

【デバイス安心サポートご利用規約】

第1条（規約の適用）

- 株式会社カスタマーソリューション(以下「運営元」といいます。)は、デバイス安心サポート利用規約（以下「本規約」といいます。）を定め、これにより「デバイス安心サポート」サービス(以下「本サービス」といいます。)を提供します。
- 運営元は、民法第548条の4の規定により、会員の承諾を得ることなく、合理的と認められる範囲で本規約を変更することがあります。この場合、本規約が変更された後の本サービスの利用に係る料金やその他の提供条件は、変更後の本規約によります。
- 本規約を変更する場合、運営元は、変更後の本規約の内容及びその効力発生時期を、運営元の指定するウェブサイトへの掲載その他相当な方法により事前に周知するものとし、変更後の本規約は当該効力発生時期の到来をもって効力を生じるものとします。

第2条（本サービスの内容）

利用希望者は、本サービスに申し込むことにより、「通信端末修理費用保険特典」と以下のG・O・G株式会社（以下「G社」といいます。）が提供する「かけつけサポート」を利用することができるものとします。

① あんしん保証サポート

(1)対象端末故障時の修理費を保証するサービス。

② かけつけサポート

- (1) G社が提供するパソコン機器の使用上のトラブル等の対応サービスを、一般顧客向けの提供価格ではなく、割引価格にて利用できるサービスです。
- (2) 会員は、G社との間で直接サービス利用に係る契約を締結の上で利用できるものとします。

第3条（本規約の承諾及び会員契約の締結）

利用希望者は、本規約に同意し、運営元が指定する方法にて、本サービスを申し込むものとし、運営元が承諾した場合に限り、本サービスに関する契約（以下「会員契約」といいます。）が成立し、本サービスの会員になるものとします。本サービスの利用料金は、月額900円（税込990円）とし、スマホケの利用料金と合算して請求します。

かけつけサポート

1. 定義・確認事項

- ① 「かけつけサポート」とは、運営元の提供する本サービスの1つとして、G・O・G株式会社（以下「G社」といいます。）の提供するパソコン機器の使用上のトラブル等対応サービス（以下「訪問サービス」といいます。）を、会員価格（通常価格から5%割引）にて利用できるサービスをいいます。
- ※訪問サポート料金及び延長料金のみ割引対象で、オプション料金を含むその他料金は対象外となります。
- ② 「訪問サービス」は、会員とG社との間で直接サービス利用に係る契約を締結の上で利用するものとなります。なお、訪問サービスの提供は、運営元の本サービスの内容に含まれません。
- ③ G社の提供する「訪問サービス」の概要・条件等は、本規約制定時点において、第2項以下のとおりです。会員は、G社への訪問サービスの利用契約の申込時に、都度、最新の情報等を確認するものとし、会員の自己判断と責任において、訪問サービスを利用（申込み・契約締結を含みます。）するものとします。
- ④ 運営元は、会員の訪問サービスの利用およびそれに関連して生じた会員または第三者の損害に対して、いかなる責任も負わず、また一切の賠償・補償も行いません。

2. 「訪問サービス」の概要

- ① 訪問サービスとは、会員のもとに、G社の専門スタッフが訪問し、パソコンやルーターなどの機器の設定や、デジカメやプリンターなどの周辺機器の使い方などを有料（本サービスの利用料金とは別にG社所定の料金表に基づき、訪問サービスの利用に応じて会員はG社に支払いを行う必要があります。）にて利用可能なサービスです。
- ② 訪問サービスでは、G社は、会員に対して、会員価格（割引価格）による対応サポートを実施します。
- ③ 訪問サービスの内容、料金等は、以下のURLに規定されます。
- <https://www.gog.co.jp/terms/visitsupport.php>
- ④ 訪問サービスの内容は、予告なく内容が変更されることがあります。

3. サポート範囲

① 対象機器

- (1)日本国内でご購入されたパソコン及び周辺機器・スマートフォン・タブレット・インターネット対応機器
- (2)現在もハードウェア及びソフトウェアメーカーがサポートしている範囲内

