

# J:COM In My Room 向け J:COM スマートロック

## 「緊急駆け付け出動サービス」ご利用についての重要事項説明書

本書は、お住まいの建物(以下「集合住宅」といいます。)において提供される「緊急駆け付け出動サービス」(以下「本サービス」といいます。)に関して、当社が、集合住宅のオーナー/管理会社さま(以下、「オーナーさま」といいます。)の委託に基づき、居住者さまにご確認いただきたい事項を説明するものですので、ご一読いただきますようお願いいたします。

### □ サービスについて

1. 本サービスは、オーナーさまと当社との「J:COM スマートロックサービスに関する覚書(以下「オーナーさま契約」といいます。)に基づき、オーナーさまが当社に委託して集合住宅について提供されるサービスです。
2. オーナーさまが前項の契約を変更または解除された場合、本サービスが終了することもありますので、予めご了承ください。

### □ 利用者情報のご登録について

1. 本サービスは、本書の内容に承諾いただき、次項に定める情報の登録を頂いた居住者さま(以下「利用者さま」といいます。)の居宅に設置されたスマートロックに関する不具合、カードキーの紛失または暗証番号の忘失等の理由により、利用者さまによるスマートロックの開錠が困難となった場合において、要請を受けて当該居宅に出向き、鍵のピッキングやその他の手法による開錠、または、鍵の破壊等(以下「開錠等作業」といいます。)を行うサービスです。
2. 本サービスの居宅への提供には、当社が定める方法により、居住者さまご本人のご住所・お名前・ご連絡先の当社システムへの情報登録(以下「利用者登録」といいます。)を行っていただく必要があります。
3. 前2項の個人情報の登録を拒否する事は可能です。ただし、その際には居宅への本サービスの適用はできかねますので、予めご了承ください。

### □ ご利用にあたり

1. 開錠等作業は、オーナーさまのほか、利用者さまご本人からの要請のみ承ります。
2. 開錠等作業の要請は、**専用のコールセンター(0120-585-900 24時間 365日営業)**にお申し付けください。
3. 利用者さまからの要請により開錠等作業を実施した際、別紙1に規定する費用がかかる場合は、利用者さまにてご負担頂きます。現地で作業を実施した者に直接お支払いください。

### □ その他注意事項

1. 当社は、ジャパンベストレスキュー株式会社に開錠等作業に関する業務を再委託します。また、同社は、さらにこの業務を再委託することがあります(以下、ジャパンベストレスキュー株式会社及び同社の再委託先を総称して「業務委託先」といいます。)
2. 開錠等作業の実施に関し、業務委託先の故意または過失により利用者さまに損害が発生した場合、当社がオーナーさま及び業務委託先に代わりその損害を賠償します。ただし、当該損害が、業務委託先の重過失に至らない軽過失によるときの損害賠償金額は、600円に消費税相当額を加算した金額を上限とします。
3. 故障等に起因してスマートロックが使用できない場合で、かつ、即時にスマートロックの交換ができない場合、当社がその時点において適切と判断した暫定的な措置を取る場合があります。

4. 天災、戦争、暴動、反乱、内乱、テロ、火災、爆発、洪水、盗難、害意による損害、ストライキ、立入制限、天候、第三者による差止行為、国防、公衆衛生に関わる緊急事態、国または地方公共団体の行為または規制その他不可抗力により本規約に定めるサービスの全部または一部の履行の遅延または不能が生じた場合は、その遅延または不能の限りにおいて、オーナーさま、当社及び業務委託先は利用者さまに対してその責任を負わないものとします。
5. 利用者さまは、本サービスに関連する一切の権利義務の全部または一部を第三者に譲渡し、または担保に供してはなりません。
6. 利用者さまは、オーナーさま及び当社が本サービスに関し生じる債権を第三者に譲渡することがあることを、あらかじめ承諾するものとします。
7. 利用者さまは、以下の事由に該当する場合、本サービスの提供が行われない場合があることをあらかじめ承諾するものとします。
  - (1) 緊急駆け付け出動サービスの提供の要請が別紙1に記載する者以外から行われた場合
  - (2) 自然災害・天災・暴動等に起因する要請の場合
  - (3) 別紙1に定める事前確認が出来なかった場合
  - (4) 利用者さまが、利用者さまの居宅以外を対象として緊急駆け付け出動サービスの提供を要請した場合
  - (5) 利用者さまが、第三者に不正な行為を行ったことがある、または、そのおそれがある場合
  - (6) 利用者さまの対応、態度または行動等から判断し、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
  - (7) 利用者さまが、当社または業務委託先に対して、電話を長時間掛け続ける、必要以上に頻繁に掛ける、当社または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等の行為を行ったことがある、または、そのおそれがある場合
  - (8) 本規約または当社が別に定める約款または規約等に反した行為を行ったことがある、または、そのおそれがある場合
  - (9) その他当社がサービス利用者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
8. 当社は、本サービスに関して取得した居住者さまの個人情報を、オーナーさまの委託に基づき、本サービスの提供を目的とする範囲内で、当社が定める「プライバシーポリシー」に従い適切に管理し、お預かりした個人情報はご本人から事前の同意、承諾を得ない限り、第三者に提供することはありません。ただし、本サービスを提供する目的の範囲内で、当社の代行業者、および情報処理業者に対して個人情報の取扱いを委託する場合がございます。その場合には、当社の責任で適切な委託先を選定し、個人情報の取り扱いに関する契約を締結した上で委託いたします
9. 本サービスを提供する目的でオーナー様に対して利用者さまの個人情報(利用者登録情報)を提供いたします。その場合、当社はオーナー様との間に定めたオーナーさま契約に従い適切に管理いたします。
10. お申込みをされた全ての方にはご自身の個人情報の開示を求める権利、訂正または削除を要求する権利があります。開示手続きに関してはこちらまでお問い合わせください。

個人情報に関する連絡先:J:COM カスタマーセンター 0120-999-000

詳しくは、当社ホームページ(www.jcom.co.jp)にごございます「プライバシーポリシー」にてご確認ください。

J:COM グループ 個人情報保護管理者

J:COM グループ各社の詳細については、ホームページ [www.jcom.co.jp](http://www.jcom.co.jp) の会社概要をご覧ください。

11. 本サービスに関連して生ずる一切の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以上

内容現在 2026 年 4 月 1 日

JCOM マーケティング株式会社、株式会社ケーブルネット下関 ※本サービスは、上記のいずれかの法人のうちお客さまがご契約をされている会社が提供いたします。お客さまのご契約会社は、[https://www.jcom.co.jp/area\\_search/](https://www.jcom.co.jp/area_search/)でご確認いただけます。



お問合せ先:J:COM カスタマーセンター  
フリーコール 0120-999-000 (受付時間 9:00~18:00)

別紙1(緊急駆け付け出動サービス)

1. 緊急駆け付け出動サービスの提供を受けることが出来る者オーナーさま、または利用者さまご本人

2. 事前確認

緊急駆け付け出動サービスの不正利用防止の観点から、以下の事前確認を行います。

・緊急駆け付け出動サービス提供時の立会いが出来ることの確認

オーナーさま(オーナーさまが法人の場合はその代理人も含む)または登録利用者本人の立会い

・本人確認

運転免許証等の顔写真付公的身分証明書の提示

3. 利用者さまにお支払いいただく費用

基本料金・作業料金(出張・作業料)無料

ただし、60分を超える作業、特殊作業及び材料費は、作業時のお見積りに従い現場直収

以上