

あんしん住宅サポート 24h 規約

制定日：2019年1月5日
最終改定日：2020年12月11日

第1章 総則

第1条 (規約)

1. この規約は、販売店（販売店が業務委託する JBR あんしん保証株式会社を含み、以下あわせて「当社」といいます。）が提供する「あんしん住宅サポート 24h」（以下「本サービス」といいます。）を、第2条所定の会員が利用するにあたって適用されます。
2. 当社は、運営上必要と判断した場合、会員の下承を得ることなく、この規約を変更することがあります。この場合には、会員は本サービスの最新の規約を理解するものとし、本サービスの利用条件は、変更後の規約によることを予め承諾するものとし、ご承諾いただけない場合は、本サービスの提供をお断りさせていただくことがございます。

第2条 (会員)

1. 本サービスのお申込をされ、当社に対して会費の入金が確認された時点から、当社は有効期間開始日に遡ってお客様を会員として処遇いたします。
2. 会員は、本サービスの入会申込手続をした時点で、この規約の内容を承諾しているものとみなします。

第3条 (譲渡禁止等)

会員は、本サービスに関する権利の全部又は一部について、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4条 (利用者)

1. 本サービスは、会員とその同居家族のみが利用（以下「利用者」といいます。）することができます。但し、在宅確認サポートのサービスについては会員本人（法人が会員の場合においては申込書にて届出を頂いた方1名）のみ利用することができます。また、会員の住所が当社の登録住所と異なる場合には利用することはできません。
2. 本サービスを利用する場合、原則として、運転免許証等の公的機関が発行した身分証明書による本人確認が必要となります。

第5条 (会費、本サービスの失効)

会員は、入会時に一括で会費を支払うものとします。なお、支払済の会費は、当社が認めた場合を除き、原則返金いたしません。また、お客様が本サービスのお申込をされた販売店から当社に対して会費をお支払いいただけない場合、当社が会員証を発行済みの場合であっても本サービスの提供をお断りさせていただきます。

第6条 (有効期間)

本サービスの有効期間は、対象商品のご購入日又はお届け日に始まるメーカー保証書に記載のメーカー保証期間が終了した日の翌日から始まり、会員証に記載の有効期間の経過をもって終了します。

第7条 (変更の届出)

会員は、連絡先等当社への届出内容に変更があった場合には、当社に所定の方法で速やかに変更の届出をするものとします。なお、届出がなかったことで会員が不利益を被ったとしても、当社は一切その責任を負わないものとします。

第8条 (会員資格の取消)

会員が以下のいずれかの事由に該当した場合は、会員としての資格を喪失するものとし、当社は即時に本サービスの提供を停止いたします。

- (1) 不正な行為があった場合
- (2) 本サービスを規約外の内容で利用しようとした場合
- (3) 本サービス利用時において、当社又は業務提携先に対して、電話を長時間又は必要以上に掛け続ける等の行為を行い、当社及び業務提携先の業務を妨害し、又は業務に支障を与えた場合
- (4) 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
- (5) 本サービスを行う際に、当社又は業務提携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
- (6) 暴言・暴力やセクシャルハラスメントなど、サービススタッフの人格などを傷つける行為や言動があったとき、又は、あったと当社が認めた場合
- (7) 会員、もしくは本サービスの利用者が暴力団、カルト的宗教団体、反社会的勢力又はこれらに準ずるものの構成員、又は準構成員であることが判明した場合
- (8) 当社及びその関係者等に著しい迷惑や損害を与えた場合
- (9) 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

第9条 (免責)

1. 当社は本サービスの利用により発生した会員又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会員又は第三者に生じた損害について、故意又は重大な過失がない限り、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。
2. 当社は、以下に掲げる事由その他やむを得ない事由によりサービスの提供をお断りする場合があります。
 - (1) 不正な行為があった場合又は不正な行為を行うおそれがある場合
 - (2) 本サービスを規約外の内容で利用しようとした場合
 - (3) 本サービス利用時において、当社又は当社の業務委託先に対して、電話を長時間又は必要以上に掛け続ける等の行為を行い、当社及び当社の業務委託先の業務を妨害し、又は業務に支障を与えた場合
 - (4) 利用者の対応、態度、行動等から判断し、当社が適切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
 - (5) 本サービスを行う際に、当社又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
 - (6) 暴言・暴力やセクシャルハラスメントなど、サービススタッフの人格などを傷つける行為や言動があったとき、又は、あったと当社が認めた場合
 - (7) 会員、もしくは本サービスの利用者が暴力団、カルト的宗教団体、反社会的勢力又はこれらに準ずるものの構成員、又は準構成員であることが判明した場合
 - (8) 天災地変等の災害により対象物件への到着が困難であると判断した場合もしくは当社のコールセンターにおいて会員からの受電が困難な場合
 - (9) 会員の住所が離島・島嶼・山間部その他当社のサービス提供が困難な地域に変更になった場合
 - (10) 会員証を発行済であっても会費をお支払いいただけない場合
 - (11) 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

