

## 「おうちサポート」に関する重要事項説明

このたびは、横浜ケーブルビジョン株式会社(以下「当社」といいます。)が提供する、「おうちサポート(以下「本サービス」といいます。)」にお申し込みいただき、ありがとうございます。

本サービスは、当社が提供するサービスで、お客さまが当社に会費を支払うことで、ジャパンベストレスキューシステム株式会社(以下「JBR」といいます。)の提供する、生活救急サービスおよび総合生活サポートサービス(以下「JBR サービス」といいます。)を優待価格で利用できる会員優待取次ぎサービスです。JBR サービスは、JBRが提供するサービスになりますので、個々の作業内容のお申し込みをする際に、JBR へ直接お申し込みいただきます。

本サービスは当社が定める「おうちサポートサービス利用規約」(以下「本サービス規約」といいます。)および、JBR が定める「業務提携先規約」に基づいてご提供いたします。

本書は、本サービスのご契約にあたり、お客さまにご確認いただきたい事項を説明しております。

内容について本サービスのお申し込みまでにご確認いただき、あらかじめご了承のうえご利用ください。

### □ ご契約条件について

本サービスご契約には、当社が提供する TV サービス・NET サービス・電話サービス(以下「YCV サービス」といいます。)のご加入者さまで以下各号に定めるいずれかのお客さまであることが必要です。

YCV サービスのご利用には、月額基本料金、工事費などが必要です。解約には撤去費が必要です。

1. 当社が提供するYCVサービスに新たにお申し込みいただくと同時に、本サービスをお申し込みいただきご利用される方
2. 既に当社が提供するYCVサービスにご加入いただいております、新たに本サービスをお申し込みいただきご利用される方
3. 個人名義でご契約される方(法人名義でご契約の方を除く)
4. 当社が認める加入の条件を満たされている方

### □ おうちサポートについて

1. 本サービスは、当社が提供するサービスです。  
生活救急サービスおよび総合生活サポートサービスは、JBRが提供するサービスです。
2. JBRサービスの実際の作業等は、JBRおよびJBRの業務委託先により行います。JBRのサービス提供に関して発生したトラブル等については、当社は一切責任を負いませんので、JBRおよびJBRの業務委託先にお問合せください。
3. 本サービスをご契約の方は、JBRサービスの緊急かけつけサービスを回数に制限なく出張費・作業費無料の会員価格にてご利用いただけます。
4. 本サービスをご契約の方は、JBRサービスのハウスサポートサービス(エアコン、換気扇、室内クリーニング)、家事代行サービス(日常掃除、食器洗い、洗濯、買い物、アイロンがけ、花の水やり、押入れ掃除など)を通常価格の30%割引の会員価格でご利用いただけます。
5. 本サービスご契約の翌日以降から下記の会員価格にてご利用いただけます。お申し込み日当日のご利用は、JBRサービスの通常料金でのご利用となります。また、お申込を郵送にて行う場合には、お申込書が当社へ到達した日(当社受領日)の翌日以降から下記の会員価格にてご利用いただけます。それ以前のご利用は、JBRサービスの通常料金でのご利用となります。あらかじめご了承ください。

### □ 本サービス月額基本料金について

サービス名	ご提供料金
おうちサポート	200 円(税込 220 円)

※ 既に当社の YCV サービスにご加入のお客さまの場合、申込日の翌日から日割りをを行います。YCV サービスの新規申し込みと同時に「おうちサポート」のお申し込みをされたお客さまの場合、YCV サービスの工事完了日の翌日から日割りをを行います。解約月は、1 か月分の月額基本料金を請求します。

### □ JBR サービスご提供料金(会員価格)について

サービス名	ご提供料金(会員価格)
カギのトラブル解決サービス	作業費・出張費無料
水まわりのトラブル解決サービス	作業費・出張費無料
ガラスのトラブル解決サービス	作業費・出張費無料
ハウスクリーニングサービス	通常価格の 30% 割引

