定額あんしんパック　あんしん系附帯サービス利用規約【おうちプラン】

第１章　総則

第１条（目的）

JCOM 株式会社（以下「当社」といいます。）は、当社の「ケーブルプラス電話サービス契約約款」（以下「契約約款」といいます。）に基づき当社が提供するケーブルプラス電話サービス（契約約款に定める定額利用料の料金種別が「プラン２（ケーブルプラス電話　定額あんしんパック）」のものに限ります。以下「本パック」といいます。）の附帯サービスとして、契約約款および契約約款に付随するこの定額あんしんパック　あんしん系附帯サービス利用規約【おうちプラン】（以下「本規約」といいます。）に従い、第 2 章に定めるおうちプランにかかるサービス（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

第２条（定義）

本規約において用いる用語の意義は、以下の各号に定めるとおりとします。

（１）「委託先」とは、当社が、本サービスの提供に必要となる業務の全部または一部を委託する第三者をいいます。

（２）「会員」とは、契約約款の定めに従い、当社との間で本件契約を締結した個人をいいます。

（３）「会員等」とは、会員および当該会員の家族会員を総称していいます。

（４）「家族会員」とは、会員の未婚の子および配偶者（会員と同居しない者を含みます。）ならびに会員またはその配偶者の同居の親族（会員の 6 親等内の血族または 3 親等内の姻族）をいいます。ただし、会員と同居しない者を家族会員に含めないものとします。

（５）「サービス対象物件」とは、会員が当社所定の方法で当社に予め届け出た会員の自宅をいい、以下の各号に定める条件のいずれをも満たすものをいいます。

①　会員の身分証明書（運転免許証または公的機関が発行する顔写真付きの身分証明書をいいます。）に記載の住所と所在地が一致すること

②　当該物件が居住用物件に該当すると当社および委託先において判断すること

（６）「専用フリーコール」とは、会員が実際に本サービスの提供を当社に要請する際の連絡先として当社が別途指定するフリーコール番号をいいます。

（７）「提携事業者」とは、本サービスの提供にあたり当社と提携する、当社の別途指定する第三者をいいます。

（８）「反社会的勢力」とは、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）第 2 条第 2 号に規定する暴力団をいう。）、暴力団員（同法第 2 条第 6 号に規定する暴力団員をいう。）、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等その他これらに準じる者およびこれらの者と密接な関わりを有する者を総称していいます。

（９）「本規約等」とは、契約約款、本規約および本件契約を総称していいます。

（10）「本件契約」とは、利用申込者と当社との間で締結される本サービスの利用にかかる契約をいいます。

（11）「本パック利用契約」とは、契約約款に定める一般ケーブルプラス電話契約であって、会員と当社との間に成立する本パックの利用にかかる契約をいいます。

（12）「利用申込者」とは、契約約款の定めに従い本件契約の締結を当社に申込む個人をいいます。

第３条（本規約）

１．本規約は、本サービスの利用のすべてに適用されるものとします。

２．本サービスの利用に際しては、本規約のほか、当社が定める各種の利用約款（契約約款を含みますがこれに限られません。）、規約、利用上の注意、ガイドライン等（当社が随時会員に対し行う通知を含み、以下総称して「諸規約」といいます。）が、本規約と一体となって適用されます。ただし、本規約と諸規約の定めが異なる場合、本規約に別段の定めのない限り、諸規約の内容が優先して適用されます。

３．当社は、会員の承諾なく、本規約を変更することがあります。この場合、本サービスの内容および提供条件は、変更後の本規約によるものとします。

４．本規約の変更その他本サービスに関する重要事項等の利用者への通知は、所定の Web サイトに掲載する方法により行われ、当該通知内容が当該 Web サイトに表示された時にその効力を生じるものとします。

第４条（本件契約）

１．本件契約は、契約約款に基づき本パック利用契約が成立することにより成立し、本パック利用契約の終了に伴う本パックの提供終了日（契約約款に定める定額利用料の料金種別の変更により本パックの提供が終了する場合には、会員による当該変更の申請日の属する月の末日）まで有効に存続するものとします。

