

お施主様用

「リビングベル」利用規約

第1条(目的)

本規約は、パナソニック株式会社 ハウジングシステム事業部 住建営業企画部（以下、「甲」といいます。）が運営する「リビングベル」およびこれに係るサービス（以下、「本サービス」といいます。）を、当社がお客様へ提供するにあたり、当社およびお客様と甲の三者が遵守すべき事項を取り決めるものです。

第2条(信義誠実)

当社およびお客様は、法令を遵守するとともに、信義誠実の原則に則り、本規約に基づく契約（以下、「利用契約」といいます。）を履行するものとします。

第3条(規約の適用)

本規約は、当社からの本サービスの提供およびお客様の本サービスの利用に関する一切に適用されるものとします。

第4条(本サービス)

当社がお客様に提供する本サービスは、次の各号に掲げるサービスを骨子とするアフターサポートサービスとします。なお、本サービスの詳細は別紙に定めるものとします。

- (1) ASP(家歴管理)サービス
- (2) コールセンターサービス
 - ① フリーダイヤルサービス
 - ② 情報提供サービス
- (3) お住まい快適サービス
 - ① トラブル急行サービス
 - ② すまいのお手伝いサービス
 - ③ 消耗品販売サービス
 - ④ 業者紹介サービス

第5条(利用契約の申込と承諾)

お客様は、本規約および本規約と一体をなす「『リビングベル』における個人情報の取り扱いについて」の内容を理解し、これに同意のうえ、本書表面の利用申込書にて当社への本サービスの利用申請を行うものとし、当社がこれを受理および承認した時に本サービスの利用契約が成立するものとします。なお、本サービスの開始日は別途通知するものとします。

第6条(利用契約申込の制限)

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、お客様からの本サービスの利用申請を拒否することができるものとします。

- (1) お客様が住宅所有者でないとき。
- (2) お客様の利用契約申込が本規約に規定された手続きに基づかないとき。
- (3) お客様の利用契約申込に住宅履歴情報、コールセンターサービス、お住まい快適サービス以外の内容が含まれるとき。
- (4) 本サービスの提供に適切に対応する設備が確保できないとき。
- (5) その他やむを得ない事由があるとき。

第7条(IDおよびパスワード)

1. 当社は、利用契約成立後速やかにASP(家歴管理)サービスに係るIDとパスワード（以下、「ID等」といいます。）をお客様に付与するものとします。
2. お客様は、ID等を自己の責任において厳格に管理するものとします。当社、甲その他本サービスの提供に関係する者は、ID等の使用上の過誤や第三者による不正使用等による損害について、一切責任を負わないものとします。
3. お客様は、ID等を失念した場合、盗まれた場合または第三者に使用されていることを知った場合には、直ちに当社に申し出るものとし、当社の指示に従うものとします。
4. お客様は、ID等を第三者に使用せること、譲渡、貸与または担保に供する等の行為をしてはなりません。
5. お客様のID等は、期間満了または解除などにより利用契約が終了したときに失効するものとします。

第8条(接続環境)

1. お客様は、自己の費用と責任において、本サービスを利用するためには必要な通信回線、機器およびソフトウェア等（以下、「接続環境」といいます。）を準備、保守および保全するものとします。
2. 本サービスを利用するためには必要な電話料金およびインターネットプロバイダ料金等については、お客様が別途負担するものとします。

第9条(遵守事項)

1. お客様は、自らが利用契約に違反した場合、自己の責任と負担において直ちに当該違反を是正するとともに、当該違反により当社および甲に何らの損害または迷惑も及ぼさないものとします。
2. お客様は、本サービスの利用に際して、以下の行為を行ってはならないものとします。
 - (1) 非合法なもの、有害なもの、わいせつなもの、セクシャルハラスマントにあたるもの、人種的・民族的に不快なもの、法律上、契約上または信義上配信できないもの、その他問題ある文書、画像、ソフトウェアその他の情報等を掲載・配信等する行為。
 - (2) 第三者を誹謗、中傷、罵倒したり、嫌がらせをしたり、名誉を毀損したりする行為。
 - (3) 第三者のプライバシーを侵害する行為。
 - (4) 他人を装ったり、他の組織と関係があると偽ったり、それらを第三者に誤解させる行為。
 - (5) 当社または甲に対して不実または不正確な情報を通知、提供等する行為。
 - (6) 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。
 - (7) 本サービスについて不正アクセスまたは不正利用する行為。
 - (8) 法令や法的拘束力を有する規則等に違反する行為。
 - (9) 本サービスの提供を妨げる行為。
 - (10) 前各号に該当するおそれのある行為またはこれらに類する行為。
 - (11) 上記のほか、当社が不適切と判断する行為。
3. 前2項の定めにかかわらず、お客様が利用契約に違反し当社または甲に損害を与えた場合、お客様は当該損害を賠償しなければならないものとします。

第10条(利用料金)

- お客様は、本サービスの利用の対価として、別途定める金額の利用料金(以下、「利用料金」といいます。)を当社に支払うものとします。
- 本サービスの提供は、お客様が当社に利用料金を支払い、当社がその利用料金の入金を確認した後に開始するものとします。
- 当社は、1ヶ月前までにお客様に通知することにより、別紙料金表にて定める利用料金を改定できるものとし、改定を行った場合には、改定後の料金表を交付するものとします。なお、改定日より、改定後の料金表が従前の料金表に代わって適用されるものとします。