② サポートエリア

第2項記載のURLにてご確認ください。

- ③ 受付時間 電話受付 10時～20時(土日祝日も営業。なお年末年始(12月31日～1月3日)は受付しておりません)
- ④ サポート対応時間 8時～23時(土日祝日も営業。なお年末年始(12月31日～1月3日)は対応しておりません)

4. 利用方法

訪問サービスの、利用方法は以下の通りとなります。

- ① 利用の連絡を、下記の専用窓口（以下「専用窓口」といいます。）へ、会員本人から直接電話により、ご連絡ください。
- ② 専用窓口は、会員からの連絡を受けた際に、会員の本サービスの加入状況等の照会・確認をします。
- ③ 専用窓口は、会員の本サービスの加入が確認できた場合、会員の状況をヒアリングし、概算見積もり金額の提示をいたします。なお、実際の状況の診断前のため、この時点の見積もりは概算のものとなります。実際の訪問サービス提供時の診断後に見積もり金額が変わる場合もあります。
- ④ 会員とG社のスタッフが相談の上、会員が訪問サービスの利用を希望する場合は、G社のスタッフの訪問等の日時を決定し、スタッフが会員の自宅や会社等指定の場所に訪問等します。
- ⑤ G社のスタッフが訪問等し、会員の状況を解決等し、会員は、G社の請求に従い、G社に対して訪問サービス料金を支払うものとします。

専用窓口Tel：0120-570-075

5. 訪問サービスの中断・中止

以下のいずれかに該当する場合、G社のスタッフは、訪問サービスのサポート作業を実施せずに作業を終了する場合があります。

- ① 申込内容がサポートの対象外である場合
- ② 申込内容に虚偽の事項が確認された場合
- ③ サポートに必要な情報等を開示いただけない場合
- ④ サポートに必要な機器や環境が整っていない場合
- ⑤ 対象機器に致命的障害があり、サポートを行えない場合
- ⑥ サポートの過程で、申込内容以外の追加作業が必要になり、追加料金のお支払いに承諾を得られない場合
- ⑦ 違法コピー等、日本国の法令に違反するサポートを要求された場合
- ⑧ その他G社の定める場合

6. 免責事項

- ① 訪問サービスにおけるサポートは、情報の制限及び技術的な制限等を受けることから(正確性、利便性、有用性、完全性等)を保証するものではありません。
- ② サポートを利用することにより、対象機器のメーカー等の保証が受けられなくなる場合があります。
- ③ 対象機器等の環境により、サポート終了時間の保証はできません。
- ④ 作業環境及び会員の事由により、サポート終了時間が予定より時間を要する、終了できない可能性がある場合は、サポートを中止または延期することがあります。
- ⑤ その他、G社の定める事項。

以上

通信端末修理費用保険特典

1. 概要

サービス「デバイス安心サポート」に付随関連して、被保険者が所有し、使用する無線通信機能を内蔵したスマートフォン、タブレット端末、ノートパソコン（タブレットPCを含みます）、モバイルゲーム機をいい、以下「対象端末」といいます。）の破損・水濡れ等により会員に生じた損害に関して、引受保険会社をさくら損害保険株式会社（以下「引受保険会社」といいます。）、保険契約者を株式会社ネオグリフ、被保険者を会員（会員が個人に限り、生計を同一にする同居の親族（2親等以内）および別居の未婚の子を含みます。）とする通信端末修理費用保険契約に基づき、引受保険会社から保険金額を上限とする保険金が支払われる特典をいいます。

