

「おうちサポート」に関する重要事項説明

このたびは、「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。

□ 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で以下各号に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い合わせください。
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	200 円(税込 220 円)

※ 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(お客さまご自身で設置される場合は、機器配送完了日)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、お客さまのお申し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と同時にのおうちサポートのお申し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(お客さまご自身で設置される場合は、機器配送完了日)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 社にお申し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し込んだ翌日以降です。

□ 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に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確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、本サービスを申込みにあたり、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) 本サービスをお申し込み後、弊社から JBR へご契約情報が連携されるまで、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 2024 年 12 月 1 日

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、作業員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出張費が発生する場合があります。
 ※2024年12月1日時点の価格となります。

※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、必ず部品代が別割がかかります。
 ※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	一般料金				会員価格
				基本料金(出張・調査)税込	作業料金 税込	特殊作業料金 税込	材料費	
水まわりのトラブル	トイレ	●トイレ詰まり ※薬剤使用時は別途費用発生致します。	軽便の詰まり	¥8,800	-	-	-	基本料金、作業料金 (出張・作業料) 無料 ※60分までの作業 ※特殊作業、材料費は、現場追加
			専用器具/ロボポンプ使用	¥8,800	-	-	-	
			専用器具/バスタブ使用	¥8,800	¥7,700	-	-	
			便器脱着作業	¥8,800	¥17,600	-	-	
		●配管詰まり洗浄 ※薬剤使用時は別途費用発生致します。 ※専有部分のみ対応となります。 ※3m以内は無料、それ以上の作業は特殊作業で、現場お見積もりとさせていただきます。 ※詰まりが所まで無料、2か所目から特殊作業で、現場お見積もりとさせていただきます。	トローラー機使用 (3mまで)	¥8,800	¥8,800	-	-	
			トローラー機使用 (3m超1m2辺り)	-	-	¥3,300	-	
			高圧洗浄機使用 (3mまで)	¥8,800	¥13,200	-	-	
			高圧洗浄機使用 (3m超1m2辺り)	-	-	¥3,300	-	
		●トイレの水漏れ ●水が止まらない ●水が出ない	調整・増し締め作業等	¥8,800	-	-	-	
			バック交換等	¥8,800	¥3,300	-	材料費別途	
	タンク内部品交換(タンク脱着無し)		¥8,800	¥4,400	-	材料費別途		
	タンク内部品交換(タンク脱着有り)		¥8,800	¥8,800	-	材料費別途		
	止水栓交換		¥8,800	¥4,400	-	材料費別途		
	プレキ管(給水管)交換		-	¥4,400	-	-		
	●シャワートイレ ●便器取り換え	シャワートイレ取付	¥8,800	¥5,500	-	材料費別途		
		お客様支給シャワートイレ取付	¥8,800	¥7,700	-	-		
		取り外し取付費 (シャワートイレ)	-	¥3,300	-	-		
		洋風便器タンクセット交換	¥8,800	¥22,000	-	材料費別途		
	浴室 洗面所 台所	●浴室・洗面所・台所の詰まり配管洗浄 ※薬剤使用時は別途費用発生致します。 ※専有部分のみ対応となります。 ※3m以内は無料、それ以上の作業は特殊作業で、現場お見積もりとさせていただきます。 ※詰まりが所まで無料、2か所目から特殊作業で、現場お見積もりとさせていただきます。	トローラー機使用 (3mまで)	¥8,800	¥8,800	-	-	
