

# ネットトラブル安心サービス利用規約

一般社団法人全国事業協会

## 第1条 (本サービスの内容)

「ネットトラブル安心サービス」(以下「本サービス」といいます。)は、一般社団法人全国事業協会(以下「当社」といいます。)がお客様に対し、「なんでもトラブル NAVI 利用規約」(以下「本規約」といいます。)に基づき提供するサービスをいいます。尚、本サービスの詳細は別紙に定めるものとします。

## 第2条 (本サービスの利用)

本サービスの利用を希望するお客様は、以下事項を確認・同意の上、当社の定める方法により本サービスを利用するための登録(以下「利用登録」といいます。)を行うものとします。尚、利用登録を完了させ、当社が承諾したお客様を「本サービス利用者」といいます。

- ①本規約の内容。
- ②本サービスの利用にあたり、本規約以外の契約約款(以下総称して「追加約款」といいます。)が適用される場合があることと、その内容。なお、追加約款の適用がある場合は、その内容を別紙にて定めます。
- ③本規約(追加約款を含みます。)の内容が、次条で定める利用契約の内容となること。

## 第3条 (利用料金)

1. 本サービスの利用料金(以下「本料金」といいます。)は、別紙1に定める料金とします。
2. 本サービス利用者は、本料金を、携帯電話通信事業者による携帯電話の料金との合算請求、クレジットカード決済、又は金融機関による口座振替等当社が定める方法にて、当社が指定する期日までに支払うものとします。
3. 本サービス利用者が月の途中で本サービスに申込む場合、及び、月の途中で本サービスに関する利用契約(以下「利用契約」といいます。)が終了した場合、当該月の本料金の日割り計算は行われないものとします。
4. 本サービス利用者が当社に対して支払った一切の料金は返還されないものとします。
5. 本サービス利用者は、理由の如何を問わず利用契約が終了した場合、当社に対する一切の債務を、利用契約が終了した日の属する月の翌月末日までに当社に対し弁済するものとします。

## 第4条 (遅延損害金)

当社は、本サービス利用者が利用契約に基づく料金その他の債務の支払を遅延したときは、本サービス利用者に対し支払期日の翌日から完済に至るまで、年率14.6%の割合(年当たりの割合は、平年に属する日については365日当たりの割合とし、閏年に属する日については366日当たりの割合とします。)による遅延損害金を請求することができるものとします。但し、法令による制限等がある場合は当該規定に従うものとします。

## 第5条 (お問い合わせ)

本サービス利用者は、当社に対して本サービスに関する問い合わせを行う場合、当社の定める方法により当社に対して連絡をするものとします。

## 第6条 (本サービス・規約の変更)

1. 当社は、法令の変更または監督官庁の指示、その他必要が生じたときに、民法第548条の4の規定に基づき本規約の内容を変更することができます。この場合、本サービス利用者は本料金その他提供条件において、変更後の規約の適用を受けるものとします。
2. 当社は、本規約の変更を行うときは、変更を行う旨及び変更後の規約の内容並びにその効力発生時期を、効力発生時期が到来するまでに当社Webサイトへの掲載その他第10条で定める方法により、本サービス利用者に対して通知します。

## 第7条 (禁止事項)

本サービス利用者は、本サービスを利用するにあたり、以下の各号に定める行為を行ってはならないものとします。

- ① 第三者又は当社の著作権、商標権、その他の権利を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。
- ② 第三者又は当社の財産若しくはプライバシーを侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。
- ③ 第三者又は当社の名誉、信用を毀損し、又は誹謗中傷する行為。
- ④ 第三者又は当社に不利益若しくは損害を与える行為、又はそのおそれのある行為。

- ⑤ 関係法令若しくは公序良俗に反する行為若しくはそのおそれのある行為。
- ⑥ 申込に当たって虚偽の事項を記載する行為。
- ⑦ 本サービスに関するデータの不正な改ざん、ソフトウェアやアプリケーション等の改変、逆アセンブル、逆コンパイル及びリバースエンジニアリング、並びにこれらに類する全ての行為及びこれらにより本サービスを不正に利用する行為。
- ⑧ 受信者の同意を得ることなく、広告宣伝又は勧誘のメールを送信する行為。
- ⑨ 受信者の同意を得ることなく、受信者が嫌悪感を抱く、又はそのおそれのあるメールを送信する行為。
- ⑩ 利益目的で自己の事業において利用する行為。
- ⑪ 他人になりすまして各種サービスを利用する行為。
- ⑫ 猥亵、虐待等、児童及び青少年に悪影響を及ぼす情報、画像、音声、文字、文書等を送信、記載又は掲載する行為。
- ⑬ 無限連鎖講（ネズミ講）若しくはマルチまがい商法を開設し、又はこれを勧誘する行為。
- ⑭ 連鎖販売取引（マルチ商法）に関して特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号）に違反する行為。
- ⑮ ウィルス等の有害なコンピュータープログラム等を送信し、又は掲載する行為。
- ⑯ 犯罪行為又はそれを誘発若しくは扇動する行為。
- ⑰ 売春、暴力、残虐等、公序良俗に違反し、又は他人に不利益を与える行為。
- ⑯ 電子メールの送受信上の支障を生じさせるおそれのある電子メールを送信する行為。
- ⑯ 当社若しくは他社の設備の利用若しくは運営、又は他の契約者の平均的な利用の範囲に支障を与える行為又は与えるおそれがある行為。
- ⑯ 前各号に該当するおそれがあると当社が判断する行為。
- ⑯ その他、本規約の規定に違反すると当社が判断する行為及び当社が不適切と判断する行為。

## 第8条（権利譲渡の禁止）

本サービス利用者は、当社の書面による事前の承諾なくして本サービス利用者として有する権利及び義務の全部又は一部を第三者に譲渡又は担保に供する等一切の処分をしてはならないものとします。

## 第9条（損害賠償）

本サービス利用者が本規約の各条項のいずれかに違反したことにより、当社又は第三者に損害を与えた場合には、当社又は第三者が被った損害（逸失利益、訴訟費用及び弁護士費用等を含むがこれに限定されないものとします。）等を全額賠償する責任を負うものとします。

## 第10条（通知）

1. 当社から本サービス利用者への通知は、書面の送付、電子メールの送信、ファックスの送信、Web サイトへの掲載又はその他当社が適切と判断する方法により行うものとします。
2. 前項の通知が書面の送付による場合、当該書面が送付された日の翌々日（但し、その間に法定休日がある場合は法定休日を加算した日）に本サービス利用者に到達したものとみなすものとし、電子メールの送信又はファックスの送信による場合は、当該電子メール若しくは当該ファックスが送信された時点で本サービス利用者に到達したものとみなすものとします。また、前項の通知が Web サイトへの掲載による場合、Web サイトに掲載された時点で本サービス利用者に到達したものとみなすものとします。
3. 本サービス利用者が第1項の通知を確認しなかったことにより不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

## 第11条（利用目的）

当社は、本サービス利用者に関する情報を、当社のプライバシーポリシーまたは追加約款にて定めるほか、以下の各号に該当する場合において利用するものとします。

- ① 本サービスを提供する場合（利用料金等に関する請求・受付審査等を行う場合を含みます）。
- ② 本規約又は本サービスの変更に関する案内をする場合。
- ③ 本サービスに関し緊急連絡を要する場合。
- ④ 当社、当社の親会社及び当該親会社の子会社（以下、総称して「当社等」といいます。）が取扱う各種商材に関する案内をする場合。
- ⑤ 当社等が、キャンペーン・アンケートを実施する場合。

- ⑥ マーケティングデータの調査、分析、新たなサービス開発を行う場合。
- ⑦ 当社等及び業務提携企業に提供する統計資料の作成を行う場合。
- ⑧ 法令の規定に基づく場合。
- ⑨ 本サービス利用者から事前の同意を得た場合。

