

2021年6月1日以降、新規会員登録には当社指定サービス（TOKAI及び東海ガスが提供するLPガスまたは都市ガス、TOKAIケーブルネットワーク及びトコちゃんねる静岡が提供するCATV放送またはCATVインターネット）のいずれかを、ご自身で利用されている個人の方が会員登録条件となります。

TOKAIグループ「くらしのSOS」サービス会員規約

株式会社TOKAI（以下「当社」といいます）は、TOKAIグループ「くらしのSOS」サービス（以下「本サービス」といいます）に関する会員規約を次の通り定めます。

第1章 総則

第1条（適用範囲）

- 1 本規約は、全ての本サービスの利用に適用されます。
- 2 当社が本規約とは別に本サービスに関する利用規約を定めた場合及び本サービスに関する通知または公表等を行った場合、当該利用規約及び通知または公表等（以下「利用規約等」といいます）の内容は、本規約の一部を構成するものとします。尚、本規約と利用規約等の内容が異なる場合は、特に定めのない限り、利用規約等の内容が優先されるものとします。

第2条（規約の変更）

- 1 当社は、本規約を随時変更することがあります。この場合、本サービスの利用条件その他本サービスの会員に係る契約条件等については、変更後の本規約が適用されます。
- 2 当社は、前項の変更を行う場合は、予告期間において、変更後の会員規約の内容をWebサイト等への掲示その他適切な方法により会員に公表または通知するものとします。
- 3 当社は、会員の種類や名称、特典の有無及び当該特典の内容その他会員の種類毎の本サービスの利用条件の相違等について、必要に応じて任意に変更することができるものとします。

第2章 会員登録

第3条（会員資格）

本サービスの会員資格は、以下の条件をすべて満たす方が有するものとします。

- (1) 住所が第9条に定めるサービス提供地域の方。
- (2) お申し込み時点で、20歳以上の方。

第4条（会員登録等の申し込み）

- 1 本サービスの利用を希望する方は、本規約に同意の上、所定の申込書の当社への提出
その他当社が定める方法により、本サービスへの会員登録申込みを行うものとしま
す。
- 2 申込者からの前条の申し込みを当社が承諾した時点で、申込者は本サービスの会員
となるものとします。尚、次の各号に該当する場合には、当社は申込みを承諾しない
ことがあります。
 - (1) 前条の入会資格を満たしていない場合。
 - (2) 申込事項に記入・記載漏れがあった場合、または事実と異なる記入・記載が
判明した場合。
 - (3) 申込者が本規約に反するおそれがあると当社が判断した場合。
 - (4) その他当社が不相当と判断した場合。
- 3 申込みを承諾しない場合、当社は、その理由を申込者に通知する義務を負わないも
のとはします

第5条（登録事項の変更の届出）

会員は、申込書の記載事項に変更があった場合、速やかに当社に対して届け出るもの
とします。

第6条（権利の譲渡）

会員は、会員としての地位及び本サービスに関する権利を第三者に譲渡することはありません。

第3章 本サービスの内容等

第7条（本サービスの内容）

- 1 会員が、本サービスにおいて利用することのできる出張サービス、電話相談サービスの内容は次に定める通りです。尚、会員は、サービスの内容が随時変更されることがあることを予め承諾するものとします。

(1) 出張サービス

① ネット PC レスキュー隊

i) インターネット・パソコンサポート

インターネット設定、メール設定、パソコンのトラブルに関する出張サービス等。

ii) スマートフォンサポート

スマートフォンの使用に関する出張サービス等。

② 住まいのレスキュー隊

i) 緊急サポート

カギの閉じ込み、給・排水管のつまりの除去及び故障による漏水、トイレのつまりの除去など一時的な応急措置サービス。

ii) 電気のトラブルサポート

家電製品の設定・調整、漏電、TV の接続等電気に関する出張サービス。

iii) 修繕サポート

給・排水管のつまりの除去及び故障による漏水、トイレのつまりの除去、屋根の修理、ドア・扉の補修、蛇口・窓ガラス・照明の交換、網戸・障子・襖・畳の張替え等修繕に関する出張サービス。