※ 作業内容によっては、部品代、特殊作業などの別料金が発生する可能性があります。

※ 部品代、特殊作業などの別料金は実際の作業後にお支払いが必要になります。

※ ガラス交換の場合は、必ず部品代が別途かかります。

### □ お申込み時のご注意事項

1. JBR サービスのご利用場所は、YCV サービスのご契約住所に限定されます。自動車・バイクの開錠は、YCV サービスのご契約住所以外でもサービス提供可能になります。
2. 本サービスは、利用者の問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決を保証するものではありません。

### □ 提供時期

既に YCV サービスにご加入のお客さまへのおうちサポートの提供時期は、お客さまのお申し込みを当社が承諾した日から、契約終了までの期間です。YCV サービスの新規申し込みと同時に おうちサポートのお申し込みをされたお客さまへの おうちサポートの提供時期は、YCV サービスの工事完了日から、契約終了までの期間です。  
なお、会員価格にてジャパンベストレスキューシステム株式会社(JBR 社)が提供する、「生活救急サービス及び総合生活サポートサービス」(別途個別に JBR 社にお申し込みが必要になります)をご利用いただけるのは、おうちサポートにお申し込みいただいた翌日以降です。

□ **個人情報の取り扱いについて**

1. 当社は、本サービスの利用に当たって、本サービスの契約・解除、本サービス会員であることの確認、本サービスの月額利用料金の請求、本サービスに関する情報提供サービスなどを行なうために、個人情報を利用いたします。
2. 前項の規定にかかわらず、次に掲げる場合にあっては当社が本サービス会員の個人情報を利用することがあります。
  - (1) 法令に基づく場合
  - (2) 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
  - (3) 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
  - (4) 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき
3. 当社は、個人情報を上記利用目的の範囲内で外部事業者へ委託することがあります。
4. 当社は、本サービス提供にあたり、サポートサービスの優待利用権の適合確認を行うために本サービス会員の個人情報(氏名・電話番号・住所など)を専用回線によるデータ転送でサポートサービス提供会社へ提供いたします。なお、個人情報の提供にあたっては、サポートサービス提供会社と情報の取り扱いに関する契約を締結しております。
5. 当社は本サービスを申込むにあたり個人情報をご提供いただけない場合は本サービスを提供することができません。
6. 当社は、本サービスの提供に当たって、本契約者から取得した個人情報については、当社指定の加入申込書における<個人情報の取り扱いについて>の同意事項を本サービスの提供においても有効とします。
7. 本サービスの提供における個人情報の取扱いは、上記に定めるほか、当社および JBR が別に定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。

□ **その他注意事項**

1. 料金未納に伴う強制解除など、当社が行う本サービスの解除が生じた後に、再度、本サービスのご利用をご希望される場合は、新たにご契約が必要となりますので、当社コールセンターまでご連絡ください。
2. お客さまのお申し出による解除の場合も上記 1. と同様になります。
3. 本サービスのご利用によって生じるお客さまの損害および本サービスのご利用によりお客さまが第三者に対して与えた損害については、当社の故意または重過失が原因であった場合を除き、当社は一切の責任を負いません。
4. 本サービスのご利用にあたり、本サービス規約に基づき当社が不適切と認めた利用者に対しては、本サービスの利用契約を即時解除する場合があります。なお、当社が提供する他の YCV サービスをご利用の場合には、同様に当社が当該 YCV サービス契約を解除することがあります。

□ **生活救急サービスおよび総合生活サポートサービス(JBR サービス)の利用申し込みについて**

1. 訪問前に作業内容のお申し込みが必要です。作業内容のお申し込みは、JBR へ個別にお申し込みとなります。
2. 本サービスお申込み日の翌日よりご利用可能となります。

