

一人暮らし生活サポートサービス規約

一人暮らし生活サポートサービス規約（以下「本規約」といいます。）は、株式会社日本通信社（以下「当社」といいます。）が、【トクテンでんき】契約中の方に対し、同契約に付随するサービスとして提供するものである、一人暮らし生活サポートサービス（以下「本サービス」といいます。）について定めたものです。

第1章 総則

第1条（本サービスの概要）

一人暮らし生活サポートとは、鍵、水回り、電気等の生活トラブルの電話相談、解決のサポート等を内容とするサービスです。

第2条（本サービスの利用）

- 1 本サービスの利用を希望するお客様は、当社が指定する方法で【トクテンでんき】電力供給契約の申込みとあわせて申し込みを行います。
- 2 【トクテンでんき】の契約成立と同時に、本サービスの利用契約（以下「利用契約」といい、利用契約が成立したお客様を「利用者」といいます。）が成立するものとします。
- 4 第1項で申し込んだ情報に変更があったとき、利用者は速やかに当社に届け出るものとします。
- 5 前項の遅滞等により、利用者に損害が生じた場合であっても当社は一切責任を負いません。
- 6 第4項の対応を怠った場合、本サービスの提供を受けられない場合があります。

第3条（利用料金）

- 1 本サービスの利用料金（以下「利用料金」といいます。）は、当社が月額料金として、別途定める料金とします。
- 2 本サービス利用者は、毎月翌月分の利用料金を、電力事業者による電気料金との合算請求等当社が定める方法で、当社が指定する期日までに支払うものとします。ただし、当社が別途キャンペーン等で無料期間を定める場合はこの限りではありません。

第4条（著作権、財産権その他の権利）

- 1 本サービス及び本サービスに含まれているコンテンツ及び個々の情報、商標、画像、広告、デザイン等に関する著作権、商標権その他の財産権は当社又は正当な権利者に帰属しています。
- 2 本サービス利用者は、当社及び著作権その他の財産権を有する第三者から利用・使用を許諾されている場合、及び、法令により権利者からの許諾なく利用又は使用が許容されている場合を除き、本サービス及び本サービスの内容を複製、編集、改変、掲載、転載、公衆送信、配布、販売、提供、翻訳その他あらゆる利用又は使用を行ってはなりません。
- 3 本サービス利用者が前項に反する行為によって被った損害については、当社は一切の

責任を負わないものとします。また、本サービス利用者がこれらの行為によって利益を得た場合、当社はその利益相当額を請求できる権利を有するものとします。

第5条（本サービス・規約の変更）

- 1 当社は、本サービス利用者に対する事前の通知又は承諾を得ることなく、本規約又は本サービスの内容を変更することができるものとします。
- 2 当社は、前項に基づき本規約又は本サービスの内容を変更した場合、変更後の本規約又は本サービスの内容を本サービス利用者当社が指定する方法により通知するものとします。
- 3 本規約又は本サービスの内容が変更された場合、変更後の本規約及び本サービスの内容が適用されるものとします。
- 4 当社は、本サービス利用者に対する事前の通知又は承諾を得ることなく、本サービスの一部又は全部を変更又は廃止することができるものとします。

第6条（禁止事項）

本サービス利用者は、本サービスを利用するにあたり、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。

- ① 第三者又は当社の著作権、商標権、その他の権利を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。
- ② 第三者又は当社の財産若しくはプライバシーを侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。
- ③ 第三者又は当社の名誉、信用を毀損し、又は誹謗中傷する行為。
- ④ 第三者又は当社に不利益若しくは損害を与える行為、又はそのおそれのある行為。
- ⑤ 関係法令若しくは公序良俗に反する行為若しくはそのおそれのある行為。
- ⑥ 申込に当たって虚偽の事項を記載する行為。
- ⑦ 他人になりすましてサービスを利用する行為。
- ⑧ ウィルス等の有害なコンピュータープログラム等を送信し、又は掲載する行為。
- ⑨ 犯罪行為又はそれを誘発若しくは扇動する行為。
- ⑩ 電子メールの送受信上の支障を生じさせるおそれのある電子メールを送信する行為。
- ⑪ 当社若しくは他社の設備の利用若しくは運営、又は他の契約者の平均的な利用の範囲に支障を与える行為又は与えるおそれがある行為。
- ⑫ 前各号に該当するおそれがあると当社が判断する行為。
- ⑬ その他、本規約の規定に違反すると当社が判断する行為及び当社が不適切と判断する行為。

