

生活サポートサービス利用規約

株式会社Q T n e t

2020年11月1日制定

株式会社Q T n e t（以下、「当社」といいます）は、この「生活サポートサービス利用規約」（以下、「本規約」といいます）を定め、これにより「生活サポートサービス」（以下、「本サービス」といいます）を提供します。

第1章 総則

第1条（本規約の適用）

- 1 本規約は、当社が提供する本サービスの利用について定めます。
- 2 本サービスの利用を受ける者（以下、「契約者」といいます）の、本サービスの利用については、本規約の規定が適用されます。

第2条（契約の単位）

当社は、当社が別に定める「コンピュータ通信網サービス契約約款」の第3種契約（以下、「BBIQ」といいます）の契約者または「BBIQライト契約約款」の契約（以下、「BBIQライト」といいます）の契約者1回線につき、最大1の本サービスの契約を締結します。

第3条（本規約の変更）

- 1 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、契約者の承諾を得ることなく本規約の内容を変更すること（本規約に新たな内容を追加することを含む）ができるものとします。
 - (1) 本規約の変更が、契約者の一般の利益に適合するとき
 - (2) 本規約の変更が、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 当社は、前項による本規約を変更する場合、当社の指定するホームページに掲示する方法または当社が適切であると判断する方法により説明します。

第4条（本サービスの内容、対象）

- 1 契約者は、本サービスに申込みことにより、ジャパンベストレスキューシステム株式会社またはジャパンベストレスキューシステム株式会社

の業務委託先（以下、「業務委託先」といいます）が提供する生活サポートサービスを優待価格で利用できるものとします。

- 2 当社および業務委託先は、契約者に対する事前の通知なく、当社および業務委託先の判断により、本サービスの内容の変更または提供条件の変更を行うことができるものとします。
- 3 本サービスは、日本国内に在住または滞在する個人を利用対象者としません。海外に在住する個人または日本国内外に所在する法人、その他社団、組合等は本サービスを利用することができません。

第5条 （利用申込の方法）

- 1 本サービスの利用を希望する場合には、本規約の内容を承諾し、当社所定の方法により利用申込みを行っていただきます。
- 2 前項の申込みは、BBIQまたはBBIQライトの個人契約者に限りません。法人、その他社団、組合等からの申込みは受け付けません。

第6条 （申込の承諾、取消）

- 1 当社は、本サービスの申込みがあったときは、受け付けた順序に従って承諾します。
- 2 当社は、前項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当すると当社が判断した場合には、その申込みを承諾しないことがあります。
 - (1) 本サービスを提供することが技術上、著しく困難なとき
 - (2) 契約の申込みをした者が、BBIQもしくはBBIQライトの申込、または契約をされていないとき
 - (3) 契約の申込みをした者が、日本国内に在住または滞在する個人ではないとき
 - (4) 契約の申込みをした者が、本規約に同意されていないとき
 - (5) 申込み時に虚偽の事項を申告されたとき
 - (6) 過去に本規約に違反したことがあるとき、もしくはそのおそれがあるとき
 - (7) 当社の業務の遂行上著しい支障があるとき
 - (8) その他当社が適当でないと判断したとき
- 3 当社が第1項の規定により申込みを承諾した後に、申込者が前項各号のいずれかの場合に該当することが判明した場合には、当社はその承諾を取り消すことができます。

第7条 （対象建物）

本サービスの利用対象建物は、BBIQもしくはBBIQライトを提供する個人の住宅のみとし、事務所、飲食店等の店舗、学校、病院等の業務用の建物は除きます。

第8条 （利用者）

本サービスは、契約者とその二親等以内の同居家族のみが、対象建物において利用することができます。利用者とは、本サービスを利用することができる契約者とその二親等以内の同居家族をいいます。同居家族が利用する場合、契約者は、同居家族に本サービスの内容を理解させ、同居家族に対し本規約に従った行動を行うよう適切な指導監督を行うものとし、ます。

第9条 （居住者）

契約者が対象建物に居住されない場合は、対象建物に居住される方（以下、「居住者」といいます）は本サービスを利用することができますが、この場合、居住者は、本規約の内容を十分理解するものとし、契約者は、居住者にその内容を理解させ、居住者に対し本規約に従った行動を行うよう適切な指導監督を行うものとし、ます。