JBR カスタマーセンター専用ダイヤル	対応時間
0120-024-787	年中無休

- (1) 本サービスをお申し込み後、当社から JBR へご契約情報が連携されるまで、1 週間から最大 2 週間程度、日数がかかる場合があります。それまでの期間中にご利用になる場合、JBR から当社にご契約情報を照会后、JBR サービスをご利用になれます。ご契約情報の照会にお時間をいただく場合がありますので、あらかじめご了解ください。
- (2) JBR サービスを提供するにあたって、個別サービス毎に定める個別規定により、JBR が定めた料金が発生します。
- (3) 本サービスのご加入者さまと 2 親等以内の同居のご家族さまのご利用に限ります。それ以外の方からの依頼によるものと判明した場合はお断りする場合があります。
- (4) (3) で記載の方が立会いできない場合、免許証等の身分証明書が対象物件利用者の名義と一致しない場合、会員情報に登録された物件住所と異なる場合、または解決サービスとは異なるトラブルの解決依頼などの場合は、JBR サービスの提供をお断りする場合があります。
- (5) JBR サービスのご利用条件につきましては、おうちサポート Web サイト上の業務提携先規約をご覧ください。
- (6) 本サービスを解約された場合はご利用いただけません。

□ **本サービス規約**

おうちサポートサービス利用規約

□ **JBR が定める規約**

業務提携先規約 (<http://www.ouchi-support.com/gyoumu/>)

以上

内容現在 2024 年 12 月 1 日

おうちサポート サービスメニュー概観

注意事項

- ※表示価格は、消費税を含まない税別表示となっております。
- ※作業にならない発生する部品代はお客様のご負担となります。(下記的一般価格には含まれていません。)
- ※一般価格の中には、作業員および出張費が含まれています。サービスメニューによっては別途出張費が発生する場合があります。
- ※2024年12月1日時点の価格となります。

- ※おうちサポートご契約者は会員価格を参照ください。
- ※ガラス交換の場合は、必ず事前のご予約が必要です。
- ※60分を超える作業、特殊作業については別途費用が発生することがあります。