## 第12条（免責等）

1. 当社は、内乱、火災、洪水、地震、その他の自然災害又は政府の規制等、当社の支配することのできない事由により、本規約の履行の遅滞又は不履行が生じた場合であっても一切責任を負わないものとします。
2. 当社は、本サービスの正確性、有用性、完全性、その他利用者による本サービスの利用について一切の保証を行わず、本サービスの利用に基づき本サービス利用者が損害を被った場合でも、当該損害を賠償する責任を負わないものとします。
3. 通信回線や移動体通信機器等の障害等による本サービスの中止・遅滞・中止により生じた損害、その他本サービスに関して本サービス利用者に生じた損害について、当社は一切責任を負わないものとします。
4. 本サービス利用者が本規約等に違反したことによって生じた損害については、当社は一切責任を負いません。
5. 当社は、当社の責に帰する事由により本サービス利用者に生じた損害について、当該損害発生時までに当社が本サービス利用者より受領した本料金の合計額を上限として、本サービス利用者に対して当該損害の賠償を行うものとします。

## 第13条（報告義務）

1. 本サービス利用者が、氏名、商号、代表者、住所、連絡先、又はクレジットカードの番号・有効期間等の支払方法に関する情報等を変更する場合、当社に対して速やかに連絡を行うものとします。
2. 本サービス利用者が、前項に記載する変更後の氏名、商号、代表者、住所又は連絡先等の契約者情報の通知を怠った場合は、当社が本サービス利用者の変更前の氏名、商号、代表者、住所又は連絡先等の契約者情報に発送した書面等は、全て本サービス利用者に対して発送した時点において到着したものとします
3. 本サービス利用者が、前項に基づく連絡を怠った場合、連絡の不履行に基づき生じた損害については、当社は一切責任を負いません。

## 第14条（第三者への委託）

当社は、本サービスに関する業務の一部又は全部を、本サービス利用者の事前の承諾、又は本サービス利用者への通知を行うことなく、任意の第三者に委託できるものとします。

## 第15条（秘密保持）

本サービス利用者は、本サービスの利用に関連して知り得た当社の業務上、技術上、販売上の秘密情報を第三者に一切開示、漏洩しないものとします。

## 第16条（本サービスの提供の停止及び利用契約の解除）

1. 当社は、本サービス利用者が次の各号のいずれかに該当する場合には、何らの通知、催告を要せず直ちに、本サービスの提供の一部又は全部を停止し、もしくは利用契約を解除することができるものとします。
  - ① 本サービス利用者が、本サービスに関する本料金の支払を一度でも怠ったとき。
  - ② 本サービス利用者が、第7条に定める行為を行ったとき。
  - ③ 本サービス利用者が仮差押、差押等の処分を受けたとき、もしくはそれらのおそれがあるとき。
  - ④ 本サービス利用者が、民事再生手続、破産、会社更生等の申立てを行い又は第三者により申立てられたとき、もしくはそれらのおそれがあるとき。
  - ⑤ 解散決議をしたとき又は死亡したとき。
  - ⑥ 支払停止、若しくは支払不能に陥ったとき、又は手形・小切手の不渡りにより金融機関から取引停止の処分を受けたとき。
  - ⑦ 被後見人、被保佐人又は被補助人の宣告を受けたとき。
  - ⑧ 資産、信用、支払能力等に重大な変更を生じたと当社が認めたとき。
  - ⑨ 法人格、役員又は幹部社員が民事訴訟又は刑事訴訟の対象（捜査報道がされた場合を含む）となり、当社に不利益を与えたとき、又は、その恐れがあるとき。
  - ⑩ 反社会的勢力の構成員もしくは関係者であることが判明したとき。
  - ⑪ 本サービス利用者が法令に反する行為を行ったとき、過去に同様の行為を行っていたことが判明したと

き、もしくはそれらのおそれがあるとき。

- ⑫ 本サービス利用者の責めに帰すべき事由により、当社の本サービスの提供に支障を及ぼし又は及ぼすおそれのある行為をしたとき。
- ⑬ 本サービス利用者が第13条に違反したとき。
- ⑭ 当社から本サービス利用者に対する連絡が不通となったとき。
- ⑮ 本サービス利用者が申込にあたって虚偽の事項を記載したことが判明したとき、もしくはそのおそれがあるとき。
- ⑯ その他、当社が本サービス利用者に対して本サービスを提供することが不適当と判断したとき。
- ⑰ 前各号に掲げる事項の他、本サービス利用者の責めに帰すべき事由により、当社の業務の遂行に支障をきたし、またはきたすおそれがあるとき。
- ⑱ 本規約の規定に違反すると当社が判断したとき又はその他当社が本サービス利用者に対して本サービスを提供することが不適当と当社が判断したとき。

2. 当社は、前項に基づき本サービスの一部又は全部の提供を停止したこと、もしくは、利用契約を解除したことにより本サービス利用者に損害が生じた場合でも一切責任を負わないものとします。

## 第17条 (サービスの廃止)

- 1. 当社は、当社の判断により、本サービスの全部又は一部を廃止することがあります。
- 2. 当社は、前項の規定により本サービスの全部又は一部を廃止するときは、本サービス利用者に対し、廃止する日の1ヶ月前までに、その旨を通知します。
- 3. 当社は、本サービスの一部又は全部が廃止したことにより本サービス利用者に損害が生じた場合でも一切責任を負わないものとします。

## 第18条 (解約)

本サービス利用者が、本サービスの解約を行う場合、本サービス利用者は当社に対して、当社が指定する方法にて解約の申請を行うものとします。尚、解約日は、当月の末日までに本サービスの解約手続きが完了した場合は、当該手続きが完了した日の属する月の末日となります。

## 第19条 (利用開始日)

当社にて、本サービス利用者が、本サービスに関する支払方法の登録が完了し、当社が本サービス利用者に対して、当該完了に関する通知書を発送した日又は別途当社が指定する日より、本サービス利用者は、本サービスの利用が可能となります。

## 第20条 (期限の利益の喪失)

本サービス利用者が、第16条第1項の各号のいずれかに該当した場合、期限の利益を喪失し、当社に対する債務を直ちに支払わなければならないものとします。

## 第21条 (債権の譲渡)

- 1. 当社は、当社が本規約に基づき本サービス利用者に対して有する債権の全部または一部を、当社が別途定める者に対して、当社の裁量により譲渡することができるものとし、本サービス利用者はあらかじめこの譲渡（債権の譲受人が更にその他の第三者に譲渡する場合があり、当該譲渡が数次にわたる場合はそのすべてを含みます。）に同意するものとします。
- 2. 前項の場合、当社と債権の譲受人（債権の譲渡が数次にわたる場合はそのすべての譲受人を含みます。）は、本サービス料金の請求収納及び債権保全の目的並びにその他各々が本サービス利用者に対してプライバシーポリシー（それに類する個人情報保護方針等の規定及びそれらの規定が変更されたものを含むものとし、以下「プライバシーポリシー」といいます。）等において明らかにする目的により、本サービス料金の支払状況等の他のサービス利用契約の締結及び履行に関連して当社が知り得たすべての本サービス利用者の情報について、相手方への提供または共同利用をできるものとし、本サービス利用者はあらかじめこれに同意するものとします。

## 第22条 (分離可能性)

本規約のいずれかの規定またはその一部が、消費者契約法その他の法令等により無効と判断された場合であっても、その余の部分については、引き続き完全な効力を有するものとします

### 第23条（合意管轄）

本規約又は本サービスに関する訴訟が生じた場合は、訴額に応じて、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

### 第24条（適用関係及び信義誠実の原則）

本規約に定めのない事項については追加約款の定めに従うものとし、本規約の各条項の解釈に疑義が生じた場合は、本サービス利用者と当社が誠意をもって協議し解決を図るものとします。なお、本規約の内容と追加約款の内容が矛盾・抵触する場合は本規約の内容を優先するものとします。

### 第25条（法令等の遵守）

本サービス利用者は、本サービスの利用にあたり、関連法令及び本規約（追加約款を含みます。）を遵守するものとします。

以上

2025年4月14日 制定

## 別紙1

本別紙は、当社が利用者に提供する「ネットトラブル安心サービス」に適用します。

### ■本サービスの詳細

#### 1. 本サービスの内容

本サービスは日常生活におけるトラブル（生活トラブル及びネットトラブル）に関して、解決方法をWEB または電話にて相談できるサービスであり、「なんでもトラブル相談室」、「ネットトラブル安心サービス by P サポ<sup>α</sup>」及び「ネットトラブル弁護士費用保険（特典）」を組み合わせたサービスです。

