

## テレさんぽ利用約款（第3版 2025年7月31日 制定）

パナソニック エンターテインメント&コミュニケーション株式会社（以下「乙」という）は、この約款（以下「本約款」という）の定めるところにより、本約款第2条に定めるサービス（以下「本サービス」という）を、本サービスの申込者（以下「甲」という）に対し提供する。

### 第1条（総則）

本サービスに関する契約（以下「サービス契約」という）は、甲が本約款に同意の上乙が定める書式の利用申込書及びこれに付属する別紙（以下、総称して「申込書」という）を乙に対して交付し、乙が当該申込書を承諾のうえ管理番号を付したうえで、本サービス利用開始日、契約終了日及び利用料金を確定させた請求書を発行したときに成立する。なお、甲は、申込書を乙に交付した時点で本約款に同意したものとみなす。

2. サービス契約は、本約款及び乙が承諾した申込書により構成される。乙が承諾した申込書の内容と本約款の内容に矛盾がある場合、本約款の内容が優先して適用されるものとする。

3. 甲は、申込書において、本サービスに用いる機器及び乙からサービス開始時に提供される関連機器のセット（以下それらを総称して「テレさんぽ」という）の個数、甲の申請者情報、使用場所情報、支払条件、その他必要な事項を記入しなければならない。

4. 甲は、「テレさんぽ」の個数の追加を希望する場合、本条第1項に従い新たな申込書を乙に交付しなければならない。新たな申込書の成立については、本条第1項を準用する。

5. 甲は、申込書の【申請者情報】又は【使用場所情報】欄内の記載事項を変更する場合、変更を実施する2週間前までに乙に通知しなければならない。なお、当該変更に係る費用は全て甲が負担するものとする。

### 第2条（本サービスの提供）

本サービスとは、「テレさんぽ」を用いた足踏み運動プログラムの提供、並びに甲の施設利用者（以下「利用者」という）の運動実績データの記録、及び運動実績データを元にしたレポートを作成し提供するサービスをいう。なお、本サービスの詳細は、別途乙から甲に提出される、本サービスの取扱説明書等（以下「取扱説明書」という）に定める。

2. 乙は、自己の責任において本サービスの全部、又は一部を、第三者に再委託することができる。この場合、乙は、サービス契約により自己が負う義務と同等の義務を再委託先に課すこと、及び当該義務の再委託先による履行について責任を負うものとする。

### 第3条（本サービスの利用のための機器等）

甲は、本サービスの利用のために必要なパソコン、テレビやディスプレイの設備並びにその他全ての設備、インフラ及び利用環境を、自己の責任と費用負担（通信料金、電気料金を含む）にて調達、設置、整備するものとし、また、乙が本サービスを提供するために必要な協力をするものとする。

2. 甲は、「テレさんぽ」に関し、次の事項を遵守し、また、利用者に対し遵守させるものとする。

- (1) 善良な管理者の注意をもって、「テレさんぽ」を管理し、その保全、維持管理を行うこと
- (2) 乙による事前承諾なく「テレさんぽ」を改造、又は修理しないこと
- (3) 「テレさんぽ」の当該機器に貼付された個体番号を明示する標識等を除去、又は汚損しないこと
- (4) 本サービスの利用以外の目的で「テレさんぽ」を利用しないこと
- (5) 「テレさんぽ」の使用場所を乙に事前に通知せずに変更しないこと

- (6) 「テレさんぽ」の管理状況等について、乙から問い合わせがあった場合、直ちにこれに応じること
  - (7) 取扱説明書に記載されている事項を遵守すること
  - (8) 第三者に対し「テレさんぽ」を転貸し、使用権を譲渡しないこと
  - (9) 第三者に対し「テレさんぽ」を譲渡しないこと
  - (10) 「テレさんぽ」について質権及び譲渡担保権、その他乙の所有権の行使を制限する一切の権利を設定しないこと
  - (11) 「テレさんぽ」のソフトウェア又はコンテンツアップデート等を適時行うこと
4. 甲は、「テレさんぽ」が故障又は破損（修理不能及び所有権の制限を含み、総称して「破損等」という。以下同様）した場合、又はそれらの恐れがある場合、直ちに乙に通知するものとする。
5. 甲は、「テレさんぽ」が滅失（紛失、盗難及び所有権の侵害を含む。以下同様）した場合、又はそれらの恐れがある場合、直ちに乙に通知するものとする。

