

生活便利相談サービス 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

「生活便利相談サービス」

(2) サービスの種類

税務、社会保険、年金または住宅に関する相談が受けられる「電話生活相談サービス」、家事代行を割引料金で受けられる「家事代行優待サービス」、および賠償責任保険が適用される「トラブル対応費用給付サービス」がセットになったサービス。

※「交通傷害補償サービス」に関する詳細については、別途 Web サイト

(<https://www.nuro.jp/r/option/soudan>)に記載しておりますので必ず内容をご確認ください。

- ・電話相談は、1 回につき最大 30 分です。
- ・電話相談の受付は、10:00～17:00 です。（土日祝日、12 月 31 日～1 月 3 日を除く）
- ・家事代行優待サービスにおける家事代行は、1 回につき最大 2 時間までです。
- ・家事代行優待サービスにおける家事代行は、スタッフ 1 名で伺います。男性のみでご在宅の場合は、2 名で伺います。その場合、対応時間は 1 時間となります。
- ・家事代行優待サービスにおける家事代行は、年間 10 時間まで、弊社の提携業者が提示する料金の 30%割引にてご利用いただけます。年間 10 時間を超える利用に関しては、当該料金の 5%割引となります。
- ・家事代行優待サービスにおける家事代行をご利用される場合は、サービスカーの駐車スペースのご用意をお願いします。駐車できない場合は、有料駐車場を利用させていただきます。その場合、お客さまに駐車料金をご負担いただけます。
- ・家事代行優待サービスにおける家事代行にかかる料金のお支払いは、株式会社カスタマーが委託する業者が送付する払込票にて行っていただけます。
- ・トラブル対応費用給付サービスにおける保険金の上限は、1 事故あたり 30 万円を限度とします。
- ・トラブル対応費用給付サービスにおける保険金の請求に関する受付は、受付時間：全日 10:00～17:00（12 月 31 日～1 月 3 日を除く）
- ・各サービスの詳細は「So-net ぐらしの相談」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

月額基本料金：550 円(税込)

家事代行優待サービスをご利用の場合は、これに加え、家事代行料金が発生します。

「生活便利相談サービス」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：月額基本料金は以下のうちいずれかの方法にてお支払いください。

- 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、住所および代表者氏名

名 称 株式会社カスタマー

住 所 東京都渋谷区桜丘町 23 番 17 号 シティコート桜丘 408

代表者氏名 木ノ内 優

(7) 契約不適合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、お客さま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さまに損害が生じた場合には、この限りではありません（お客さまが法人および個人事業主の場合を除く）。

(8) 1. サービスに関する利用契約の解除に関する書面は、以下に記載の「契約解除書面の送付先」にご提出をお願いします。

2. 以下に記載の「サービスの解除に関する事項」に基づき、書面にて契約の解除を希望されるお客さまは以下に記載の「契約解除書面の送付先」まで書面のご提出を、電磁的記録により契約の解除を希望されるお客さまは以下の専用フォームより契約解除のお申込みをお願いします。

※ 契約の解除に関する書面には、「生活便利相談サービス 契約解除」と記載いただき、住所、電話番号及び契約者氏名(いずれもこのサービスの利用申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 株式会社カスタマー

住所 東京都渋谷区桜丘町 23 番 17 号 シティコート桜丘 408

※上記住所への書面の受付は郵便に限ります。

(9) 契約解除に関するお申込みフォーム

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdssapZwHemBVprpKxLJ61eDE6RGU90kjHbg5g7a5xpd0zpsg/vi_{ewform}>

※公式ホームページ（<http://customer-hikari.com/>）から進めます

【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、書面または電磁的記録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. 上記 1 に記載した事項にかかわらず、お客さまが、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さまが受領した日から起算して 8 日を経過するまでは、お客さまは、書面または電磁的記録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. 上記 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または電磁的記録をお客さまが発した時に、その効力が生じます。
4. 上記 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. 上記 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、弊社は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. 上記 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、弊社が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. 上記 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、当該契約に係るサービスの提供に伴いお客さま（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ているときは、お客さまは弊社に対し、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。

(10) サービスの利用契約の解約に関するご連絡先

お問い合わせ先

お問い合わせ受付先

インターネットサポートデスク（ご利用料金のご確認・ご契約内容の変更確認など）

電話番号：03-6233-8027

受付時間：10：00～18：00

※毎週土曜日（月末日が土曜日の場合は翌日曜日）・年末年始および弊社指定メンテナンス日を除く