

# みまもりおせっかいサポート 重要説明事項

2023年10月30日

<p>重要説明事項について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本説明事項は、「みまもりおせっかいサポート サービス利用規約」（以下、「利用規約」とする）を補足する内容になります。</li> <li>・本説明事項は、みまもりおせっかいサポート（以下、「本サービス」とする）のご利用にあたり利用規約とともにご利用の条件となります。</li> <li>・本説明事項と利用規約の両方を必ずご確認ください。ご承認いただいた上でお申し込みください。</li> <li>・本説明事項と利用規約の内容に矛盾が生じる場合、利用規約の内容が優先されます。</li> </ul>
---

大項目	中項目	詳細
サービス提供条件	ご利用に際して	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本サービスにおける転倒検知機能は、転倒の可能性を検知するのみであり、実際に転倒していることを保証するものではありません。</li> <li>・本サービスの利用に関わる固定金員等が原因で、契約者等に生じた損害（身体的損害及び財産的損害を含む）について、当社は責任を負わないものとします。ただし、当社の故意または重大過失に起因するものはこの限りではありません。</li> <li>・当社は、本サービスの完全性、正確性、確実性、有用性、可用性等明示的か黙示的に関わらず、いかなる種類の保証も行わないものとします。</li> </ul> <p>※詳細は利用規約「別記1 本サービスの提供条件」を参照ください。</p>
	提供エリア	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本サービスのご契約は、日本国内企業（日本人）に限ります。</li> <li>・提供地域は日本国内とします。</li> </ul>
	最低利用期間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本サービスには、最低利用期間の設定があります。</li> <li>・最低利用期間は、本サービスを提供する日を含む月の初日から起算して、12カ月間とします。</li> </ul> <p>※詳細は利用規約「第7条 最低利用期間」を参照ください。</p>
	個人情報について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本サービスにて取得した個人情報について、高齢者等、本サービスにて見守られる方の身体の安全の向上等（本サービスの機能改善・向上を含みます）のために利用いたします。</li> <li>・当社は、利用目的を達成するために必要な範囲内で、提供を受けた個人情報を業務委託先に提供することがあります。</li> </ul> <p>※詳細は利用規約「第33条 個人情報の取り扱い」を参照ください。</p>
	その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本サービスをご利用いただくスマートフォン端末はお客様にてご用意いただきます。</li> <li>・本サービスの転倒検知機能は、複数名の検知はできません。</li> </ul>
機能説明	各種機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・転倒検知 <ul style="list-style-type: none"> <li>人物の転倒を検知し、事前に設定した関係者に通知を行う。</li> <li>転倒原因の解析/改善の為にビクトグラムだけでなく、ほかし映像による通知機能も具備する。</li> </ul> </li> <li>・毎日みまもり <ul style="list-style-type: none"> <li>毎日定時に設置したスマホのカメラで高齢者を撮影、事前に設定した関係者に通知を行う。</li> </ul> </li> <li>・いますくみまもり <ul style="list-style-type: none"> <li>見守り側が現在の高齢者の状況を知りたいときに、設置したスマホのカメラで画像を撮影し取得できる。</li> </ul> </li> <li>・伝言メッセージ <ul style="list-style-type: none"> <li>見守り者がテキストメッセージもしくは音声録音を送信すると、設置したスマホでメッセージが音声再生される。</li> </ul> </li> </ul>
ご利用条件	本アプリケーションをご利用いただく、みまもりカメラ端末/エンドユーザー端末推奨条件について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・カメラ側端末 <ul style="list-style-type: none"> <li>推奨OS：iOS（全て最新版を推奨）</li> <li>筐体：iPhoneXR、iPhoneSE2以降</li> </ul> </li> <li>・みまもり側端末 <ul style="list-style-type: none"> <li>推奨OS：iOS（全て最新版を推奨）</li> <li>筐体：iPhone8以降</li> </ul> </li> </ul> <p>※Android非対応</p>
お申込み	サービス開通日について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不備のない申込書を受領後、標準納期に即り「開通案内メール」にてサービス開通日をお知らせいたします。</li> <li>・開通案内は、契約開始の3営業日前に契約者様のメールアドレス宛てにお送りします。メールを受領後、事前に設定いただいたBoxのパスワードを利用して、開通案内をダウンロード下さい。アプリのアカウント情報については、開通日の3日前にお申込みいただいた各個別のメールアドレスへお送りします。万が一、届かなかった場合は、mimamori-apps@ntt.comまでご連絡下さい。</li> </ul>
	申込受付後のキャンセルについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お申込受付後のお客様都合でのキャンセルについてはできません。</li> </ul>
	その他（固定金員について）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約者は、固定金員の納品日から起算して3営業日以内に固定金員の品質および数量に関する検査を行い、納品の完了を確認するものとします。</li> <li>・3営業日以内に不合格または数量誤りの通知が当社が指定する連絡先に到着しない場合には、検査に合格したものとします。</li> <li>・固定金員の納品後、契約者による受入検査の結果、不合格品があったときは、すみやかに当該物品をひきとり、または代替品を納入するものとします。</li> <li>また、数量に誤りがあった時は速やかに是正します。</li> <li>・当社が本サービスを提供するのに必要な範囲で、本サービスの全部または一部を当社の指定する第三者に委託することを了承するものとします。</li> </ul>
