

## ネコサポ会員規約

このネコサポ会員規約（以下「本規約」といいます。）は、ヤマト運輸株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する第1条第1項に定めるネコサポの各種サービスを、第1条第3号項に定める会員が利用するにあたり適用され、当社は、ネコサポの各種サービスの利用をもって、会員が本規約を承認したものとみなします。

また、当社は、本規約とは別に、ネコサポの各種サービス毎に個別規約を定め、又は当社ホームページ上への掲載もしくは書面その他の媒体によりネコサポの利用上の決まりその他の告知（以下総称して「個別規約等」といいます。）を行うことがあります。

この場合、個別規約等は本規約の一部を構成するものとし、ネコサポの各種サービスの利用には、個別規約等の規定が適用されます。

ただし、本規約と個別規約等の定めが異なる場合には、個別規約等の定めが本規約に優先して適用されるものとします。

### 第1条 用語の定義

本規約における用語の定義は、次のとおりとします。

（１）「ネコサポ」とは、当社所定のエリアの居住者（以下「居住者」といいます。）の暮らしを便利、快適、安心にすることを目的として提供する暮らしに関わる各種サービス（名称「暮らしのネコの手サポート」）の略称です。（以下「本サービス」といいます。）

（２）「ネコサポステーション」とは、当社がネコサポの各種サービス及び当社運送サービス等を提供するための施設をいいます。

（３）「ネコサポ会員」とは、当社所定の方法によりネコサポを利用するための会員登録を正常に完了した個人をいいます。（以下「会員」といいます。）

（４）「ネコサポプラス」とは、本サービスのうち、当社が別途指定する定額制サービスの総称です。

### 第2条 会員登録

本サービスの利用を希望する場合、本規約の内容を理解し、これを承認した上で、当社所定の入会申込書にて入会の申込みを行うか、又は、その他当社所定の方法による入会のための登録を正常に完了し、本サービスの利用のために必要な情報を当社に登録するものとします（以下「会員登録」といい、登録された情報を「会員情報」といいます。）。

ただし、当社が指定する本サービスの利用にあたり、追加で会員情報その他利用に必要な情報の登録が必要となる場合があります。詳細は、個別規約等をご確認ください。

2. 会員は、第1項に定める本サービスの会員登録に際し、当社が別途定める「クロネコメ

ンバーズ規約」に基づき登録された自らのクロネコメンバーズの会員情報（以下「クロネコメンバーズ会員情報」といいます。）を、当社所定の方法により本サービスの会員登録に連携することができます。

3. 当社は、前2項に定める会員登録を正常に完了し、当社が本サービスの会員として入会を認めた者に対し、本サービスの利用資格（以下「会員資格」といいます。）を認めます。なお、当社は、会員情報の内容が虚偽である場合、又は、虚偽のおそれがあると当社が判断した場合、もしくは、相当の理由により会員として不適切であると当社が判断した場合は、会員登録又は本サービスの提供を拒否することができます。

4. 前項に関し、同一の者は複数の会員登録を行うことはできないものとします。ただし、当社が特に認めた場合についてはこの限りではなく、この場合、特に定めのない限り、それぞれ別の会員として取扱われます。

5. 会員は、会員情報に変更があった場合は、速やかに当社所定の方法により変更の手続き（以下「会員情報変更手続き」といいます。）を行うものとし、当社は、当該変更手続きが行われなかったことにより、会員が不利益を被ったとしても、何らの責任を負わないものとします。なお、当社は、会員情報変更手続きが適切に行われない場合は、会員登録又は本サービスの提供を拒否することができます。

### 第3条 ネコサポ会員カード

当社は、当社所定の条件を満たした会員に対して、会員本人にネコサポ会員カードを発行することができます。ネコサポ会員カードは、会員本人以外は使用できません。

2. 会員は、ネコサポ会員カードの偽造、変造、改ざんその他の不正な方法による使用をすることはできません。

3. 当社は、会員がネコサポ会員カードの紛失、盗難、汚損、破損等の理由により、当社所定の方法によりネコサポ会員カードの再発行を申し込む場合は、当社がこれを認めた場合に限り、当該ネコサポ会員カードを再発行するものとします。なお、汚損、破損等の場合は、会員は、当該汚損、破損等をしたネコサポ会員カードを当社に提出するものとします。