第10条 (反社会的勢力の排除)

1. 会員は、過去、現在および将来にわたり、反社会的勢力（暴力団、暴力団員、暴力団員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をいいます）に該当しないことを保証し、および暴力的行為、詐術・脅迫行為、業務妨害行為等、法令に抵触する行為またはそのおそれのある行為を行わないものとします。
2. 会員が前項の規定に違反した場合には、当社は事前に通告することなく利用者の本サービス利用を停止し、または登録を削除する等の措置を講じることができるものとします。これにより利用者何らの不利益または損害が生じたとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。

第11条（個人情報の取扱い）

1. 当社は本サービスの運営において知り得た会員もしくは利用者等（以下、「会員等」といいます）の個人情報について、個人情報保護法等の法令を厳守し、かつ善良な管理者の注意義務をもって管理するものとします。なお、取得した個人情報は、下記の利用目的に使用します。
 - (1) 会員等より依頼を受けた各種サービスを提供するため
 - (2) 会員等に対して当社及び当社の業務委託先の各種営業情報及び販促品等を提供するため
 - (3) (1)における各種サービスの提供後に、メンテナンス、アンケート、その他の事由により改めて会員等と接触する必要が生じた場合
 - (4) 会員等から頂いたご意見、ご要望にお答えするため
 - (5) その他、会員等へのサービス提供を適切かつ円滑にするため
2. 前項各号の目的の達成に必要な範囲で、お客様の個人情報を当社の業務委託先に対し開示し、提供いたします。上記の場合を除き、お客様の個人情報を事前の同意なく第三者に開示・提供することはありません。但し、法令により開示を求められた場合及び裁判所・警察等の公的機関又は弁護士会から法律に基づく正式な照会を受けた場合はこれにあたりません。
3. 当社は、第1項の目的のため、会員等の個人情報を当社の業務委託先等と共同で利用する場合があります。
4. 個人情報のご提供は任意です。但し、ご提供いただけなかった場合、必要なサービスをご提供できなくなります。予めご了承ください。
5. 当社は、お客様の個人情報の保護にあたり、以下の保護対策を行います。
 - (1) 当社は保有する個人情報に厳重な安全対策を施します。
 - (2) 個人情報管理責任者をおき、お客様の個人情報の安全管理が図られるよう適切な監督を行います。
 - (3) 当社の従業員に対して個人情報保護に関する教育を定期的に行います。
6. 当社が、お客様の個人情報の取扱いを外部に委託する場合は、個人情報の管理について当社が設定する安全対策基準を満たす事業者を選定し、別途、安全管理に必要な契約を締結したうえで委託します。また、お客様の個人情報の安全管理が図られるよう委託先に対し適切な監督を行います。
7. 本サービスに関する当社の個人情報管理責任者は以下のとおりです。

個人情報保護管理者： 取締役管理部部長
連絡先：052-212-9942
月曜日～金曜日 / 9：30～18：30（年末年始・お盆期間を除く）
8. 当社が本サービスに関し保有するお客様の個人情報の開示、その内容の訂正、利用停止もしくは削除については、以下のお問い合わせ窓口までご連絡ください。

【個人情報の取扱いに関するお問い合わせ】

窓口：管理部 苦情相談窓口担当

連絡先：052-212-9942

受付時間：土日祝日、当社の指定した休日を除く午前 9：30 から午後 6：30 まで)

第2章 あんしん修理サポート規約

第12条（目的）

あんしん修理サポートは対象商品において、故障・トラブルが発生した場合、メーカー保証書に記載された内容および以下の条項の内容に従い、修理業務に関わる一連の作業を当会員に代わり行うものです。

第13条（サービス内容）

あんしん修理サポートは、対象商品の故障・トラブルの種類によって無償にて行うサービスと有償にて行うサービスに分かれます。

- (1) 無償修理サービスの範囲

本サービス有効期間中に対象商品のメーカーが発行した取扱説明書及び本体貼付ラベ

ル等の注意書きに従った使用をしたにもかかわらず発生した故障・トラブルに対する修理業務及び付随する一連の業務。(修理にかかる部品代、出張修理費用、取付設置費用・取外し費用を含みます。)

