

## 「集中管理システムサービス」利用規約

「集中管理システムサービス」利用規約（以下「本規約」といいます）は、シャープ株式会社（以下「当社」といいます）が、当社製の対象エアコンと対象空気清浄機（以下、併せて「対象機器」といいます）向けに提供するサービスを本サービス利用対象者（第1条（用語の定義）で定義します）がご利用いただくための条件を定めるものです。本サービス利用対象者は、本サービスをご利用いただくにあたっては、本規約をお読みいただき、内容についてご同意のうえ、ご利用いただくようお願いいたします。

### 第1章 総則

#### 第1条 （用語の定義）

本規約における用語を、以下各号のとおり定義します。

- (1) 「本サポートサイト」とは、当社が運用する本サービスのためのサポートサイトで、下記のURLで表示されるサイトをいいます。（<https://jp.sharp/business/smartconsole/>）
- (2) 「対象アプリ」とは、当社が対象機器（本条第6号にて定義します。以下同じです。）向けに提供するアプリケーション「集中管理システム」をいいます。
- (3) 「本サービス」とは、対象アプリで対象機器を利用登録することで対象機器と連携した機能を利用できる、対象アプリで提供するサービスを言います（対象アプリと対象機器の連携で実現する各種機能等を含みますがこれらに限りません。これらをあわせて、以下「本サービス」といいます。）。
- (4) 本サービスのご利用には、当社が別途定める方法で利用の申込手続きをしていただく必要があります。本サービスの詳細については、当社提供文書でご確認ください。
- (5) 「利用登録」とは、本サービス利用者（本条第19号にて定義します）が、本規約に同意のうえ、対象機器を当社提供文書（サポートサイトに掲載する文書も含まれます。以下、同じです。）の記載にしたがって、本サービスを利用するための当社所定の設定を行うことをいいます。
- (6) 「対象機器」とは、当社所定の本サービス上で利用登録して本サービス利用者が本サービスでご利用いただける、無線アダプターが接続または内蔵された当社製の対象エアコンと対象空気清浄機で、製造番号、MACアドレス等の利用登録に必要な情報を当社所定の方法で提出し、当社が利用登録を承認した機器をいいます。本サービスで利用登録できる機種および利用登録方法については、本サポートサイトでご確認下さい。
- (7) 「無線アダプター」とは、対象機器の運転内容等の確認および遠隔操作を行うために対象機器に内蔵されている通信機器および別売の当社製家電ワイヤレスアダプターをいいます。
- (8) 「消耗品」とは、対象機器に取り付けて使用する、対象機器の性能を維持するために所定の期間で交換が必要な当社製の各種フィルター、イオン発生ユニット、イオンカートリッジ等

の対象機器の別売品として設定されている部材をいいます。

- (9) 「PC」とは、本サービスを表示することができるブラウザが動作する Windows パソコン、MacOS 搭載パソコン等をいいます。なお、動作するブラウザ等の環境については、当社提供文書（本条第 13 号にて定義します）上でご確認ください。
- (10) 「端末」とは、スマートフォン、タブレット端末など本サービスを表示・動作できるものをいいます。なお、動作環境については本サポートサイト上でご確認ください。
- (11) 「サーバー」とは、当社または当社の委託先が管理するサーバーシステムをいいます。
- (12) 「シャープクラウド」とは、本サービスをご利用になる場合に、対象機器の情報をサーバー上に収集、保存し、分析等を行い、対象機器に関する各種サービスを提供するため、当社が管理および運用するクラウドサービスシステムをいいます。
- (13) 「利用情報」とは、以下の①から③を総称したものをいいます。
- ① 機器利用状況  
対象機器の操作等の利用状況およびその操作結果
  - ② 利用者入力情報  
本サービス利用者が対象アプリでクラウドサービスを通じて入力した付加情報
  - ③ センサー情報  
対象機器より取得した対象機器の状況、センサー情報等の各種情報
- (14) 「当社提供文書」とは、本サービス利用者が、本サービスで提供する機能を利用するに際して必要となる、本サービスに関する料金表や使用説明書等のドキュメントをいいます。
- (15) 「直接利用事業者」とは、本サービスを当社と契約の上、対象機器を入手し、当該対象機器および本サービスを利用する事業者を言います。
- (16) 「サービス提供事業者」とは、本サービスを当社と契約の上、対象機器を入手し、有料または無料で対象機器を利用した本サービス（本サービスもしくは対象機器のレンタル等を含みます）を間接利用事業者に提供する事業者をいいます。
- (17) 「サービス販売代理店」とは、「直接利用事業者」と当社の間で取り交わされる本サービスの契約の販売および本サービスの利用代金の収受を仲介する事業者をいいます。なお、本サービスの販売代金および支払方法等の諸条件については、直接利用事業者とサービス販売代理店との契約内容に従うものとします。
- (18) 「代理店経由直接利用事業者」とは、サービス販売代理店を経由して本サービスの利用申し込みを行い、請求書発送・収納業務をサービス販売代理店にて行う契約をしている本サービス利用契約事業者をいいます。
- (19) 「本サービス利用契約事業者」とは、当社と本サービスの利用に関する契約を締結し、本サービスを利用する事業者のことをいいます。具体的には、本サービスの利用にあたって、当社に当社所定の申込書で申し込みを行い、第 8 条（利用申込の受付）に基づき当社にて利用承認が完了した直接利用事業者および代理店経由直接利用事業者またはサービス提供事業者をいいます。
- (20) 「本サービス契約事業者」とは、当社と本サービスの利用または販売に関する契約を締結する事業者のことをいいます。具体的には、本サービスの利用にあたって、当社に当社所定の

申込書で申し込みを行い、第8条（利用申込の受付）に基づき当社にて利用承認が完了した本サービス利用契約事業者およびサービス販売代理店をいいます。

- (21) 「間接利用事業者」とは、サービス提供事業者と別途締結する契約に基づき、サービス提供事業者が提供するサービスとしてサービス提供事業者、本サービスを利用する事業者のことをいいます。なお、本サービスの提供に伴う間接利用事業者による利用情報の利用、本サービスの利用代金および支払方法等の諸条件については、間接利用事業者とサービス提供事業者との契約内容に従うものとします。
- (22) 「最終利用者」とは、直接利用事業者、代理店経由直接利用事業者または間接利用事業者が利用登録を行った対象機器を利用する者をいいます。最終利用者は本サービス利用対象者に限りません。本サービス利用対象者以外の第三者を含みます。
- (23) 「本サービス利用事業者」とは、本サービスを利用する直接利用事業者、サービス提供事業者および間接利用事業者ならびにサービス販売代理店および代理店経由直接利用事業者の事業者を総称していいます。
- (24) 「本サービス利用者」とは、直接利用事業者、代理店経由直接利用事業者ならびにサービス提供事業者および間接利用事業者の事業者に属し、本サービスの利用者登録のために認証IDを取得する個人を総称していいます。
- (25) 「本サービス利用対象者」とは、本サービス利用事業者、本サービス利用者を総称していいます。
- (26) 「本サービス管理者」とは、直接利用事業者または代理店経由直接利用事業者または間接利用事業者が定める、本サービスおよび対象機器を管理する本サービス利用者のことをいい、本サービス管理者の認証IDで、対象機器を利用登録することで管理を行います。
- (27) 「認証ID」とは、本サービス利用者が本サービスを利用する際のログインに使用するIDをいいます。
- (28) 「会員ID」とは、本サービス利用者が、当社が定める方法で会員登録を行い、これに対して当社が必要な審査を行った上で会員登録を承諾した際に発行するCOCORO MEMBERS会員のIDである、COCORO IDのことをいいます。
- (29) 「会員ID等」とは、会員IDおよび会員IDと共に会員の個人認証を行うためのパスワードをいいます。
- (30) 「利用者登録」とは、本サービス利用者が取得した会員IDに対して、当社が本サービスの利用権限を付与することをいいます。

## 第2条 （本規約の範囲および変更）

1. 本規約は、本サービスの利用に関する当社と本サービス契約事業者との間の権利義務関係を定めることを目的とし、当社と本サービス契約事業者の間の本サービスに関わる一切の關係に適用されます。
2. 当社は、本サービスの円滑な運用を図るため、必要に応じて諸規定（ガイドライン、仕様書、注意事項および本規約以外の規約等を含みます）（以下「諸規定」といいます）を定めることがあります。この場合、諸規定は本規約の一部を構成します。

3. 本規約の内容と諸規定の内容が本規約と矛盾する場合または差異がある場合は、前項の諸規定が優先して適用されるものとします。
4. 当社は、本規約および諸規定を変更する場合があります。この場合、本規約第 43 条（本規約の変更）の手続きに基づき、本サービス利用事業者へ通知または周知を行います。
5. 本サービス利用対象者は、本規約および諸規定に従い、本サービスを利用することができるものとします。