第10条 （本サービスの利用開始日）

当社が本サービスを利用するために必要な専用電話番号等を発行した日が利用開始日となります。

第11条 （利用契約の解除）

本サービスの契約者は、本サービスを解除しようとするときは、そのことをあらかじめ当社所定の方法により当社に通知していただきます。なお、当該通知が当社に到着した暦月の月末をもって、本サービスの解除を行います。

第12条 （利用停止）

- 1 当社は、契約者が次のいずれかに該当する場合は、6か月以内で当社が定める期間、本サービスの利用を停止することがあります。
 - (1) 料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
 - (2) 本規約に反する行為であって、本サービスに関する業務の遂行に著しい支障をおよぼし、またはおよぼすおそれのある行為をしたと

き

- 2 当社は、前項の規定により本サービスの利用停止をするときは、あらかじめその理由、利用停止をする日および期間を当社の定める方法で契約者に通知します。ただし、当社および業務委託先の業務の遂行に著しい支障をおよぼし、またはおよぼすおそれのある行為をしたときは、この限りではありません。
- 3 利用停止の期間においても、第19条（料金）に定める月額利用料は発生します。

第13条（当社が行う利用契約の解除）

- 1 当社は、第12条（利用停止）の規定により本サービスの利用を停止された契約者が、なおその事実を解消しない場合は、本サービスの契約を解除することがあります。
- 2 当社は、本サービスの契約者が次のいずれかに該当する場合には、前項の規定にかかわらず、本サービスの利用停止をしないで、何らの通知等を要することなく、本サービスの契約を解除することができるものとします。
 - （1）本規約に違反したとき
 - （2）申込み時の申告事項に虚偽の記載がある場合において、当社の業務の遂行上著しい支障をおよぼすと当社が判断したとき
 - （3）契約者に対する差押え、または仮差押えの申し立てがあったとき
 - （4）契約者に対する破産、民事再生手続、個人債務者再生手続の申し立てがあったとき
 - （5）契約者と連絡がとれず、当社が本サービスの提供に必要な情報を得ることができない状態が、一定期間継続したとき
 - （6）料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき
 - （7）契約者が死亡したことを当社が知ったとき
 - （8）不正な行為があった場合
 - （9）本サービスを本規約外の目的で利用したとき
 - （10）本サービス利用時において、当社または業務委託先に対して、電話を長時間掛け続ける、必要以上に頻繁に掛ける等の行為を行い、当社および業務委託先の業務を妨害し、または業務に支障を与えたとき
 - （11）利用者、居住者の対応、態度、行動等から判断し、当社または業務委託先が適正に本サービスを提供することが困難であると判断し

たとき

- (12) 本サービスを行う際に、当社または業務委託先の社員および第三者の生命、身体、財産その他の権利利益が侵害されたとき
 - (13) 暴言・暴力やセクシャルハラスメントなど、当社または業務委託先の人格などを傷つける行為や言動があったとき、または、あったと当社が認めた場合
 - (14) 利用者、居住者が暴力団、カルト的宗教団体、反社会的勢力またはこれらに準ずるものの構成員、または準構成員であることが判明したとき
 - (15) 当社および業務委託先に著しい迷惑や損害を与えたとき
 - (16) その他当社が契約者として相応しくないと判断するに至る正当な理由がある場合
- 3 当社は、前2項の規定により本サービスの契約を解除しようとするときは、原則として本サービスの契約者にそのことをお知らせします。ただし、当社の業務の遂行に著しい支障をおよぼし、またはおよぼすおそれがあるときは、この限りではありません。
- 4 当社は、契約者がBBIQまたはBBIQライトの契約を解除したときは、本サービスの契約を解除します。

第14条（本サービス提供の終了）

- 1 当社は、本サービスを継続的かつ安定的に提供することが著しく困難な場合は、本サービスの提供を終了することがあります。
- 2 前項の規定により、当社が本サービスの提供を終了し、本サービスの提供の終了に伴い本サービスの契約を解除する場合は、当社の指定するホームページに掲示する方法または当社が適切であると判断する方法により説明します。また、あらかじめその理由、本サービスの提供を終了する日を契約者に通知します。ただし、緊急等やむを得ない場合は、この限りではありません。