第7条（権利譲渡の禁止）

本サービス利用者は、当社の書面による事前の承諾なくして本サービス利用者として

有する権利及び義務の全部又は一部を第三者に譲渡又は担保に供する等一切の処分をしてはならないものとします。

第8条（損害賠償）

本サービス利用者が本規約の各条項のいずれかに違反したことにより、当社又は第三者に損害を与えた場合には、当社又は第三者が被った損害（逸失利益、訴訟費用及び弁護士費用等を含むがこれに限定されないものとします。）等を全額賠償する責任を負うものとします。

第9条（通知）

- 1 当社から本サービス利用者への通知は、書面の送付、電子メールの送信、ファックスの送信、Webサイトへの掲載又はその他当社が適切と判断する方法により行うものとします。
- 2 前項の通知が書面の送付による場合、当該書面が送付された日の翌々日（但し、その間に法定休日がある場合は法定休日を加算した日）に本サービス利用者へに到達したものとみなすものとし、電子メールの送信又はファックスの送信による場合は、当該電子メール若しくは当該ファックスが送信された時点で本サービス利用者へに到達したものとみなすものとします。また、前項の通知がWebサイトへの掲載による場合、Webサイトに掲載された時点で本サービス利用者へに到達したものとみなすものとします。
- 3 本サービス利用者が第1項の通知を確認しなかったことにより不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

第10条（免責）

- 1 当社は、内乱、火災、洪水、地震、その他の自然災害又は政府の規制等、当社の支配することのできない事由により、本規約の履行の遅滞又は不履行が生じた場合であっても一切責任を負わないものとします。
- 2 当社は、本サービスの正確性、有用性、完全性、その他利用者による本サービスの利用について一切の保証を行わず、本サービスの利用に基づき本サービス利用者が損害を被った場合でも、当該損害を賠償する責任を負わないものとします。

通信回線や移動体通信機器等の障害等による本サービスの中断・遅滞・中止により生じた損害、その他本サービスに関して本サービス利用者へに生じた損害について、当社は一切責任を負わないものとします。

本サービス利用者が本規約等に違反したことによって生じた損害については、当社は一切責任を負いません。

第11条（第三者への委託）

当社は、本サービスに関する業務の一部又は全部を、本サービス利用者の事前の承諾、又は本サービス利用者への通知を行うことなく、任意の第三者に委託できるものとします。この場合において、利用者は、委託先が本サービスの提供に必要な範囲

で、利用者の個人情報を取り扱うことについて、あらかじめ同意するものとします。

第 12 条（本サービスの提供の停止及び利用契約の解除）

- 1 当社は、本サービス利用者が次の各号のいずれかに該当する場合には、何らの通知、催告を要せず直ちに、本サービスの提供の一部又は全部を停止し、もしくは利用契約を解除することができるものとします。
 - ① 本サービス利用者が、第 7 条に定める行為のいずれかを行ったとき。
 - ② 本サービス利用者が仮差押、差押等の処分を受けたとき、もしくはそれらのおそれがあるとき。
 - ③ 本サービス利用者が、民事再生手続、破産等の申立てを行い又は第三者により申立てられたとき、もしくはそれらのおそれがあるとき。
 - ④ 死亡したとき。
 - ⑤ 支払停止、若しくは支払不能に陥ったとき、又は手形・小切手の不渡りにより金融機関から取引停止の処分を受けたとき。
 - ⑥ 被後見人、被保佐人又は被補助人の宣告を受けたとき。
 - ⑦ 資産、信用、支払能力等に重大な変更を生じた当社が認めたとき。
 - ⑧ 反社会的勢力の構成員もしくは関係者であることが判明したとき。
 - ⑨ 本サービス利用者が法令に反する行為を行ったとき、過去に同様の行為を行っていたことが判明したとき、もしくはそれらのおそれがあるとき又はそれらの行為を要求したとき。
 - ⑩ 本サービス利用者の責めに帰すべき事由により、当社の本サービスの提供に支障を及ぼし又は及ぼすおそれのある行為をしたとき
 - ⑪ 当社から本サービス利用者に対する連絡が不通となったとき
 - ⑫ 本サービス利用者が申込にあたって虚偽の事項を記載したことが判明したとき、もしくはそのおそれがあるとき。
 - ⑬ 前各号に掲げる事項の他、本サービス利用者の責めに帰すべき事由により、当社の業務の遂行に支障をきたし、またはきたすおそれが生じたとき。
 - ⑭ 本規約の規定に違反すると当社が判断したとき又はその他当社が本サービス利用者に対して本サービスを提供することが不相当と当社が判断したとき。
- 2 当社は、前項に基づき本サービスの一部又は全部の提供を停止したこと、もしくは、利用契約を解除したことにより本サービス利用者に損害が生じた場合でも一切責任を負わないものとします。

