

# 『JACK かけつけ 24』 利用規約

## 第 1 章 総則

### 第 1 条（会員規約）

1. この規約（以下、「本規約」といいます。）は、ジャパンベストレスキューシステム株式会社（以下、「当社」といいます。）が運営するサービス『JACK かけつけ 24』（以下、「本サービス」といいます。）を、第 2 条所定の会員が利用するにあたって適用されます。
2. 当社は、ウェブサイト又は書面その他所定の方法により、変更内容を通知又は公表する措置を講じ、当該措置より合理的期間が経過した後に、この規約の内容を変更することができます。ただし、会員の利益を著しく害すると判断される場合にはこの限りではありません。  
(<https://jack-kaketsuke24.com/>)

### 第 2 条（会員及び契約成立）

1. 会員とは、本規約に同意の上、本サービスの入会申込手続を完了し、かつ当社が本サービスへの入会を認めた者をいい、申込日をもって契約が成立するものとします。ただし、当社が申込みを承諾しない旨を通知した場合は、申込日に遡って無効となります。
2. 会員は、本サービスの申込手続をした時点で、この規約の内容を承諾しているものとみなします。
3. 会員自身が申込時に登録された住所地にある本サービスの対象となる物件（以下、「対象物件」といいます。）に居住されず、対象物件に居住される会員以外の方が本サービス利用を希望する場合、会員による当社への事前登録において、対象物件に居住される方を本サービス提供対象者（以下「対象者」といいます。）として指定することにより、当該対象者は本サービスを利用することができます。この場合、対象者は本規約の内容を十分理解するものとし、会員は対象者にその内容を理解させ、対象者に対し規約に従った行動を行うよう適切な指導監督を行うものとします。また、第 4 条第 2 項に定める同居家族が利用する場合にも、会員は、同居家族にその内容を理解させ、同居家族に対し規約に従った行動を行うよう適切な指導監督を行うものとします。
4. 本サービスの提供先は、会員 1 名につき対象物件 1 件です。

### 第 3 条（譲渡禁止等）

会員は、本サービスに関する権利の全部または一部について、第三者に譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等の行為はできないものとします。

### 第 4 条（利用者）

1. 本サービスは、会員とその同居家族のみが利用（以下「利用者」といいます。）することが

できます（なお、同居家族とは、申込時に登録され当社が承諾した方をいいます）。

2. 本サービスを利用する場合、原則として、運転免許証等の顔写真付き公的身分証明書（以下、単に「身分証明書」といいます。）による本人確認が必要となります。

#### 第5条（会費、本サービスの失効）

1. 本サービスの会費は以下になり、当社指定の方法で支払うものとします。  
1年プラン：8,800円（税込）  
3年プラン：26,400円（税込）  
5年プラン：44,000円（税込）
2. 会費の支払を怠った場合、会費未納期間中は本サービスの提供を受けることはできません。会費未納期間が2か月を経過した場合には、本サービスは自動的に失効し、会員資格を喪失するものとします。
3. 支払済の会費は、役務であるため、その性質上、退会、会員資格の終了、その他理由を問わず、返金には応じられません。

#### 第6条（有効期間）

1. 本サービスの有効期間は、申込日から所定の年数が経過した日が属する月の末日までとします。
2. 契約を更新する場合は、有効期間満了の1か月前までに当社所定の会費を当社指定の方法で支払うものとします。
3. 会費お支払後に退会された場合、本サービスのご利用可能期間は退会日までとなります。中途解約であっても役務提供のため会費の返金には応じられません。予めご了承ください。

#### 第7条（変更の届出）

1. 会員は、連絡先等当社への届出内容に変更があった場合には、当社に所定の方法で速やかに変更の届出をするものとします。
2. 前項の届出がなかったことで会員が不利益を被ったとしても、当社は一切その責任を負わないものとします。

#### 第8条（サービス提供の停止）

当社は、以下に掲げる事由その他やむを得ない事由、また現場の状況によっては本サービスの提供をお断りする場合があります。

- （1）第4条第1項に定める対象者以外の者からの依頼である場合
- （2）災害、天災、暴動等に起因する依頼の場合
- （3）運転免許証等の顔写真付き公的身分証明書の提示のない場合。また、顔写真付き公的身分証明書の提示があっても、当該身分証明書上の住所、氏名が当社に届出のある住所、

