テレさんぽ利用約款

パナソニック株式会社（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、第１条に定める本サービスを、本サービスの利用申込者（以下「甲」という）に対し提供する。

第１条（定義）

本約款で用いる次の各号の用語は、同各号に定める意味を有する。

（１）「サービス契約」とは、乙が提供する見積書、乙が定める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）及び本約款に基づき甲乙間で成立する本サービスの利用契約を意味する。

（２）「本サービス」とは、乙が提供する「テレさんぽ」サービスを意味し、その詳細・具体的な内容は、別途乙が提供する取扱説明書等（以下「取扱説明書」という）に定めるとおりとする。

（３）「本機器」とは、甲が本サービスを利用するために必要な機器のうち、サービス契約に基づき乙が甲に貸与する機器を意味する。当該機器の詳細は、別途乙が定める。

（４）「利用者」とは、甲の明示又は黙示の承諾を得て本サービスを利用する甲の顧客等を意味する。

（５）「利用施設」とは、利用者が本サービスを利用する施設を意味する。なお、申込書に記載する利用施設は、主として本サービスを利用する施設であり、申込書に記載されていない施設で本サービスを利用することを妨げるものではない。

（６）「利用期間」とは、申込書に定めるサービス利用期間（延長後のサービス利用期間を含む）を意味する。

（７）「書面等」とは、書面又は乙が承諾した方法を意味する。

（８）「利用料金」とは、本サービスを利用するための料金を意味する。

第２条（申込み等）

１．甲は、申込書に必要事項を記載の上、乙が定める方法で乙に交付するものとする。

２．サービス契約は、乙が申込書を承諾し管理番号を付したうえで、利用料金を確定させた請求書を甲に発行した時に成立する。

３．申込書の内容と本約款の内容に矛盾・抵触がある場合、申込書の内容が優先して適用されるものとする。

４．甲は、本機器のセット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。新たな申込書に基づくサービス契約の成立については、本条第２項を準用する。

５．甲は、申込書に記載した事項を変更する場合、変更を実施する２週間前までに書面等で乙に通知しなければならない。

第３条（本サービスを利用するための機器等）

１．乙は、申込書に記載のセット数の本機器を甲に貸与する。なお、本機器の貸与料は、利用料金に含まれる。

２．甲は、自己の責任と費用負担（通信料金、電気料金を含む）にて、本機器以外に本サービスを利用するために必要なパソコン、テレビ、ディスプレイ等乙が別途定める機器・設備を用意し、また、本機器をインターネットに接続できるようにする等別途乙が定める利用環境を確保するものとする。

３．甲は、本機器に関し、次の事項を順守し、また、利用者に順守させるものとする。

（１）善良な管理者の注意をもって、本機器を管理し、その保全、維持管理を行うこと

（２）乙の事前の承諾を得ることなく本機器を改造又は修理しないこと

（３）本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本機器を利用しないこと
（５）利用者が本機器を利用する際の安全を確保すること
（６）本機器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）取扱説明書及びテレさんぽ利用ガイドに記載されている事項を順守すること
（８）第三者に対し本機器を転貸し、又は本サービスの利用権を譲渡しないこと（利用者に利用させることを除く）
（９）乙の事前の承諾を得ることなく第三者に対し本機器を譲渡しないこと

４．甲は、本機器につき、紛失、盗難、故障若しくは破損（修理不能を含む）が生じた場合、又はそれらのおそれがある場合、直ちに乙に通知するものとする。

５．甲は、本サービスに係るアプリ上や取扱説明書で乙が行う指示に従い、本サービスに係るソフトウェア及びコンテンツ（以下「コンテンツ」という）を随時アップデートするものとする。なお、甲は、当該アップデートを行わない場合、本サービスの全部又は一部を利用できなくなる可能性があることを承諾する。また、甲は乙に対し、アップデート後、乙の指定する本機器の利用ログ（個人情報を含まない）を提供し、本機器の所在及び故障又は破損のない正常な動作状況にあることの確認に協力することを承諾する。

