

WHILL レンタル規約

本「WHILL レンタル規約」（以下「レンタル規約」といいます。）は、当社による商品等のレンタル及びこれに付随又は関連するサービス（以下「本サービス」といいます。）の提供条件、並びに当社と本サービスを利用されるお客様との間の権利義務関係について定めています。注文方法を問わず、お客様が当社に商品等のレンタルをご注文された場合、レンタル規約並びに当社の定める共通利用規約及びプライバシーポリシー(URL:<https://whill.inc/jp/privacy>)に同意したものとみなします。

第1条（適用）

1. レンタル規約は、本サービスの提供条件及び本サービスの利用に関する当社とお客様との間の権利義務関係を定めることを目的とし、当社とお客様との間の本サービスの利用に関わる一切の関係に適用されます。
2. お客様が本サービスをご利用される場合、レンタル規約と共通利用規約(URL:<https://whill.inc/jp/support/user-policy>)の双方が適用されます。

第2条（定義）

レンタル規約において、以下の用語は、各々以下に定める意味を有するものとします。また、共通利用規約で定義された用語がレンタル規約上で使用される場合、文脈上別異に解すべき場合又はレンタル規約で別途定義する場合を除き、共通利用規約第2条に定める意味と同様の意味を有するものとします。

1. 「WHILL コンシェルジュデスク」
当社が設置する、お客様からの電話の受付先を意味するものとします。
2. 「オンラインレンタル」
お客様が当社オンラインストアから商品等をレンタルする場合の商品等のレンタルを意味するものとします。
3. 「商品等」
本サービスを通じて、当社がレンタルする製品及びサービスを意味するものとします。
4. 「商品等レンタル料」
お客様が当社に注文した商品等のレンタル料を意味するものとします。
5. 「送料」
当社オンラインストア所定の送料を意味するものとします。
6. 「当社オンラインストア」
当社ウェブサイト上に存在する「WHILL 公式オンラインストア」(<https://jp-store.whill.inc/>)を意味するものとします。
7. 「配送日」
お客様が注文時に指定した配送先に商品等が配送（商品等が受領拒絶された場合、受領者の長期間の不在その他の原因によって商品等が受領されない場合を含みます。）された日を意味するものとします。なお、当社は原則として、第5条のレンタル期間の開始日を配送日として設定するものとします。
8. 「発送日」
当社が商品等を発送する日を意味するものとします。

9. 「本サービス」
当社による商品等のレンタル及びこれに付随又は関連するサービスを意味するものとします。
10. 「本目的」
レンタル規約第9条第1項で定める意味を有するものとします。
11. 「レンタル規約」
本「WHILL レンタル規約」を意味するものとします。
12. 「レンタル利用者情報」
レンタル規約第4条第1項に定める意味を有するものとします。

第3条（注文方法、お問い合わせ先）

1. 商品等のレンタルに関するご注文方法は、以下のとおりです。

<本オンラインストアでのご注文>

URL : <https://jp-store.whill.inc/>

受付時間：24時間365日ご注文を承ります。

ただし、オンラインストアのメンテナンスにより、ご利用いただけない場合がございます。

2. 本サービスに関するお問い合わせ先は、以下のとおりです。

WHILL コンシェルジュデスク：0120-696-527

受付時間：平日 9:00～18:00

第4条（レンタル手続）

1. お客様は、前条に定める当社所定の手続に従って商品等のレンタルの注文を行い、注文に際しては、当社に対し、当社所定の情報（以下「レンタル利用者情報」といいます。）を提供するものとします。
2. レンタル利用者情報の内容に虚偽、誤り又は記載漏れがあったために商品等の配送その他の手続が遅延し又は実施できず、お客様に損害が生じた場合、当社は一切の責任を負いません。
3. クレジットカードの決済情報をご入力（ご登録）いただいた後、ご注文完了画面が表示された時点で当社とお客様との間でレンタル契約（賃貸借契約）が成立します。なお、お客様が、レンタル注文に伴って、各種アクセサリ等を購入される場合、当該アクセサリ等の購入については、当社が別途定める販売規約（URL: <https://whill.inc/jp/support/sale-policy>）が適用されるものとします。
4. 以下の各事由のいずれかに該当する場合、お客様から受領したレンタルのご注文を承諾できない場合又は当社からレンタル契約を解除させていただく場合がございます。その場合、支払手続が完了している商品等レンタル料（当社が運送業者等にかかる配送料を負担しない場合には送料を含みます。以下本条において同様です。）については、速やかに返金いたします。なお、当社は、当該不承諾及び解除によってお客様に生じた損害について一切責任を負わないものとします。