第15条（損害賠償の制限）

- 1 当社または業務委託先は、本サービスの利用により発生した利用者、居住者または第三者に生じた損害（他者との間で生じたトラブルに起因する損害を含みます）および本サービスを利用できなかったことにより発生した利用者、居住者または第三者に生じた損害に対し、当社または業務委託先が損害賠償を負う場合であっても、通常かつ直接の損害に限り損害賠償義務を負うものとします。

- 2 当社および業務委託先は、故意または重大な過失がない限り、以下の事項については、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。
 - (1) 本サービス利用の際に生じた人身事故もしくは物の損壊等による損害
 - (2) 天候や道路状況による本サービスの提供の遅延または現場に到着できないことにより生じた損害

第16条（個人情報の取扱）

- 1 当社は、契約者が本サービスを利用する過程において、当社が収集または知り得た契約者の個人情報を業務の遂行上必要な範囲で利用します。本サービスにおける個人情報の取り扱いに関しては、当社が定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱います。
- 2 当社は契約者から提供された個人情報を、本サービス履行の目的のために必要な範囲内で業務委託先に開示する場合があります。

第17条（サービス提供の停止）

当社は、以下に掲げる事由その他やむを得ない事由、また現場の状況によっては本サービスの提供をお断りする場合があります。

- (1) 利用者もしくは居住者以外の者からの依頼によるものと判明した場合
- (2) 災害、天災、暴動等に起因する依頼の場合
- (3) 運転免許書等の公的機関が発行した身分証明書の提示のない場合。また身分証明書の提示があっても、当該身分証明書上の住所が当社に届出のある住所と異なっていた場合
- (4) 依頼を受けた物件が対象建物とは異なる場合
- (5) 利用者、居住者本人もしくは同居している家族の立会がない場合（ただし、本人以外が立ち会うときは当社の定める手続による本人の確認、承諾が必要です）
- (6) 不正な行為があった場合または不正な行為を行うおそれがある場合
- (7) 利用者が本サービスを本規約外の目的で利用しようとした場合
- (8) 本サービス利用時において、当社または業務委託先に対して、電話を長時間掛け続ける、必要以上に頻繁に掛ける等の行為を行い、当社および業務委託先の業務を妨害または業務に支障を与えるおそれが生じた場合
- (9) 利用者の対応、態度、行動等から判断し、当社または業務委託先が

- 適正に本サービスを提供することが困難であると判断した場合
- (10) 本サービスを行う際に、当社または業務委託先の社員および第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を侵害するおそれがあると判断した場合
 - (11) 利用者、居住者が本規約に反した場合
 - (12) その他当社が利用者、居住者として相応しくないと判断するに至る正当な理由がある場合

第18条（譲渡禁止等）

契約者は、本サービスに関する権利の全部または一部について、第三者に譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等の行為はできないものとします。

第19条（料金）

- 1 契約者は、本サービスの利用開始日を含む暦月から起算して、本サービスの利用契約の解除日を含む暦月までの期間（利用開始日を含む暦月と、利用契約の解除日を含む暦月が同一の月である場合は、1か月間とします）について、別表1に定める月額利用料を毎月支払うものとします。
- 2 当社は、原則として、本サービスの初回申込みの場合における、前項の1の本サービスの契約に限り、本サービスの利用開始日を含む暦月から起算して2か月間、別表1に定める月額利用料に0円を適用します。ただし、解約後再度申込みがあった場合は、利用開始日を含む暦月から起算した月額利用料の支払いが必要となります。また、別段の定めがある場合はその定めるところによります。
- 3 月額利用料については日割りしません。

第20条（料金の支払い）

契約者は、第19条（料金）に規定する料金について、当社が指定する期日までに、当社所定の方法により支払っていただきます。

第21条（端数処理）

当社は、料金その他の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。

第22条（消費税相当の額の加算）

第19条（料金）の規定等により料金支払いを要するものとされている

額は、第19条（料金）に定める額（税抜額（消費税相当額を加算しない額をいいます。以下同じとします））に基づき計算した額に消費税相当額を加算した額とします。なお、支払いを要するものとされている額と第19条（料金）に定める税込額（税抜額に消費税相当額を加算した額をいいます。以下同じとします）により計算した額とは差が生じる場合があります。