第11条(不可抗力)

当社は、戦争、暴動、労働争議、火災、台風、洪水、地震、政府規制またはその他自己の合理的支配を超えた事由に起因する債務の履行遅滞または不履行については、責任を負わないものとします。

第12条(個人情報の取扱い)

当社は別途記載する「『リビングベル』における個人情報の取り扱いについて」に基づき、お客様の個人情報を適切に取り扱うものとします。

第13条(譲渡禁止)

お客様は、当社の事前の書面承諾なく、利用契約より生ずる権利および義務の全部または一部を第三者に譲渡し、承継させまたは担保に供してはならないものとします。

第14条(有効期間)

- 利用契約の有効期間は、以下のとおりとします。但し、当該期間満了の1ヶ月前までにお客様または当社から利用契約を継続しない旨の書面による申し出のあった場合を除き、利用契約は同一条件で更に5年間継続するものとし、以後もこの例によるものとします。ただし、継続する場合の利用料金は物価変動等により変更する場合があります。
なお、当社と甲との本サービスの提供に関する契約が終了した場合など、本サービスの提供が不可能になったときは、本サービスの提供が不可能となった時点で利用契約は終了するものとします。
- (1) 新築住宅の場合 利用契約の成立した日から10年間
(2) 既存住宅の場合 利用契約の成立した日から5年間(但し、お客様が希望するときは10年間とすることができます。)
- 利用契約が期間満了または解除等により終了した場合においても、第12条、第17条、第19条および本条項の規定は、各条項において適用期間が限定されていない限り、なお有効に存続するものとします。

第15条(本規約の改訂および一時停止)

- 当社は、1ヶ月前までにお客様に通知することにより、本規約を改訂できるものとし、改訂を行った場合には、当社または甲よりお客様にその旨を通知し、改訂後の規約を交付するものとします。この場合、改訂日より、改訂後の規約が本規約に代わって適用されるものとします。
- 当社は、お客様に対して事前または緊急やむを得ない場合については事後の通知をすることにより本サービスの提供を一時停止できるものとし、この場合にお客様に損害が生じた場合でも、当社は何らの保証もせず、かつ何らの責任も負わないものとします。

第16条(利用契約の解除)

- お客様は、自分が次の各号の一に該当したときは、当社から催告またはその他何らの手続を要することなく、本サービスの利用契約にもとづく一切の債務につき、当然に期限の利益を失い、直ちに残債務全額を一括現金にて当社に支払うものとします。また、この場合、当社は、何らの手続を要せず直ちに利用契約を解除することができるものとし、既に支払われた将来分の利用料金は返金しないものとします。
 - 本規約に違反し、当社より10日以上の期間を定めて書面でその是正を催告されたにもかかわらず、当該期間内にこれを是正しないとき。
 - 破産手続開始の申立てまたは民事再生手続開始の申立てがあったとき。
 - 差押え、仮差押え、仮処分、滞納処分または強制競売の申立てを受けたとき。
 - 犯罪行為または法令に違反する行為があったとき。
 - 手形もしくは小切手を不渡りとしまたは一般の支払を停止したとき。
 - その他利用契約を継続し難いと認められるとき。
- お客様および当社は、1ヶ月前までに相手方に別途定める書面を通知することにより、利用契約を解除することができるものとします。この場合において、既に支払われた将来分の利用料金は、別紙料金表の基準に従って、当社からお客様に返金されるものとします。ただし、国の補助又は地方公共団体からの補助を受けている場合、利用料金は返金しないものとします。

第17条(利用契約終了時の措置)

- 利用契約が期間満了または解除などにより終了した場合、お客様は、本サービスを利用することはできません。
- 前項の場合において、当社は、当社の保有するお客様のID等、お客様に係るデータおよびこれらの複製物等(以下、「データ等」といいます。)を削除できるものとします。但し、利用契約終了後2週間以内にお客様から当社に申入れがあったとき、当社は、当該データ等をお客様に返却するものとします。

第18条(所有権喪失の場合)

- お客様が利用申込書に記載された住宅の所有権を失った場合(相続も含む)、お客様は当社に対し、その旨を当社指定の書面により通知するものとし、利用契約は有効期間の満了前であっても終了するものとします。なお、利用契約終了後の措置は、第17条の規定に従うものとします。
- 当社は、前項の場合であっても、予めお客様が次の各号に合意したときは、前条の規定にかかわらず、保管期間終了後も個人情報を除くデータ等の保管を継続するものとします。
 - 当該住宅の新たな所有者にデータ等を継承すること。
 - データ等の保管期間、保管期間中のデータ等の権利関係。
 - 保管するデータ等の内容。
 - 保管しないデータ等の扱い。
- 当社は、前項の規定に基づく保管期間中に、新たな所有者から当該住宅に係る個人情報を除くデータ等を継承したい旨の申し出があった場合で、かつ、当社と新たな所有者との間で第5条に定める手続きに従い本サービスの利用契約が成立したときは、当該データ等を新たな所有者に継承するものとします。

