

「おうちレスキュー」利用規約

第1条（規約の適用）

1. 「おうちレスキュー」（以下「本サービス」といいます。）は、ソフトバンク株式会社（以下「当社」といいます。）が『おうちレスキュー』利用規約」（以下「本規約」といいます。）に従って提供するサービスです。本サービスの利用にあたっては、本規約への同意が必要です。
2. 当社は、運営上必要と判断した場合、会員に事前に通知することなく、本規約を変更することができるものとします。変更する場合は、当社ホームページに掲載します。この場合、本サービスの提供条件は変更後の規約によります。

第2条（用語の定義）

本規約における用語を次のとおり定義します。

- (1) 「本サービス」とは、利用期間中かけつけサービスを何度でも無償で受けられる「おうちレスキュー」サービスをいいます。
- (2) 「会員」とは、本規約第3条に従って当社から本サービスを利用する資格を付与された者をいいます。
- (3) 「居住用建物」とは、人の居住の用に供する建物をいいます。
- (4) 「契約者情報」とは、会員の氏名、住所等の個人情報のほか、会員と当社との間に存在する電気通信事業サービス、固定通信サービス、ソフトバンクでんきその他当社が提供するサービスに関する契約に紐づく情報をいいます。
- (5) 「利用者」とは、本サービスを利用する会員又は会員の契約者情報を用いて本サービスを利用する者をいいます。
- (6) 「対象建物」とは、利用者がかけつけサービスの対象として指定できる建物をいいます。
- (7) 「かけつけサービス」とは、本サービスを構成する、対象建物に生じた鍵、水まわりまたは窓ガラスのトラブル(以下「サポート対象トラブル」といいます。)の解決をサポートするため、応急処置(部品交換を伴わない処置であって、処置の開始から30分以内に完了する作業をいいます。以下同じとします。)を行うことを内容とするサービスをいいます。

第3条（会員資格）

1. 当社は、当社ホームページに掲載する「おうちレスキュー特典提供条件」で定める条件を満たす者に本サービスの利用する資格を付与し、本サービスの会員とします。
2. 会員の契約者情報を用いて会員と同じ居住用建物に居住する第三者が本サービスを利用した場合、本サービスの会員による利用とみなします。
3. 会員は、会員たる地位、資格を第三者に譲渡、担保提供等することはできません。

第4条（会員資格の喪失）

以下の事由に該当した会員はその資格を喪失します。

1. 「おうちレスキュー特典提供条件」で定める失効条件に該当した場合
2. 本規約に違背する行為を行った場合
3. 当社への申告、届出内容に虚偽があった場合
4. その他当社が会員として不適切と判断した場合

第5条（利用契約の成立及び利用期間）

1. 第7条第1項に定める初回の受付窓口への依頼をもって、本規約に同意した上での申込みがあったものとみなし、これに対する当社による初回の承諾をもって利用契約が成立します。
2. 当社は、当社ホームページに掲載する「おうちレスキュー特典提供条件」で定める権利行使期間を本サービスの利用期間とします。
3. 会員は、利用期間中、かけつけサービスを何度でも利用できます。

第6条（対象建物）

1. 対象建物は、会員が日本国内で居住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。
2. 一部の離島等の地域に所在する対象建物については本サービスの提供ができない場合や本サービスの内容が異なる場合があります。

第7条（利用方法）

1. 利用者は、かけつけサービスの利用を希望するときは、当社指定の本サービス受付窓口（以下「受付窓口」といいます。）へ連絡の上、依頼するものとします。
2. かけつけサービスの利用に際して、利用者は会員資格照会のため、契約者情報を受付窓口へ伝達するものとします。
3. 当社は、前項の連絡を受けたときは、対象建物に訪問することができる専門業者の有無を確認し、その結果を利用者に連絡するものとします。
4. 前項の確認の結果、対象建物に訪問することができる専門業者が有る場合において、利用者が希望するときは、当社は、利用者に代わって、当該専門業者に対し、対象建物に訪問するよう依頼するものとします。
5. かけつけサービス利用時点で、利用者が対象建物の所有者ではない場合には、利用者は対象建物の所有者または管理会社の承諾を得るものとします。