#### 第4条（利用料金及び支払方法）

甲は、乙発行の請求書を受領した月の翌月末日までに、当該金額を乙指定の銀行口座に手数料その他の費用を甲負担の上で振り込む方法により、支払うものとする。

#### 第5条（禁止事項）

甲は、本サービスを利用するにあたり、次の各号に該当する行為又はこれらに類似する行為（以下「禁止行為」という）を自己が行わないこと及び利用者にさせないことを確約する。甲は、禁止行為がなされたことを知った場合、又は禁止行為がなされるおそれがあると判断した場合は、直ちに乙に通知するものとする。

- (1) 本サービスの利用目的又は乙より取扱説明書等で指定された利用方法を逸脱する行為
  - (2) 本サービスに含まれるプログラムやコンテンツ等の全部、又は一部の逆アセンブル、逆コンパイル、リバースエンジニアリング、改変もしくは改竄等の行為
  - (3) 乙が付した著作権表示、商標表示の削除、改変又は改竄
  - (4) その他、法令等により禁止されている行為、又は乙が不適切と判断する行為
  - (5) 本項により禁止されている行為及びこれらと同等の行為を第三者に許諾し、又は教唆すること
2. 乙は、甲又は利用者が禁止行為を行った場合、何らの通知もしくは催告をすることなく、本サービスの全部もしくは一部を停止することができるものとし、当該停止により甲、利用者、又は第三者が被った損害に対し、一切の責任を負わないものとする。
3. 甲は、甲又は利用者が禁止行為を行い、これにより乙が損害を被った場合、当該損害を賠償するものとする。

#### 第6条（協力義務）

甲は、本サービスの提供並びに第8条に定める保守対応及び技術サポートその他作業の実施にあたり、次の事項について乙に協力するものとする。

- (1) 「テレさんぽ」を郵送する時、運送会社との間で受取の調整を行うこと
- (2) 乙の説明員や技術員が甲の事務所等へ出入りすることを予め承諾すること
- (3) 乙の説明員や技術員に対し、本サービスの提供、保守対応及び技術サポートその他作業の実施に必要な場所を提供すること
- (4) 乙の説明員や技術員に対し、本サービスの提供、保守対応及び技術サポートその他作業の実施に必要な電気・通信等を使用させ、かつその費用を負担すること

(5) リモートによるサービス対応の場合において、リモートによるサービス対応を受けるために必要な環境を整えること

(6) 本サービスの障害の原因が、「テレさんぽ」以外の機器等の障害に起因していると乙が判断した場合、甲の営業上合理的な範囲で速やかにその障害を取り除く等の対応等をとること

(7) 乙が本サービスの提供、保守対応及び技術サポートその他作業の実施にあたり、甲へ事前に通知した上で、本サービス及びその周辺機器（関連物件を含む）の稼働を一時的に停止させる場合があることを予め承諾すること

(8) その他本サービスの提供、保守対応及び技術サポートその他作業の実施にあたり、特に乙が求めた事項及び指示した事項について営業上合理的な範囲で協力すること

(9) 甲は、本サービスを提供するソフトウェア・ハードウェア等の管理を、自らの責任において管理するものとする。甲以外の第三者が本サービスを利用する場合、これによって生じた損害については、甲又は当該利用者がその責任を負う。

#### 第7条（本サービスの一時中断）

乙は、以下のいずれかの事由が生じた場合には、甲及び利用者に事前又は事後速やかに通知の上で、一時的に本サービス及び、コンテンツの全部又は一部の提供を中断することができるものとします。なお、本サービスの一時中断が行われた場合であっても、各種サービスプランの利用料金に関する規定で定める利用料金の請求への影響はないものとします。

(1) 本サービスの提供に関連する設備等の保守を定期的に、又は緊急に行う場合

(2) 火災、停電、又は天災地変その他不可抗力により本サービスの提供ができなくなった場合

(3) ネットワークサービス提供者によるサービス、本サービスの全部又は一部を構成するコンテンツを提供する乙以外の事業者によるサービスその他本サービスの全部、又は一部を利用するために必要なサービスであって、乙以外の第三者が提供するもの（以下「第三者サービス」といいます）が何らかの事情により中断した場合

(4) 「テレさんぽ」に対し甲が契約するサービスプランの利用料金の支払状態を乙が確認できない場合

(5) その他、管理・運営上又は技術上の理由で、乙が、本サービスの一時的な中断、コンテンツの差し替えが必要と判断した場合

#### 第8条（保守対応・技術サポート）

乙は、別紙「テレさんぽ カスタマーサービス規約」に従い、保守対応・技術サポート等のカスタマーサービスを提供するものとする。

#### 第9条（製造物責任）

1. 甲は、乙がカタログ、仕様書及びその他の方法にて提示した使用基準・用途並びに注文品の使用につき一般的に必要な注意義務を順守して、「テレさんぽ」を使用し、利用者に使用させるものとする。

