

「おうちサポート」に関する重要事項説明

このたびは、株式会社ジェイコム各社*(以下、「弊社」といいます。)が提供する、「おうちサポート(以下、「本サービス」といいます。)」にお申し込みいただき、ありがとうございます。

本サービスは、弊社が提供するサービスで、お客さまが弊社に会費を支払うことで、ジャパンベストレスキューシステム株式会社(以下、「JBR」といいます。)の提供する、生活救急サービスおよび総合生活サポートサービス(以下、「JBR サービス」といいます。)を優待価格で利用できる会員優待取次ぎサービスです。JBR サービスは、JBR が提供するサービスになりますので、個々の作業内容のお申し込みをする際に、JBR へ直接お申し込みいただきます。

本サービスは弊社が定める「おうちサポートサービス利用規約」(以下、「本サービス規約」といいます。)および、JBR が定める「業務提携先規約」に基づいてご提供いたします。

本書は、本サービスのご契約にあたり、お客さまにご確認いただきたい事項を説明しております。

内容について本サービスのお申し込みまでにご確認いただき、あらかじめご了承ください。

*株式会社ジェイコム各社とは、株式会社ジェイコム東京/株式会社ジェイコムさいたま/株式会社ジェイコム千葉/株式会社ジェイコム湘南/株式会社ジェイコムイースト/株式会社ジェイコムウエスト/株式会社ジェイコム九州/株式会社ケーブルネット下関/土浦ケーブルテレビ株式会社/株式会社ジェイコム市川/株式会社ジェイコム湘南/株式会社ジェイコム東葛葛飾/株式会社ジェイコム八王子/株式会社ジェイコム日野/株式会社ジェイコム多摩/株式会社ジェイコム武蔵野三鷹/株式会社ジェイコム南横浜/株式会社ジェイコム千葉セントラル/株式会社ジェイコム港新宿/株式会社ジェイコム中野/株式会社ジェイコム足立/株式会社ジェイコム北関東/株式会社ジェイコム川口戸田/株式会社ジェイコム大田のうち、お客さまとテレビ、インターネット、電話サービスなどを契約している法人です。

□ ご契約条件について

本サービスご契約には、J:COM サービスのご加入者さままで以下各号で定めるいずれかのお客さまであることが必要です。

J:COM サービスのご利用には、月額基本料金、工事費などが必要です。解約には撤去費が必要です。

1. 弊社が提供するインターネット接続サービスまたは放送サービス、電話サービス、緊急地震速報サービスに新たにお申し込みいただくと同時に、本サービスをお申し込みいただきご利用される方。
2. 既に、弊社が提供するインターネット接続サービスまたは放送サービス、電話サービス、緊急地震速報サービスにご加入いただいております、新たに本サービスをお申し込みいただきご利用される方。
3. 個人名義でご契約される方(法人名義でご契約の方を除く)。
4. 弊社が認める加入の条件を満たされている方。

□ おうちサポートについて

1. 本サービスは、弊社が提供するサービスです。
生活救急サービスおよび総合生活サポートサービスは、JBRが提供するサービスです。
2. JBRサービスの実際の作業等は、JBRおよびJBRの業務委託先により行います。JBRのサービス提供に関して発生したトラブル等については、弊社は一切責任を負いませんので、JBRおよびJBRの業務委託先にお問合せください。
3. 本サービスをご契約の方は、JBRサービスの緊急かけつけサービスを回数に制限なく出張費・作業費無料の会員価格にてご利用いただけます。
4. 本サービスをご契約の方は、JBRサービスのハウスサポートサービス(エアコン、換気扇、室内クリーニング)、家事代行サービス(日常掃除、食器洗い、洗濯、買い物、アイロンがけ、花の水やり、押入れ掃除など)を通常価格の30%割引の会員価格でご利用いただけます。
5. 本サービスご契約の翌日以降から下記の会員価格にてご利用いただけます。お申し込み日当日のご利用は、JBRサービスの通常通常料金でのご利用となります。また、お申込を郵送にて行う場合には、お申込書が弊社へ到達した日(弊社受領日)の翌日以降から下記の会員価格にてご利用いただけます。それ以前のご利用は、JBRサービスの通常料金でのご利用となります。あらかじめご了承ください。

□ 本サービス月額基本料金について

サービス名	ご提供料金
おうちサポート	300 円(税抜)
おまかせサポート + おうちサポート	700 円(税抜)