なお、本サービスは「なんでもトラブル相談室」「ネットトラブル安心サービス by P サポ<sup>α</sup>」及び「ネットトラブル弁護士費用保険（特典）」のうちいずれかのみ解約、解除することはできません。

◇「なんでもトラブル相談室」

別紙2及び別紙3の内容が適用されます。

◇「弁護士相談サービス by P サポ<sup>α</sup>」

別紙4の内容が適用されます。

◇「ネットトラブル弁護士費用保険」（特典）

別紙5の内容が適用されます。

#### 2. 本料金（月額、税抜）

金500円/ライセンス

## 別紙2

### なんでもトラブル相談室 利用規約

この利用規約（以下「本規約」といいます。）は、株式会社マモル（以下「当社」といいます）が運営するサービス「なんでもトラブル相談室」（以下「本サービス①」といいます。）の利用に関する条件並びに当社とユーザー（第1条に定義します。）の皆様との間の権利義務関係及び利用者間の権利義務関係を定めたものです。本サービス①の利用に際しては、本規約の全文をお読みいただいたうえで本規約に同意いただく必要があります。

#### 第1条 本サービス①の内容および当社の役割

1. 本サービス①は、トラブルで悩んでいる方（以下「ユーザー」といいます。）の悩みに応じて参考になる情報を表示するというサービスです。
2. 本サービス①は、法律相談などの法律業務ではありません。法律的な問題の詳細については弁護士などの専門家に相談して下さい。

#### 第2条 本規約の適用

1. 本規約は、本サービス①の提供条件並びに本サービス①の利用に関する当社と利用者との間の権利義務関係および利用者間の権利義務関係を定めることを目的とし、利用者と当社の間、および利用者間の本サービス①の利用に関わる一切の関係に適用されます。

#### 第3条 本規約への同意

1. 利用者は、本規約に同意した上で本規約の定めに従って本サービス①を利用しなければなりません。
2. 利用者が本サービス①の会員登録をした時点で、本規約に同意があったものとみなします。

#### 第4条 禁止事項

1. 当社は、ユーザーによる本サービス①の利用に際して、以下の各号に定める行為を禁止します。
  - (1) 本規約に違反する行為
  - (2) 当社、当社がライセンスを受けているライセンサーその他第三者の特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権、肖像権等の財産的又は人格的な権利を侵害する行為又はこれらを侵害する恐れのある行為
  - (3) 当社又は第三者に不利益若しくは損害を与える行為又はその恐れのある行為
  - (4) 法令又は条例等に違反する行為
  - (5) 公序良俗に反する行為若しくはその恐れのある行為又は公序良俗に反する恐れのある情報を他のユーザー又は第三者に提供する行為
  - (6) 犯罪行為、犯罪行為に結びつく行為若しくはこれを助長する行為又はその恐れのある行為
  - (7) 事実に反する情報又は事実に反する恐れのある情報を提供する行為
  - (8) 当社のシステムへの不正アクセス、それに伴うプログラムコードの改ざん、位置情報を故意に虚偽、通信機器の仕様その他アプリケーションを利用してのチート行為、コンピューターウィルスの頒布その他本サービス①の正常な運営を妨げる行為又はその恐れのある行為
  - (9) 本サービス①の信用を損なう行為又はその恐れのある行為
  - (10) 他のユーザーのアカウントの使用その他の方法により、第三者になりますまで本サービス①を利用する行為
  - (11) 本サービス①を商業目的で使用する行為
  - (12) その他当社が不適当と判断する行為
2. 前項の禁止行為に該当するか否かの判断は、当社の裁量により行うものとし、当社は判断基準について説明する義務を負いません。
3. 当社は、ユーザーの行為が、第1項各号のいずれかに該当すると判断した場合、事前に通知することなく、以下の各号のいずれか又は全ての措置を講じることができます。
  - (1) 本サービス①の利用制限
  - (2) 本サービス①の中止による退会処分
  - (3) その他当社が必要と判断する行為
4. 前項の措置によりユーザーに生じた損害について、当社は一切の責任を負いません。

## 第5条 本サービス①の変更・停止・終了等

- 当社は、ユーザーに事前に通知することなく、本サービス①の内容の全部又は一部を変更又は追加することができます。ただし、当該変更又は追加によって、変更又は追加前の本サービス①のすべての機能・性能が維持されることを保証するものではありません。
- 当社は、以下のいずれかに該当する場合には、本サービス①の利用の全部又は一部を停止又は中断することができます。
  - 本サービス①にかかるコンピューターシステムの点検または保守作業を緊急に行う場合
  - コンピューター、通信回線等の障害、誤操作、過度なアクセスの集中、不正アクセス、ハッキング等により本サービス①の運営ができなくなった場合
  - 地震、落雷、火災、風水害、停電、天災地変などの不可抗力により本サービス①の運営ができなくなった場合
  - その他、当社が停止または中断を必要と判断した場合
- 当社は、ユーザーに事前に通知することなく、本サービス①の全部又は一部を終了することができます。
- 本条によりユーザーに生じた不利益、損害について、当社は一切の責任を負いません。

## 第6条 権利帰属

本サービス①に関する知的財産権はすべて当社に帰属しており、本規約に基づく本サービス①の利用許諾は、当社ウェブサイトまたは本サービス①に関する当社の知的財産権の使用許諾を意味するものではありません。

## 第7条 非保証及び免責

- 当社は、本サービス①が利用者の特定の目的に適合すること、期待する機能・商品的価値・正確性・有用性を有することについて、明示又は黙示を問わず何ら保証するものではありません。
- 当社は、本サービス①にかかるコンピューターシステムに、エラー、バグ、セキュリティ上の欠陥その他一切の不具合が存在しないことについて、何ら保証するものではありません。当社は、適宜これらの不具合への対応に努めますが、利用者に対して、これらの不具合を除去して本サービス①を提供する義務を負うものではありません。
- 当社は、プラットフォーマーとして本サービス①の運営を行うものであり、本サービス①に関連してユーザーと他のユーザーまたは第三者との間において生じた取引、連絡、紛争等については、利用者が自己の責任によって解決するものとし、当社は一切の責任を負いません。また、付随的損害、間接損害、特別損害、将来の損害及び逸失利益にかかる損害については、賠償する責任を負わないものとします。

## 第8条 利用者情報の取扱い

- 当社による利用者の利用者情報の取扱いについては、別紙3に定める当社のプライバシーポリシーの定めによるものとし、利用者はこのプライバシーポリシーに従って当社が利用者の利用者情報を取扱うことについて同意するものとします。
- 当社は、ユーザーが送信した情報を本サービス①の利用状況等の調査・分析、取得情報を統計的に処理し集約した調査結果の公表、本サービス①の改良・改善、新サービスの開発等のために利用できるものとし、利用者はこれに異議を唱えないものとします。

## 第9条 本規約等の変更

当社は、当社が必要と認めた場合は、本規約を変更できるものとします。変更後の本規約の施行時期以降にユーザーが本サービス①を利用した場合、当該利用者は当該変更を承認したものとみなします。

## 第10条 分離可能性

本規約のいずれかの条項又はその一部が効力を有しないものとされた場合であっても、本規約の残りの部分は、引き続き効力を有するものとします。

## 第11条 反社会的勢力の排除

- ユーザーは、自ら又は第三者を利用して次の各号のいずれにも該当する行為を行わないことを確約します。
  - 本サービス①のページをスクリーンショットしてSNSなどで拡散する行為

- (2) 暴力的な要求行為
- (3) 法的な責任を超えた不当な要求行為
- (4) 風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて当社の信用を毀損し、又は当社の業務を妨害する行為
- (5) その他前各号に準ずる行為

