

# 訪問サポート利用規約

私、訪問スタッフは、お客さまに「訪問サポート利用規約」、およびデジタル遺品サポートの提供をする場合に限り「確約書」をご説明しました。

本日対応させていただいたスタッフの名前(フルネーム)

西暦 20 年 月 日 / 受付番号

訪問会社の名称	日本PCサービス株式会社
訪問会社の住所	大阪府吹田市広芝町9-33
訪問会社のメールアドレス	privacy@pc-service.jp

私は「訪問サポート利用規約」、「サービス書」および「クーリングオフのお知らせ」の各書面について貴社から交付を受け、その内容よく読み理解したので、**これらを同意し、貴社に作業を依頼します。**

お客さまのご署名(フルネーム)

お客さまが未成年である場合等の法定代理人さまのご署名(フルネーム)

様 

様 

(訪問サポートをご希望のお客さまは、お読みください。)

本規約は、日本PCサービス株式会社(以下「当社」といいます。)が提供する「訪問サポート」ならびに「デジタル遺品サポート」(以下、これらのサービスを**「本サービス」と総称します。**)をお客さまがご利用するにあたっての諸条件を定めたものです。お客さまは、本サービスをご利用いただくにあたって、「本規約」、およびデジタル遺品サポートの提供をする場合「確約書」にご同意の上、お申し込みいただけます。

**※本規約の内容をよくお読みいただき、ご同意いただけました項目の  にチェックマークを入力してください。**

## 第1条(本サービスの内容)

当社は、お客さまのご希望に合わせて、以下のサービスのうち全部または一部を、お客さまに提供いたします。

- 訪問スタッフがお客さまの指定された場所に訪問した上で、日本国内で使用されるお客さまのパソコン、スマートフォン、タブレット、デジタル機器および周辺機器(以下「本件機器等」といい、当該本件機器等に記録されたデータ、および付属部品を含みます。)の設置設定、操作レッスン、データ復旧、部品交換、修理・トラブル解決サービスの総称を「訪問サポート」といいます。
- 当社が指定する一定条件を満たされるお客さまに、亡くなられた方(被相続人)が亡くなられた時点で所有していた本件機器等のトラブル解消をサポートするサービスを「デジタル遺品サポート」といいます。

## 第2条(本サービスの制限)

本サービスの制限事項は、それぞれ、以下のとおりです。

### 1 訪問サポートの制限事項

当社は、お客さまが以下の事項のすべてについてご了承いただいた場合のみ、訪問サポートをご提供いたします。

- 訪問サポートの対象となる本件機器等のOSについて、メーカーによるサポートを終了していないもので、お客さまが当該OSの正規ライセンスを有しているものとします。
- 当社は、本件機器等の利用環境により、訪問サポートの作業内容に変更が生じる可能性があるため、事前に、作業完了までの時間を保証することができません。作業内容によっては当日中の作業完了が困難である場合、2時間を超える作業の場合、部品交換の場合、またはお客さまのご都合などにより2回以上の訪問になる場合、お客さまは検査入院費、再訪問料金をお支払いいただけます。
- お客さまが指定された場所に訪問後、お客さまの本件機器等の状況を確認した上で、訪問サポート提供料金、および商品代金等の見積もりをいたします。訪問スタッフが提示した見積もりに対して、お客さまからのご了承が得られないときは、訪問サポートの提供を行いません。
- 本サービスを提供する過程において、再セットアップ作業を行う場合、各種設定(インターネット接続、メール設定等)等、工場出荷時(購入時)にインストールされていたもの以外は全て消去され、工場出荷時(購入時)の状態に戻ります。再インストールはお客さまご自身で行っていただくか、またはお客さまの別途費用負担にて、当社に再インストール依頼をしていただくことをご了承いただけます。

### 2 デジタル遺品サポートの制限事項

当社は、お客さまが以下の事項のすべてについてご了承いただいた場合のみ、デジタル遺品サポートをご提供いたします。

- 被相続人(亡くなられた方)がお亡くなりになられたことを証明できる書類を当社にご提示していただくこと。
- お客さまが法定相続人の1人であることを証明できる書類、およびお客さまご本人が確認できる書類(申し込みされる方が当該法定相続人の法定代理人である場合は、あわせて法定代理人であることが確認できる書類)を当社にご提示していただくこと。
- お客さまが確約書に同意したうえで、署名をし、当社にご提出していただくこと。
- デジタル遺品サポートは、法令、本規約、その他別途定めるところにより、お客さまのご要望をお受けすることができない場合があること。

