緊急サポート２４利用規約

第１章　総則

第１条（適用関係）

１．この利用規約は、株式会社アクトコール（以下「当社」といいます。）が提供する緊急駆けつけパッケージサービス（以下「本サービス」といいます。）の利用等に関して適用されます（以下「利用規約」といいます。）。

２．当社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎に利用約款や利用上の注意等の諸規定（以下「諸規定」といいます。）を設けることがあります。それらの諸規定はこの利用規約の一部を構成するものとし、利用規約に定める内容と異なる場合、諸規定の内容が優先されます。

第２条（定義）

１．「サービス対象物件」とは、当社が、本サービスを提供する住戸をいいます。

２．「利用者」とは、サービス対象物件に居住する方で当社所定の方法で申請した本人（以下「本人」といいます。）及びその同居人で且つ、当社が登録した個人をいいます。

第３条（本サービスの利用）

１．利用者は、利用規約の定めるところに従い、本サービスを利用することができます。

２．本人は、同居人による本サービスの利用に際して、同居人に利用規約及び諸規定の定めを遵守させる義務を負うものとします。

第４条（消費税率又は地方消費税率の変更）

本人は、消費税率又は地方消費税率が変更になった場合、その税率が施行される時から自動的に当該変更後の税率に従って、第１２条第１項に定める料金に係る消費税及び地方消費税が変更されることに、予め同意するものとし、その他本サービスの提供に基づき発生する税込価格の料金についても同様とします。

第５条（有効期間）

１．本サービスの有効期間は、当社が指定した日をもって開始とし、当該サービス対象物件に入居する契約が終了した日をもって終了とします。

２．既に入居している住戸が新たにサービス対象物件となった場合には、当該住戸がサービス対象物件となった日をもって、本サービスの有効期間の開始とします。

３．入居している住戸がサービス対象物件でなくなった場合には、当該住戸がサービス対

象物件でなくなった日をもって、本サービスの有効期間の終了とします。

第６条（登録情報の変更）

１．利用者は、当社に届け出た連絡先や同居人等の情報（以下「登録情報」といいます。）に変更があった場合、当社所定の方法により速やかに変更手続をとるものとします。また、登録情報の変更は本人の申し出により行います。

２．登録情報の不備、変更手続の不履行や遅延などにより利用者が不利益を被ったとしても、当社はいかなる責任も負いません。

第７条（利用資格の取消し）

利用者が次のいずれかに該当した場合、当社は利用者の利用資格を取り消すことができるものとします。

①　この利用規約又は諸規定の定めに違反した場合

②　不要な問合せや悪質ないたずら等で本サービスの業務に支障をきたした場合

③　暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団若しくは個人（いわゆる反社会的勢力）に属する、又は密接な関係を有する場合

④　その他、当社が利用者として不適切とみなした場合

第８条（個人情報）

１．当社は、本サービスの利用等を通じて当社が知り得た利用者の個人情報（以下「利用者の個人情報」といいます。）について、「個人情報の保護に関する法律」その他の法令を遵守し、善良なる管理者の注意をもって管理するものとします。

２．利用者は、利用者の個人情報を当社が次の各号の目的の範囲内で使用することに同意するものとします。

①　利用者より依頼を受けた各種サービスを当該利用者に対して提供するため

②　本サービスの運営上必要な事項を利用者に知らせるため

③　本サービスその他当社の商品等の改善等に役立てるための各種アンケートを実施するため

④　本サービスの利用状況や利用者の属性等に応じた新たなサービスを開発するため

⑤　関連サービスや商品の情報を提供するため

３．当社は、本サービスの提供に関わる業務を第三者に委託することがあります。この場合、当社は、業務遂行上必要な範囲で当該委託先に利用者の個人情報を取り扱わせることがあり、利用者はあらかじめこれに同意するものとします。