氏名と異なっていた場合

- (4) 依頼を受けた物件が対象物件とは異なる場合
- (5) 依頼した会員等本人もしくは同居している家族の立会いがない場合（ただし、本人以外が立ち会うときは当社の定める手続による本人の確認、承諾が必要です。）
- (6) 不正な行為があった場合または不正な行為を行うおそれがある場合
- (7) 会員または利用者、対象者が本サービスを規約外の目的で利用しようとした場合
- (8) 本サービス利用時において、当社または当社の業務委託先に対して、電話を長時間掛け続ける、必要以上に頻繁に掛ける等の行為を行い、当社及び業務委託先の業務を妨害または業務に支障を与えるおそれが生じた場合
- (9) 会員または利用者、対象者の対応、態度、行動等から判断し、当社が適正に本サービスを提供することが困難であると判断した場合
- (10) 本サービスを行う際に、当社または業務委託先の社員及び第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を侵害するおそれがあると判断した場合
- (11) 会員または利用者、対象者が本規約に反した場合
- (12) その他当社が会員等として相応しくないと判断するに至る正当な理由がある場合

#### 第9条（会員資格の喪失）

会員が以下のいずれかの事由に該当した場合は、会員としての資格を喪失するものとし、当社は即時に本サービスの提供を停止いたします。

- (1) 不正な行為があった場合
- (2) 本サービスを規約外の内容で利用しようとした場合
- (3) 本サービス利用時において、当社に対して、電話を長時間かけ続ける、必要以上に頻繁にかける等の行為を行い、当社の業務を妨害し、または業務に支障を与えた場合
- (4) 対応、態度、行動等から判断し、当社が適正に本サービスを提供することが困難であると判断した場合
- (5) 本サービスを行う際に、当社の社員及び第三者の生命、身体、財産その他の権利利益が侵害された場合
- (6) 暴言・暴力やハラスメントなど、サービススタッフの人格などを傷つける行為や言動があったとき、または、あったと当社が認めた場合
- (7) 暴力団、カルト的宗教団体、反社会的勢力またはこれらに準ずるものの構成員、または準構成員であることが判明した場合
- (8) 当社及びその関係者等に著しい迷惑や損害を与えた場合
- (9) その他当社が会員として相応しくないと判断するに至る正当な理由がある場合

#### 第10条（個人情報保護）

1. 当社は本サービスの運営において知り得た会員もしくは利用者等（以下、「会員等」といい

ます)の個人情報について、個人情報保護法等の法令を厳守し、かつ善良な管理者の注意義務をもって管理するものとします。なお、取得した個人情報は、下記の利用目的に使用しません。

- (1) 当社事業活動における各種サービスを提供するため
  - (2) 会員等に対し当社の各種営業情報及び販促品等を提供するため
  - (3) (1)における各種サービスの提供後に、メンテナンス、アンケート、その他の事由により改めて会員等と接触する必要がある場合
  - (4) 会員から頂いたご意見、ご要望にお答えするため
2. 次に掲げる場合、前項の目的の範囲外であっても会員等の個人情報を利用し、または第三者に提供する場合があります。
- (1) 会員等が同意している場合
  - (2) 個人情報保護法及びその他法令などにより必要と判断された場合
3. 当社は、第1項の目的のため、会員等の個人情報を第三者と共同で利用する場合があります。
4. 当社は、会員等またはその代理人から、会員等の個人情報の開示もしくは利用の停止、削除、第三者への提供の停止を求められた場合は、当社所定の手続に従ってこれに応じることとします。なお、当社の会員等の個人情報の取扱いにつきましては、[プライバシーポリシー \(http://www.jbr.co.jp/privacy/\)](http://www.jbr.co.jp/privacy/) をご確認ください。

#### 第11条 (免責)

1. 当社は本サービスの利用により発生した会員等または第三者に生じた損害(他者との間で生じたトラブルに起因する損害を含みます。)及び本サービスを利用できなかったことにより会員等または第三者に生じた損害について、損害賠償責任を負わないものとします。ただし、故意または重大な過失がある場合はこの限りではありません。
2. 前項のほか、天災地変等の不可抗力により対象物件への到着が困難であると判断した場合もしくは当社のコールセンターにおいて会員等からの受電が困難な場合、その他やむを得ない事由によりサービスの提供をお断りする場合があります。

