身体障がい・介護のときのサポートデスク利用規約

（２０２４年４月２日制定）

第１条　本サービスの趣旨

身体障がい・介護のときのサポートデスク（以下、「本サービス」といいます。）とは、株式会社星和ビジネスリンク（以下、「当社」といいます。）が、次条に定める者に、身体障がい・介護に関するサポートを行う目的で、お客様の状況に適したサービスメニューのご案内を無料で行うサービスです。

第２条　本サービスの対象

１．本サービスは、みらいのカタチ「生活サポート保険」（以下、「対象契約」といいます。）の被保険者が身体障がい・要介護状態になった場合にサポートするサービスです。本サービスの対象契約の被保険者を「サービス対象者」とし、本サービスの利用申請をする方を「サービス利用申請者」とします。

２．本サービスのサービス利用申請者は原則サービス対象者本人とします。
ただし、サービス対象者による本サービスの利用申請が困難な事情がある場合、サービス対象者の配偶者・２親等以内の親族またはケアマネジャー等（以下、「サービス対象者の家族等」といいます。）をサービス利用申請者とすることができます。

３．日本生命保険相互会社（以下、「日本生命」といいます。）が無料利用可能なサービスとして定めている間に限定して利用できる本サービスには、前２項に定める者に対して、身体障がい・介護のときのサポートデスク利用規約（以下、「本規約」といいます。）が適用されます。

第３条　本サービスの内容

１．サービス利用申請者は、利用申請を行うことにより、身体障がい・要介護状態にあるサービス対象者をサポートする目的で、各サービス提供会社への当社所定の取次サービスを利用することができます。なお、利用にあたっては、当社所定の書類の提出を求めることがあります。

２．本サービスの提供地域は日本国内に限ります。また日本国内であっても、地域によっては提供できない場合があります。

３．当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスを提供しません。

（１）サービス対象者およびサービス利用申請者であることを当社所定の方法で確認できない場合

（２）本サービス以外のサービスの提供を求める場合

（３）当社所定のサービス利用で必要書類を定めるもののうち、該当する必要書類の提出がない場合

（４）サービス対象者およびサービス利用申請者の状況またはご相談内容・時間・利用回数等から、回答またはご相談の継続が適切でないと判断した場合

（５）その他、本サービスの提供に支障をきたすと当社が認める事象がある場合

第４条　本サービスの利用

１．サービス利用申請者は、対象契約の責任開始日以降、日本生命が無料利用可能なサービスとして定めている間に限り、本サービスを利用することができます。

２．サービス利用申請者が、本サービスを利用した場合には、サービス対象者およびサービス利用申請者は本規約に同意したものとみなします。
なお、本サービスの利用にあたって、サービス対象者とサービス利用申請者が異なる場合、サービス利用申請者は、当社および各サービス提供会社がサービス対象者の情報を得たうえで、連絡・サービス提供を行うことにつき、あらかじめサービス対象者の同意を得るものとします。

第５条　本サービスの利用申請

１．本サービスの利用を希望する場合には、サービス利用申請者が当社所定の連絡先に本サービスの利用を申請するものとします。ただし、サービス利用申請者が未成年の場合には、親権者（後見人が選任されている場合には後見人。）が連絡することを要するものとします。

２．前項に基づく利用申請の受付時間は、当社指定の時間とします。ただし、当社は必要に応じて受付時間を変更することができるものとします。この場合、事前または事後にこの変更について、サービス対象者に通知し、または当社のインターネットホームページ等に記載するなど当社所定の方法により公表します。

第６条　諸費用の負担

本サービス利用にかかる所定の必要書類の取得や提出に伴う郵送費等の諸費用は、サービス利用申請者が負担するものとし、各サービス提供会社が提供するサービスの利用にかかる諸費用の負担については、各サービス提供会社の利用規約に基づくものとします。

第７条　本サービス利用後のアンケートへの回答

１．第３条第１項に定めるサービスを利用した場合、サービス利用申請者 およびサービス対象者に対し当社所定のアンケートの回答を依頼する場合があります。

２．当社は、アンケートの回答結果に疑義がある場合またはアンケートの回答項目が満たされていない場合にはサービス対象者およびサービス利用申請者に確認することができるものとします。

３．サービス対象者およびサービス利用申請者は、回答いただいたアンケートの結果を回答者が特定できないように処理した上で、当社が日本生命に提供、または貸与することに同意するものとします。

