

必ずお読みください

ZERO PC [中古] (サポート) 契約約款

本サービスをご利用いただく方は、下記内容をよくお読みいただき、ご同意の上ご利用いただくようお願い申し上げます。ご同意いただけない場合は、ご利用をお控えください。

第一章 総則

第1条 (目的)

この約款 (以下「本約款」といいます) は、株式会社ソフマップ (以下「当社」といいます) と、当社が提供する ZERO PC [中古] (サポート) (以下「本サービス」といいます) の利用者 (以下「契約者」といいます) との間の基本的な事項を規定することを目的とします。

第2条 (約款の変更)

- (1) 当社は、契約者の利益に適合する場合または相当の事由があると認められる場合には、当社ウェブサイトへの掲載による公表その他相当の方法で周知することにより、本約款を変更することができるとします。
- (2) 前項による本約款の変更は、公表等の際に定める適用開始日から適用されるものとします。

第二章 本サービスについて

第3条 (本サービスの提供)

- (1) サービスは、本サービスの対象製品として当社が定める製品 (ZERO PC [中古]) に関し、(i) 安心保証サービス、(ii) 電話&リモートサポートサービスを提供するサービスです。各サービスの詳細は第6条及び第7条に定めるところによります。
- (2) 本サービスは日本国内においてのみ有効とします。

第4条 (契約者の資格)

- (1) 本サービスをご利用いただけるのは、以下のいずれかに該当する方とします。
 - ①株式会社ビックカメラ、株式会社コジマ、当社 (以下総称して「ビックカメラグループ」という) のポイントカードを所有する者 (以下「ポイントカード会員」といいます)
 - ②「ソフマッププレミアム CLUB カード」を所有する者 (以下「プレミアム CLUB カード会員」といいます)
 - ③「ソフマップドットコム」にて会員登録を行った者 (以下「コム会員」といいます)
- (2) 本サービスは、商品の買取りに限り加入いただけます。商品ご購入後及び本サービスのみの加入はできません。
- (3) 本サービスによる保証の対象となる商品 (以下「保証商品」といいます) の所有者と購入者が異なる場合は、本サービスの対象外となります。

第5条 (契約の申込)

本サービスの利用希望者は、本約款を確認し同意の上で、当社が別途定める手続きに従って本サービスの利用を申し込むものとします。

第6条 (安心保証サービスの内容)