(2) 有償修理サービスの範囲

無償修理サービスの範囲に定めた事例以外の故障・トラブルに対する修理業務及び付随する一連の業務 (修理にかかる部品代、出張修理費用、取付設置費用・取外し費用を含みます。)

本サービス有効期間中に本商品の取扱説明書及び本体貼付ラベル等の注意書きに従った正常な使用状態で本商品に故障・トラブルが生じた場合は、当社指定コールセンターに修理をご依頼ください。なお当社の了解を得ず、当会員が当社以外に直接修理を依頼された場合は、上記の無償修理サービスの範囲に該当する場合であっても無償修理サービスの対象となりません。また、いかなる費用も負担いたしません。

第14条 (無償修理サービスの対象外)

1. 次の場合は、有効期間中でも無償修理サービスの対象とはなりません。

- (1) 当社が発行した会員証のご提示がない場合。(但し、当社にて会員登録が確認された場合は除きます。)
- (2) 会員証に所定事項の記載がない場合又は記載された字句が書き換えられたり、書き換えられた場合。また、記載された商品が対象商品でない場合。
- (3) 本商品のメーカーの責に帰する故障・損傷。(構造上の欠陥やパーツの不良等のいわゆる瑕疵による故障・損傷：この場合は各メーカーによる修理・交換となります)
- (4) 本商品の取扱説明書に記載される、本商品の使用者が行うべき調整及び内部清掃等の諸作業。(エアコンのフィルター清掃等)
- (5) IH 調理器の焼き網・ロースターパッキン又はエアコンのフィルター等、本商品の使用者が容易に行える消耗品の交換である場合(但し減圧弁と安全弁(逃し弁)につきましては、使用者が自ら交換を行うことが困難なため、無償修理サービスの対象としません。)
- (6) 本商品の本体以外に生じた故障又は損傷。
- (7) 設置後の取り付け場所の移動、落下等によって生じた本商品の故障又は損傷。
- (8) 一般家庭用以外(業務用の使用、車輛や船舶への搭載)での使用によって生じた本商品の故障又は損傷。
- (9) 直接、間接を問わず、次に掲げる事由によって生じた本商品の故障又は損傷。
 - ① 不適切な使用(落下、衝撃、冠水等)又は維持管理の不備によって生じた故障、錆、カビ、傷等。
 - ② 使用上の誤り(取扱説明書記載及び本体貼付ラベル等の注意書き以外の使用)又は純正部品以外の部品を使用した修理及び改造。
 - ③ 変質、変色、その他類似の事由。
 - ④ 地震、噴火、津波、地盤沈下、地盤変動、風害、水害、その他天災による事由。
 - ⑤ 公害、塩害、ガス害(硫黄ガス等)、異常環境(水質・水圧・電圧)、指定外の使用電源(電圧・周波数等)による故障及び腐食・損傷の場合。
 - ⑥ 火災、落雷、破裂、爆発又は外部からの物体の落下、飛来、衝突もしくは倒壊等の偶然かつ外来の事由。
 - ⑦ 核燃料物質(使用済燃料を含みます。)もしくは核燃料物質によって汚染されたものの放射性、爆発性その他有害な特性又はこれらの特性による事由。
 - ⑧ 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、その他類似の事変又は暴動による事由。
- (10) 本商品のメーカーがリコール宣言を行った後のリコール原因となった部にかかる本商品の修理(この場合は、メーカーの責任及び費用負担にて修理・部品交換を行います。)
- (11) 修理の際、当会員から申告された故障状況の特定が出来なかった場合のすべての費用。
- (12) 動・植物等の外部要因で故障及び損傷した場合。
- (13) 本商品の施工説明書や警告表示に反する施工を行ったことに起因する不具合。
- (14) 本商品の修理に替わって代替品を提供する場合の大規模工事に伴うクレー

ン車代等の特殊工事費用。

- (15) 本商品の修理に替わって代替品を提供する場合に発生する旧商品のリサイクル費用。
- (16) 外観の損害・破損等、本商品の通常使用に影響がなく、性能を発揮するにあたり支障のない損害、破損の修繕費用。
- (17) 修理のご依頼が本サービス有効期間終了後になされた場合。
 2. 次に掲げる損害は無償修理サービスの対象とはなりません。
 - (1) 本商品の故障又は損傷に起因して生じた身体障害（損害に起因する死亡を含みません。）
 - (2) 本商品の故障又は損傷に起因して他の財物（ソフトウェアを含みます）に生じた故障もしくは損傷等の損害。
 - (3) 本商品の故障又は損傷に起因して、本商品又はその他の財物が使用できなかったことによつて生じた損害。
 - (4) 当会員からの依頼により出張修理を行った際に、故障内容が再現されない場合、又は無償修理サービス対象外の原因であることが判明した場合の部品代、技術料、出張費、修理見積費用。

