

セコム駆けつけサービス規約

第1条（セコム駆けつけサービス）

セコムは、このセコム駆けつけサービス規約（以下「この規約」といいます。）を定め、これによりセコム駆けつけサービスを提供します。

第2条（定義）

この規約において、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

	用語	意味
(1)	セコム駆けつけサービス	第5条第1項に定めるサービス（ただし、名称が変更された場合は、当該名称変更後のサービス）
(2)	セコム駆けつけサービス契約	この規約に基づきセコムとお客様の間で締結するセコム駆けつけサービスの利用契約
(3)	お客様	セコムとセコム駆けつけサービス契約を締結している方
(4)	家庭向けサービス	セコム駆けつけサービスをオプションとして設定することができるスマートホームサービスその他の家庭向けサービス
(5)	家庭向けサービス契約	パートナー事業者とお客様の間で締結する家庭向けサービスの利用契約
(6)	パートナー事業者	家庭向けサービスを提供する事業者
(7)	家庭向けサービスアプリ	家庭向けサービス利用のためにパートナー事業者が提供しているスマートフォン用のアプリケーション
(8)	サービス対象施設	家庭向けサービス提供先のうち、セコム駆けつけサービス申込時にセコム駆けつけサービスの対象施設としてお客様が指定された施設
(9)	サービス対象者	サービス対象施設に居住している方
(10)	要請者	お客様またはサービス対象者であって、第5条第1項に定める要請を行った者
(11)	対処員	第5条第1項(1)から(3)に定めるサービスを遂行するセコムまたはセコムグループの従業員
(12)	駆けつけ要請支援システム	お客様がセコム駆けつけサービスを利用するに際して、セコムへの駆けつけ要請を行うために必要な情報を提供するシステムとしてパートナー事業者が運営するシステム（コールセンター等人的資源を用いたシステムであるかソフトウェア、アプリケーション等を用いたシステムであるかを問いません）
(13)	セコムグループ	セコム及びセコムの関連会社

第3条（セコム駆けつけサービス契約申込の方法）

セコム駆けつけサービス利用契約の申込をするときは、セコム指定の方法で行っていただきます。

第4条（セコム駆けつけサービス契約申込の承諾）

- セコムは、前条に基づき、セコム駆けつけサービスの申込があったときは、セコム駆けつけサービス契約の締結の可否に関する審査を行い、セコム駆けつけサービス契約を承諾する場合には、申込時に登録された連絡先あてにセコムまたはパートナー事業者より電子メールその他の手段によりセコム駆けつけサービスの利用開始を通知することにより、セコム駆けつけサービス契約が成立します。
- セコムは、セコム駆けつけサービスの申込が以下の項目に該当する場合は、その申込を承諾しません。セコムは、申込を承諾しなかったことによる責任を負わず、またその理由について一切開示しません。
 - 申込者が実在しないとき
 - 家庭向けサービス契約の契約者とセコム駆けつけサービスの申込をした方が別人のとき
 - 申込内容に虚偽または重大な不備があったとき
 - 申込者が、セコム駆けつけサービスまたはセコムグループが提供するサービスに関し、過去に代金の支払いを遅延し、もしくは

- は不正に免れようとしたことがある場合、または契約を解除されたことがある場合
- (5)サービス対象施設がセコムのサービス提供エリア外であるとき
- (6)申込者またはサービス対象者が、反社会的勢力（暴力団、暴力団員等をいいます。）に該当するときまたはそのおそれがある場合
- (7)その他、セコムの業務の遂行上支障があるときその他不相当と判断する相当の理由がある場合