第 13 条（サービスの廃止）

- 1 当社は、当社の判断により、本サービスの全部又は一部を廃止することがあります。
- 2 当社は、前項の規定により本サービスの全部又は一部を廃止するときは、本サービス利用者に対し、廃止する日の 1 ヶ月前までに、その旨を通知します。

- 3 当社は、本サービスの一部又は全部を廃止したことにより本サービス利用者に損害が生じた場合でも一切責任を負わないものとします。

第14条（解約）

- 1 本サービス利用者が、本サービスの解約を行う場合、本サービス利用者は当社に対して、当社が指定する方法・期日に基づき、解約を行うものとします。
- 2 本サービス利用者が都市ガス電気を解約した場合、本サービスも解約されるものとします。

第15条（料金等）

- 1 本サービス利用者が当社に対して支払った一切の料金は返還されないものとします。
- 2 本サービス利用者は、理由の如何を問わず利用契約が終了した場合、当社に対する一切の債務を、利用契約が終了した日の属する月の翌月末日までに当社に対し弁済するものとします。

第16条（契約期間）

利用契約は、解除又は解約、本サービスの廃止等の本規約に定める終了原因がない限り、継続するものとします。

第17条（責任の制限）

本サービスの提供に関し、当社の責めに帰すべき事由により利用者に損害が生じた場合には、利用者から受領する月額利用料金を上限とし、当社はこれを賠償するものとします。

第18条（個人情報）

- 1 当社は、本サービスの申込みまたは利用等を通して知り得た利用者の個人情報（以下「個人情報」といいます）について、個人情報保護法の諸規定を遵守し、善良なる管理者の注意をもって適正に管理します。
- 2 利用者は、当社が次の場合において個人情報を使用することにあらかじめ同意するものとします。
 - ① 本サービスの他、マーケティング活動、新たな商品開発等のためのアンケートの実施
 - ② 本規約に記載のあるサービス提供企業、再委託先への利用者の個人情報の提供
 - ③ 本サービスの業務遂行にあたり当社は第三者に業務を委託する場合があります、この場合業務遂行に必要な範囲で、当該委託先、提携先及びサービス提供会社（以下「提供会社」といいます）への利用者の個人情報の提供
 - ④ 個人または公共の安全を守るために緊急に開示の必要性があると当社が判断したとき
 - ⑤ 本サービスの運営維持のため、又は当社の権利若しくは財産保護等に必要不可欠と判断したとき
 - ⑥ 本サービスに関する情報を通知するため

- ⑦ 当社及び提供会社が行う宣伝物の送付、電子メール等の営業案内のため
 - ⑧ 本サービスの本来的・付帯的な機能・サービス等の提供若しくは利用者の依頼に基づくサービス提供のため、提供会社との間で取次ぎをする場合、又は共同利用する場合
 - ⑨ その他、当社が利用者のために必要と適正理由によって判断したとき
- 3 利用者は当社及び提供会社が利用者の以下の個人情報を所定の方法で取得し、これを本サービスのために利用することに同意します。
- ① 姓名、性別、生年月日
 - ② 郵便番号、住所、電話番号及びメールアドレス等の連絡先
 - ③ その他当社が必要と判断した事項等

第19条（合意管轄）

本規約又は本サービスに関連して訴訟が生じた場合は、訴額に応じて、福岡地方裁判所又は福岡簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第20条（信義誠実の原則）

本規約に定めのない事項又は本規約の各条項の解釈に疑義が生じた場合は、本サービス利用者と当社が誠意をもって協議し解決を図るものとします。

第2章 一人暮らし生活サポートサービス

第21条（一人暮らし生活サポートサービスの対象）

- 1 一人暮らし生活サポートサービスは、利用契約時に利用者が記載した住所（日本国内に限る。）でのトラブルを対象とし、利用者の同居人も利用者と同様に一人暮らし生活サポートサービスを利用できるものとします。
- 2 同居人が一人暮らし生活サポートサービスを利用する場合も、本規約に同意したものとし、本規約の適用を受けるものとします。
- 3 利用者は、本サービスを利用する場合、申込書を提示します。
- 4 本サービスの具体的な内容は、当社発行のパンフレットに記載するものとします。

第22条（生活相談ダイヤル）

- 1 当社は、一人暮らし生活サポートサービスの1つとして、生活相談ダイヤルとして専用フリーダイヤル（0120-923-485）を設置し、専用フリーダイヤルにて、利用者の様々なトラブルに関して、必要な手続きの案内や、専門家、行政機関、消費者保護団体等の紹介など、利用者に対し、情報を提供し、利用者のトラブルの解決をサポートします。
- 2 健康・医療相談に関しては、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・医療行為ではありません。病院情報や健康に関する情報をご提供するサービスです。
- 3 次の事項に関しては、同相談の対象外とします。
 - ① 恋愛・信仰など、精神的な価値観に関する事項