4. 当社は、ネコサポ会員カードの紛失、盗難、汚損、破損等による損害に関し、前項に定める再発行を行うほかは、当社に故意又は重大な過失がある場合を除き、一切その責任を負わないものとします。

### 第4条 ネコサポプラス

会員は、ネコサポプラスの各種定額制サービスの利用を希望する場合、第2条に定める会員登録とは別に、ネコサポプラスの各種定額制サービス毎に当社が定める方法による利用登録（以下「プラス利用登録」といいます。）を行うものとします。なお、プラス利用登録に関する事項は第2条の会員登録の規定に準じます。

2. 前項に定めるプラス利用登録を行ったネコサポ会員を「プラス会員」といい、また、プ

ラス利用登録において登録された情報を「プラス会員情報」といいます。

3. 当社は、プラス会員に対して、プラス会員を特定するカード（以下「プラス会員カード」といいます。）を付与します。プラス会員カードに関する事項は前条のネコサポ会員カードの規定に準じます。

4. プラス会員は、当社が別途定める特典（以下「プラス会員特典」といいます。）の提供を受けることができます。

5. 本規約において、プラス会員は、第1条第3号に定める会員に含まれ、プラス会員情報は会員情報に含まれるものとします。

## 第5条 ID及びパスワード等の発行と管理

当社は、ネコサポ又はネコサポプラスの各種サービスを利用する会員に対して、必要な場合、当該サービスを利用するためのIDとパスワード（以下「パスワード等」といいます。）を付与します。

2. 会員は、前項のパスワード等を、自己の責任において、厳重に管理するものとします。

3. 当社は、会員本人以外がパスワード等を使用して行った行為についても、会員本人の行為とみなします。

4. 会員は、パスワード等を第三者に利用させたり、貸与、譲渡、売買、質入等を行うことはできないものとします。

5. パスワード等の管理不備、使用上の過誤、第三者の不正使用等が原因で会員が被った損害について、当社は一切の責任を負わないものとします。

6. 会員は、パスワード等を第三者に知られた場合、もしくは第三者によって不正に使用されている疑いのある場合には、直ちに当社にその旨を連絡するとともに、当社の指示がある場合にはこれに従うものとします。

7. 当社は、本サービスの運用上又は技術上必要であると判断した場合、会員の承諾を得て、会員のパスワード等を変更することができるものとします。ただし、緊急を要する場合等は、会員の承諾を要しないものとし、この場合、当社は、変更後速やかに、変更したパスワード等を当該会員に通知するものとします。

## 第6条 禁止事項等

会員は、次の各号に掲げる行為を行ってはならないものとします。

(1) 公序良俗に反する行為

(2) 法令に反する行為

(3) 犯罪的行為を助長する行為

(4) 他の会員又は第三者の著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他の知的財産権を侵害する行為及び財産、信用、名誉、プライバシーを侵害する行為

(5) 他の会員又は第三者に不利益を与える行為

- (6) 本サービスの運営を妨げ、又は当社の信用を毀損する行為
- (7) 他人を欺くことを目的とした、虚偽や事実と異なる情報の登録やなりすまし行為
- (8) ネコサポ会員カード及びパスワード等を不正に使用する行為
- (9) 本サービスを営利目的で利用する行為
- (10) 本サービス（本サービスにおいて提供される情報を含みます。）を不正利用する行為
- (11) ネコサポ会員カードを偽造又は変造する行為
- (12) 事実と異なる会員情報を当社に登録する行為（最初の会員登録の後、会員情報に変更があった場合において、合理的な期間内に会員情報変更手続きが行われない場合を含みます。）
- (13) 本規約に違反する行為
- (14) その他当社が不適切と判断する行為

#### 第7条 退会及び会員資格の喪失等

会員は、当社所定の手続きを行うことにより、退会できるものとします。この場合、会員は、退会手続完了と同時に会員資格を喪失し、本サービスを利用できなくなります。

- 2. 前項の規定にかかわらず、当社は、会員が前条各号のいずれかに掲げる行為に該当する場合には、当社の判断により、会員資格を取り消すことができるものとします。
- 3. 当社は、会員がその責に帰すべき事由により過去に本サービスの会員資格を失効されていることが判明したとき、又は、当社が提供する他のサービスにおいて当社の判断により、会員資格を取り消すことができるものとします。
- 4. 当社は、会員に対して何らの通知をすることなく、かつその理由を開示することなく、前二項の処分を行うことができるものとします。
- 5. 当社は、会員登録後、又は、本サービスの最終利用日から1年を経過しても本サービスを利用しなかった場合、会員資格を失効させることができるものとします。
- 6. 本条の規定により、退会及び会員資格を喪失した場合の会員情報は、利用されなくなっ  
てから一定期間経過後に消去又は破棄されます。

