

駆けつけサービス利用基本規約

第1条（目的） 1. 本規約は、株式会社エクスゲート（以下「当社」といいます。）が「楽々ひかり」に附帯してお客様に提供・運営する「駆けつけ設定サポート24」及び「ライフラインサポート 24」（以下「駆けつけサービス」といいます。）について、当社とお客様との間で細目を定めるものです。

第2条（用語の定義）

本規約において次の各号に定める用語は、それぞれ以下の定義に従います。

- (1) 「会員」とは、本規約の内容をご承諾のうえ、当社の提供する本サービスをご利用頂くお客様をいいます。
- (2) 「サービス対象物件」とは、会員が所有または占有、居住しており、「楽々ひかり」の契約において登録のある住戸（以下「需要場所」といいます。）のことをいいます。

第3条（サービス概要）

1. 駆けつけサービスとは、住宅設備に緊急のトラブルが発生した場合に、サービス対象物件に出動し、応急作業を提供するサービスで、「駆けつけサービス利用規約」で定めるものです。
2. 本サービスの会員が、本サービスをご利用できます。
3. 当社は、本サービスの提供にあたりその全部または一部を当社が指定する施工会社等（以下「施工会社」といいます。）に委託（当社が施工会社に委託することのほか、委託を受けた施工会社がさらに委託すること（それ以降の再委託を含みます。）も含みます。以下、当社とこれらの委託先を合わせて「当社等」といいます。）し、会員はこれを予め了承するものとします。

第4条（サービス利用期間）

1. 本サービスの利用開始日は、別紙に定める通りとします。なお、申込日とは、本サービスのご利用にかかるお申込書を当社にご提出いただいた日（郵送の場合、消印有効）とします。
2. 本サービスの有効期間は、サービス開始日以降は毎月自動的に更新されます。
3. 会員が本サービスの退会を希望する場合、会員からの退会の申し出を毎月末日までに当社が承諾したときは、当月の末日をもって本サービスの提供を終了するものとします。

第5条（本規約の改定・変更）

4. 当社は、当社が必要と判断する合理的理由がある場合、会員に対し相当の期間を定めて通知することにより、本規約を変更または追加することができます。本規約の変更または追加後は、変更または追加後の規約により本サービスをご利用ください。
5. 会員が本規約の変更後に本サービスをご利用されることをもって、本規約の変更にご同意頂いたものとみなします。
6. 本規約の変更または追加にご同意頂けない場合、本サービスはご利用頂けません。予めご了承ください。

第6条（当社からの通知）

1. 当社は、当社が適当と判断する方法・範囲で、会員が本サービスを利用するうえで必要な事項を通知します。
2. 前項に定める通知は、当社が当該通知の内容を会員に通知した時点から効力を有するものとします。

第7条（本サービス利用の準備）

会員は、ご自身の費用と責任により、本サービスを利用するために必要な電気通信回線、電気通信機器、コンピュータ、ソフトウェア、その他これらに付随して必要となる全ての機器等について、本サービスを利用可能な状態（プロバイダー契約の締結等を含みます。）に維持するものとします。なお、会員が、以下のいずれかに該当する場合には、本サービスの利用ができませんのであらかじめご了承ください。

- (1) 当社等との連絡手段として住所、氏名、電話番号、メールアドレス等、本サービス利用の際に必要な個人情報をご提供頂けない方
- (2) 当社等との連絡手段として必要な電子メールアドレスについて、ドメイン指定受信等のフィルタを設定しており、当社等から送信される電子メールを受信頂けない方
- (3) 会員以外の方（代行にて本サービスを利用する方等）で、本サービスのご利用について、会員の同意を得ていない方
- (4) 本サービスをご利用される方で、第12条のいずれかに該当する方

第8条（禁止行為）

1. 会員は、本サービスの利用にあたり、以下の各号のいずれかに該当する行為をしてはならないものとします。
 - (1) 当社または他の会員その他の第三者の知的財産権、肖像権、プライバシーの権利、名誉、その他の権利または利益を侵害する行為（かかる侵害を直接的または間接的に惹起する行為を含みます）

- (2) 犯罪行為に関連する行為または公序良俗に反する行為
- (3) 法令または当社もしくは会員が所属する業界団体の内部規則に違反する行為
- (4) 他の会員のご利用を妨害する行為またはそのおそれがある行為
- (5) コンピュータ・ウィルスその他の有害なコンピュータ・プログラムを含む情報を送信する行為
- (6) 本サービスを構成するハードウェアまたはソフトウェアへの不正アクセス行為、クラッキング行為その他設備等に支障を与える等の行為
- (7) 本サービスに関し利用しうる情報を改竄する行為
- (8) 本サービスに関し、リバースエンジニアリング、逆コンパイルまたは逆アセンブル等を実施する行為
- (9) 当社による本サービスの運営を妨害するおそれのある行為
- (10) 他の会員の個人情報等を使用する行為またはその入手を試みる行為
- (11) 反社会的勢力等へ利益を供与する行為
- (12) 本サービスの内容を本サービスを利用する目的以外の目的に使用する行為
- (13) 本規約に違反した行為
- (14) その他、当社が不適切と判断する行為