2. 対象端末（保険の対象）

- (1) サービス「デバイス安心サポート」に付随した無線通信機器のうち、以下の表の種別、かつ、以下の条件を満たすものを、対象端末とします。
- ① サービス利用契約開始日を起算日としてメーカー発売日から5年以内の製品であるか、または、メーカー発売日から5年以上経過した製品であっても、サービス利用契約開始日を起算日として1年前より後に購入されたことが証明できる端末とします。
 - ② 本サービス利用契約時に、画面割れ、ケース割れ、水濡れ等がなく、正常に動作している端末。
 - ③ 会員の所有する端末。
 - ④ 日本国内で発売されたメーカーの正規品である端末。
 - ⑤ 日本国内で修理可能なもの、かつ、日本国内で購入可能な端末。
 - ⑥ 本サービスの利用契約開始日より1年間の間に1端末を上限とし、支払回数は同一端末か異なる端末であるかを問わず、総計1回とします。なお同一事故による求償は1度きりとなります。

(2) 対象端末は、以下の表に記載される種別に限られます。

なお、引受保険会社は、保険の対象（対象端末）を事故が発生した時に登録し、以降は登録端末が保険の対象端末となります。機種変更等により対象端末に変更がある場合は、登録端末機器変更届出書の提出が必要になります。

(3) 以下のものは、対象端末から除かれます。

- ① 2(1)①の対象期間経過後の端末。
- ② 対象端末の付属品・消耗品（ACアダプタ・ケーブル・マウス・キーボード・バッテリー・外部記録媒体等）。
- ③ 対象端末内のソフトウェア。
- ④ レンタル・リースなどの賃借の目的となっている端末。
- ⑤ 過去に当該対象端末のメーカー修理（メーカーが指定する正規の修理拠点で修理されたもの）以外で、加工・改造・過度な装飾がされたと当社が判断した端末。
- ⑥ 第三者の紛失、盗難の被害対象品（違法な拾得物等）である端末。
- ⑦ 日本国外のみで販売されている端末。
- ⑧ 本サービス以外の保険、または保証サービス（延長保証サービス等を含みます）等を用いて修理費用のすべてが填補されたか又は交換が可能な端末。
- ⑨ 業務に利用されている端末機器

3. 補償期間

(1) 会員は、本サービスの利用契約開始日より本サービス契約期間中、通信端末修理費用保険を利用できるものとします。

4. 保険金額

引受保険会社は、会員に以下、5. 記載に応じて、対象端末に損害（修理費用・交換費用をいいます。）が生じた場合に、1会員あたり1年（起算日は、本サービスの利用契約開始日とします。）につき下記記載の金額（非課税）を上限として、会員が被った実損金額を通信端末修理費用保険金としてお支払いします。但し、除外事項に該当する場合、保険金はお支払いしないものとします。

対象端末の種別	
スマートフォン	タブレット端末
ノートパソコン（タブレットPCを含む）	モバイルゲーム機

5. 補償の範囲（保険金が支払われる場合と支払われない場合）

対象端末	保険金額 （※1）	免責金額	ご利用上限回数
スマートフォン	修理可能：最大10万円（※2） 修理不能：最大5万円（※3）	免責金額：3千円（※4）	保険金の支払回数は年1回まで（※5）
タブレット端末			
ノートパソコン （タブレットPC含む）			
モバイルゲーム機			

※1 修理可能とは、対象端末をメーカー等で修理をした状況を指します。また、修理不能とは、対象端末のメーカー等での修理が不能で、会員が別途対象端末の同等品を購入した状況を指します。

※2 対象端末のメーカー保証内の故障の場合は、有償修理に要した実費に対して、最大金額を上限として保険金（非課税）をお支払いします。なお、修理により同等品を本体交換した場合も修理可能扱いとなります。

※3 会員が修理不能となった当該端末の購入時御価格の50%の金額に対して、最大金額を上限として保険金（非課税）をお支払いします。

※4 保険の対象に生じた損害の額が1回の事故につき、免責金額（3千円）を超過する場合に限り、その超過額に対してのみ、損害保険金を支払います。ただし、1回の事故によって生じた損害の額が、保険金額に相当する額以上となった場合は、保険金の支払額を算出するにあたって、免責金額を適用しません。