第8条（かけつけサービスの範囲）

1. かけつけサービスの内容は、次の各号に掲げるサポート名称の区分に応じ、それぞれ当該各号に定める内容とします。

(1) かぎのトラブルかけつけ

対象建物の玄関ドア、勝手口その他これらに類する出入口（以下「出入口等」といいます。）の解錠または破錠（以下「開錠」といいます。）

(2) 水まわりのトラブルかけつけ

対象建物内の台所、浴室、トイレ、洗面所または洗濯機置き場の蛇口、給水管もしくは排水管等に詰まりまたは水漏れ、その他のトラブル(以下「水漏れ等」といいます。)が生じた場合における当該水漏れ等の応急処置

(3) 窓ガラスのトラブルかけつけ

対象建物内の窓ガラスが破損した場合における当該窓ガラスの応急処置

2. 次の各号に掲げる事由に該当する内容は、かけつけサービスの内容には含まれないものとします。

(1) 30分を超える作業を要する処置

(2) 部品交換を伴う処置

(3) 高所作業または特殊な作業を要する処置

(4) オフィス、倉庫、物置その他の居住用建物以外の建物の出入口等の開錠

(5) 対象建物内のドアまたは引き戸その他の扉の開錠

(6) 対象建物が店舗併用住宅の場合における店舗部分の出入口等の開錠

(7) 対象建物が集合住宅の場合における集合玄関のドアその他の扉の開錠

(8) 特殊な構造をもつ錠前の開錠

(9) 開錠することができない錠前の開錠

(10) 対象建物外の水漏れ等の応急処置

(11) 蛇口、給水管または排水管の凍結を原因とする水漏れ等の応急処置

(12) 対象建物が店舗併用住宅の場合における店舗部分の水漏れ等の応急処置

(13) 対象建物が集合住宅の場合における共用部分の水漏れ等の応急処置

(14) 窓ガラス以外のガラスの応急処置

(15) 利用者の顔写真付き且つ物件住所の両方が記載された書類（身分証明書）による本人確認ができない場合の開錠

(16) 利用者の立会ができない場合の開錠

(17) 上記以外に、受付窓口にてサポート対象トラブルの詳細を確認した際、もしくは本サービスの対応が可能であると窓口が判断した場合であっても訪問時の現場の状況によって、対応が不可能であると判明した場合の処置

第9条(費用の負担)

1. 次の各号に掲げる費用は、利用者が負担するものとします。

- (1) 本サービスを利用するために要する電話料金その他の通信費
 - (2) 各種処置にかかる部品代
 - (3) 破損した窓ガラスを処分するために要する費用
 - (4) 鍵の作製または複製に要する費用
 - (5) 作業員の増員を要する作業の処置に係る作業員追加分の費用
 - (6) その他、第 8 条に定めるかけつけサービスの範囲に含まれない作業にかかる費用
2. かけつけサービスの提供後、第 10 条に定めるサービス提供拒否事由が判明した場合には、利用者は提供を受けたかけつけサービス相当分の利用料（作業料金、出張料金等）を第 15 条に定める運営会社または専門業者に対し、支払うものとします。

第 10 条(サービス提供拒否事由)

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合は、本サービスの一部又は全部の提供をお断りすることがあります。
 - (1) 利用者が、かけつけサービス依頼時点で本サービスの利用期間外にある場合。
 - (2) 利用者が、かけつけサービス依頼時点で会員資格を有していない場合。
 - (3) 依頼内容が第 8 条に定めるかけつけサービスの範囲外である場合。
 - (4) 依頼時に利用者の会員資格が確認できない場合。
 - (5) 依頼の対象となる建物が、第 6 条に定める対象建物に当たらない場合。
 - (6) 対象建物の所有者または管理者の承諾が得られない場合。
 - (7) 利用者が、第 7 条に定める利用方法に従うことなく、かけつけサービスを依頼した場合。
 - (8) 第 15 条に定める禁止行為に該当するまたは該当するおそれがある場合。
 - (9) その他本規約に違反するまたは不適切であると当社が判断した場合。
2. 当社は、サポート対象トラブルの原因が次の各号に掲げる事由のいずれかに該当する場合または該当するおそれがある場合は、かけつけサービスの提供をお断りします。
 - (1) 利用者の故意もしくは重大な過失または法令違反
 - (2) 地震・噴火・津波・台風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、武装反乱その他これらに類似の事変または暴動(群衆または多数の者の集団の行動によって、全国また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) 本項 2 号のいずれかの事由に随伴して生じたトラブルまたはこれらに伴う秩序の混乱に基づいて生じたトラブル