４．前項に定める場合のほか、次の各号のいずれかに該当する場合は、当社は利用者の個人情報を第三者に開示・提供することがあります。

①　個人又は公共の安全を守るために緊急の必要がある場合

②　裁判所の命令若しくは法令に基づく強制的な処分、又は法令により開示が必要とされる場合
③　当社の権利又は財産を保護するために必要不可欠である場合
④　当社が本サービスの運営維持のため必要不可欠と判断する合理的かつやむを得ない事由が生じた場合

第９条（規約の追加変更）
本サービスの運営上、利用規約に追加又は変更の必要が生じた場合は、追加又は変更する条項について、当社が別途指定する方法にて告知するものとします。

第10条（損害賠償額の制限）
当社は、本サービスの運営に関して会員又は利用者に損害が生じた場合、２万円を限度額として賠償責任を負うものとします。

第２章　緊急サポートサービス

第11条（内容）
１．利用者は、サービス対象物件について、次の各号のトラブルが生じた場合、当社指定の専用ダイヤルを利用して、２４時間３６５日、トラブル解決を図るための情報提供又は現場駆けつけ対応のサービスを受けることができます。
①　カギの紛失・故障等、カギのトラブル（但し、特殊構造の鍵に関しては開錠できない場合があります。）
②　水廻りのトラブル
③　ガラスのトラブル
④　ガスのトラブル
⑤　電気設備のトラブル（利用者が所有する家電製品は対象外とします。）
⑥　安否確認のサポート
２．前項の現場駆けつけ対応時には、利用者の立ち会いが必要となります。

第12条（利用料金）
１．利用者は、現場駆けつけ対応を無料で受けることができます。但し、次の各号の場合、利用者は別途実費等を負担する場合があります（第１号の場合については負担するものとします。）。
①　６０分を超過した作業の代金（超過１０分ごとに１，６５０円（税込））
②　現場駆けつけ対応に部品交換や特殊作業が必要になった場合の代金
③　利用者の責に帰すべき事由により、現場駆けつけ作業員（以下「作業員」という。）

到着後に現場駆けつけ対応がキャンセルになった場合のキャンセル料（６，０５０円（税込））

④　その他前各号に関連し、当社が当社の責に帰すべき事由なく前各号以外の実費等を負担した場合

２．利用者は、本サービスの対象に含まれない事項についても、作業員と協議のうえ別途有料でサービスを受けられる場合があります。

３．現場駆けつけ対応ではトラブルが解決できない又は二次被害が発生することが予想される場合、利用者は作業員等と協議のうえ別途有料でサービスを依頼することができます。

４．当社は、前３項の場合の利用料金等の請求業務を、当社の指定する第三者に委託することがあり、利用者はこれを承諾するものとします。

第13条（除外事項）

次の場合は緊急サポートサービスの対象外とします。

①　建物共有設備におけるトラブル

②　午後１１時以降翌午前９時までの時間帯における破壊による開錠

③　利用者が所有する家電製品等に関するトラブル

④　入居当初からの故障・破損に関するトラブル

⑤　原状回復に関するトラブル

⑥　地震等の天災や火災、暴動等の非常事態におけるトラブル

⑦　その他当社が不適切と判断した場合

第３章　盗難転居サポートサービス

第14条（内容）

本人が加入期間中にサービス対象物件の室内（ベランダは除きます。）において侵入盗難被害に遭い、サービス対象物件の賃貸借契約を終了して転居する場合において、次条の要件をすべて満たす場合に当社から見舞金１０万円を給付します。

第15条（見舞金の給付条件）

見舞金は以下の要件をすべて満たす場合に給付されます。

①　所轄の警察署に対して被害届を提出していること

②　侵入盗難被害から３か月以内に、サービス対象物件の賃貸借契約につき解約の合意を成立させ、又は解約申し入れの意思表示をしていること

③　転居先として、本サービス加入時と同一の不動産会社が仲介した住戸について、賃貸借契約を締結していること

④　本サービスの有効期間中に、当社所定の申請書等を提出していること
⑤　本サービスの有効期間中１回目の申請であること（２回目以降は対象外となります。）

第16条（除外事由）
次の各号のいずれかに該当する場合は、見舞金は給付されません。
①　不在中に施錠されていなかった等、利用者の故意又は重過失による場合
②　利用者の親族、止宿人、その他サービス対象物件の居室内に出入りすることが可能な者による盗難の場合
③　地震等の天災や火災、暴動等、非常時における盗難の場合
④　その他当社が不適切と判断するべき合理的な理由がある場合