2. 甲及び乙は、「テレさんぽ」の欠陥に起因又は関連して、第三者又は甲自身（甲の従業員、利用者を含む）が生命・身体・財産に損害を被った場合、若しくはその恐れがある場合は、直ちにその旨を書面にて相手方に通知するものとする。

3. 乙は、前項の連絡があった場合、原因を分析し、被害者と解決のための交渉を行うものとする。甲は、乙の当該原因の分析に協力するものとする。但し、甲が希望した場合は、甲が被害者と直接交渉することができ、その場合、乙は甲に協力するものとする。なお、甲が被害者と直接交渉する場合、被害者に対する賠償金・和解金等、事故を解決するための費用については、甲乙協議し決定するものとする。

4. 被害者に対する賠償金・和解金等、事故を解決するための費用を支払う場合は、当該費用を乙が負担するものとする。なお、当該費用の支払いに当たっては、事前に書面にてその旨を甲に通知するものとする。

5. 以下のいずれかの場合には、乙は当該事故による賠償金および費用を負担する義務を負わないものとする。

- ① 乙以外の者が「テレさんぽ」を改造、修理、または誤使用した場合
- ② 甲により乙に対し物品の設計、仕様につき指示を行った場合で乙に過失がない場合
- ③ 「テレさんぽ」を引き渡した時における科学または技術に関する知見によっては、当該物品にその欠陥があることを認識することができなかった場合
- ④ 甲が本条に定める乙に対する通知および協議を行わなかった場合
- ⑤ その他、天災、災害、第三者による行為などで乙側の責にあらざる場合
- ⑥ 「テレさんぽ」にフリーソフトウェア等第三者の作成したソフトウェアを使用した場合

#### 第10条（秘密保持）

甲および乙は、本サービスに関連し、相手方より受領した技術上、又は営業上その他業務上の情報のうち、秘密である旨明示した情報及び第三者データ（以下「秘密情報」という）を、善良な管理者の注意をもって秘密として保持し、相手方の書面による事前の承諾を得ることなく第三者に開示、又は漏洩してはならないものとし、かつ、サービス契約を履行する目的以外に利用しないものとする。但し、次の各号のいずれかに該当する情報はこの限りではない。

（1）受領時に既に公知である情報及び受領後自己の責めに帰すべき事由によらないで公知となった情報

（2）受領時に既に所有していた情報

（3）相手方から開示された秘密情報によることなく、独自に開発した情報

（4）正当な権限を有する第三者から秘密保持義務を負うことなく正当に入手した情報

2. 前項の規定にかかわらず、乙は、サービス契約の履行にあたり、必要な第三者に必要最小限の秘密情報を開示することができる。本項に基づき第三者に秘密情報を開示する場合、乙は、事前に本条と同等の守秘義務を課す契約をかかる第三者と締結するものとする。

3. 受領した秘密情報について、裁判所、又は行政機関により法令に基づく開示を要求された場合、甲および乙は、実務上合理的に可能な限り事前に（困難な場合、事後速やかに）相手方に通知した上で、開示される秘密情報を最小限に限定するよう努め、かつ秘密として保持されるよう合理的に必要な措置を取ることを条件として、かかる開示を行うことができるものとする。

4. 甲および乙は、秘密情報の利用目的を達成した場合、サービス契約が終了した場合、又は相手方から請求があった場合、直ちに秘密情報（複製物を含む）を相手方の指示に従って返還又は破棄するものとする。

5. 甲および乙は、サービス契約終了後も2年間、受領した秘密情報について、本条に定める義務を負う。

6. サービス契約の締結前に、本サービス導入の検討が契約目的として含まれる秘密保持契約を甲乙間で締結している場合、甲および乙は、当該秘密保持契約に基づき受領した相手方の秘密情報を、サービス契約における秘密情報として取扱う。なお、サービス契約と当該秘密保持契約に矛盾が生ずる場合、サービス契約が優先して適用される。

7. 本サービスの提供並びに保守対応及び技術サポートにおいて、乙による個人情報の取扱いに際し、乙は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関連する政省令、委員会規則、ガイドライン等（以下総称して「個人情報保護法」という）並びに乙の別途定めるプライバシーポリシーを遵守し、個人情報を保護するものとする。

8. 乙は、本サービスの提供において、甲に利用者個人情報の取扱いの一部を委託することができるものとする。この場合、甲は、当該個人情報について個人情報保護法及び乙による指示に基づき安全管理措置を講じるものとする。