#### 第12条 準拠法

本規約の準拠法は日本法とします。

#### 第13条 管轄裁判所

本規約に起因し、または関連する一切の紛争については、訴額に応じて、東京地方裁判所又は東京簡裁裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以上

## 別紙3

### プライバシーポリシー

株式会社マモル（以下、「当社」といいます。）は、なんでもトラブル相談室における、ユーザーについての個人情報を含む利用者情報の取扱いについて、以下のとおりプライバシーポリシー（以下「本ポリシー」といいます。）を定めます。当社では、ユーザーのプライバシーを尊重しており、当社がどのように情報を収集し、使用しているかをご理解いただきたいと考えています。

#### 第1条 収集する利用者情報及び収集方法

本ポリシーにおいて、「利用者情報」とは、ユーザーの識別に係る情報、通信サービス上の行動履歴、その他ユーザーまたはユーザーの端末に関連して生成または蓄積された情報であって、本ポリシーに基づき当社が収集するものを意味するものとします。

#### 第2条 ユーザーからご提供いただく情報

本サービス①を利用するため、または本サービス①の利用を通じてユーザーからご提供いただく情報は下記の通りです。

- ・メールアドレスとパスワード
- ・お客様 ID

#### 第3条 ユーザーが本サービス①を利用するにあたって、当社が収集する情報

当社は、本サービス①へのアクセス状況やそのご利用方法に関する情報を収集することができます。これには以下の情報が含まれます。また、個人の氏名等の個人情報は収集しません。

- ・機器情報（端末の情報、端末識別子）
- ・ブラウザ情報
- ・リファラ
- ・サーバーアクセスログに関する情報
- ・Cookie、ADID、IDFA その他の識別子
- ・本サービス①における利用履歴

#### 第4条 情報収集モジュール

本サービス①は、アクセス数集計の為、以下の情報モジュールを使う場合があります。なお、収集するデータについては、個人を特定できない加工された形式で収集されます。Google Analytics の詳細については、Google Analytics 利用規約をご確認ください。

名称 : Google Analytics

提供者 : Google Inc.

Google Analytics 利用規約:

<https://marketingplatform.google.com/about/analytics/terms/jp/>

#### 第5条 利用目的

本サービス①のサービス提供にかかる利用者情報の具体的な利用目的は以下のとおりです。

- ・ユーザーによる当社のウェブサイトの利用状況についての情報を統計情報とするため
- ・サービスの提供、維持、保護及び改善のため
- ・当社のサービスに関連して、個人を識別できない形式に加工した統計データを作成するため
- ・上記の利用目的に付随する目的のため

#### 第6条 第三者提供

当社は、利用者情報として取得したものを、当社が利用目的の達成に必要な範囲内において第三者（日本国外にある者を含みます。）に提供する場合があります

## 第7条 ユーザー情報の保護方法について

当社は、当社が収集して使用する情報を保護するために、セキュリティ技術及び対策を講じ安全な通信を使用しています。

## 第8条 個人情報の訂正および削除

ユーザーは、当社の保有する自己の利用者情報が誤った情報である場合には、サイト上からご自身で利用者情報の訂正、追加または削除（以下、「訂正等」といいます。）を行って下さい。当社では一切訂正等は行いません。

## 第9条 プライバシーポリシーの変更手続

当社は、法令その他本ポリシーに別段の定めのある事項を除いて、必要に応じて、ユーザーに通知することなく、本ポリシーを変更することができるものとします。本ポリシーを変更する場合には、本ウェブサイト上に表示し、掲載したときから効力を生じるものとします。

以上

## 第1章 総則

### 第1条 (規約)

1. 本規約は、株式会社セールスパートナーが提供する「弁護士相談サービス by P サポ α」（以下「本サービス②」という）の提供及びその利用に関する規約（以下「会員規約」という）を定めるものです。
2. 株式会社セールスパートナーが提供する「弁護士相談サービス by P サポ α」の運営元は株式会社ヴァンガードスマス（以下「VS 社」という）であり、株式会社セールスパートナーは、本規約に基づき株式会社ヴァンガードスマスが運営する近隣トラブル相談サービスを会員に提供します。
3. VS 社は運営上必要と判断した場合、本サービス②を利用する者の承諾を得ることなく、会員規約を変更することがあります。この場合には本サービス②の利用条件は、変更後の会員規約に基づくものとします。
4. VS 社は、本サービス②の運営上、個別のサービス毎にその利用約款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。
5. 会員は、会員規約の内容に同意して本サービス②を利用するものとします。

### 第2条 (定義)

1. 「会員」とは、会員規約に同意の上、VS 社所定の入会申込み手続き（会費納入を含む）を行い VS 社がこれを承諾した者（個人）をいいます。なお、VS 社が、入会を承諾しない場合は VS 社が申込を知った日から 1 週間以内に会員希望者に個別に通知し、入会を承諾する場合は所定の入会申込み手続き時に明示されたサービス開始日から会員は本サービス②を利用できるものとします。また、会員希望者は VS 社の会員となった時点で会員規約の内容を承諾したものとみなします。
2. 会員には「個人会員」と「法人会員」があります。「法人会員」の契約は、法人が賃貸物件等を社宅等として利用することを目的に法人名義で入会申込み手続き（1 社宅 1 室につき 1 契約扱いとする）をし、当該法人の役員・従業員、その他の使用人等が登録した住居に入居する場合に限ります。「法人会員」は、あらかじめ所定の入会申込み手続き時に明示された住所に入居中の方（以下「サービス対象者」という）に限定して本サービス②が受けられるものとします。記載、若しくは会員規約第 7 条第 1 項の届出が無い方は本サービス②の対象外とします。

### 第3条 (本サービス②の利用及び種類)

1. 会員は、会員規約の定めるところに従い本サービス②を利用することができます。
2. サービス対象者も同様に本サービス②を利用できるものとします。但し、会員規約若しくは諸規定等に特段の定めがある場合はこの限りではありません。
3. 会員は、サービス対象者が本サービス②を利用する場合においては、サービス対象者に会員規約や諸規定を自らが遵守させる義務を負うものとします。
4. 会員及びサービス対象者が本サービス②を利用する場合、VS 社が必要と判断する会員本人又はサービス対象者の個人情報（名前、生年月日等）の提示（告知）、場合によっては顔写真付きの公的機関発行の証明書（但し、証明書に登録されている住所が本サービス②対象物件所在地と一致していること）の提示を必要とします。

### 第4条 (譲渡禁止)

会員は、取得した権利を第三者に譲渡、売買、質権の設定、その他の担保に供することはできません。

### 第5条 (会費)

1. 本サービス②の会費は、所定金額を、指定の方法にて支払うこととします。
2. 支払われた会費は、VS 社が申込みを承諾しなかった場合を除き、退会、又は会員資格を取り消された場合、その他の理由の如何を問わず、一切返金しないものとします。但し、VS 社の都合により、本サービス②の提供が不可能となった場合には、会員期間に基づき、返金額がある場合にはその額を返金します。
3. 会費を滞納した場合、事前に個別の連絡がない限りは即時退会とし、サービスの提供を停止します。

## 第6条（会員期間及び更新）

1. 本サービス②の会員期間（サービス有効期間）は、一ヶ月単位となり、会費の日割り精算は行いません。
2. 会員期間は、月内での退会申請がない限り翌月への自動更新となります。

## 第7条（登録情報変更の届出）

1. 会員は、住所や連絡先等 VS 社に届出している内容（以下「登録情報」という）に変更があった場合は、所定の方法で速やかに変更手続きを取るものとします。
2. 前項の規定において、変更手続きの不履行や遅滞などによる登録情報の不備で、会員が不利益を被ったとしても、VS 社は如何なる責任も一切負いません。
3. 会員は、登録情報に変更がある場合にその届出を行わなかった時は、本サービス②を受けられない場合があります。