## 第3条(サポート料金)

- お客さまは、当社の料金表(<https://www.4900.co.jp/price/>)に基づき、当社に訪問サポートに関する料金、デジタル遺品サポートに関する料金および商品代金(以下「サポート料金」といいます。)をお支払いいただけます。
- データ復旧に関して、本件機器等に記録されたデータの完全な消失、復元不可能な破損、本件機器等またはメディアの状態により、データ復旧が不可能な場合もありますが、その場合でも、作業内容に応じてサポート料金をお支払いいただけます。
- サポート料金は、本サービスの作業が完了した時点で、現金、クレジットカード、または、当社が指定する決済代行会社が運営する決済サービス等によりお支払いいただけます。ただし、本サービスに基づく作業を当社が指定した委託先により実施された場合には、その他の方法によりお支払いいただく場合があります。
- お客さまから、サポート料金をクレジットカード、決済サービスによりお支払いをいただいたときは、クレジット会社若しくは決済代行会社が発行する領収書若しくは請求書をもって代えさせていただきます。

## 第4条(諸費用)

- 修理等本サービスの作業の実施を行わなかった場合にも、サポート料金として、お客さまは次の各号に定める費用をお支払いいただけますので、予めご了承ください。
  - 見積後キャンセル料  
お客さまからの依頼によりサポート料金の見積りを行った後、お客さまのご都合で本サービスの依頼をキャンセルされる場合には、見積後キャンセル料をご負担いただけます。
  - 遠隔地出張費用  
出張修理のために訪問スタッフが日本国内の遠隔地を訪問する場合は、遠隔地出張費用をご負担いただけます。
  - 点検費用  
点検作業の結果、お客さまからの本件機器等が故障してないことが判明したために、修理等の措置など本サービスの提供を行わなかった場合には、点検費用をご負担いただけます。

## 第5条(契約の成立)

- 本サービスに関する契約は、お客さまが本規約、および確約書に同意した上で、本サービスの依頼を申し込み、当社が承諾した時点で成立するものとします。なお、お客さまの代理人が本サービスの依頼を申し込む場合でも、当該申込みは、本件機器等の法的な所有者の意思としてなされたものとし、当該代理人は、当該所有者から本規約の内容について同意を得るものとします。
- 未成年者が、本サービスの依頼を申し込む場合には、その旨、当社に伝えなければならず、当該申し込みについて、当該未成年者の法定代理人の同意を事前に取得していただかなければなりません。未成年者が、当該申し込み時点で、その旨、当社に伝えていない場合、未成年者は、民法21条所定の「制限行為能力者が行為能力者であることを信じさせるため詐術を用いたとき」に該当するものとみなし、当該申し込みを取り消すことができません。
- 当社は、お客さまが反社会的勢力(暴対法に定義される暴力団、および暴力団員等である者若しくは関係がある者等)に該当する場合は、本サービスのご利用をお断りさせていただきます。
- デジタル遺品サポートをお申し込みの場合で法定相続人が二人以上あるときは、お客さまが、法定相続人のうちの当社に対する代表者と定めてお申し込みいただけます。

# 訪問サポート利用規約

## 第6条(本サービス提供時の注意点)

当社は、お客さまが訪問スタッフへ、サポート料金以外の金品等をお渡しになることをご遠慮いただいております。また、お客さまが当社を介さず直接訪問スタッフに本サービスに類する取引を申し込みされることをご遠慮いただいております。万一、お客さまが当社を介さず直接店舗スタッフに本サービスに類する取引を申し込み、お客さまに損害が発生した場合やお客さまと店舗スタッフとの間にトラブルが発生した場合には、当社は一切の責任を負いません。

## 第7条(委託先)

当社は、本サービスの全部または一部を、当社が選定する第三者(以下「委託先」といいます。)に、委託することができるものとします。また、当社は委託先に対し、お客さまに関する個人情報を必要な範囲で利用させる場合があります。その場合、当社は、委託先との間で個人情報の取り扱いに関する契約を結ぶなど、適切な監督を行います。

