

ライフサポートパック（U）利用規約

令和3年4月1日版

第1章 総則

第1条 (用語の定義)

このライフサポートパック (U) 利用規約 (以下「本規約」といいます) において使用する用語の定義は次のとおりとします。ただし、別に定義のある場合はこの限りではありません。

- (1) 「当社」：「株式会社U-NEXT」のことをいいます。
- (2) 「会員」：当社の「ライフサポートパック (U) 」に加入するため、当社と会員契約を締結した個人をいいます。
- (3) 「会員契約」：本規約に加え、個別規程等、更に当社が会員に通知するガイドライン (拘束力の生じる部分に限ります) 等、会員と当社との間で結ばれる会員サービスに関する拘束力ある全ての契約をいいます。
- (4) 「会員登録申込者」：当社に会員契約の申込をする者をいいます。
- (5) 「会員登録情報」：会員登録申込者または会員が会員契約に関連し当社に申告した自己に関する情報をいいます。
- (6) 「アカウントID」：会員を特定するために、当社が会員登録を承認した人に発行する英数字からなる符号をいいます。会員サービスを利用するときに必要なとなります。
- (7) 「会員サービス」：「ライフサポートパック (U) 」の会員向けに当社がご提供するサービスをいいます。
- (8) 「個別規程等」：本規約の他に、会員及び会員サービスに関する個別の規程、諸手続き、料金を定めた規程等をいいます。
- (9) 「利用料金」：会員が支払うべき利用料金をいいます。
- (10) 「サービス実施企業」：「生活救急サービス」を行なう企業をいいます。株式会社ライフデポまたはその委託先企業となります。「生活救急サービス」をご利用されることにより生じる出張料金・作業料金・部品代・交通費等の費用は、サービス実施企業またはその委託先から会員に直接請求され、会員はサービス実施企業等に直接お支払い頂きます。
- (11) 「生活救急サービス」：会員に生じたトラブルを解決するためにサービス実施企業が会員宅を訪問し、修理などの作業を行なうことを言います。修理等のサービスは、サービス実施企業と会員間の直接の取引 (契約) となります。生活救急サービスの内容は、別紙をご覧ください。

第2条 （本規約）

本規約は、当社が運営するライフサポートパック（U）への加入が承認された会員に提供される会員サービス、会員の義務等、会員と当社との間の契約の内容について定めるものであり、ライフサポートパック（U）の会員に適用されます。

第3条 （本規約の範囲）

1. 本規約は、別途の合意のない限り、当社と会員間の会員サービスに基づくすべての関係に適用されます。また、第7条（会員への通知・連絡）第1項に規定する通知（会員に拘束力が生じる部分に限ります）は、本規約の一部を構成します。
2. 当社は、個別規程等を別途定め会員に通知することがあります。この場合、個別規程等は会員契約の一部を構成するものとします。
3. 会員は、本規約の他個別規程等の会員契約に同意し、これに従うものとします。
4. 本規約と個別規程等との間に矛盾が生じた場合、個別規程等が本規約に優先して適用されます。

第4条 （本規約の変更）

当社は、会員の承諾を得ることなく、第7条（会員への通知・連絡）第1項に定める方法によって会員に事前の通知をすることにより、本規約を相当な範囲内で変更することがあります。変更の内容は、当社が定める発効日より効力が発生します。ただし、発効日の定めがないときは、当社が当該通知の内容を当社ホームページ上に表示した時点または電子メールおよび書面等が当社から発信等された時点より効力を生じるものとします。

第2章 会員

第5条 （会員の資格）

会員登録申込者が、ライフサポートパック（U）の会員となり、会員サービスを利用するには、以下の条件をすべて満たすことが必要です。

- (1) 別途当社が定めるU-mobile*E会員規約に同意し、当社が提供するU-mobile*Eを利用することまたは利用していること。
- (2) 会員契約に同意の上、ライフサポートパック（U）の会員となることを承諾すること。