- (1) 安心保証サービスの内容は以下の通りです。
 - ア) 通常の使用状態で故障 (税込修理金額が保証商品のお買上金額 (税込) の 80%未満の場合。)が発生した場合、保証限度額を、保証商品のメーカー保証書記載内容に基づいて、当社の負担により修理費用として保証します。
 - イ) 通常の使用状態で全損 (修理不能の場合及び税込修理金額が保証商品のお買上金額 (税込) の 80%以上の場合。)となった場合、契約者に対し、中古代替品 (保証商品と同一機種の商品、同一機種の商品が入り困難な場合は同等の商品 (同等の商品とは、弊社取扱いの同一用途の商品の中から、保証限度額範囲内の同機種品もしくは当社指定の同等品をいいます。)) 以下、本約款において同様とします。)の提供を保証します。
 - ウ) 破損、火災、液酸、爆発、落着、水濡れ、風災など (以下総称して「破損等」といいます) 外来性のある事故による損害及び保証商品の故障が修理不能 (全損) の場合、契約者に対し中古代替品の提供を保証します。
- (2) 前項の保証限度額の上限は保証商品購入金額 (税込) に相当する修理費用となります。なお、当社が指定したキャンペーン値引きを利用して保証商品を購入し、同時に本サービスをお申し込みの場合は、保証限度額はキャンペーン値引き適用後の商品価格に基づくものとします。
- (3) 第1項イ) 及びウ) の場合、保証限度額範囲内の同等の商品がない場合は、契約者が差額を負担することにより、保証限度額を超える商品を選択することができます。
- (4) 安心保証サービスの詳細は以下の通りとします。
 - i) 適用条件
 - 日本国内で修理が可能であること (当社が指定した商品は国内修理不可能でも対象となることがあります)。
 - ii) 利用期間
 - 保証商品の購入日より1年間とします。
 - iii) 利用回数
 - 期間中1回の利用で終了します。
 - iv) 終了後の他のサービス
 - 安心保証サービスを利用し、安心保証サービスが終了しても、第7条第2項に定めた期間内であれば電話&リモートサポートサービスは継続してご利用いただけます。その際もご利用期間の起算日は保証商品購入日とします。
 - v) 対象となる事由
 - ①メーカー保証書においてメーカー保証の対象となる故障または損傷 (リコールなどメーカーによる商品回収もしくは修理を含みます。)等、及び電気用品安全法に定める電気用品の技術上の基準に適合しないことにより生じた故障または損傷ならびにこれらに起因して生じた損害。
 - ②経年劣化、自然消耗、摩滅、さび、かび、むれ、腐敗、変質、変色、電池の液漏れ、その他類似の事由またははなすみ食い、虫食いなどの被害、かき傷・すり傷など使用上支障のない外観の傷、その他類似の不具合。
 - ③消耗品の交換または分解作業を伴わない調整や手直しなどの修理のみに止まる不具合。
 - ④他の保証制度 (保険を含む。)により損害の補償が可能なる場合。
 - ⑤一般家庭用以外での使用 (業務用の長期間使用など) によって生じた故障等。
 - ⑥過去に当社以外に修理を依頼された場合 (メーカー保証により行われた修理を除く)。
 - ⑦保証商品の付属品類 (周辺機器 (ケース、本体付属のケーブル・アダプタ類を含む。))、ソフトウェア、アクセサリなど本体以外の付属品に単独で生じた故障。
 - ⑧保証商品の付属品類 (周辺機器 (ケース、本体付属のケーブル・アダプタ類を含む。))、ソフトウェア、アクセサリなど 本体以外の付属品の瑕疵、故障または破損等に起因した本体の故障。
 - ⑨本サービス受付の際、契約者が申告された故障等の状況及び故障等原因が特定できなかった場合のすべての費用。
 - ⑩契約者と生計を一にする親族の故意または過失による故障。
 - ⑪取扱説明書記載とは異なる態様での使用による故障。
 - ⑫地震、火災、津波、地盤変動、地盤沈下、風水害、その他の自然災害ならびにガス害、塩害、公害及び異常電圧による故障。
 - ⑬核燃料物質 (使用済燃料を含む) もしくはそれにより汚染されたもの (原子核分裂生成物を含む。)の放射性、爆発性その他の有害な特性によって発生した事故による故障。
 - ⑭戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事象または暴動による故障。(群衆または多数の者の集団の行動によって、全国または一部が地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事態と認められる状態。))

第7条 (電話&リモートサポートサービスの内容)

- (1) 電話&リモートサポートサービスは、契約者からのパソコン製品等の操作方法に関する問い合わせに対して、電話またはリモート接続サービスにて当社が可能な範囲で回答するものとします。
- ※サポート範囲の詳細は別記「電話&リモートサポートサービスのサポート範囲」をご確認ください。
- (2) 電話&リモートサポートサービスの詳細は以下の通りとします。
 - i) ご利用期間
 - 購入日から6ヶ月間以内かつ初回利用時から3ヶ月間とします。購入日から6ヶ月以内に初回のご利用日がない場合、サービスを受ける権利がなくなります。
 - ii) 利用回数
 - 利用回数の制限はありません。
 - iii) 対象となる事由
 - メーカー保証の対象外となる加工、改造、修理などによるトラブル。
 - iv) 終了後の他のサービス
 - 電話&リモートサポートサービスが終了しても、安心保証サービスは受けられます。

第8条 (禁止事項)

- (1) 契約者は、本約款に定める地位もしくは権利の譲渡、質入または担保提供などの行為を行うことはできません。
- (2) 本サービスの専用電話番号を第三者に漏洩してはなりません。

第9条 (保証の請求)

- (1) 契約者が、本サービスの保証を請求される場合、お買上店など当社サービスサポートカウンターに以下を持参の上、修理をご依頼いただきます。(なお、詳細につきましても、お買上時に当社販売員などにご確認ください。)
- ①保証商品の ZERO PC [中古] (サポート) 契約約款 (加入証書)
- ②当社が指定する証明書 (電気証明書など)
- ③故障・破損等した保証商品
- (2) 保証商品の修理は、原則としてメーカー出荷時状態 (または販売時状態) への復旧とします。
- (3) 以下の場合は、本サービスの適用を受けることができません。
 - ①ZERO PC [中古] (サポート) 契約約款 (加入証書) が改ざん、変更されている場合
 - ②ZERO PC [中古] (サポート) 契約約款 (加入証書) に所定事項の記載がない場合