第19条(協議および合意管轄)

- 本規約に関する疑義または本規約に定めなき事項が生じた場合、お客様および当社は誠意をもって協議し、信義誠実の原則にもとづいて円満にこれを解決するものとします。
- 利用契約に関し訴訟の必要が生じた場合、お客様および当社は、当社の本店所在地を管轄する裁判所にのみ訴えを提起できるものとします。

第20条(当社の地位の譲渡)

当社は、第三者に対し、利用契約に定めた当社の地位をいつでも譲渡できるものとします。この場合、当社は、書面もしくは電子メールにて、その旨、譲渡日および

当該第三者の名称等をお客様に通知するものとし、かかる通知後1週間以内にお客様が利用契約を解除しない限り、お客様は利用契約に定めた当社の地位が譲渡日をもって当該第三者に譲渡されることを承認したものとし、利用契約に定めた当社の義務は、譲渡日以後は当該第三者のみが負うものとします。

第21条(活動終了時の対応)

1. 当社は、甲との契約解除、倒産等の理由で本サービスを提供できなくなった場合、第17条の規定に従い、本サービスの対応をするとともに、第20条の規定に従い他の者がお客様に対し、本サービスを継続的に提供するよう、必要な措置を講じることとします。
2. 前項の場合において、甲はお客様に対し、ASP(家歴管理)サービスを提供するか、または他の者がお客様に対し、ASP(家歴管理)サービスを継続的に提供するよう、必要な措置を講じることとします。

制定日2010年4月1日 改定日2010年7月12日 改定日2013年5月1日 改定日2019年4月1日 改訂日2020年4月1日

『リビングベル』における個人情報の取り扱いについて

第1条(個人情報の収集・保有)

当社は、パナソニック株式会社 ハウジングシステム事業部 住建営業企画部(以下、「甲」といいます。)が運営する「リビングベル」およびこれに係るサービス(以下、「本サービス」といいます。)をお客様に提供するにあたり、以下の個人情報を収集・保有します。

- (1) 本サービスの利用申込時にお届けいただいた、申込者の契約日、氏名、性別、生年月日、住所、電話番号、FAX番号、メールアドレス、職業、家族構成、居住状況(建築に関する図面やメンテナンス状況等を含みます。)、住宅設備等の保有状況などの情報。
- (2) 本サービスに係る利用契約(以下、「利用契約」といいます。)締結後の本サービス利用における、本サービス利用日、内容、代金、回数などの情報。
- (3) 利用アンケートやモニタリングによって得られた顧客満足度、消費行動などの情報。

第2条(個人情報の利用)

当社は、前条に示す個人情報を以下の目的に必要な範囲で利用します。

- (1) 本サービスを提供するため。
- (2) 本サービスの利用料金をお支払いいただくため。
- (3) お客様に商品、サービス、企業活動、イベント等に関するお知らせを郵便、Eメールなどの方法によりお届けするため。(カタログ、ご提案資料、展示のご案内、各種刊行物など)
- (4) 商品やサービスについてお客様からいただいたご意見を活用するため。
- (5) 商品のアフターサービスやメンテナンス等のためにお客様と接触するため。
- (6) 商品やサービスについてのアンケート調査、モニタリング調査およびこれらの調査結果を商品開発に利用するため。

第3条(個人情報の第三者提供)

当社は、お客様の第1条に示す個人情報を前条に定める目的のために甲およびパナソニックグループ関係会社に提供します。

第4条(再委託)

当社は、第1条に示す個人情報の収集・保有および第2条に定める目的を遂行するために必要な業務を委託する場合があります。この場合、当社は、委託先において個人情報が適切に管理されるよう監督するものとします。

第5条(個人情報の開示・訂正・削除)

お客様は、当社に対して、自己に関する個人情報を開示するよう請求することができます。当社が保有する個人情報に関して万一内容が事実でないことが判明した場合には、当社は速やかに訂正または削除に応じます。

第6条(利用契約不成立の場合)

お客様による利用申込書の送付後に利用契約が不成立となった場合、当社は、第1条に示す個人情報を、お客様からのお問い合わせへの対応等のため、利用契約が不成立となった理由のいかんを問わず、一定期間保有します。

第7条(利用契約終了の場合)

利用契約が期間満了または解除などにより終了した場合、当社は、第1条に示す個人情報を、お客様からのお問い合わせへの対応等のため、利用契約が終了した理由のいかんを問わず、一定期間保有します。

第8条(不同意の場合)

本サービスの利用申込に際し、第1条に示す個人情報を当社にお届けいただけない場合およびこの「個人情報のお取り扱いについて」の内容の全部または一部に同意していただけない場合、本サービスの利用申込をお断りすることがございます。

第9条(個人情報の利用・提供中止の申し出)

当社は、お客様から個人情報の利用・提供の中止の申し出があった場合は、速やかに中止します。

第10条(お問い合わせ窓口)

本サービスにおける個人情報のお取り扱いに関する苦情、開示、追加、訂正、削除、および利用・提供の中止等に関しては、当社窓口までご連絡ください。なお、第4条の委託先が保有する個人情報のお取り扱いに関するお問い合わせ窓口も、同様とします。