1. ご注文の商品等が欠品、生産中止等の理由によりレンタルできない場合
 2. システムの誤動作その他の理由により、誤表示や誤ったレンタル料でレンタル契約がされた場合
 3. 適切でない手段でのご注文の可能性があると当社が判断した場合
 4. 配送先として、配送会社の営業所止め、転送サービス、私設私書箱等商品等の受領確認が不明確となるおそれのあるものが指定されている場合
 5. お客様のご不在などにより 1 週間以上連絡が取れない場合
 6. 商品等が受領されない場合（商品等が受領拒絶された場合、受領者の長期の不在その他の原因によって商品等が受領されない場合を含みますが、これらに限られません。）
 7. 転売・転貸等、利益を得る目的でご注文された可能性があると当社が判断した場合
 8. ご登録いただいたクレジットカードの利用が拒否された場合
 9. ご登録いただいたクレジットカードの名義が、ご注文されたお客様ご本人の名義と異なる場合
5. 前項の場合で、かつ、不承諾又は解除がお客様都合による場合（前項第 3 号乃至第 9 号のいずれかに該当する場合）、当社はお客様より、下記の違約金をいただくものとし、前項に定める当社の返金債務と違約金とを対当額において相殺し、なお残額がある場合には残額を返金します。商品等レンタル料が違約金の額に満たない場合には、相殺後の差額を、お客様がご登録されたクレジットカードからの引き落としの方法又は当社所定の方法により、お客様にご負担いただきます。なお、クーポン等を違約金に充当することはできません。

記

（違約金）

月額レンタルの場合：お客様がご注文された商品等レンタル料（クーポン等の使用の有無にかかわらず、レンタル契約時における当社オンラインストア記載の商品等レンタル料とします。）の 1 か月分

日額レンタルの場合：第 5 条でご選択いただいたレンタル期間分の商品等レンタル料

第 5 条（レンタル期間）

1. お客様は、前条の注文に際し、WEB 発注画面により、レンタル期間を設定するものとします。なお、商品等によっては、月額レンタル又は日額レンタルのいずれかしか選択できない場合があります。また、レンタル契約成立後のレンタル期間の変更はできません。
2. 商品等の配送日及び返却日について、商品等の配送時間又は返却時間により同日における商品等を利用できる時間が 1 日に満たない場合であっても、レンタル期間の利用日数 1 日としてカウントするものとします。

第6条（代金等の支払い）

1. お客様は、レンタルのご注文をされた商品等レンタル料、送料、キャンセル料その他のレンタル規約に基づきお客様負担となる費用を、以下のクレジットカード又は当社所定の方法による決済方法にて支払うものとします。本条第4項に定める場合を除き、レンタルのご注文完了後にご登録のクレジットカードを変更することはできません。
 1. VISA
 2. MasterCard
 3. American Express
 4. JCB
 5. Diners
 6. Discover
2. クレジットカードは、ご注文されるお客様ご本人名義のカードのみご利用いただけます。当社のカード決済システム上、クレジットカード利用控えは発行しないものとします。カード会社のご利用明細等をご確認下さい。
3. 月額レンタルの場合、最初の月の商品等レンタル料は第4条第3項のレンタル契約成立時に、2か月目の商品等レンタル料は配送日の翌月の同日付に、お客様ご登録のクレジットカードにて決済されるものとします。なお、3か月目以降の商品等レンタル料の支払についても同様とする。日額レンタルの場合、第5条でご選択いただいたレンタル期間分の商品等レンタル料が、第4条第3項のレンタル契約成立時に、お客様ご登録のクレジットカードにて決済されるものとします。その他のクレジットカードのご利用条件等は、お客様ご利用のカード会社間の契約に従うものとします。
4. レンタル期間中に、お客様がご登録されたクレジットカードの有効期限が満了することが確認された場合、当社はお客様に対してその旨の通知を行います。通知を受けたお客様は、当該通知後3日以内に、当社所定の手続きに基づき、有効期限が満了していないクレジットカードによる決済にお切り替えください。当該切替期限までにクレジットカードの切替え（新しいクレジットカードのご登録）手続きが行われなかった場合、当該切替期限満了日にレンタル契約は解除されるものとし、第12条に基づく商品等の返却手続に入ります。
5. 月額レンタルの場合、商品等レンタル料の計算は、レンタルの申込後、商品等の配送日から起算して1か月単位で行うものとし、レンタル契約の解約又は解除等により、1か月に満たないレンタル期間が生じた場合であっても、お客様には、当該期間を含む1か月間の商品等レンタル料全額をお支払いいただくものとします。