２．本件契約が成立した時点において会員と当社との間に当社が別途定める「生活あんしんサービス　おうちプラン　自転車プラン　利用規約」（以下「生活あんしん規約」といいます。）に定めるおうちプランの利用契約が成立していた場合、会員は、当社と合意のうえ、本パックの提供開始日の属する月の末日をもって当該契約を終了するものとします。また、本件契約が成立した時点において会員と当社との間に生活あんしん規約に定めるおうち&自転車パックの利用契約が成立していた場合、会員は、当社と合意のうえ、本パックの提供開始日の属する月の末日をもって当該契約を終了するとともに、本パックの提供開始日の属する月の翌月１日（以下「自転車プラン契約日」といいます。）付で生活あんしん規約に定める自転車プランの利用契約を締結するものとします。この場合、生活あんしん規約の定めの如何にかかわらず、会員は、自転車プラン契約日から、生活あんしん規約に定める自転車プランの利用を開始できるものとします。

第５条（本サービスの提供および利用）

１．会員は、契約約款に定める「ケーブルプラス電話契約」の新規締結と同時に本件契約を新規締結した場合には、契約約款に定める「ケーブルプラス電話サービス」（以下「電話サービス」といいます。）の提供開始日（契約約款に定める定額利用料の料金種別の変更により本件契約を新規締結した場合には、本パックの提供開始日の属する月の翌月１日の午前０時）から、本サービスを利用することができるものとします。

２．会員は、家族会員が本規約等の定めに従うことならびに家族会員が当社等に対して有する権利の範囲および内容がいかなる場合においても本規約等に基づき会員が当社等に対して有する権利の範囲および内容を超えることがないことについて予め承諾することを条件に、家族会員をして本サービスを利用させることができるものとします。当社は、家族会員が本サービスを利用した時点で、家族会員が本項に定める承諾を当社および会員に対して行ったものとみなします。

３．当社は、会員の承諾を得ることなく、会員等に対する本サービスの提供に必要となる業務の全部または一部を委託先に対して委託し、委託先をして会員等に対して本サービスを提供させることができるものとします。

４．当社は、会員の承諾を得ることなく、本サービスの全部もしくは一部を変更しまたは廃止することがで

きるものとします。当社は、本サービスの変更または廃止により会員等に生じた損害について一切の責任を負わないものとします。

5．会員は、会員等による専用フリーコールにおける通話内容が、当社等による本サービスの円滑な提供のため、録音される場合があることを予め了承するものとします。

第6条（本サービスの利用の料金）

本規約に別段の定めのある場合を除き、本サービスの利用料金は、契約約款に定める本パックに係る定額利用料（以下「定額利用料」といいます。）に含まれるものとします。

第7条（登録情報の変更）

1．会員は、当社等に届け出た情報（サービス対象物件の所在地および名称を含みますがこれに限られません。）に変更が生じた場合、当社等の所定の方法により速やかに変更の手続を行うものとします。

2．会員が前項に基づく変更手続を怠ったことにより会員が不測の不利益を被ったとしても、当社等はその責任を一切負いません。また、会員が前項に基づく変更手続を怠ったことにより当社が会員宛に発送した通知が到達せず、または到達が遅延した場合、当該通知は通常到達すべき時に会員に到達したものとみなされます。

第2章　定額あんしんパック　おうちプラン

第8条（サービスの内容）

1．定額あんしんパック　おうちプラン（以下「おうちプラン」といいます。）とは、サービス対象物件において以下の各号に定めるトラブルが生じたとき、会員等が専用フリーコールに架電して出動要請することにより、24時間365日、日本国内（ただし一部離島は除く）において当該トラブル解消のためのサービスを受けることができるサービスおよび第3章に定める「電話相談」を総称したサービスをいいます。なお、会員と同居しない者は、おうちプランの提供を受けることができないものとします。また、以下の各号に定めるトラブルの詳細は別表1「おうちプラン　サービス内容」に記載のとおりとします。

（1）鍵のトラブル
（2）水まわりのトラブル
（3）ガラスのトラブル
（4）室内建具のトラブル
（5）電気設備のトラブル
（6）ガス設備のトラブル

2．前項に定める出動要請にあたり、当社または委託先から、会員等に対し、以下の各号に定める書面の提示を求める場合があります。

（1）入会申込書のお客さま控え
（2）運転免許証
（3）顔写真付きの公的機関証明書

3．第1項の定めにかかわらず、以下の各号のいずれかに該当する場合、おうちプランの対象外となります。

（1）会員等が前項各号に定める各種書面の提示要請に応じない場合
（2）前項第2号または第3号に基づき提出された会員等の身分証明書に記載の住所がサービス対象物件の所在地と異なる場合