#### 第8条 保証の否認及び免責

当社は、次の各号に掲げる事項について、一切の保証を行うものではありません。

- (1) 本サービスのサービス内容が会員の要求に合致すること
- (2) 本サービスが中断されないこと
- (3) 本サービスがタイムリーに提供されること
- (4) 本サービスにおいていかなるエラーも発生しないこと
- (5) 本サービスにより提供される情報が有益、正確又は信頼できるものであること
- (6) 本サービスにいかなる瑕疵もないこと
- (7) 会員が本サービスを利用して行った行為が会員の特定の目的に適合すること

2. 当社は、会員による本サービスの利用に起因し又は関連して、会員のコンピュータ等の通信機器及び保存データ等（以下「機器等」といいます。）に損害が発生した場合、又は機器等の不具合等により本サービスが適切に利用できない場合に発生した不利益又は損害について、一切の責任を負わないものとします。

3. 本サービスの提供にあたり、当社が会員に対して負う責任は、会員が支障なく本サービスを利用できるように善良なる管理者の注意をもって本サービスを運営することに限られるものとし、本サービスの遅延、変更、中断、中止もしくは廃止その他本サービスに関連して発生した損害については、当社に故意又は重大な過失がない限り、当社は一切の責任を負わないものとします。

#### 第9条 会員の責任範囲

会員は、自己の責任において本サービスを利用するものとし、本サービスの利用、本サービスを利用してなされた行為及びその結果について、一切の責任を負うものとします。

2. 会員は、本サービスの利用に際し、他の会員又は第三者に対して損害を与えたときは、自己の責任と負担において当該損害を賠償するものとし、当社は一切の責任を負わないものとします。

3. 会員は、本規約に反する行為、又は不正もしくは違法な行為によって当社に損害を与えた場合は、自己の責任と負担において当該損害を当社に対し賠償するものとします。

#### 第10条 本サービスの内容変更及び廃止等

当社は、会員への事前の通知なしに本サービスの内容や名称を変更することができるものとします。また、この場合に、会員に不利益又は損害が生じた場合でも、当社は一切の責任を負わないものとします。

2. 当社は、会員に事前に通知することにより、本サービスを停止又は廃止することができるものとします。ただし、会員への通知は、当社ホームページ上で公表する方法等によるものとします。また、この場合、会員に不利益又は損害が生じた場合でも、当社は一切の責任を負わないものとします。

#### 第11条 本サービスの一時的な中断

当社は、次の各号のいずれかの事由が生じた場合は、会員への事前の通知なしに本サービスの提供を一時的に中断することができるものとします。また、この場合に、会員に不利益又は損害が生じた場合でも、当社は一切の責任を負わないものとします。

(1) 本サービスを提供するための設備等の保守、点検、修理等を定期的に、又は緊急に行う場合

(2) 火災・停電等により、本サービスの提供ができなくなった場合

(3) 天変地異、戦争、内乱、暴動その他の不可抗力により、本サービスの提供ができなくな

った場合

(4) その他運用上又は技術上、本サービスの提供の一時的な中断が必要であると判断した場合

## 第12条 会員情報の取扱い

当社は、会員情報を、本サービスを提供する目的及び次の各号に掲げる目的により利用することができるものとします。

(1) 当社のネコサポに関わる事業、運送サービスにかかる事業、その他当社の事業に関するアンケートや広告等の情報の配信のため

(2) 新商品・サービスの研究や開発を目的とする市場調査やデータ分析のため

(3) ダイレクトメールの発送等、商品・サービスに関するご案内のため

(4) 会員資格の有無の確認のため

(5) その他当社と会員の取引を適切かつ円滑に遂行するため

2. 当社は会員情報を第三者に開示する場合は、必ず事前に当該会員の同意を得るものとします。ただし、当社は会員を特定できない形態に加工した情報については、これを自由に利用し、又は第三者に開示することができるものとします。

3. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合は、関係法令に反しない範囲で、会員の同意なしに、会員情報を開示することがあります。