※ 既に弊社の J:COM サービスにご加入のお客さまの場合、申込日の翌日から日割りを行います。J:COM サービスの新規申込みと同時に「おうちサポート」のお申し込みをされたお客さまの場合、J:COM サービスの工事完了日の翌日から日割りを行います。解約月は、1 か月分の月額基本料金を請求します。

□ JBR サービスご提供料金(会員価格)について

サービス名	ご提供料金(会員価格)
カギのトラブル解決サービス	作業費・出張費無料
水まわりのトラブル解決サービス	作業費・出張費無料
ガラスのトラブル解決サービス	作業費・出張費無料
ハウスクリーニングサービス	通常価格の 30%割引

- ※ 作業内容によっては、部品代、特殊作業などの別料金が発生する可能性があります。
- ※ 部品代、特殊作業などの別料金は実際の作業後にお支払いが必要になります。
- ※ ガラス交換の場合は、必ず部品代が別途かかります。

□ お申し込み時のご注意事項

1. JBR サービスのご利用場所は、J:COM サービスのご契約住所に限定されます。自動車・バイクの開錠は、J:COM サービスのご契約住所以外でもサービス提供可能になります。
2. 本サービスは、利用者の問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決を保証するものではありません。

□ 提供時期

既に J:COM サービスにご加入のお客さまへのおうちサポートの提供時期は、お客さまのお申込みを弊社が承諾した日から契約終了までの期間です。J:COM サービスの新規申込みと同時にのおうちサポートのお申込みをされたお客さまへのおうちサポートの提供時期は、J:COM サービスの工事完了日から、契約終了までの期間です。
 なお、会員価格にてジャパンベストレスキューシステム株式会社(JBR 社)が提供する、「生活救急サービス及び総合生活サポートサービス」(別途個別に JBR 社にお申込みが必要になります)をご利用いただけるのは、おうちサポートにお申込みいただいた翌日以降です。

□ 個人情報の取り扱いについて

1. 弊社は、本サービスの利用に当たって、本サービスの契約・解除、本サービス会員であることの確認、本サービスの月額利用料金の請求、本サービスに関する情報提供サービスなどを行なうために、個人情報を利用いたします。
2. 前項の規定にかかわらず、次に掲げる場合にあっては、弊社が本サービス会員の個人情報を利用することがあります。
 - (1) 法令に基づく場合。
 - (2) 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
 - (3) 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
 - (4) 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
3. 弊社は、個人情報を上記利用目的の範囲内で外部事業者へ委託することがあります。
4. 弊社は、本サービス提供にあたり、サポートサービスの優待利用権の適格確認を行うために本サービス会員の個人情報(氏名・電話番号・住所など)を専用回線によるデータ転送でサポートサービス提供会社へ提供いたします。なお、個人情報の提供にあたっては、サポートサービス提供会社と情報の取り扱いに関する契約を締結しております。
5. 弊社は、本サービスを申込むにあたり、個人情報をご提供いただけない場合は、本サービスを提供することができません。
6. 弊社は、本サービスの提供に当たって、本契約者から取得した個人情報については、弊社指定の加入申込書における「個人情報の取り扱いについて」の同意事項を本サービスの提供においても有効とします。
7. 本サービスの提供における個人情報の取り扱いは、上記に定めるほか、弊社および JBR が別に定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。

□ その他注意事項

1. 料金未納に伴う強制解除など、弊社が行う本サービスの解除が生じた後に、再度、本サービスのご利用をご希望される場合は、新たにご契約が必要となりますので、弊社カスタマーセンターまでご連絡ください。
2. お客さまのお申し出による解除の場合も上記 1. と同様になります。
3. 本サービスのご利用によって生じるお客さまの損害および本サービスのご利用によりお客さまが第三者に対して与えた損害については、弊社の故意または重過失が原因であった場合を除き、弊社は一切の責任を負いません。
4. 本サービスのご利用にあたり、本サービス規約に基づき弊社が不適切と認めた利用者に対しては、本サービスの利用契約を即時解除する場合があります。なお、弊社が提供する他の J:COM サービスをご利用の場合には、同様に弊社が当該 J:COM サービス契約を解除することがあります。

□ 生活救急サービスおよび総合生活サポートサービス(JBR サービス)の利用申込みについて

1. 訪問前に作業内容のお申し込みが必要です。作業内容のお申し込みは、JBR へ個別にお申し込みとなります。
2. 本サービスお申し込み日の翌日よりご利用可能となります。

