

生活便利相談サービス利用規約

「生活便利相談サービス」（以下「本サービス」といいます）は、株式会社カスタマー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 So-net 会員の方（以下「会員」といいます）がご利用いただけるサービスです。

本サービスをご利用いただく方は、「生活便利相談サービス利用規約」（以下「本規約」といいます）を必ずお読みの上、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) 「契約者」とは、本規約に同意のうえ、本サービスを利用する資格を有する会員をいいます。
- (2) 「利用資格者」とは、契約者の有する本サービスの利用資格に基づいて、本サービスを利用することができる契約者と同居している親族をいいます。
- (3) 「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。
- (4) 「家事代行優待サービス」とは、弊社が、契約者または利用資格者に対して、「家事おてつだいサービス」と称する家事代行サービスを提供する提携業者（株式会社ダスキンまたはその提携業者をいいます。以下同じとします）を紹介し、一定の割引価格にて当該サービスの提供を受けることのできるサービスをいいます。
- (5) 「電話生活相談サービス」とは、弊社が、契約者または利用資格者からの電話による、税務、社会保険、年金または住宅等に関する相談に対して、当該相談における専門家に取り次ぎ、当該専門家による一般的な情報提供を行うサービスをいいます。
- (6) 「トラブル対策費用給付サービス」とは、第 16 条第 1 項に定める原因に基づき契約者に損害が生じた場合（以下「保険金請求事由」といいます）、保険契約者を弊社、被保険者を同条第 2 項に定める者とする賠償責任保険契約に基づき、弊社が当該契約を締結する引受保険会社（次号にて定義します）から一定額の保険金が支払われるサービスをいいます。
- (7) 「引受保険会社」とは、トラブル対策費用給付サービスにおける賠償責任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、損害保険ジャパン日本興亜株式会社です。
- (8) 「サービス利用期間」とは、本サービスの利用開始日を応当日とする 1 年間単位の期間のことをいいます。
- (9) 「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契約者との間で締結される契約をいいます。
- (10) 「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 2 条（本サービス）

1. 本サービスは、家事代行優待サービス、専門家による電話生活相談サービスおよびトラブル対策費用給付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、契約者および利用資格者のみが利用できるサービスです。

第3条（本規約）

1. 契約者は、本規約並びに弊社が別途定める本則および各個別規定からなる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、利用資格者に会員規約等を遵守させるものとします。
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2章 本サービスの利用

第4条（利用条件）

本サービスの契約者は、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） 本サービスの利用開始時までに接続サービス回線が開通（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） 会員本人であること（ファミリー会員を除きます）。

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会員が本規約およ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） 申込者が法人である場合。
 - （2） 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。
 - （3） 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。（5） 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19条に定める解約日または第20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. 契約者は、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、契約者に対し、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、契約者が第1項の届出を怠ったことによって契約者または利用資格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）

1. 契約者は、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。
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. 弊社は、契約者に対して、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。
4. 契約者は、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 家事代行優待サービス

第9条（家事代行優待サービスの内容）

1. 家事代行優待サービスにおける「家事おてつだいサービス」の詳細については、原則として、提携業者の規約等が適用されるものとし、当該規約に定める内容と本規約および会員規約等に定める内容が異なる場合には、本規約および会員規約等に定める内容が優先して適用されるものとします。
2. 家事代行優待サービスのサービス利用期間における家事代行サービスの利用時間（次条に基づく提携業者以外の業者が実施した時間も含まれます。以下同じとします）が、累計10時間までの利用については、提携業者が提示する料金の30%相当額（1円未満四捨五入、以下同じとします）を、累計10時間を超える利用については、提携業者が提示する料金の5%相当額を、提携業者にて当該料金から差し引くものとします。

