

# 生活サポートサービス利用規約

## 第1章 総則

### (本規約の適用)

第1条 本規約は、株式会社 QTnet（以下「当社」といいます。）が提供する「生活サポート」サービス（以下「本サービス」といいます。）について定めます。

2 当社と本サービスの契約を締結している者（以下「契約者」といいます。）は、本規約を誠実に遵守するものとします。

### (契約の単位)

第2条 当社は、第3種コンピューター通信網サービス契約者回線1回線ごとに、1の本サービスの契約を締結します。

### (本規約の変更)

第3条 当社は、本規約を変更することがあります。この場合の提供条件は、変更後の規約によります。

### (本サービスの定義)

第4条 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（以下「JBR社」といいます。）が提供する「トラブルサポート」および「家事サポート」を利用できるものとします。

### (利用申し込みの方法)

第5条 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。

### (申込みの承諾・取消)

第6条 当社は、本サービスの申込みがあった場合には、受け付けた順序に従って審査し承諾します。

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、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第3種コンピュータ通信網サービスのお申込み、又はご契約をされていないとき
- (3) 申込み時に虚偽の事項を申告されたとき

(4) その他当社の業務遂行上著しい支障があるとき

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。

(対象建物)

第7条 対象建物は、第3種コンピュータ通信網サービス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。

(利用者)

第8条 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。

(居住者)

第9条 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。

(本サービスの利用開始日)

第10条 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を利用開始日とします。

(利用契約の解除)

第11条 本サービスの契約者が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。

(当社が行う利用契約の解除)

第12条 当社は、第13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) 申込の際に申告事項に虚偽の記載がある場合において、当社の業務の遂行に著しい支障を及ぼすと当社が判断したとき。
  - (2) 契約者に対する差押え、又は仮差押さえの申し立てがあったとき。
  - (3) 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。
  - (4) 契約者と連絡が取れず、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。
  - (5) 契約者が死亡又は解散したことを当社が知ったとき。
  - (6) 不正な行為があった場合
  - (7) 本サービスを規約外の目的で利用した場合
  - (8) 本サービス利用時において、当社または当社の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、当社及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場合
  - (9) 利用者、居住者の対応、態度、行動等から判断し、当社または当社の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、当社または当社の業務委託先の社員及び第三者の生命、身体、財産その他の権利利益が侵害された場合
  - (11) 暴言・暴力やセクシャルハラスメントなど、当社または当社の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
  - (12) 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場合
  - (13) 当社及び当社の業務委託先に著しい迷惑や損害を与えた場合
  - (14) その他当社が会員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、当社の業務の遂行又は当社の電気通信設備に著しい支障を及ぼし、又は及ぼす恐れのあるときは、この限りではありません。
- 4 当社は、契約者が第3種コンピュータ通信網サービス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。

(利用停止)

第13条 当社は、契約者が次のいずれかに該当する場合は、6ヵ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又は当社の電気通信設備に支障を及ぼし、又は及ぼすおそれが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、

利用停止をする日及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、当社の業務の遂行又は当社の電気通信設備に著しい支障を及ぼし、又は及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 利用を停止している間においても、第 19 条で定める月額利用料は発生します。

(本サービス提供の終了)

第14条 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、当社が指定するホームページ等によりその旨周知を行います。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、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

(損害賠償の制限)

第15条 当社または当社の業務委託先は、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。）及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、当社または当社の業務委託先が損害賠償を負う場合であっても、故意または重大な過失がない限り、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します。

2 当社及び業務委託先は、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

(個人情報の取扱)

第16条 本サービスの提供にあたり取得した個人情報の利用目的は、当社が公開するプライバシーポリシーにおいて定めます。

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。

(サービス提供の停止)

第17条 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いがない場合（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、当社または当社の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、当社及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、当社または当社の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、当社または当社の業務委託先の社員及び第三者の生命、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

(譲渡禁止等)

第18条 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。

(料金)

第19条 契約者は、その契約に基づいて、当社が本サービスの提供を開始した日を含む暦月の翌々月から起算して、契約の解除のあった日を含む暦月までの期間（提供を開始した暦月と解除のあった暦月が同一の月である場合は、1ヵ月間とします）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 利用料金については日割しません。

(料金の支払い)

第20条 契約者は、前条の料金について、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。

(端数処理)

第21条 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。

(延滞利息)

第22条 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がない場合には、支払期日の翌日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。

(準拠法)

第23条 本規約に関する準拠法は、すべて日本国の法令が適用されるものとします。

(合意管轄)

第24条 本規約または本サービスに関する一切の訴訟については、当社の本店所在地を管轄する地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

## 第2章 トラブルサポート

(トラブルサポートの内容)

第25条 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。

(カギのトラブルサポートにおける免責事項)

第26条 カギのトラブルサポートに関して、第17条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(外国産ウェーブキー等も含む)
- (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。

(ガラスのトラブルサポートにおける免責事項)

第27条 ガラスのトラブルサポートに関して、第 17 条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

(水まわりのトラブルサポートにおける免責事項)

第28条 水まわりのトラブルサポートに関して、第 17 条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) 貯水槽等、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

(トラブルサポートの利用料金)

第29条 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、部品代及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

(家事サポートの内容)

第30条 当社は、利用者、居住者に対して、業務提携先を通じて、ハウスクリーニングサービス、家事代行サービス、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、業務提携先の規約が適用されます。

(家事サポートにおける免責事項)

第31条 家事サポートに関して、下記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) 第3種コンピュータ通信網サービスを提供する住所とは異なる場合
- (5) 第30条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) 離島及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。

2. 家事サポートにおける作業の保証期間は、作業完了日より30日とさせていただきます。

(家事サポートの利用)

第32条 家事サポートに関しては、本サービスの利用者、居住者であること、業務提携先の規約を遵守することを条件に、原則として、業務提携先の業者が提示する料金より30%の割引(部品代金は除く)となります。

(ネット安心パック)

第33条 「ネット安心パック」対象サービスの合計金額が770円以上の場合は、ご請求金額は770円となります。(対象サービスの合計金額が770円未満の場合は、対象サービスの合計金額となります)

(くらし安心パック)

第34条 「くらし安心パック」対象サービスの合計金額が990円以上の場合は、ご請求金額は990円となります。(対象サービスの合計金額が990円未満の場合は、対象サービスの合計金額となります)



【別表 1】

項目	費用
月額利用料	440 円

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。