<お問い合わせ窓口>

制定日2010年4月1日 改訂日2020年4月1日

別紙1 ASP(家歴管理)サービス詳細

「リビングベル」利用規約の第4条(本サービス)のASP(家歴管理)サービスについて定めます。

1. サービス内容

ASPサービスは、事前に登録済みのお客様本人が居住している日本国内(一部離島を除きます。)の住宅に係る設計、施工、維持管理、点検メンテナンスなどの情報・図面等の住宅履歴情報(以下、「住宅履歴情報」といいます。)について、お客様が当社の指定するサーバーへ通信することによって、お客様による住宅履歴情報の登録・閲覧・更新などを可能とするシステムの利用およびこれに付随する役務の提供を行なうサービスとします。

2. 実施にあたっての制約条件等

- 1) お客様は、自己の費用と責任において、本サービスを利用するためには必要な通信回線、機器およびソフトウェア等(以下、「接続環境」といいます。)を準備、保守および保全するものとします。
- 2) 本サービスを利用するためには必要な電話料金およびインターネットプロバイダ料金等については、お客様が別途負担するものとします。
- 3) 本サービスを受けられる対応端末はインターネット接続機能および環境を備えたPC(パソコン)であり、通信および送信方法はHTTPSに限ります。
- 4) ASPサービスに関するソフトウェア、ハードウェアのメンテナンスや通信回線工事、点検等により、ASPサービスを停止する場合があり24時間365日の無停止稼動は保証しません。
- 5) 3)に定義した仕様に関しては、システムのバージョンアップや環境などの影響により、当社よりお客様に対する事前の報告のもと、変更される場合がございます。
- 6) 当社は、以下のいずれかに該当する場合には、その旨をお客様に事前に書面により通知し、ASPサービスの提供の全部または一部を停止することができるものとします。ただし、緊急やむを得ない場合は、お客様に対し、事前通知に代えて事後に、事前通知を行うことができなかった理由を明記した書面を提出することをもって報告することで足りるものとします。
 - ・天災、事変等の非常事態、サイバーテロなどの第三者の加害行為等によりASPサービスの提供が困難になった場合
 - ・ASPサービスの提供に関するソフトウェアおよび設備等の保守、点検、工事その他、ASPサービスの管理上、当社が必要と認めた場合

3. IDおよびパスワード

- 1) お客様は、ID等を自己の責任において厳格に管理するものとします。当社、甲その他本サービスの提供に関係する者は、ID等の使用上の過誤や第三者による不正使用等による損害について、一切責任を負わないものとします。
- 2) お客様は、ID等を失念した場合、盗まれた場合または第三者に使用されていることを知った場合には、直ちに当社に申し出るものとし、当社の指示に従うものとします。
- 3) お客様は、ID等を第三者に使用させること、譲渡、貸与または担保に供する等の行為をしてはなりません。
- 4) お客様のID等は、期間満了または解除などにより利用契約が終了したときに失効するものとします。

4. 遵守事項

- 1) お客様は、自らが利用契約に違反した場合、自己の責任と負担において直ちに当該違反を是正するとともに、当該違反により当社に何らの損害または迷惑も及ぼさないものとします。
- 2) お客様は、本サービスの利用に際して、以下の行為を行ってはならないものとします。
 - ・非合法なもの、有害なもの、わいせつなもの、セクシャルハラスメントにあたるもの、人種的・民族的に不快なもの、法律上、契約上または信義上配信できないもの、その他問題ある文書、画像、ソフトウェアその他の情報等を掲載・配信等する行為。
 - ・第三者を誹謗、中傷、罵倒したり、嫌がらせをしたり、名誉を毀損したりする行為。
 - ・第三者のプライバシーを侵害する行為。
 - ・他人を装ったり、他の組織と関係があると偽ったり、それらを第三者に誤解させる行為。
 - ・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。
 - ・本サービスについて不正アクセスまたは不正利用する行為。
 - ・法令や法的拘束力を有する規則等に違反する行為。
 - ・本サービスの提供を妨げる行為。
 - ・前各号に該当するおそれのある行為またはこれらに類する行為。
 - ・上記のほか、当社が不適切と判断する行為。

5. 免責

本サービスを利用するにあたっては、本規約並びにその他当社が定める規定、使用条件、操作手順、運用マニュアル等を遵守するものとし、これらに違反して使用したことにより発生した損害については、当社は一切の責任を負わないものとします。

制定日2010年4月1日

別紙2 コールセンターサービス詳細

「リビングベル」利用規約の第4条(本サービス)のコールセンターサービスについて定めます。

1. フリーダイヤルサービス

(内容)

フリーダイヤルサービスは、お客様が、事前に登録済みのお客様本人が居住している日本国内(一部離島を除きます。)の住宅に関する修理依頼、点検、リフォーム相談、お住まい快適サービスなどのお問い合わせを、専用フリーダイヤルにて行うことができるサービスです。

(受付等)

- 1) 専用フリーダイヤルの受付は、365日24時間です。
- 2) 専用フリーダイヤルの番号は別途お知らせいたします。なお、当該番号を記載した書面を、利用申込書が提出された後に郵送にてお届けしますので、紛失しないように保管ください。万が一、紛失した場合は、当社までご連絡ください。