第10条（家事代行優待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、家事代行優待サービスの提供に遅れが生じ、または家事代行優待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、契約者または利用資格者は、自ら提携業者以外の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、契約者または利用資格者は、自ら手配した提携業者以外の業者に対して支払った費用の一部について、提携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. 契約者は、提携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。
4. 第2項に基づき提携業者が契約者に対して支払う費用は、家事代行優待サービスのサービス利用期間における家事代行サービスの利用時間が累計10時間までの利用に対しては、契約者または利用資格者が支払った費用の30%相当額または1時間あたり2,000円を上限額としたいずれか低い額とします。また、当該利用時間が累計10時間を超える利用に対しては、当該費用の5%相当額または1時間あたり300円を上限額とした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、提携業者は、費用を支払いません。

- (1) 弊社が家事代行優待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) 契約者または利用資格者が虚偽の説明または書類の提出をしたとき
 - (4) 本規約に基づき契約者または利用資格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. 提携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、契約者は、提携業者に対し、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 電話生活相談サービス

第11条（電話生活相談サービスの内容）

専門家による電話相談サービスの詳細については、次の各号に定めるとおりとします。

(1) 税務相談サービス：

さまざまな税務の相談に対して、税理士が電話で適切なアドバイスを行うもの。

(2) 社会保険相談サービス：

さまざまな社会保険に関する相談に対して、専門家が電話で適切なアドバイスを行うもの。

(3) 年金相談サービス：

さまざまな年金に関する相談に対して、専門家が電話で適切なアドバイスを行うもの。(4) 住宅相談サービス：

住まいの維持管理やリフォームなど、住まいに関するさまざまな相談に対して、専門家が電話で適切なアドバイスを行うもの。

第12条（電話生活相談サービスの提供を行わない場合）委託会社は、次のいずれかに該当する場合（該当するおそれのある場合も含みます）は電話生活相談サービスの提供を行いません。

- (1) 公序良俗に反する行為を行った場合。
- (2) 法令に違反する行為を行った場合。
- (3) 第三者（弊社を含みます）に不利益を与える行為（誹謗・中傷する行為、名誉・信用を傷つける行為のほか、迷惑行為を含みます）を行った場合。
- (4) 営利を目的（商業目的）として電話生活相談サービスを利用する場合。
- (5) 弊社が、著しく利用頻度が高いまたは意図的な利用と合理的に判断した場合。
- (6) その他弊社が不適切と合理的に判断した場合。

第5章 トラブル対応費用給付サービス

第13条（トラブル対応費用給付サービス）

1. 引受保険会社は、被保険者（保険の対象となる方）が偶然な事故により他人にケガを負わせたり、他人の財物を壊したりしたこと等によって法律上の賠償責任を負担することによって被る損害に対して保険金を支払います。
2. 引受保険会社が支払う保険金額の上限は、1事故あたり30万円を限度とします。
3. 引受保険会社が支払うべき金額は、次の算式によって得られた額とします。ただし、前項の保険金額を上限とします。

第1項に基づく損害賠償金の額 - 1万円(自己負担額)

第14条(保険金の請求等)

1. 契約者は、保険金請求事由が生じたときは、速やかに「損保ジャパン 事故サポートセンター」へ報告するものとします。
2. 引受保険会社は、前項の報告を受けたときは、契約者に対し、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。
3. 契約者は、前項の通知を受けた日後速やかに、保険金請求書および必要書類を引受保険会社に送付するものとします。

第15条(保険金の支払いについて)

1. 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。
2. 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、契約者の指定する契約者名義の金融機関(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。
3. 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、契約者に対し、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16条(保険金を支払う場合)