第 11 条 (禁止事項)

1. 利用者は、本サービスの利用にあたって、以下の行為を行ってはならないものとします。
 - (1) 公序良俗に反する行為
 - (2) 第三者を誹謗中傷する行為

- (3) 第三者に不利益を与える行為
 - (4) 第三者の権利を侵害する行為
 - (5) 自己または第三者の営利を目的とする行為
 - (6) 法令に違反しまたは違反のおそれのある行為
 - (7) 本サービスの運営を妨げ、または本サービスもしくは当社の信用を毀損するような行為
 - (8) その他、当社が不適切と判断する行為
2. 利用者が前項記載の禁止行為に違反し、当社または第三者に損害を与えた場合には、当該損害を賠償する責任を負うものとし、利用者が前項記載の禁止行為に違反し、利用者と第三者と紛争が生じた場合には、利用者は自己の負担と責任でその紛争の一切を解決するものとし、当社にいかなる迷惑もかけないものとし、

第 12 条 (本サービスの中止・中断)

1. 当社は、本サービスの運営に関し、必要と認める場合、当社の裁量において、本サービスの利用を制限することができます。
2. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合は、会員に事前に通知することなく、本サービスの全部または一部の利用を中止または一時停止をすることができるものとし、
 - (1) 戦争、暴動、騒乱、労働争議、地震、噴火、洪水、津波、火災、停電その他の非常事態により、本サービスの提供が通常どおりできなくなった場合。
 - (2) 前号の他、当社が営業上または技術上やむを得ないと判断した場合。

第 13 条 (通知・連絡)

1. 当社は、ホームページへの掲載、その他当社が適当であると判断する方法により、会員に随時必要な事項の通知・連絡等を行うものとし、
2. 当社が、ホームページへの掲載により会員に通知・連絡等を行う場合は、当該通知・連絡等を掲載してから24時間を経過した時に、その他の手段による通知・連絡等の場合は、当社が会員に当該通知・連絡等を発信した時に、効力を生じるものとし、

第 14 条 (サービスの変更、追加)

当社は、理由の如何を問わず、また、何らの責任を負うことなく、本サービスの全部または一部の変更または追加ができるものとし、

第 15 条 (委託)

1. 当社は、本規約に基づく当社の業務の全部または一部を、株式会社プライムアシスタンス (以下「運営会社」といいます。) および、運営会社が委託または斡旋した専門業者に委託することができるものとし、
2. 当社は、運営会社および運営会社が委託または斡旋した専門業者が、利用者に対し有益

と判断したサービスを提供するものとします。

3. 当社は、本サービスの提供に必要な範囲で、利用者の個人情報の取り扱いを運営会社および運営会社が委託または斡旋した専門業者に委託します。この場合において、利用者は、委託先が本サービスの提供に必要な範囲で、利用者の個人情報を取り扱うことについて、あらかじめ同意するものとします。

第 16 条（免責）

1. 当社は、本サービスの内容について、その完全性、正確性、確実性、有用性等につき、いかなる保証も行わないものとし、本サービスの利用により生じた結果に対する一切の責任は利用者が負うものとします。
2. サポート対象トラブルの処置に関して利用者と専門業者または第三者との間で発生した一切の紛争は、利用者および専門業者または第三者との間で解決するものとし、当社は、当該紛争に関して一切責任を負いません。
3. 本サービスの提供に関し、当社の故意または重過失による場合を除き、いかなる場合においても利用者に生じた損害については一切責任を負いません。
4. 第 6 条、第 10 条、第 12 条および第 14 条に定める事由により会員が本サービスを利用できなかったことに関し、当社は何らの責任も負わないものとします。

第 17 条（パーソナルデータの保護）

1. 当社は、お客さまのパーソナルデータをプライバシーポリシーに定めるところにより、その目的の遂行に必要な範囲において取り扱うこととします。
2. 第 15 条第 1 項で定める運営会社では、以下の目的においてのみ、利用者からのかけつけサービス依頼時の通話内容を録音します。
 - (1) かけつけサービスの依頼内容を通話終了後に確認するため。
 - (2) 電話対応の品質向上を目的として、個人を特定できる部分を除いた上で、電話対応者の評価等に使用するため。

第 18 条（準拠法）

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。

第 19 条（合意管轄）

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、東京地方裁判所または東京簡易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。

2023年10月26日実施