第23条（延滞利息）

契約者は、料金その他の債務（延滞利息を除きます）について、支払期日を経過してもなお支払いがない場合には、支払期日の翌月から支払いの日の前日までの期間について、年10%の割合で計算して得た額を延滞利息として当社が別に定める方法により支払っていただきます。ただし、支払期日の翌日から起算して10日以内に支払いがあった場合は、この限りではありません。

第24条（分離可能性）

- 1 本規約のいずれかの条項またはその一部が無効または執行不能と判断された場合であっても、当該判断は他の部分に影響をおよぼさず、本規約の残りの部分は、引き続き有効かつ執行力を有します。当社および契約者は、当該無効もしくは執行不能とされた条項または部分の趣旨に従い、これと同等の効果を確保できるように努めるとともに修正された本規約に拘束されることに同意します。
- 2 本規約のいずれかの条項またはその一部が、ある契約者との関係で無効または執行不能と判断された場合であっても、他の契約者との関係における有効性等には影響をおよぼさないものとします。

第25条（準拠法および管轄）

- 1 本規約の準拠法は日本法とします。
- 2 本規約に関する紛争については、福岡簡易裁判所または福岡地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第26条（協議事項）

本規約に定めのない事項および本規約に関し疑義が生じた事項については、民法その他の法令に従い、誠意をもって協議し、解決するものとします。

第2章 生活トラブルサポート

第27条（生活トラブルサポートの内容）

対象建物におけるカギ、ガラス、水まわり等のトラブル発生時、スタッフがかけつけトラブル解決のサポートを行います。

第28条（カギのトラブルサポートにおける免責事項）

- 1 カギのトラブルサポートに関して、第17条（サービス提供の停止）に定めるほか以下の事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。
 - （1）車等の開錠作業を行う場合に、車検証の提示がない場合
 - （2）賃貸物件、分譲物件において、家主、管理会社などに確認が取れない場合
 - （3）集合住宅のエントランスなど共有部分の作業
 - （4）特殊なカギの形状の場合（外国産ウエーブキー等も含む）
 - （5）対象物件敷地外に駐車している車やバイク等の開錠
 - （6）合鍵の作成
 - （7）業務用金庫の開錠作業
 - （8）電気錠取付工事等
- 2 カギのトラブルサポートに関して、当社が利用者の公的身分証明書を確認し、利用者の名義と一致することを確認した上で開錠作業を行った場合、開錠作業をしたことで発生した利用者、居住者または第三者との間で生じたトラブルについては、すべて利用者、居住者で解決するものとします。

第29条（ガラスのトラブルサポートにおける免責事項）

ガラスのトラブルサポートに関して、第17条（サービス提供の停止）に定めるほか以下の事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

- （1）ガラスを外すことが出来ない箇所や商品
- （2）ガラス撤去のみの作業
- （3）お手持ちのガラス加工や移設

第30条（水まわりのトラブルサポートにおける免責事項）

水まわりのトラブルサポートに関して、第17条（サービス提供の停止）に定めるほか以下の事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする

場合があります。

- (1) 高圧洗浄などの特殊作業が必要な配管詰まり
- (2) 貯水槽など、集合住宅の共有部にあたる箇所のトラブル
- (3) ガス給湯器のガス部分、シャワートイレの電気系統等の対応不能部分

第31条（生活トラブルサポートの利用料金）

生活トラブルサポートの利用にあたり、基本出張料金、60分以内の一般作業料金は無料となります。ただし、部品代および特殊作業料金は利用者、居住者の負担となり、現地決済のみとなります。

第3章 家事サポート

第32条（家事サポートの内容）

当社は、利用者、居住者に対して、業務委託先を通じて、ハウスクリーニングサービス、宅配クリーニングサービスを優待価格でご提供します。また、家事代行業者紹介サービスでは家事代行を提供する事業者をご紹介いたします。なお、各サービスの詳細につきましてはホームページに掲げるほか、原則として、業務委託先・紹介先事業者の規約が適用されます。

第33条（家事サポートにおける免責事項）

家事サポートに関して、第17条（サービス提供の停止）に定めるほか以下の事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