（3）第１項に基づく出動要請にかかるトラブルが、本件契約締結前に発生したと当社または委託先が判断する場合
（4）第１項に基づく出動要請にかかるトラブルが、ベランダ、エントランス、エレベータ、共用廊下等の建物共用部分で発生したと当社または委託先において判断する場合
（5）当社または委託先において、第１項に定める出動要請が会員等以外の者からなされたものであると判断する場合
（6）第１項に基づく出動要請にかかるトラブルに対し、過去におうちプランが提供されたものであると当社または委託先において判断する場合
（7）第１項に基づく出動要請先がサービス対象物件に該当しない場合
（8）第１項に基づく出動要請が、退室・転居等に伴う原状回復のための出動要請であると当社または委託先において判断するトラブル
（9）第１項に基づく出動要請にかかるトラブルが、地震、噴火、津波等の自然災害または戦争、紛争、暴動等に起因すると当社または委託先が判断する場合
(10) 水道管等の凍結に起因する水まわりのトラブル
(11) 第１項に基づく出動要請に応じることが当社または委託先の業務遂行に著しい支障をきたすおそれのある場合
(12) その他当社または委託先がおうちプランの提供に適さないと判断する場合

４．会員等は、前項の定めに基づきおうちプランの提供対象外となるサービス（以下「対象外サービス」といいます。）について、別途委託先と合意することにより、委託先から対象外サービスの提供を受けることができるものとします。対象外サービスの提供にかかる費用は、委託先と会員等との間の合意内容に従って会員等が支払うものとします。当社は、会員等に対する対象外サービスの提供について何らの責任を負わないものとします。

第９条（利用料金）

１．おうちプランにかかる作業時間が１回あたり 60 分（前条第１項第４号に定めるサービスおよび前条第１項第５号のトラブルに関して行われる蛍光灯、電球、ＬＥＤ蛍光灯またはＬＥＤ電球の交換に係るサービスについては 30 分）以下となった場合、当該おうちプランの利用料金は契約約款に定める本パックの定額利用料に含まれ、会員は当該おうちプランの利用料金を定額利用料のほかに支払う義務を負わないものとします。

２．おうちプランにかかる作業時間が前項に定める時間を超過した場合、またはおうちプランにかかる作業に部品交換もしくは特殊作業が必要になった場合、当該超過時間にかかる作業料金、部品代金および特殊作業料については、前条第４項に従い会員がこれらの費用を負担するものとします。

第３章　定額あんしんパック　おうちプラン（電話相談）

第１０条（サービス内容）

定額あんしんパック　おうちプラン（電話相談）（以下「電話相談」といいます。）は、会員等が次条第１項に定める方法により依頼することで、次条以下に定める条件で電話相談への応対を受けることができるサービスをいいます。

第１１条（電話相談サービスの対象範囲）

１．電話相談においては、会員等が専用フリーコールに自ら電話し、当社所定の事項を申告して相談への応

対を依頼することにより、電話を通じて問題解決に向けた提案や助言等を受けられるサービスが利用可能となります。

2．会員等が電話相談を利用できる相談内容は、以下の各号に定めるとおりとします。

（1）会員等の使用するパソコン操作に係る相談

（2）会員等の所有するペットに係る相談

（3）介護に係る相談

（4）年金・税金に係る相談

（5）健康・医療に係る相談

（6）夜間・休日医療機関の紹介に係る相談

（7）専門医の紹介等に係る相談

（8）会員等の出産・育児等に係る相談

（9）相続に係る相談

(10) その他人間関係に係る相談

3．第 2 項第 5 号乃至第 7 号に定めるサービスは、病院情報や健康に関する情報をご提供するサービスであって、健康・医療・介護・育児・メンタルなどのご相談について保健指導の範囲でアドバイスを行うものであり、診療・医療行為ではないことを了承のうえ当該サービスをご利用いただきます。

