

暮らしサポートサービス利用規約

第1条（適用）

この「暮らしサポートサービス利用規約」（以下「本規約」といいます。）は、基本契約要綱（低圧）（以下「基本要綱」といいます。）ならびに個別要綱（「ポイントプラン」、「おとくプラン」、「とくとくプラン」、「スマートライフプラン」、「スマートライフプラン for スマート・エアーズ」、「3時間帯別電灯」、「時間帯別電灯」または「ピークシフト電灯」のいずれか適用されるもの、および「セットメニュー要綱」のことをいいます。以下、基本要綱とこれらの個別要綱を合わせて「適用要綱」といいます。）の適用を受け、かつ、住宅を需要場所とする個人のお客さま（以下「お客さま」といいます。）に対して当社が提供する「暮らしサポートサービス」（以下「本サービス」といいます。）の利用条件等を規定したものであり、お客さまと当社とが合意したときに適用いたします。

- 2 当社は、本サービスを提供するうえで必要な事項につき、別途約款や利用上の注意等の諸規定（以下「諸規定」といいます。）を定めることがあり、諸規定は本規約の一部を構成するものといたします（以下、本規約と諸規定を合わせて「本規約等」といいます。）。

第2条（定義）

次の各号に定める用語は、本規約等においてそれぞれ次の意味で使用いたします。なお、適用要綱で使用されている用語は、本規約等においても同じ意味で使用いたします。

(1) カテエネ

当社がご家庭の方向けに、電気料金やご使用量の確認、省エネアドバイス等をインターネットウェブサイトで提供するサービスをいいます。

(2) 駆け付けサービス提供場所

お客さまが「暮らしサポートセット」の申込みにあたり、第3条（本サービスの内容等）第1号および第2号に定める各駆け付けサービス（以下「駆け付けサービス」といいます。）の提供を受ける場所として指定し、当社の承諾を得た、日本国内に存する住居所在地（一地点のみ。ただし、離島・山間部等の一部地域はご指定いただけない場合があります。）をいいます。なお、お客さまは、自らの住居地（住所）を駆け付けサービス提供場所として指定することもできます。

(3) 通知

当社が次のいずれかの方法によりお客さまに対して行う、お知らせまたは情報提供等をいいます。

- ① 第6条（申込時におけるお客さま情報の届出）にもとづきお客さまが当社に届け出た住所への郵送
- ② 第6条（申込時におけるお客さま情報の届出）にもとづきお客さまが当社に届け出た電子メールアドレスへのメール送信
- ③ カテエネ等の当社ウェブサイト上への掲載
- ④ ①から③までのいずれの方法を採ることも不可能または著しく困難である場合において、その状況に即した合理的な方法

なお、①の方法による通知は、駆け付けサービス提供場所に郵送された（受取りを拒否等された場合を含みます。）時点で、適切な通知がなされたものとみなします。また、②および③の方法に

よる通知は、お客さまの責めに帰すべき事由により当該通知がお客さまに届かなかった場合（お客さまが当社に対する届出内容の変更手続等を適切に行っていなかった場合や、お客さまがカテエネ等の当社ウェブサイト適切なタイミングで確認しなかった場合等）には、通常当該通知がお客さまに到達すべき時点で、適切な通知がなされたものとみなします。

第3条（本サービスの内容）

本サービスの内容は、次の各号に定めるものといたします。

(1) 住居のカギに関するトラブル^{*1}・水まわりに関するトラブル^{*2}・ガラスのトラブル^{*3}への応急措置駆け付けサービス

第5条（本サービスの運営委託）に定める運営会社等の作業員が、お客さままたはお客さまが第6条（申込時におけるお客さま情報の届出）にもとづき「駆け付けサービス提供場所に居住されているご家族」として当社に届け出た方からのご依頼にもとづき、駆け付けサービス提供場所へ駆け付け、1回あたり60分以内の応急措置対応（回数制限はありませんが、実費を要する部品交換等や1回あたり60分超過後の対応は含まれません^{*4}。）を行います。

※1 住居のカギの紛失、インロック等の住居のカギに関するトラブルをいいます。

※2 住居の排水・トイレの詰まり、配管・水栓からの水漏れ等の住居の水まわりに関するトラブルをいいます。

※3 住居の窓ガラスの割れ・ひび割れのトラブルをいいます。

※4 実費を要する部品交換等や1回あたり60分を超過しての対応については、有料（前者は実費相当額、後者は10分毎に1,100円（消費税および地方消費税相当額として料金の10％に相当する金額（以下「消費税等相当額」といいます。）を含んだ金額となります。）となります。）にて、第5条（本サービスの運営委託）に定める運営会社等が承ることができまので、これらの対応をご希望されるお客さまは、直接当該運営会社等にご依頼ください。なお、これらの対応については、当該運営会社等が自らの業務として提供するものであり、当社が提供する本サービスの一部ではありませんので、当社は一切の責任を負いません。