６．甲は、前項の乙の指示に従わなかった結果、本機器が故障するなどの損害が発生した場合、当該損害につき自らが責任を負うものとする。

７．甲は、本機器のソフトウェア（OS を含む）を提供する第三者がセキュリティアップデート等を行わない場合、乙にその対応を求めることはできず、また、これにより被った損害につき、乙に賠償請求できない。

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、当該請求書に記載の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）

１．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、総称して「禁止行為」という）を自ら行わず、また、利用者に行わせないものとする。なお、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、直ちに乙に通知するものとする。
（１）取扱説明書及びテレさんぽ利用ガイドで指定された利用方法を逸脱する行為
（２）本サービス又は本機器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、改変若しくは改竄等の行為
（３）本サービス又は本機器に乙が付した著作権表示、商標表示の削除、改変又は改竄
（４）日本国外での本サービス又は本機器の利用
（５）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
（６）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、何らの通知若しくは催告をすることなく、本サービスの全部若しくは一部の提供を停止することができるものとし、当該停止により甲又は利用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・再委託）

1．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乙による作業の実施にあたり、乙が必要とするサポートを提供するものとする。

2．乙は、自己の責任において本サービスの全部又は一部の提供を、第三者に再委託することができる（以下、当該第三者を「再委託先」という）。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し、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７条（本サービスの一時中断）

乙は、次の各号の一に該当する事由が生じた場合、甲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の全部又は一部の提供を中断することができる。なお、本サービスの提供の一時中断が行われた場合であっても、利用料金は減額・返金されないものとする。

（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提供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が何らかの事情により中断した場合

（4）甲による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、本サービスの一時的な中断が必要である（コンテンツの差し替えが必要である場合を含む）と乙が判断した場合

第８条（保守対応・技術サポート）

乙は、甲に対し、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、乙が取扱説明書及びテレさんぽ利用ガイドにて提示した利用基準・用途並びに一般的に必要な注意義務を順守して、本機器を利用し、また、利用者に利用させるものとする。

2．甲及び乙は、本機器に関連して、第三者又は甲自身（甲の役員・従業員、利用者を含む）が生命・身体・財産に損害を被る事故（以下「本件事故」という）が発生した場合、若しくはそのおそれがある場合、直ちにその旨を書面等にて相手方に通知するものとする。

3．甲及び乙は、相手方から前項の通知があった場合、協力して本件事故の原因を分析し、また、対応を協議するものとする。

4．本件事故が本機器の欠陥（製造物責任法第２条第２項に定める意味を有する）に起因して発生した場合、被害者に対する賠償金・和解金等、本件事故を解決するための費用は、乙が負担するものとする。

5．次の各号の一に該当する場合、乙は、本件事故を解決するための費用を負担する義務を負わないものとする。

（1）乙以外の者が本機器を改造、修理又は誤使用した場合

（2）甲が乙に対し本機器の設計、仕様につき指示を行った場合

（3）本機器を納品した時における科学又は技術に関する知見によっては、本機器（第 11 条で定義するソフトウェア等を含む）に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及び乙との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により本件事故が発生した場合

（６）本機器でフリーソフトウェア等甲又は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）

１．甲及び乙は、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（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、相手方の書面等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（同目的達成に必要な範囲を超えた複製等の利用を行わないことを含む）。なお、次の各号の一に該当する情報は、秘密情報に該当しない。

（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・保有していた情報

（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、再委託先等のサービス契約を履行するために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。なお、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、甲及び乙は、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．甲及び乙は、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．甲及び乙は、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、甲及び乙は、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り扱うものとする。なお、サービス契約と当該秘密保持契約に矛盾・抵触が生ずる場合、サービス契約が優先して適用されるものとする。

７．乙は、本サービスの提供並びに保守対応及び技術サポート等において利用者の個人情報を取り扱う場合、甲に利用者の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、「個人情報の保護に関する法律」その他関連する政省令、委員会規則、ガイドライン等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）

１．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、総称して「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、甲及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又は利用者に移転するものではなく、乙又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又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、総称して「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）

１．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）及び本データを加工等したデータ（以下「加工データ」という）は乙の財産として乙に帰属し乙が自己の事業において自由に利用できるものとし、甲は、本データ及び加工データについて何らの利用権限（第三者への開示、利用許諾、譲渡する権限を含む）も有しないものとする。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。