			トローラー機使用 (3m超1m2辺り)	-	-	¥3,300	-	
高圧洗浄機使用 (3mまで)			¥8,800	¥13,200	-	-		
高圧洗浄機使用 (3m超1m2辺り)			-	-	¥3,300	-		
●水漏れ修理・蛇口交換		調整・調整・増し締め作業等	¥8,800	-	-	-		
		バック・スピン・スピンドル・スピノット・ハンドル・ニップル等部品交換	¥8,800	¥3,300	-	材料費別途		
		カードリッジ交換	¥8,800	¥4,400	-	材料費別途		
		引き出し式ブレッドホース交換	¥8,800	¥5,500	-	材料費別途		
		ワンホール水栓工(スリッピン)交換	¥8,800	¥6,600	-	材料費別途		
		排水栓(備付)交換	¥8,800	¥4,400	-	材料費別途		
●その他台所・浴室	排水栓(デック式)交換	¥8,800	¥4,400	-	材料費別途			
	分排水栓取り付け	¥8,800	¥4,400	-	材料費別途			
	給湯水栓(備付)交換	¥8,800	¥8,800	-	材料費別途			
	浴室シャワーホース(ヘッド)セット交換	¥8,800	¥3,300	-	材料費別途			
	台所排水栓交換	¥8,800	¥8,800	-	材料費別途			
	台所排水ホース交換	¥8,800	¥4,400	-	材料費別途			
その他	洗面トリアップ交換	¥8,800	¥8,800	-	材料費別途			
	プレキ管(給水管)交換	¥8,800	¥4,400	-	材料費別途			
		洗面化粧台交換工事 ※特殊作業料金は有料となります。	¥8,800	現場お見積もり		材料費別途		
		追加人工	-	-	¥8,800	-		
		その他工事項目	-	-	現場お見積もり	-		
※1 トローラー・高圧洗浄作業のM換出について、入れたM数ではなく実際の配管距離のM数で算出する。								
※2 水栓1個について、費用計上は1回(複数部品交換を含む)とする。								
※3 現場や現場状況によっては対応できない場合がございます。								
緊急駆けつけサービス	カギのトラブル	●解決	3ピン (枚) 以下	¥8,800	¥3,300	-	-	基本料金、作業料金 (出張・作業料) 無料 ※60分までの作業 ※特殊作業、材料費は、現場追加
			4ピン (枚) 以下	¥8,800	¥3,300	-	-	
			5ピン (枚) 以上	¥8,800	¥3,300	-	-	
			ハイセキュリティ	¥8,800	¥11,000	-	-	
			特殊シリンダー	¥8,800	¥11,000	-	-	
			内鍵錠	¥8,800	¥11,000	-	-	
			特殊錠	¥8,800	¥11,000	-	-	
			鍵錠錠・総務金物	¥8,800	¥3,300	-	-	
			紛失・不具合	¥8,800	¥3,300~	-	-	
			●上記に付随する項目	トラスコープ破壊交換	-	-	¥3,300	
		別ドリリングシリンダー交換		-	-	¥5,500	-	
		防犯サムターン解除		-	-	¥5,500	-	
		シリンダー・玉座、シャッター錠		¥8,800	¥7,700	-	材料費別途	
		●交換	鍵錠錠・総務金物	¥8,800	¥5,500	-	-	
			引違戸錠・引戸錠	¥8,800	¥8,800	-	材料費別途	
			ドアローザー	¥8,800	¥8,800	-	材料費別途	
			錠前 (付属のシリンダー・玉座の交換含む)	¥8,800	¥13,200	-	材料費別途	
		●新規取付工事	鍵錠錠・総務金物	¥8,800	¥5,500	-	A	
			錠前	¥8,800	¥18,700	-	材料費別途	
		●上記に付随する項目	錠前	¥8,800	¥18,700	-	材料費別途	
錠前	¥8,800		¥18,700	-	材料費別途			
●シリンダー組替	錠前	¥8,800	¥18,700	-	材料費別途			
	錠前	¥8,800	¥18,700	-	材料費別途			
	錠前	¥8,800	¥18,700	-	材料費別途			
	錠前	¥8,800	¥18,700	-	材料費別途			
●作業	錠前	¥8,800	¥18,700	-	材料費別途			
	錠前	¥8,800	¥18,700	-	材料費別途			
	錠前	¥8,800	¥18,700	-	材料費別途			
	錠前	¥8,800	¥18,700	-	材料費別途			
●その他	錠前	¥8,800	¥18,700	-	材料費別途			
	錠前	¥8,800	¥18,700	-	材料費別途			
	錠前	¥8,800	¥18,700	-	材料費別途			
	錠前	¥8,800	¥18,700	-	材料費別途			
ガラスのトラブル	住宅 ガラス	●住宅ガラス・窓ガラスの交換、修理 <対応不可> ・浴室ガラスの交換は対応できない場合有 ・枠ごとの交換は対応不可 <別途お見積り> ・ガラスや枠の腐蝕や構成、サイズにより、施工料金や部材費が異なり、別途特殊作業料金が発生する場合があります。		※現場現場お見積もり (税込:例) 窓ガラス (一般的なコート紙ガラス) 1枚交換する場合 サイズ (幅90センチ×縦90センチ以下/厚さ2.3ミリ) 基本料金: ¥8,800 + 作業料金 ¥5,500 + 部材費 ¥3,850 = 合計: ¥18,150 ※ガラスの種類や構成、サイズにより、施工料金や部材費が異なり、別途特殊作業料金が発生する場合があります。 ※詳細は現場お見積もりとさせていただきます。			基本料金、作業料金 (出張・作業料) 無料 ※60分までの作業 ※特殊作業、材料費は、現場追加	