- (1) 利用者もしくは居住者以外からの依頼によるものであると判明した場合
- (2) 災害・天災・暴動等に起因する場合
- (3) 公的身分証明書が対象建物契約者等の名義と一致しない場合
- (4) BBIQまたはBBIQライトを提供する住所とは異なる場合
- (5) 第32条（家事サポートの内容）に定める家事サポートの内容とは異なるトラブルの解決依頼
- (6) 離島および島嶼もしくはサービス提供が困難な地域におけるサービスの提供となる場合
- (7) 家事サポートに関し、重大な過失がない限り、当社はいかなる責任も負わないものとし、損害賠償義務を負わないものとします。

第34条（家事サポートの利用）

- 1 家事サポートのうち、ハウスクリーニングサービスおよび宅配クリーニングサービスに関しては、本サービスの利用者、居住者であること、業務委託先の規約を遵守することを条件に、優待価格にてご利用いただけます（部品代金は除く）。
- 2 家事代行業者紹介サービスでは、本サービスの利用者、居住者であることをもって、当社紹介先事業者である株式会社ニチイ学館（以下、「ニチイ社」といいます）が提供する「ニチイライフ」を、優待価格にてご利用いただけます。

第35条（家事代行業者紹介サービス「ニチイライフ」ご利用にあたって）

- 1 「ニチイライフ」ご利用にあたっては、利用者または居住者にて、ニチイ社に対して別途当該サービス利用に関するお申し込みを行っていただきます。下記URLよりニチイ社の利用規約をご確認いただきご同意の上、同社へお申込みください。
※ニチイ社「ニチイライフ ご利用にあたって」：<https://www.nichiiweb.jp/kaji/plancharge/notes/>
- 2 お申し込みにあたって、ご利用を希望される方は当社コールセンターまでお問い合わせください。お申し込みに必要な専用IDを発行いたします。なお、ニチイ社に対するお申し込み時に専用IDのお申し出がなされなかった場合、優待価格が適用されない場合があります。
- 3 専用IDは利用者および居住者のみご利用可能です。利用者および居住者は、他者に対し、発行された専用IDを共有、提供、公開等を行ってはならないものとします。
- 4 家事代行業者紹介サービスは、利用者または居住者に対してニチイ社をご紹介するものであり、当該お申し込みによる個別契約の成立および内容について、当社はなんら責任を負うものではありません。

【別表 1 (月額利用料)】

区分	単位	月額利用料
生活サポート	1の契約ごとに	400円 (税込額440円)

備考

当社は、契約者に対し、本サービスを含む以下に定めるサービスを2以上同時に提供する場合は、パックにて提供します。

(くらし安心パック)

区分	単位	月額料金	備考
ネット詐欺おまもり使用料	1の契約ごとに	300円 (税込額330円)	当社が別に定める「ネット詐欺おまもりサービス利用規約」に基づき提供するサービス
メールセキュリティ	1のメールアドレスごとに	200円 (税込額220円)	当社が別に定める「コンピュータ通信網サービス契約約款」における付加機能として提供するメールセキュリティ機能
リモートサポートサービス使用料	1の契約ごとに	500円 (税込額550円)	当社が別に定める「リモートサポートサービス利用規約」に基づき提供するサービス
端末補償	1の契約ごとに	500円 (税込額550円)	当社が別に定める「端末補償サービス利用規約」に基づき提供するサービス
生活サポート	1の契約ごとに	400円 (税込額440円)	本サービス

「くらし安心パック」対象サービス月額料金の合計金額が900円(税込額990円)以上の場合は、ご請求金額は900円(税込額990円)を適用します(対象サービス月額料金の合計金額が900円(税込額990円)未満の場合は、ご請求金額は対象サービスの合計金額を適用します)。

附則

(実施期日)

本規約は 2020 年 11 月 1 日から実施します。

附則

(実施期日)

本規約は 2021 年 4 月 1 日から実施します

附則

(実施期日)

本規約は 2021 年 9 月 1 日から実施します

附則

(実施期日)

本規約は 2021 年 10 月 1 日から実施します

附則

(実施期日)

この改正規定は 2022 年 9 月 1 日から実施します。