第7条（商品等の配送等）

1. 商品等の配送可能地域及び商品等の配送に要する日数については、当社オンラインストア上の記載又はWHILL コンシェルジュデスクからお客様への通知のとおりとします。ただし、かかる記載又は通知は、商品等の在庫状況又は配送地域、天候、交通状況その他の事由により、実際の配送に要する日数とは異なる場合があります。なお、商品等発送後の配送予定日の変更はできません。

2. 商品等が注文時に指定された配送先に配送された時点（商品等が受領拒絶された場合、受領者の長期間の不在その他の原因によって商品等が受領されない場合を含みます。）をもって、商品等の引渡しは完了したものとみなします。
3. 商品等の配送中に、配送業者による事故その他の当社の責によらない事由により商品等に破損、汚損等が生じた場合、お客様は、当該破損等により生じた損害につき当該商品等の配送業者との間でこれを解決するものとし、当社は一切の責任を負わないものとします。
4. 前各項の定めにかかわらず、当社がお客様との間で別途配送等についての条件を定めた場合、当該条件が優先的に適用されるものとします。
5. 以下の各事由に該当する場合、配送手続が遅れる場合がございます。かかる場合の配送遅延によってお客様に損害が生じた場合であっても、これによって生じた損害につき当社は一切の責任を負いません。
 1. 当社オンラインストアのシステムの保守又はメンテナンス作業が発生する場合
 2. ご注文の商品等の数量が多く、配送作業に過大な負担が生じる場合
 3. 在庫状況、生産状況等によりすぐに商品等を準備できない場合
 4. ご登録いただいたクレジットカードの決済承認が下りない場合
 5. ご注文情報について、発送前にお客様に確認が必要な場合
 6. その他当社の責によらず配達手続に影響を及ぼす事象が生じた場合

第8条（キャンセル）

1. 月額レンタルの場合、以下の各号に掲げる事由に該当する場合を除き、第4条第3項に基づくレンタル契約成立後のご注文のキャンセルはできませんので、ご注意ください。
 1. 当社の責に帰すべき事由により、ご注文後1か月を経過しても商品等の発送がされない場合
 2. ご注文いただいた商品等と異なる内容の商品等又は異なる数量の商品等が発送された場合
 3. その他、当社が適当と認めた場合
2. 日額レンタルの場合、第4条第3項に基づくレンタル契約成立後もキャンセルができます。ただし、以下のとおり、キャンセルの時期に応じたキャンセル料をいただきます（クーポン等をキャンセル料に充当することはできません）。
 - 配送日（同日を含まない。）の4営業日前まで：キャンセル料はかかりません
 - 配送日の4営業日前の日の翌日以降配送日前日まで：税込19,800円をキャンセル料とします
 - 配送日以降：商品等レンタル料（クーポン等の使用の有無にかかわらず、レンタル契約時における当社オンラインストア記載の商品等レンタル料とします。）及び送料全額相当額をキャンセル料とします

3. 前2項に基づいてお客様がご注文をキャンセルする場合、当社は、ご注文いただいた際の決済方法に基づいて速やかに返金手続を行います。ただし、ご利用のクレジットカード会社によっては、返金完了までに1か月から2か月程度の時間を要する場合がございます。なお、返金額に対して利息は付さないものとします。また、前項に基づくキャンセル料が返金額を上回る場合は、お客様への返金が行われず、その差額についてお客様にご負担いただきます。
4. 本条によるご注文のキャンセルは、第3条第2項記載のお問い合わせ先への電話にて受け付けております。それ以外の方法でのキャンセルはできませんのでご了承ください。

第9条（使用目的、管理義務、禁止事項）

1. お客様は、お客様ご自身の生活の中で移動する目的（以下「本目的」といいます。）で、レンタルした商品等を使用するものとし、それ以外の目的でレンタルした商品等を使用することはできません。
2. お客様は、本目的の範囲内で、レンタルした商品等を、当社が提供する取扱説明書に基づき、本来の用法によってのみ使用するものとします。また、お客様は、レンタルした商品等を善良なる管理者の注意をもって管理するものとし、商品等に故障、紛失、盗難等が生じたときは、直ちに使用を止め、速やかに当社にご報告ください。
3. お客様は、レンタルした商品等に関して、以下の各事項を行うことを禁止します。
 1. レンタルした商品等を第三者に転売又は転貸すること
 2. レンタルした商品等に、当社が販売又は提供するアクセサリ以外の装置、部品、付属品等を付着させ、又はレンタルした商品等から装置、部品、付属品等を取り外すこと
 3. レンタルした商品等に、ステッカー等を付着させること
 4. レンタルした商品等にあらかじめ付着されている表示を取り外すこと
 5. レンタルした商品等を、商品等の通常の使用の範囲を逸脱して分解（修理、リバースエンジニアリングを目的とした分解を含むが、これらに限らない。）すること

