

おうちトラブルサポートサービス利用規約

制定：2017年5月17日（初版）

更新：2021年7月9日（第2版）

第1条（目的）

ニフティ株式会社（以下「当社」といいます。）は、このおうちトラブルサポートサービス利用規約（以下「本規約」といいます。）及びKDDI株式会社の FTTH サービス約款（以下「約款」といいます。以下本規約と合わせて「本規約等」といいます。）に定めるおうちトラブルサポートサービス（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ころによるほか、本規約に別段の定めがある場合を除き、約款に定めるところによります。

- (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、本サービスの提供を受ける者をいいます。
- (3)「家族会員」とは、会員の未婚の子および配偶者ならびに会員またはその配偶者の親族（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。
- (4)「会員等」とは、会員およびその家族会員を総称していいます。
- (5)「サービス対象物件」とは、当社が FTTH サービス（付随して提供するサービスを除きます。以下、本規約において同じとします。）を提供している場所（会員等が居住しているものに限りません。共同住宅等複数の住戸がある場合は、当社が会員等にFTTHサービスを提供している住戸とします。）であって、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会員等の身分証明書（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（おうちトラブルサポートお客様窓口）をいいます。

第3条（本規約）

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、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、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、本規約を変更または廃止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。当社は、本規約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。

- 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（本サービスの提供および利用）

会員は、本規約等の定めに従い、当社が会員に FTTH サービスの提供を開始した日の翌々日（以下「利用可能日」）以降、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に対して有する権利の範囲および内容を超越す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 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5条（サービスの内容）

本サービスは、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をいいます。また、以下の各号に定めるトラブルの詳細は別表「おうちトラブルサポートサービス 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)本サービスの会員等であることが確認できる書面
- (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、本サービスの提供を受けることはできません。

- (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、利用可能日の前日以前に発生したと当社または委託先が判断した場合
- (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、過去に本サービス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)凍結および凍結に起因する水まわりのトラブル
- (10)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
- (11)サービス対象物件または第1項に基づく出動要請にかかるトラブルが発生した箇所が、事業、営業及び宿泊業（旅館業法に定める旅館業、住宅宿泊事業法に定める住宅宿泊事業その他住宅（戸建住宅、共同住宅等）の全部又は一部を活用して、その会員等以外の者に業として宿泊を提供するものをいいます。）その他居住以外の用に供されていると当社または委託先が判断する場合
- (12)会員等が第8条に違反したまたは違反するおそれのある行為を行っているとして当社または委託先が判断する場合
- (13)会員等が反社会的勢力であることが判明した場合
- (14)その他当社または委託先が本サービス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本サービス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。

5 当社は、会員等が専用フリーコールに架電して要請することにより、会員が委託先その他の企業による各種サービス（対象外サービスを含みます。以下、同じとします。）の提供を受けるための取次

を行うサービスを無償で提供します。取次を受けることができる各種サービスについては、所定の Web サイトに掲載のとおりとします。なお、各種サービスの提供に係る費用と責任については、前項に準じるものとします。

第6条（利用料金）

本サービス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については30分）以下となった場合、会員は当該本サービスの利用料金を支払う義務を負わないものとします。

- 2 本サービスにかかる作業時間が前項に定める時間を超過した場合ならびに本サービスにかかる作業に部品交換また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7条（本サービスの一時中断等）

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8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による本サービスの提供を妨害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9条（損害賠償）

本サービスの利用にあたり、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カ月分の@nifty auひかりコース料金を上限として、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10条（免責）

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。

以上

別表 「おうちトラブルサポートサービス サービス内容」

サービス対象	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	止水応急処理シールテープ処置	
			詰まり	ローポンプでの詰まり除去、簡易トローラー使用 ※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	応急止水処理
	トイレ	給排水	漏水	応急止水処理※2	
			水止まらず	応急止水処理、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・簡易トロ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）		
		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、簡易トローラー使用 ※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
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	
			ヒビ・割れ	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	
	クローザー（ドアチック）		作動不良	クローザー調整・交換	
			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、テスト・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
	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
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 電動式の特種トローラー・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、除去作業が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。

以上