## 第2章 本サービスについて

### 第3条 （本サービスの内容）

本サービスの内容は、以下の各号に定めるとおりです。本サービスを利用するためには、本サービス利用者は、本サービスのログインに必要な認証 ID として利用するための会員 ID を取得する必要があります。また、取得した会員 ID を当社へ所定の手続きで連絡し、本サービスの利用者登録をする必要があります。なお、機種によりご利用いただけるサービス内容が異なります。対象機器の修理、消耗品の提供、メンテナンスなど基本サービス以外のサービスを提供する場合の条件については、別途定める契約（メーカー保証延長サービス加入規約、アフターサービスパック加入規約）に基づいて提供するものとします。

#### 1. 基本サービス

シャープクラウドと対象アプリで提供する対象機器を管理、制御するサービスです。

- (1) 遠隔操作（運転、停止、各種設定）、対象機器の運転内容および対象機器から得られる温度・湿度その他の情報の照会等の基本操作が行える機能。
- (2) 対象機器の利用履歴の対象アプリへの通知・表示する機能。
- (3) 対象機器についての問い合わせ・修理申込手続きを簡略化する機能。
- (4) 対象機器の消耗品やお手入れの状況を確認する機能。
- (5) 対象機器に異常の発生した場合や消耗品の利用状況が所定の状態を満たした場合等に通知・表示を行う機能。
- (6) その他、対象アプリで提供される機能。

#### 2. メーカー保証延長サービス

対象機器について、メーカー保証の期間終了後も保証を提供するサービスです。メーカー保証延長の提供を当社が承認した対象機器にのみ提供されます。

#### 3. アフターサービスパック

対象機器のクリーニングや消耗品の提供、交換を行うサービスです。アフターサービスパックを申し込んだ場合のみ提供されます。

### 第4条 （本サービスの提供）

1. 本サービスの種類および内容は、その時点で当社が合理的に提供可能なものとします。

2. 本サービスの詳細な内容および利用料金は、当社提供文書または諸規定で提供します。
3. 本サービスの提供は、日本国内に本店を有する法人を対象とします。

#### 第5条 (本サービスの変更)

1. 当社は、業務上の都合により、本サービスの種類、内容および仕様の追加、全部または一部の変更および廃止をすることがあります。この場合、第43条(本規約の変更)に定める方法で通知または周知を行います。
2. 本サービスの変更が、重要な契約内容の変更を伴う場合は、本サービス契約者は、その変更の効力が発生する日までに所定の方法で手続きを行うことにより、本サービスの利用を終了することができます。なお、本項が適用される場合は本規約変更時の通知または周知によりお客様にお知らせします。
3. 前2項の規定にかかわらず、法令等の理由により、本サービス契約者の同意が必要となるような内容の変更の場合は、当社所定の方法で本サービス契約事業者の同意を得るものとします。
4. 理由の如何を問わず、当社は本サービスの追加、変更または廃止により生じた本サービス契約事業者または最終利用者等(第6条(本サービス契約事業者による保証)第3号にて定義します)の損害につき、一切責任を負わないものとします。

#### 第6条 (本サービス契約事業者による保証)

本サービス契約事業者は、以下に定める事項について当社に保証するものとします。

- (1) 本規約および諸規定に同意すること
- (2) 間接利用事業者、本サービス利用者、最終利用者または他利用者(第25条(他利用者、最終利用者の同意)第1項にて定義します。以下、間接利用事業者、本サービス利用者、最終利用者または他利用者を併せて「最終利用者等」といいます)に対してあらかじめ通知し、本規約および諸規定に同意を得ること

本サービス利用契約事業者が本サービスを利用する場合、第25条(他利用者、最終利用者の同意)第2項の規定に従い、前号の登録された当該対象機器を利用させる最終利用者等に対し、第25条(他利用者、最終利用者の同意)第2項に規定する内容について、本サービス契約事業者は掲示その他の方法により通知し、本規約および諸規定に同意を得た上で利用させるものとします。

### 第3章 本サービスの利用について

#### 第7条 (本サービスを利用するための機器等)

1. 本サービス利用契約事業者は、本サービスを利用していただくために必要な対象機器、PC、端末、無線LAN機器、通信回線その他必要となる機器につきましては、本サービス契約者の費用と責任にて用意するものとします。
2. 本サービスを利用いただくために必要なインターネット接続サービスのプロバイダー料、通

信費等インターネットによる通信に必要な諸費用は全て本サービス利用契約事業者にご負担いただきます。なお、本サービスに利用登録された後、対象機器は無線 LAN 機器を介して自動的にインターネットへの接続を行い、サーバーにアクセスします。これらの機器、インターネット回線等の不具合により、本サービス利用契約事業者が本サービスの利用に支障をきたしたとしても、当社は一切責任を負いません。

#### 第8条 (本サービス利用申込の受付)

1. 本サービスの利用を希望するサービス提供事業者または直接利用事業者または代理店経由直接利用事業者（以下「利用希望者」といいます）、および本サービスの仲介を機能するサービス販売代理店は、本規約に同意したうえで、当社所定の申込書を当社または当社の販売代理店に提出することにより利用申込を行うものとします。
2. 当社は、利用希望者およびサービス販売代理店が次に掲げる事由に該当する場合は、利用申込を承諾しないことがあります。
  - (1) 本サービスに関わる債務の支払を怠るおそれがあると当社が判断したとき。
  - (2) 当該利用申込以前に、当社との契約上の義務の履行を怠ったことがある等、本規約に基づく義務の履行を怠るおそれがあるとき。
  - (3) 利用申込に際して当社に虚偽の事実を通知したとき。
  - (4) 当社または本サービスの信用を毀損するおそれのある態様で本サービスを利用するおそれがあるとき。
  - (5) 利用登録に必要な情報（会員 ID や対象機器の製造番号等）を当社所定の方法で提出されない場合
  - (6) 本サービスと関係する対象機器の存在が確認できないとき。
  - (7) 本サービスを提供することが技術上著しく困難なとき。
  - (8) その他、本サービス契約事業者として不適切であると当社が判断したとき。
3. 前項の規定により本サービスの利用申込を拒絶したときは、当社は利用希望者およびサービス販売代理店に対しその旨を通知するものとします。ただし、拒絶の理由は開示しません。
4. 本サービスの利用希望者は申込書上に、サービス利用開始日を指定するものとします。サービス利用開始日は、申込書の提出日以後で、かつ、会員 ID、および対象機器の製造番号、MAC アドレス等の利用登録に必要な情報を当社所定の方法で提出した日から当社の 10 営業日以後の日付を指定して下さい。上記以前の日をサービス利用開始日として指定をされた場合、または、未指定の場合は当社が指定させていただきます。
5. 当社が利用登録の申込みを承諾した場合、当社は利用希望者およびサービス販売代理店に対し申込手続完了を電子メールにて通知します。なお、この通知の発信により、利用希望者が記入したサービス利用開始日もしくは前項後段の定めにより当社が指定した日より当社と利用希望者との間に本規約に基づく契約（以下「本サービス契約」といいます）が成立します。
6. 当社は申込手続完了の通知により、利用者登録を完了したものとします。

#### 第9条 (本サービス契約の有効期間)

1. 本サービス契約の有効期間は、新規申込の場合、第8条(本サービス利用申込の受付)第5項に従って確定したサービス利用開始日から開始し、サービス利用開始日の属する月の翌月1日から起算して、1年間とします。
2. 本サービス契約事業者が第30条(禁止行為)、第32条(当社による利用停止・契約解除)に抵触し、当社からの契約の解除が行われた場合、また、第29条(本サービスの終了)に基づき当社からのサービスが終了した場合、その時点で有効期間は終了します。本サービス契約事業者が第31条(本サービス契約事業者都合による利用終了)に基づき本サービス契約を解約した場合も、その時点で有効期間は終了します。
3. 本サービス契約に基づく契約が有効期間内に解約または解除により終了した場合、当社は本サービスの提供を停止します。ただし、第29条(本サービスの終了)第3項、第31条(本サービス契約事業者都合による利用終了)第1項および第32条(当社による利用停止・契約解除)第1項に定めるとおり、当社は既に支払われた代金の返金はいたしません。
4. 本サービス契約事業者が、本サービス契約の継続を希望しない場合、第1項で規定する終了期日の前月の20日までに、第31条(本サービス契約事業者都合による利用終了)第1項の規定にしたがって解約申込書の提出を行ってください。
5. 本サービス契約事業者が、前項で規定する終了の手続きを行わなかった場合、本サービス契約事業者から当社に対して更新申込がなされたと見做し、当初の契約期間終了日の翌月1日から起算して、1ヶ月間、契約期間が延長されるものとし、延長された終了期日の前月の20日までに、第31条(本サービス契約事業者都合による利用終了)第1項の規定にしたがって解約申込書の提出が行われない場合、その後も同様とします。
6. 本条第2項または第3項の定めにより本サービス契約が終了した場合、当社は速やかに本サービスの申込時に利用登録された認証ID(間接利用事業者用ID(第17条(間接利用事業者用IDの管理)にて定義します)を含む)の本サービスにおける利用者登録を削除します。