## 第8条（退会・会員資格の取消）

1. 会員の都合により退会を希望する場合は、所定の方法でその旨を必ず届出をすることとします。なお、支払われた会費は、会員規約第5条第2項の規定により、一切返金いたしません。
2. 本サービス②の退会手続きは当社休業日を除く毎月最終営業日までに一般社団法人全国事業協会へ退会申請されたものを当月退会とし、最終営業日以降に退会申請をされた場合は翌月退会となり当該月までの利用料が発生します。
3. 会員が次のいずれかに該当した場合、VS 社は会員に通知・承諾なく、会員資格を取り消すことができるものとします。
  - (1) 入会申込み時に虚偽の申告をした場合
  - (2) 会員規約また諸規定等に違反した場合
  - (3) 不要な問い合わせや悪質な嫌がらせ等で、本サービス②業務に支障をきたした場合
  - (4) 会費を滞納した場合
  - (5) その他、VS 社が会員として不適格と判断した場合

## 第9条（反社会的勢力の排除）

1. 会員は、現在、次の何れにも該当しないこと、且つ将来にわたっても該当しないことを確約するものとします。
  - (1) 暴力団
  - (2) 暴力団員
  - (3) 暴力団準構成員
  - (4) 暴力団関係企業
  - (5) 総会屋等
  - (6) 社会運動等標ぼうゴロ
  - (7) 特殊知能暴力集団等
  - (8) その他（1）～（7）に準ずるもの
2. 会員が前項に定める事項に反すると具体的に疑われる場合には、VS 社は会員に対して、当該事項に関する報告を求めることができ、VS 社がその報告を求めた場合、会員は VS 社に対し、合理的な期間内に報告書を提出するものとします。
3. VS 社は会員が本条第1項の規定に違反している疑いがあると認めた場合には、会員規約に基づく本サービス②の利用を一時的に停止することができ、この場合、会員は、VS 社が利用再開を認めるまでの間、本サービス②の利用ができないものとします。また、入会申込み後に本条第1項の何れかに該当することが判明した場合には、会員は、期限の利益を失い、VS 社に対する一切の未払債務を直ちに支払うものとします。この場合、VS 社は直ちに会員資格を取り消すものとし、且つその場合 VS 社に生じた損害を会員が賠償するものとします。

## 第10条（個人情報の収集・保有・利用について）

1. VS 社は、会員の個人情報の取り扱いについて以下のとおりとします。
  - (1) VS 社は、本サービス②の申込み又は利用等を通して知り得た会員の個人情報（以下「個人情報」という）に

について、個人情報保護法の諸規定を遵守し、善良なる管理者の注意をもって適正に管理します。

- (2) 会員は、VS社が以下の会員等の個人情報を所定の方法で取得し、利用することに同意します。
- 本サービス②開始日、会員の氏名、性別、年齢、生年月日、電話番号、携帯電話番号、本サービス②の停止・解除情報、サービス対象物件の住所、サービス対象物件の号室、サービス対象物件の物件タイプ。サービス対象物件が賃貸借契約の場合で、本サービス②申込者（会員）と賃貸借契約者とが異なる場合は、賃貸借契約者の契約者氏名、賃貸借契約者住所、賃貸借契約者物件名、賃貸借契約者号室。その他VS社が必要と判断した事項等。
- (3) 会員は、VS社が本サービス②申込及び本サービス②入会後のサービスの提供（会員相互間のトラブルに関する場合も含む）にあたり、以下の会員の個人情報を、専門相談員、協力会社その他VS社が必要と判断する者に提供することをあらかじめ同意するものとします。
- 本サービス②開始日、会員の氏名、性別、年齢、生年月日、電話番号、携帯電話番号、本サービス②の停止・解除情報、サービス対象物件の住所、サービス対象物件の号室、サービス対象物件の物件タイプ。サービス対象物件が賃貸借契約の場合で、本サービス②申込者（会員）と賃貸借契約者とが異なる場合は、賃貸借契約者の契約者氏名、賃貸借契約者住所、賃貸借契約者物件名、賃貸借契約者号室。その他VS社が必要と判断した事項等。
- (4) 会員は、VS社が次の場合において個人情報を利用することにあらかじめ同意するものとします。
- ①本サービス②の他、マーケティング活動、新たな商品開発、若しくは改善等に役だてるための各種アンケートの実施
  - ②本サービス②の業務遂行にあたり VS社は第三者に業務を委託する場合があり、この場合業務遂行に必要な範囲で、当該委託先、提携先及びサービス提供会社（以下「提供会社」という）への会員等の個人情報の提供
  - ③個人又は公共の安全を守るために緊急に開示の必要性があると VS社が判断したとき
  - ④本サービス②の運営維持の為若しくは、VS社の権利又は財産保護等に必要不可欠と判断したとき
  - ⑤申込承認作業及び本サービス②の提供ならびに問合せ対応のため
  - ⑥本サービス②に関する情報を通知するため
  - ⑦VS社及び提供会社が行う宣伝物の送付、電子メール等の営業案内のため
  - ⑧本サービス②の本来的・付帯的な機能・サービス等の提供又は会員の依頼に基づきサービス提供のため、提供会社との間で取次ぎをする場合
  - ⑨その他、VS社が会員のために必要と適正理由によって判断したとき
- (5) VS社は、会員又はその代理人から、会員の個人上の利用目的の通知を求められた場合、又は会員の個人情報の利用の停止、消去、第三者への提供の停止を求められた場合は、VS社の定める所定の手続きに従ってこれに応じることとします。
- (6) VS社への個人情報の提供は任意によるものですが、VS社が必要と判断する個人情報をご提出いただけない場合、VS社が提供するサービスをご利用いただけない場合があります。
- (7) 会員より提供があり VS社が取得した個人情報は、会員の同意を得ることなく第三者へ提供することはありません。但し、警察署や裁判所などの公的機関からの法令に基づく開示請求があった場合は除きます。

## 第11条（免責）

1. 本サービス②から提供した情報、アドバイス等は、会員がトラブルを解決するための一手段であり、これらの利用を会員に強制するものではなく、その利用については、会員本人の責任と判断において行なうものとします。
2. VS社は、会員が、本サービス②からの情報、アドバイス等を利用した結果、あるいはこれを利用できなかつたことにより、会員又は第三者に何らかの損害が発生したとしても、損害賠償その他いかなる責任も負わないものとします。
3. VS社は、その状況等に鑑みて、やむを得ない理由により本サービス②の提供を拒否する場合があります。

## 第12条（管轄裁判所）

この会員規約に関し訴訟の必要性が生じた場合は、訴額に応じて、東京簡易裁判所又は東京地方裁判所をもつて第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

## 第2章 近隣トラブル解決支援

### 第13条（目的）

本サービス②に係る加入者（以下「会員」という）を対象として、会員が被る第三者によるつきまとい被害、その他会員が管理及び居住する家屋等への不法侵入、SNS利用等に伴うトラブル、近隣の住民や事業者などとのトラブルに関して、その初期対応のアドバイスや解決のために必要な手続きの案内のほか、行政機関、専門家や専門相談窓口の紹介など、会員に対し情報を提供し、会員のトラブル解決のサポートをするものとします。

### 第14条（専門相談員）

本サービス②は、以前に警察官の職にあった者のうち、前条に記載するつきまとい、不法侵入、SNSトラブル、近隣トラブル等に精通し、VS社が専門相談員としてふさわしい能力を有していると判断し、指定した相談員によってなされるものとします。

### 第15条（利用資格）

本サービス②は、会員及びサービス対象者に限り、利用できるものとします。

### 第16条（利用方法）

1. 会員は、会員規約等に記載された内容等に従って、自らの責任と負担により、本サービス②を利用するものとします。
2. ご利用・受付時間は、平日の午前10時から午後6時30分まで（土、日、祝、年末年始を除く）とします。ご利用・受付時間以外の時間帯は会員専用メールフォームにて受付し、翌営業日以降の対応とします。
3. ご利用・受付時間内の利用方法は原則会員専用ダイヤルからのみとし、健康上の理由等やむを得ない場合を除き、利用資格のある相談者本人からの電話連絡を必須とします。正当な理由なく電話連絡を不可とされる場合、相談を中止することがあります。