第6条 （会員登録の申込）

1. ライフサポートパック（U）への入会を希望する人は、当社が別途定める手続きに従って、会員登録の申込を行うものとします。なお、一人の個人が複数の会員契約を申込むことはできません。
2. 当社が必要と認めた場合には、会員登録申込者に本人確認書類（運転免許証・健康保険証・パスポート等のコピー等）の提出または提示を求める場合があります。
3. 当社は、次の場合、会員登録を承諾しないこと、または承諾を取り消すことがあります。なお、当社はその理由の開示を行いません。
 - (1) 会員登録申込の際の会員登録情報の申告に、虚偽の記載、不備があったとき、その疑いが濃厚であると当社が判断したとき。
 - (2) 会員登録申込者が、利用料金の支払いを怠る恐れが濃厚であると当社が判断したとき。
 - (3) 過去に、申込者が会員契約を解除されたことがあったとき。
 - (4) 会員登録申込者が既に会員登録を済まされているとき。
 - (5) 会員登録申込者が実在しないとき、あるいは実在しないと合理的に推定できるとき。
 - (6) その他、当社が会員登録申込を承諾できないと判断したとき。

第7条 （会員への通知・連絡）

1. 当社が会員に対して通知または連絡を行うときは、電子メール、書面の郵送または当社ホームページ上での掲載等、当社が適切と判断する方法により行います。
2. 前項の通知は、当社が当該通知の内容を当社ホームページ上に表示した時点または電子メールおよび書面等が当社から発信等された時点より効力を生じるものとします。

第8条 （会員登録情報の変更届出）

1. 会員は、住所・氏名・電子メールアドレス・電話番号、利用料金の支払に用いる銀行口座・クレジットカードの番号もしくはその有効期限、その他当社へ届出た会員登録情報の内容を変更するときは、事前に当社所定の変更手続きを行っていただきます。
2. 前項の変更の届出がなかったこと、もしくは届出の遅滞により会員に不利益が生じた場合、当社はその責任を負いません。

第3章 会員サービス

第9条（会員サービス）

当社が、会員に提供する会員サービスの内容は、「別紙：会員サービスの会費・内容等」の通りとします。当社は、会員サービスの内容について、当社ホームページ等に開示することによって会員に通知した上で、そのつど追加・変更、あるいは一部を終了することができます。

第10条（会員サービスのご利用）

1. 会員サービスのご利用は、本規約・個別規程等に加え、当社ホームページに掲載した方法によります。
2. 当社は、やむをえない事情が生じたときは、会員に事前の通知をすることなく、会員サービスの全部または一部の提供を一時的に中断することができます。

第11条（サービス実施企業）

1. 当社の本サービスに関連し、サービス実施企業が提供する生活救急サービスは、本規約別紙のサービス内容に基づき、会員と生活救急サービスを提供する会社との取引（契約）として成立します。
2. 「生活救急サービス」をご利用されることにより生じる作業料・部品代・工賃・交通費等の実費は、サービス実施企業から会員に直接請求され、会員はサービス実施企業に直接お支払い頂きます。尚、生活救急サービスの参考料金は、当社のホームページの該当箇所をご覧ください（参考料金であり、この料金で生活救急サービスを行なうことを保証するものではありません）。

第12条（会員サービスの停止）

1. 会員が次の各号のいずれかの事由に該当する場合には、当社は、事前に通知することなく、会員サービスの全部または一部の提供を停止することができます。
 - (1) 会員登録情報に虚偽の事実を記載したことが判明した場合。
 - (2) 第18条に定める禁止行為を行った場合。
 - (3) 利用料金の支払を支払期日までに支払わない等、会員契約に違反した場合。
 - (4) 当社の業務遂行に著しい支障を及ぼし、当社が会員サービスの運営に支障をきたすと判断する行為を行った場合。
2. 前項の停止によって、会員サービスを利用できなくなったとしても、停止を受けた会員は当社に対して異議を申し立てることができず、また、利用料金の支払いを免れる

ものではありません。

3. 第1項の規定は、当社が第21条（当社による会員契約の解除・終了）に基づき会員契約を解除することを妨げるものではありません。

第13条（会員サービスの委託）

当社は、ライフサポートパック（U）の運営、利用料金の請求事務、その他会員サービスの運営を適切に行うため、当社業務の一部を、秘密保持を確認の上第三者（以下「再委託先」といいます）に委託することができます。

第4章 会員の義務と責任

第14条（利用料金等）

1. 会員は、ライフサポートパック（U）の会員契約が成立した月の翌月から、利用料金330円（税込）を当社に支払う義務を負います。但し、当社の裁量で、当社のサービスとして課金開始時期を繰り下げることがあります。
2. 利用料金は、定額の月額利用料金とし、U-mobile * Eの月額課金に合算して、請求をさせていただきます。月額利用料金については、当月初日から当月末日までを1料金月とします。なお、月額利用料金の日割り計算はいたしません。
3. 会員契約が成立した月に本サービスを解約した場合は、1ヶ月分の月額利用料金をお支払いいただきます。
4. 会員契約の成立後は、本規約に別段の定めがない限り、当社は受領済みの利用料金の返金、または会員契約の終了するまでの月額利用料金の課金中止は行いません。
5. 利用料金の支払方法は、U-mobile * Eの支払方法と同じとします。