#### 第11条（権利の帰属）

本サービスの利用のために甲に提供されるソフトウェア、コンテンツ、データ、資料等（以下「ソフトウェア等」という）は、本サービスを利用する限度において、甲および利用者にその利用を許諾するものであり、ソフトウェア等に関する特許権、著作権、ノウハウその他一切の権利（これらを取得する権利を含む）は、本サービスの利用により甲または利用者に移転するものではなく、乙または乙に利用許諾する第三者に帰属する。

2. 乙が本サービスに関して甲または利用者から得た提案等に基づいて発明、考案、著作物の創作等（以下「発明等」という）をなした場合、当該発明等に関する特許権、著作権、ノウハウその他一切の権利（これらを取得する権利を含む）は乙に帰属する。

#### 第12条（データの取扱い）

利用者による本サービスの利用を通じて収集される運動実績データその他一切のデータ（以下「本データ」という）および当該本データを加工等したデータ（以下「加工データ」という）に関する一切の権利は乙に帰属する。なお、本約款において、「加工等」とは、加工（データの可視化、グラフ化を含む）、分析、編集、統合等をいう。ただし、個人情報の取扱いについては、甲乙間で協議して定める。

2. 前項の規定にかかわらず、甲は、加工データを乙指定の方法によりサービス契約の有効期間中に限り取得でき、かかる加工データを内部で利用することができる。

3. 甲は、乙の書面による事前承諾を条件として、加工データを第三者に開示、利用許諾、譲渡することができる。ただし、公的機関に対する開示、利用者の家族、保護者又はケアマネジャーなど利用者の介護に直接携わる者に対する開示については、この限りではない。

#### 第13条（第三者のソフトウェア）

本サービスに関するソフトウェア等には、オープンソースソフトウェアを含め、本約款とは別のライセンス条件で第三者から提供されるものが含まれる場合がある。詳細は、「テレさんぽ」内のアプリケーション情報などをご参照下さい。

#### 第14条（広報）

甲又は乙が、甲による本サービスの導入をプレスリリース等により公表する場合、事前に相手方の書面による承諾を得るものとする。

2. 乙は甲が乙の名称等の情報を営業、マーケティング目的に限定し、本サービスの導入実績として使用する事を許諾する。

#### 第15条（通知）

甲は、住所を移転したとき、代表者を変更したとき、合併、会社分割、その他事業の内容に重要な変更があったときは、相手方にその旨を速やかに書面で通知するものとする。

#### 第16条（責任制限）

乙は、本サービスについて、甲に対し、次の各号に定める事項を保証しない。

（1）本サービスの利用により、甲、又は利用者が一定の目的（利用者の体力向上や健康増進を含む）を達成すること

（2）本サービス（コンテンツ内容を含む）に、エラー（誤認識、中断、動作不良、不具合を含む）がないこと

(3) 本サービスの利用により収集された本データの正確性及び信頼性

(4) 本サービスの利用が第三者の権利を侵害しないこと

(5) 本サービスの利用により、直接、又は間接に利益を得られること

(6) 本サービスの利用により、直接、又は間接に損害を被らないこと

2. 本サービスを利用したこと、又は本サービスを利用できないことに起因して、甲、利用者、又は第三者に損害が発生した場合でも、乙の損害賠償責任は、債務不履行責任、不法行為責任、その他法律上の請求原因の如何を問わず当該損害発生にかかる事由が発生した日の属する月を含め、前12ヶ月の間に本サービス提供の対価として乙が甲より受領した月額利用料金の合計額を上限とする。但し、乙の故意又は重過失の場合は除く。なお、乙が損害賠償責任を負うべき損害は、当該事由に起因して甲、利用者、又は第三者が現実には被った通常かつ直接の損害に限られるものとし、間接的損害、付随的・派生的損害、特別損害、逸失利益その他のあらゆる損害（予見可能性の有無にかかわらず）について一切責任を負わないものとする。

3. 天災地変、戦争、暴動、内乱、疫病、法令の改廃制定、公権力による命令処分及び指導、ストライキ、電力不足、その他の不可抗力等、乙の責めに帰すことのできない事由によりサービス契約の履行が妨げられた場合、乙はその責を負わないものとする。

4. 甲が本サービスに関連し利用者を含む第三者に損害を与えた場合、乙の責めに帰すべき場合を除き、甲は、自己の責任と費用負担において当該損害を賠償するものとし、乙に対し、いかなる責任及び費用も負担させないものとする。

#### 第17条（有効期間）

サービス契約は、サービス契約の成立日より効力を発し、第18条に基づく中途解約又は第19条に基づく解除が行われない限り、申込書に定めるサービス利用期間の満了をもって終了するものとする。但し、期間満了日の2ヵ月前までに、甲、又は乙のいずれからも相手方に対して継続しない旨の書面通知がない場合、サービス契約は従前と同一の条件でさらに12か月自動的に更新されるものとし、以後も同様とする。なお、甲及び乙は、継続しない旨を電磁的方法により通知することができる。