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甲の内部で利用することができる。

３．甲は、第三者に対する加工データの開示、利用許諾、譲渡等甲の内部での利用に留まらない利用を希望する場合、乙の書面等による事前の承諾を得るものとする。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加工データの開示については、乙の書面等による事前の承諾を得ることなく甲は実施できる。

４．前各項の規定にかかわらず、本データ及び加工データに個人情報が含まれる場合、甲及び乙は、その取扱い（加工等により個人情報に該当しなくなる措置を実施するか否かを含む）並びに利用条件等について、別途協議の上決定する。

第１３条（第三者のソフトウェア）

甲は、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ことを承諾する。なお、乙は、その詳細を、本サービスに係るアプリ等で明示するものとする。

第１４条（広報）

１．甲及び乙は、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等による承諾を得るものとする。

２．前項の規定にかかわらず、甲は、乙が甲の名称等の情報を、乙の営業、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ことを許諾する。

第１５条（通知）

甲は、住所、所在地を移転したとき、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、乙にその旨を速やかに書面等で通知するものとする。

第１６条（責任制限）

１．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（ソフトウェア等を含む）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及び加工データの正確性並びに信頼性

（４）本サービスの利用が第三者の権利を侵害しないこと

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を含む利用期間の利用料金を上限とする（あるプランの利用期間が延長されている場合は、当該延長期間中の利用料金を上限とし、延長前の利用期間の利用料金を合算しない。）。ただし、乙の故意又は重過失によって当該損害が発生した場合はこの限りでない。なお、乙が賠償責任を負うべき損害は、乙が当該損害の発生につき予見すべきであったか否かにかかわらず、当該損害発生にかかる事由に起因して甲、利用者又は第三者が被った通常の損害（逸失利益を除く）に限られるものとする。

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．甲が乙の責めに帰すべき事由によらず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、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条若しくは第２２条に基づく解除が行われない限り、利用期間の満了をもって終了するものとする。ただし、期間満了日の属する月の前月の２０日までに、甲が乙に対してサービス契約を継続しない旨の書面等による通知を行わない限り、サービス契約は、申込書に定める期間、延長されるものとし、以後も同様とする。

第１８条（中途解約等）

１．甲は、利用期間の満了前にサービス契約の解約を希望する場合、毎月２０日までに乙の指定する方法で解約の申し出を行い、かつ、乙が定める期限までに乙が定める手続きを実施することにより、翌月末日付けでサービス契約を解約することができる。この場合において、利用期間の全期間分に相当する利用料金を乙が受領しているときは、乙は、乙の定める基準に基づき算出する金額を甲に返金するものとする。ただし、当該解約申出が申込書に定める最低利用期間満了前に行われた場合、本条第２項の規定を本項の規定に優先して適用するものとする。

２．甲が申込書に定める最低利用期間の満了前にサービス契約の解約を申し出た場合において、最低利用期間の全期間分に相当する利用料金から既払額を控除し不足があるときは、甲は、当該不足金額を乙が指定する期日までに乙が指定する方法で乙に支払うものとする。なお、乙は、最低利用期間が満了するまでに甲がサービス利用契約を解約した場合であっても、既に受領した利用料金について一切返金しないものとする。

３．乙は、次の各号の一に該当する場合、本サービスの全部又は一部を廃止することができるものとし、廃止日をもってサービス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

４．前項の規定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のうち、乙の定める基準に従い算出される金額を甲に返金するものとする。

第１９条（契約の解除）

甲及び乙は、相手方に次の各号の一に該当する事由が生じた場合、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（ただし、第１０条及び第２２条を除く）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）第１０条に違反したとき

（３）申込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）手形若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、若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、事業の廃止若しくは事業の全部若しくは重要な一部の譲渡、吸収分割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、信用若しくは事業に重大な変更が生じたとき

（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

第２０条（契約終了後の措置）

１．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きを行うことを含む）し、利用者に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、第３条、第４条、第５条、第９条乃至第１４条、第１６条、第１８条、第１９条、本条、第２３条、第２４条、第２６条及び第２７条の条項の規定はなお有効に（ただし、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。