第15条（遅延利息）

会員は、利用料金について、支払期日を経過してもなお支払わない場合には、支払期日の翌日から起算して支払った日の前日までの期間について、法令に別途の定めのない限り、年14.5%の割合で計算した額を遅延利息として、当社所定の方法により支払うものとします。

第16条（会員サービス利用上の責任）

1. 会員が、会員サービスの利用に関連して、第三者に損害を与え、または第三者との間

で紛争が生じた場合には、当該会員の責任と費用で解決していただきます。但し、当社の故意・重過失の場合は除きます。

2. 会員が、故意または過失により、会員サービスとその利用に関連して、当社に損害を与えた場合は、当該会員はその損害を賠償していただきます。

第17条（会員の地位等の譲渡禁止）

会員は、会員としての地位、会員サービスを利用する権利及びその他会員サービスを通じて得た権利及び義務の全部または一部を、有償無償を問わず、第三者に譲渡、貸与、または担保に提供することはできません。

第18条（禁止事項）

会員は、会員サービスのご利用にあたり次の行為を行ってははいけません。

- (1) 当社または当社の資産、もしくは法的利益を侵害する行為。
- (2) 当社を誹謗中傷、差別し、あるいは当社の名誉・信用を毀損する行為。
- (3) 会員サービスの全部または一部の運営を妨げる行為。
- (4) 自己のアカウントIDを故意に他人に公開し、または第三者に利用させる行為。
- (5) 他人（架空の者を含みます）になりすまして、会員サービスを利用する行為。
- (6) その他会員契約に違反する行為。
- (7) 前各号に定める行為を助長する行為。
- (8) 前各号に該当する恐れがあると当社が合理的基準に基づき判断する行為。
- (9) その他、当社が不適切と判断する行為。

第5章 個人情報保護

第19条（個人情報の保護と利用目的）

1. 当社は、会員の個人情報について、当社ホームページに掲載している「個人情報の取り扱いについて」（<https://www.unext.co.jp/ja/legal/privacy>）に則り、適切に取り扱います。
2. 会員から提供された個人情報は、生活救急サービスを会員に提供するため、秘密保持を条件として、サービス実施企業に提供されます。会員はあらかじめ、個人情報の提供について同意していただきます。
3. 当社が、会員登録お申し込み時及び会員が会員サービスをご利用になる際において、

会員登録情報及びその他の個人情報を利用する目的は、次のとおりです。

- (1) 利用者の特定
 - 会員登録申込者、会員及び会員サービス利用者を特定するため
 - 会員サービスのご利用時に、ご利用者の個人認証・本人確認を行うため
 - (2) 利用料金等の請求。ご本人確認、利用料金等、その他の料金のご案内・ご請求
 - (3) 電子メール・ダイレクトメール等による情報のご提供及びご通知・ご連絡
 - 会員サービス提供条件変更のご案内、会員サービスの一時停止等のご連絡、その他会員サービスの提供に係わるご案内
 - 当社、およびその他当社の提携先のサービス等に関する情報（宣伝・広告を含みます）、催し物の案内等のご提供
 - その他、会員にご通知・ご連絡をするため
 - (4) その他の会員サービスの運営・ご提供
 - 会員の会員サービスのご利用状況を把握するため
 - アンケート調査・モニター調査を実施するため
 - その他、当社が会員サービスを適切に運営・提供できるようにするため
 - (5) 商品・サービス等の企画、開発等
 - 商品・サービス等を企画、開発するための情報収集を目的としたアンケート調査、モニター調査等の実施
 - (6) その他
 - 個人情報の利用目的の変更に対するご通知をし、同意を得るため
 - 利用料金等の未払い等会員の債務不履行の是正のために取る措置のため
 - その他、別途会員から同意を得た範囲内で利用するため
4. 会員の個人情報に関する、当社の担当部署、及び個人情報保護責任者は、当社ホームページに掲載します。
 5. 当社は、本条第2項に記載する利用目的の達成に必要な範囲内において、会員登録情報をはじめとする個人情報の全部または一部を、当社の再委託先に通知することがあります。委託に際して、当社は個人情報保護が十分確保されている企業を選定し、個人情報保護の秘密保持契約を締結する等、必要かつ適切な処置を実施します。
 6. 当社は、会員サービスを会員に提供するため、会員の個人情報を、秘密保持と厳格管理を確認のうえ、サービス実施企業と共同して利用出来るものとしします。
 7. 会員が、個人情報の利用目的の通知、自己の個人情報の開示、内容の訂正、追加または削除、もしくは利用または提供の中止を求める場合には、当社ウェブサイト上に表