JBR カスタマーセンター専用ダイヤル	対応時間
0120-024-787	年中無休

- (1) 本サービスをお申込み後、弊社から JBR へご契約情報が連携されるまで、1 週間から最大 2 週間程度、日数がかかる場合があります。それまでの期間中にご利用になる場合、JBR から弊社にご契約情報を照会後、JBR サービスをご利用になれます。ご契約情報の照会にお時間をいただく場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- (2) JBR サービスを提供するにあたって、個別サービス毎に定める個別規定により、JBR が定めた料金が発生します。
- (3) 本サービスのご加入者さまと 2 親等以内の同居のご家族さまのご利用に限ります。それ以外の方からの依頼によるものと判明した場合はお断りする場合があります。

- (4) (3)で記載の方が立会いできない場合、免許証等の身分証明書が対象物件利用者の名義と一致しない場合、会員情報に登録された物件住所と異なる場合、または解決サービスとは異なるトラブルの解決依頼などの場合は、JBR サービスの提供をお断りする場合があります。
- (5) JBR サービスのご利用条件につきましては、おうちサポート Web サイト上の業務提携先規約をご覧ください。
- (6) 本サービスを解約された場合はご利用いただけません。

□ **本サービス規約**

おうちサポートサービス利用規約 (<http://www.jcom.co.jp/service/uchisapo/>)

□ **JBR が定める規約**

業務提携先規約 (<http://www.ouchi-support.com/gyoumu/>)

以 上

内容現在 2018 年 7 月 1 日

J:COMおうちサポート サービスメニュー一覧

注意事項
 ※表示価格は、消費税を含まない税別表示となっております。
 ※作業にともない発生する部品代はお客様のご負担となります。(下記の一般価格には含まれていません。)
 ※一般価格の中には、作業費および出張費が含まれています。サービスメニューによっては別途駐車場代が発生する場合があります。
 ※2015年1月5日時点の価格となります。

※J:COM おうちサポートご契約者は会員価格を参照ください。
 ※ガラス交換の場合は、必ず部品代が別途かかります。
 ※60分を超える作業、特殊作業については別途費用が発生することがあります。

サービス区分	場所	ご依頼内容	作業内容詳細	一般価格(税抜)	会員価格	備考		
水廻り	トイレ	詰まり解消	軽度の詰まり 専用器具/ローポンプ使用 専用器具/ハイスバット使用 便器脱着作業 便器脱着作業+フランジパテ追加 トナー機使用(3mまで) 高圧洗浄機使用(3mまで) 調整作業	8,000円 11,000円 15,000円 23,000円 25,000円 15,000円 22,000円 4,000円				
		トイレの水漏れ 水が止まらない 水が出ない	ハッキン交換等 タンク内部品交換(タンク脱着無し) タンク内部品交換(タンク脱着有り) 当社購入シャワートイレ取付 お客様支給シャワートイレ取付	8,000円 12,000円 16,000円 8,000円 11,000円				
		シャワートイレ 便器のお取替え	取り外し品処分費 洋風便器交換 密結タンク交換 隠付タンク交換	3,000円 27,000円 14,000円 18,000円				
		詰まり解消	取り外し品処分費 トナー機使用(3mまで) 高圧洗浄機使用(3mまで) 調整作業等	7,000円 15,000円 19,000円 4,000円	作業費・出張費 0円	3m超1m辺り:2,000円 3m超1m辺り:3,000円		
		水漏れ修理・蛇口 交換	カートリッジ交換 単水栓(壁付)交換 単水栓(ツツキ式)交換	12,000円 12,000円 12,000円				
		浴室 洗面所 台所	その他台所・浴室	混合水栓(壁付)交換 混合水栓(ツツキ式)交換 混合水栓(ワンホール)交換 浴室シャワーホース交換 台所排水栓交換 台所排水ホース交換 洗面トラップ交換	14,000円 16,000円 16,000円 8,000円 16,000円 12,000円 16,000円			
				フレキ管交換 洗面化粧台交換工事 化粧鏡交換 食洗機分岐栓取付	15,000円 現場お見積もり 現場お見積もり 現場お見積もり		特殊作業料金は有料 特殊作業料金は有料 特殊作業料金は有料 特殊作業料金は有料	
				漏水調査(調査のみで修繕不可になる場合有)	8,000円～			
		鍵	建物	開錠	3ピン(枚)以下 4ピン(枚)以下 5ピン(枚)以上 ハイセキュリティシリンダー 特殊シリンダー 簡易錠 内締り錠 特殊錠 故障・不具合 シリンダー・玉座・簡易錠 引き戸錠 錠前(付属)のシリンダー・玉座の交換含む)	11,000円～ 13,000円～ 15,000円～ 18,000円～ 10,000円～ 18,000円～ 20,000円～ 20,000円～ 10,000円～ 15,000円～ 20,000円～	作業費・出張費 0円	
				交換				