### 第17条（サービス内容）

1. 会員から専用ダイヤル、又は、専用メールフォームで相談・問い合わせのあった、第13条に記載するつきまとい、不法侵入、SNSトラブル、近隣トラブル等に関する相談につき、下記の情報を提供することで、トラブル解決のサポートを行なうものとします。
  - (1) トラブル解決のために必要な措置等の案内、注意点その他初期対応のアドバイス
  - (2) 警察署、行政機関等の専門窓口、専門家等の案内
  - (3) その他トラブル解決のサポートのために必要な情報
2. 本サービス②は、弁護士その他の法律専門家によって行なわれる法律相談や法的交渉ではなく、法律相談等以外の情報提供その他の一般的なアドバイスを行なうものであり、何らかの法律事務を提供するものではありません。また、専門相談員が会員に代わって、第三者である相手方との交渉等を行うことは一切ありません。
3. 本サービス②は、第三者によるつきまとい被害、その他会員が管理及び居住する家屋等への不法侵入、SNS利用等に伴うトラブル、近隣の住民や事業者などとのトラブルに関する相談であり、下記の事項についての相談は対象外とします。電話相談中、サービス対象外の事項であるとVS社相談員が判断した場合には、相談を中止する場合があります。
  - (1) 本サービス②の会員期間以前に発生したトラブルの相談
  - (2) 解決支援の対象とならない近隣との日常的なトラブルの相談
  - (3) つきまとい行為とは直接関係のない恋愛に関する事項、信仰その他の精神的価値観に関する事項
  - (4) 法令や社会通念に反する事項
  - (5) その他、情報提供が著しく困難と認められる事項
  - (6) その他、VS社が対象外と判断した事項

### 第18条（相談方法等）

1. 会員は、近隣トラブル解決支援を受けるために、本相談ダイヤルを回数制限等なく利用できます。
2. 近隣トラブル解決支援サービス相談窓口

株式会社ヴァンガードスマス

相談方法：別途会員へ通知の専用ダイヤル、メールフォームによる

（平日 10:00～18:30 ※土日祝、年末年始を除く）

### 第3章 生活再建支援サービス

#### 第19条（目的）

生活再建支援サービスは、悪質かつ継続的な嫌がらせ行為や不法侵入、ストーカー被害に遭われた会員に対する、生活を再建するための支援サービスです。

#### 第20条（対象範囲）

1. 本サービス②の開始後に次の事由のいずれかが発生し、会員がかかる事由を原因として転居を要する場合、又はその後も会員住居に住み続ける場合に、以後の生活を安心して過ごすために必要であると認められた対応について、本条第3項に定める範囲内で支援します。
  - (1) 会員およびサービス対象者を特定対象として、嫌がらせ等の近隣の住民による違法行為に起因した被害が認められ、警察等公的機関に被害の届出がなされ、VS社が転居その他対策の必要性を認めたとき
  - (2) 会員およびサービス対象者を特定対象として、つきまとい行為もしくは不法侵入等の特定の者による違法行為に起因した被害が認められ、警察等公的機関に被害の届出がなされ、VS社が転居その他対策の必要性を認めたとき
  - (3) その他会員およびサービス対象者を特定対象とした、特定の第三者による継続的な嫌がらせ・迷惑行為等の発生が客観的事実として認められ、VS社が安全のため緊急の対策を要すると認めたとき
2. 本サービス②において対応する生活再建支援とは、転居と転居せず住み続ける場合の居住物件の鍵交換や物件等の修理、一時避難、SNS対策等とします。いずれも一年間に1回までの利用且つ上限10万円（税込）とします。
3. 本条は、本条第1項の事由が本サービス②開始後に新たに生じた場合に限り適用され、本サービス②開始より前に生じていた事象を起因とした事由には適用されません。

## 別紙5

### 「ネットトラブル弁護士費用保険」(特典)

#### 【概要】

「ネットトラブル弁護士費用保険」とは、サービス「beME プレミアム（以下「本サービス③」といいます。）」に付随関連して、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セールスパートナー、被保険者<sup>①</sup>を会員（会員と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。）とする保険契約に基づき、引受保険会社からネットトラブルに起因して被保険者が負担した費用が保険金として支払われる特典をいいます。

<sup>①</sup> 1補償期間中において最初に行われた保険金請求で特定された被保険者を当該補償期間中の被保険者とし、当該補償期間中変わらないものとします。次年度以降についても同様に、1補償期間中の被保険者を特定します。

#### 【補償期間】

(1) 被保険者が当該保険で補償される期間をいい、本サービス③の利用契約開始日の翌日午前0時に始まり、1年後の応当日の前日の午後12時（以下、「補償期間」といいます。）に終わります。ただし、各被保険者に対する補償期間は1年ごとに更新されるものとし、以後も同様とします。

(2) 本条(1)にかかわらず、本サービス③を解約した場合もしくは本サービス③を解除された場合、および本サービス③が終了した場合、保険責任は、解約日、解除日または終了日の午後12時に終わります。

#### 【補償内容】

補償期間中に被保険者の私生活<sup>①</sup>において生じたネットトラブル<sup>②</sup>に起因して被保険者が負担した以下の費用を保険金として支払います。なお、他の保険契約等により優先して保険金もしくは共済金が支払われる場合または既に保険金もしくは共済金が支払われている場合には、引受保険会社は、それらの合計額をこの保険契約により支払うべき保険金から差し引いた額に対してのみ保険金を支払います。

##### (1) ネットトラブル法律相談費用保険金（別表1参照）

ネットトラブルに起因して被保険者が相談事案を認識した場合（以下、「事案認識日<sup>③</sup>」といいます。）に、被保険者がその解決のために法律相談を弁護士等に行い、法律相談費用を負担したことによって被った損害。

ただし、事案認識日からその日を含め1年以内の相談事案<sup>④</sup>に係る費用で、次の支払限度額を上限とします。

① 1相談事案の限度額：10万円

② 1補償期間の限度額：10万円

ただし、1回の相談については2時間を限度とします。

##### (2) ネットトラブル弁護士等費用保険金（別表2参照）

ネットトラブルに起因して被保険者が法律事案を認識した場合（以下、「事案認識日<sup>③</sup>」といいます。）に、被保険者がその法的手続きについて弁護士等と弁護士等委任契約を締結し、弁護士等費用を負担したことによって被った損害。

ただし、事案認識日からその日を含め1年以内に締結された弁護士等委任契約（以下、「委任契約」といいます。）における法律事案<sup>⑤</sup>に係る費用（弁護士等費用の額に70%を乗じた金額）で、次の支払限度額を上限とします。

① 1法律事案の限度額：30万円

② 1補償期間の限度額：30万円

■ 当該法的手続きを、日本国内の裁判所を管轄裁判所とし、かつ日本の国内法が適用される損害賠償請求または差止請求に限ります。

■ 当該弁護士等費用は、日本国内の費用に限り、海外の調査機関等に依頼した場合の費用は含まれません。また、被保険者が第三者から回収した金額がある場合には、その金額を差引いた額とします。

#### 【用語の定義】

\*1: 私生活

職務または業務に関するることを除く、被保険者の日常生活をいいます。

\*2: ネットトラブル

1. インターネットを通じて生じた以下の各号の事由に起因して、他人との間に発生したトラブルをいいます。

- (1) 対象機器からの電磁的データの流出
  - (2) 迷惑行為・投稿、誹謗中傷、風評被害、いじめ<sup>#1</sup>、なりすまし行為または脅迫行為
  - (3) 著作権、肖像権、商標権、特許権等の知的財産権、名誉権、プライバシー権その他法令上または契約上の権利を侵害する行為
2. 以下の各号の事由については、他人の行為に起因するこれらの事由によって被保険者が損害を被った場合に限りのみ、ネットトラブルに含みます。
- (1) 不正アクセス等の行為またはマルウェア感染
  - (2) 出会い系サイト<sup>#2</sup>を介して生じたトラブルまたはストーカー行為、恐喝、誘拐、詐欺等の犯罪行為
  - (3) ネットショッピング、ネットオークションまたはネットフリーマーケット等で生じた詐欺
  - (4) 電子マネー<sup>#3</sup>の盗取・詐取またはネットバンキングまたはクレジットカード等の不正な使用
3. 上記1.および2.のネットトラブルの発生した日（以下、「原因発生日<sup>#4</sup>」といいます。）が「初年度補償開始日」以降に発生したトラブルに限ります。