示するお問い合わせ窓口に対して、指定の方法に従ってお申し出いただくことができ、当社は速やかにこのお申し出に応じるものとします。会員による個人情報の利用または提供の中止手続きを行われた場合、会員サービスの全部または一部が利用できなくなることがあります。

8. 当社及びサービス実施企業は、収集した会員登録情報及びその他の情報をもとに、マーケティング調査・分析データ、会員サービスその他のサービスや商品等に関する利用や嗜好等の傾向分析データ等、会員個人が特定できない方法、形式に加工したものを作成し、これを自ら利用し、あるいは第三者に開示、提供等できます。

第6章 会員契約の終了

第20条（会員による会員契約の解約・退会）

1. 会員が、会員契約を解約し、ライフサポートパック（U）を退会する場合は、当社が別途定める方法により当月末日までに、当社に通知するものとし、当社は通知された内容を確認のうえ、これを受理することとします。この場合、通知を受理した日の属する月の末日をもって、当該会員は退会するものとします。この場合、当社は、既に支払われた利用料金その他会員サービスにおける費用等に関し、一切払い戻しに応じる義務を負わないものとします。
2. 退会にあたって、会員は、解約日までの月額利用料金を支払わなければなりません。
3. 会員が退会時に当社に対して利用料金等の未払債務を有している場合には、退会後もその債務から免れることはできません。

第21条（当社による会員契約の解除・終了）

1. 会員が第12条（会員サービスの停止）第1項の事由に該当し、その事由が重大であると当社が判断したときは、当社は会員サービスを停止して会員契約を解除できるものとします。
2. 当社が会員サービスを提供することが、当社の責めによらず客観的に不可能な事由が生じた場合、会員契約を終了することができるものとします。なお、この場合、会員がそれまでに支払った利用料金の返金はいたしません。
3. 会員がU-mobile*E会員資格を失った場合は、自動的にライフサポートパック（U）会員の資格も失うものとします。

第22条（会員死亡による処置）

会員が死亡したときは、当社が会員の死亡の事実を知った時点をもって、会員契約は終了するものとします。この場合において、当該会員の相続人等から第20条（会員による会員契約の解約・退会）に従った解約の申し出があったものとみなします。ただし、相続開始の日から2週間を経過する日までに当社に申出をすることにより、相続人（相続人が複数あるときは、最初に申し出た相続人）は、引き続き会員契約に係る会員サービスの提供を受けることができます。当該申出があったときは、当該相続人は、元会員の会員契約の地位（元会員の会員契約上の債務を含みます。）を引き継ぐものとします。

第7章 その他

第23条（当社の責任）

1. 会員契約に基づく会員サービスを履行しないことにより会員が損害を受けた場合、会員は、当社の債務不履行・不完全履行の直接の結果として現実に被った通常の損害に限り、当社に対して、会員契約に基づき当社に支払った利用料金の金額の範囲内で損害賠償を請求することができます。
2. 当社の故意または重大な過失により会員に対し会員サービスの提供をしなかったときは、前項の規定は適用しません。

第24条（当社の免責事項）

1. 当社は、会員サービスの提供の遅滞、変更、中止または終了について、会員契約上の義務に関するものを除き、会員に対して責任を負わないものとします。
2. 当社は、会員サービスの利用に関して会員に生じた損害について、当社に責任がある場合を除き責任を負わないものとします。
3. 当社は、第三者の責に帰すべき事由によって、会員が会員サービスの全部または一部を利用できないことについて、責任を負わないものとします。

第25条（不可抗力）

1. 当社は、次のいずれかの事由が生じた場合には、会員に事前に通知することなく、一時的に会員サービスを中断することがあります。
 - (1) 会員サービス用設備機器（通信機器）等の保守を緊急に行う場合。
 - (2) 火災、停電等により会員サービスの提供ができなくなった場合。