(手順)

- 1) お客様が専用フリーダイヤルでお電話をお掛けいただくと、自動音声応答で1次受付を行います。
- 2) オペレーターが受付するにあたり、問い合わせ者の本人確認(顧客特定)を先づ行います。主に顧客の姓名、登録住所、登録電話番号などご確認します。
- 3) お客様は、オペレーターの質問に従い、適切な情報をご提供ください。もし、ご提供いただいた情報に誤りあるいは事実と異なるなど不実情報があった場合には適切な対応ができず、お客様に不利益が発生することになります、お客様の責任と負担となります。
- 4) お客様から、修理依頼、点検、リフォーム相談またはお住まい快適サービスをご利用いただいた場合、別途、訪問日時など、当社または手配業者及び登録店からお客様にご連絡のうえ調整します。

(キャンセル・変更)

お客様から専用フリーダイヤルを通じて本サービスを利用したい旨連絡をした後に、本サービスで依頼した内容についてキャンセルまたは変更したいときは、当社または指定業者からお客様へ連絡が行われる前の場合は、専用フリーダイヤルへお電話ください。既に、当社または指定業者から連絡があった場合は、当社または指定業者に直接ご連絡ください。

(記録)

お客様の専用フリーダイヤルの利用状況については、住宅履歴として有益であると当社が判断するものについては、ASPサービスに基づく住宅履歴情報として記録させていただきます。

2. 情報提供サービスの運用

当社は、お客様の居住する住宅に有益な情報と判断した場合、FAX、Eメール、電話その他の方法を用いて提供いたします。お客様が不要と判断したときは、当社までご連絡ください。速やかに当該情報の提供を中止いたします。

3. コールセンターサービスの実施にあたっての制約条件等

- 1) お客様は、自己の費用と責任において、本サービスを利用するためには必要な通信回線、機器およびソフトウェア等(以下、「接続環境」といいます。)を準備、保守および保全するものとします。
- 2) 本サービスを利用するためには必要な電話料金およびインターネットプロバイダ料金等については、お客様が別途負担するものとします。
- 3) 本サービスを受けられる対応端末はインターネット接続機能および環境を備えたPC(パソコン)であり、通信および送信方法はHTTPSに限ります。
- 4) コールセンターサービスに関わるソフトウェア、ハードウェアのメンテナンスや通信回線工事、点検等により、コールセンターサービスを停止する場合があり24時間365日の無停止稼動は保証しません。
- 5) 3)に定義した仕様に関しては、システムのバージョンアップや環境などの影響により、当社よりお客様に対する事前の報告のもと、変更される場合がございます。
- 6) 当社は、以下のいずれかに該当する場合には、その旨をお客様に事前に書面により通知し、コールセンターサービスの提供の全部または一部を停止することができるものとします。ただし、緊急やむを得ない場合は、お客様に対し、事前通知に代えて事後に、事前通知を行うことができなかった理由を明記した書面を提出することもって報告することで足りるものとします。
 - ・天災、事変等の非常事態、サイバーテロなどの第三者の加害行為等によりASPサービスの提供が困難になった場合。
 - ・コールセンターサービスの提供に関するソフトウェアおよび設備等の保守、点検、工事その他、コールセンターサービスの管理上、当社が必要と認めた場合。
- 7) 予期せぬ大災害、騒乱等により、電話・インターネット回線等の公共回線にトラブルが発生し、お客様とコールセンターとの間の連絡が不通(通信障害、音声の異常等を含みます。)となる場合があります。
- 8) やむを得ない事情により当社または手配業者からお客様への折り返しのご連絡が予定より若干遅れる場合があります。
- 9) お客様と手配業者との間で行われる住宅設備等に関する故障修理、復旧工事、メンテナンス等に係るサービスの受発注は、お客様と手配業者との間の直接契約となりますので、お客様にて手配業者所定のサービスの詳細およびサービス提供価格等を十分に考慮のうえでご承認ください。なお、当該直接契約に起因してお客様と手配業者もしくは第三者との間に紛争が生じた場合、またはお客様が損害を被った場合でも、当社はいかなる責任も負わないものとします。
- 10) ASPサービスに基づく住宅履歴情報が十分でない場合は、コールセンターサービスを受けられない、または満足いくサービスを受けられない場合があります。
- 11) 本件サービスの利用開始後、お客様のFAX、Eメール、電話その他について変更が生じた場合、速やかに当社までご連絡ください。通知先に変更があったにもかかわらず、甲に通知がなく、本サービスを受けられない、また、受けられないで損害を被ったとしても、甲は何ら責任を負うものではありません。

別紙3 お住まい快適サービス詳細

「リビングペル」利用規約の第4条(本サービス)のお住まい快適サービスについて定めます。

1.トラブル急行サービスの内容

1)水まわりの応急処置サービス(以下、「水まわりサービス」といいます。)

(水まわりサービスの内容)

事前にお客様本人が居住している日本国内(一部離島を除きます。)の住宅に係る給排水管およびトイレ(専有部分)を対象として、当該給排水管およびトイレに関するトラブルの発生をお客様本人または同居の親族から当社へご連絡いただくことにより(365日24時間受付)、当社の提携会社(以下、「提携会社」といいます。)が当該住宅を訪問し(365日24時間対応)、以下の各号に掲げる一時的な応急処置を30分以内無料にてお客様に提供するサービスとします。