第10条（商品等の修理等）

1. 月額レンタルの場合、レンタル期間中に商品等の故障が発生したときは、お客様のご連絡に基づき、当該商品等を回収するとともに、代車を配送いたします。かかる回収、代車の配送及び故障した商品等の修理に要する費用は、当社が商品等の故障が当社の責めに帰すべき事由に基づくものと認める場合には無償といたしますが、それ以外の場合にはお客様がご登録されたクレジットカードからの引き落としの方法又は当社所定の方法により、お客様にご負担いただきます。なお、いずれの場合にも、商品等レンタル料の減額又は返金はいたしません。
2. 日額レンタルの場合、レンタル期間中に商品等の故障が発生したときは、お客様のご連絡に基づき、当該商品等を回収します。かかる回収及び故障した商品等の修理に要する費用は、当社が商品等の故障が当社の責めに帰すべき事由に基づくものと認める場合には、無償としたうえで、当社がお客様より受領した

商品等レンタル料をお客様に返金いたします。それ以外の場合には、回収及び故障した商品等の修理に要する費用は、お客様がご登録されたクレジットカードからの引き落としの方法又は当社所定の方法により、お客様にご負担いただくものとし、当社がお客様より受領した商品等レンタル料の減額又は返金はいたしません。なお、いずれの場合においても、残存するレンタル期間が商品等の配送に要する期間より長く残存している場合には、お客様のご希望により、代車を配送いたします。代車の配送に要する費用については、前項と同様とします。

3. 前2項の修理は、商品等が日本国内で故障した場合に限られます。商品等が海外で故障した場合においては、当社は商品等の回収、修理、代車の配送等を行うことはできません。
4. レンタル期間中の商品等の紛失又は盗難については、お客様の責任として、商品等の販売価格相当額を、お客様がご登録されたクレジットカードからの引き落としの方法又はその他の当社所定の方法により、お客様にご負担いただきます。ただし、盗難の場合は、お客様が直ちに警察に当該盗難について被害届を提出し、当該被害届の提出及びその内容を確認できる資料を当社にご送付いただいた場合に限り、お客様はそこ負担を免れるものとします。

第11条（レンタル期間、中途解約、解除）

1. お客様と当社との間の商品等についてのレンタル契約は、お客様がご注文時にご選択された第5条所定のレンタル期間について効力を有するものとします。なお、月額レンタルの場合、レンタル期間が満了する日の12営業日前までに、お客様において、以下のWHILL コンシェルジュデスクへのお電話にて、レンタル契約の終了の手続きを行わない限り、1か月間自動的に更新されるものとし、以後も同様とします。

＜レンタル契約の終了手続連絡先＞

WHILL コンシェルジュデスク：0120-696-527

受付時間：平日 9:00～18:00

2. レンタル契約が月額レンタルの場合、レンタル期間中であっても、お客様は、解約希望日の12営業日前までに、前項のWHILL コンシェルジュデスクへのお電話にて、レンタル契約を途中で解約することができるものとします。
3. 当社は、お客様が当社利用規約、個別契約その他の当社とお客様との契約に違反したとき、その履行又は違反の是正の催告をしたにもかかわらず、5日以内に履行又は是正がないときは、レンタル契約を解除することができるものとします。

第12条（レンタル契約終了に伴う返却等）

1. レンタル契約が、レンタル期間の満了又はレンタル契約の解約若しくは解除その他の原因により終了する場合、当社所定の手続きに基づき、レンタル終了日に、月額レンタルの場合は当社又はお客様からの連絡時にお客様が指定した住所まで、日額レンタルの場合はレンタル注文時にお客様が指定した住所まで、当社又は当社指定の業者が回収に伺いますので、商品等をお引渡しいただき、ご返却ください。月額レンタルの場合、当該回収に要する費用は、お客様がご登録されたクレジットカードからの引き落としの方法又は当社所定の方法により、お客様にご負担いただきます。レンタル終了日までにお客様によるご返却