4．電話相談において会員等に対し提供される提案・助言等は、全て会員等の判断及び決定の参考のために会員等に提供されるものであり、会員等の判断及び決定は、全て会員等の決定において行われるものであることを了承のうえ電話相談をご利用いただきます。

5．以下の各号のいずれかに該当する相談依頼に対しては、電話相談の提供は行われないものとします。

（1）恋愛・信仰など、精神的な価値観に関する事項に係る相談

（2）法令や社会通念に反する事項に係る相談（当該相談に応対することが関係法令に違反する場合を含みますがこれに限られません。）

（3）前二号に掲げるほか、提案・助言等が著しく困難と認められる事項に係る相談

（4）その他、当社が第 1 項各号の定めの対象外と判断した事項に係る相談

第１２条（利用条件等）

1．電話相談の利用可能時間、利用可能回数及び 1 回の相談における相談可能時間は、別表 2 に定めるとおりとします。

2．会員等は、会員等からの相談に応対する事業者や担当者等を指定することはできません。

第１３条（電話相談の一時中断等）

1．当社は、会員等が以下の各号のいずれかに該当する場合、会員の同意を得ることなく、電話相談の一部または全部の提供を一時中断または停止することがあります。

（1）一暦月内の電話相談にかかる専用フリーコールにおける受電回数（なお、家族会員からの受電回数は会員からの受電回数として取り扱うものとします。）が 30 回を超えた場合その他当社が会員等による電話相談の利用方法等が不適切であると判断した場合

（2）会員等が、専用フリーコールへの電話連絡によらず、提携事業者へ直接連絡を行った場合

（3）専用フリーコールへの電話連絡が、会員等以外の者から行われた場合

（4）会員等が本規約等に違反した場合

2．前項に基づき当社が行った電話相談の一時中断または一時停止に関して、当社は会員または第三者（家族会員を含みますがこれに限られません）に対していかなる責任も負いません。

第４章　一般条項

第１４条（本サービスの一時中断等）

１．当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、会員の同意を得ることなく、本サービスの一部もしくは全部の提供を一時中断しまたは一時停止することができるものとします。

（１）火災、停電、天災等の不可抗力その他当社等の責めに帰すべからざる事由に起因して本サービスの提供が不可能または困難になった場合

（２）交通事情、気象状況等により本サービスの提供が当社等の事業遂行上支障があると判断する場合

（３）その他、当社が合理的な理由により、本サービスの提供を一時中断または一時停止する必要があると判断した場合

２．前項に基づき当社が行った本サービスの一時中断または一時停止に関して、当社は会員または第三者（家族会員を含みますがこれに限られません）に対していかなる責任も負いません。

第１５条（退会・本件契約の解除等）

会員が以下の各号のいずれかに該当した場合、当社は、通知催告等何らの手続を要することなく、会員等による本サービスの利用を停止することができるものとします。なお、本項に基づき本サービスの利用が停止された場合であっても、会員は、当該利用停止日の属する月にかかる定額利用料の支払義務を免れないものとします。

（１）契約約款に別途定めるケーブルプラス電話契約の解除事由のいずれかに該当した場合

（２）契約約款に別途定める電話サービスの利用停止事由のいずれかに該当した場合

（３）利用申込にかかる申告内容その他当社に提供された会員等の情報に虚偽もしくは不備またはそれらのおそれが判明した場合

（４）本規約または諸規約の定めに違反し、または違反するおそれのある行為を行い、当社から当該行為の是正を求められたにもかかわらず、相当の期間内にこれを是正しなかった場合

（５）会員が、当社等の提供する本サービス以外のサービスの利用にかかる契約に違反した場合または違反のおそれのある場合

（６）会員が法人であることが判明した場合

（７）会員等が反社会的勢力であることが判明した場合

（８）会員の所在が不明になりまたは当社所定の方法による会員に対する連絡が困難となったとき

（９）その他、当社が会員として不適切と判断した場合

第１６条（禁止行為）

会員は、以下の各号に定める行為を行ってはならないものとします。また、家族会員が以下の各号に定める行為を行った場合、会員自身が以下の各号に定める行為を行ったものとみなされるものとします。

