずれかに該当した場合において、その行為により当社に損害を与えたとき、会員は当社が被った全ての損害を賠償しなければなりません。
  6. 会員の行為が本条第 1 項各号のいずれかに該当した場合には、当然に期限の利益を失い、当社に対する債務全額を弁済しなければならないものとします。

## 第 8 条 事実確認

当社は、会員に対し、会員の利用状況、登録情報等、本サービスの利用に際し、会員が当社に提出する情報に齟齬またはそのおそれがあると認めた場合には、会員に対し事実確認及び合理的な資料の提出を求めることができるものとします。

## 第 3 章 料金

### 第 9 条(利用料金)

1. 会員は本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、当該企業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。
5. 支払われた料金は、当社が申込みを承諾しなかった場合を除き、理由の如何を問わず、一切返金しないものとします。
6. 料金を滞納した場合、滞納している期間は本バックサービスを受けられません。

## 第 4 章 知的財産権

### 第 10 条 知的財産権

各サービスに関する所有権および知的財産権は当社または正当な権利者に帰属しており、本サービスの利用許諾は、当該知的財産権の使用許諾を意味するものではありません。会員は、いかなる理由によっても当社または正当な権利者の知的財産権を侵害するおそれのある行為（逆アセンブル、逆コンパイル、リバースエンジニアリングを含みますが、これに限定されません。）をしないものとします。

## 第 5 章 本バックサービス提供の終了等

### 第 11 条（本バックサービスの中止・本バック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、本バックサービスの提供を中止できるものとします。
  - (1) 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、本バックサービスの提供を即時に中止できるものとします。
  - (2) 登録時に虚偽の申告をした場合
  - (3) 本規約のいずれかの規定に違反した場合
  - (4) 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
  - (5) 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
  - (6) 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
  - (7) 不正な行為があった場合
  - (8) 当社及びその関係者に著しい迷惑や損害を与えた場合
  - (9) 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
  - (10) 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
  - (11) 本項 1 号から 9 号に定めるほか、本バック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
2. 会員は、前二項の規定に基づき本バック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バックサービスの利用資格を喪失し、本バック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バックサービス利用契約が終了するものとします。
3. 前項によって本バック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 12 条(解約)

1. 会員は、当社が指定する方法により、本バック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本バックサービスの解約が成立するものとします。

## 第 5 章 その他

### 第 13 条 連絡／通知

1. 本バックサービスに関する問い合わせその他会員から当社に対する連絡または通知、および本規約の変更に関する通知その他当社から会員に対する連絡または通知は、当社の定める方法で行うものとします。
2. 当社は、会員が登録したメールアドレスに、企業情報、本バックサービスに関する広告・宣伝等のメールを配信することがあります。
3. 当社が会員に対して行う通知については、以下の時点をもって会員に通知が到達したものとします。
  - (1) 電子メール：当社が会員に対して発信した電子メールが会員に到達した時点
  - (2) 本バックサービスへの掲載：通知等の内容を本バックサービス上に掲載した時点

### 第 14 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 15 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、会員規約に基づく本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、本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 16 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 17 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 18 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 19 条（協議事項）**

本規約に定めのない事項、または本契約の解釈に疑義が生じた場合、当社と会員は誠意をもって協議し、解決に努めるものとします。

## 別紙 1 かけつけサービス会員規約

（注記）本別紙は暮らしサポートパック「サービス利用規約」の別紙として位置付けられます。両者に抵触がある場合は本文規約が適用されます。

### かけつけサービス会員規約

#### 1. 総則

##### ■ 第 1 条（規約）

1. 本規約は、株式会社ディードライブ（以下「当社」という）が提供する「かけつけサービス」（以下「本サービス」という）の提供及びその利用に関する規約（以下「会員規約」という）を定めるものです。
2. 当社は運営上必要と判断した場合、本サービスを利用する者の承諾を得ることなく、会員規約を変更することがあります。この場合には本サービスの利用条件は、変更後の会員規約に基づくものとします。
3. 当社は、本サービスの運営上、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」という）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。
4. 会員は、会員規約の内容に同意して本サービスを利用するものとします。

##### ■ 第 2 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（会費納入を含む）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 3 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 4 条（登録情報変更の届出）

1. 会員は、連絡先等当社に届出している内容（以下「登録情報」という）に変更があった場合は、当社所定の方法で速やかに変更手続きを取るものとします。
2. 前項の規定において、変更手続きの不履行や遅滞などによる登録情報の不備で、会員が不利益を被ったとしても、当社は如何なる責任も一切負いません。
3. 会員は、登録情報に変更がある場合にその届出を行わなかった時は、本サービスを受けられない場合があります。

##### ■ 第 5 条（個人情報の収集・保有・利用について）

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、本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。  
本サービス開始日、会員の氏名、性別、年齢、生年月日、電話番号、携帯電話番号、本サービスの停止・解除情報。その他当社が必要と判断した事項等。

3. 会員は、当社が本サービス申込及び本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。  
本サービス開始日、会員の氏名、性別、年齢、生年月日、電話番号、携帯電話番号、本サービスの停止・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 本サービスの他、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 本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 本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 申込承認作業及び本サービスの提供ならびに問合せ対応のため
  - ⑥ 本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 本サービスの本来的・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 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6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、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。

## 2.トラブルサポート

### ■第7条（サービス内容）

1. 会員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 8 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、前条第 1 項の場合で、前条第 2 項（1）に記載する時間を超過した作業代金、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 9 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 10 条（利用方法等）

1. 会員は、かけつけサービスを利用するために、本相談ダイヤルを利用できます。



2. かけつけサービス利用窓口  
株式会社ディードライブ  
電話番号：0120-988-493  
受付時間：24 時間 365 日

## 別紙 2 データ復旧サービスご利用規約

（注記）本別紙は暮らしサポートパック「サービス利用規約」の別紙として位置付けられます。両者に抵触がある場合は本文規約が適用されます。

### データ復旧サービス会員規約

「データ復旧サービス」（以下「本サービス」といいます）は、株式会社ディードライブ（以下「当社」といいます）が運営するサービスであり、本サービスをご利用いただく方（以下「会員」といいます）は、「データ復旧サービスご利用規約」（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. 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。
3. 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。
4. 当社は運営上必要と判断した場合、本サービスを利用する者の承諾を得ることなく、会員規約を変更することがあります。この場合には本サービスの利用条件は、変更後の会員規約に基づくものとします。
5. 当社は、本サービスの運営上、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」という）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。
6. 会員は、会員規約の内容に同意して本サービスを利用するものとします。

#### ■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. 対象機器の状態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は行わないこと。
  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 5 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 6 条(個人情報保護の取組み)

1. 会員は、会員の製品情報、個人情報について、次の各号に定める目的にて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）が使用することをあらかじめ承諾するものとします。

- (1) 本サービスに関する各種ご連絡および本サービスの提供を目的とした場合
  - (2) アンケートの発送および回収
  - (3) 本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
2. 当社および委託業者、事業協力会社は、当社内における処理完了後、会員の個人情報を速やかに削除するものとします。
  3. 当社は、会員の個人情報および履歴情報について、当社が別途掲げる「プライバシーポリシー」に基づき善良なる管理者としての注意を払い、適切に取り扱うものとします。

#### ■第7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8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（会員が法人および個人事業主の場合を除く）。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9条(利用方法等)

1. 会員は、データ復旧サービスを利用するために、本相談ダイヤルを利用できます。
2. データ復旧サービス利用窓口  
株式会社ディードライブ  
電話番号：0120-911-768  
受付時間：10:00～18:00（土日祝日を除く）

制定日：2025/11/12