2. 当社は、本サービスにおける会員による情報の送信行為が前項各号のいずれかに該当または該当するおそれがあると判断した場合には、会員に事前に通知することなく、当該情報の全部または一部を削除することができるのと同時に、本サービスの利用をお断りできるものとします。当社は、本項に基づき当社が行った措置において、会員に生じた損害について一切の責任を負いません。

第9条（サービスの変更・廃止）

当社は、本サービス運営上のやむをえない事情により、本サービスの変更又は廃止ができるものとします。その場合、当社は、指定の方法により、会員にその旨を通知するものとし、当社が会員に通知した時点で効力を生じるものとします。また、これにより生じた損害について、当社は一切責任を負わないものとします。

第10条（届出事項の変更）

会員は、住所、電話番号、メールアドレス、支払いに関する情報など当社に届出た事項に変更が生じた場合、直ちに当社に届け出るものとします。届出が遅れた場合に会員に生じた損害について、当社は一切責任を負わないものとします。

第11条（ご本人確認の実施）

当社は、会員が本サービスを利用するにあたり、ご本人確認を実施する場合があります。また、以下のいずれかに該当する場合は、本サービスの利用をお断りする場合があります。

- (1) 本サービス利用の際の確認事項に、虚偽等があった方
- (2) ご本人確認にご協力頂けない方
- (3) 20歳未満で、法定代理人の本サービスご利用にかかる同意が得られていない方
- (4) その他、当社が会員として不適当と判断した方

第12条（反社会的勢力の排除）

1. 会員は当社に対し、現在、暴力団、暴力団員等でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下「暴力団員等」といいます。）に該当しないこと、および次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約します。

- (1) 暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること
- (2) 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
- (3) 自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってする等、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること
- (4) 暴力団員等に対して資金等を提供し、または便宜を供与する等の関与をしていると認められる関係を有すること
- (5) 役員または経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること

2. 会員は当社に対し、自らまたは第三者を利用して次の各号のいずれにも該当する行為を行わないことを確約します。

- (1) 暴力的な要求行為
- (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
- (3) 取引に関して、脅迫的な言動または暴力を用いる行為
- (4) 風説を流布し、偽計または威力を用いて相手方の信用を毀損または相手方の業務を妨害する行為
- (5) その他前各号に準ずる行為

3. 会員が、暴力団員等もしくは第1項各号のいずれかに該当し、もしくは前項各号のいずれかに該当する行為または第1項の規定にもとづく表明・確約に関して虚偽の申告をしたことが判明した場合には、当社は会員に対して何らの催告をすることなく本サービスのご提供を解除することができるものとします。

4. 会員は、当社が前項により本サービスのご提供を解除した場合に会員に損害が生じたとしてもこれを一切賠償する責任はないことを確認し、これを了承します。

第13条（個人情報の利用目的）

会員は、本サービスの利用にあたり、当社が取得した会員の個人情報に関し、以下の事項について同意します。

- (1) 当社は、会員の個人情報を、本サービスの提供の目的で利用する他、既存サービス及び新サービスに関する情報の提供の目的及び当社名義で行うマーケティングの目的で利用できるものとします。
- (2) 当社は、本サービスの提供にあたり、施工会社に対して会員の個人情報を提供するものとします。
- (3) 当社等は、会員の個人情報を、個人情報保護法および本サイトに掲示するプライバシーポリシーに基づき、厳重に機密として保持するものとします。
- (4) 当社等は、お問合せ内容等の正確な把握と今後のサービス品質向上を目的として、本サービスに関する会員との電話通話内容を録音する場合があります。

第14条（責任の範囲）

1. 当社は、次の各号に定める事由により、会員または第三者（他のお客様を含む）が損害を被った場合であっても、一切責任を負いません。
 - (1) 会員の責に帰する事由により、本サービスを利用できなかった場合
 - (2) 会員が本規約に違反した場合
 - (3) 紛争または損害の原因が当社の責に帰すべき事由による場合を除き、本サービスの利用によって会員と第三者との間で紛争が生じた場合もしくは会員が第三者に損害を与えまたは第三者が会員に損害を与えた場合
 - (4) その他本サービスを利用することにより、当社の責によらずして会員または第三者に損害が発生した場合
2. 本サービスにおいて、広告提供者等の第三者から提供される内容等については、当社は一切責任を負いません。
3. 当社は、当社が運営するウェブサイトからリンクする第三者のウェブサイトのコンテンツやリンク、またはそれらのサイトの修正や更新に関して一切責任を負いません。
4. 本サービスに関するウェブサイトやパンフレット等に記載された情報の正確性に関して、誤解を生じやすい記載や誤植があった場合その際に生じたいかなる損害に関しても、当社の故意または重過失がある場合を除き当社は責任を負いません。