#### 第12条 (反社会的勢力の排除)

1. 会員等は、第1号に該当する事由がなく、また第2号に該当する行為を行わないことを表明しまた将来にわたっても該当せず、また行わないことを確約するものとします。
  - (1) 会員等が、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、総会屋等、社会運動標榜ゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者(以下、「暴力団員等」といいます。)であること、または次のいずれかに該当すること
    - ① 暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること
    - ② 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること

- ③自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること
  - ④暴力団員等に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること
  - ⑤役員または経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること
- (2) 会員等が、自らまたは第三者を利用して行う次のいずれかに該当する行為
- ①暴力的な要求行為
  - ②法的な責任を超えた要求行為
  - ③本サービスに関し、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
  - ④風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて当社の信用を毀損し、または当社の業務を妨害する行為
  - ⑤その他前各号に準ずる行為

2. 当社は会員等が前項の規定に違反している疑いがあると認めた場合には、本規約に基づく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。その場合に当社に生じた損害は会員がすべて賠償するものとし、会員等に生じた損害は、当社は一切その責任を負いません。

## 第2章 トラブルサポート

### 第13条 (サービス内容)

当社は、次の各号のトラブルが生じたとき、会員等に対してトラブル解決のための駆けつけサービス（以下、「トラブルサポート」といいます。）を提供いたします。トラブルサポートは、当該トラブルが発生した場合に、無償で駆けつけトラブル解決サポートを行うものです。（一次対応のみ、二次対応以降有償）ただし、特殊な構造・部品を使用する場合並びに60分を超える作業及び特殊作業が必要となる場合は、本サービス対象から除外し有料となります。

- (1) カギのトラブル
- (2) 水まわりのトラブル
- (3) ガラスのトラブル

### 第14条 (免責)

1. トラブルサポートに関して、下記の事項に該当する場合、本サービスの提供をお断りする場合があります。
- (1) 会員等以外の依頼

- (2) 災害・天災・暴動等に起因する依頼
- (3) カギの開錠の場合に会員等の立会がない場合
- (4) 身分証明書の提示のない場合。また、身分証明書の提示があっても、身分証明書上の住所、氏名が当社に届出のある住所、氏名と異なっていた場合
- (5) 車等自宅玄関以外の開錠作業を行う場合
- (6) 集合住宅のエントランスなど共有部分の作業
- (7) 特殊なカギの形状の場合（外国産ウエーブキー等も含む）
- (8) 合鍵の作成
- (9) 業務用金庫の開錠作業
- (10) 電気錠取付工事等
- (11) 貯水槽等、集合住宅の共有部に当たる箇所のトラブル

2. 当社及び業務提携先は、トラブルサポートに関して、損害賠償責任を負わないものとします。  
ただし、故意または重大な過失がある場合はこの限りではありません。
3. 当社に登録した同居家族が、当社への連絡なく同居でなくなった場合におけるトラブルについては、当社はいかなる責任を負わないものとし、損害賠償義務を負わないものとします。

#### 第15条（トラブルサポート料金表）

トラブルサポートの利用料金は、下表のとおりとします。

時 間 帯		区 分	会 員
基本出張料金	8:00～20:00	カギ・水まわり	無 料
		ガラス	無 料
	上記以外	カギ・水まわり	無 料
		ガラス	無 料
作業料金（60分以内）		—	無 料
作業料金（60分超）		—	実 費
特殊作業料金		—	実 費
部品代金		—	実 費

（注）作業料金に関し、作業時間が60分を超える場合には、60分を超えてから10分ごとに1,100円（税込）の費用が発生します。

#### 第16条（トラブルサポートの利用料金）

トラブルサポートの利用にあたり、基本出張料金、一般作業料金は一次対応のみ無料となります。ただし、部品代及び特殊作業料金は会員の負担となり、支払方法は現地決済のみとなります。

## 第17条（トラブルサポートの利用方法及び利用時間）

トラブルサポートの提供を受けようとする場合には、告知された内容にしたがって利用するものとします。なお、トラブルサポートの利用受付は24時間年中無休ですが、トラブルサポートの提供時間は内容によって異なるものとします。