第5条（セコム駆けつけサービスの内容）

1. 要請者（お客様またはサービス対象者）は、家庭向けサービスにより検知された情報に基づき、セコムの出動が必要と判断した場合は、セコムの指定する方法を用いて出動の要請を行っていただきます。セコムは、要請内容に応じて、以下(1)(2)(3)のいずれかまたは全部を行います。
 - (1)サービス対象者のご不在時に、サービス対象施設及び周辺の状況を確認し、その結果を要請者に通知します（ただし、サービス対象施設の確認は外部からの確認に限ります。）。
 - (2)サービス対象施設にいる、要請者が指定するサービス対象者を訪問し、その結果を要請者に通知します。
 - (3)要請者が指定するサービス対象者と、サービス対象施設近辺で合流し、サービス対象施設の玄関まで同行します。
2. セコムは、前項(2)号のサービスを実施する場合における訪問時間、及び前項(3)号のサービスを実施する場合における合流場所と合流時間を指定して要請者に通知し、指定した以降も、セコムがいつでも変更することができます。
3. セコムは、第1項各号いずれのサービスを実施する場合も、要請内容にかかわらず、サービス対象施設の鍵の解錠およびサービス対象施設への入室は致しません。
4. セコム駆けつけサービスは、家庭向けサービスにより検知された情報に基づかない要請についてはご利用いただけません。
5. セコムが、第1項各号の結果を所定の方法で要請者の所定の連絡先に通知を発した時点をもって、セコム駆けつけサービスの実施は完了します。
6. 以下のいずれかに該当する場合には、セコムはセコム駆けつけサービスの遂行を中止することができ、セコム駆けつけサービスの実施は完了となります。
 - (1)対処員が要請に基づく出動を開始した時点以降において要請者からセコム駆けつけサービスの中止の連絡を受けた場合
 - (2)対処員が要請に基づく出動を開始した時点以降において本条4項その他セコム駆けつけサービス利用契約に違反する要請であることが判明した場合
 - (3)第1項(3)号のサービスを実施する場合においてセコムの対処員が合流場所に到着後、合流時間から20分を経過してもサービス対象者が合流場所に到着しない場合
7. 110番、119番通報は、第5項の通知を受けて、要請者で必要性を判断し、要請者にて行っていただきます。ただし、セコムは、セコム駆けつけサービスの遂行中又は完了（要請者に連絡がとれないときに限ります）後において、110番、119番通報を行う必要があるとセコムが判断した場合に110番通報、119番通報を行うことがあります。通報を行ったことまたは通報を行わなかったことにつき、セコムは一切の責任を負いません。
8. セコムは、あくまで要請者よりいただいた情報に基づいてサービス対象者、サービス対象施設を特定し、セコム駆けつけサービスを提供しますので、要請者よりいただいた情報からサービス対象者・サービス対象施設を特定できない場合、セコムはセコム駆けつけサービスの遂行を中止し、中止した時点においてセコム駆けつけサービスの実施は完了します。

第6条（セコム駆けつけサービスの利用料金）

1. お客様は、別途セコムが定めセコムのウェブサイト等に表示するセコム駆けつけサービスの利用料金を、パートナー事業者が指定する支払方法により、セコムにお支払いただきます。
2. セコム駆けつけサービスの利用料金の算定の基礎となるセコム駆けつけサービス実施時間は、対処員が要請に基づく出動を開始した時点からセコム駆けつけサービスの実施が完了した時点までの時間を算定します。
3. 第5条第6項または第8項に基づき、セコム駆けつけサービスの遂行を中止した場合であっても、中止までに要した時間に応じたセコム駆けつけサービスの利用料金が発生します。ただし、第5条第1項(3)号のサービスのみを実施する場合は、セコムが指定する合流時間の30分前までに要請者がサービス中止の連絡をした場合はセコム駆けつけサービスの利用料金は発生しません。