## 第8条(作業の完了)

1 本サービスの作業終了後、お客さまに本件機器等、バックアップデータをご確認いただき、お客さまが、当社所定の「サービス書」にご署名いただいた時点で、本サービスの作業が完了したものとします。ただし、データ復旧は、本件機器等に記録されたデータの完全な消失、復元不可能な破損、本件機器等、またはメディアの状態により、データ復旧が不可能な場合は、当社がその旨をお客さまに通知した時点で、本サービスの作業が完了したものとします。

2 当社は、本サービスの提供に関して、以下の場合は、作業を実施せずに、作業を終了する場合があります。なお、その場合でもお客さまには実施した作業内容に応じてサポート料金をお支払いいただけます。

1) 違法コピー等、違法行為となる作業を要求された場合  
2) お客さまの責めに帰すべき事由により、作業に必要な本件機器等や環境が整っていない場合

3) 本件機器等が致命的な不具合により正常に動作しない場合

4) 作業中に、作業に必要な同意事項に同意いただけない場合

5) パスワード等、作業に必要な情報を開示いただけない場合

6) お客さまが当社に届け出た内容に関し、虚偽の申告をしたことが判明した場合  
3 本件機器等の受渡し後30日間以内に、当社の責めに帰すべき事由による作業内容の不備が生じ、当社が作業をした箇所と同一の箇所かつ、当該期間内にお客さまからその旨のお申し出があった場合に限り、無償で再修理をいたします。ただし、当社の作業とは別の原因により不具合が生じた場合には、別途、作業内容に応じた料金をいただきます。

4 前項の定めが本件機器等の受渡し後に、お客さまご自身が独自に本件機器等を改造、修理、機能の追加、変更等を行った場合の不適合について、当社はその責任を免れるものとします。

## 第9条(免責)

1 当社が本サービスの提供について負う責任は、本規約に定める事項・内容に限られるものとし、特別な事情からお客さまに生じた損害(お客さまの逸失利益、第三者からお客さまになされた賠償請求に基づく損害を含みます)および本サービスが原因で、メーカーや販売店の保証が受けられなくなった場合や、作業時間の遅延等の原因でお客さまに何らかの損害については一切の責任を負わないものとします。ただし、当該損害が当社の故意または重過失に基づき生じたものである場合はこの限りではありません。なお、当社が本件機器等をお預かりしている期間に、汚損、破損等が生じた場合、当社は原則として修理をもって対応いたします。

2 本サービスの提供に関し、当社がお客さまに対して損害賠償責任を負う場合であっても、当社の故意または重過失の場合を除き、当社の責任は本件機器等の価値に相当する金額を上限とします。なお、本件機器等の値は、減価償却後の残存価値、または損害発生時に市場で販売されている同等の性能の商品の価格を基準として算出するものとします。

3 お預かりしている本件機器等の返却をご連絡をさせていただいた日より90日が経過してもお客さまが本件機器等を引き取らない場合、またはお客さまとの連絡が取れない場合は、お客さま、若しくは当該本件機器等の所有者が、当該本件機器等全てにつき所有権を放棄したものとみなし、処分させていただきます。この処分によりお客さま、若しくは当該本件機器等の所有者に損害が生じたとしても、当社に故意または重過失がある場合を除き、当社は一切の損害賠償義務を負わず、所有者との紛議に関してはお客さまが責任をもって解決にあたるものとします。

4 当社は本件機器等内のハードディスク、メモリーなどの記録装置・記録媒体に記録されたデータ(お客さまが記録した音楽・映像・動画・画像・テキスト、作成したファイル、各種の設定内容、追加インストールしたソフトウェア等を含むがこれに限られません、以下「記録データ」といいます。)等の保管、保存、バックアップ、同一性の維持に関し、本規約に定める事項以外に何らの保証も行わず、当該情報等の変質、毀損、障害、滅失等について、何らの責任も負わないものとします。予めお客さまにてバックアップをしていただくようお願いいたします。ただし、当社の故意または重過失による場合はその限りではないものとします。