料金	初期費用について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本サービスの新規申込には初期費用が発生します。</li> </ul> <p>※詳細は利用規約「第2条 本サービスの設定等に関する料金」を参照ください。</p>
	月額料金について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本サービスの利用開始日を含む月の月額利用料は無料とします。</li> <li>・本サービスの月額利用料は、日割り計算はいたしません。</li> <li>・月額料金の内、最低利用期間があるものについては、最低利用期間中の解約に違約金が発生します。</li> </ul> <p>※詳細は利用規約「第7条 最低利用期間」「第1条 利用料金」を参照ください。</p> <p>※解約は、契約終了日の10営業日前までに当社指定の様式に記入の上、当社に書面により通知しなければなりません。</p>
	違約金について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・最低利用期間内に本サービスを解約する場合、解約日を含む月から最低利用期間満了月の残余期間に相当する料金を一括してお支払いいただきます。</li> </ul> <p>※詳細は利用規約「第7条 最低利用期間」を参照ください。</p>
	請求書発行およびお支払方法について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・請求書は申込書に記載いただいた宛先に、ご利用月の翌月17日頃に発送します。</li> <li>・料金に関する費用について、当社が定める期日までに、当社が指定する金融機関等にお支払いいただきます。</li> </ul>
保守監視	ヘルプデスクについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヘルプデスクの対応時間は、当社営業日の9：00～17：00での対応となります。（日本時間 土日祝および弊社指定休業日を除く）</li> <li>・ヘルプデスクへのお問い合わせ等は、当社オフィシャルサイト内にご覧いただけます「お客様サポートサイト」より、ご契約担当者からのみ受付とさせていただきます。なお、お問合せ内容によっては回答まで数営業日頂く場合がございます。</li> </ul> <p>※<a href="https://support.ntt.com/osekkai-support/">https://support.ntt.com/osekkai-support/</a>（お問合せの受付は24時間365日受付となります）</p>
	故障対応について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・故障発生時の通知は、当社オフィシャルサイト内にご覧いただけます「お客さまサポートサイト」に掲載致します。</li> <li>なお、故障情報のメール配信については、同サイト内からメールアドレスを登録することで受け取ることが可能となります。</li> </ul>
	メンテナンスについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス断を伴うメンテナンスを実施する場合は、原則次のメンテナンスウィンドウで実施致します。</li> <li>メンテナンスウィンドウ：毎週火曜20:00-翌6:00（日本時間）。但し緊急メンテナンスの場合はこの限りではありません。</li> <li>・メンテナンス作業の通知は、当社オフィシャルサイト内にご覧いただけます「お客さまサポートサイト」に掲載します。</li> </ul> <p>※緊急メンテナンスの場合はメールもしくはアプリへのpush通知でご連絡させて頂く場合がございます。</p>
	その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・故障を申告頂いた際の切り分けや復旧作業について、インターネット環境やお客様環境に依存する要因もしくはスマートフォン本体の故障等については、対応できない場合がございます。</li> <li>・故障内容によっては復旧までお時間を頂く場合がございます。尚、本サービスではSLAは設けておりません。</li> </ul>
初期設置代行プラン・訪問サポートプランご利用に際して（本プランを申込いただく場合のみ適用）	プラン概要について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初期設置代行プランとは、新規にみまもりチームを申込み時にご要望いただいた場合、お部屋へのiPhone（カメラ）設置を代行するプランです。</li> <li>・訪問サポートプランとは、ご使用中に不具合が発生した場合、現場へ訪問し不具合復旧などに対応するプランです。</li> </ul>
	ご利用に際して	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初期設置代行プランをご利用いただく際は、当社提供の固定金員セットをご購入いただくことが前提となります。</li> <li>・初期設置代行プランの訪問日は、開通日以降となります。</li> <li>・訪問サポートプランについて、当社提供の固定金員をご利用でない場合、iPhone（カメラ）の取り外し・再設置はお客様にてご対応をお願いいたします。</li> </ul>
	提供地域について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提供地域は、北海道・本州・四国・九州・沖縄本島の5島を本土、その他を離島とし、離島における本サービスの提供には、別途割増料金が発生します。</li> <li>なお、本土においても、交通条件に恵まれない地域に所在する等の事情により、別途割増料金が発生する場合があります。</li> </ul>
	訪問日について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問予定日に契約者または代理のご担当者が不在の場合は、お申込み頂いたメニューの合計額を負担していただきます。</li> <li>・初期設置代行プランおよび訪問サポートプランについては、別途指定する委託作業業者が実施いたします。</li> <li>・契約者は委託作業業者が訪問した際には、設置作業等への立ち会いをお願いいたします。</li> <li>・委託作業業者による作業実施の際には、サービス対象機器等や電源が用意されており、必要なIDやパスワード等をご提示またはご入力いただきます。</li> <li>・訪問サポートプランにおいて、問題の切り分け及び解消等ができなかった場合においても、本訪問により発生した費用については、契約者に負担していただくこととなります。</li> <li>・本プランに係る作業終了後、契約者または代理のご担当者は、実施内容が適正であるかを確認し、適正である場合、当社所定の方法により完了確認を実施することとします。また、その確認をもって本プランの提供を完了し、それ以降の不具合、損害等については、当社はいかなる責任も負いません。</li> </ul>
	責任の範囲について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設置等で脚立を利用した際等に生じた土地建物に関する損害については、その損害が当社の故意または重大な過失による場合を除き、当社は責任を負いません。</li> </ul>