

# お困りごと解決サービス 利用規約

## 第1章 総則

### 第1条（利用規約）

この規約（以下「本規約」といいます）は、ジャパンベストレスキューシステム株式会社（以下、「当社」といいます。）が北陸電力株式会社（以下「北陸電力」といいます。）のほくリンク会員に対して提供する、生活トラブルサポート（カギ、水まわり、ガラス）およびハウスクリーニング（あわせてお困りごと解決サービスと総称し、以下、「本サービス」といいます。）の利用に関し、当社が定めるものです。

### 第2条（利用条件）

1. 本サービスの対象となる物件（以下、「対象物件」といいます。）は、原則として利用者の居住地といたします。
2. 利用者が生活トラブルサポートを利用する場合、原則として、運転免許証等の公的機関が発行した身分証明書による本人確認が必要となります。

### 第3条（個人情報）

当社は本サービスの運営において知り得た利用者の個人情報について、個人情報保護法等の法令その他ガイドラインを遵守し、当社が定めるプライバシーポリシー等に掲げる利用目的の範囲で利用するものとします。

### 第4条（損害賠償の制限）

当社または当社の業務提携先は、本サービスの利用により利用者もしくは第三者に生じた損害（他者との間で生じたトラブルに起因する損害を含みます。）に対し、当社または当社の業務提携先に故意または重大な過失がない場合、通常かつ直接の損害に限り損害賠償義務を負うものとします。

### 第5条（サービス提供の停止）

当社は、以下に掲げる場合のほか、現場の状況等によりやむを得ない場合には、本サービスの提供をお断りする場合があります。

- (1) 利用者本人もしくは同居している家族以外の者からの依頼によるものと判明した場合
- (2) 災害・天災・暴動等に起因する依頼の場合
- (3) 運転免許証等の顔写真付公的身分証明書の提示のない場合
- (4) 依頼を受けた物件が対象物件とは異なる場合

- (5) 利用者本人もしくは同居している家族の立会いがない場合（ただし、本人以外が立ち会うときは当社の定める手続による本人の確認、承諾が必要です。）
- (6) 不正な行為があった場合または不正な行為を行うおそれがある場合
- (7) 利用者が本サービスを規約外の目的で利用しようとした場合
- (8) 本サービス利用時において、当社または当社の業務提携先に対して、電話を長時間掛け続ける、必要以上に頻繁に掛ける等の行為を行い、当社および業務提携先の業務を妨害または業務に支障を与えるおそれが生じた場合
- (9) 利用者の対応、態度、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
- (10) 本サービスを行う際に、当社または業務提携先の社員および第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を侵害するおそれがあると判断した場合
- (11) 北陸電力の定めるほくリンク会員規約に反し、ほくリンク会員の資格停止または退会となった場合
- (12) その他当社が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

#### 第6条（譲渡禁止等）

利用者は、本サービスに関する権利の全部または一部について、第三者に譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等の行為はできないものとします。

#### 第7条（規約の変更）

当社は、本サービスの運営上必要と判断した場合、利用者の了承を得ることなく、この規約を変更することがあります。この場合、変更された規約は、本サービスのホームページ上でご確認いただけます。

## 第2章 生活トラブルサポート

#### 第8条（生活トラブルサポートの内容）

当社は、利用者に対して、対象物件における生活トラブルサポートを行います。

#### 第9条（カギのトラブルサポートにおける免責事項）

1. カギのトラブルサポートに関して、第5条に定めるほか以下の事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。
  - (1) 車等の開錠作業を行う場合に、車検証の提示が無い場合
  - (2) 賃貸物件、分譲物件において、家主、管理会社などに確認が取れない場合
  - (3) 集合住宅のエントランスなど共有部分の作業
  - (4) 特殊なカギの形状の場合（外国産ウェーブキー等も含む）

- (5) 合鍵の作成
  - (6) 業務用金庫の開錠作業
  - (7) 電気錠取付工事等
2. カギのトラブルサポートに関して、当社が利用者の運転免許証等の身分証明書を確認し、利用者の名義と一致することを確認した上で開錠作業を行った場合、開錠作業をしたことで発生した居住者または第三者との間で生じたトラブルについては、すべて利用者と解決するものとします。

#### 第10条（ガラスのトラブルサポートにおける免責事項）

ガラスのトラブルサポートに関して、第5条に定めるほか以下の事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

- (1) ガラスを外すことが出来ない箇所や商品
- (2) ガラス撤去のみの作業
- (3) お手持ちのガラス加工や移設

#### 第11条（水まわりのトラブルサポートにおける免責事項）

水まわりのトラブルサポートに関して、第5条に定めるほか以下の事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

- (1) 高圧洗浄などの特殊作業が必要な配管詰まり
- (2) 貯水槽等、集合住宅の共有部分にあたる箇所のトラブル
- (3) ガス給湯器のガス部分、シャワートイレの電気系統等の対応不能部分

以 上