３．甲は、サービス契約が終了した場合、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。

４．甲は、サービス契約終了後、乙の指示に従い、甲の費用負担で本機器を乙に返却するものとする。

５．甲から返却された本機器に、別紙「テレさんぽカスタマーサービス規約」第 3 条第 2 項各号に定める不具合、又は資産価値若しくは機能性を損なう大きな傷や打痕等が認められる場合、甲は乙が別途定める修理料金又は損害賠償金を支払うものとする。

第２１条（輸出関係法令の順守）

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）を順守することに同意する。甲は、秘密情報、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並びに乙の書面等による事前の承諾を得ることなく、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）

１．甲及び乙は、自己、自己の役職員、自己の代理人若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、及び次の各号の一に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、自社若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次の各号の一に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その他甲乙間で締結されたすべての契約を解除することができる。

第２３条（権利の譲渡等の禁止）

甲は、乙の書面等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、承継し、若しくは担保に供してはならない。

第２４条（分離可能性）

本約款及び申込書の規定の全部又は一部が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規定は、継続して完全に効力を有するものとする。

第２５条（本約款の変更）

１．乙は、甲の一般の利益に適合する変更である限り、又は、契約の目的に反せず、かつ合理的な変更である限り、甲の承諾を得ることなく、本約款を変更する旨及び変更後の本約款の内容、並びに当該変更の発効日（効力発生時期）を、発効日よりも前に甲に通知する等により周知することで、本約款を変更することができる。この場合、甲は、変更された本約款を順守するものとする。

２．前項の規定にかかわらず、法令により、本約款の変更につき、甲の承諾が必要な場合、乙は甲の承諾を得るものとする。なお、甲は、変更内容について承諾をしない場合、本サービスの全部又は一部を利用できなくなる場合があることを承諾する。

第２６条（準拠法）

サービス契約の成立、効力、履行及び解釈等、サービス契約に関する一切の事項については、日本法が適用される。

第２７条（合意管轄）

甲及び乙は、サービス契約に関し、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管轄裁判所とすることに合意する。

第２８条（特約事項）

１．甲は、本機器の設置・管理状況等に関する情報を乙の定める方法で提供するよう乙から求められた場合、直ちにこれに応じるものとする。

２．前項の規定にかかわらず、甲が乙に対して提供を求められた情報を乙の指定する期日までに提供しない場合、甲は、乙に対して、本機器の設置・管理状況等に問題はない（本機器に不具合はない）と通知したものとみなす。

３．甲は、利用期間中に本機器が故障した場合、乙の指定する方法により本機器の交換を請求することができる。

４．乙は、前項の請求を受けた場合、故障の内容、本機器の利用状況、甲の管理状況その他の事情を踏まえ、交換対応を行うか否か、交換対応の方法、時期及び条件を決定するものとする。

５．甲が第３項の請求を行った場合において、甲が乙に提供した交換前の本機器について、別紙「テレさんぽ カスタマーサービス規約」第 3 条第２項各号に定める不具合が認められる場合、甲は乙が別途定める修理料金又は損害賠償金を支払うものとする。

以上

制定日：２０２６年8月1日

テレさんぽ カスタマーサービス規約

パナソニック株式会社（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）に定める本サービス及び本機器に係るカスタマーサービスを、本約款に基づくサービス契約の相手方（以下「お客様」という）に対して提供する。本規約において用いる用語は、本規約に別段の定めがある場合を除き、本約款に定める意味を有するものとする。