（１）専用フリーコールを会員等に該当しない者に開示する行為

（２）会員等に該当しない者に本サービスを利用させまたは本サービスの利用を試みさせる行為

（３）本サービスを営利目的で利用する行為

（４）本規約等に記載されている内容を超えるサービスの提供を求める行為またはこれに類する行為

（５）当社等または本サービスを利用する者を誹謗中傷する行為

（６）当社等または本サービスを利用する者の名誉、人格等を毀損する行為または毀損するおそれのある行為

（7）当社等または本サービスを利用する者が保有する著作権、知的財産権、その他の権利を侵害する行為または侵害するおそれのある行為
（8）当社等または本サービスを利用する者に不利益または損害を与える行為または与えるおそれのある行為
（9）本サービスの他の利用者による本サービスの利用もしくは享受または当社等による本サービスの提供を妨害しもしくはこれらに支障をきたす行為
(10) 犯罪、反社会的行為を含む公序良俗に反する行為またはそれらに関連する行為
(11) 法令に違反する行為または違反のおそれのある行為
(12) その他、当社が不適切と判断される行為

第１７条（損害賠償）

本サービスのご利用にあたり、当社の責めに帰すべき事由により会員等が損害を被った場合、当社は、当該損害の発生の直接の原因となった取引に関して会員が実際に支払った１ヶ月分の定額利用料を上限として、当該損害を会員に補償するものとします。ただし、当社の故意または重大な過失に基づく損害については、当該上限を適用しないものとします。

第１８条（免責）

１．当社は、本サービスについて、その安全性、正確性、確実性、有用性、発生したトラブルの解決、会員等が意図する特定の目的との適合性等を何ら保証するものではありません。
２．当社は、前条に定める場合を除き、会員が本件契約の有効期間中に本サービスを利用できなかったことおよび本サービスの提供が遅延したことについて一切の責任を負いません。
３．当社等は、前条に定める場合を除き、本規約等に定める範囲を超える異議、苦情および請求等について何ら責任を負わないものとします。
４．当社等が家族会員から本規約等に定める範囲を超える異議、苦情および請求等を受けた場合、会員は、当該紛争等を自己の責任と費用負担において処理、解決するものとします。

第１９条（分離可能性）

本規約等のいずれかの条項またはその一部が、消費者契約法その他の法令により無効または執行不能と判断された場合であっても、本規約等の残りの規定は、継続して有効に存続するものとします。

附　則

（実施時期）

１．本規約は、2024 年１月１日から実施します。

（契約に関する経過措置）

２．本規約実施の際現にＫＤＤＩ株式会社（以下この附則において「ＫＤＤＩ」といいます。）がＫＤＤＩの定額あんしんパック　あんしん系附帯サービス利用規約【おうちプラン】（以下この附則において「ＫＤＤＩ規約」といいます。）の規定により締結している次表左欄の契約については、本規約実施の日において、本規約の規定により当社が締結した同表右欄の契約に移行したものとします。

本件契約	本件契約

（料金に関する経過措置）

３．本規約実施前にＫＤＤＩ規約の規定により支払い、又は支払わなければならなかったサービス（ＫＤＤＩ

規約に定める本サービスをいいます。以下「ＫＤＤＩサービス」といいます。）の料金その他の債務については、当社がＫＤＤＩから引き継ぐものとし、その取扱いについては、なお従前のとおりとします。

（損害賠償に関する経過措置）

４．本規約実施前にＫＤＤＩ規約の規定によりその事由が生じたＫＤＤＩサービスに関する損害賠償の取扱いのうち、第２項の規定により当社に移行する契約に係るものについては、本規約実施の日において、当社がＫＤＤＩから引き継ぐものとし、その取扱いについては、なお従前のとおりとします。

（本規約実施前に行った手続き等の効力等）

５．本規約実施前にＫＤＤＩに対しＫＤＤＩ規約の規定により行った手続きその他の行為のうち、本規約中にこれに相当する規定があるときは、この附則に規定する場合のほか、本規約の規定に基づいて行ったものとみなします。

６．本規約実施の際現にＫＤＤＩがＫＤＤＩ規約の規定により提供しているＫＤＤＩサービスのうち、本規約中にこれに相当する規定があるときは、この附則に規定する場合のほか、本規約の規定に基づいて提供しているものとします。