- ② 法令や社会通念に反する事項
 - ③ その他、情報提供が著しく困難と認められる事項
 - ④ その他、当社が対象外と判断した事項
- 4 利用者は、生活相談ダイヤルについてその契約継続期間に応じて以下の通り無償で行う権利が生じるものとします。ただし契約期間が1年を超えた場合であっても、契約期間中1年あたりの相談回数は3回を限度とします。
- ① 契約開始日から4カ月に至る日までの間 1回
 - ② 契約開始日から4カ月経過後から8カ月に至る日までの間 1回
 - ③ 契約開始日から8カ月経過後から12カ月に至る日までの間 1回
 - ④ 契約開始日から12カ月経過後から4カ月経過ごとに 1回
- 5 前項にかかわらず、以下の対応については別途費用が発生します。
- ① 前項で定められた無償での相談の回数を超える場合に当社が定める金額
 - ② 書類申請等にかかる費用等
 - ③ 弁護士・カウンセラー等と個別に相談を行う場合の報酬等
 - ④ その他、紛争解決のために発生する費用等

第23条（一人暮らし生活サポートの内容）

- 1 利用者は次の各号のトラブルが生じたとき、専用フリーダイヤル（0120-923-485）で、24時間365日、トラブル解決のための情報提供また当社の可能な範囲でのサポートを受けることができます（以下「一人暮らし生活サポート」といいます。）。
- ① 鍵の紛失又は故障等、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 ガス・給湯器のトラブル
 - ⑤ 電気のトラブル
 - ⑥ 建具のトラブル
 - ⑦ 在宅確認
- 2 一人暮らし生活サポートを利用者が受ける場合、写真付き身分証明書（免許証等）の提示が必要となります。
- 3 一人暮らし生活サポートで作業を行った際に、管理会社とその他関係各社への状況報告のため現場写真を撮る場合があることを予め承諾するものとします。

第24条（一人暮らし生活サポートの追加料金）

- 1 利用者は、一人暮らし生活サポートを、有効期間内において24時間365日、専用のフリーダイヤル（0120-923-485）で、無料にて相談できるものとします。
- 2 利用者は、一人暮らし生活サポートとして、当社又は委託先の社員により、60分以内の作業を無料で受けることができます。

3 前項にかかわらず、利用者は、以下に定める場合には有償で一人暮らし生活サポートを受けるものとします。

- | | |
|---------------------------------|-------------|
| ① 一人暮らし生活サポートの利用頻度が多いと当社が判断する場合 | 当社が提示する料金 |
| ② 60分を超過した場合 | 当社が提示する超過料金 |
| ③ 部品交換が必要な場合 | 部品代実費 |
| ④ 再訪問や特殊作業が必要な場合 | 作業代金実費 |

3 前項ただし書きの作業について、当社は、当社の判断によりその一部を負担することがあります。

第25条（免責）

次の各号のいずれかに該当するトラブルは一人暮らし生活サポート対象外とします。

- ① 入居当初・サービス開始前からの故障・破損のトラブル
- ② 建物共用部分に関わるトラブル（共用廊下、エントランス等）
- ③ 立会いができない場合のトラブル
- ④ 午後9時以降午前9時までの時間帯における破錠による解錠の場合
- ⑤ 利用者および利用者の同居者以外からの要請
- ⑥ 一人暮らし生活サポート後の二次対応工事
- ⑦ 申込書に記載の無い物件でのトラブル
- ⑧ 退室・転居等の理由での原状回復のための要請
- ⑨ 専用フリーダイヤルを利用しない場合
- ⑩ 当サービス以外に要請し対応された場合
- ⑪ 同一箇所・同一内容の故障・破損のトラブルの場合
- ⑫ 利用者が、本規約等に違反した場合
- ⑬ 自然災害、天災、暴動等に起因する場合
- ⑭ 天災地変等の自然災害によりサービス対象物件への到着が困難であると判断した場合又は本サービスのコールセンターにおいて利用者からの受電が困難な場合
- ⑮ 利用者の住所が離島・島嶼及び当社のサービス提供が困難な山間部に変更になった場合
- ⑯ その他当社が不適切と判断した場合

第3章 トクテンでんきの電力供給契約との関係性

第26条（トクテンでんきの電力供給契約の終了）

1 利用者がフラットエナジー株式会社と締結したトクテンでんきの電力供給契約が終了した場合、利用契約も当然に終了するものとします。ただし、利用者が利用契約の継続を希望し、別途当社が定める方法で契約を継続する手続きをした場合にはこの限りではありません。

附則

- 1 本規約は令和6年7月1日に施行し、同日以後成立する利用契約に適用されます。