(2) 在宅確認駆け付けサービス

第5条（本サービスの運営委託）に定める運営会社等の作業員が、お客さま、お客さまが第6条（申込時におけるお客さま情報の届出）にもとづき「駆け付けサービス提供場所に居住されているご家族」として当社に届け出た方またはお客さまの一親等以内の親族の方（駆け付けサービス提供場所に居住していない方も含みますが、お客さまの姻族にあたる方は除きます。）からのご依頼にもとづき、駆け付けサービス提供場所へ駆け付け、駆け付けサービス提供場所の在宅状況を確認いたします。なお、当該確認は、在宅者を特定することなく、また住居内に立ち入らずに実施できる範囲（インターホン等により在宅の有無を確認する、電力量計の動作状況や照明器具の点灯状況を確認する等、玄関前までの対応に限ります。）でのみ行うものとし、お客さまは、この在宅確認駆け付けサービスを、お客さまが本規約に合意した日を基準に年2回に限り^{*5}、ご利用いただくことができます。

※5 年2回を超過しての在宅確認駆け付けサービスについては、有料（年3回目以降、1回毎に8,800円（消費税等相当額を含んだ金額となります。）となります。）にて、第5条（本サービスの運営委託）に定める運営会社等が承ることができまので、当該対応をご希望される

お客さまは、直接当該運営会社等にご依頼ください。なお、当該対応については、当該運営会社等が自らの業務として提供するものであり、当社が提供する本サービスの一部ではありませんので、当社は一切の責任を負いません。

(3) 健康・医療、育児・子育て等の各種相談サービス

第5条（本サービスの運営委託）に定める運営会社等の専属スタッフが、お客さままたはお客さまが第6条（申込時におけるお客さま情報の届出）にもとづき「駆け付けサービス提供場所に居住されているご家族」として当社に届け出た方からの、①健康・医療、②育児・子育て、③美容、④介護、⑤パソコン、⑥近隣施設、⑦生活防犯に関する相談に対し、電話にて、必要な手続や対処方法、カウンセラー等の専門家や行政機関・消費者保護団体の窓口等のご案内、その他ご参考となるような情報提供等を行います（回数制限はありませんが、恋愛・信仰等の精神的な価値観に関する事項、法令や社会通念に反する事項、その他情報提供が著しく困難と認められる事項に関する相談は対象外といたします。）。なお、当該サービスは、法令の範囲内で、お客さまのトラブル解決等の一助として情報提供等をさせていただくものであり、決してお客さまに対して何らかの行為等を強制するものではなく、提供された情報等の利用およびその結果等に関する責任は、お客さま本人にすべて帰属するものいたします。また、当社は、こうした当該サービスの内容に照らしても当社の責めに帰すべき事由によりお客さまに損害を与えた場合を除き、当該サービスに関して一切の責任を負いません。

(4) その他のサービス

お客さまは、第5条（本サービスの運営委託）に定める運営会社が提供するハウスクリーニングを、当該運営会社所定の料金から20%割引した料金でご利用いただくことができます。ただし、このサービスについては、お客さまが直接当該運営会社に申込みを行い、同社所定の手続を行っていただいた場合に限るものとし、また当該運営会社が別途行う値引きや他のキャンペーン等とこのサービスを併用することはできません。

第4条（サービス利用料金）

本サービスのサービス利用料金は、基本要綱23（料金の算定期間）を基準に1月あたり300円（消費税等相当額を含んだ金額となります。）とし、当社が第7条（利用開始）にもとづきお客さまに対して通知する利用開始日から適用いたします。

- 2 お客さまは、本サービスを利用するために必要となる通信・通話料金等を自ら負担するものいたします。

第5条（本サービスの運営委託）

当社は、本サービスの運営業務をe-暮らし株式会社（以下「運営会社」といいます。）に委託（運営会社が第三者に委託することのほか、委託を受けた事業者（運営会社からの委託に限られません。）がさらに委託すること（それ以降の再委託も含まれます。）も含まれます。以下、運営会社および委託先を合わせて「運営会社等」といいます。）するものとし、お客さまは、あらかじめこれを承諾するものいたします。

第6条（申込時におけるお客さま情報の届出）

お客さまは、「暮らしサポートセット」の申込みにあたり、氏名、住所、電話番号、駆け付けサービス提供場所、当該場所に居住されているご家族名、電子メールアドレス、その他当社の指定するお客さまに関する情報を、当社の指定する方法により当社に届け出るものといたします。