４．アンケートの回答内容にかかわる著作権（著作権法第２７条および第２８条に定める権利を含みます。）は当社に移転するものとします。
また、サービス対象者およびサービス利用申請者は、当社または当社より当該著作権を譲り受けた者に対して著作者人格権を行使しないことに同意するものとします。

第８条　禁止事項

サービス対象者およびサービス利用申請者は、本サービスの利用にあたり次の各号に該当する行為をしてはなりません。

（１）法令に違反またはそのおそれのある行為
（２）公序良俗に違反しまたはそのおそれのある行為
（３）営利、宗教活動、または政治的活動を目的として本サービスを利用する行為
（４）反社会的勢力に対する利益供与その他の協力をする行為
（５）事実に反する情報または事実に反する恐れのある情報を提供する行為
（６）第三者へのなりすまし行為
（７）当社業務に支障をきたし、または迷惑をおよぼす行為
（８）その他当社が不適切と判断する一切の行為

第９条　個人情報

１．本サービスに関してご提供いただく個人情報（身体障害者障害程度等級、要介護状態区分等の要配慮個人情報を含む）は、本サービスのご案内、ご利用資格の確認、本サービスの提供・維持管理、本サービスの運営管理、本サービスの充実、およびその他本サービスに関連・付随する業務に利用します。

２．サービス利用申請者およびサービス対象者は、当社が要配慮個人情報を取り扱うことに同意します。当社はサービス対象者本人の同意なく第三者に要配慮個人情報を提供しません。

３．サービス対象者およびサービス利用申請者は、サービス対象者の家族等から、本サービスの利用申請または本サービスの利用可否に関する照会があった場合に、当社が、当該利用申請を行なった者または利用可否に関する照会を行なった者に対して、本サービスの利用履歴の有無および利用可否を開示することについて同意します。

４．サービス対象者およびサービス利用申請者は、当社が、サービス利用申請者 およびサービス対象者に該当するかどうかの確認、およびアンケートの回答結果の確認・返信状況の確認を目的として、個人情報を日本生命に提供することに同意します。

５．サービス対象者またはサービス利用申請者は、本サービスの提供に関してトラブルが生じた場合、その他日本生命と連携をすべき特別の事情がある場合には、それらの目的を達成するために必要最小限の範囲で当社と日本生命との間で個人情報の相互提供を行なうことに同意します。

６．サービス対象者およびサービス利用申請者は、当社が、サービス対象者およびサービス利用申請者の個人情報を本サービスの全部もしくは一部委託する各サービス提供会社等に提供することに同意します。

７．当社は、本サービスによって知り得たサービス対象者およびサービス利用申請者の個人情報について、サービス対象者およびサービス利用申請者より別途同意を取得している場合を除き、第三者に対し、法令に基づく正当な理由を開示せず秘密を保持する義務を負います。

８．お客様からの個人情報の取扱いに関するお申出については、当社で適切に対応いたします。
（電話番号 0120－991－319、土日祝日・12/29～1/3 を除く 9:00～17:00）

第１０条　本サービスの利用権限の喪失

次の各号のいずれかに該当した場合には、本サービスを利用する権利は失われるものとします。

（１）日本生命が本サービスを無料利用可能なサービスとして定めることをやめた場合

（２）サービス対象者を被保険者とする対象契約が、有効でなくなった場合
（無効、解約、解除、被保険者死亡、保険期間満了等、理由の如何を問いません。）

（３）その他、サービス対象者およびサービス利用申請者が本規約に違反した場合等、当社が本サービスの提供を不適当と認めた場合。

第１１条　通知

１．サービス利用申請者は本サービスの利用申請後に、サービス利用申請者の氏名、住所、または電話番号に変更が生じた場合に、ただちに当社に通知をして下さい。

２．サービス利用申請者が当社に通知をした最終の住所宛に当社が郵便物を送付した場合、それが不着となった場合でもサービス利用申請者に通知が到達したものとします。

第１２条　第三者による本サービスの提供

当社は、本サービスの提供義務の全部または一部を第三者に委託することができるものとします。

第１３条　免責事項

次の各号に定める事由により生じた損害について、当社は責任を負いません。

１．通信手段等の障害等
当社、当社の委託先その他会社が指定する他社のシステムについて相当のシステム安全対策を講じたにもかかわらず、システムまたは通信回線等の障害により本サービスの利用に遅延または不能等が発生したとき