#### 第10条 (申し込み内容等の変更)

1. 本サービス契約事業者は、利用する本サービスの内容等の契約条件の変更を希望する場合、当社所定の方法で変更の申込ができるものとします。
2. 前項の申込があった場合、当社は第8条(利用申込の受付)の規定に準じて取り扱います。
3. 前2項の変更申込の受付は当社の営業時間内とし、営業時間後の変更申込は翌営業日の取扱いとなります。

#### 第11条 (登録内容の変更)

1. 本サービス契約事業者は社名(法人名)、住所、電話番号、担当者名、その他当社への登録内容に変更が生じた場合、速やかに当社所定の方法で当社に届出るものとします。なお、当該届出がなされなかったことで、本サービス契約事業者が不利益を被ったとしても、当社は契約者に対し一切責任を負いません。

2. 本サービス契約事業者は本サービス管理者、および本サービス利用者が氏名、住所、電話番号、担当者名、その他当社への登録内容に変更が生じた場合、速やかに当社所定の方法で当社に届出るものとします。なお、当該届出がなされなかったことで、本サービス契約事業者が不利益を被ったとしても、当社は本サービス契約事業者に対し一切責任を負いません。
3. 前項の届け出があった場合は、当社は、届け出のあった事実を証明する書類の提出を本サービス契約事業者を求める場合があります。

## 第4章 本サービスの料金・支払いについて

### 第12条 (本サービスの利用料金)

1. 本サービスの手続きに関する料金および利用料金の算出方法および金額等は、別途定める場合を除き、当社から利用希望者に提示する料金表にて通知します。ただし、代理店経由直接利用事業者には、サービス販売代理店よりサービス利用料金等（本条第 2 号にて定義します。）を提示します。
2. 本サービス契約事業者は、本サービスの利用料金およびそれに係る消費税その他の賦課税（以下、総称して「サービス利用料金等」といいます）を支払うものとします。
3. 代理店経由直接利用事業者は、サービス販売代理店にサービス利用料金等を支払い、サービス販売代理店は、当社に規定の利用料金をお支払いいただきます。
4. サービス利用料金等の支払債務は、第 8 条 5 項に基づき本サービス契約が成立した月から発生します。
5. 当社は、営業上、運営上の理由により、前項のサービス利用料金等の算出方法および支払方法等を変更する場合があります。この場合、当社が適当と判断する方法で本サービス契約事業者に事前に規約を変更する旨、変更後の規約の内容、変更内容の効力発生時期を通知または周知します。本サービス契約事業者は、代理店経由直接利用事業者に通知又は周知するものとします。
6. 前項に基づき変更された内容は、当社が定めた効力発生時から変更の効力が生じます。変更の効力が生じた後、本サービスを利用された本サービス契約事業者は、本規約の変更内容に同意したものとみなします。
7. 当社は、請求書発送・収納業務を当社と契約を締結した代行業者に業務委託を行う場合があります。その場合、本サービス契約事業者への請求元は弊社ですが、請求書発送・収納業務は代行業者が行います。本サービス契約事業者は、利用料金のお支払いに要する手数料等の費用をご負担の上、当該代行業者に利用料金をお支払いいただきます。

### 第13条 (本サービス利用料金等の支払い)

1. 本サービス契約事業者は、当社からの請求書に定める期日および方法に従い、サービス利用料金等を支払うものとします。また、支払いに要する手数料等の費用は本サービス契約事業

者が負担するものとします。

2. 当社は、本規約の規定により本サービス契約事業者が支払いを要する料金その他の債務に係る債権の全部または一部を第12条（本サービスの利用料金）第5項に定める代行業者を含む第三者に譲渡することがあります。その場合、本サービス契約事業者はそれを異議なく承諾するものとします。
3. 前2項にかかわらず、間接利用事業者のサービス利用料金等および支払方法に関しては、間接利用事業者とサービス提供事業者、代理店経由直接利用事業者のサービス利用料金等および支払方法に関しては、サービス販売代理店と代理店経由直接利用事業者との契約に従うものとします。

#### 第14条 （遅延損害金）

1. 本サービス契約事業者がサービス利用料金等または本規約に基づく何らかの債務の支払いを遅延した場合には、支払期日の翌日から支払日までの日数について、年14.6%の割合で計算した遅延損害金を、当社が別途指定する日までに当社が指定する方法により支払うものとします。ただし、遅延損害金額が100円未満の場合はこの限りではありません。
2. 前項の場合、当社は本サービスの提供を停止することがあります。遅延損害金を含む料金の支払いが当社にて確認できた後、当社は本サービスの提供を再開します。
3. サービス販売代理店が第1項に相当する場合、当社は代理店経由直接利用事業者への本サービスの提供を停止することがあります。遅延損害金を含む料金の支払いが当社にて確認できた後、当社は本サービスの提供を再開します。

### 第5章 対象アプリの利用について

#### 第15条 （対象アプリの利用）

1. 当社は、第8条（利用申込の受付）に基づき当社にて利用承認が完了した本サービス利用契約事業者に対し、本サービスを利用するために必要な会員IDの取得を要求します。本サービス契約事業者は、自らまたは間接利用事業者を通じて、本サービス利用者に、本規約に同意の上、会員IDを取得させる必要があります。当社に本サービス利用者の会員IDを提示し、当社が利用者登録を行うことで対象アプリをご利用いただけます。
2. 本サービス契約が終了した場合、本サービス利用対象者は、対象アプリを利用できなくなります。
3. 本サービスをご利用されるにあたり、利用登録頂くことができる対象機器は、製造番号、MACアドレス等の利用登録に必要な情報を当社所定の方法で提出した機器で、当社が承認した機器のみとし、その対象機器の台数は本サービスの利用申込にてお申し込み頂いた台数を上限とします。なお、ご利用して頂くことができる本サービスの内容は対象機器の機種によって異なります。
4. 前項において、サービス提供事業者が間接利用事業者に対象アプリを利用させる場合、サービス提供事業者による利用が行われたものとみなし、これにより発生する責任はサービス

提供事業者が負うものとします。

## 第6章 認証 ID について

### 第16条 (ID およびパスワード)

1. 本サービスの全ての機能を利用するためには、認証 ID が必要となります。
2. 本サービス利用契約事業者は、自らまたは間接利用事業者の指示の元、本サービス利用者に会員 ID 等を取得させるものとします。本サービス利用契約事業者は、本サービス利用者に本規約、および関連する規約を承認させ、順守させるものとします。
3. 本サービス利用者が取得した会員 ID 等を本サービスの認証 ID およびパスワードとして使用します。認証 ID とは、本サービスの認証に使用する際の会員 ID をいいます。
4. 本サービスの利用を目的として取得した COCORO ID は、本サービスでの認証 ID としての利用に限定するものとします。本サービス利用者は、本サービスを利用するために取得した会員 ID を本サービス利用以外に使用しないものとします。使用しない対象のサービスには、当社が各種サービスを提供するための会員サイト「COCORO MEMBERS」(以下、「会員サイト」といいます) 内などに掲載されている、会員 ID 等による個人認証の後に利用できるサービスすべてを含みます。ただし、本規約において、使用を認めているサービスは除きます。
5. 認証 ID およびパスワードの管理および使用については、本サービス利用契約事業者が責任を負うものとし、本サービス利用契約事業者は管理責任者を定めて管理するものとします。本サービス以外の会員 ID の使用に関しては、本サービス利用者が一切の責任を自身で負うものとします。
6. 本サービス利用契約事業者が複数の本サービス利用者を置く場合、本サービス利用者ごとに、個別に会員 ID を取得して本サービスの認証 ID として使用させるものとし、複数の本サービス利用者にて同一の認証 ID を共用させないものとします。
7. 会員 ID および認証 ID について、本サービス利用契約事業者による使用上の過誤、管理不十分または第三者による不正使用、サービス利用者の変更申請漏れ、認証 ID の第三者への開示等、当社の帰責性が認められない事由に起因して、本サービス契約事業者または第三者が損害を被った場合、当社は当該損害につき責任を負いません。
8. 認証 ID およびパスワードの管理および使用については、本サービス利用契約事業者が責任を負うものとし、本サービス利用契約事業者は管理責任者を定めて管理するものとします。
9. 本サービス以外の会員 ID の使用に関しては、本サービス利用者が一切の責任を自身で負うものとします。
10. 認証 ID について、本サービス利用契約事業者による使用上の過誤、管理不十分または第三者による不正使用、サービス利用者の変更申請漏れ、認証 ID の第三者への開示等、当社の帰責性が認められない事由に起因して、本サービス契約事業者または第三者が損害を被った場合、当社は当該損害につき責任を負いません。
11. 本サービス利用契約事業者は、認証 ID の盗難もしくは第三者による使用、またはその恐れがあることが判明した場合は、直ちに当社にその旨連絡するとともに、当社から指示がある