第15条（交換）

1. 本サービスによる1回の修理代金（消費税を含む）が本商品のご購入金額（消費税を含む）を超過する場合は、修理を行わず、ご購入金額（消費税を含む）の範囲内にて同機種又は同等品が代替品として提供されます。なお代替品のメーカー及び機種は指定できません。また、1回の修理代金（消費税を含む）が、対象商品のご購入金額（消費税を含む）を超過しない場合であっても、当社の判断により代替品が提供される場合があります。
2. 代替品が提供された場合でも、当サービス有効期間は当初の有効期間まで継続します。

第16条（交換部品の取扱い）

修理の際に交換した旧部品の返却は致しかねます。また、修理不能により代替品を提供させていただいた後の旧商品の処分費用につきましては、無償修理サポート対象外とさせていただきます。

第17条（サービスの終了）

当社は、次の場合は本サービスを終了させていただきます。

- (1) 本サービス有効期間中であっても、対象商品を転売・譲渡された場合。
- (2) メーカーの倒産、事業撤退、修理部品の供給停止、その他メーカーがその責任により対象商品の修理を行えず、又は修理のための部品等の供給を行えない状態となった場合。

第18条（連絡義務）

初期不良等により、対象商品に対する代替品がメーカーより提供された場合は速やかに当社へご連絡ください。ご連絡いただけない場合は当サービス期間中であっても、本サービスにおける無償修理サービスの対象とならない場合がありますので予めご了承下さい。また有償修理サービスの場合であってもお断りすることがあります。

第19条（出張費用）

メーカーが遠隔地と定めた離島及び遠隔地へのお出張修理を依頼される場合は、無償修理サービスの場合であっても、その出張に要する実費を申し受けます。

第20条（当社の責任）

1. 当社は、対象商品のメーカー・輸入者・加工業者ではなく、これらの者として製造物責任法第3条の責に任ずる者ではありません。
2. 損害の認定等について当社と会員との間で見解の相違が生じた場合、当社を通じて中立的な第三者の意見を求めることがあります。

第3章 相談サービス規約

第21条（目的）

相談サービスは、会員の様々なトラブルに関して、必要な手続の案内や専門家、行政機関、消費者保護団体等の紹介など、会員に対して情報の提供を行うことで、会員のトラブルの解決をサポートします。

第22条（サービス内容）

1. 会員から専用フリーダイヤルにて問い合わせがあった事項に関して、下記の情報を提供することで、トラブル解決のサポートを行います。
 - (1) トラブルの解決のために必要となる必要措置等の案内
 - (2) 行政機関窓口、消費者保護団体、カウンセラー等の専門家の紹介
 - (3) その他、トラブル解決のために必要な情報
2. 健康・医療相談サービスとは、健康・医療・介護・育児・メンタルヘルスなどのご相談について保健指導の範囲でアドバイスを行うものであり、診察・診療行為ではありません。病院情報や健康に関する情報をご提供するサービスです。
3. 電気・ガス・給湯器のトラブル相談サービスとは、会員へ電話にて情報提供を行うサービスです。
4. 以下の事項に関しては、サポートの対象外とします。
 - (1) 恋愛・信仰など、精神的な価値観に関する事項
 - (2) 法令や社会通念に反する事項
 - (3) その他、情報提供が著しく困難と認められる事項

第23条（利用料金）

1. 会員は本サービス有効期間内において、第21条所定のサービスを無償で利用することができます。
2. 相談サービスによる情報提供後に生じる下記の費用については、会員本人のご負担となります。
 - (1) 書類申請等にかかる費用等
 - (2) 弁護士・カウンセラー等と個別に相談を行う場合の報酬等
 - (3) その他、紛争解決のために発生する費用
3. 電気・ガス・給湯器のトラブル相談サポートサービスの情報提供後の費用については、会員本人のご負担となります。