(1) 会員が第三者に不利益を及ぼすと判断した場合

(2) 国の機関もしくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合で、会員の同意を得ることによりその事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合

(3) 裁判所、検察庁、警察、弁護士会、消費者センター又はこれらに準じた権限を有する機関から、開示を求められた場合

(4) 法令により開示又は提供が許容されている場合

(5) その他本サービスを維持するために必要であると当社が合理的な理由により判断した場合

4. 当社が、本サービス提供のために必要な範囲内において、会員情報の取扱いの全部又は一部を委託する場合は、当該委託先は、前項に定める第三者に該当しないものとします。

## 第13条 個人情報の取扱い

会員が個人事業主である場合など、会員情報に含まれる「個人情報の保護に関する法律第2条第1項」に規定する個人情報、又は、個人ユーザーにかかる個人情報は、当社が別途定める「個人情報のお取り扱いについて」に従って取り扱われます。「個人情報のお取り扱いについて」の詳細は、当社ホームページをご確認下さい。

#### 第 14 条 通知の到達

当社が、会員に対して書面、電子メール等の方法により通知を行う場合には、当社は登録された会員情報の住所、電子メールアドレス宛に通知を発送すれば足りるものとし、当該通知の到達が遅延し、又は、到達しなかった場合においても、当社は通常到達するであろう時に到達したものとみなします。

#### 第 15 条 業務委託

当社は、本規約に基づく、本サービスの運営、管理等について、業務の一部を第三者に委託することができるものとします。

#### 第 16 条 著作権等

本サービス及びその内容の一切に関する著作権、その他の知的財産権等は当社に帰属するものとします。

#### 第 17 条 反社会的勢力に関する条項

会員は、第 1 号のいずれかに該当し、もしくは第 2 号のいずれかに該当する行為をし、又は第 1 号に基づく表明・確約に関して虚偽の申告をしたことが判明した場合には、本サービスの提供が停止され、又は会員資格を取り消されても異議を申し立てないこと、また、これにより会員に損害が生じた場合でも、一切を会員の責任とすることに同意するものとします。

(1) 会員は、会員登録の申込みにあたり、現在、次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確約します。

[1]暴力団、暴力団員、暴力団関係者その他の反社会的勢力（以下「暴力団等」といいます。）

[2]次のいずれかに該当する者

(ア) 暴力団等が経営を支配し、又は実質的に関与していると認められる関係を有すること

(イ) 不当に暴力団等を利用してしていると認められる関係を有すること

(ウ) 暴力団等に対して資金を提供し、又は便宜を供与するなど関与していると認められる関係を有すること

(エ) 役員又は経営に実質的に関与している者が暴力団等と社会的に非難されるべき関係を有すること

(2) 自ら又は第三者を利用して次に該当する行為を行わないことを確約します。

[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、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当社の信用を毀損し、又は当社の業務を妨害する行為

[5]その他以上の行為に準ずる行為

#### 第 18 条 管轄裁判所

会員は、本規約に基づく取引に関して、当社との間に紛争が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属裁判所とすることを異議なく承諾するものとします。

#### 第 19 条 個別サービスと個別規約

当社は、以下のとおり、本サービスの個別サービス毎に個別規約等を定めるものとします。なお、当該個別規約は、本規約の一部を構成するものとします。

- (1) 家事サポートサービス規約
- (2) 買物サポートサービス規約
- (3) イベント参加規約
- (4) ネコサポステーションスペース利用規約
- (5) 収納シェアスペース規約
- (6) デリバリーサービス利用規約
- (7) 前各号の他、当社がネコサポに関し提供、又は取次ぎを行うサービスの規約

#### 第 20 条 本規約及び個別規約等

当社は、当社所定の方法により、本規約及び個別規約等の内容を変更することができるものとします。

2.当社は、本規約及び個別規約等の内容を変更した場合、当社ホームページ上への変更後の規約等の掲載もしくは書面その他の媒体により公表するものとします。また、公表後、契約者等が本サービスを利用した場合、もしくは公表後1ヶ月間、退会手続きを行わない場合は、契約者等が変更後の本規約及び個別規約等の内容を承認したものとみなします。

3.本規約及び個別規約等は、日本法に準拠して解釈されるものとします。

付則：本規約は、2020年6月22日から実施します。

2021年5月27日改定版