場合にはこれに従うものとします。

12. 本サービス利用契約事業者は、当社よりサービス利用者に交付した認証 ID を、第三者に使用させまたは譲渡、貸与しないものとします。
13. 当社は、認証 ID が第三者により使用された場合であっても、使用された認証 ID が本サービス利用契約事業者のものとは一致することを当社所定の方法で確認し合致した場合は、本サービス利用契約事業者自身による利用があったものとみなします。
14. 本サービス契約事業者が、故意過失を問わず、第三者に本サービスを利用させた場合は、本サービス契約事業者による本サービスの利用が行われたものとみなし、これにより発生する利用料金その他の債務および責任は、本サービス契約事業者が負うものとします。
15. 本サービス利用者が、故意過失を問わず、第三者に本サービスを利用させた場合は、本サービス契約事業者による本サービスの利用が行われたものとみなし、これにより発生する利用料金その他の債務および責任は、本サービス利用契約事業者が負うものとします。

#### 第17条 (管理者用 ID、利用者用 ID)

1. 本サービス利用契約事業者は、認証 ID を取得した本サービス利用者の中から本サービス管理者を 1 人設定するものとします。この本サービス管理者が取得した認証 ID のことを「管理者用 ID」といいます。本サービス管理者以外の取得した本サービス利用者が使用する認証 ID を「利用者用 ID」といいます。
2. 本サービス利用契約事業者は、管理者用 ID および利用者用 ID を当社の定める手続きにより当社に申請するものとします。
3. 本サービス利用契約事業者は、サービス管理者の登録者の情報を当社の定める手続きにより当社に申請するものとします。本サービス利用契約事業者は、サービス管理者の認証 ID として登録したメールアドレスを、当社から本サービス契約事業者に対する通知、連絡を行うためのメールアドレスとして指定したものとします。当社はサービス管理者の登録した連絡先を当社および本サービスからの連絡先として扱います。
4. 本サービス利用契約事業者は、本サービス利用者が増える場合、すみやかに、サービス利用者の追加、もしくは削除を当社の定める手続きにより当社に申請するものとします。当社は申請に基づき本サービス利用者の認証 ID について本サービスの利用者権限を無効化もしくは付与する手続きをするものとします。
5. 本サービス利用契約事業者は、管理者 ID を本サービス以外の他のサービスで使用していないこと、変更内容を当社に通知することを条件として、本利用契約で許諾された範囲内で、本サービス契約事業者の指示の元、管理者用 ID の登録者を変更することができます。
6. 本サービス管理者は、本サービスで利用する対象機器を管理者用 ID で登録するものとします。
7. 本サービス利用契約事業者は、本サービス管理者に対して、対象機器に関するセンサー、利用状況などの情報は、本サービス利用者の全員により閲覧されること、本サービス利用者の全員から対象アプリを使用して管理者用 ID で登録した対象機器の動作を行うことについて説明し、本サービス管理者の同意を得るものとします。

8. 本サービス管理者は利用者用 ID の利用者を管理するものとし、使用されなくなった利用者 ID を削除する手続きを速やかに実施するものとしします。

#### 第18条 (COCORO MEMBERS 会員利用規約の遵守)

1. COCORO MEMBERS に登録し、ID 等でログインして本サービスを利用するサービス利用者は、COCORO MEMBERS 会員利用規約を遵守するものとしします。COCORO MEMBERS 会員利用規約は以下の URL からご確認ください。  
<https://cocoromembers.jp.sharp/sic-front/static/contents/guide/F100101.html>
2. 本規約において、COCORO MEMBERS 会員利用規約と異なる事項を定めたときは、本規約が優先的に適用されるものとしします。

#### 第19条 (間接利用事業者用 ID の管理)

1. サービス提供事業者は、間接利用事業者に利用させるために本サービス利用者が取得した認証 ID (以下「間接利用事業者用 ID」といいます) を、利用者登録することができます。
2. 間接利用事業者用 ID の管理および間接利用事業者による使用については、サービス提供事業者が責任を負うものとし、サービス提供事業者は管理責任者を定めて管理するものとしします。
3. 間接利用事業者用 ID について、間接利用事業者による使用上の過誤、管理不十分または第三者による不正使用等、当社の帰責性が認められない事由に起因して、サービス提供事業者または第三者が損害を被った場合、当社は当該損害につき責任を負いません。
4. サービス提供事業者は、間接利用事業者用 ID の盗難もしくは第三者による使用、またはその恐れがあることが判明した場合は、直ちに弊社にその旨連絡するとともに、当社から指示がある場合にはこれに従うものとしします。
5. サービス提供事業者は、利用者登録された間接利用事業者用 ID を、間接利用事業者以外の第三者に使用させ、または譲渡、貸与しないものとしします。
6. 当社は、間接利用事業者用 ID が第三者により使用された場合であっても、使用された間接利用事業者用 ID が、サービス提供事業者が作成したものと一致することを当社所定の方法で確認し合致した場合は、間接利用事業者本人による利用があったものとみなします。
7. 間接利用事業者が、故意過失を問わず、第三者に本サービスを利用させた場合は、間接利用事業者による本サービスの利用が行われたものとみなします。

#### 第20条 (本サービス利用事業者の責任)

1. 本サービス利用事業者は、本サポートサイトに記載する「利用上の注意事項」を順守するものとしします。
2. 本サービス利用対象者または最終利用者等による対象機器および本サービスの利用に関しては、本サービス利用事業者の責任にて行うものとしします。また、最終利用者等に利用させる場合、当該最終利用者等の行為について、当該本サービス利用事業者が責を負うものとしします。

3. 本サービス利用対象者または最終利用者等による対象機器および本サービスの利用において、本サービス利用対象者または最終利用者等が第三者に損害を与え、または第三者との間で紛争が生じた場合は、当社に帰責性のある場合を除き、当該本サービス利用事業者が自己の費用と責任で解決するものとします。
4. 本サービス利用対象者または最終利用者等による対象機器および本サービスの利用に関して、本サービス利用対象者または最終利用者等が当社に損害を与えた場合は、当該本サービス利用事業者がその損害を賠償するものとします。
5. 本サービス利用事業者が、第三者と共同で対象機器および本サービスを利用する場合、本サービス利用事業者が自らの責任において、当該第三者から本規約に対する同意を得たことを当社に保証したうえで行うこととします。また、当該第三者に利用させる場合、当該第三者の行為について、当該本サービス利用事業者が責を負うものとします。

## 第7章 個人情報、利用情報、センサー情報等の取り扱いについて

### 第21条 (個人情報)

1. 当社は、本サービスに関連して本サービス契約事業者から取得する個人情報を、当社のホームページに掲載する「お客様情報の取扱いについて」に基づき取り扱うものとします。ここにいう個人情報とは、契約者に関する情報であって、当該情報に含まれる代表者や担当者の氏名その他の記述等により特定の個人を識別することができるものをいいます。  
お客様情報の取扱いについて：  
<https://corporate.jp.sharp/privacy/index-j.html>
2. 本サービスにおいて、間接利用事業者用 ID に関連する個人を識別する情報については、サービス提供事業者が個人情報取扱い事業者として管理する情報であり、当社はサービス提供事業者から本サービスの提供を受託する立場として、本サービスの提供のためにのみ扱い、当社の事業の目的としての利用は行いません。
3. 当社は、本サービスの提供以外の目的で本サービス契約事業者から個人情報を収集する場合には、利用目的を明示したうえで、必要な範囲の個人情報を収集するものとします。
4. 当社は、個人情報を、以下のいずれかに該当する場合を除き、第三者に開示、提供しないものとします。
  - (1) 本サービス契約事業者が個人情報の開示に同意した場合。
  - (2) 法令または官公庁の要請により開示が必要な場合。
  - (3) 当社サービスの運営に関する業務委託先に対し個人情報を開示する場合。  
ただし、この場合に開示する情報は、必要な範囲のみに限定し、開示先に対して契約等により個人情報の管理を義務付けます。
5. 当社は、本サービスの提供にあたり、本サービス契約事業者から取得する個人情報を米国カリフォルニア州に所在するメール配信プラットフォームサービス事業者に提供します。
6. メール配信プラットフォームサービス事業者が所在する米国カリフォルニア州では消費者プライバシー法が存在し、また、米国は APEC の CBPR システムにも加盟しているため、個人

情報の保護について概ね日本と同等の保護が期待できると考えられています。当社が適切かつ合理的と考える方法で調査した限り、当該個人情報保護法には、OECD プライバシーガイドライン 8 原則に対応する事業者の義務及び本人の権利が全て含まれており、また、米国において、皆様の権利や利益に重大な影響を及ぼす可能性のある制度は見当たっておりません。そして、メール配信プラットフォームサービス事業者の公開情報によると、個人情報の保護に際し、OECD プライバシーガイドライン 8 原則に対応する措置を全て講じているとのことです。