- i) 給排水管のつまりの除去(風呂場、洗濯機置き場、洗面所、台所)
- ii) 給排水管の故障によるあふれの応急修理(蛇口の水が出ない、または止まらない)
- iii) トイレのつまりの除去
- iv) トイレの水もれ・流れ放しの応急処置

(水まわりサービスの実施にあたっての制約条件等)

- i) 当社の提供する水まわりサービスはあくまで一時的な応急処置の範囲に限定されますので、根本的なトラブルの解決についてはお客様の責任とご負担にて実施ください。
- ii) 水まわりサービスの開始から30分経過後のご依頼に基づく水まわりサービスの提供に関する契約は、お客様と提携会社との間の直接契約となりますので、お客様にて提携会社所定の水まわりサービスの詳細およびサービス提供価格等を十分に考慮のうえでご成約ください。なお、当該直接契約に起因してお客様と提携会社もしくは第三者との間に紛争が生じた場合、またはお客様が損害を被った場合、当社はいかなる責任も負わないものとします。

(水まわりサービスの対象外となる事項)

- i) マンション等の共有部分(ベランダ・バルコニーを含みます。)および公的的部分(市町村等が所有する水道管・下水管等を含みます。)、お客様の住宅部分以外の事務所や店舗部分
- ii) 室内外を問わず凍結による給排水管のつまり・故障・破裂
- iii) エアコン、温水洗浄便座等の故障
- iv) 排水管から異臭がする場合や雨漏り
- v) トラブル発生から数日後の日時指定等、緊急性に欠けると判断されるとき
- vi) 火災、風水害、地震、津波など天変地異、騒乱などを原因として、給排水管およびトイレが破損または故障したとき
- vii) お客様の故意または重大な過失により給排水管およびトイレが破損または故障したとき

(お客様の費用負担)

上記の水まわりサービスの内容に記載された事項(対象外事項は除きます。)については無料にて水まわりサービスを実施いたしますが、それ以外は、全て有料にて対処させていただることとなります。代表事例は以下の通りです。

- i) トイレと床の接合部分からの水漏れは水まわりサービスの対象ですが、便器の着脱は大掛かりな作業となるため、このような作業が発生した場合はお客様のご負担となります。
- ii) 給排水管の故障の原因の調査の過程において、給湯器、エアコン、温水洗浄便座等の機器自体の故障が原因であると最終的に判明した場合はお客様のご負担となります。
- iii) 応急処置等の作業で必要な部品が生じた場合または特殊作業の必要が生じた場合、部品代・特殊作業料はお客様のご負担となります。
- iv) 30分を超えた分の作業料はお客様のご負担となります。

2)玄関の鍵開けサービス(以下、「鍵開けサービス」といいます。)

(鍵開けサービスの内容)

事前に登録済みのお客様本人が居住している日本国内(一部離島を除きます。)の住宅の玄関(専有部分)を対象として、当該玄関の鍵に関するトラブルの発生をお客様本人または同居の親族から当社へご連絡いただくことにより(365日24時間受付)、提携会社が当該住宅を訪問し(365日24時間対応)、開錠作業を30分以内無料にてお客様に提供するサービスとします。

(鍵開けサービスの実施にあたっての制約条件等)

- i) ピッキング対策用のシリンダー、セキュリティ機能のついたものに関しては開錠できない場合があります。
- ii) 鍵の開錠が困難である場合、破錠(鍵を壊して開錠する)までが鍵開けサービスの対象となります。
- iii) 破錠の際、賃貸の場合は大家の承諾なしには破錠することはできないため、鍵開けサービスが提供できない場合があります。
- iv) 鍵の開錠の際はお客様の立会いと、免許証等の身分証明書の提示が必要となります。身分証明書の提示が不可能な場合、鍵開けサービスが提供できない場合があります。
- v) 鍵開けサービスの開始から30分経過後のご依頼に基づく鍵開けサービスの提供に関する契約は、お客様と提携会社との間の直接契約となりますので、お客様にて提携会社所定の鍵開けサービスの詳細およびサービス提供価格等を十分に考慮のうえでご成約ください。なお、当該直接契約に起因してお客様と提携会社もしくは第三者との間に紛争が生じた場合、またはお客様が損害を被った場合、当社はいかなる責任も負わないものとします。

(鍵開けサービスの対象外となる事項)

- i) 集合住宅のエントランスの鍵など共有部分、公的部分の鍵開け
- ii) 金庫・住宅内のトイレ、各部屋のドア、敷地内の物置などの鍵開け
- iii) 火災、風水害、地震、津波など天災地変、騒乱などを原因として、玄関の鍵が破損または故障したとき
- iv) お客様の故意または重大な過失により玄関の鍵が破損または故障したとき

(お客様の費用負担)

上記の鍵開けサービスの内容(対象外事項は除きます。)に記載された事項については無料にて鍵開けサービスを実施いたしますが、それ以外は、全て有料にて対処させていただることとなります。代表事例は以下の通りです。