サービス区分	場所	ご依頼内容	作業内容詳細	一般価格(税抜)	会員価格	備考
鍵	建物	新規取付工事 鍵の作成 防犯対策 机・キャビネット 金庫 自動車 バイク・自転車	簡易錠	15,000円～	作業費・出張費 0円	※製品によっては一部対応ができない場合があります。
			面付錠	25,000円～		
			彫り込み錠	40,000円～		
			刻みキー	15,000円～		
			ハイセキュリティキー	18,000円～		
			特殊キー	30,000円～		
			現場お見積もり	8,000円		
			開錠	8,000円～		
			インロック開錠	8,000円～		
			鍵作成	12,000円～		
メットイン開錠	8,000円～					
鍵作成	12,000円～					
ガラス	住宅	住宅ガラス・窓ガラスの交換、修理	住宅ガラス・窓ガラスの交換、修理	現場お見積もり	作業費・出張費 0円	ガラス代はおお客様負担となります。 【ガラス代例】 横90センチ×縦90センチ以下の厚さ2ミリのガラスを1枚交換：ガラス代3,450円 (種類や大きさなどにより料金は変動)
			エアコンクリーニング(家庭用壁掛けタイプ) エアコンクリーニング(ウォールター自動お掃除機能付きタイプ) レンジフードクリーニング 浴室クリーニング キッチンクリーニング トイレクリーニング ガラス・サッシ・網戸クリーニング	11,810円～/1台 21,524円～/1台 16,953円～/1ヶ所 16,000円～/1ヶ所 16,000円～/1ヶ所 8,000円～/1ヶ所 553円～/1枚	一般価格より 30%割引 ※現場見積無料	※サービスは1回あたり10,000円以上で承ります。 ※駐車場を利用した場合、実費負担をお願いする場合があります。 ※フィルター自動お掃除機能付きタイプにつきましては、お使いの機種によっては、対応ができない場合があります。
ハウスクリーニング	障子・ふすま・畳 張替え・新調 サービス	障子 ふすま 畳	障子 張替え 新調	11,000円～ 現場お見積もり	一般価格より 30%割引 ※現場見積無料	※駐車場を利用した場合、実費負担をお願いする場合があります。
			張替え 新調	11,000円～ 現場お見積もり		
			張替え 新調	11,500円～ 現場お見積もり		
			張替え 新調	18,000円～		
ハウスクリーニング	家事代行	家事おてつだいサービス(定期・2週間に1回) 家事おてつだいサービス(1回のみ)	家事おてつだいサービス(定期・2週間に1回) 家事おてつだいサービス(1回のみ)	5,000円～/2時間 7,000円～/2時間	一般価格より 30%割引	※駐車場を利用した場合、実費負担をお願いする場合があります。
			洋服7点	8,500円	【保管返却期間】※往復送料は無料です。 ①3月から8月末までにお申込みの方：11月中旬に順次返却いたします。 ②9月から2月末までにお申込みの方：5月中旬に順次返却いたします。	
ハウスクリーニング	宅配クリーニング+保管	洋服12点	洋服12点	15,000円	一般価格より 30%割引	【宅配クリーニング 注意事項】 ・ライnstーン、ビーズ、スパンコール/高級衣類/合成レザー/リアルファー/皮革衣料/着物/和服/ウエディングドレスのご依頼品、またお申込み点数超過の場合は別途追加料金が発生いたします。 ・各プランお申込みごとに専用バッグ1個をお送りいたしますので、バッグに入ります範囲でお申込み点数分を入れてください。 ・※お申込み点数に達していない場合でも返金はできません。 ・付属品(取外し可能なもの)も1点換算となります。 ・専用キット発送後のキャンセルは、別途キャンセル料が発生いたします。 ・万一紛失、破損、その他賠償の責が発生した場合は、バッグ1個につき上限1万円までとなります。
			洋服18点	20,000円		
			洋服7点	8,500円		