第１条（カスタマーサービスの詳細）

１．当社は、お客様に対して、本サービス及び本機器に係る次の各号のカスタマーサービス（以下「カスタマーサービス」という）を提供する。

（１）お問合せ・ご相談への対応

（２）販売した本機器の全部又は一部の修理、メンテナンス

（３）貸与した本機器の全部又は一部の交換その他当社が定める対応（以下「交換対応サービス」という）

（４）ソフトウエア・コンテンツの更新

（５）その他当社がお客様に提供すべきと判断したサービス

２．お客様は、カスタマーサービスのうち、修理に係るサービス（以下「修理サービス」という）の利用に際し、第２条に定める方法で申込みを行うものとする。

３．お客様は、修理サービス以外のカスタマーサービスの利用に際し、別途当社が定める方法で申込みを行うものとする。

４．第２条から第７条までの規定は、本約款に基づき販売した本機器に関する修理サービスに適用する。

５．第８条の規定は、本約款に基づき貸与した本機器に関する交換対応サービスに適用する。

６．第９条及び第１０条の規定は、修理サービス及び交換対応サービスのいずれにも適用する。

第２条（修理サービスに係る申込み）

１．お客様は、修理サービスの利用に際し、当社が有する Web サイト内の「テレさんぽお問い合わせフォーム」（以下「Web」という）から申込みを行い、修理サービスの提供に必要なお客様の氏名、本機器の利用施設、ご連絡先などの情報（以下「顧客情報」という）を当社に提供するものとする。なお、お客様は、Web による利用申込みを経ずに、当社が本機器の利用施設に訪問して修理サービスの提供可否等を検討する場合も、当社の指定する方法で顧客情報を当社に提供するものとする。

２．当社は、顧客情報を受領後、修理サービス提供の可否等の検討を行い、提供可能と判断した場合、修理内容及び修理サービスの利用料金（以下「修理料金」という）をお客様に提示する。

３．お客様が前項の修理内容及び修理料金を承諾した時に、お客様と当社の間で、本規約に基づく修理契約（以下「修理契約」という）が成立する。

４．お客様は、本機器の不具合の内容、本機器の利用状況、その他の事情により当社が修理サービスを提供できない等の理由から、当社が自己の裁量で修理サービスの提供を断る場合があることを了承する。

５．当社は、お客様と連絡が取れない場合等修理サービスの提供に必要な業務が行えない場合、申込日より起算して１０日が経過した後当該申込みを失効させることができる。

６．お客様は、お客様と当社間で本約款に基づき別途締結したサービス契約が終了した場合、当社ではなく本機器の製造業者に対し、本機器に係る問い合わせその他カスタマーサービスの要請（修理依頼を含む）を行うものとする。

第３条（無償修理）

１．当社は、お客様が本機器の取扱説明書及びテレさんぽ利用ガイドの注意書き等に従って本サービスを利用した場合において、本機器の納品日から１年（以下「保証期間」という）以内に本機器に不具合が発生し、かつ、お客様が保証期間内に Web から修理サービス利用の申込みを行った場合、当該本機器を無償で修理又は交換する。なお、修理又は交換のいずれを行うかは、当社が決定するものとする。

２．前項の規定にかかわらず、保証期間内に生じた次の各号の本機器の不具合は、無償修理又は交換の対象外とする。

（１）使用上の誤り及び当社以外の者が行った修理や改造による故障及び損傷

（２）移動、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、その他消耗品を交換することで解消する不具合

（６）指定外の動作環境で利用された場合の故障及び損傷

（７）その他本約款に違反したことにより生じた故障及び損傷

３．お客様は、前項各号により生じた本機器の不具合につき、前条に従い、修理サービスの利用申込みを行うことができる。

第４条（料金）

１．修理料金は、次の各号に掲げる料金の合計額とする。なお、各料金の具体的な金額及び算出基準は、別途当社が定めるとおりとする。

（１）出張料金

当社が修理サービスの提供を、本機器の利用施設又はお客様が指定した場所に出張して行う場合に発生する料金。ただし、前条第１項に基づく無償修理又は交換を出張して行う場合、出張料金は発生しない。なお、当社は、一部エリアへの出張につき、フェリーなどの特殊料金や遠方距離費用を出張料金に加算することができる。

（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（Web からの修理サービスの利用申込みに対して、当社の定める書式で当社が発行する見積書を除く）や修理に関する各種報告書及び資料等の作成に係る料金。

（３）修理サービス料

修理サービスの提供に伴う、技術料＋部品代＋輸送代の合計。修理契約締結後、本機器を点検・確認した結果、不具合が見つからない場合、当社は、修理サービス料に代えて、点検技術料をお客様に請求することができる。