5 本サービスの提供には万全の注意を払いますが、精密機械のため不慮の事故が発生する可能性があります。本サービスを提供する過程で、お客さまの本件機器等に保存されている記録データの復元不可能な破損、消失等が生じた場合、記録データの破損、消失等について当社は一切の原状回復責任、および損害賠償責任を負わないものとします。

6 お客さまが、本件機器等にご自身で貼られたシール、保護シート、塗装、カバー等につきまして、本サービスを提供するために、復元不可能な破損、消失等があることをご承知いただき、当該破損、消失等について、当社は一切の原状回復責任、および損害賠償責任を負わないものとします。

7 部品交換を伴うサービス提供の場合に限り、お客さまは当社の判断により本サービスの提供の際に取り付けられた交換部品は再生部品または正規品以外の修理用部品を用いることがあることに同意するものとします。

8 部品交換を伴うサービス提供の場合に限り、当社はお客さまへ事前の同意を得たうえで、本サービスの提供による部品交換の際に取り外した故障部品を、当社の任意の判断で回収させていただきます。なお、お客さまは、当社が回収した部品の所有権を当社に無償で譲渡することに同意するものとし、当社の所有物として、当社の判断により、再生、利用または廃棄等処分ができるものとします。

9 当社は、地震、台風、津波その他の天災地変、火災、戦争、反乱、もしくは暴動、テロ、ストライキ、感染症、疫病、政府、国、地方公共団体等または政府、国、地方公共団体等の機関の行為、法令、規制または命令、要請の遵守、法令・規則の制定・改廃、輸送機関・通信回線の事故その他不可抗力により本サービスの提供ができない場合、本サービス提供用の設備の保守上または工用上やむをえない場合、その他当社がその運用上または技術上、本サービスの一時的な中断、中止、営業時間の短縮を必要とした場合には、本サービスの提供の中断、中止、営業時間の短縮を必要とすることがあることを、お客さまは了承するものとし、不可抗力を原因として発生した損害については、当社はいかなる責任も負わないものとします。なお、お客さまは不可抗力を理由として金銭債務の履行を免れることはできないものとします。

## 第10条(クーリングオフ)

1 「本規約」は、当社がお客さまに別途お渡しする「サービス書」および「クーリングオフのお知らせ」の各書面と一体のものとしてクーリングオフに係る書面(契約書面)となるものであり、お客さまは、これら書面についてはよく読み、その内容を十分に理解したものといたします。

2 本サービスの提供が「特定商取引に関する法律」に定める訪問販売、電話勧誘販売に該当する場合は、お客さまは、前項契約書面を受領した日から起算して8日を経過するまでの間は、「本規約」頭書に定める日本PCサービス株式会社お問合せ連絡先06-6337-4900に電話する等の方法により当社に対して通知することで、クーリングオフができる場合があります。

## 第11条(本規約の変更)

1 当社は、「本規約」について、民法548条の4第1項に反しない限りで、その内容を変更することができ、その効力が生じる14日前までに当社ホームページ(<https://www.j-pcs.jp/>)に表示し、またはお客さま連絡先に発信等する方法により告知するものとし、お客さまは、当該効力発生日までに変更不同意ない旨を当社へ通知しない限り、当該変更同意したものとみなします。

## 第12条(準拠法・裁判管轄)

1 本規約は日本国法に準拠し正式言語を日本語とします。

2 「本規約」、および「確約書」は、日本国法に準拠するものとし、本サービスに関する紛争についての専属的管轄裁判所は、大阪地方裁判所、または大阪簡易裁判所とします。

2010年8月	制定
2016年8月	改定
2017年5月	改定
2020年5月	改定
2020年12月	改定
2025年6月	改定
2025年10月	改定

## ■スマートフォン修理の免責に関する特約

### □ 第1条(修理についての免責事項)

スマートフォンの修理について、当社は、お客さまが以下の事項のすべてについてご了承いただいた場合にのみ、修理サービス(以下「**本スマートフォンサービス**」といいます。)を提供いたします。