#### 第18条（中途解約）

甲は、申込書に定める期間の経過前にサービス契約の解約を希望する場合、乙に対して毎月20日までに書面にて解約の申し出を行うことにより、翌月末日付けでサービス契約を解約することができる。この場合、乙は解約月から期間満了月までの利用料を甲に返却するものとする。

2. 乙は、次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスの全部又は一部を廃止するものとし、廃止日をもって契約の全部又は一部を解約することができるものとする。

(1) 廃止日の60日前までに甲に通知した場合

(2) 天災地変等不可抗力により本サービスを提供できない場合

3. 前項に基づき本サービスの全部又は一部を廃止する場合、乙は、既に支払われている利用料金等のうち、乙は廃止月から期間満了月までの利用料を甲に返却するものとする。

#### 第19条（契約の解除）

甲又は乙に次の各号のいずれかに該当する事由が生じたときは、その相手方は、何らの通知、催告等なしに直ちにサービス契約の全部、又は一部を解除することができるものとし、併せてこれにより被った損害の賠償を請求することができる。

(1) サービス契約の規定に違反し、相手方から違反の事実にかかる通知を受領した後30日以内に当該違反を解消しないとき

(2) サービス契約の秘密保持義務に違反したとき

(3) 申込書、又は注文請書に虚偽の内容を記載する等相手方に対する背信行為があったとき

(4) 手形もしくは小切手が不渡りとなる等、支払不能、又は支払停止の状態に陥ったとき

(5) 自己を債務者とする仮差押、差押、仮処分、強制執行、又は競売の申立があったとき

(6) 破産手続き開始、民事再生手続き開始、会社更生手続き開始、もしくは特別清算開始の申立を受け、又は自らその申立をしたとき

(7) 公租公課の滞納処分を受けたとき

(8) 合併、解散、減資、事業の廃止もしくは事業の全部、もしくは重要な一部の譲渡の決議を行ったとき、監督官庁より営業の取消、停止等の処分を受けたとき、又はその他資産、信用もしくは事業に重大な変更を生じたとき

(9) その他サービス契約を継続し難い重大な事由が発生したとき

2. 甲は、前項に基づき乙によりサービス契約の全部、又は一部が解除されたときは、乙に対し、当該解除時に乙に対して負担する一切の金銭債務について当然に期限の利益を喪失し、直ちに弁済するものとする。

## 第20条（契約終了後の措置）

サービス契約が終了した時点で、甲は、直ちに本サービスの利用を停止（本サービスの利用停止のために必要な手続を行うことを含む）し、利用者に対しても利用を停止させるものとする。

2. サービス契約が終了した後といえども、以下の条項の規定はなお有効に（但し、当該条項に期間の定めのあるものは当該期間中）存続する。

第5条、第9条乃至第14条、本条及び第23条、第24条、第26条及び第27条

## 第21条（輸出関係法令の遵守）

甲及び乙は、日本国の「外国為替及び外国貿易法」及び外国の輸出管理法（以下、総称して「法令等」という）を遵守することに同意する。甲は、秘密情報もしくは本サービスの全部、又は一部、及び本サービスに関連する技術情報を、法令等により要求される輸出許可及び乙の書面による事前の承認を取得することなく、直接又は間接を問わず、輸出（海外への持ち出しを含む。）、又は日本国非居住者へ開示・利用許諾してはならない。

## 第22条（企業の社会的責任）

甲及び乙は、自己、自己の役職員、自己の代理人もしくは媒介をする者、又は自己の主要な出資者が、反社会的勢力（暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、又は特殊知能暴力集団、その他これらに準ずる者をいう。以下同じ）に該当しないこと、及び次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを保証する。

(1) 反社会的勢力が経営を支配していると認められる関係を有すること

(2) 反社会的勢力が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること

(3) 自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的、又は第三者に損害を加える目的をもってする等、不当に反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること

(4) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与する等の関与をしていると認められる関係を有すること

(5) 反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有すること

2. 甲及び乙は、自ら、又は第三者を利用して以下の各号の一にでも該当する行為を行わないことを表明し、保証する。

- (1) 暴力的な要求行為
- (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
- (3) 脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
- (4) 風説を流布し、偽計、又は威力を用いて他人の名誉・信用を毀損し、又は他人の業務を妨害する行為
- (5) その他前各号に準ずる行為