#### 第22条 (間接利用事業者による利用情報の利用について)

間接利用事業者による利用情報の利用はサービス提供事業者と間接利用事業者間の契約に従うものとします。

#### 第23条 (利用情報、センサー情報に関する情報)

1. 当社は、以下の各号の目的に限り、本サービス利用者の本サービスの利用状況に関する情報（以下「利用状況に関する情報」といいます）を使用できるものとします。なお、利用状況に関する情報は本サービス利用者の個人を識別する情報を含まないものとします。
  - (1) 本サービスの提供のため。
  - (2) 本サービスを運用するため、ならびに、本サービスの機能改善および品質向上のため。
  - (3) 本サービスの稼働状態の確認、故障の診断・検知および改良のため。
  - (4) 本サービスの利用状況の計測・分析・改良のため。
  - (5) 本サービスの障害・不具合時の調査・対応のため。
  - (6) 本サービス、本サービス以外の当社のサービス、新製品および新サービスの開発、検討、提供、機能改善および品質向上のため。
2. 利用状況に関する情報について、第9条（本サービス契約の有効期間）第2号または第3号の定めにより本契約が終了した後も、当社は引き続き保存または利用できるものとします。

## 第8章 保存する情報について

#### 第24条 (当社が保存する情報)

1. 当社は、本サービスにおいて、以下の各号に掲げる情報（以下「各種情報」といいます）を本サービス利用者より取得します。本サービス契約事業者は、本サービス利用者に対し、当社が各種情報を取得すること、および各種情報をサーバー上に保存することに同意したうえで本サービスを利用する必要がある旨を説明し、本サービス利用者の同意を得てください。また、最終利用者に利用させる場合、最終利用者への告知と同意を得てください。
2. 利用情報  
次の各号に掲げる情報を「利用情報」といいます。
  - (1) 本サービス利用者が対象アプリで設定および登録した情報（対象機器の名前および設置場所、端末名、電力料金単価、郵便番号、自宅位置等）

- (2) 本サービス利用者、最終利用者など機器の利用者が対象機器に対して操作した内容とそれに基づく対象機器の実行結果
- (3) 対象アプリの利用者が対象アプリを利用して行われた、対象機器の操作内容とそれに基づく実行結果
- (4) 対象アプリの利用者が対象アプリを利用した日時、操作時間、位置情報等
- (5) 端末に関する情報 (OS バージョン情報、MAC アドレス、端末のニックネーム、機器 ID、IP アドレス等)
- (6) 端末でのウェブブラウザ識別情報、広告識別情報等 (Android 広告 ID や iOS 広告 ID 等を含みます)

### 3. センサー情報

次の各号に掲げる情報を「センサー情報」といいます。

- (1) 対象機器に関する情報 (形名、識別番号、ソフトウェアのバージョン情報、MAC アドレス等)
- (2) 対象機器をご利用いただく過程で取得する情報
- (3) 対象機器の設定状態、センサー等から取得する情報
- (4) 対象機器本体の運転時間、動作結果、使用状況等の機器の動作に関する情報
- (5) 対象機器本体の操作状況情報
- (6) 対象機器の発話内容情報 (音声発話機能を持つ機種のみ)
- (7) 対象機器のエラー情報、消耗品の利用状況
- (8) その他、対象機器から出力される情報

## 第25条 (他利用者、最終利用者の同意)

- 1. 本サービス利用対象者が本サービス利用者以外のその他の第三者 (以下「他利用者」といいます) に本サービスを利用させる場合は、他利用者にも本規約にご同意いただいた上で利用させてください。他利用者が本規約に同意せず本サービスを利用したことにより生じるいかなる損害についても当社は責任を負いません。
- 2. 本サービスを利用する本サービス利用対象者が、最終利用者等に対象機器を使用させる場合、本サービス利用対象者は、別紙「最終利用者その他の第三者向け告知文面 (例)」を参考に、以下の内容について掲示するなどわかりやすい方法で通知し、当該通知に同意のうえで使用するよう最終利用者等に案内を行うことを当社に保証してください。
  - (1) 最終利用者等による対象機器の利用情報およびその操作結果、センサー情報等の各種情報、対象アプリの利用状況等がシャープクラウドに送信および蓄積されること。
  - (2) シャープクラウドに蓄積された情報が当社により利用されること、または、本サービス利用者 (間接利用事業者) が契約を締結するサービス提供事業者に提供されることがあること。
  - (3) ただし、当社は、本サービス利用対象者 (間接利用事業者または直接利用事業者) が最終利用者等の個人を特定する情報を本サービスで入力したとしても関知せず、個人を

特定する目的での利用も行わないこと。

#### 第26条 (保護管理責任者)

各種情報の保護管理責任者は、当社 Smart Appliances & Solutions 事業本部 本部長とします。

#### 第27条 (共同利用)

当社は、当社が取得、保存した各種情報を以下のとおり共同で利用できるものとします。

##### 1. 共同利用される情報の項目

- ・第 21 条 (個人情報) から第 24 条 (当社が保存する情報) に記載する情報

##### 2. 共同利用する者の範囲

- (1) シャープマーケティングジャパン株式会社
- (2) シャープエネルギーソリューション株式会社
- (3) 沖縄シャープ電機株式会社
- (4) 株式会社 AIoT クラウド
- (5) 株式会社 SHARP COCORO LIFE

##### 3. 共同利用する目的

・第 21 条 (個人情報) 第 3 項および第 23 条 (利用情報、センサー情報に関する情報) 第 1 項に定める利用目的のうち、本サービスに関連する当社または共同利用者のサービスを提供するため

- ・本サービスに関連する共同利用者のサービスの案内のため

##### 4. 共同利用される情報の管理について責任を有する者

シャープ株式会社住所：〒590-8522 大阪府堺市堺区匠町 1 番地

代表者：代表取締役 吳柏勳

## 第9章 利用の制限、利用の終了等

#### 第28条 (本サービスの中止)

1. 当社は、当社が適当と判断する方法で事前に本サービス利用契約事業者へ通知したうえで、本サービス用設備の保守・点検・修理等、本サービスの提供維持に必要な理由のため、クラウドサービスの提供の全部または一部を中止できるものとします。
2. 当社は、天災地変、戦争等の不可抗力、その他非常事態が発生したまたは発生するおそれがある場合、システムの保守・点検を緊急的に行う必要が発生した場合、通信障害または設備障害への対応を余儀なくされた場合、その他やむを得ない事由が生じた場合は、本サービス契約事業者に対する事前の通知なく、本サービスの全部または一部を一時的に中断または停止することができます。これにより本サービス利用対象者または最終利用者等に損害が生

じたとしても、当社は一切責任を負いません。

3. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、本サービス契約事業者事前に通知することなく本サービスの提供の全部または一部を中止もしくは制限することができます。
  - (1) 本サービス契約事業者が本規約の規定に違反したとき。
  - (2) 本サービス契約事業者が当社に届け出た連絡先との連絡がとれないとき。(当社が本サービス契約事業者宛に発送した郵便物が宛先不明で当社に返送された場合を含むものとします。)
  - (3) 本サービス利用対象者または最終利用者等が、本サービスに対して過大な負荷または重大な支障を与える態様の利用をしたとき。
  - (4) 本サービス利用対象者または最終利用者等の故意の有無にかかわらず、本サービスに対して、不正アクセス、クラッキング、アタック行為などの何らかの不正な攻撃や不正中継を行ったとき。
  - (5) 本サービス契約事業者と料金支払者が異なる場合において、料金支払者より、料金支払停止の通告があり、本サービス契約事業者がそれに代わる料金支払方法を届け出ないとき。
  - (6) 当社と本サービス契約事業者との他の契約において、契約解約あるいは提供中止になったとき。
  - (7) 天災、地変、戦争、その他非常事態が発生し、または発生するおそれがあるとき。
  - (8) 本サービス提供に必要な設備または通信回線等に障害が発生し、または発生するおそれがあるとき。
  - (9) 本サービスと関係する対象機器の存在が確認できないとき。
  - (10) 本サービス利用対象者または最終利用者等が、当社もしくは当社以外の電気通信設備に過大な負荷を生じさせる行為をした場合。
  - (11) 当社以外の電気通信事業者が電気通信サービスを中止したとき。
  - (12) 運用上、技術上などの合理的かつ緊急を要する理由により本サービスの提供の中止が避けられないとき。
  - (13) その他、当社が不適切と判断する場合。
4. 当社は、第1項および第2項により本サービスを中止する以外に、第3項各号のいずれかの影響を遮断するため、やむを得ず当社が別途定める措置を実施する場合があります。

#### 第29条 (本サービスの終了)

1. 当社は、契約者に90日間の予告期間をもって通知することにより、本サービスの全部または一部を終了させることができます。
2. 第1項の規定により本サービスの全部または一部が廃止されたときは、当該廃止の日に本規約に基づく本サービス契約が解除されたものとします。
3. この場合、有効期間が残存していたとしても、すでに本サービス契約事業者が支払い済みの料金の返還は一切行いません。また、これにより本サービス契約事業者または第三者に損害が生じたとしても、当社は一切責任を負いません。なお、間接利用事業者については、当該