が完了しない場合、以下の遅延損害金を、以下に記載の方法にてお客様にご負担いただきます。

<月額レンタルの場合>

当該商品等の1か月分の商品等レンタル料（クーポン等の使用の有無にかかわらず、レンタル契約時における当社オンラインストア記載の商品等レンタル料とします。）相当額を遅延損害金として、お客様がご登録されたクレジットカードからの引き落としの方法又は当社所定の方法により、お客様にご負担いただきます。また、それ以降もお客様がレンタルされた商品等の返却が完了するまでの間、1か月を経過するごとに、1か月分の商品等レンタル料相当額を遅延損害金として同様の方法にてお客様にご負担いただきます。

<日額レンタルの場合>

レンタルされた商品等のご返却が完了するまで、1日あたり税込9,900円を、お客様がご登録されたクレジットカードからの引き落としの方法又は当社所定の方法により、お客様にご負担いただきます。

2. レンタル終了に伴い返却される商品等について、お客様の通常使用に伴う損耗を除き、お客様において原状に回復してご返却いただくものとします。ただし、当社が認めた場合、商品等の現状のままで返還できるものとしますが、お客様の通常使用に伴う損耗以外の商品等の原状回復に要する費用は、お客様がご登録されたクレジットカードからの引き落としの方法又は当社所定の方法により、お客様においてご負担いただきます。
3. 第1項にかかわらず、レンタル期間終了日までに、お客様による商品等のうち、付属品の返却が完了しない場合、当該付属品の回収に要する費用（送料を含みますが、これに限られません。）を、お客様が登録されたクレジットカードからの引き落としの方法又は当社所定の方法により、お客様にご負担いただきます。

第13条（損害賠償）

1. 当社は、全ての商品等に対し、機械的なテスト及び人的なテストを行い最大限安全性に注意を払っておりますが、万が一、商品等の不具合その他の当社の責に帰すべき事由によりお客様に損害が生じた場合、当社は、お客様の被った損害について、お客様が当該商品等のレンタル契約に基づき直近1年間に支払った商品等レンタル料の合計額を限度として賠償する責任を負うものとします。ただし、当社とお客様との間の契約が消費者契約法に定める消費者契約となる場合で、かつ、当社に故意又は重過失がある場合にはかかる上限は適用されません。
2. お客様は、商品等の保管・使用に関する善管注意義務に違反し、または、第9条第3項の禁止事項その他のレンタル規約の条項に違反したことにより、当社または第三者に損害を与えた場合、当該一切の損害及び費用（合理的な弁護士費用を含みます。）を賠償する責任を負うものとします。なお、上記により当社が損害を被った場合、お客様がご登録されたクレジットカードからの引き落としの方法又は当社所定の方法により当該損害及び費用をお支払いいただくものとします。

第 14 条 （保険適用）

1.お客様が本サービスを利用するにあたり、第三者に対して人的・物的な損害を生じさせた場合には、当社は当社が加入している以下の賠償責任保険の適用範囲及び受領保険金額の範囲内でお客様に補償するものとします。なお、保険が適用されない事由（故意・重大な過失等）に起因する損害については、補償の対象外となります。

(1)死亡・後遺障害 1,000,000 円、入院保険金日額 1,500 円(限度日数 180 日)

(2)個人賠償責任補償 最高 1 億円

2.前項に定める補償限度額を超える損害については、お客様の負担とします。

3.お客様がレンタル規約に違反して発生した事故による損害については、損害保険による損害てん補が受けられない場合があります。

4.本条の保険は日額レンタルに適用されるものであり、月額レンタルには適用されません。

第 15 条（製品の使用方法）

レンタルいただいた商品等は、当社が別途定める取扱説明書及びお客様が商品等を使用される国又は地域の法令等（日本国内外の条約、法律、政令、通達、規則、命令、条例、ガイドラインその他官公庁の行政指導等を含みます。以下同じです。）を遵守してご使用ください。お客様の商品等の使用態様が取扱説明書又は法令等に違反したことによってお客様に生じた損害について、当社は一切責任を負いません。

【2021 年 4 月 1 日制定】

【2021 年 9 月 6 日改定】

【2021 年 10 月 19 日改定】

【2022 年 5 月 10 日改定】

【2023 年 4 月 18 日改定】

【2023 年 11 月 22 日改定】

【2024 年 11 月 20 日改定】

【2025 年 3 月 31 日改定】

【2025 年 7 月 9 日改定】

【2025 年 8 月 1 日改定】