3. 甲及び乙は、前二項の規定に反する事項が判明した場合、直ちに相手方にその事実を報告するものとする。

4. 甲及び乙は、相手方が前三項の規定に違反した場合、サービス契約の他の規定にかかわらず、かつ催告その他何らの手続及び如何なる損害の補償も要せず、直ちにサービス契約の解除をすることができる。

### 第23条（権利の譲渡等の禁止）

甲は、乙の書面による事前の承諾を得ることなく、サービス契約上の地位、サービス契約から生じる権利、義務の全部、又は一部を第三者に譲渡し、承継させ、もしくは担保に供してはならない。

### 第24条（分離可能性）

本約款のいずれかの条項又はその一部が、消費者契約法その他の法令や裁判所の判決等により無効又は執行不能と判断された場合であっても、無効、又は執行不能とされた部分以外のすべての定めは、継続して完全に効力を有するものとします。

### 第25条（本約款の変更）

乙は、30日前に書面による通知により本約款を変更することがあります。この場合には、甲の本サービスの利用条件その他サービス契約の内容は、変更後の約款が適用されるものとします。

### 第26条（準拠法）

本約款の成立、効力、履行及び解釈等、本約款等に関する一切の事項については、日本法が適用されるものとします。

### 第27条（合意管轄）

甲は、本約款に基づく、訴訟の必要が生じた場合、大阪地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意します。

以上

## テレさんぽ カスタマーサービス規約（第2版 2025年1月28日 制定）

パナソニック エンターテインメント&コミュニケーション株式会社（以下「当社」という）は、この規約（以下「本規約」という）の定めるところにより、テレさんぽ利用約款（以下「本約款」という）第2条に定める「テレさんぽ」に関するカスタマーサービス（以下「本サービス」という）を、「テレさんぽ」の申込者（以下「お客様」という）に対し提供いたします。

### 第1条（目的）

本サービスは、お客様が安心・安全に「テレさんぽ」をお使いになれるよう、以下の場合の当該対象機器に対し、その機能・性能を修復、または維持（原状回復）することを目的とします。

1. 当該対象機器が故障をした場合
2. 当該対象機器が本来の性能・機能が発揮できなくなっている場合
3. その他、当社が必要と判断した品質上の問題が懸念される場合

### 第2条（お申込）

1. 本サービスのご利用に際し、お客様がご利用希望の旨を、「テレさんぽお問合せフォーム」（以下「Web」という）によりお申込になり、当社が本サービスに必要なお客様の氏名、当該対象機器の設置保有場所、ご連絡先などの個人情報及び付帯情報をお預けいただくとともに本サービス提供の可否等の確認後、本サービスの提供内容の回答および当社が提示した見積金額に対し、お客様の承諾をもって本サービス提供に関する契約が成立するものとします。

2. 当社担当員が対象機器設置保有場所へ訪問して、本サービスを提供する場合も、上記個人情報及び付帯情報を、当社へお預けいただくものとします。

但し、当該個人情報については、第11条に定める通りに取り扱うものとします。

3. 本規約に定める場合の他、お申し出の内容や対象機器の状況、その他の事情により本サービスの提供ができない場合があります、当社の任意の判断でご依頼をお断りする場合がございますので、ご了承ください。

4. 本サービスの受付後、お客様の責により、お客様との連絡・訪問など、本サービスの履行に必要な業務遂行が果たせない場合、受付日より起算し10日経過後、受付をキャンセルとさせていただきます。

5. 「テレさんぽ」解約後は、当該機器の製造メーカーに直接お問合せください。

6. 本サービスのご利用に際し、原因究明、サービス向上等のためお客様との会話や通話当の際に、録音・録画等させていただきます場合があります。

### 第3条（無料修理）

1. 「テレさんぽ」の取扱説明書、各機器の取扱説明書及び本体貼り付けラベル等の注意書きに従った使用状態で保証期間内に故障し、保証期間内に修理をご依頼いただいた場合には、無料修理をさせていただきます。