- i) 鍵を紛失した場合、開錠作業迄がサービスの対象となります。合鍵の作成費用はお客様のご負担となり現場でのご精算となります。
- ii) 破錠の際、破錠までは鍵開けサービスの対象となります。シリンダー交換費用や錠前交換費用はお客様のご負担となり現場でのご精算となります。
- iii) 鍵の故障等で修理に必要な部品が生じた場合または特殊作業の必要が生じた場合、部品代・特殊作業料はお客様のご負担となります。
- iv) 30分を超えた分の作業料はお客様のご負担となります。

3) 窓ガラスの応急処置サービス(以下、「窓ガラスサービス」といいます。)

(窓ガラスサービスの内容)

事前に登録済みのお客様本人が居住している日本国内(一部離島を除きます。)の住宅に係る窓ガラス(専有部分)を対象として、当該窓ガラスに関するトラブルの発生をお客様本人または同居の親族から当社へご連絡いただくことにより(365日24時間受付)、提携会社が当該住宅を訪問し(365日24時間対応)、以下の各号に掲げる一時的な応急処置を30分以内無料にてお客様に提供するサービスとします。

- i) 破損した窓ガラス破片の後片付け
- ii) ダンボール等による破損箇所の応急処置
- iii) 窓ガラスの寸法計測
- iv) 窃盗被害等が窓ガラス破損の原因と推測される場合は現場写真の撮影

(窓ガラスサービスの実施にあたっての制約条件等)

- i) トラブルの発生原因に事件性が有る場合は警察への届け出をされてからの状況に応じてのご対応となります。
- ii) 当社の提供する窓ガラスサービスはあくまで一時的な応急処置の範囲に限定されますので、根本的なトラブルの解決についてはお客様の責任とご負担にて実施ください。
- iii) 窓ガラスサービスの開始から30分経過後のご依頼に基づく窓ガラスサービスの提供に関する契約は、お客様と提携会社との間の直接契約となりますので、お客様にて提携会社所定の窓ガラスサービスの詳細およびサービス提供価格等を十分に考慮のうえでご成約ください。なお、当該直接契約に起因してお客様と提携会社もしくは第三者との間に紛争が生じた場合、またはお客様が損害を被った場合、当社はいかなる責任も負わないものとします。

(窓ガラスサービスの対象外となる事項)

- i) 窓ガラスの交換
- ii) トラブル発生から数日後の日時指定等、緊急性に欠けると判断されるとき
- iii) 火災、風水害、地震、津波など天変地異、騒乱などを原因として、窓ガラスが破損したとき
- iv) お客様の故意または重大な過失により窓ガラスが破損したとき

(お客様の費用負担)

上記の窓ガラスサービスの内容に記載された事項(対象外事項は除きます。)については無料にて窓ガラスサービスを実施いたしますが、それ以外は、全て有料にて対処させていただくこととなります。代表事例は以下の通りです。

- i) 窓ガラスの交換を別途ご希望された場合または特殊作業の必要が生じた場合の作業料・交換品代金・特殊作業料についてはお客様のご負担となります。
- ii) 30分を超えた分の作業料はお客様のご負担となります。

4) 給湯器の応急処置サービス(以下、「給湯器サービス」といいます。)

(給湯器サービスの内容)

事前に登録済みのお客様本人が居住している日本国内(一部離島を除きます。)の住宅に設置されている給湯器(専有部分)を対象として、当該給湯器に関するトラブルの発生をお客様本人または同居の親族から当社へご連絡いただくことにより(365日24時間受付)、提携会社が当該住宅を訪問し(午前9時から午後5時までの間にて対応)、以下の各号に掲げる一時的な応急処置を30分以内無料にてお客様に提供するサービスとします。

- i) 給湯器の点検(不具合原因の調査)
- ii) 給湯器からの水漏れが確認される場合は応急処置(マスキング処理)

(給湯器サービスの実施にあたっての制約条件等)

- i) 当社の提供する給湯器サービスはあくまで一時的な応急処置の範囲に限定されますので、根本的なトラブルの解決についてはお客様の責任とご負担にて実施ください。
- ii) 給湯器サービスの開始から30分経過後のご依頼に基づく給湯器サービスの提供に関する契約は、お客様と提携会社との間の直接契約となりますので、お客様にて提携会社所定の給湯器サービスの詳細およびサービス提供価格等を十分に考慮のうえでご成約ください。なお、当該直接契約に起因してお客様と提携会社もしくは第三者との間に紛争が生じた場合、またはお客様が損害を被った場合、当社はいかなる責任も負わないものとします。

(給湯器サービスの対象外となる事項)

- i) 給湯器の修理(給湯器の修理を別途ご希望された場合、給湯器の修理にお時間がかかりますため、即日対応できないことがあります。)
- ii) トラブル発生から数日後の日時指定等、緊急性に欠けると判断されるとき
- iii) 火災、風水害、地震、津波など天変地異、騒乱などを原因として、給湯器が破損または故障したとき
- iv) お客様の故意または重大な過失により給湯器が破損または故障したとき

(お客様の費用負担)

上記の給湯器サービスの内容に記載された事項(対象外事項は除きます。)については無料にて給湯器サービスを実施いたしますが、それ以外は、全て有料にて対処させていただくこととなります。代表事例は以下の通りです。