1. 引受保険会社は、日本国内および日本国外において住宅(※)の所有・使用・管理または被保険者の日常生活(住宅以外の不動産の所有、使用または管理を除きます)に起因する偶然な事故により、他人にケガを負わせたり、他人の財物を壊したりしたこと等によって、法律上の損害賠償責任を負った場合に、損害賠償金および費用(訴訟費用等)の合計金額をお支払いします。
(※) 被保険者本人の居住の用に供される住宅をいい、別荘等一時的に居住の用に供される住宅を含みます。また、この住宅の敷地内の動産および不動産を含みます。
2. 被保険者は、①契約者本人、②契約者の配偶者、③契約者または配偶者と生計を共にする同居の親族、④契約者または配偶者と生計を共にする別居の未婚の子、⑤契約者の親権者またはその他の法定の監督義務者(ただし、契約者本人が未成年であつて、契約者本人に関する事故に限ります)となります。被保険者の続柄は、損害の原因となった事故発生時におけるものをいいます。
3. 他の保険契約等から保険金が支払われた場合は、損害の額から、他の保険契約等から支払われた保険金の合計額を差し引いて支払うものとします。

第17条(保険金を支払わない主な場合) 引受保険会社は、次に掲げる事由によって生じた損害またはケガに対しては、保険金を支払いません。詳細は引受保険会社の普通保険約款および特約の規定に基づきます。

- (1) 被保険者の故意。
- (2) 地震、噴火、洪水、津波またはこれらに類似の自然変象に起因する賠償責任。
- (3) 被保険者が所有、使用または管理する財物の損壊について、その財物に対し正当な権利を有する方に対して負担する賠償責任。
- (4) 被保険者と世帯を同じくする親族に対する賠償責任。
- (5) 被保険者と他人との間の約定によって加重された賠償責任。

- (6) 自動車の所有、使用または管理に起因する賠償責任。

第6章 本サービスの提供の中止・終了

第18条（本サービスの提供の中止）

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（提携業者による家事代行サービスの提供および引受保険会社による保険金の支払いを含みます）を行いません。

- (1) 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、本サービスの利用契約が成立していない場合。
- (2) 保険金を請求する時点で、本サービスの利用契約が解約または解除されている場合。
- (3) 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。
- (4) 第15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契約者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。
- (5) 契約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。

第19条（解約）

1. 契約者は、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、契約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、契約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20条（解除）

1. 弊社は、契約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) 第18条に該当する場合。
 - (2) 本サービスの利用契約締結の際、契約者が、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。
 - (3) 契約者または利用資格者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。
 - (4) 保険金の請求に関し、契約者または利用資格者に詐欺または脅迫行為があった場合。
 - (5) 契約者または利用資格者が本規約または会員規約等に違反した場合。
2. 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、トラブル対応費用給付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、契約者は、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。
3. 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7章 雑則

第21条（サービスの適用地域）

本サービスは、日本国内でのみ適用されます。

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ます。

第23条（本サービスの利用にあたっての注意事項）

1. 契約者または利用資格者は、本サービスの利用にあたり、本サービスの提供に必要な契約者または利用資格者に関する情報を、弊社が提携業者、電話生活相談サービスにおける専門家または引受保険会社に通知することをあらかじめ承諾するものとします。
2. 契約者または利用資格者は、本サービスを利用する際は、必ず事前に弊社の指定する「生活便利相談サービス」のサービス受付窓口まで連絡するものとします。
3. 戦争、地震・噴火またはこれらによる津波などの災害時には、本サービスをご利用いただけないことがあります。

第24条（反社会的勢力の排除）

1. 契約者または利用資格者は、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、暴力団密接関係者及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。
2. 契約者または利用資格者は、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。
3. 弊社は、契約者または利用資格者が前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。
4. 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契約者または利用資格者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。なお、傷害補償サービスにおいて、すでに引受保険会社が保険金を支払っていたときは、契約者は、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。
5. 契約者は、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、契約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25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契約者が負うものとし、
2. 本サービスの利用に関して契約者または利用資格者と提携業者、電話生活相談サービスにおける専門家または第三者との間で発生した一切の紛争は、契約者と提携業者、電話生活相談サービスにおける専門家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26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契約者に損害が生じた場合には、契約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、
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、以下に定める契約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みます）。
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、契約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2015年12月1日から実施します。

附則：この規約は2016年7月1日から実施します。

附則：この規約は2018年4月1日から実施します。

附則：この規約は2022年6月1日から実施します。