（４）営業時間外・休日指定料金

お客様の要請により、当社の営業時間外（当社の休業日を含む）に修理サービスを提供する場合に発生する料金。

2．お客様は、修理サービスの完了後に当社又は第１１条に定める業務委託先から郵送される所定の払込請求書の指示に従い修理料金を支払うものとする。

3．お客様は、修理サービスの利用申込み後に修理サービスのキャンセルを希望する場合、当社が次の各号の対応を実施することを了承する。

（1）修理契約成立前にお客様が書面でキャンセルした場合、当社は、キャンセルに応じるものとし、また、お客様に対し、キャンセル費用及び修理料金を請求しない。

（2）修理契約成立後、当社は、お客様のキャンセル希望に応じる義務を負わず、また、お客様に修理料金を請求する。

第５条（部品の取り扱い）

1．当社は、修理サービスの提供に必要な部品等について、当社の判断により再生品、又は代替品を使用することができる。

2．当社は、修理サービスの提供の際に取り外した故障部品等を、リサイクル利用や不具合原因の分析などを目的として、当社の判断で回収することができ、当該故障部品等の所有権は当社に移転するものとする。

第６条（お預かりした本機器の取り扱い）

1．当社は、修理サービスの提供のためにお客様から本機器をお預りした場合（修理サービスの提供可否等を検討するためにお預かりした場合を含む）において次の各号の一に該当するときは、当該本機器を当社の判断で処分できるものとする。

（1）当社がお客様に対して修理サービスの提供が不可である旨通知後９０日以内に、お預かりした本機器をお客様が受領しない（返却を受けない）とき

（2）当社がお客様に対して、第２条第２項に基づき、修理内容及び修理料金を提示した後９０日以内に、①これらを承諾するか（修理契約を締結するか）否かをお客様が当社に通知しない場合、及び②修理サービスを利用しないとお客様が当社に通知したもののお預かりした本機器をお客様が受領しない（返却を受けない）とき

（3）当社がお客様に対して修理サービスの提供が完了した旨通知後９０日以内に、お預かりした本機器をお客様が受領しない（返却を受けない）とき

2．前項各号に掲げる場合において、当社は、本機器を処分するまでに要した本機器の保管費用のみならず処分等に要する一切の費用を、お客様に請求することができる。

3．お客様は、第１項に基づきお預かりした本機器を当社が処分した場合、当社に対して、補償等何らの請求も行えないものとする。

第７条（代替機器の取り扱い）

1．当社は、修理サービス提供の可否等の検討並びに修理サービス提供に際して、当社が定める基準日数を超過する場合においてお客様から要請されたときは、当社の裁量でお客様に代替機器を提供する。

2．お客様は、修理契約締結前に修理サービスを利用しないと当社に通知した日、又は修理サービス完了後の

本機器を受領した日より起算して 2 週間以内に、当社が指定する方法で代替機器を返送するものとする。

３．前項の規定にかかわらず、お客様が代替機器を期限までに返送しない場合、当社は、修理料金、当社が定める代替機器の費用及び代替機器にて本サービスを利用するための利用料などの一切を、お客様に請求することができる。

第８条（貸与した本機器の交換対応）

1. 貸与した本機器について、利用期間中に故障、不具合その他交換対応サービスが必要となる事由が生じた場合、お客様は、本約款に従い、当社の指定する方法により、本機器の交換を請求することができる。
2. 当社は、前項の請求を受けた場合、本機器の状態、利用状況その他の事情を確認したうえで、当社が必要と判断したときは、交換用の本機器を提供する。なお、交換用の本機器は、新品に限らず、当社の判断により再生品又は代替品とすることができる。
3. お客様は、交換前の本機器を、当社の指定する方法及び期限に従い、当社に返却するものとする。
4. 交換前の本機器について、第３条第２項各号に定める事由その他お客様の責めに帰すべき故障、損傷、不具合、又は資産価値若しくは機能性を損なう大きな傷や打痕等が認められる場合、お客様は、本約款に従い、当社が別途定める修理料金又は損害賠償金を支払うものとする。