附　則

（実施時期）

１．この改正規定は、2024 年 4 月 1 日から実施します。

（経過措置）

２．この改正規定実施前に支払い、又は支払わなければならなかった本サービスの料金その他の債務については、なお従前のとおりとします。

附　則

（実施時期）

この改正規定は、2025 年 4 月 1 日から実施します。

別表１　「おうちプラン　サービス内容」

対象	場所/部位	詳細	症状	対応作業例
水周り	キッチン・洗面所	給排水	漏水	止水応急修理、シールテープ処置
			詰まり	ローポンプでの詰まり除去、簡易トーラー使用 ※1
			破損	応急処置、部材交換(部材費別)
		ディスポーザー	詰まり	詰まり除去
			破損	応急処置、部材交換(部材費別)
		蛇口(単水栓)	漏水	応急止水処置
			破損	応急処置、部材交換(部材費別)
	トイレ	給排水	漏水	応急止水処置 ※2
			水止まらず	応急止水処置、ロータンク内部材交換(部材費別) ※3
			水流れない	部品外れ確認 ※4
			詰まり	ローポンプ・ラバーカップ・簡易トーラーでの詰まり除去 ※5
			破損	応急処置、部材交換(部材費別)
		温水洗浄便座	漏水	応急止水処置※15
			作動不良	電源プラグ抜き差し、電源スイッチ入切でのリセット対応※15
	浴室	給排水	漏水	止水応急修理
			詰まり	ローポンプでの詰まり除去、簡易トーラー使用 ※6
			破損	応急処置、部材交換(部材費別)
鍵	玄関ドア (マンションの場合、共用部の鍵は対象外となります。)		解錠	ピッキング・サムターン回し他解錠作業 ※7
			破錠	解錠不可時の破錠作業 ※8
			シリンダー詰まり	詰まり除去(中折れ鍵・異物など)、清掃 ※9
			ドアガード閉まり	ドアガード外し
			施錠不良	各部調整・清掃・潤滑剤塗布
ガラス	住戸と外気を区切っているガラス (窓ガラス・ベランダなどのドアガラス)		ヒビ・割れ	破損箇所養生・破損物撤去
			破損	破損箇所養生・破損物撤去
室内建具	室内ドア	開き戸建付	がたつき	丁番調整・ビス増し締め
			傾き	丁番調整
		吊り戸建付	外れ・がたつき	吊り戸金具・レールはめ直し・調整、ビス増し締め
			傾き	吊り戸金具位置調整
		折れ戸建付	外れ・がたつき	折れ戸はめ直し、ビス増し締め
			傾き	折れ戸位置調整
		ラッチ	おさまり不良	ストライカー調整、ドア位置調整交換、潤滑剤塗布
			破損	応急修理
		レバー	ぐらつき	レバー・座金ビス増し締め
			破損	応急修理
		施錠	施錠不良	丁番調整・吊り戸金具位置調整
	玄関ドア	建付	がたつき	ビス増し締め
			傾き	丁番起こし・修正
			作動不良	クローザー調整・交換

		クローザー(ドアチック)	鳴り	潤滑剤塗布
		レバーハンドル	ぐらつき	ビス増し締め
			外れ	レバー付け直し
			破損	応急修理
		丁番	ビスゆるみ	ビス増し締め・ネジロック剤塗布
			曲がり・破損	丁番起こし・修正
			外れ	ビス交換、座金取付部補修
			鳴り	潤滑剤塗布
	収納	建付	がたつき	丁番調整、ビス増し締め、
			傾き	丁番調整、折れ戸位置調整、吊り戸金具位置調整
		扉	がたつき	ビス増し締め・スライド丁番調整
			傾き	スライド丁番調整
			破損	応急修理・木補修
	窓・障子	建付	がたつき	戸車調整、ビス増し締め
			作動不良	潤滑剤塗布、レール修正、戸車調整
			傾き	戸車位置調整
			外れ	はめ直し、戸車調整
		クレセント	ぐらつき	クレセント調整、ビス増し締め
			施錠不良	クレセント調整
	網戸	建付	がたつき	戸車調整、ビス増し締め ※10
			作動不良	潤滑剤塗布、レール修正、戸車調整 ※10
			傾き	戸車位置調整
			外れ	外れ止め・戸車位置調整 ※10
	ルーバーシャッター	建付	がたつき	ビス増し締め
			鳴り	潤滑剤塗布
			引っかかり	潤滑剤塗布
		施錠	施錠不良	施錠部位置調整、潤滑剤塗布
電気設備	照明	照明器具	不点灯	照明器具・管球確認、接触不良解消、テスタ・ブレーカー確認 ※11
			チラつき	グロー・安定器・接触不良解消 ※11
			蛍光灯・電球・LED蛍光灯・LED電球の交換	高さ 3m までの位置にある蛍光灯、電球、LED蛍光灯またはLED電球の交換 ※16
	スイッチ	スイッチ	作動不良	スイッチ交換(部材費別)
		コンセント	作動不良	通電確認、コンセント交換(部材費別)
	停電	停電	一部停電	ブレーカー確認、過電流・絶縁測定、漏電回路切り離し ※11
			全室停電	ブレーカー確認、過電流・絶縁測定、漏電回路切り離し、電力会社確認 ※12
	換気設備	換気扇	異音	清掃、異音箇所特定、モーター確認