（1）保証期間は機器をお届けした日から1年間です。

（2）無料修理をご依頼になる場合には、Webよりご相談ください

2. 保証期間内でも次の場合は、原則として有料にさせていただきます。

（1）使用上の誤り及び不当な修理や改造による故障及び損傷

（2）輸送、落下、衝撃、水没などによる故障及び損傷

（3）火災、地震、水害、落雷、その他天災地変及び公害、塩害、ガス害（硫化ガスなど）、異常電圧、指定外の使

用電源（電圧）などによる故障及び損傷

（４）車両、船舶などに搭載された場合に生ずる故障及び損傷

（５）電池や消耗、または摩耗した部品交換の場合

（６）指定外の動作環境で使用された場合の故障及び損傷

#### 第４条（料金）

１．本サービスのご利用料金は、以下の料金の合計とします。

##### （１）出張料

出張修理の場合には、修理料金の他に当社規定の出張費用をご負担いただきます。ただし、対象機器が保証書の期間内であれば無料となります。

なお、一部エリアによりフェリーなどの特殊料金や遠方距離費用を加算させていただく場合があります。

##### （２）見積書・各種報告資料作成料

お客様のご依頼による見積書や修理に関する各種報告書及び資料等の作成は有料となります。

##### （３）修理サービス料

修理サービス料は、修理実施に伴う、技術料＋部品代＋輸送代の合計です。保証期間内であることが明確な修理は、無料となります。（第３条をご覧ください。）修理のご依頼があり、点検の結果、対象機器に異常がない場合は、別途当社が定める点検の技術料をお客様にご負担いただく場合があります。

##### （４）営業時間外・休日指定料金

出張修理の場合、営業時間外および休日（日祝）の指定については指定料金をいただきます。（一部、地域を除く）

２．本サービスが履行された後、第４条に定める料金をお支払いいただきます。後日、当社または委託先会社から郵送される所定の払込請求書の指示に従い、お支払いください。

３．本サービスをキャンセルされる場合

（１）当社が提示した見積金額による修理サービスの実施に同意する前に、Web でキャンセル頂いた場合は無料となります。

（２）当社が提示した見積り金額による修理サービスの実施に同意された場合、それ以降のキャンセルはお受けできません。当該金額に同意され次第、修理作業等を開始させていただきます。

#### 第５条（業務委託）

当社は、本サービスの全部、または一部を、当社が定める協力業者に対し委託する場合があります。この場合、当社は、本約款により自己が負う義務と同等の義務を業務委託先に課すものとし、当該義務の業務委託先による履行について責任を負うものとしします。

#### 第６条（機器及び部品の取り扱い）

１．本サービスの提供に必要な機器または補修部品は、当社が修理診断の実施により判断し、お客様に確認の上、交換することを基本とします。

２．機器または補修部品は、本サービスを継続的かつ安定して提供し、かつ環境保護の観点から、当社の判断により再生品、または代替品を使用する場合があります。

３．部品交換で取り外した故障部品につきましては、リサイクル利用や分析などを目的に、当社の判断で回収させていただく場合があります。

## 第7条（対象機器の取り扱い）

対象機器をお預りし、料金の見積書を発行した日より起算し90日経過後も、修理サービスの実施に同意いただけない場合、当該対象機器は当社に帰属し、当社の判断にて処分できるものとします。なお、この場合、当該対象機器の保管に関わる費用並びに、処分に要する費用などの一切を、本サービスの依頼者であるお客様へ、当社より請求させていただきます。

## 第8条（代替機器の取り扱い）

修理サービスにお申込みいただき、修理に日数を要する場合は代替機器を送付させていただく場合があります。修理サービスの実施に同意された場合は、修理後の機器をお受け取りいただいた日より起算し2週間以内に、当社が指定する方法で代替機器を返送してください。修理サービスの実施をキャンセルされた場合、2週間以内に当社が指定する方法で代替機器を返送してください。ご返送いただけない場合、お預りした機器の修理費用と代替機器の費用及びサービス利用料などの一切を、本サービスの依頼者であるお客様へ、当社より請求させていただきます。

## 第9条（データの取り扱い）

お客様により対象機器内の記録装置・記録媒体に記録されたデータ（画像、音声、その他お客様が機器内に記録されたデータ、以下総称して「お客様記録データ」といいます。）、対象機器内の動作に関するセンサー情報、ソフトウェア、各種設定内容、操作記録、運動実績データ（以下総称して、「機器記録データ」といいます。）は、当社が作業に必要と判断した場合、初期設定等（工場出荷時等）に戻す場合があります。その際、これらのデータは失われますので、お客様にて必ずお客様記録データのバックアップと各種設定内容の記録をお願いいたします。

2. 対象機器の修理作業等に当たっては、細心の注意を払いますが、作業の過程で対象機器内のお客様記録データ及び機器記録データの破損・消失等が生じる場合があります。当社は当該データの破損・消失等に関する責任は負いかねますのでご了承ください。

3. 対象機器内のお客様記録データや機器記録データは、故障の状況・改善等の確認のため、取り出しや複製等必要最小限の範囲で当社が使用させていただく場合があります。但し、その場合、それらのデータは本サービスの目的以外に活用することはありません。