第17条（手続）
１．本人は、盗難転居サポートサービスを利用する場合は、次の書類を提出して当社に利用の申請を行うものとします。
①　当社所定の申請書（送金先の金融機関口座情報を含みます。）
②　転居先の賃貸借契約書の写し
２．前項の申請が、規約の定める要件をすべて満たす場合、当社又は当社の指定するものは、本人の指定した金融機関口座に、速やかに見舞金を送金します。

第18条（他の補償制度との関係）
盗難転居サポートサービスによる見舞金の給付は、保険ではなく、本人への付加サービスであり、他の補償制度や保険等からの給付とは無関係に行うものとします。

第４章　健康医療情報サポートサービス

第19条（内容）
利用者は、健康・医療・介護・育児等の生活上の問題について、医療機関、行政機関窓口等の紹介その他の相談を受けられる、健康医療情報サポートサービスを利用することができます。但し、このサービスは当社が治療・診察行為を行うものではなく、また当社が直接トラブル解決を図るものではありません。

第５章　プレミア優待サービス

第20条（内容）
プレミア優待サービスは、当社の提携企業が提供する会員限定優待サービスです。本

人は、プレミア優待サービス専用ホームページに掲載されている宿泊施設やレジャー施設、ショッピング、グルメ、エステ、育児施設等を優待価格で利用することができます。

第21条（プレミア優待サービスの利用）

１．本人は、優待サービスの利用に際し、プレミア優待サービスの専用ホームページに記載されたプレミア優待サービス会員規約をよく読み、同意した上で利用するものとします。