4. セコム駆けつけサービスの遂行中又は完了後において、前条7項に基づき110番通報、119番通報を行った場合において、通報後、対応員がその場に立ち会ったときは、その立ち会いに要した時間についてもセコム駆けつけサービス実施時間に含まれ、その時間に応じたセコム駆けつけサービスの利用料金が発生します。
5. お客様がセコム駆けつけサービスの利用料金の支払を遅滞した場合、年14.6%の割合による遅延損害金をセコムにお支払いいただきます。
6. セコム駆けつけサービスの提供条件の変更、著しい経済事情の変動等によりセコム駆けつけサービスの利用料金の変更が必要となったときは、セコムは合理的範囲内でセコム駆けつけサービスの利用料金を変更することができます。セコムは、セコム駆けつけサービスの利用料金の変更を行う場合は、30日以上予告期間において、変更後の内容を、セコムのウェブサイトへ掲載する方法その他の方法によりお客様に通知します。

第7条（有効期間）

1. セコム駆けつけサービス契約の有効期間は、セコムまたはパートナー事業者が第4条第1項の通知を行った日から起算して1年間とします。
2. お客様から、セコム駆けつけサービス契約の有効期間満了の1か月前までにセコムまたはパートナー事業者に対し、終了の申し出がないときは、セコム駆けつけサービス契約は1年間自動的に更新され、その後も同様とします。

第8条（家庭向けサービス契約の終了）

お客様とパートナー事業者との家庭向けサービス契約が終了したとき（理由を問いません）は、自動的にセコム駆けつけサービス契約は終了します。

第9条（契約の解除）

1. お客様は、セコム駆けつけサービス契約を解約しようとするときは、パートナー事業者が指定する方法で手続を行っていただきます。
2. セコムは、お客様またはサービス対象者が次のいずれかに該当するときは、直ちにセコム駆けつけサービス契約を解除することができます。
 - (1)第4条第2項各号の規定のいずれかに該当することが判明したとき
 - (2)第14条に定める行為があったとき
 - (3)支払期限経過後催告したにもかかわらず所定の料金の支払がなされないとき
 - (4)著しく頻繁にセコム駆けつけサービスを利用する、セコム駆けつけサービスの内容を超えたサービス提供行為の要請があるなど、セコムが、継続的なセコム駆けつけサービスの提供が困難であると判断したとき

第10条（セコム駆けつけサービス提供の一時停止）

セコム駆けつけサービス利用契約に基づく支払が履行されない場合、または、セコムの責に帰すべき事由によらないで、セコムがセコム駆けつけサービスを提供することができなくなった場合（設備のメンテナンス、停電等を含む）は、その状態がやむまでの間、セコムはお客様への通知をすることなく即時にセコム駆けつけサービスの提供を停止します。この場合、セコムはセコム駆けつけサービスの提供についての義務を一切まぬがれます。

第11条（責任の対象外）

1. 家庭向けサービス（家庭向けサービスアプリ及び家庭向けサービスのウェブサイトを含みます。以下本条において同じです。）及び駆けつけ要請支援システムは、パートナー事業者によって提供されるものであり、セコムはその性能、内容、継続性について何ら保証しません。また、お客様がセコムへの要請その他の連絡に使用する通信機器及び通信回線は、お客様自身の責任と費用負担において、確保、維持されるものとし、セコムは一切の責任を負いません。家庭向けサービス、駆けつけ要請支援システム及び通信手段の全部または一部についての不具合、提供の中止、停止等によって、お客様がセコム駆けつけサービスを利用できない場合であっても、セコムはその責任を負いません。

2. 第5条（セコム駆けつけサービスの内容）は、セコム駆けつけサービス契約に基づきセコムが提供するセコム駆けつけサービスの内容のすべてを規定したものであり、セコムは、セコム駆けつけサービスの内容を超えたサービスの提供は行わず、また、セコムがお客様及びサービス対象者の要求により実施した特別のまたは追加のサービスの提供その他セコム駆けつけサービスの内容を超えたサービスの提供から生じた損害については、セコムに故意または重過失がない限りその損害を賠償しません。
3. セコムは、第三者によるセコム駆けつけサービスの不正使用等に起因して、お客様、サービス対象者または第三者が被った損害に対し、その損害を賠償しません。