サービス区分	場所	ご依頼内容	作業内容詳細	一般料金				会員価格
				基本料金(出張・調査)税込	作業料金税込	特殊作業料金税込	材料費	
水まわりのトラブル	トイレ	●トイレ詰まり ※薬剤使用時は別途費用発生致します。	程度が詰まり	¥8,800	-	-	-	基本料金・作業料金 (出張・作業料) 無料 ※60分までの作業 ※特殊作業・材料費は、 現場追加
			専用器具/ローポンプ使用	¥8,800	¥7,700	-	-	
			専用器具/ハイパスポンプ使用	¥8,800	¥17,600	-	-	
			便器掃除作業	¥8,800	¥8,800	-	-	
			トローラー機使用 (3mまで)	-	-	¥3,300	-	
		●配管詰まり洗浄 ※薬剤使用時は別途費用発生致します。 ※専有部分のみの対応となります。 ※3m以内は無料、それ以上の作業は特殊作業で、現場お見積りもとさせて頂きます。 ※消耗品1か所まで無料、2か所目から特殊作業で、現場お見積りもとさせて頂きます。	トローラー機使用 (3m超1m2切り)	-	-	¥3,300	-	
			高圧洗浄機使用 (3mまで)	¥8,800	¥13,200	-	-	
			高圧洗浄機使用 (3m超1m2切り)	-	-	¥3,300	-	
			納品	¥8,800	¥7,700	-	-	
			調整・増し締め作業等	¥8,800	-	-	-	
	●シャワートイレ ●便器取り換え	バックシンク交換等	¥8,800	¥3,300	-	-		
		バックシンク部品交換(タンク脱落無し)	¥8,800	¥4,400	-	-		
		バックシンク部品交換(タンク脱落有り)	¥8,800	¥8,800	-	-		
		止水栓交換	¥8,800	¥4,400	-	-		
		フレキ管(給水)交換	¥8,800	¥5,500	-	-		
		シャワートイレ取付	¥8,800	¥7,700	-	-		
		お掃除専用シャワートイレ取付	¥8,800	¥3,300	-	-		
		取り外し部品費 (シャワートイレ)	¥8,800	¥22,000	-	-		
		浮腫調整タンクセット交換	¥8,800	¥8,800	-	-		
		ロータンク交換	¥8,800	¥7,700	-	-		
●浴室・洗面所・台所の詰まり配管洗浄 ※薬剤使用時は別途費用発生致します。 ※専有部分のみの対応となります。 ※3m以内は無料、それ以上の作業は特殊作業で、現場お見積りもとさせて頂きます。 ※消耗品1か所まで無料、2か所目から特殊作業で、現場お見積りもとさせて頂きます。	トローラー機使用 (3mまで)	¥8,800	¥8,800	-	-			
	トローラー機使用 (3m超1m2切り)	-	-	¥3,300	-			
	高圧洗浄機使用 (3mまで)	¥8,800	¥13,200	-	-			
	高圧洗浄機使用 (3m超1m2切り)	-	-	¥3,300	-			
	調査・調整・増し締め作業等	¥8,800	-	-	-			
	バックシンク/スピンドル/スワット/ハンドル/ニッセル等部品交換	¥8,800	¥3,300	-	-			
	カートリッジ交換	¥8,800	¥4,400	-	-			
	引き出し式ブレイドホース交換	¥8,800	¥5,500	-	-			
	フンホル-水栓工/スリッパ交換	¥8,800	¥6,600	-	-			
	車水栓(壁付)交換	¥8,800	¥4,400	-	-			
●水漏れ修理・蛇口交換 ●その他台所・浴室	車水栓(デッキ式)交換	¥8,800	¥4,400	-	-			
	砂芯水栓取り付け	¥8,800	¥4,400	-	-			
	混合水栓(壁付)交換	¥8,800	¥8,800	-	-			
	浴室シャワーホース/ヘッド/セット交換	¥8,800	¥3,300	-	-			
	台所排水栓交換	¥8,800	¥8,800	-	-			
	台所排水ホース交換	¥8,800	¥4,400	-	-			
	洗面トラップ交換	¥8,800	¥8,800	-	-			
	フレキ管(給水)交換	¥8,800	¥4,400	-	-			
	洗面化粧台交換工事	¥8,800	現場お見積り	-	-			
	※特殊作業料金は有料となります。	-	-	¥8,800	-			
追加人工	-	-	-	-				
その他工事項目	-	-	現場お見積り	-				