iv) 安心・快適サポート

防災・耐震補強、バリアフリー、キッチン・お風呂のリフォーム、洗面化粧台の入替え等くらしの改善に関する出張サービス。

③ 生活レスキュー隊

i) 清掃サポート

台所・お風呂・窓の清掃、庭のお手入れ、ゴミ片付けのお手伝い等の出張サービス。

ii) 代行サポート

家具・重たい物の移動、買物等の代行サービス。

(2) 電話相談サービス（医療相談ダイヤル）

①緊急医療・一般健康相談サービス

突然の発病やケガから、日常のおからだの悩みについての電話相談サービス。

②医療機関案内サービス

夜間・休日の緊急医療機関や出張先・旅先での最寄の医療機関等に関する電話相談サービス。

③栄養相談サービス

日常生活における栄養面に関する電話相談サービス。

2 当社は、サービスの内容を変更する場合は、Web サイト等で変更内容を公表致します。

第8条（サービスの利用方法等）

- 1 会員は、「くらしの SOS サポートセンター（以下「サポートセンター」といいます）」に電話連絡することで、本サービスを利用することができます。尚、サポートセンターの電話番号や受付時間等については、別途通知又は公表いたします。
- 2 当社は、会員からの出張サービス申し込みの電話連絡を受けた場合、専門スタッフを申込書記載の住所へ派遣します。尚、会員は、電話連絡の時期や時間帯、そのときの業務状況、専門スタッフのスケジュール、交通状況等によっては、希望する時間までに専門スタッフを派遣できない場合があることを予め承諾するものとします。
- 3 出張サービスでは、専門スタッフによる現地確認後、作業開始前に簡易見積もりを提

示し、会員の下承が得られれば作業を開始致します。但し、会員からの電話で説明を受けた状態と実際に現地で専門スタッフが確認した状態が異なる場合等、現地の状況によっては、会員が希望するサービスを提供できない場合があります。また、本サービスでは対応できない規模の工事が必要な場合などは、会員の要望に従い、後日、当該工事の見積もりを提示いたします。

第9条（サービスの提供地域）

出張サービスの提供可能地域は、静岡県内とします。なお、静岡県内であっても、サービスの内容等によっては提供できない場合があります。

第10条（再委託）

当社は、会員への本サービスの提供につき、その一部または全部を第三者に委託することができるものとします。

第11条（注意事項）

1 会員は、次に定める事項につき、予め了承するものとします。

(1) 次に定めるトラブルについては、本サービスの適用対象外となります。

- ①事件、犯罪、戦争その他社会的混乱などを原因とするトラブル及び地震、噴火、火事、津波等の災害を原因とするトラブル。
- ②事務所、店舗におけるトラブル、マンションの共用部分など会員が単独で有効に処分する権限を持たない場所・設備に関するトラブル及び屋外でのトラブル。
- ③その他当社が不相当と判断した事由に基づくトラブル。

(2) 次に定める場合、当社は、サービスの提供をお断りする場合があります。

- ①サービスの提供が、直接的・間接的を問わず、犯罪行為及び各種法令や社会道徳等に反する行為に荷担し又は繋がるおそれがあると当社が判断した場合。
- ②サービスの提供により、会員及び第三者の身体の安全、財産及びプライバシー等に好ましくない影響を与えるおそれがあると当社が判断した場合。

- ③暴力団その他の反社会的勢力に直接または間接的に関わる、または関わるおそれがあると当社が判断した場合。
- ④会員が要望したサービスに関連して、会員と第三者との間で既にトラブルが発生しており若しくは今後トラブルが発生するおそれがあると当社が判断した場合。
- ⑤その他本サービスの提供が不適當または困難と当社が判断した場合。

第4章 利用料金

第12条（会費）

会員は、会費として月額税抜 500 円を当社に支払うものとします。尚、会員登録した月及び退会した月についても、当該月における登録日数に関わらず、全額の会費を支払うものとします。