第９条（修理又は交換時のデータの取り扱い）

１．当社は、当社が修理サービス又は交換対応サービスの提供に必要であると判断した場合、事前にお客様に通知することなく、本機器を初期設定等（工場出荷時等）に戻すことができる。

２．お客様は、前項の場合、本機器内の記録装置・記録媒体に記録されたデータ（画像、音声、その他お客様により記録されたデータを含み、以下、総称して「お客様記録データ」という）、利用者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」という）が消去されることを了承する。

３．お客様は、当社が第１項の措置を取るか否かにかかわらず、当社が修理サービス又は交換対応サービスを提供する過程で本機器内のお客様記録データ及び機器記録データが破損・消失等する可能性があることを了承する。また、お客様は、修理サービス又は交換対応サービスを当社が実施するに伴い、修理又は交換前の本機器内のお客様記録データ及び機器記録データが、修理後又は交換後の本機器に承継されない場合があることを了承する。

４．お客様は、第２項及び第３項に定めるお客様記録データ及び機器記録データの消去・破損・消失・非承継等が生じた場合に、当社に対して当該データの消去・破損・消失・非承継等に係る責任を追及できないものとする。

５．当社は、お客様記録データや機器記録データを、修理サービス又は交換対応サービスの提供に必要な範囲内で複製等して使用することができる。

６．お客様は、お客様が必要と判断する場合、修理サービス又は交換対応サービスを利用する前に、自己の責任と費用負担でお客様記録データのバックアップを作成し、また、本機器の各種設定内容を記録するものとする。

第１０条（損害賠償）

1．当社は、修理サービス又は交換対応サービスの提供に際し、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によるもの、本機器の故障・不具合・修理・交換などにより本サービスを使用できなかったことによる損害、データの消去・破損・消失・非承継により生じた損害を含む）につき、責任を負わない。
2．前項の規定にかかわらず、裁判所等の判断に従い当社がお客様に損害賠償を行う場合、販売した本機器に関する修理サービスについては、修理サービスの対象となった本機器の価値に相当する額を損害賠償額の上限とする。また、貸与した本機器に関する交換対応サービスについては、本約款に定める責任制限に従うものとする。なお、本項における本機器の価値は、減価償却後の残存価値、又は損害発生時の同等機器の実売価格のいずれか低い方を基準として算出するものとする。

第１１条（業務委託）

当社は、カスタマーサービスの全部又は一部の提供を、当社が定める協力業者（以下「業務委託先」という）に対し委託することができる。この場合、当社は、本規約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する。

第１２条（顧客情報の取り扱い）

1．当社は、顧客情報に秘密情報又は個人情報が含まれる場合、本約款に定める秘密保持及び個人情報の取扱いに関する規定、並びに個人情報の保護に関する法律その他関連法令等に従い、これを適切に取り扱うものとする。
2．お客様は、カスタマーサービスの提供に必要な範囲内で当社が顧客情報を宅配業者及び業務委託先に提供することに同意する。
3．お客様は、当社がカスタマーサービスを提供するに際し、本機器の不具合の原因究明、サービス品質向上等のためにお客様との会話や通話等を録音・録画等することを了承する。

第１３条（不当要求行為及びカスタマーハラスメントへの対応）

1．お客様は、当社、業務委託先及び当社の関連会社（以下、総称して「パナソニックグループ」という）に対し、次の各号に掲げる行為を含む社会通念上相当な範囲を超える行為を行わないものとする。なお、本規約において、関連会社とは、当社が直接又は間接に議決権の過半数を保有する者、直接又は間接に当社の議決権の過半数を保有する者、及び直接又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又は間接に議決権の過半数を保有されている者をいう。

（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（手段に関係なく SNS やインターネット等も含む）し、偽計若しく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、又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

2．お客様が前項各号の一に該当する行為を行ったと当社が判断した場合、催告その他何らの手続き及びいかなる損害の補償も要することなく、当社は、カスタマーサービスの提供を直ちに中止し、また、修理契約を含むカスタマーサービスに係る契約を解除することができる。

3．当社は、お客様が前項各号の一に該当する行為を行ったと判断した場合、警察・弁護士等に連絡のうえ、当該行為につき適切な対処をする。

以上