#1: 悪口、仲間外れ、集中攻撃、さらし行為等を含みます。

#2: 「インターネット異性紹介事業を利用して児童を誘引する行為の規制等に関する法律」に規定するインターネット異性紹介事業をいいます。

#3: 利用する前にチャージを行うプリペイド方式の電子的な決済手段を指します。

#4: ネットトラブルの原因となる事実が最初にネットワーク上に書き込まれた日またはその原因となる事実を最初に書き込みした日をいいます。

（ネットワーク上に「書き込まれた」または「書き込みをした」とは、書面に限らず、音声、動画等の電子データとして証拠が残る場合も含みます。）

#### \*3: 事案認識日

次の事案について、ネットトラブルに起因して被保険者が相談事案または法律事案を認識した日をいいます。

##### (1) 被害事案

被保険者が被害者となる場合において、法的請求の根拠となる事実及び加害者を知った時、または弁護士等に初めて連絡した日のいざれか早い日をいいます。

##### (2) 加害事案

被保険者が加害者となる場合において、他人から法的請求もしくは通知を受けた日、またはその根拠を提示された日をいいます。

#### \*4: 相談事案

ネットトラブルに起因して法的紛争になるまたは発展する可能性がある事実に起因して発生し、かつ、被保険者が自らの権利や利益を守るために弁護士等への相談または弁護士等からの助言を必要とする事案<sup>#1</sup>をいいます。

ただし、ネットトラブルの相手（他人）が複数の場合でも、原因が同じネットトラブルに起因する相談事案は、同一の事案とみなします。

#1: 単なる申請実務や手続方法について弁護士等に確認または助言を求める場合を除きます。

#### \*5: 法律事案

ネットトラブルに起因して、被保険者が自らの権利や利益を守るために、その法的手続きについて弁護士等と弁護士等委任契約の締結を必要とする事案をいいます。

ただし、ネットトラブルの相手（他人）が複数の場合でも、原因が同じネットトラブルに起因する法律事案は、同一の事案とみなします（以下、「1 法律事案」といいます。）。

#### 【お支払いできない主な損害】

1. 以下の事由によるネットトラブルに係るネットトラブル法律相談費用保険金およびネットトラブル弁護士等費用保険金を支払いません。
- (1) 被保険者の闘争行為<sup>#1</sup>、自殺行為、犯罪行為または重大な過失
  - (2) 被保険者でない者<sup>#2</sup>が保険金の全部または一部を受取るべき場合において、その者またはその者の法定代理人の故意もしくは重大な過失または法令違反（ただし、他の者が受取るべき金額を除きます。）
  - (3) 被保険者が他人に損失を与えることを認識していながら<sup>#3</sup>行った行為
  - (4) 保険契約者と被保険者の間または被保険者の親族相互間で生じた事由

- (5) 婚姻、離婚、親子関係、養子、親権、後見、扶養または相続について生じた事由
  - (6) 保険契約または共済契約等について生じた事由
  - (7) 被保険者以外の者<sup>#4</sup>に係るネットトラブルに起因して、被保険者の親権者または法定監督義務者に係る相談事案または法律事案
  - (8) 契約上の地位の移転、債権譲渡、債権引受、相続その他の事由により権利義務の移転があった結果、移転前に生じていた事故に関し、被保険者が当事者となった場合
  - (9) 社会通念上、法的解決になじまないと考えられるトラブルであって、以下のいずれかに該当するもの
    - ① 社会生活上の受忍限度を超えるとはいえないもの
    - ② 一般に道徳、道義、倫理その他の社会規範に基づく解決が妥当であると考えられるもの
    - ③ 自律的な法規範を有する社会または団体の裁量の範囲に属する事実と認められるもの
  - (10) 憲法、条約、法律、命令、規則および条例の制定または改廃について要求するもの
  - (11) 自動車交通事故に起因するもの
  - (12) 私生活以外の事由に起因するもの
  - (13) 契約の不履行、対人賠償、対物賠償に起因する損害
  - (14) 国、地方公共団体、行政庁その他の行政機関を相手方とするもの
  - (15) 取引によって取得もしくは譲渡した不動産、動産、有価証券またはその他の権利の財産的価値が、経済状況または社会情勢の変化等に伴って変動したことにより、当該取引の相手方との間で発生したもの
  - (16) 預託等取引契約<sup>#5</sup>に関するもの
  - (17) 連鎖販売取引<sup>#6</sup>または無限連鎖講<sup>#7</sup>に関する取引に関するもの
  - (18) 刑事事件<sup>#8</sup>、少年事件<sup>#9</sup>または医療観察事件<sup>#10</sup>
  - (19) 保険契約者または被保険者の公序良俗に反する行為または社会通念上不当な請求行為
  - (20) 引受保険会社、引受保険会社の株主またはその関連法人、ならびにこれらの役職員を相手方とする場合（ただし、個人株主および役職員の私生活において生じたネットトラブルの場合はその限りではありません。）
  - (21) 弁護士等委任契約を締結した弁護士等を相手方とする場合
  - (22) 初年度補償開始日よりも前に発生した原因に起因する損害
  - (23) 基準弁護士等費用算定表に照らして明らかに過大であると引受保険会社が判断した費用の過大部分
  - (24) 国外で発生したネットトラブル（ただし、国外事業者であっても、当該事業者の国内法人に関連した場合は、国内トラブルとみなします。）
  - (25) ネットトラブルに起因する損害賠償金
  - (26) 引受保険会社指定の書類の提出が引受保険会社にて確認できない場合
    - #1: 喧嘩、格闘および暴力を含みます。
    - #2: 法人の場合には、その理事、取締役または法人の業務を執行するその他の機関をいいます。
    - #3: 認識していたと判断できる合理的な理由がある場合を含みます。
    - #4: 被保険者の未成年の子を除きます。
    - #5: 「特定商品等の預託等取引契約に関する法律」に規定する預託等取引契約をいいます。
    - #6: 「特定商取引に関する法律」に規定する連鎖販売取引をいいます。
    - #7: 「無限連鎖講の防止に関する法律」に規定する無限連鎖講をいいます。
    - #8: 「刑事訴訟法」に基づき、犯罪を行った者に対する科刑等を決定するための手続きに関する事件をいいます。
    - #9: 「少年法」に基づき、犯罪を行った少年に対する措置を決定するための手続きに関する事件をいいます。
    - #10: 「心神喪失等の状態で重大な他害行為を行った者の医療及び観察等に関する法律」に基づき、心神喪失または心神耗弱の状態で重大な他害行為を行った者に対する処遇の要否等を決定するための手続きに関する事件をいいます。
2. 上記 1.の各号の他、以下の各号のいずれかに該当する場合またはこれらの事由によって生じた損害に対しては、ネットトラブル法律相談費用保険金およびネットトラブル弁護士等費用保険金を支払いません。
- (1) 保険契約の趣旨に鑑み、濫用性が高いと引受保険会社が判断する以下の行為
    - ① 権利行使によって何ら利益がもたらされないにもかかわらず、単に相手方を害する目的でなされる行為
    - ② 権利行使によって得る利益と比較して、相手方の受ける不利益が明らかに大きい行為
    - ③ 実現不可能な行為を要求する等、正当な権利行使の範囲を逸脱した行為
    - ④ その他、①から③と同程度に濫用性が高いと考えられる行為
  - (2) 被保険者が弁護士等委任契約を締結し法的解決を図ったとしても、勝訴の見込みまたは委任の目的を達成する見込みのないことが明らかな場合