第13条（利用料金）

会員は、本サービスを利用した場合、当社が別途定める利用料金を当社に支払うものとします。

第14条（利用料金等の支払方法）

- 1 会員は、会費並びに本サービスの利用料金等及びこれにかかる消費税相当額を、次のいずれかの方法で支払うものとします。

- (1) クレジットカード決済

ご利用できるクレジットカード会社については別途当社が定めます。尚、クレジットカード決済については、各クレジットカード会社の契約約款に従うものとします。

- (2) その他、当社が定める支払方法

- 2 会員とクレジットカード会社その他集金代行業者との間で利用料金等その他の債務を巡って紛争が発生した場合、当該当事者間で解決するものとし、当社は一切の責任を負わないものとします。

第 15 条 (利用料金の請求時期および支払期日)

- 1 会費及び本サービスの利用料金等は、当社の別途定める日に請求いたします。
- 2 お支払期日までにお支払い頂けなかった場合は、集金業務を第三者に委託する場合があります。当該委託に要した費用は会員の負担とします。

第5章 利用契約の終了

第 16 条 (会員登録の解約等)

- 1 当社は、会員が次に掲げる事由のいずれかに該当した場合には、何らの通知・催告等を要さず、直ちに当該会員の会員登録を抹消することができるものとします。
 - (1) 第 3 条各号の条件を満たさなくなった場合。
 - (2) 申込事項その他当社への届出事項に虚偽の事項がある場合。
 - (3) 会費又は利用料金等の支払いに遅延が生じた場合。
 - (4) 会員が本規約に違反する行為を行った場合。
 - (5) その他当社が会員として不適当と判断する行為を行った場合。

- 2 会員は、会員登録を解約する場合は、所定の方法により当社に届け出るものとします。

第 17 条 (解約月の取り扱い)

会員が解約を申し入れた場合、会員から申し出のあった日をもって解約となります。

第 18 条 (本サービスの終了)

- 1 当社は、都合により本サービスの全部または一部を一時的にまたは永続的に休止または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を休止または廃止するときは、休止または廃止によって提供されなくなる本サービスの内容、休止または廃止される日および休止の場合には休止予定期間を、契約者に対し休止または廃止される日の 3 ヶ月前までに通

知します。

第6章 その他

第19条（個人情報の保護）

当社は、会員から取得した個人情報等を、当社の「プライバシーポリシー」に基づき適切に取り扱います。

第20条（免責）

- 1 当社の責めに帰すべき事由により、会員が本サービスに関して被った損害については、会員に生じた損害のうち直接かつ通常の損害に限り、会員から支払われた会費総額を上限として、賠償します。ただし、当社の故意又は重過失により損害を被った場合については、この限りではありません。
- 2 電話相談サービスによって当社が会員へ行ったアドバイス、情報提供につき、当社は、その完全性、正確性、適用性、有効性等については一切の責任を負わないものとします。
- 3 当社は、会員が本サービスを利用することにより第三者との間で生じた紛争等に関して、一切責任を負わないものとします。
- 4 当社は天災事変、戦争、暴動、内乱、争議行動その他当社の責によらない事由により会員に生じた損害等については、その責を一切負わないものとします。

第21条（合意管轄）

会員と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、静岡地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第22条（協議）

この規約に記載のない事項および記載された項目について疑義が生じた場合は、当社と会員は誠意をもって協議することとします。

第7章 指定サービスの利用（2021年6月1日以降）

第23条（適用対象）

2021年6月1日以降に本サービスの会員登録申込を行った方については、前章までの規定に加え本章の規定が適用されるものとします。

第24条（会員資格の追加）

第3条に定める会員資格に、以下の条件を追加します。

- (3) 当社が指定するサービス等（以下「指定サービス」といいます）をご自身で利用されている個人の方（指定サービスはWebサイト等に掲載するものとします。）

第25条（指定サービス解約等による会員登録の解約）

会員が、指定サービスの解約等により、前条の会員資格を満たさなくなった場合も、第16条1項（1）に定める通り、当社は会員登録を抹消することができるものとします。

附則

2011年9月1日制定

2012年10月1日適用

2021年5月1日改訂