２．本人は、専用ログインＩＤ及びパスワードでプレミア優待サービスの専用ホームページにログインすることで、会員優待サービスを利用することができます。

第22条（変更・休止等）

プレミア優待サービスは、利用者の承諾なく、また利用者への事前の通知なく、任意に会員優待サービスの全部又は一部を変更すること、又は休止することがあります。

２０２１年４月１日改定

実施要領「現場駆けつけサービス」

2021年12月24日制定

カテゴリ	場所（設置箇所）	設備	症状	基本作業（現場駆けつけサービス対象）対応作業	基本作業対象外対応作業（例）※3	注意事項
給排水設備の不具合	キッチン・洗面所	給排水	漏水	止水作業、給水パッドシート設置、パッキン交換、シールテープ作業、部品まし締め等の応急処置	給排水管部材交換	● 便器の脱着（ロータンク及び機能部を外す等）は追加料金（時間超過料金、特殊作業料金）が発生します。 ● 原因箇所が公共下水管の場合、公共機関への連絡対応となります。 ● トーラー及び高圧洗浄等の使用時は追加料金（時間超過料金、特殊作業料金）が発生します。 ● 海外製などの特殊製品は、対応できない場合があります。 ● 廃盤となった部材交換の対応はできません。 ● 寒冷地での水道管凍結は対応できません。
			詰まり	ローポンプによる作業、清掃、軽作業	トーラーによる作業、高圧洗浄、分解洗浄、薬剤投入	
			水・お湯が出ない	パッキン交換、部品まし締め等の応急処置	給排水管部材交換	
			破損	止水・給水パッドシート、パッキン・シールテープ、部品まし締め等の応急処置	排水管部材交換	
		ディスポーザー	詰まり	詰まり除去の軽作業	分解洗浄、部品交換、本体交換	
			破損	現場調査	部品交換、本体交換	
		蛇口	漏水	止水作業、給水パッドシート設置、パッキン交換、シールテープ作業、部品まし締め等の応急処置	給排水管部材交換	
			破損	止水作業、給水パッドシート設置、パッキン交換、シールテープ作業、部品まし締め等の応急処置	給排水管部材交換	
	トイレ	給排水	漏水	止水作業、給水パッドシート設置、パッキン交換、シールテープ作業、部品まし締め等の応急処置	給排水管部材交換	
			水が止まらない	止水作業・ロータンク内部品調整等の応急処置	部材（ボールタップ、フロート弁等）交換	
			水が流れない	ロータンク内部材交換、部品外れ確認、バケツで水を流し入れる応急処置	部材（ボールタップ、フロート弁等）交換、トイレレバー交換	
			詰まり	ローポンプによる作業、清掃等の軽作業	トーラーによる作業、高圧洗浄、分解洗浄、薬剤投入	
			破損	止水作業、各部調整、パッキン交換	部品交換、本体交換	
	浴室		漏水	止水作業、給水パッドシート設置、パッキン交換、シールテープ作業、部品まし締め等の応急処置	給排水管部材交換	
			詰まり	ローポンプによる作業、清掃等の軽作業	トーラーによる作業、高圧洗浄、分解洗浄、薬剤投入	
			水・お湯が出ない	パッキン交換、部品まし締め等の応急処置	給排水管部材交換	
			破損	止水作業、給水パッドシート設置、パッキン交換、シールテープ作業、部品まし締め等の応急処置	給排水管部材交換	
	洗濯機置き場		詰まり	ローポンプによる作業、清掃等の軽作業	トーラーによる作業、高圧洗浄、分解洗浄、薬剤投入	
			漏水	止水作業、給水パッドシート設置、パッキン交換、シールテープ作業、部品まし締め等の応急処置	給排水管部材交換	
	階下		階下漏水	上階の状況確認、上階パイロットの確認、給水パッドシート設置による応急処置	高度及び高額な費用がかかる養生作業、上階の作業	天井裏の給水管及び排水管に関わる隠蔽部分は対象外となります。
鍵の紛失・不具合	玄関	錠前	紛失による解錠	ピッキング解錠、サムターン回しによる解錠	バーロック解錠、クレセント錠解錠	● 解錠作業前に、利用者様の運転免許証等で本人確認を致します。 ● 本人確認及び居住確認ができない場合、解錠作業は行いません。 ● 鍵の種類及び状況（深夜時間等）により、解錠できない場合があります。 ● 防犯性の高い特殊構造の鍵の場合、対応できない場合があります。 ● 解錠時にドアスコープを破壊した場合、ドアスコープの部品が有償となります。 ● 玄関鍵以外の共有部分の鍵は対象外となります。 ● 鍵交換は、対象外となります。 ● 接着剤等が原因の除去作業は、対応できない場合があります。 ● 鍵解錠後の施錠（外出される等）は対象外となります。
			シリンダー詰まり	各部調整、清掃、潤滑剤塗布	分解洗浄	