第24条（免責）

1. 相談サービスにおいて当社が会員に提供した情報は、会員がトラブルを解決するための一手段のご提案であり、会員に強制するものではなく、情報の利用についての責任の一切は、会員の自己責任のもと会員本人に帰属するものとします。
2. 当社以外の第三者が行った作業については、当社は故意又は重大な過失がない限り、損害賠償等、いかなる責任も負わないものとします。
3. 当社は、相談サービスからの情報に基づき会員又は第三者に発生した損害（他社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会員又は第三者に発生した損害について、故意又は重大な過失がない限り、損害賠償等、いかなる責任も負わないものとします。

第4章 カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポートに関する規約

第25条（サービス内容）

当社は、会員に対して、緊急性を有する場合に、カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポートを行います。但し、特殊な構造・部品を使用する場合並びに60分を超える

作業及び特殊作業が必要となる場合は、本サービス対象から除外し有料となります。

第26条（免責）

1. カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポートに関して、下記の事項に該当する場合、本サービスの提供をお断りする場合があります。
 - (1) 会員本人以外の依頼
 - (2) 災害・天災・暴動等に起因する依頼
 - (3) カギの開錠の場合に会員本人の立会いがない場合
 - (4) 運転免許証等の顔写真付公的身分証明書の提示のない場合。また、顔写真付公的身分証明書の提示があっても、身分証明書上の住所、氏名が当社に届出のある住所、氏名と異なっていた場合
 - (5) 在宅確認に関して、玄関の開錠を希望する場合
 - (6) 在宅確認に関して、玄関前の対応以外の対応を希望する場合
 - (7) 在宅確認に関して、1親等内の親族以外からの依頼
 - (8) カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポートとは異なるサポート依頼
2. 前項にかかわらず、在宅確認サポートにおける対応エリアは国内のみとします。なお、離島・島嶼・山間部その他当社のサービス提供が困難な地域は原則対応いたしかねますが、当社が認めた範囲で対応させていただくことがございます。また、その場合には別途料金を申し受けます。
3. 当社及び業務提携先は、故意又は重大な過失がない限り、カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポートに関して、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。
4. 会員に記載した同居家族が、当社への連絡なく同居でなくなった場合におけるトラブルについては、当社はいかなる責任を負わないものとし、損害賠償義務を負わないものとします。

第27条（カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポート料金表）

カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポートの利用料金は、下表のとおりとします。

（税別）

時 間 帯		区 分	一 般	会 員
基本出張料金	8：00 ～ 20：00	カギ・水まわり	8,000円 ～	無 料
		ガラス	6,000円 ～	無 料
		在宅確認	8,000円 ～	無 料
	上記以外	カギ・水まわり	11,000円 ～	無 料
		ガラス	12,000円 ～	無 料
		在宅確認	11,000円 ～	無 料
特別休日料金（正月・お盆） ※上記基本出張料金に加算されます ※期間は当社指定による		ガラス	6,000円 ～	無 料
作業料金（60分以内）		—	実 費	無 料
作業料金（60分超）		—	実 費	実 費
特殊作業料金		—	実 費	実 費
部品代金		—	実 費	実 費

（注）在宅確認サポートは、会員本人もしくは法人契約については届出を頂いた方の1親等内の親族からの依頼に限ります。

（注）作業料金に関し、作業時間が60分を超える場合には、60分を超えてから10分ごとに1,000円（税別）の費用が発生します。

【特約】 「JBR NET」サービス規約

第1条（総則）

1. この規約は、「あんしん住宅サポート 24h」に加入されたお客様のうち、別途「JBR NET」サービスを付帯された方が対象となります。
2. ご加入には「あんしん住宅サポート 24h」とは別のお申込が必要となり、かつ、別の料金支払いが発生いたします。
3. 「JBR NET」サービスのご利用にあたっては、「あんしん住宅サポート 24h規約」の「第1章 総則」につきましても、当該規約内『本サービス』を『JBR NETサービス』と読み替え、適用されます。予めご了承ください。

第2条（サービス内容及び利用料金）

当社は、会員に対して、施設の利用料金割引及び優待サービス等を提供する「JBR NET」サービスを無償で提供します。「JBR NET」サービスは当社の業務提携先が運営するホームページを通じて提供されます。会員は、このサービスの利用にあたり、業務提携先が定める利用規約を遵守するものとします。

第3条（免責）

1. 「JBR NET」サービスに関して、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）会員本人以外の利用
 - （2）会員本人以外がホームページにログインした方法による利用
2. 「JBR NET」が提携する施設を利用したこと等により会員、居住者又は第三者に生じた損害については、当社及び「JBR NET」運営会社は、損害賠償等、いかなる責任も負わないものとします。