- i) 給湯器の修理を別途ご希望された場合、応急処置に必要な部品が生じた場合または特殊作業の必要が生じた場合、作業料・部品代・特殊作業料はお客様のご負担となります。
- ii) 30分を超えた分の作業料はお客様のご負担となります。

2. すまいのお手伝いサービス(以下、「お手伝いサービス」といいます。)

(お手伝いサービスの内容)

事前に登録済みのお客様本人が居住している日本国内(一部離島を除きます。)の住宅の専有部分を対象として、お客様本人または同居の親族から当社へご連絡いただくことにより(365日24時間受付)、提携会社が当該住宅を訪問し(午前9時から午後5時までの間にて対応)、以下の各号に掲げる作業(以下、「代行作業」といいます。)を、1年のうち2回目までのご連絡については30分以内無料にてお客様に提供し、3回目以降のご連絡については「代行作業」を提供可能な事業者(以下、「代行業者」といいます。)をお客様に紹介し、かつ当該代行業者所定のサービス提供価格より値引きした価格のお支払いにて、お客様が代行業者から代行作業の提供を受けられるサービスとします。

- i) 照明器具の管球交換
- ii) 高所設置窓の掃除
- iii) 家具の移動
- iv) 水漏れ、室内への雨吹き込み等の拭き取り処理

(お手伝いサービスの実施にあたっての制約条件等)

- i) 照明器具の管球類については、お客様にて予めご準備いただきます。
- ii) 代行作業の開始から30分経過後または1年のうち3回目以降のご依頼に基づく代行作業の提供に関する契約は、お客様と代行業者との間の直接契約となりますので、お客様にて代行業者所定の代行作業の詳細および作業提供価格等を十分に考慮のうえでご成約ください。なお、当該直接契約に起因してお客様と代行業者もしくは第三者との間に紛争が生じた場合、またはお客様が損害を被った場合、当社はいかなる責任も負わないものとします。

(お手伝いサービスの対象外となる事項)

- i) 津波・高潮などの天変地異を原因として発生した水濡れ被害の拭き取り処理

(お客様の費用負担)

上記のお手伝いサービスの内容に記載された事項(対象外事項は除きます。)については無料にてお手伝いサービスを実施いたしますが、それ以外は、全て有料にて対処させていただくこととなります。代表事例は以下の通りです。

- i) 吹き抜けなど高所作業にかかる足場設置費用はお客様のご負担となります。
- ii) 運ぶものの大きさや重さなどによって特殊な用具や作業員の増員が必要な場合、用具使用料・増員分の人件費はお客様のご負担となります。
- iii) 30分を超えた分または1年のうち3回目以降にご依頼いただいた分の作業料はお客様のご負担となります。
- iv) 作業は1名にての対応となりますので、追加人員が必要となるケースについてはお客様負担となります。

3. 消耗品販売サービス(以下、「販売サービス」といいます。)

(販売サービスの内容)

お客様本人または同居の親族から当社へ購入をお申込みいただくことにより(365日受付。なお、平日は午前9時から午後7時までの間に受付、土日祝日は午前9時から午後5時までの間に受付。)、当社および提携会社が製造する消耗品、定期交換部品等をメーカー希望小売価格より10%値引きした価格のお支払いにて、お客様に販売、お届けするサービスとします。

(お客様の費用負担)

ご購入いただいた消耗品、定期交換部品等に関する送料・代引手数料等についてはお客様のご負担となります。

4. 業者紹介サービス

(業者紹介サービスの内容)

お客様本人または同居の親族から当社へお申込みいただくことにより(365日24時間受付)、以下の各号に例示するサービス(以下、「メンテナンスサービス」といいます。)を提供可能な事業者(以下、「メンテナンス事業者」といいます。)をお客様に紹介し、かつ会員様特別価格のお支払いにて、お客様がメンテナンス事業者からメンテナンスサービスの提供を受けられるサービスとします。

- i) ハウスクリーニング(キッチン、換気扇、トイレ、浴室等)
- ii) フローリング・畳・ふすまの補修
- iii) ドア・窓の建付調整
- iv) エアコンの修理
- v) 盗聴器・盗撮器(カメラ)の発見
- vi) 害虫駆除(シロアリ・ゴキブリ・ハチの巣)
※ハチの巣駆除は危険な作業になりますので、対応作業の関係上、一部対応できない地域があります。
- vii) 布団丸洗い
- viii) パソコンサポート
- ix) 前各号に掲げるほかメンテナンス事業者が別途指定するサービス

(業者紹介サービスの実施にあたっての制約条件等)

- i) メンテナンスサービスの提供に関する契約は、お客様とメンテナンス事業者との間の直接契約となりますので、お客様にてメンテナンス事業者所定のメンテナンスサービスの詳細およびサービス提供価格等を十分に考慮のうえでご成約ください。なお、当該直接契約に起因してお客様とメンテナンス事業者もしくは第三者との間に紛争が生じた場合、またはお客様が損害を被った場合、当社はいかなる責任も負わないものとします。

制定日2010年4月1日 改定日2011年9月1日 改定日2013年5月1日