第15条（地位の譲渡）

本サービスは「楽々ひかり」の附帯サービスであり、本サービス利用上の地位または本規約に基づく権利もしくは義務につき、単独で第三者に対し、譲渡、移転、担保設定、その他の処分をすることはできません。

第16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とされた場合であっても、当該判断は他の部分に影響を及ぼさず、本規約の残りの部分は、引き続き有効かつ執行力を有するものとします。会員は、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するものとします。
2. 本規約のいずれかの条項またはその一部が、ある会員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、他の会員との関係における有効性等には影響を及ぼさないものとします。

第17条（不可抗力）

当社は、天災地変、感染症の流行、法令・規則の制定・改廃、その他の不可抗力によって本サービスの履行が妨げられた場合には、本規約その他の一切の規定にかかわらず、かかる不可抗力によって会員に生じた損害について一切の責任を負担しません。

第18条（知的財産権等）

1. 本サービスに関するコンテンツ、デザインその他一切の著作権、商標権、意匠権等（以下「知的財産権等」といいます。）は、当社または当社が定める者に帰属します。
2. 本サービスを通じて会員から頂くご相談の投稿に関する知的財産権等は、当社に対し無制限に使用許諾されたものとみなし、当社は会員の個人情報が特定できない状態に加工したものに限り本サービスにおいて転載できるものとします。

第19条（広告等）

当社は、本サービスに関するウェブサイトやパンフレット等に第三者の提供する広告を掲載できるものとします。なお、当該広告は広告提供者の責任で掲載されるものであり、当社はその正確性、適法性等については保証できません。

第20条（提供区域・準拠法）

本サービスの提供は日本国内に限ります。また、本規約および本サービスは日本法に準拠し、日本法に従って解釈されます。

第21条（管轄裁判所）

本規約および本サービスのご利用に関する一切の紛争は、名古屋方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所として処理するものとします。

第22条（本規約に定めのない事項）

本規約に定めのない事項その他本規約の条項に関し疑義を生じた場合、関係者間で協議

のうえ円満に解決を図るものとします。

駆けつけサービス利用規約

第1条（サービス内容）

駆けつけサービスとは、以下の表に示すトラブルが発生した場合に、サービス対象物件に出動し、60分以内の応急作業と応急処置に伴う消耗品・部品を提供するサービスです。ただし、消耗品・部品の代金および、特殊工具を用いた作業に関しては、別途費用が発生します。

	サービス対象
水のトラブル	・ サービス対象物件内の給排水設備 ・ トイレ、面所または洗濯機置場の蛇口 ・ 給水管もしくは排水管の詰まりまたは水漏れ
電気のトラブル	・ サービス対象物件内の照明、スイッチ、コンセント、換気設備等の設備全般における不具合の原因調査及び応急処置における作業
PCのトラブル	・ インターネット接続(無線/有線) *PC,スマホ,タブレット,ゲーム機のいずれか1台まで
ガスのトラブル	・ サービス対象物件内の利用者が使用する対象機器に故障が発生した場合の応急処置における作業

第2条（サービス期間）

駆けつけサービスのサービス期間は、「駆けつけサービス利用基本規約」第4条に定めるとおりとします。

第3条（駆けつけサービス利用の料金）

1. 駆けつけサービスのご利用にかかる費用は以下のとおりとします。

プラン名	月額費用 (税込)	無料期間	サービス利用開始日
駆けつけ 設定サポ ート24	715円	「楽々ひかり」開通日の含まれる月の月初～月末まで	「楽々ひかり」開通日の含まれる月
ラ イ フ ラ イ ン サ ポ ート24	1,045円	本サービス申込日の翌月の月初～月末まで	本サービス申込日の翌月