第10条 (交換手数料)

前条に定める故障・破損等発生に伴い、ZERO PC [中古] (サポート) [安心保証サービス] を受ける際に、交換手数料 2,200 円 (税込) を契約者にお支払いいただきます。

第11条 (間接損害)

- 本サービスは保証商品自体の損害 (直接的損害) の補償をするものであり、保証商品の直接的損害以外の以下のような間接損害は本サービスの対象外です。
 - ①保証商品の瑕疵、故障または損傷等により生じた身体障害。(障害に起因する死亡を含みます。)
 - ②保証商品の瑕疵、故障または損傷等により起因して他の財物 (ソフトウェアを含みます。)に生じた故障・損傷もしくは汚損などの損害。
 - ③保証商品の瑕疵、故障または損傷等により起因して、保証商品、その他の財物が使用できなくなったことによって生じた損害。

第12条 (契約者の負担及び注意事項)

- (1) 保証商品の持参及び持ち帰りの交通費、当社などへの連絡通費、送付される場合の送料が発生した場合の費用及び諸掛りは契約者の負担となります。
- (2) 当社は契約者の固有のデータやプログラムに対する保証は一切行っておりません。予め契約者自身の責任においてデータのバックアップ等、必要な処置を行ってください。
- (3) 契約者は、自己の契約者情報の使用及び管理について責任を持つものとします。当社は、契約者情報の使用による本サービスの利用は当該契約者により利用されたものとみなし、契約者はその責務の一切を負担するものとします。

第13条 (解約)

契約者が本契約を中途解約しようとするときは、当社所定の方法によりその旨を当社に申し込むものとします。本サービスは当社が契約者からの中途解約の申し出を承諾した時点で、終了するものとします。

第14条 (契約の終了または失効)

- 次の各号における事由が生じた場合、その時をもって本契約は、終了または失効するものとします。なお、本契約が終了または失効した場合においても、ソフマップカード会員規約第15条記載の会員資格を喪失するまでに年会費のプレミアム CLUB サービス料金ならびに年会費について、契約者は支払うものとします。
 - ①お買上日より後に保証商品が火災以外の原因で滅失したとき。
 - ②保証商品を当社または第三者に譲渡したとき。
 - ③ポイントカード会員、プレミアム CLUB カード会員またはドットコム会員のいずれの会員でもなくなったとき。
 - ④本約款のいずれかに違反したとき
 - ⑤契約者が死亡したとき。
 - ⑥契約者とビックカメラグループとの契約に関してビックカメラグループに虚偽の事項を申告、通知したことが判明した場合。
 - ⑦保証期間中に、保証商品の瑕疵などにより指定店舗にて返品、メーカーによるリコールなどが認められ、代用品の引渡しがない場合。
 - ⑧中古品の転売事項に、虚偽の記載、誤記、又は入札漏れがあった場合。
 - ⑨故意、過失を問わず法令に違反する行為を行った場合。
 - ⑩ビックカメラグループが本サービスの契約者として不適格と判断したとき。

第三章 個人情報について

第15条 (個人情報の取得)

- (1) 契約者は、以下の情報 (以下これらを総称して「個人情報」という) を当社が取得することに同意します。
 - ①住所等の氏名に契約者が記載した氏名、年齢、生年月日、性別、住所、電話番号、勤務先、家族情報、メールアドレス等。
- (2) 契約者は、本サービスの申込ににおいて必要な記載事項 (各種カード申込書面に記載すべき事項) の記載を希望しない場合、および本約款の全部または一部を承認できない場合は、当社は本サービスの申込をお断りすることがあります。

第16条 (個人情報の利用)