※5 一会員に対して支払われる保険金（不課税）の上限額は、1年間（起算日は本サービスの利用契約開始日）につき10万円です。

本サービスの利用契約開始日より1年間の間に、1端末を上限とし、支払回数は同一端末であるか、異なる端末であるかを問わず、総計1回とします。なお同一事故による求償は1度きりとなります。

なお、下記の除外事項に該当する場合は保険金の支払いを受けることができません。

【提出必要書類】

区分	提出必要書類
「修理可能」 の場合	- 引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書 - 修理領収書、修理に関するメーカー・店舗等のレポート等故障を証明できるもの - 損害状況・損害品の写真
	④ メーカーの発行する保証書（メーカーの発行する保証書がない場合は、購入日の確認できる領収書や帳票などの証憑）
「修理不能」 の場合	引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書 ② 修理に関するメーカーの発行するレポート等の対象端末が修理不能であることを証明できるもの

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・ 新規購入した際の領収書等、新規購入したことが証明できるもの・ 修理不能となった対象端末の購入時の金額が確認できる領収証や帳票・ 損害状況・損害品の写真・ 盗難届受理証明（盗難の場合のみ） |
|--|

■保険金が支払われない場合

「お支払要件」をすべて満たす場合でも、以下のいずれかに当たる場合には、保険金支払の対象外とします。

- (1) 会員の故意、重大な過失、法令違反に起因する場合
- (2) 会員と同居するもの、会員の親族、会員の法定代理人、会員の役員・使用人の故意、重大な過失、法令違反に起因する場合
- (3) 地震もしくは噴火またはこれらによる津波による損害
- (4) 洪水・高潮・土砂崩れ・落石等の水災による損害
- (5) 台風・旋風・暴風等の風災による損害
- (6) 引受保険会社が指定した提出必要書類の提出がない場合
- (7) 会員が本サービスの適用資格を有していないときに発生した場合
- (8) 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に起因する場合（群集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変と認められる状態をいいます。）
- (9) 公的機関による差押え、没収等に起因する場合
- (10) 原因等について虚偽の報告がなされたことが明らかになった場合
- (11) 利用契約開始日前に会員に生じた、お支払要件に定める被害
- (12) 利用契約が終了した日の翌日以降に会員に生じた、お支払要件に定める被害
- (13) 対象端末が、日本国内で販売されたメーカー純正の製品以外の場合（携帯電話通信会社で販売した製品または日本法人を設立しているメーカーの純正製品は除く）
- (14) 対象端末を家族・知人・オークション等から購入・譲受した場合
- (15) 対象端末が、被保険者以外の者が購入した端末であった場合
- (16) 対象端末が、被保険者以外の者が使用する端末であった場合
- (17) 付属品・バッテリー等の消耗品、またはソフトウェア・周辺機器等の、故障、破損、または交換の場合
- (18) ご購入から1年以内のメーカーの瑕疵による故障等の場合（初期不良を含む）
- (19) 対象端末のメーカーまたは販売店が、自らの決定または行政庁の命令に基づいて、瑕疵の存在する（瑕疵の存在が推定される場合を含む）製品を対象として回収または修理を行った場合における、回収の原因または修理の対象となる事由
- (20) すり傷、汚れ、しみ、腐敗、腐食、焦げ等、対象端末の本体機能に直接関係のない外形上の損傷
- (21) 対象端末を、加工または改造した場合
- (22) 対象端末の修理、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による場合
- (23) 対象端末にかかった、修理費用以外の費用に関する請求（見積り取得に関する費用・送料・Appleエクスプレス交換サービス利用料 など）
- (24) 詐欺、横領によって生じた損害
- (25) 自然の消耗、劣化、縮み、変色または変質による損害
- (26) 修理中に航空運賃が含まれている場合は、航空輸送によって増加した費用による損害
- (27) 日本国外で発生した事故による損害
- (28) 紛失によって生じた損害
- (29) 中古製品として購入された対象端末の自然故障（取扱説明書、添付ラベル等の注意書に沿った使用下で発生した電氣的・機械的事故）

附則2026年8月1日