2. 各プランの対象サービスは、以下のとおりとします。

プラン名	
駆けつけ設定サポート24	PCのトラブル
ライフラインサポート24	水のトラブル、電気のトラブル、PCのトラブル、ガスのトラブル

第4条（サービス利用）

1. 会員は、駆けつけサービスの利用を希望するときは、当社が定める窓口へ所定の方法で連絡するものとします。
2. 当社は、前項の連絡を受けたときは、サービス対象物件に訪問することができる施工会社の有無を確認し、その結果を会員に連絡するものとします。
3. 賃貸物件等の会員以外の第三者がサービス対象物件を所有し、または管理する場合には、サービス対象物件の所有者または管理者の承諾を要する場合があります。なお、所有者または管理者の承諾は、会員が得るものとします。
4. 駆けつけサービスのご提供にあたり、騒音や振動等の発生によって周辺住民への影響が予想される場合、会員が周辺住民への説明等の対応を行うこととします。
5. 会員は駆けつけサービスを利用するにあたり、施工会社に対し、会員確認のための個人情報提供（「サービス対象物件に居住されているご家族」の情報を含む）、現場やトラブル状況確認のための情報提供に協力するものとします。
6. 駆けつけサービス対象エリアは、離島を除く日本全国です。ただし、住所により、対象エリアにお住まいの方でもご利用いただけない場合がございます。
7. 当社または施工会社および現場の状況等により、会員の希望する日時に駆けつけサービスを提供できない場合がございます。

第5条（駆けつけサービス提供の停止）

当社は次の各号に掲げる事由、または現場の状況によって、駆けつけサービスの提供をお断りする場合があります。

- (1) 会員以外の第三者からの依頼によるものと判明した場合
- (2) 台風・大雨・暴風・豪雪等の異常気象や地震・噴火・津波等の広域で発生する自然災害
- (3) 戦争・外国の武力行使・革命・政権奪取・内乱・武装反乱・その他類似の事変又は暴動（群衆又は多数の者の集団行動によって全国又は一部の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をいいます。）
- (4) 核燃料物質もしくは核燃料物質によって汚染されたものの放射性、爆発性その他の有害な特性又はこれらの特性による事故によるもの

- (5) 依頼を受けた物件がサービス対象物件とは異なる場合
- (6) 会員の立会いがない場合（ただし、会員以外が立ち会うときは当社の定める手続きによる利用者の確認、承諾が必要となります。）
- (7) 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
- (8) サービス対象物件の建物所有者または管理者の承諾を得られない場合
- (9) 第4条1項に定める連絡をすることなく、会員自ら専門業者を手配した場合
- (10) 会員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
- (11) 本サービス利用時において、当社または施工会社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
- (12) 会員の対応、態度、行動等から判断し、当社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
- (13) トラブルの起因が会員または第三者の故意である場合
- (14) 当社または施工会社のシステムの定期的または緊急的な保守点検が必要な場合、またシステムに障害が発生した場合
- (15) その他当社が適当でないと判断した場合

第6条（駆けつけサービスの対象外事項）

以下の表に示す事項に該当する場合、駆けつけサービスの対象外となります。

	サービス対象外
水のトラブル	(1) 60分を超える作業を要する場合の作業 (2) 事務所、飲食店等の店舗、学校、病院、工場等の業務用の建物におけるトラブル (3) 住居と併用する右記に属する部分（事務所、飲食店等の店舗、学校、病院、工場等） (4) 高圧洗浄などの特殊作業が必要な配管詰まり (5) 貯水槽等、集合住宅の共有部分の水漏れ等 (6) 蛇口、給水管または排水管の凍結を原因とする水漏れ等 (7) 浄水器、食器洗浄機、給湯器、温水洗浄便座等の水まわり機器、ガス、電気系統等の対応不能部分 (8) トラブル状況または蛇口、トイレ、給排水管等の種類によって対応ができない場合 (9) その他当社が合理的に対象外と判断した作業
電気のトラブル	(1) 60分を超える作業を要する場合の作業 (2) 事務所、飲食店等の店舗、学校、病院、工場等の業務用の建物におけるトラブル

	(3) 住居と併用する右記に属する部分（事務所、飲食店等の店舗、学校、病院、工場等） (4) 高所作業にかかわる足場設置費用および作業 (5) その他多額の費用を要する、技術的に容易ではない等の作業 (6) その他当社が合理的に対象外と判断した作業
PCのトラブル	(1) 60分を超える作業を要する場合の作業 (2) インターネット接続設定とは異なるPCおよび周辺機器の設定作業 (3) 対象機器のOSがメーカーサポートを終了しているもの、OSが正規ライセンス取得されていない場合の作業 (4) 接続に必要な通信環境及び機器一式が揃っていない場合の作業 (5) その他当社が合理的に対象外と判断した作業
ガスのトラブル	(1) 60分を超える作業を要する場合の作業 (2) 事務所、飲食店等の店舗、学校、病院、工場等の業務用の建物におけるトラブル (3) 住居と併用する右記に属する部分（事務所、飲食店等の店舗、学校、病院、工場等） (4) 高所作業にかかわる足場設置費用および作業 (5) その他多額の費用を要する、技術的に容易ではない等の作業 (6) その他当社が合理的に対象外と判断した作業

附則

令和3年12月1日実施