## 個人情報の取扱いについて

本書面は、今回会員に記入していただく個人情報の利用目的、取り扱い等についてご説明するものです。申込書・記入フォーム・お電話にてサービスの申込やお問い合わせくださる場合は、下記内容を必ずお読みいただき、ご同意のうえご記入・お申込み・お問合せください。

### 1. 個人情報の利用目的

会員等の個人情報は、以下の目的のために利用し、それ以外の目的で利用することは致しません。

（1）当社事業活動における各種サービスをご提供するため

（2）会員等に対して当社又は当社の業務提携先、業務委託先の各種営業情報及び販促品等をご提供するため

（3）（1）に於ける各種サービスのご提供前又は後に、アンケート、その他事項等、改めて会員等と接触をする必要が発生した際のため

（4）会員等から頂いたご相談・お問い合わせ・ご意見・ご要望にお答えするため  
ただし、次の場合においては、ご本人の同意を得ることなく個人情報を第三者に提供することがございます。

・法令に基づく場合

・当社のグループ会社及び提携先企業との間で共同利用を行う場合

### 2. 個人データの共同利用

当社とグループ会社及び提携先企業との間で、以下のとおり個人データを共同利用することがあります。

#### （1）個人データの項目

お名前、生年月日、ご住所、電話番号、メールアドレス等のご連絡先、その他当社がお申込時もしくはサービス提供中に、当社が会員等に関して取得するすべての個人情報。ただし、センシティブ情報を除きます。

#### （2）共同利用するグループ会社

レスキュー損害保険株式会社、ジャパン少額短期保険株式会社、

ジャパンワランティサポート株式会社

株式会社アクトコール、株式会社 TSUNAGU

(3) 個人データ管理責任者：ジャパンベストレスキューシステム株式会社

### 3. 個人情報の委託

当社では、利用目的を達成するため必要な範囲内で、当社業務提携先や業務委託先が他の企業に委託することがあります。その場合は当社及び業務提携先や業務委託先は当該委託業務の処理に必要な範囲で、個人情報の保護措置を講じた上で会員等の個人情報を委託します。

### 4. 匿名加工情報の取扱いについて

当社は特定の個人を識別できないように加工した情報であって当該個人情報を復元することができない

ようにした情報（匿名加工情報）について会員等のプライバシーを厳重に保護する観点から、情報の取扱いについてガイドラインを策定し、適正に取り扱います。

### 5. 個人情報の安全管理

当社が取得した個人情報及び特定個人情報ならびに外部からお預かりした個人情報及び特定個人情報は、安全かつ正確に管理し、アクセス、紛失、破壊、改ざん、漏えい等の問題に対して情報セキュリティ対策を実施し、その予防に努めます。

### 6. 個人情報の記入の任意性

個人情報のご記入は任意です。ただし、必須項目に記入頂けない場合には、サービスが提供できない場合やお問い合わせに回答することができない場合がございます。あらかじめご了承ください。

### 7. 当社運営 Web サイトの個人情報の取扱いについて

当社は、当社運営の Web サイトにおいて「端末情報」「ログ情報」「cookie 及び匿名 ID」「位置情報」を

取得し、以下の目的のために利用致します。

- (1) 本サービスに関する登録の受付、本人確認、維持、保護及び改善のため
- (2) 本サービスに関するご案内、お問い合わせ等への対応のため
- (3) 本サービスに関する当社の規約、ポリシー等（以下「規約等」といいます。）に違反する行為に対する対応のため
- (4) 本サービスに関する規約等の変更などを通知するため
- (5) 個人を特定できない状態で統計資料として利用するため

8. 当社の個人情報管理責任者（「個人情報保護管理者」）

所属： 管理本部長

連絡先（e-mail）：info@jbr.co.jp

9. お問い合わせ、訂正・利用停止等

当社は、会員からの個人情報の開示・訂正・利用停止等のお申し出に対して、当社窓口にて適切かつ迅速に対応いたします。

10. お問い合わせ窓口

当社は、個人情報の取扱いに関するご意見・ご要望につきまして、適切かつ迅速に対応いたします。

お問い合わせは下記窓口までお申し出ください。

**【個人情報の取り扱いに関するお問い合わせ】**

窓口：管理本部管理部総務課 苦情相談窓口担当

連絡先（e-mail）：info@jbr.co.jp

以上

2022年 1月 1日 制定