※1 トローラー・高圧洗浄作業のM算出について、入れたM数ではなく実際の配管距離のM数で算出する。								
※2 水栓1個について、費用計上は1個(複数部品交換を含む)とする。								
※3 地域や現場状況によっては対応できない場合がございます。								
カギのトラブル	鍵物	●解錠	3ピン (概) 以下	¥8,800	¥3,300	-	-	基本料金・作業料金 (出張・作業料) 無料 ※60分までの作業 ※特殊作業・材料費は、 現場追加
			4ピン (概) 以下	¥8,800	¥3,300	-	-	
			5ピン (概) 以上	¥8,800	¥3,300	-	-	
			ハイセキュリティ	¥8,800	¥11,000	-	-	
			特殊シリンダー	¥8,800	¥11,000	-	-	
			内鍵錠	¥8,800	¥11,000	-	-	
			特殊錠	¥8,800	¥11,000	-	-	
			総務錠・総務金物	¥8,800	¥3,300	-	-	
			故障・不具合	¥8,800	¥3,300	-	-	
			ドアスコープ破壊交換	-	-	¥3,300	-	
	●上記に付随する項目	付随ドリングシリンダー交換	-	-	¥5,500	-		
		防犯サムターン解錠	-	-	¥5,500	-		
		シリンダー・玉座・シャッター錠	¥8,800	¥7,700	-	-		
		総務錠・総務金物	¥8,800	¥5,500	-	-		
		引違戸錠・引戸錠	¥8,800	¥8,800	-	-		
		ドアクローザー	¥8,800	¥8,800	-	-		
		錠前 (付随のシリンダー・玉座の交換含む)	¥8,800	¥13,200	-	-		
		総務錠・総務金物	¥8,800	¥5,500	-	-		
		錠付錠	¥8,800	¥18,700	-	-		
		ドアクローザー	¥8,800	¥18,700	-	-		
●新規取付工事	錠前※シリンダー・玉座の交換も含む	-	¥35,200	-	-			
	ストライク錠(スチール扉扉)取付	-	¥5,500	-	-			
	錠前	¥8,800	¥3,300	-	-			
	ハイセキュリティ	¥8,800	¥7,700	-	-			
	特殊	¥8,800	¥13,200	-	-			
	●その他	錠抜き ※錠を抜くために修理・調整・分解・加工など必要な場合は、中・重作業を別途適用	¥8,800	¥3,300	-	-		
		調査のみ	¥8,800	-	-	-		
		軽作業 調整、組直し、増締め、潤滑剤塗布、など ※①参照	¥8,800	¥3,300	-	-		
		中作業 分解洗浄、など ※①参照	¥8,800	¥7,700	-	-		
		重作業 加工(電動工具使用含む)、など ※①参照	¥8,800	¥16,500	-	-		
ドアの取替 ※幅900mm×高さ1800mm以下		¥8,800	¥16,500	-	-			
ドアの取替 ※幅900mm×高さ1800mm以上		¥8,800	¥33,000	-	-			
夜間料金 20:00-8:00までの緊急出動または希望		-	¥3,300	-	-			
有料運行発生時 ※③関西、中部圏際安宅など有料道路通行必須時は上記別途、有料道路作業料金適用(道路橋、キヤンセル時無料)		-	¥3,300	-	-			
作業料金設定の無い作業を複数行った場合の2作業目からの追加作業		¥4,400	-	-	-			
料金項目に該当のない作業については、現場お見積り	-	-	-	-				
ガラスのトラブル	住宅ガラス	●住宅ガラス・窓ガラスの交換、修理 <対応不可> ・浴室ガラスの交換は対応できない場合有 ・サッシの交換は対応不可 <別途お見積り> ・ガラスやサッシの種類や構成、サイズにより、施工料金や部材費が異なる。 別途特殊作業料金が発生する場合有	※原則現場お見積り (概算：例) 窓ガラス (一般的なフロート板ガラス) 1枚交換する場合 サイズ (横約90センチ×縦約130センチ以下/厚さ2ミリ) 基本料金：¥8,800 + 作業料金 ¥5,500 + 部材費 ¥3,850 = 合計：¥18,150  ※ガラスの種類や構成、サイズにより、施工料金や部材費が異なる。 別途特殊作業料金が発生する場合があります。 ※詳細は現場お見積りもとさせて頂きます。	基本料金・作業料金 (出張・作業料) 無料 ※60分までの作業 ※特殊作業・材料費は、 現場追加				