4. 対象機器内の機器記録データは故障要因を特定するため修理作業にて収集させていただく場合があります。

5. 修理作業時に収集した対象機器内の機器記録データの情報は、本サービスの利便性向上、関連製品の修理対応及び新たなサービス・製品の開発等の目的で、パナソニックグループ会社、その他修理関係会社で活用させていただく場合があります。

6. 対象機器内の機器記録データの活用にあたっては、第10条（顧客情報の取り扱い）の規定を遵守するものとします。

## 第10条（顧客情報の取り扱い）

1. 当社は、お客様より入力（登録）いただいたお客様の氏名・住所などの情報（以下、顧客情報）を、本約款第10条に従い適切に取り扱うものとします。また、顧客情報は、カスタマーサービス対応の目的のために、宅配業者ならびに第5条に定める協力業者に提供させていただきますが、お客様は、あらかじめこれに同意するものとします。

2. カスタマーサービス対応には以下の内容が含まれます。

- （1）お問合せ・ご相談への対応、確認、およびその記録
- （2）修理、サポート、メンテナンスへの対応、確認、およびその記録
- （3）商品及び修理品のアフターサービス、点検活動

#### (4) バージョンアップ・サービスの提供

##### 第11条 (承諾事項)

1. 本サービスを提供するにあたっては、お客様記録データおよび機器記録データの情報と、それらを顧客情報と組み合わせた秘匿性の高い個人情報とは事前にお客様から書面で承諾を得るものとします。

##### 2. 顧客情報の管理

対象機器内の機器記録データについては、本サービスの終了後も顧客情報と紐づかないよう匿名化して保管するものとします。

なお、お客様から削除を求められた時は速やかに対応するとともに、当社が利用目的を新たに拡大・変更する場合は、改めてお客様に通知し、再同意を求めるとともに、Web サイトなどでその内容を公表するものとします。

##### 第12条 (損害賠償)

1. 本規約に定める事項並びに当社の過失を除き、お客様に生じた損害（逸失利益、第三者からの損害賠償請求、対象機器の故障・不具合などにより当該機器を使用できなかったことによる損害）は、当社では一切責任を負いません。

2. 当社の故意、または重過失による場合を除き、当社の過失に伴い、お客様への損害賠償を行う場合も、当該対象機器の価値に相当する額を上限とします。但し、価値とは減価償却後の残存価値、または損害発生時の同等機器の実売価格を基準として算出するものとします。

##### 第13条 (企業の社会的責任)

本約款第22条に準ずるものとします。

##### 第14条 (不当要求行為およびカスタマーハラスメントへの対応)

お客様は、本約款第5条に定める当社の委託先、当社および当社の関連会社に対し社会通念上相当な範囲を超える行為（下記1～10）を行うことはご遠慮ください。これらの行為があったと当社が判断した場合、催告その他何らの手続きおよびいかなる損害の補償も要することなく、本サービスの提供を直ちに中止することができるものとします。更に当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡のうえ、適切な対処をさせていただきます。

(1) 暴力的な要求行為

(2) 法的な責任を超えた不当な要求行為

(3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為

(4) 風説を流布（手段に関係なく SNS やインターネット等も含む）し、偽計、または威力を用いてパナソニックグループの名誉・信用を毀損し、またはパナソニックグループの業務を妨害する行為や誹謗中傷

(5) 侮辱、人格を否定する言動

(6) プライバシーの侵害行為

(7) 保証の範囲を超えた無償修理の要求など、社会通念上過剰な要求

(8) 合理的理由のない謝罪要求や関係者への処罰の要求

(9) 同じ要望やクレームの過剰な繰り返し等による長時間の拘束行為

(10) その他前各号に準ずる行為

本約款において、関連会社とは、当社が直接または間接に議決権の過半数を保有する者、直接または間接に当社の議

決権の過半数を保有する者、および直接または間接に当社の議決権の過半数を保有する者により直接または間接に議決権の過半数を保有されている者をいうものとする。

#### 第15条（アップデート）

お客様は当社の指示に従い、ソフトウェア及びコンテンツを随時アップデートすることに同意し、かつ、当該アップデートの実行中に当社がアプリの画面上や取扱説明書などで別途提示する指示に従うことに同意します。お客様が当該指示に従わなかった結果、機器が故障するなどの損害が発生した場合、お客様が一切の責任を負うこととします。また、ソフトウェアのアップデートにより、ソフトウェア機能の追加、削除等の変更がされる場合があります。なお、お客様はソフトウェア及びコンテンツのアップデートについて同意をしない場合、本サービスの全部、または一部を利用できなくなることがあります。また、ソフトウェア及びコンテンツのアップデートについて、当社よりお申込み時に記載いただいたメールアドレスに宛てて通知するものとします。

以上