

# Best かけつけサポートサービス利用規約

## 第1章 総則

### 第1条（適用関係）

1. 本利用規約（以下「利用規約」といいます。）は、株式会社 ラストワンマイル（以下「当社」といいます。）が提供するサービス「Best 光」「Best ネット」のオプションサービスである第2章に定めるサービス（以下「本サービス」といいます。）の利用等に関して適用されます。なお、本サービスは、当社及び当社の業務提携先（以下「業務提携先」という。）を通じて提供されます。
2. 当社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎に利用約款や利用上の注意等の諸規定（以下「諸規定」といいます。）を設けることがあります。それらの諸規定は本利用規約の一部を構成するものとし、利用規約に定める内容と異なる場合、諸規定の内容が優先されます。

### 第2条（定義）

1. 「会員」とは、本利用規約に同意の上、当社所定の加入申込手続（以下「加入申込手続」といいます。）を行い、当社がこれを承諾した個人をいいます。
2. 「利用者」とは、会員及びその同居人をいい、本利用規約に従い、本サービスを利用する者をいいます。

### 第3条（本サービスの利用）

1. 利用者は、利用規約の定めるところに従い、本サービスを利用することができます。
2. 会員は、自己以外の本サービスの利用者による本サービスの利用に際して、これらの者に本利用規約及び諸規定の定めを遵守させる義務を負うものとし、

### 第4条（消費税率又は地方消費税率の変更）

会員は、消費税率又は地方消費税率が変更になった場合、その税率が施行される時から自動的に当該変更後の税率に従って、第12条第1項に定める料金に係る消費税及び地方消費税が変更されることに、予め同意するものとし、その他本サービスの提供に基づき発生する税込価格の料金についても同様とします。

### 第5条（有効期間）

利用者は、加入申込手続の完了後、当社が指定した日より本サービスの利用を開始することができます。また、利用者は、本サービスの利用終了を希望するときは、その旨を

当社に対し申し出るものとし、当該申出に基づく当社の手続完了をもって、本サービスの利用を終了するものとします。

#### 第6条（登録情報の変更）

1. 本人は、当社に届け出た連絡先や同居人等の情報（以下「登録情報」といいます。）に 変更があった場合、当社所定の方法により速やかに変更手続をとるものとします。また、登録情報の変更は本人の申し出により行います。
2. 登録情報の不備、変更手続の不履行や遅滞などにより利用者が不利益を被ったとしても、当社はいかなる責任も負いません。

#### 第7条（利用資格の取消し）

利用者が次のいずれかに該当した場合、当社は利用者の使用資格を取り消すことができるものとします。

- ① 加入申込手続の際に虚偽の申告をした場合
- ② 本利用規約又は諸規定の定めに違反した場合
- ③ 不要な問合せや悪質ないたずら等で本サービスの業務に支障をきたした場合
- ④ 暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団若しくは個人（いわゆる反社会的勢力）に属する、又は密接な関係を有する場合
- ⑤ その他、当社が利用者として不適切とみなした場合

#### 第8条（個人情報）

1. 当社は、本サービスの利用等を通じて当社が知り得た利用者の個人情報（以下「利用者の個人情報」といいます。）について、「個人情報の保護に関する法律」その他の法令を遵守し、善良なる管理者の注意をもって管理するものとします。
2. 利用者は、利用者の個人情報を当社が次の各号の目的の範囲内で使用することに同意するものとします。
  - ① 利用者より依頼を受けた各種サービスを当該利用者に対して提供するため
  - ② 本サービスの運営上必要な事項を利用者に知らせるため
  - ③ 本サービスその他当社の商品等の改善等に役立てるための各種アンケートを実施するため
  - ④ 本サービスの利用状況や利用者の属性等に応じた新たなサービスを開発するため
  - ⑤ 当社又は業務提携先が提供するサービス、商品、キャンペーン等のご案内のため
3. 当社及び業務提携先は、本サービスの提供に関わる業務を第三者に委託することがあります。この場合、当社及び業務提携先は、業務遂行上必要な範囲で当該委託先に利用者の個人情報を取り扱わせることがあり、利用者はあらかじめこれに同意するものとします。

4. 前項に定める場合のほか、次の各号のいずれかに該当する場合は、当社は利用者の個人情報を第三者に開示・提供することがあります。

- ① 個人又は公共の安全を守るために緊急の必要がある場合
- ② 裁判所の命令若しくは法令に基づく強制的な処分、又は法令により開示が必要とされる場合
- ③ 当社が本サービスの運営維持のため必要不可欠と判断する合理的かつやむを得ない事由が生じた場合

#### 第9条（規約の追加変更）

本サービスの運営上、利用規約に追加又は変更の必要が生じた場合は、追加又は変更する条項について、当社が別途指定する方法にて告知するものとします。

#### 第10条（免責）

当社及び業務提携先は、本サービスの運営に関して故意又は重大な過失がない限り、利用者に対して損害賠償義務を負わないものとします。

### 第2章 緊急サポートサービス

#### 第11条（内容）

1. 利用者は、サービス対象物件について、次の各号のトラブルが生じた場合、当社指定の専用フリーダイヤルを利用して、24時間365日、トラブルの応急的な解決を図るための情報提供又は現場駆けつけ対応のサービスを受けることができます。

- ① カギの紛失・故障等、カギのトラブル（但し、特殊構造の鍵に関しては開錠できない場合があります。）
- ② 水廻りのトラブル
- ③ ガラスのトラブル
- ④ ガスのトラブル
- ⑤ 電気設備のトラブル（利用者が所有する家電製品は対象外とします。）

2. 前項の現場駆けつけ対応時には、利用者の立ち会いが必要となります。

3. 現場駆けつけ対応は、本条第1項各号に定めるトラブルについて、トラブルの応急的な解決を図るものであり、同一のトラブルごとに1回に限り、提供されるものとし、当社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、既に現場駆けつけ対応を行ったものについて、当社は再度の現場駆けつけ対応を行わないものとします。

#### 第12条（利用料金）

1. 利用者は、現場駆けつけ対応を無料で受けることができます。但し、次の各号の場合、

利用者は別途実費等を負担する場合があります（第1号の場合については負担するものとします。）。

- ① 60分を超過した作業の代金（超過10分ごとに1,500円（税別））
  - ② 現場駆けつけ対応に部品交換や特殊作業が必要になった場合の代金
  - ③ その他前各号に関連し、当社が当社の責に帰すべき事由なく前各号以外の実費等を負担した場合
2. 利用者は、本サービスの対象に含まれない事項についても、作業員と協議のうえ別途有料でサービスを受けられる場合があります。
  3. 現場駆けつけ対応ではトラブルが解決できない又は二次被害が発生することが予想される場合、利用者は作業員等と協議のうえ別途有料でサービスを依頼することができます。
  4. 当社は、前3項の場合の利用料金等の請求業務を、当社の指定する第三者に委託することがあり、利用者はこれを承諾するものとします。

#### 第13条（除外事項）

次の場合は緊急サポートサービスの対象外とします。

- ① 建物共有設備におけるトラブル
- ② 午後11時以降翌午前9時までの時間帯における破壊による開錠
- ③ 会員が所有する家電製品等に関するトラブル
- ④ 入居当初からの故障・破損に関するトラブル
- ⑤ 原状回復に関するトラブル
- ⑥ 地震等の天災や火災、暴動等の非常事態におけるトラブル
- ⑦ その他当社又は業務提携先が不適切と判断した場合

平成28年2月1日 制定

平成30年11月1日 改訂