サービス区分	メニューカテゴリ	メニュー名称	サービス内容詳細	一般価格 (税込)			会員価格		
維持サービス	ハウスクリーニング	エアコン	スタンダードエアコン	エアコンクリーニング(壁掛けタイプ)	¥12,100			一般価格より 30%OFF	
			お掃除機能付きエアコン	エアコンクリーニング(自動お掃除機能付きタイプ)	¥23,100				
			室外機	室外機(エアコンクリーニングとセットのみ)	¥7,700				
			病み付きタンククリーニング	ACコート(エアコンクリーニングとセットのみ)	¥3,300				
			天井準処エアコン (一般家庭用小型)	天井準処エアコン(エアコンクリーニング)	¥33,000				
		キッチン	天井準処エアコン (業務用)	エアコンクリーニング(天井準処タイプ)	¥33,500				
			キッチン (W3,500以上の場合の追加料金)	キッチンクリーニング(幅3.5m未満)	¥19,800				
			レンジフード	レンジフードまたはフード付き換気扇1台(幅95cm未満)	¥5,500				
		浴室	浴室	浴室1室(床面積4㎡、高さ2.4m未満)	¥19,800				
			浴室 (床面積4㎡以上の追加料金、1㎡ごと)	浴室(床面積1㎡/追加ごとに)	¥4,400				
			エアコン内掃除機	エアコン内掃除機	¥6,800				
			エアコン内掃除機	エアコン内掃除機	¥11,000				
			鏡の水垢除去	鏡の水垢除去	¥5,500				
			鏡の水垢除去	鏡の水垢除去	¥5,500				
		トイレ	トイレ	トイレクリーニング(床面積2㎡未満) /1室	¥12,650				
	洗面所	洗面所	洗面所1ヵ所(床面積4㎡未満)	¥11,000					
	リモコン	宅配クリーニング	衣類宅配クリーニング (7点)	7点	¥10,875				
			衣類宅配クリーニング (11点)	11点	¥14,500				
			衣類宅配クリーニング (15点)	15点	¥18,125				
	家事代行サービス	家事代行サービス	・掃除機がけ、雑巾がけ、風呂掃除、トイレ掃除、キッチン、水回り掃除、洗濯機、食器洗い、選択・ゴミ出し、窓ふき・料理、買い物、片付け、アイロンがけ、布団干し、ペットメーク、靴磨き、薪割、荷物の受け取り、クリーニングの受け渡し、不在中の部屋の換気・窓の掃除、庭木の剪定や、草むしり、パーティーの片づけ、引っ越しの手伝い	3時間	¥15,180 (1時間あたり ¥5,060) ※税込	¥13,800 (1時間あたり ¥4,600) ※税込			
				キャンセル料	サービスの日程変更・キャンセルをご希望の場合は、サービス実施日の前日17時までにご連絡をお願いしております。17時以降に承った場合は、サービス料金100%のキャンセル料が発生いたします。予めご注意ください。				
	電気のトラブル	照明器具交換	調査・調整・点検		¥8,800	-	-		-
			蛍球交換	追加2ヶ所目から	¥8,800	-	-		材料費別途
			蛍球買い出し	10分毎	¥8,800	¥1,100～	-		材料費別途
			スイッチ交換		¥8,800	¥1,100～	-		-
ローゼット・引っ掛けシーリング交換				¥8,800	¥4,400～	-	材料費別途		
				¥8,800	¥4,400～	-	材料費別途		
換気扇交換		調査・調整・点検		¥8,800	-	-	-		
		スイッチ交換		¥8,800	¥4,400～	-	材料費別途		
エアコン		調査・調整・点検		¥8,800	-	-	-		
		ドレンホース清掃		¥8,800	-	-	-		
住宅設備・その他		リモコン	調査 電池交換		¥8,800	-	-	材料費別途	
		調査・調整・点検		¥8,800	-	-	-		
		追加 調査・調整・点検		¥8,800	¥4,400～	-	-		
		漏電漏・漏電調査(工事を含まない、30分以内)		¥8,800	¥8,800～	-	-		
		漏電漏・漏電調査(30分延長、10分毎)		¥8,800	¥2,200～	-	-		
		スイッチ交換(1つの運用取り付1ヶ所内すべて含む)		¥8,800	¥4,400～	-	材料費別途		
		追加スイッチ交換 (追加2ヶ所目から)		¥8,800	¥3,300～	-	材料費別途		
		コンセント交換(1つの運用取付)		¥8,800	¥4,400～	-	材料費別途		
	追加 コンセント交換(追加2ヶ所目から)		¥8,800	¥3,300～	-	材料費別途			
	運用取り付1ヶ所のみ交換		¥8,800	¥4,400～	-	材料費別途			
コンセントフレッド交換		¥8,800	-	-	材料費別途				
追加 コンセント交換(追加2ヶ所目から)		¥8,800	¥1,100～	-	材料費別途				

基本料金・作業料金  
(出張・作業料)  
30%OFF  
※部品代100%お客様負担  
9:00～18:00(上記時間外は要相談)