			ドアガード閉まり	現場調査	バーロック解錠	
			施錠不良	各部調整、エアーダスター清掃、潤滑剤塗布	分解洗浄	
窓ガラスの不具合	外気に触れた窓ガラス	窓ガラス	ヒビ・割れ	破損箇所養生、ガラスサイズの採寸	破損物撤去作業	● ガラス交換は、特殊な作業料金が発生します。 ● 特殊なガラス交換には、日数がかかるまたは対応できない場合があります。 ● 吹き抜け等の高所作業は対応できない場合があります。（足場設置費用は、お客様のご負担となります）。 ● 原因箇所が共用部分に及ぶ場合は対象外となります。
			破損	破損箇所養生、ガラスサイズの採寸	破損物撤去作業	
電気設備の不具合	室内	照明器具	点灯不良	各部点検・調整、管球交換の確認	スイッチ交換、照明本体交換	● 照明の緩急交換は、対象外となります。 ● 清掃作業は、対象外となります。 ● 不具合の内容により、電力会社・各メーカー対応となる場合があります。 ● テレビ・オーディオ・エアコン・冷蔵庫等利用者様の所有する家電製品は対象外となります。 ● 原因箇所が共有部分に及ぶ場合は対象外となります。
			落下・破損	現場調査	各部材交換、本体交換	
	室内	エアコン	動かない・冷暖房がでない	現場調査	各部材交換、本体交換	
			水漏れ	現場調査、ドレンホース清掃	各部材交換、本体交換	
	トイレ	温水洗浄便座	水漏れ・動かない	現場調査	各部材交換、本体交換	
	室内	スイッチ	作動不良	各部点検・調整	スイッチ交換、ブレーカー交換	
		コンセント	作動不良	通電確認	コンセント交換、ブレーカー交換	
	室内	停電	一部・全部停電	ブレーカー確認、過電流・絶縁測定、漏電回路切り離し、電力会社（地域停電含む）確認	配線工事、電気設備部材交換	
	換気設備	換気扇	異音	清掃、現地調査（異音箇所特定、モーター確認）	換気扇及びモーター等部材交換	
			作動不良	清掃、現地調査（異音箇所特定、モーター確認）	換気扇及びモーター等部材交換	
		レジスター（換気口）	作動不良（連動型・差圧型）	清掃、現地調査（作動及び通電確認）	レジスター部材交換、本体交換	
			破損	応急処置	レジスター部材交換、本体交換	
	室内	テレビ	視聴不良	現場調査		
	室内	電気温水器	お湯が出ない	現場調査	部品交換、本体交換	
	コンロ	IH ヒーター	作動不良	現地調査（主電源・適合調理鍋の確認・天板汚れ等確認）	部品交換、本体交換	
			エラーコード表示	現地調査（主電源・適合調理鍋の確認・天板汚れ等確認）	部品交換、本体交換	
	玄関	インターフォン	作動不良	現地調査（インターホン症状・モニター・設置場所・電池 BOX 等確認）、電池交換、配線の抜き差し確認	インターフォン交換、配線及び部品交換	
	室内	火災報知機	鳴動・誤作動	現場調査	電池式の火災報知機の現場調査	● コンセントタイプの火災報知機は対象ですが、電池式タイプは対象外となります。
安否確認のサポート	ー	ー	安否確認	現地調査（インターフォン鳴らし在宅確認、ポスト内の郵便物及び外観からの確認）		● 電話による在宅確認をおこないます。 ● 玄関鍵解錠の在宅確認はおこないません。
ガス機器の不具合	給湯器設置場所	給湯器	お湯が出ない	現場調査	部品交換、本体交換	● 電話によるマイコンメーターの復旧案内をおこない、利用者様ご自身でお試しいただきます。 ● 専門業者の手配となった場合、各メーカー及びガス会社の手配対応となります。 ● 本体交換が必要な場合は、管理会社様へ対応をお願いしています。
			ガス漏れ	現場調査	部品交換、本体交換	
			温度調整不良・エラー表示（点滅）	現場調査	部品交換、本体交換	
			水漏れ	現場調査	部品交換、本体交換	
	浴室	バランス釜	お湯が出ない	現場調査		
			温度調整不良・エラー表示（点滅）	現場調査		
	室内	ガス警報機	警報機発報・エラー	現場調査		
	室内	ガス報知器	警報機発報・エラー	現場調査		

※1 部材料金及び特殊作業料金は、基本作業には含まれていません。 ※2 現場駆けつけ対応において、原則として、上記の基本作業を、駆けつけ業者が現場に到着した時点を起算点として最大60 分間まで行うものとする。ただし、当社がトラブルは解決したと判断した場合又は現場駆けつけ対応ではトラブルの解決が不可能であると判断した場合等駆けつけ業者がこれ以上現場に滞在する合理的な理由が無いと判断した場合は、その時点で現場駆けつけ対応は終了となります。 ※3 基本作業対象外の「対応作業例」は、一部の参考事例となります。