

## NewMeサポート利用規約

はじめに

「NewMeサポート（以下「本サービス」といいます。）をご利用いただく会員は、本規約に同意したものとし、本規約に従って本サービスをご利用いただくものとします。

### 第1条（規約）

1. この規約は、株式会社NewMe（以下「当社」といいます。）が提供する本サービスを、第2条所定の会員が利用するにあたって適用されます。
2. 当社は、運営上必要と判断した場合、事前に通知または開示することにより、この規約を変更することがあります。この場合には、会員の個別の了承を得ることなく、当該通知又は開示に定めた期日から本サービスの利用条件は、変更後の規約が適用されます。
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規約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。

### 第2条（定義）

1. 「会員」とは、この会員規約に同意のうえ当社所定のコンテンツ「NewMeサポート」入会申込手続（会費の支払いを含みます。）を行い、当社がこれを承諾した者をいいます。

### 第3条（本規約の承諾及び会員契約の締結）

1. 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。

#### ①かけつけサポート

- (1) G・O・G株式会社（以下「G社」といいます。）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。尚、概要は別紙1に定めるとおりとします。

#### ②通信端末修理費用保険特典

- (1)対象端末故障時等の修理費を保証するサービス。概要は別紙2に定めるとおりとします。

## 別紙1

### 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、会員の自己の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)は受付していません)

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)は対応していません)

#### 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、概算見積もり金額を提示をいたします。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投資、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

株式会社 NewMe が提供するサービス「NewMe サポート（以下「本サービス」といいます。）」に付随関連して、以下の表に記載された無線通信機能を内蔵した通信端末（以下「対象端末」といいます。）の破損・水濡れ等により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（会員が個人の場合に限り、生計を同一にする同居の親族（2親等以内）および生計を同一にする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）本サービス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 本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、本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 被保険者の所有する端末。
- 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 無線通信機能が内蔵された端末。

（2）対象端末は、以下の表に記載される種別に限られます。

（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 対象端末の周辺機器・付属品・消耗品（AC アダプタ・ケーブル・マウス・キーボード・コントローラー・外付けモニター・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・リースなどの貸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。

3. 補償期間

被保険者は、本サービスの利用契約開始日の翌月 1 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。なお、本特典を利用できる期間の前日以前、または本サービスの提供終了日以降に対象端末に生じた損害に対しては本特典の適用はありません。

4. 保険金額

引受保険会社は、被保険者に以下「5. 補償の範囲」の記載に応じて、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 被保険者あたり 1 年（起算日は本サービスの利用契約開始日の翌月 1 日とします。）につき下記記載の金額を上限として、被保険者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、保険金はお支払しないものとします。

| 対象端末の種別                  |         |
|--------------------------|---------|
| スマートフォン                  | ノートパソコン |
| タブレット端末（タブレット PC を含みます。） |         |

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）                                       | ご利用上限回数               | 免責金額         |
|--------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|--------------|
| スマートフォン                  | 修理可能：最大 30 万円<br>（※2）<br>修理不能：最大 15 万円<br>（※3） | 保険金の支払回数は制限なし<br>（※4） | 3 千円<br>（※5） |
| タブレット端末（タブレット PC を含みます。） |                                                |                       |              |
| ノートパソコン                  |                                                |                       |              |

※1 修理可能とは、対象端末をメーカー等で修理が可能な状況を指します。また、修理不能とは、対象端末のメーカー等での修理が不可能な状況（盗難を含む）を指します。なお、対象端末機器がメーカー保証、通信事業者による補償制度等により、本特典で保険金が支払われる場合と重複した場合には、他の補償制度による補償を優先することとします。

※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 修理不能となった当該端末の購入価格の 50%の金額に対して、最大金額を上限として保険金をお支払いします。ただし、購入証明書等で当該端末の購入価格の証明ができず、同等価格の機器を再購入された場合は、再購入価格の 50%の金額に対して、最大金額を上限として保険金をお支払いします。

※4 一被保険者に対して支払われる保険金の上限額は、1 年間（起算日は本サービスの利用契約開始日の翌月 1 日）につき 30 万円です。また、本サービスの利用契約開始日の翌月 1 日より 1 年間の間に端末数、支払回数は同一端末か異なる端末であるかを問わず、制限なしとします。なお同一事故による請求は 1 度限りとします。

※5 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、保険金をお支払いします。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。

【提出必要書類】

| 区分            | 提出必要書類                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 「修理可能」<br>の場合 | ① 引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書<br>② 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<br>③ 損害状況・損害品の写真<br>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）<br>⑤ 家族証明・会員と同居であることが確認できる書類（※7）                                               |
| 「修理不能」<br>の場合 | ① 引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書<br>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<br>③ 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<br>④ 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（※6）<br>⑤ 損害状況・損害品の写真<br>⑥ 盗難届受理証明（盗難の場合のみ）<br>⑦ 家族証明・会員と同居であることが確認できる書類（※7） |

※6 事故が起きた対象端末の購入証明書が提出できない場合には提出が必要となります。

※7 会員の同居の親族（2 親等以内）、または別居の未婚の子が所有、または使用する対象端末の請求に必要となります。（資格確認書や運転免許証など）

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。

■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) 被保険者の故意、重大な過失、法令違反に起因する場合
- (2) 被保険者と同居するもの、被保険者の親族、被保険者の法定代理人、被保険者の役員・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) 被保険者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) 本サービス利用契約開始日の翌月 1 日前に被保険者に生じた、お支払要件に定める損害
- (12) 本サービスの利用契約が終了した日の翌日以降に被保険者に生じた、お支払要件に定める損害
- (13) 対象端末機器が、日本国内で販売されたメーカー（日本国外メーカーを含みます。）純正品以外の通信端末機器および技適マーク・PSE マークを取得していない通信端末機器の場合
- (14) 対象端末を被保険者が被保険者以外の親族・知人等の個人から、またはオークション・フリーマーケット等から購入・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送料、端末機器の送料および費用支払時の事務費用等）

(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) ソフトウェアの瑕疵または障害による損害

(27) 紛失・置き忘れ等およびその間に生じた損害またはこれらに起因する使用不能等の間接損害

(28) 日本国外で発生した事故による損害

以上