- 2 前項の届出において、お客さまが居住されていない住居地（住所）を駆け付けサービス提供場所として当社に届け出た場合、当社は、当該住所の居住者に対して、書面により、自らの住居地（住所）を駆け付けサービス提供場所として指定されることについての同意の有無を確認するものとします。また、お客さまは、前項の届出前に、当社から当該書面による確認がある旨を当該住所の居住者に説明し、同意を得ておくものといたします。なお、当社の当該住所の居住者に対する当該書面による確認が完了するまでの間は、当社が第7条（利用開始）にもとづきお客さまに対して通知する利用開始日以降であっても、本サービスのうち駆け付けサービスを利用することはできません（その間は、第3条（本サービスの内容等）第3号および第4号に定めるサービスのみ利用することができます。）。
- 3 前項の同意を得た場合には、当社はすみやかにお客さまに同意を得られたことを通知するものといたします。
- 4 お客さまは、第三者の個人情報を当社に届け出るにあたっては、事前に、本サービスの内容を当該第三者に説明し、当社、運営会社等、およびお客さまを含む本サービスの利用者が、本サービスの提供および利用に必要な範囲内で当該個人情報を利用することについて、当該第三者本人の同意を得るものとし、当社または運営会社等と当該第三者との間で、お客さまが当社に届け出た個人情報に関してトラブルが生じた場合は、お客さまは、自らの責任においてこれを解決するとともに、当該第三者とのトラブルに関して当社および運営会社等が損害を被ったときには、これを賠償しなければならないものといたします。
- 5 お客さまは、第1項にもとづき当社に届け出た内容につき、当社から当該内容を確認するための書類の提示を求められた場合は、すみやかに当該書類を当社に提示するとともに、これらの内容に変更がある場合は、すみやかに当社の指定する方法により変更後の内容を当社に届け出るものといたします。

第7条（利用開始）

お客さまは、当社が申込みの承諾後にお客さまに対して通知する利用開始日から、本サービスを利用することができるものといたします。なお、利用開始日については、お客さまからの申込みが、各月1日から10日までになされた場合は、申込日の属する月の翌月の検針日とし、各月11日から末日までになされた場合は、申込日の属する月の翌々月の検針日といたします。

第8条（お客さまの遵守事項）

お客さまは、本サービスの利用にあたり、次の各号に定める事項を遵守するものといたします。

- (1) 本サービスの提供に関するお問い合わせや苦情の申し出等については、当社所定のお問い合わせ窓口に対して行うこと（当該お問い合わせ窓口については、あらかじめ通知いたします。）。
- (2) 本サービスの利用に関して、次の各行為に該当する行為を行わないこと。
 - ① 本サービスを営利目的で利用する行為

- ② 本規約等に定める範囲を超えるサービスの提供を求める行為もしくは本規約等を逸脱する行為、またはこれらに類する行為
- ③ 第三者を誹謗中傷する行為
- ④ 第三者が保有する著作権、財産権、その他の権利を侵害する行為、またはそのおそれのある行為
- ⑤ 第三者に不利益または損害を与える行為、またはそのおそれのある行為
- ⑥ 政治・選挙・宗教活動または個人の思想による活動等の一切の行為、またはこれらに類する行為
- ⑦ 犯罪、反社会的行為を含む公序良俗に反する行為、またはこれに類する行為
- ⑧ 法令に違反する行為、またはそのおそれのある行為
- ⑨ その他、一般的なマナーやモラルを著しく逸脱していると当社が判断する行為

第9条（暴力団排除に関する条項）

お客さまは、次の各号のいずれにも該当しておらず、かつ将来にわたっても該当しないことを表明し、確約するものといたします。

- (1) 自らまたは自らの役員が、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等その他これらに準じる者（以下、これらを総称して「暴力団員等」といいます。）であること
 - (2) 暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること
 - (3) 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
 - (4) 自らもしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的で、暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること
 - (5) 暴力団員等に対して資金等を提供し、または便宜を供与する等の関与をしていると認められる関係を有すること
 - (6) 自らの役員または自らの経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること
- 2 お客さまは、自らまたは第三者を利用して、次の各号のいずれか一にでも該当する行為を行わないことを表明し、確約するものといたします。
- (1) 暴力的な要求行為
 - (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
 - (3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
 - (4) 風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて相手方の信用を毀損し、または業務を妨害する行為
 - (5) その他前各号に準ずる行為

第10条（本サービスの提供中止・利用制限）

当社が、お客さまに対する本サービスの提供を中止し、またはお客さまに対して本サービスの利用を制限することができる場合とは、当社の責めに帰すべからざる事由（お客さまが次の各号のいずれかに該当する場合を除きます。）により本サービスの提供が不可能もしくは困難であると合理的に判

断される場合、またはお客さまが次の各号のいずれかに該当する場合といたします。

- (1) 当社に対して事実と異なる内容の届出または通知をした場合
- (2) 法令、適用要綱または本規約等に違反する行為を行った場合
- (3) 当社または第三者に本サービスの利用に支障を与える行為もしくは迷惑や損害を与える行為またはそれらのおそれのある行為を行った場合
- (4) その他本サービスの内容に照らして不適切な行為を行った場合