- (1) 契約者は、ビックカメラグループが以下の目的のために第15条第1項の個人情報を利用することに同意します。
 - ①宣伝物の印刷物の送付、営業案内のため。
 - ②販売活動、マーケティング及びマーケティング活動のため。
 - ③製品の設置・配送及び買取等のアフターサービスのため。
 - ④当社に寄せられた問合せへの応答や、修理等でお預かりした商品に関する連絡等を速やかに行うため。
- (2) ビックカメラグループは上記目的により共同利用する契約者等の個人情報を厳正に管理し、契約者等のプライバシー保護に十分注意を払うとともに、上記目的以外には利用しないものとします。なお、個人情報の管理についての責任者は下記の者とします。
 - 株式会社ビックカメラ 個人情報保護管理者：総務部長
 - 株式会社コジマ 個人情報保護管理者：総務人事本部長
 - 株式会社ソフマップ 個人情報保護管理者：経営企画・管理本部長
- (3) 当社は、取得した個人情報を適切に管理し、次のいずれかに該当する場合を除き、個人情報を第三者に開示・提供いたしません。
 - ①契約者本人の同意がある場合。
 - ②契約者本人が希望されるサービスを行うために、業務を委託する修理会社・保険会社・配送会社・工事会社・納入業者・製造元などの業者に対して開示・提供する場合。
 - ③法令に基づき提供することが必要である場合
 - ④人の生命、身体または財産の保護のために必要な場合であって、契約者本人の同意を得ることが困難な場合
 - ⑤国または地方公共団体等が公的な事務を実施するうえで、協力する必要がある場合であって、契約者本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合

第17条 (個人情報の提供)

- (1) 契約者は当社が事務処理 (コンピュータ事務等) を第三者に業務委託する場合に、当社が個人情報の保護措置を講じた上で、第15条の同意に基づき取得した個人情報を当該業務委託先に提供することに同意します。
- (2) 契約者は、当社がプレミアム CLUB サービスに関わる債権管理・回収業務の一部または全部を、第三者に委託する場合に、当社が個人情報の保護措置を講じた上で、第15条の同意に基づき取得した個人情報や当該業務委託先に提供することに同意します。

第18条 (個人情報の開示・訂正・削除)

- (1) 契約者は、個人情報の保護に関する法律に定めるところにより、当社に対し、当社が取得した当該契約者に関する個人情報を開示するよう請求することができるものとします。当社に開示を求める場合には、第20条に記載の窓口または各店舗にてご連絡ください。開示請求手続き (受付窓口、受付方法、必要書類、手数料等) の詳細についてご案内いたします。
- (2) 前項の開示請求に基づき開示された登録情報が、不正漏または誤りであることが判明した場合は、当社は速やかに訂正または削除に応じるものとします。
- (3) 当社は、本各条項の請求を受けると場合には、本人確認をさせていただきます。

第19条 (利用・提供中の申出)

第15条による同意を得た範囲内で当社が契約者の個人情報を利用、提供している場合であっても、契約者より利用中止の申出があった場合は、当該契約者の個人情報、それ以降の当社での利用及び他社への提供を中止する措置をとります。但し、契約者からの個人情報の利用・提供中止の申出に伴い、当該契約者は以下のカードサービスが受けられなくなることがあります。

- ①ポイントサービス (カードに保有しているポイントも権利失効します)。
- ②長期保証サービス (過去に加入された長期保証も権利失効します)。
- ③プレミアム CLUB カード会員に提供しているプレミアム CLUB サービス。
- ④その他カード付帯サービス・特典。

第20条 (問合せ窓口)

ビックカメラグループの個人情報の取扱いに関するお問合せは、ビックカメラグループ各店舗若しくは下記お問合せ窓口までお願いします。

株式会社ビックカメラ 個人情報保護管理者：総務部長 所在地：東京都豊島区南池袋 2-49-7 池袋／ワークビル 5 階 ＜ソフマップ個人情報問合せ窓口＞ 電話番号：03-5396-0707 受付時間：平日午前 10 時から午後 6 時まで 電子メール：bic-info@bicamera.com	株式会社コジマ 個人情報保護管理者：総務人事本部長 所在地：東京都豊島区南池袋 2-49-7 池袋／ワークビル 5 階 ＜ソフマップ個人情報問合せ窓口＞ 電話番号：03-5396-0707 受付時間：平日午前 10 時から午後 6 時まで 電子メール：kjm-info@kjm-jp.com	株式会社ソフマップ 個人情報保護管理者：経営企画・管理本部長 所在地：東京都豊島区南池袋 2-49-7 池袋／ワークビル 5 階 ＜ソフマップ個人情報問合せ窓口＞ 電話番号：03-5396-0707 受付時間：平日午前 10 時から午後 6 時まで 電子メール：compliance@mail.sofmap.co.jp
--	--	--