- (3) 地震、噴火、洪水、津波等の天災により会員サービスの提供ができなくなった場合。
 - (4) 戦争、動乱、暴動、騒乱、労働争議等により会員サービスの提供ができなくなった場合。
 - (5) 電気通信事業者等が自社のシステム保守を緊急に行う場合、または電気通信事業者の設備等に障害が生じた場合。
 - (6) その他当社が運用上または技術上の理由から会員サービスの一時的な中断が必要と判断した場合。
- 2. 当社は、定期的なシステムメンテナンスを行うため、事前に会員に通知した上で、システムの全部または一部を一時的に停止することがあります。
 - 3. 第1項各号もしくは前項のいずれか、またはその他の理由により会員サービスの提供の遅延または中断が発生したとしても、それに基づく損害に対して、本規約で別段に定める場合を除き、当社は責任を負いません。

第26条（準拠法）

会員契約の成立、効力、履行及び解釈に関しては、日本法が適用されるものとします。

第27条（協議）

会員契約、あるいは会員サービスに関して、会員と当社の間で問題が生じたときは、当該会員と当社との間で誠意をもって協議し、解決に努めるものとします。

第28条（合意管轄）

当社と会員との間の会員契約または会員サービスに関する紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

附則

（実施期日）

本規約は、平成26年3月1日から実施します。

令和3年4月1日 一部改定

別紙：会員サービスの会費・内容等

1. 月額会費：330円（税込）

2. 会員サービスの内容

当社の行う会員サービスの内容は以下の通りです。

- (1) 本業務及び生活救急サービスの時間：24時間365日対応（一部サービスを除く）
- (2) 生活救急サービスの手配
- (3) 前二号に関連する電話サービス

3. トラブルの種類

- 1 カギのトラブル（*）
- 2 水まわりのトラブル
- 3 ガラスのトラブル
- 4 自動車のトラブル
- 5 パソコンのトラブル
- 6 バイクのトラブル
- 7 ハウスクリーニング

4. 生活救急サービス

会員より生活救急サービスの手配の依頼を頂いたときは、当社より、サービス実施企業に会員宅への訪問・出勤を依頼し、会員は会員特別価格にて利用することができます。サービス実施企業は、株式会社ライフデポ、またはその委託先企業となります。「生活救急サービス」をご利用されることにより生じる出張料金・作業料金・部品代・交通費等の費用は、サービス実施企業またはその委託先から会員に直接請求され、会員は生活救急サービスの提供を受けた場所で、サービス実施企業等に直接お支払い頂きます。「生活救急サービス」に基づく、修理等のサービスは、サービス実施企業と会員間の直接の取引（契約）となります。

注1：生活救急サービスについては、離島・山間部、その他一部対応できない地域があります。詳しくはお電話で問合せ御願います。

注2：以下の条件の場合は、生活救急サービスの対象外であり、サービス実施企業の一般料金での利用となります。

- 会員登録情報上の住所以外の場所におけるハウスクリーニング
- 特殊な錠前構造、あるいは特殊部品を使用する場合ならびに30分の作業を超える超過作業及び特殊作業が必要となる場合

注3：以下の条件の場合は、生活救急サービスのご提供をお断りいたします。

- 会員登録情報上の住所以外の場所における、カギのトラブル、水のトラブル、ガラスのトラブル、パソコンのトラブル、ハウスクリーニング
- カギのトラブル、水のトラブル、ガラスのトラブル、パソコンのトラブルにおいて会員登録情報上の住所と会員の所持する免許証記載の住所が一致しなかった場合
- 自動車のトラブル、バイクのトラブルにおいて、免許証の名義と、車検証又は自賠責保険証の名義が異なっている場合
- その他、サービス実施企業が、生活救急サービスの提供にあたって、防犯上又は不正利用防止上、その他の事情を鑑みて、サービス提供が適当でないと判断した場合

注4：生活救急サービスは、会員に生じたトラブルの解決・解消・修理完了を保証したものではありません。例えば、水まわりでも、メーカーのユニットバス等、メーカー独特の仕様の場合は、修理できない場合があります。

- * カギのトラブル：会員様本人立会いで、かつ本人確認を実施させていただきます。本人確認のできない場合は、修理サービスの提供はできかねます。

5. 生活救急サービスの費用

株式会社ライフデポ、またはその委託先企業が行なう、生活救急サービスの出張基本料金は別紙に定めるとおりになります。この他に部品代・交通費等の費用は、サービス実施企業またはその委託先から会員に直接請求され、会員はサービス実施企業等に直接お支払い頂きます。