サービス区分	メニューカテゴリ	メニュー名称	サービス内容詳細	一般価格 (税込)			会員価格	
ハウスクリーニング	エアコン	スタンダードエアコン	エアコンクリーニング(壁掛けタイプ)			¥12,100	一般価格より 30%OFF	
		お掃除機能付きエアコン	エアコンクリーニング(自動お掃除機能付きタイプ)			¥23,100		
		室外機	室外機(エアコンクリーニングとセットのみ)			¥7,700		
		防カビメンテナンス	ACコート(エアコンクリーニングとセットのみ)			¥3,300		
		天井埋込エアコン (一般家庭用小型)	C			¥33,000		
	キッチン	天井埋込エアコン (業務用)	エアコンクリーニング (天井埋込型 (業務用))			¥38,500		
		キッチン	キッチンクリーニング(開口3.5m未満)			¥19,800		
		キッチン (W3,500以上の場合の追加料金)	開口3.5m以上の場合追加料金			¥5,500		
	レンジフード	レンジフード	レンジフードまたはフード付き換気扇1台(幅95cm未満)			¥19,800		
		浴室	浴室1区(床面積4㎡、高さ2.4m未満)			¥19,800		
	浴室	浴室 (床面積4㎡以上の追加料金、1㎡ごと)	浴室(床面積1㎡/追加ごとに)			¥4,400		
		エプロン内部高圧洗浄	浴室とセットでのみ注文可能。単品での受付は不可			¥8,800		
		浴室乾燥機	浴室とセットでのみ注文可能。単品での受付は不可			¥11,000		
		鏡の水垢除去&コーティング仕上げ	浴室とセットでのみ注文可能。単品での受付は不可			¥5,500		
	トイレ	トイレ	トイレクリーニング(床面積2㎡未満) / 1区			¥12,650		
		洗面所	洗面所1ヶ所(床面積4㎡未満)			¥11,000		
	リモコン	宅配クリーニング	洗濯宅配クリーニング (7点)	7点				¥10,875
			洗濯宅配クリーニング (11点)	11点				¥14,500
			洗濯宅配クリーニング (15点)	15点				¥18,125
	家事代行サービス	家事代行サービス	・掃除機かけ、雑巾かけ、風呂掃除、トイレ掃除、キッチン、水回り掃除、食器洗い、選択・ゴミ出し、窓ふき、料理、買い物、片付け、アイロンかけ、布団干し、ベッドメイク、靴磨き、郵便、荷物の受け取り、クリーニングの受け渡し、不在中の部屋の換気、窓の掃除、庭木の水やり、草むしり、パーティーの盛りつけ、引っ越しの手伝い		3時間	¥15,180 (1時間あたり ¥5,060) ~ ※税込		¥13,800 (1時間あたり ¥4,600) ~
キャンセル料			サービスの日程変更・キャンセルをご希望の場合は、サービス実施日の前日17時までにご連絡をお願いしております。17時以降に承った場合は、サービス料金100%のキャンセル料が発生いたします。予めご注意ください。					
交通費			別途交通費：990円 (概算900円)					
電気のトラブル	照明器具交換	調査・調整・点検		¥8,800	-	-	-	
		管球交換	追加2ヶ所目から	¥8,800	-	-	材料費別途	
		管径調出し	10分毎	¥8,800	¥1,100~	-	材料費別途	
		スイッチ交換		¥8,800	¥1,100~	-	-	
		ローゼット、引っ掛けシーリング交換		¥8,800	¥4,400~	-	材料費別途	
	換気扇交換	調査・調整・点検		¥8,800	-	-	-	
		スイッチ交換		¥8,800	¥4,400~	-	材料費別途	
	エアコン	調査・調整・点検		¥8,800	-	-	-	
		ドレンホース再挿		¥8,800	-	-	-	
		リモコン	調査 電池交換	¥8,800 ¥8,800	- -	- -	材料費別途	
	住宅設備・その他	調査・調整・点検		¥8,800	-	-	-	
		追加 調査・調整・点検		¥8,800	¥4,400~	-	-	
		過電流・漏電調査(工事を含まない、30分以内)		¥8,800	¥8,800~	-	-	
		過電流・漏電調査(30分延長、10分毎)		¥8,800	¥2,200~	-	-	
		スイッチ交換(1つの運用取り付け枠内すべて含む)		¥8,800	¥4,400~	-	材料費別途	
追加スイッチ交換 (追加2ヶ所目から)			¥8,800	¥3,300~	-	材料費別途		
コンセント交換(1つの運用取付)			¥8,800	¥4,400~	-	材料費別途		
追加 コンセント交換(追加2ヶ所目から)			¥8,800	¥3,300~	-	材料費別途		
運用取り付け枠のみ交換			¥8,800	¥4,400~	-	材料費別途		
コンセントプレート交換			¥8,800	-	-	材料費別途		
追加 コンセント交換(追加2ヶ所目から)		¥8,800	¥1,100~	-	材料費別途			

※対応時間
9:00~18:00(上記時間外は要相談)