認定個人情報保護団体の窓口

当社は、個人情報保護法第47条第1項の認定を受けた一般財団法人日本情報経済社会推進協会の対象事業者です。下記の窓口におきましても個人情報に関する問合せを受け付けています。※当社の商品・サービスに関する問い合わせ先ではありません。
名 称 一般財団法人日本情報経済社会推進協会 個人情報保護苦情相談室
所 在 地 東京都港区六本木一丁目9番9号、六本木ファーストビル内
電話番号：03-5860-7565、0120-700-779

第四章 その他

第21条 (適用される他の規約等)

本契約には本約款のほか、契約者が属するビックカメラグループの各会員規約 (ポイントカード会員規約、ソフマップドットコム利用規約) が適用されます。

第22条 (準拠法)

本約款は、日本法に準拠し日本法に従って解釈されます。

第23条 (合意管轄)

- (1) 本約款に定めのない事態が生じた場合、契約者と当社の間で本約款により解決できない問題が生じた場合には、契約者と当社とは信義に則り誠実に協議してこれを解決するものとします。
- (2) 前項の規定にもかかわらず、協議によって解決しない場合は、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

古物商営業許可取得済 東京都公安委員会 第301031206576号

<付則>

2026年 6月 20日 制定

ZEROPC × Sofmap サポート概要

サービス内容

安心保証サービス	内容	故障・破損・水濡れなどを幅広く1年間保証します。修理代金が保証上限金額（パソコン本体の購入金額80%）を超過した場合、同等品と交換対応	
	範囲	故障（電氣的・機械的事故）、破損・火災・水濡れ	
	期間	購入日より12ヶ月	
	回数	期間中に1回 ※ご利用で安心保証サービス終了となります。	
	自己負担金	2,200円（税込）	
電話&リモート		サポート範囲	サポート内容
	ハードウェア	パソコン、タブレット、モニター、プリンター、スキャナー、複合機、デジタルカメラ、ルーター、デジタルオーディオ、その他当社指定周辺機器	本体操作説明、初期設定、プリンター設定、スキャナー設定、デジタルカメラ設定、USBカメラ設定、その他USB機器設定
		OSの対応 Windows 11～ MacOS X 10.7～	メールアカウント設定 有線LAN・無線LAN設定、リカバリー操作 AirMac設定、データ移行操作、トラブル診断
	ソフトウェア	Microsoft Office(Word/Excel/Outlook) WPS Office(Writer/Spreadsheets)	操作説明、簡単な作成方法 メールアカウント設定
		ノートン360、ノートンインターネットセキュリティ ウイルスバスター、マカフィーインターネットセキュリティ	操作説明 アップデート
		Microsoft Edge, Outlook, Google Chrome Safari, Mail	操作説明、初期設定 メールアカウント設定
	期間	購入日より6ヶ月かつ初回利用時から3ヶ月 ※購入日から6ヶ月以内に初回のご利用日がない場合、サービスを受ける権利がなくなります。	
	受付時間	10:00～22:00（年中無休） ※22時までにいただいたお問合せは、一旦22時30分をもって終了とさせていただきます。 また、設備メンテナンス等の事情により、一時的にサポートを停止する場合がございます。 ※混雑時は、ご予約にてご案内させていただきます。 ※リモートサポートアドレス http://r.sofmap.com/	

電話&リモート お問い合わせの流れ

- ①ポイントカードまたは購入レシートをご準備下さい。
- ②下記専用電話番号までお電話下さい。
- ③担当オペレーターが有効期限等、ご契約状況を確認させていただきます。
- ④ご相談内容をオペレーターにお伝えください。
- ⑤専門スタッフよりご連絡させていただきます。
- ⑥ご希望の場合はリモートサポートにてご案内いたします
※混雑時は、ご予約にてご案内させていただきます。

電話&リモート 専用ダイヤル

0077-78-8011 携帯電話・PHS
IPフォンからは（有料） **050-3032-8011**

受付時間：10:00～22:00（年中無休）

2026.6版

zeropc × Sofmap

Collaboration S series

加入パスポート



安心の2つのサポートがついてくるからとっても安心!!



修理・交換1年保証

故障・破損・火災・水濡れを保証。

※修理費用を購入金額の80%まで負担します。
（当社の修理受付に限りです）
※サービスご利用時に自己負担金 税込2,200円が掛かります。



電話&リモート

パソコンの使い方・設定を電話で解決

※受付時間 10:00-22:00 年中無休

ソフマップ