２．通信経路における本サービスの利用に関する情報等の漏洩
インターネット等の通信経路において、当社が相当のシステム安全対策を講じたにもかかわらず、盗聴または不正アクセス等がなされたことにより、本サービスの利用に関する 情報等が漏洩したとき

３．配送上の事故等当社、委託会社がサービス対象者に本サービスを提供する際等に、配送上の事故等会社の責めに帰すことのできない事由により、本サービスの提供に遅延または不能等が発生したとき

４．各サービス提供会社が提供するサービスの利用に関する損害等
サービス利用申請者が、各サービス提供会社が提供するサービス・特典等を利用したこと、もしくは利用できなかったことにより不利益・損害が発生したとき

５．災害・事変等
災害・事変等当社の責めに帰すことのできない事由または裁判所等公的機関の措置等やむを得ない事由により、本サービスの利用に遅延または不能等が発生したとき

６．本サービスの利用権限の喪失
第１０条に定める事由により、本サービスを利用する権限を喪失したとき

７．本サービスの変更・廃止・中断
第１４条に定める事由により、当社が本サービスを変更・廃止・中断したとき

８．本サービスに関してお客様とお客様との間、またはお客様と第三者との間でトラブルおよび紛争が発生したとき

９．その他
サービス利用申請者 およびサービス対象者が本規程に違反する行為を行ったとき、またはサービス利用申請者 およびサービス対象者に故意または過失があったとき

第１４条　本サービスの変更・廃止・中断
当社は、サービス対象者に事前もしくは事後に通知することにより、または当社のインターネットホームページ等に記載する等当社所定の方法で公表することにより、本サービスの内容を変更または本サービスを廃止・中断することがあります。

第１５条　第三者サービスの紹介
１．当社は、第三者が提供する各種サービスを紹介する場合があります。この場合、サービス利用申請者 およびサービス対象者は直接当該第三者とサービスについて契約を行うものとし、当社は紹介以外の事項に一切関与しないものとします。

２．当社は、第三者が提供するサービスについては責任（説明責任・履行責任など一切を含みます。）を一切負いません。

第１６条（反社会的勢力の排除）
１．お客様は、当社に対し、自らについて、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確約するものとします。
（１）暴力団、暴力団員、暴力団関係企業の関係者その他公益に反する行為をなす者（以下「暴力団等反社会的勢力」という。）
（２）暴力団等反社会的勢力でなくなった日から５年を経過しない者（以下「元暴力団等反社会的勢力」という。）
（３）暴力団等反社会的勢力又は元暴力団等反社会的勢力が、その名目を問わず資金提供や出資を行い、その事業活動を支配するもの
（４）暴力団等反社会的勢力又は元暴力団等反社会的勢力をその業務に従事させ、又はその業務の補助者として使用するもの

（５）暴力団等反社会的勢力又は元暴力団等反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有するもの
（６）その他前各号に準ずるもの

２．お客様は、当社に対し、自ら又は第三者を利用して次の各号の一にでも該当する行為を行わないことを確約するものとします。
（１）暴力的な行為
（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、又は暴力を用いる行為
（４）風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為
（５）その他前各号に準ずる行為

３．当社は、お客様が、前二項の表明又は確約に反したことが判明した場合には、本規約を、何らの催告を要せず直ちに解除して本サービスの提供を中止することができます。この場合、当社は、お客様に対し、その名目を問わず何らの金員の支払義務を負担しません。

第１７条　権利義務の譲渡禁止
サービス利用申請者 およびサービス対象者は本サービスに関するサービス利用申請者 およびサービス対象者の地位および当該地位に基づく権利義務を、当社が予め承諾した場合を除き、第三者に対し、譲渡、移転、担保設定、その他の処分をすることはできません。

第１８条　規約の変更・廃止
当社は、本規約について、サービス対象者に事前もしくは事後に通知することにより、または当社のインターネットホームページ等に記載する等当社所定の方法で公表することにより、本規約の内容を変更または廃止することがあります。この場合、変更日以降は変更後の本規約を適用し、廃止日以降は本規約の適用を終了します。

第１９条　準拠法
本規約は、日本国の法律に準拠するものとし、かつこれに従って解釈されるものとします。

第２０条　管轄裁判所
本サービスの利用に伴う紛争については、誠実な協議により解決するものとしますが、協議により解決できない場合には、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とすることとします。

第２１条　存続条項
本規約に基づく契約終了の場合においても、第７条、第９条、第１３条、第１７条、第１９条および第２０条は有効に存続するものとします。