			作動不良	清掃、モーター確認、通電確認、スイッチ交換（部材費別）
		換気レジスター	作動不良（連動型）	清掃、作動・通電確認
			作動不良（差圧型）	清掃、作動確認
			破損	応急処置
	空調機器	エアコン	作動不良	症状確認、リセット、清掃 ※13
			異音	換気確認、ドレンホース・設置状況確認
	給湯	電気温水器	給湯不良	湯量確認、逃がし弁確認、漏電遮断機確認、水漏れ確認
			水漏れ	逃がし弁確認、減圧弁確認、配管確認
	エコキュート	ヒートポンプ給湯器	エラーコード表示	エラーコード確認、各種リセット操作
			水漏れ	逃がし弁確認、減圧弁確認、配管確認
	コンロ	IH ヒーター	作動不良	ブレーカー確認、吸/排気パネル確認、センサー部汚れ確認、空焚き確認、電源 ON/OFF 確認
			エラーコード表示	エラーコード確認、各種リセット操作
	インターフォン		作動不良	通電確認、接触不良解消
ガス設備	ガスコンロ	ガスコンロ	着火不良	乾電池確認、元栓・メーター確認 ※14
			火力不良	バーナー確認・清掃・調整 ※14
	給湯器	給湯器	電源・着火不良	ブレーカー確認、電源リセット、給湯栓開閉、マイコンメーター安全装置確認、LP ガス残量確認、雨水浸入・水濡れ確認 ※14
			追い炊き不良	ブレーカー確認、電源リセット、マイコンメーター安全装置確認、循環フィルター清掃、呼び水補充 ※14
			水漏れ	水回路接続確認、応急止水処置 ※14
			エラーコード表示	エラーコード確認、各種リセット操作 ※14

※1　電動式の特殊トーラー・高圧洗浄などは対象外です。原因箇所がマンション共用部、公共下水管となる場合は対象外です。

※2　便器・ロータンクなど取り外しは対象外です。

※3　ロータンクの取り外しは対象外です。

※4　ロータンクの取り外しは対象外です。

※5　便器脱着は対象外です。原因箇所がマンション共用部、公共下水管となる場合は対象外です。

※6　電動式の特殊トーラー・高圧洗浄などは対象外です。原因箇所がマンション共用部、公共下水管となる場合は対象外です。

※7　鍵種類・状況により解錠できない場合があります。身分証明書の提示を要します。

※8　夜間等の状況により作業ができない場合があります。身分証明書の提示を要します。

※9　接着剤等、除去作業できない場合があります。

※10 プリーツ網戸は対象外です。

※11 開口が必要な配線不良は対象外です。

※12 開口が必要な配線不良は対象外です。原因が電力会社側にある場合は対象外です。

※13 入居時設備以外のものは対象外です。

※14 原因がガス供給元にある場合やガス漏れの場合は対象外です。

※15 分解作業は対象外です。（製品自体の不具合の可能性が高い場合、メーカー修理または本体交換が一般的に推奨されているため）

※16 交換する管球については別途お客様にてご用意頂きます。また、従来の蛍光灯や電球からのLED蛍光灯やLED電球への切り替えなど交換の際に工事が必要となる場合や、蛍光灯、電球、LED蛍光灯またはLED電球が 3m を超える位置にある場合、照明機器本体の取外しは対象外です。利用回数が、年間（本サービスの利用開始日から起算して 1 年間とします。当該期間終了後は、当該期間終了日の翌日から起算して 1 年間とし、以後同様とします。）で合計 3 回までとなります。