第11条（本サービスの提供終了）

当社が、お客さまに対する本サービスの提供を終了することができる場合とは、お客さまが次の各号のいずれかに該当する場合といたします。

- (1) 不正な行為または法令、適用要綱もしくは本規約等に違反する行為を行った場合
- (2) 当社または本サービスの関係者等に著しい迷惑や損害を与えた場合
- (3) 当社が本サービスの提供を継続することができないと合理的に判断される場合
- (4) その他、前各号に定める状況となるおそれがあると合理的に判断される場合

第12条（個人情報等）

当社および運営会社等は、お客さまの情報については、このうち個人情報については個人情報の保護に関する法律に従うほか、必要な保護措置を講じたうえで適切に管理するとともに、次項以下に定めるとおり取り扱うものといたします。

- 2 当社は、お客さまが本サービスの提供を受けるために自ら届け出た以下の情報（個人情報を含みます。）を取得いたします。
 - (1) 第6条（申込時におけるお客さま情報の届出）にもとづきお客さまが当社に届け出た事項
 - (2) 前号に定めるもの以外にお客さまが本サービスの利用にあたり当社または運営会社等に届け出た事項
- 3 前条（本サービスの提供終了）により当社が本サービスの提供を終了した場合または需給契約が消滅した場合、当社または運営会社は、お客さまの情報の全部または一部を削除できるものといたします。なお、当該削除によりお客さまに生じた損害について、当社は一切の責任を負いません。
- 4 当社は、本サービスの提供にあたりお客さまから取得する個人情報を、次の各号に定める目的その他当社が規定する個人情報の取り扱い（「個人情報のお取り扱いについて」）についての規定に準拠して取り扱うものといたします。
 - (1) 本サービスの提供、運営をする目的
 - (2) 当社および運営会社等が本サービスに関する情報提供資料を送付する目的
 - (3) 当社および当社のグループ会社等（当社の連結子会社および持分法適用関連会社、その他当社のホームページにおいて当社のグループに属するものとして掲載している会社等を含み、以下「グループ会社等」といいます。）が提供する各種商品・サービスのご案内、お問い合わせへの対応、その他これらに付随する業務に利用する目的
 - (4) 当社およびグループ会社等が提供する各種商品・サービスのご案内、商品・サービスの開発・改善、サービス改善等のための各種調査・分析、お問い合わせへの対応、その他これらに付随する業務に利用するために、当社が保有するお客さまの個人情報（通信の秘密に関する事項および

医療に関する事項を除きます。)を当社がグループ会社等に提供すること、およびグループ会社等が保有するお客さまの個人情報(通信の秘密に関する事項および医療に関する事項を除きます。)をグループ会社等が当社に提供する目的

(5) 当社およびグループ会社等が、お客さまが第6条(申込時におけるお客さま情報の届出)にもとづき当社に届け出た電子メールアドレスあてに、広告・宣伝メール(特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に定める「特定電子メール」を指します。)を送信する目的

5 前項第5号に定める広告・宣伝メールの送信については、当社およびグループ会社等は、お客さまから申し出があった場合は、すみやかにこれを停止いたします。

6 お客さまは、当社および運営会社が本サービスの利用状況を把握するための仕組みであるクッキー(Cookie)により本サービスの利用状況を記録することに同意いたします。

第13条(損害賠償)

お客さまは、本サービスの利用に関わるご家族、ご親族その他の方に対して、本規約等にもとづき自らが負う義務と同様の義務を課すとともに、本規約等に定める当社、運営会社等およびグループ会社等の免責規定についてこれらの方の同意を得るものとし、これらの方の本サービスに関する行為等につき、一切の責任を負うものいたします。なお、万一、これらの方の責めに帰すべき事由により当社に損害が生じた場合には、お客さまは、当該損害を賠償する責任を負うものいたします。

2 当社の責めに帰すべき事由(ただし、軽過失の場合に限ります。)により本サービスに関連してお客さまが損害を被った場合の当社の賠償責任の範囲は、当社の責めに帰すべき事由により現実に発生した直接かつ通常の損害に限られるものとし、かつ、損害の原因となる事由が生じた時点から遡って過去1年間にお客さまから当社が現実に受領したサービス利用料金の総額を上限とするものいたします。

第14条(変更)

当社は、基本要綱2(要綱の変更)にもとづき、本規約等を変更する場合があります。

第15条(その他)

本規約に関する疑義または本規約に定めのない事項については、お客さまおよび当社の双方が誠意をもって協議し、円満に解決を図るものいたします。

附 則

本規約は、2019年10月1日から実施いたします。