間接利用事業者とサービス提供事業者との契約、代理店経由直接利用事業者についてはサービス販売代理店との契約に従うものとします。

### 第30条 (禁止行為)

1. 本サービス利用対象者およびサービス販売代理店は、本サービスの利用において以下に該当する行為または該当するおそれがある行為をしてはならず、最終利用者等に対しても行わないものとします。また、当社は、本サービス利用者または最終利用者等が当該行為を行い、または行うおそれがあると判断した場合、適当な措置を講じることができるものとします。
  - (1) 本サービスの利用に当たって虚偽の内容を申請する行為。
  - (2) 利用申込でお申込みいただいた台数を超えて対象機器を登録する行為。
  - (3) 本サービス利用者または第三者の認証 ID、パスワード、メールアドレス等を不正に使用する行為。
  - (4) コンピュータウイルス等有害なプログラムを使用または提供・送信する行為。
  - (5) 当社または第三者に損害を与える行為。
  - (6) 当社または第三者の情報を改竄・消去等する行為。
  - (7) 当社または第三者の著作権、その他の知的財産権を侵害する行為（逆アセンブル、逆コンパイル、リバースエンジニアリングを含むが、これに限定されません。）。
  - (8) 当社または第三者を誹謗・中傷し、または信用・名誉を毀損する行為。
  - (9) 第三者のプライバシーを侵害する行為。
  - (10) 当社または第三者の財産を侵害する行為。
  - (11) 公序良俗に反する行為または公序良俗に反する情報を提供する行為。
  - (12) 犯罪的行為または犯罪的行為に結びつく行為。
  - (13) 当社の業務の遂行または当社サービスの提供に支障を及ぼす行為。
  - (14) その他、法令に違反する行為。
  - (15) その他、当社が不適切と判断する行為。
2. 本サービス利用対象者は、本サービス利用対象者または最終利用者等の本サービスの利用に関連して当社または第三者に損害を及ぼした場合、当社または当該第三者に対し、かかる損害を賠償するものとします。

### 第31条 (本サービス契約事業者都合による利用終了)

1. 本サービス契約事業者が、本サービスの利用を終了する場合は、第9条4項の定めに従い、終了希望月の前月20日までに、当社指定の方法で解約申込書を提出するものとし、解約申込書が当社に届いた月の翌月末日をもって解約の効力が生じるものとします。
2. 当社は、本規約に基づく本サービス契約の有効期間が残存していても、既に本サービス契約事業者が支払った料金については理由の如何を問わず返還しないものとします。
3. 第1項によりサービス提供事業者が利用を終了した場合、当該サービス提供事業者と契約を締結して本サービスを利用する間接利用事業者の利用もできなくなります。

4. 第 1 項によりサービス販売代理店が利用を終了した場合、当該サービス販売代理店と契約を締結して本サービスを利用する代理店経由直接利用事業者も本サービスの利用ができなくなります。

#### 第32条 (当社による利用停止・契約解除)

1. 当社は、本サービス契約事業者が次のいずれかに該当すると判断した場合は、本サービス契約事業者への事前通知、催告なしに、当該クラウドサービス契約者につき本サービスの全部もしくは一部の利用を停止し、または認証 ID または間接利用事業者用 ID の本サービスにおける利用者登録を抹消することができます。契約者が資格を喪失した場合、間接利用事業者も含めすべての本サービスの利用はその時点で終了します。この場合、当社はすでに本サービス契約事業者が支払い済みの料金の返還は一切行いません。また、これにより本サービス契約事業者または第三者に損害が生じたとしても、当社は一切責任を負いません。
  - (1) 本規約のいずれかまたは諸規定に違反した場合。
  - (2) 第 30 条 (禁止行為) 第 1 項各号に該当することにより本サービスの利用が停止または制限された場合において、本サービス契約事業者が当該停止または制限の日から 1 ヶ月以内に当該停止または制限の原因となった事由を解消しないとき。ただし、当該停止または制限が第 30 条 (禁止行為) 第 1 項第 1 号の事由による場合は、当該契約を直ちに解除することがあります。
  - (3) 本サービス利用料金等の支払の遅延または不履行があった場合またはそのおそれが明らかである場合。
  - (4) 虚偽の内容に基づき利用申込をしたことが判明した場合。
  - (5) 差押、租税滞納処分、または強制執行等の申立てを受けた場合。
  - (6) 破産、民事再生、特別清算、または会社更生等の申立てがあった場合。
  - (7) 手形、小切手が不渡りとなり、その他支払停止状態に至った場合。
  - (8) その他、契約者等に不適切な行為があると当社が判断した場合。
  - (9) 当社による本サービスの提供に支障を及ぼすおそれがある場合。
2. 前項により認証 ID を抹消された場合、利用情報は削除され、本サービスの利用はできなくなります。
3. 本サービス契約事業者等が、本規約に違反して当社に損害を与えた場合、当社は、本サービス契約事業者に対して当社が被った損害の賠償を請求できるものとします。

## 第10章 その他

#### 第33条 (権利関係)

1. 本サービスに関する一切の権利は、当社または当社が許諾を得ている権利元 (以下「権利元」といいます) が保有します。
2. 本規約に基づく本サービスの利用は、当社または権利元が保有している知的財産権その他の権利を、本サービス利用者等に譲渡するものではありません。

第34条 (技術的事項)

1. 本サービスにおける技術的事項は、別途当社が提示する当社提供文書に従ってください。
2. 本サービス利用者は、本サービスの利用に際して、コンピュータウィルスの感染の防止、不正アクセスの防止および情報漏洩の防止など、適切なセキュリティ対策を講じてください。
3. 当社は、本サービスについて、本サービス利用者に事前に通知のうえ、バージョンアップや修正などの措置を実施できるものとします。ただし、通知を省略または事後とする場合があります。

第35条 (本サービスに関する問合せ)

1. 本サービス利用者は、当社が別途定めた場合を除き、以下のメールアドレスより当社サービスに関する問合せ（技術的事項を除く）を行うことができます。問い合わせの対応につきましては、当社の営業日（土日祝日と当社の指定休日を除く平日）での取扱いとさせていただきます。なお、当社営業日以外も受付をいたしますが、回答は翌営業日以降となりますのでご了承ください。

受付時間：9時30分～17時

（土曜日、日曜日、祝祭日および当社が定める年末年始等の長期休暇は除きます。）

お問い合わせメールアドレス：smartconsole-support@sharp.co.jp

2. 本サービスに関する技術的サポートまたは障害時のサポート等については別途定めるものとします。

第36条 (本サービス契約事業者への連絡等)

当社から本サービス契約事業者に対する連絡等は、第8条（利用申込の受付）または第11条（登録内容の変更）により通知された連絡先宛に、当社が適当と判断する方法により行います。

第37条 (免責事項)

1. 当社は、本サービス利用対象者による本サービスの利用および利用結果に対して一切責任を負わないものとします。ただし、本条最終項に定める場合を除きます。（以下本条について同じ）
2. 当社は、本サービスについて、その正確性、特定の目的への適合性等を含み、いかなる保証責任をも負わないものとします。
3. 本サービス利用者または最終利用者等による本サービスまたは対象機器に関する過誤、管理不十分、または第三者による不正使用等により、本サービス利用者、最終利用者または第三者が損害を被った場合、当社は当該損害に関して一切責任を負わず、これにより当社が第三者より請求等を受けた場合、本サービス利用対象者は当社を防御し損害を補償するものとします。
4. 当社は、本サービスにおいて当社が提供する本サービスが正常に作動することおよび将来にわたり正常に作動すること、本サービスが対象機器以外の当社製品において利用できる

ことを保証しません。また、本サービスが正常に作動しないことおよび本サービスが利用できないことにより本サービス利用事業者、本サービス利用対象者または最終利用者等が損害を被った場合、当社はその損害に関して一切責任を負いません。