#### 【本特典のご利用方法】

保険金請求につきましては、お客様（被保険者様）ご自身で、直接引受保険会社へ行っていただきます。

【保険金請求時に必要な書類】

提出書類	ネットトラブル 法律相談費用保険金	ネットトラブル 弁護士等費用保険金	委任契約締結時	事件終了時
保険金請求書	○	○	○	○
本人確認書類	○	○	○	○
領収書（内訳を含む）	○	○	○	○
原因事故の発生時期・内容に関する説明資料	○	○	○	○
弁護士等が記載した法律相談の内容を証明する書類	○	—	—	—
委任契約の締結前に弁護士が記載した委任契約の見積書	—	○	—	—
弁護士等と締結した委任契約書（写）	—	○	—	—
弁護士等が記載した委任契約の進捗状況等を報告する書類	—	○	○	○
弁護士等が記載した弁護士費用等の内容を証明する書類	—	○	○	○
弁護士費用等の算出根拠を証明する書類	—	○	○	○

【別表1】

対象	内容・区分・限度額等
1. 法律相談費用 <sup>*1</sup>	弁護士等の事務所または所属弁護士会等の施設内で実施することを原則とし、以下の各号の額を限度とします。 (1) 法律相談に要する時間が1時間以内の場合、10,000円 (2) 法律相談に要する時間が1時間を超える場合 <sup>*2</sup> 、超過15分ごとに、2,500円
2. 出張相談費用 <sup>*1</sup>	被保険者が障害・疾病・高齢等の原因で移動が困難な場合で緊急性がある等、特に出張相談を実施すべき事情があると認められる場合には、以下の各号の額を限度とします。 (1) 法律相談に要する時間が1時間以内の場合、30,000円 (2) 法律相談に要する時間が1時間を超える場合 <sup>*2</sup> 、超過15分ごとに、2,500円
3. 実費等 <sup>*3</sup>	法律相談に対応する上で弁護士等が支出した交通費または通信費は、第1項または第2項に加えて法律相談費用とすることができます。

【別表2】

対象	内容・区分・限度額等		
1. 着手金・報酬金方式 <sup>*4</sup>	(1) 事案の性質上、弁護士等の委任事務処理の結果に成功・不成功があるものについて、弁護士等報酬の限度額は、下表に定める額を限度とします。		
	経済的利益の額	① 着手金 <sup>*1</sup> その結果のいかんにかかわらず委任契約締結時に生じる対価	② 報酬金 <sup>*1</sup> その成功の程度に応じて生じる対価
	125万円以下の場合	100,000円	経済的利益 <sup>*6</sup> の16%
	125万円超 300万円以下の場合	経済的利益 <sup>*5</sup> の8%	
	300万円超 3,000万円以下の場合	経済的利益 <sup>*5</sup> の5%+90,000円	経済的利益 <sup>*6</sup> の10%+180,000円
	3,000万円超 3億円以下の場合	経済的利益 <sup>*5</sup> の3%	経済的利益 <sup>*6</sup> の6%+1,380,000円

	<table border="1"> <tr> <td>の場合</td><td>+690,000 円</td><td>円</td></tr> <tr> <td>3 億円超の場合</td><td>経済的利益<sup>*5</sup>の 2% +2,690,000 円</td><td>経済的利益<sup>*6</sup>の 4%+7,380,000 円</td></tr> </table>	の場合	+690,000 円	円	3 億円超の場合	経済的利益 <sup>*5</sup> の 2% +2,690,000 円	経済的利益 <sup>*6</sup> の 4%+7,380,000 円		
の場合	+690,000 円	円							
3 億円超の場合	経済的利益 <sup>*5</sup> の 2% +2,690,000 円	経済的利益 <sup>*6</sup> の 4%+7,380,000 円							
	(2) 委任事務処理の難易等の事情により、(1) の限度額が不相当であると認められる場合には、被保険者、受任弁護士等および引受保険会社が協議の上、それぞれ 30%の範囲で増減額することができます。								
2. 時間制報酬（タイムチャージ）方式 <sup>*3*7</sup>	<p>(1) 弁護士が受任事件を処理する場合の弁護士報酬については、依頼者と協議の上、時間制報酬の定めをすることができます。</p> <p>(2) 時間制報酬については、次のような定めを原則とします。</p> <p>① 所要時間当たり 2 万円</p> <p>② 1 事件当たり所要時間 30 時間（時間制報酬総額 60 万円）を一応の上限とし、所要時間がこれを超過する現実の可能性が出てきた場合には、別途依頼者及び引受保険会社と協議します。</p> <p>(3) 時間制報酬を採用する場合には、原則として、依頼者に対し、毎月 1 回の割合により、執務内容・時間について報告を行うものとし、引受保険会社は依頼者を通じて報告書の提出を受ける都度、弁護士に支払を行います。</p>								
3. 手数料方式	<p>(1) 原則として 1 回程度の手続きまたは委任事務処理で終了する事案について生じる弁護士等報酬<sup>*1</sup>をいい、下表に定める額を限度とします。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>手続きまたは委任事務処理</th><th>手数料の限度額</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>① 保全事件</td><td>200,000 円に、第 1 項(1)①着手金で算出された額の 10% を加えた額</td></tr> <tr> <td>② 法律関連調査</td><td>1 事案につき、100,000 円</td></tr> <tr> <td>③ 内容証明郵便の作成<sup>*9</sup></td><td>1 事案につき、以下の額 (ア) 弁護士等名を表示しない場合：20,000 円 (イ) 弁護士等名を表示する場合：作業内容の難易により 30,000 円以上 50,000 円</td></tr> </tbody> </table>	手続きまたは委任事務処理	手数料の限度額	① 保全事件	200,000 円に、第 1 項(1)①着手金で算出された額の 10% を加えた額	② 法律関連調査	1 事案につき、100,000 円	③ 内容証明郵便の作成 <sup>*9</sup>	1 事案につき、以下の額 (ア) 弁護士等名を表示しない場合：20,000 円 (イ) 弁護士等名を表示する場合：作業内容の難易により 30,000 円以上 50,000 円
手続きまたは委任事務処理	手数料の限度額								
① 保全事件	200,000 円に、第 1 項(1)①着手金で算出された額の 10% を加えた額								
② 法律関連調査	1 事案につき、100,000 円								
③ 内容証明郵便の作成 <sup>*9</sup>	1 事案につき、以下の額 (ア) 弁護士等名を表示しない場合：20,000 円 (イ) 弁護士等名を表示する場合：作業内容の難易により 30,000 円以上 50,000 円								
4. 日当	<p>受任弁護士が委任事務処理に当たり遠方に移動する必要がある場合は、日当を受けることができます。なお、日当に対して給付される保険金の基準は、移動による合理的拘束時間（乗継等の待機時間を含む。）の区分に応じ、当該各号に定める額とします。ただし、委任事務処理が複数日にわたる場合は、各日単位の移動による拘束時間に応じて、それぞれ計算して得た額を合算します。</p> <p>(1) 往復 2 時間を超える場合 3 万円（消費税別途） (2) 往復 4 時間を超える場合 5 万円（消費税別途） (3) 往復 7 時間を超える場合 10 万円（消費税別途）</p>								
5. 実費	収入印紙代、郵便切手代、賃写料、交通費、通信費、宿泊費、保証金、供託金及びこれらに準ずるもので、弁護士が委任事務処理を行う上で支払の必要が生じた費用をいい、この実費等は上記 1. から 4. の費用に含まれないものとします。								

\*1: 消費税相当額を加算した額を請求することができます。

\*2: 1 回の法律相談について、2 時間を限度とします。

\*3: 日当を請求することはできません。

\*4: 同一の事案について、第 2 項の時間制報酬（タイムチャージ）方式および手数料方式と併用することはできません。

\*5: 被保険者が委任契約締結時に提示した資料等に基づき計算される経済的利益の額とします。

\*6: 弁護士等が行った委任事務処理の結果、被保険者が得ることとなった経済的利益の額とします。

\*7: 同一の事案について、第 1 項の着手金・報酬金方式と併用することはできません。

\*8: 移動に要した時間を含みます。

\*9: 情報処理機器等の通信手段（インターネットを含みます。）を用いて、これに準じる事務処理を行う場合を含みます。

\*10: 委任事務処理自体による拘束を除きます。

以上