＜連絡先＞　「定額あんしんパック 受付センター」　0120-984-646（24 時間 365 日）

別表２　「おうちプラン（電話相談）」　サービス内容詳細

サービスメニュー		受付時間	利用可能時間	提供形態
パソコン操作 電話相談	パソコンの機能や使用方法などのパソコン操作のお困りごとに、専門スタッフがアドバイスをいたします	9:00～21:00 （予約受付は 24 時間対応）	30 分間	オペレーターが予約受付を行い、パソコン整備士および専門スタッフから直接お客様へご連絡いたします
ペット相談	ペットをしつけたい、ペットの健康が心配なときなどペットについてのご相談ごとに関し、専門スタッフがアドバイスいたします	9:00～翌朝 9:00 （24 時間対応）	30 分間	オペレーターより専門スタッフへ直接お電話を転送いたします
介護相談	介護についてわからないことをご相談ください。専門スタッフがアドバイスいたします	9:00～翌朝 9:00 （24 時間対応）	30 分間	オペレーターよりケアマネージャー等の有資格者へ直接お電話を転送いたします
年金・税金 相談（※）	複雑な年金や税金に関するご相談に社会保険労務士がアドバイスいたします	10:00～17:00 （予約受付は 24 時間対応）	30 分間	オペレーターが予約受付を行い、社会保険労務士から直接お客様へご連絡いたします
健康・医療 相談	健康不安やセカンドオピニオンについての相談などに、専門スタッフがアドバイスいたします	9:00～翌朝 9:00 （24 時間対応）	30 分間	オペレーターより保健師、看護師、管理栄養士等の有資格者へ直接お電話を転送いたします
夜間・休日 医療機関紹介	夜間にお子様が発熱したときなど、近隣で対応できる病院をご紹介いたします	9:00～翌朝 9:00 （24 時間対応）	30 分間	オペレーターより専門スタッフへ直接お電話を転送いたします
専門医の情報 提供・医療機関 情報の提供	より専門的なご相談をご希望の場合・治療の選択に迷われている方など、状況に応じて専門医とトリオフォン（電話）にてご相談	9:00～翌朝 9:00 （24 時間対応）	－	オペレーターより専門スタッフへ直接お電話を転送いたします
マタニティ・ 育児相談	初めての出産で不安を抱えている方や育児の相談したいお客様へ、各有資格者がアドバイスをいたします	9:00～翌朝 9:00 （24 時間対応）	30 分間	オペレーターより保健師、看護師、管理栄養士等の有資格者へ直接お電話を転送いたします
相続相談（※）	相続税について聞きたい、生前相続対策について聞いてみたいなど、相続のご相談ごとについて、専門スタッフがアドバイスいたします	10:00～19:00 （予約受付は 24 時間対応）	30 分間	ご依頼後税理士の予約を確認し、オペレーターよりお客様へご連絡いたします。
その他 人間関係等 お悩み相談	人間関係や不安な気持ち、トラウマなどさまざまなお悩みのご相談に資格を持った専門スタッフがお応えします	10:00～18:00 （予約受付は 24 時間対応）	20 分間	オペレーターよりカウンセラーの有資格者（上級心理カウンセラー、アソシエイトファシリテーター、夢分析セラピスト、シニアカウンセラー等）へ直接お電話を転送いたします(予約受付となることもあり)

※　年金・税金相談及び相続相談については、これらの利用回数（電話相談にかかる専用フリーコールにおける受電回数）の総数の上限を、年間（第 5 条第 1 項に定める本サービスの利用開始日より起算して 1 年間、以降毎年）3 件とします。上記以外のサービスメニューについては、利用可能回数に上限はありません。

＜連絡先＞　「定額あんしんパック 受付センター」　0120-984-646（24 時間 365 日）