5. 当社は、本サービス利用対象者または最終利用者が他の本サービス利用対象者あるいは第三者との間に本サービスを通じて提供された情報によって生じた権利侵害等の紛争に関して一切責任を負いません。
6. 本サービス利用対象者が対象機器の登録または登録削除の行為を行ったことによって、本サービス利用対象者、最終利用者が発生した損害については、当社は一切責任を負いません。
7. 本サービスが当社以外の事業者が提供するサービスと連携する場合、その事業者が提供するサービスの内容およびその事業者が提供するサービス内で本サービス利用対象者または最終利用者が利用された情報は、そのサービス等を提供する事業者が管理するものであり、当社は本サービス利用対象者または最終利用者による本サービスの利用結果に関して一切の責任を負わず、本サービス利用対象者または最終利用者はそのサービスの利用結果およびご自身が利用した内容に関して責を負うものとしします。なお、本サービス利用対象者または最終利用者がそのサービスを利用した結果または利用した内容に関して他の本サービス利用対象者または最終利用者または第三者が損害を被った場合、当社はその損害に関して一切責任を負わず、これにより当社が第三者等より損害賠償の請求等を受けた場合、その利用を行った本サービス利用対象者または最終利用者は当社を防御し、当社が被った損害を賠償するものとしします。
8. 最終利用者等が本規約に同意されず本サービスを利用したことによって、本サービス利用対象者または最終利用者等に発生した損害については、当社は一切責任を負わず、これにより当社が第三者等より損害賠償の請求等を受けた場合、お客様は当社を防御し、当社が被った損害を賠償するものとしします。
9. 当社は、本サービス利用事業者、本サービス利用対象者が本サービスを通じて提供された情報によって、最終利用者等との間に生じた権利侵害等の紛争に関して一切責任を負いません。
10. 本サービスのご利用にあたり、本サービス利用事業者、本サービス利用対象者または最終利用者等が第三者に損害を与え、または最終利用者等あるいは第三者との間で紛争が生じた場合、本サービス利用事業者の費用と責任で解決していただきます。なお、これにより当社が第三者より請求等を受けた場合、本サービス利用対象者は当社を防御し損害を補償するものとしします。
11. 本サービス利用対象者または最終利用者等による過誤、管理不十分、または第三者による不正使用等、当社の責に帰さない事由より本サービス利用対象者または最終利用者等が損害を被った場合、当社はその損害に関して一切責任を負わず、これにより当社が第三者等より損害賠償の請求等を受けた場合、お客様は当社を防御し、当社が被った損害を賠償するものとしします。
12. 本サービス利用対象者の本サービスのご利用にあたり、対象機器または対象アプリ、本サー

ビスに設定または登録したデータが破損、消失または変更された場合、当社は一切責任を負いません。

13. 当社は、本サービス利用対象者が本サービスを通じて得た情報およびデータに関し、その正確性および特定の目的への適合性等について、いかなる保証も行いません。また、これらの情報およびデータにより本サービス利用対象者または第三者が損害を被った場合、当社はその損害に関して一切責任を負いません。
14. 当社は、本サービスにおいて当社が提供する本サービスにおける、対象機器の異常や消耗品の利用状況の判定、通知に関し、その正確性および特定の目的への適合性等について、いかなる保証も行いません。また、これらの情報およびデータにより本サービス利用対象者または第三者が損害を被った場合、当社はその損害に関して一切責任を負いません。
15. 当社は、本サービスにおいて当社が提供する本サービスにおける、対象機器の異常や消耗品の利用状況の判定、通知に関わらず、たとえ有償であっても対応機器の修理、消耗品の販売が可能であることをお約束するものではありません。生産終了等の諸事情により、修理、販売できない可能性があります。
16. 本サービス利用対象者が本サービスの利用のために登録された対象機器を第三者に譲渡することにより所有者を変更する場合は、その登録を行った本サービス利用対象者が速やかに解約等の当社所定の手続を行ってください。本サービス利用対象者が所定の手続を怠った場合に発生した損害に関して、当社は一切責任を負わず、これにより当社が第三者等より損害賠償の請求等を受けた場合、お客様は当社を防御し、当社が被った損害を賠償するものとしします。
17. 本サービス利用対象者が第 32 条（当社による利用停止・契約解除）第 1 項に基づく利用登録の抹消を行われたことによって本サービス利用事業者、本サービス利用対象者または第三者が不利益を被った場合、当社はその不利益に関して、一切責任を負いません。
18. 当社は、本サービスが第三者の知的財産権およびその他の権利を侵害していないことを何ら保証するものではなく、本サービス利用対象者その他の第三者が本サービスに関連して直接的または間接的に被ったいかなる損害についても責任を負いません。
19. 本サービスでは、取得した利用情報から、本サービス利用対象者に対して各種の情報提供等を行うための解析技術や機械学習等の人工知能技術を利用しています。利用する解析技術の精度および本サービスの動作保証をはじめ、本サービス利用対象者または最終利用者の特定や機械学習等の人工知能技術の精度および本サービスの動作保証をはじめ、サービス利用者の特定の使用目的への適合性、使用結果の完全性、有用性、的確性、信頼性等について、当社は一切の責任を負いません。また、人工知能技術等により生成された情報等は、当社もしくは当社のグループ会社またはその従業員の見解や意見、主張、意思等を示すものではありません。
20. 本サービスでは、本サービスを利用される場合、当社が指定するサーバーに自動的に接続を行います。当社が指定するサーバーで提供される情報の完全性・有用性・正確性等について、当社は一切責任を負いません。
21. 当社は、本サービスに瑕疵が発見された場合、第 36 条（本サービス契約事業者への連絡等）

で規定した方法により、本サービス利用対象者に対し瑕疵のある旨を通知するとともに、瑕疵のない本サービスを提供するか、または当社サービスの瑕疵の補修について、合理的な範囲内で対応するよう努めます。

22. 前各項に関し当社に帰責性がある場合において、当社が責任を負う範囲は、当社に故意または重過失がある場合を除き、社会通念上、債務不履行または不法行為から通常発生するものと考えられる損害（いわゆる通常損害）に限られるものとします。

#### 第38条 （損害賠償）

1. 前条にかかわらず、当社は、本規約に基づく当社の義務の履行にあたり、当社の責に帰すべき事由により本サービス利用事業者、本サービス利用者に損害を与えた場合に限り、当該損害を賠償するものとします。ただし、当社が負う損害賠償責任は、その請求原因の如何にかかわらず、当該本サービス利用者（ただし、間接利用事業者が損害を被った場合、当該間接利用事業者が契約を締結したサービス提供事業者とします）から受領した直近1ヶ月分の当社サービス利用料金等の合計金額または対象機器の個々の購入金額を上限とし、また、当社の予見の有無にかかわらず特別の事情から生じた損害、逸失利益、および第三者からの損害賠償請求に基づく本サービス利用事業者、本サービス利用者等の損害については責任を負わないものとします。
2. 当社は、認証ID、パスワード等が本サービス利用者の意図しない第三者に渡り、本サービスが本サービス利用者の意図しない第三者に利用される事態が生じた場合（当社の故意または重大な過失による場合を除く）、その責任を負わないものとします。
3. 当社は、本規約で明示的に定める場合を除き、本サービスの利用に関して本サービス利用事業者、本サービス利用者等が被った損害や本サービスの提供の中止・廃止等により被った損害については、一切責任を負いません。
4. 本規約において、本サービス利用事業者、本サービス利用者が損害賠償請求をし得ることとなった日から90日を経過する日までに当該請求をしなかったときは、本サービス利用者はその権利を失うものとします。

#### 第39条 （委託）

1. 当社は、本規約に基づく当社の義務の全部または一部の履行を、以下の第三者（以下「当社委託先」といいます）に委任または請け負わせることができるものとします。当社委託先：株式会社AIoTクラウド（本店所在地：東京都江東区豊洲5丁目6番15号）
2. 当社は、本サービスの提供のために、本サービス利用者または最終利用者等から取得する利用情報の取扱いを、利用情報の適切な取扱いに関する契約を締結したうえで、外部事業者（日本国外にある外部事業者を含みます）に対し委託する場合があります。

#### 第40条 （秘密情報）

1. 本規約において秘密情報とは、相手方から開示・提供を受けた情報および資料のうち次の各号の一に該当するものをいいます。

- (1) 書面またはサンプル等の物品により開示・提供される場合は、秘密である旨の表示があるもの。
  - (2) 電磁的記録化された情報として、記録媒体により開示・提供される場合は、当該記録媒体に秘密である旨の表示を付したうえ、当該情報を情報機器で画面表示する等可視性のある状態にした際に、当該情報が秘密である旨の表示があるもの。
  - (3) 電磁的記録化された情報として、電子メール等により開示・提供される場合は、当該情報を情報機器で画面表示する等可視性のある状態にした際に、当該情報が秘密である旨の表示があるもの。
  - (4) 電磁的記録化された情報として開示・提供される場合で、秘密である旨の表示を付すことが性質上できないときは、開示・提供の際に書面または電子メールのいずれかにより秘密である旨を明示されたもの。
  - (5) 口頭または映像等の視覚的手段によって開示・提供される場合は、開示・提供の際に秘密である旨を明示されたもの。ただし、情報および資料の概要が記載され、かつ秘密である旨の表示がされた書面が、15日以内に交付された場合に限る。
2. 前項の規定にかかわらず、次の各号の一に該当するものは、秘密情報に含まれないものとします。
- (1) 公知・公用のもの。
  - (2) 開示・提供を受けた後、自己の責によらずに公知・公用となったもの。
  - (3) 開示・提供を受けた際、既に自ら所有していたことを立証し得るもの。
  - (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しに入手したもの。
  - (5) 開示・提供を受けた後、開示・提供された秘密情報とは関係なく、独自に創出したことを立証し得るもの。