第12条（損害賠償）

1. セコムは、セコム駆けつけサービスの提供に際し、セコムの責めに帰すべき事由によってお客様に損害が生じた場合に限り、その損害を賠償します。
2. 前項の場合において、セコムの賠償責任は100万円を上限とします。ただし、セコムに故意または重過失がある場合を除きます。
3. セコムは、この規約の各条項において保証しないとされている事項、責任を負わないとされている事項、お客様の責任とされている事項については、一切の責任を負いません。

第13条（不可抗力）

セコムは、天災、法令・規則の制定・改廃、その他の不可抗力によってセコム駆けつけサービスの実施が妨げられた場合には、この規約、セコム駆けつけサービス契約その他の一切の規定にかかわらず、かかる不可抗力によってお客様に生じた損害について一切の責任を負担しません。

第14条（禁止事項）

お客様及びサービス対象者はセコム駆けつけサービスの利用にあたって以下の行為を行ってはならず、サービス対象者が行った行為については、お客様が行った行為とみなします。

- (1) サービス対象者またはサービス対象施設の状況及び安全を確認する以外の利用目的でセコム駆けつけサービスを利用する行為。セコムおよびその他の第三者に不利益もしくは損害を与える行為、またはそのおそれのある行為。
- (2) 第三者の人権を侵害する行為、またはそのおそれのある行為。
- (3) 公序良俗に反する行為、またはそのおそれのある行為。
- (4) 犯罪的行為、不法行為、またはそのおそれのある行為。
- (5) セコム駆けつけサービスの運営を妨げる行為、またはそのおそれのある行為。
- (6) この規約に定める場合を除き、第三者にセコム駆けつけサービスを利用させ、またはセコムの事前の同意なしに契約上の権利義務を第三者に譲渡する行為。
- (7) 法令に違反する、または違反するおそれのある行為。
- (8) 有償と無償の別にかかわらず、第三者に対してセコム駆けつけサービスを利用させることなど、セコム駆けつけサービスを事業として利用する行為。
- (9) その他、セコムが不適切と判断する行為。

第15条（お客様の情報）

セコムによるお客様の個人情報の取扱いについては、別途プライバシーポリシー（<https://www.secom.co.jp/utility/privacy.html>）の定めによることとし、お客様はこのプライバシーポリシーに従ってセコムがお客様の個人情報を取扱うことについて承諾していただきます。

第16条（セコム関連会社への委託）

セコム駆けつけサービスにおいて、サービス対象施設がセコム関連会社の管轄エリアであるときは、セコムは、セコムの責任で対応員の出勤をセコム関連会社に委託することができます。その他本契約に定めるセコムのサービスの全部または一部をセコムの責任でセコム関連会社等に委託することができます。

第 17 条（規約の変更）

セコムは、この規約を変更することがあります。この場合には、セコム駆けつけサービスの提供条件は変更後の規約によります。セコムは、この規約の変更を行う場合は、30 日以上予告期間をおいて、変更後の規約の内容を、家庭向けサービスのウェブサイトへ掲載する方法その他の方法によりお客様に通知します（ただし、変更が軽微でお客様に特に不利益にならないとセコムが判断した場合は除きます。）。お客様が変更後の規約に同意できないときは、当該予告期間中にセコムに通知することによって、セコム駆けつけサービス契約を解除することができます。

特約事項（NURO スマートホーム スタンダードプラン ご利用者向け）

・第 6 条（セコム駆けつけサービスの利用料金） 1 項について

お客様は、セコムが、セコム駆けつけサービスの利用料金（第 6 条第 5 項で定める遅延損害金を含みます）についての債権を、パートナー事業者に譲渡することをあらかじめ承認していただきます。この場合、セコムは、お客様への個別の通知または譲渡承認の請求を省略します。