- 1 本特約に基づく本スマートフォンサービスの対象となる機器は、お客さまが日本国内において購入したスマートフォンおよび周辺機器(以下「本件機器等」といい、当該本件機器等に記録された記録データ、および付属部品を含みます。)とします。本スマートフォンサービスの対象となる端末は、全て、故障品または使用によりある程度損傷がある端末としてお取り扱いいたします。
- 2 本スマートフォンサービスは、純正品以外のパーツを使用した作業となるため、純正品または新品製品と見た目や品質が同等にはならないことがあります。なお、純正品パーツをご希望される場合はメーカーが行う修理サービスをご利用ください。
- 3 お客さまから本スマートフォンサービスの依頼をいただいた時点で、本件機器等のフレームに歪み・へこみ等変形している場合は、正常に組み上げるため、また修理後の通常使用のために、当社の判断で修正、または削らせていただくことがあります。その場合、外観が修理以前と変わる場合があります。
- 4 お客さまから本スマートフォンサービスの依頼をいただいた時点で、本件機器等のフレームに歪み・へこみ等変形がある場合、修理後に交換した液晶パーツ等が浮いてくる可能性があります。当社ではフレームの矯正はいたしかねます。
- 5 お客さまから本スマートフォンサービスの依頼をいただいた時点で、本件機器等の本体やガラスフィルム等にヒビ割れや傷がある場合、スマートフォン本体の構造上、作業中にやむを得ず分解を行う際にヒビが広がる、新たなヒビが入るなどの損傷を伴う可能性があります。
- 6 分解修理中に本体に細かなキズが付く可能性があります。
- 7 精密機械のためパーツ取り外し時の電圧負荷により、不慮の事故が発生する可能性があります。稀にパーツ(指紋認証、近接センサー、カメラなど)の機能が故障する可能性があります。
- 8 データ領域には一切触れませんが、分解修理という作業の性質上、記録データ(アドレス帳、写真、アプリ等)の損失・変換の恐れがあります。必ず事前にバックアップをお取りください。
- 9 水没復旧修理は記録データの取り出しを目的とした作業です。復旧した場合でも通常通りお使いいただけるというものではありません。復旧後は必ず、速やかにバックアップをお取りください。
- 10 お客さまによる水没などお客さまの取扱いが適正でないために生じた故障の修理を依頼する場合、当該故障が発生する前の完全な現状復帰をすることはいたしかねます。
- 11 交換する液晶パーツは純正品を使用いたしません。修理後の液晶の表示は、修理前の表示と違いが生じることがあります。なお、純正品パーツをご希望される場合はメーカーが行う修理サービスをご利用ください。
- 12 交換する液晶パーツは正規品と同等品を使用しますが、純正品を使用いたしません。メーカーロゴの表示が出来ない為、ロゴ部分がシール等で隠されております。なお、純正品パーツをご希望される場合はメーカーが行う修理サービスをご利用ください。
- 13 液晶パーツ交換修理をする場合、お客さまから本スマートフォンサービスの依頼をいただいた時点で、既に本件機器等に貼り付けられていた保護シートの貼り替えはいたしかねます。
- 14 交換する液晶パーツは正規品と同等品を使用しますが、純正品を使用いたしません。本件機器等の機種によっては、液晶パーツ交換後にスピーカーから大音量で音を出すと、音が割れるなど交換前と同等に動作しなくなる可能性があります。なお、純正品パーツをご希望される場合はメーカーが行う修理サービスをご利用ください。
- 15 ホームボタンの交換を行う場合、純正品を使用いたしません。指紋認証機能は正常に動作しなくなります。なお、純正品パーツをご希望される場合はメーカーが行う修理サービスをご利用ください。
- 16 工場出荷時(購入時)同等の防水性能は無くなります。
- 17 修理内容・作業内容によっては目安の修理時間より大幅に遅れる可能性があります。その場合は本規約第2条を適用いたします。
- 18 故障の内容によって対応ができない場合は無償返却させていただきます。
- 19 故障の原因が自然消耗、磨耗、劣化等による場合は、修理作業中に症状が悪化する場合があります。当該故障が発生する前の完全な現状復帰をすることがいたしかねる場合があります。
- 20 修理・初期診断過程で生じた部品の損壊、故障の場合は、当該損壊・故障が当社の過失に基づく場合のみ、損害賠償責任を負うものとします。ただし、当社の故意または重過失による場合はその限りではないものとします。