#### 第41条 (秘密保持)

1. 本契約の有効期間中、本サービス契約事業者および当社は、相手方から受領した秘密情報を、厳に秘密として扱い、相手方の書面による事前の承諾なくして第三者に開示、漏洩せず、また、開示目的以外に使用しないものとします。
2. 本サービス契約事業者および当社は、前項に定める義務を履行するために、秘密保持期間中、相手方から受領した秘密情報を、次の各号に従い取り扱うものとします。
  - (1) 開示目的を遂行するために接する必要がある自己の役員および従業員以外の者が接することのないように保管し、また、当該秘密情報に接する自己の役員および従業員に当社サービス規約に定める秘密保持義務の内容を知らしめ、遵守させること。
  - (2) 開示者の書面による事前の承諾なくして、サンプルおよびソフトウェアのリバースエンジニアリングその他の解析を行わないこと。
  - (3) 開示者の書面による事前の承諾なくして複写、複製しないこと。
  - (4) 開示者から要請があった場合、開示者の指示に従い、その複写、複製物を含め、速やかに返却または破棄すること。
3. 本条の秘密保持期間は、本サービス契約の有効期間中および終了後3年間とします。

4. 前条および本条に定める以外の秘密保持に関する条件について、別途本サービス契約事業者と当社間で「秘密保持契約書」が締結されている場合は当該締結契約の定めに従うものとします。ただし、当該秘密保持契約書が終了する場合、本サービス契約の下で開示されたものとみなし、本規約に従うものとします。
5. 第1項の規定にかかわらず、本サービス契約事業者は、当社委託先に対し、本サービス契約事業者の秘密情報を再開示・提供し利用させること、および当社委託先が本サービス契約事業者の秘密情報を本サービス契約事業者から直接受領し、本規約の目的のために利用できることを承諾するものとするものとします。ただし、当社は、当社委託先について、本条にて自己に課されている義務と同等の義務を課すものとし、当社委託先がかかる義務を遵守することを本サービス契約事業者に保証するものとします。
6. 本サービス契約事業者は、当社委託先から受領した当社または当社委託先の秘密情報についても、本条の定めに従い秘密情報とみなして厳重に管理するものとします。

#### 第42条 (地位の譲渡等の禁止)

本サービス契約事業者、本サービス利用者は、当社との本規約に基づく本サービスのご利用に関わる権利および義務を第三者に譲渡し、賃貸または担保に供することはできません。

#### 第43条 (本規約の変更)

1. 当社は、以下のいずれかに該当する場合、本規約を変更することがあります。本規約が変更された後の本サービスの提供条件は、変更後の本規約によります。
  - (1) 本サービス契約事業者の一般の利益に適合するとき
  - (2) 契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき
2. 本規約の変更後の内容については、当社の定める方法により遅滞なく、規約を変更する旨、変更後の規約の内容、変更内容の効力発生時期を本サービス契約事業者へ通知または周知するものとします。
3. 本条第1項第2号に該当する変更を行う場合、当該変更内容の効力発生日が到来する日よりも前の日、当社が適当と判断した日に、前項の通知または周知を行います。
4. 本条に基づき変更された内容は、当社が定めた効力発生時から変更の効力が生じます。変更の効力が生じた後、本サービスを利用された本サービス契約事業者は、本規約の変更内容に同意したものとみなします。
5. 前4項の規定にかかわらず、法令上、本サービス契約事業者の同意が必要となるような内容の変更の場合は、当社所定の方法で本サービス契約事業者の同意を得るものとします。

#### 第44条 (反社会勢力)

1. 本サービス契約事業者および当社は、政府が発表している反社会的勢力による被害を防止するための指針（以下「指針」といいます）を相互に尊重し、本サービス契約の締結をもってそれぞれ自己が次の各号の一に該当しないこと、および今後もこれに該当する行為を行

わないことを表明・保証します。

- (1) 暴力団、暴力団構成員、暴力団関係企業もしくは関係者、総会屋、その他の反社会的勢力（以下「反社会的勢力」と総称します）であること、または反社会的勢力であったこと。
  - (2) 役員または実質的に経営を支配する者が反社会的勢力であること、または反社会的勢力であったこと。
  - (3) 親会社、子会社（いずれも会社法の定義による。以下同じ）が前2号のいずれかに該当すること。
2. 契約者および当社は、本サービス契約の履行に関連して、次の各号の一に該当する行為をしてはならないものとします。
- (1) 相手方に対して脅迫的な言動をすること、もしくは暴力を用いること、または相手方の名誉・信用を毀損する行為を行うこと。
  - (2) 偽計または威力を用いて相手方の業務を妨害すること。
  - (3) 相手方に対して指針が排除の対象とする不当要求をすること。
  - (4) 反社会的勢力である第三者をして前3号の行為を行わせること。
  - (5) 自らまたはその役員もしくは実質的に経営を支配する者が反社会的勢力への資金提供を行う等、その活動を助長する行為を行うこと。
  - (6) 親会社、子会社が前5号のいずれかに該当する行為を行うこと。
3. 本サービス契約事業者および当社は、相手方が前2項各号の一に該当したときは、別段の催告を要せず即時本規約の全部または一部を解除することができるものとします。
4. 本サービス契約事業者および当社は、前項により本契約を解除されたことを理由として、相手方に対し、損害の賠償を請求することができないものとします。
5. 第1項または第2項の各号に定める行為により損害を被った当事者は、相手方に対し、その損害の賠償を請求することができるものとします。

#### 第45条 （知的財産権）

本サービスに係る知的財産権は、当社または当社が利用許諾を受けている第三者に帰属します。本規約による本サービス利用者への本サービスの提供は、本サービス利用者に対する何らかの権利移転等を意味するものではありません。

#### 第46条 （準拠法）

本規約の成立、効力、履行および解釈に関しては、日本法を適用します。

#### 第47条 （協議解決）

本規約に定めのない事項、本規約の解釈および効力その他の事項について生じた疑義については、当社および本サービス利用者で信義誠実の原則に従い協議し、解決を図るものとします。

#### 第48条 （専属的合意管轄）

本サービス契約事業者と当社との間の本規約および本サービスに関する紛争については、被告の住所地为管轄する地方裁判所または簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以上

【制定日：2023年12月1日】

シャープ株式会社

## 【別紙】

### 最終利用者その他の第三者向け告知文面（クラウドサービスご利用時の例）

1. シャープ株式会社（以下「シャープ」といいます）は、以下の目的で利用するためにシャープ製「エアコンと空気清浄機」（以下、「本機器」といいます）の操作等の利用状況およびその操作結果、または集中管理システム（以下、「本アプリ」といいます）での入力情報および操作情報、センサー情報等の各種情報等（以下、「利用情報」といいます）を、シャープクラウドサービスに保存します。ただし、【本アプリの利用者名（直接利用事業者）】が、本機器または本アプリの利用者等の個人を特定する情報をシャープクラウドサービスに入力した場合、その個人を特定する情報は【本アプリの利用者名（直接利用事業者）】が管理し、シャープは個人を特定する目的での利用を行いません。
  - (1) 「エアコン・空気清浄機向けシャープクラウドサービス」（以下、「シャープクラウドサービス」といいます）を運用するため、ならびに、シャープクラウドサービスの機能改善および品質向上のため
  - (2) 本機器の稼働状態の確認、故障の診断・検知および改良のため
  - (3) シャープクラウドサービスの利用状況の計測・分析・改良のため
  - (4) シャープクラウドサービスの障害・不具合時の調査・対応のため
  - (5) 障害復旧に備えたバックアップの作成のため
  - (6) 本機器の保守および修理など、対象機器へのサービスを提供するため
  - (7) 【本アプリの利用者名（直接利用事業者）】または【本アプリの利用者名（直接利用事業者）】が契約を締結された事業者が、シャープクラウドサービスおよび本機器からの利用情報およびセンサー情報を使用した情報サービスを本機器または本アプリの利用者向けに提供するため
  - (8) 稼働状況を統計情報または匿名加工情報に加工したうえでシャープが利用し、または第三者（外国にある第三者を含みます）に提供するため
2. 【本アプリの利用者名（直接利用事業者）】が契約を締結したサービス事業者等は、以下の目的で利用するために利用状況を利用します。
  - (1) 【例：入居者の利便性向上を目的とした居室に設置された【AIoT 機器】の稼働状態を最適化する】サービス実現のため
  - (2) 【本アプリの利用者名（直接利用事業者）】や【本アプリの利用者名（直接利用事業者）】が契約を締結する事業者のサービス向上を目的としたネットワーク経由で本機器の稼働状況を管理または遠隔操作するサービス実現のため
  - (3) 【AIoT 機器の所有者名】や【AIoT 機器の所有者名】が契約を締結する事業者の本機器の管理の効率化を目的としたネットワーク経由で本機器の稼働状況を管理または遠隔操作するサービス実現のため

上記の内容について同意頂いたうえで、本機器および本アプリをご利用ください。

シャープ株式会社、【本アプリの利用者名（直接利用事業者）】