

『カギ・窓ガラス・建具トラブルサポート』利用規約

第1条 目的

この利用規約（以下、「本規約」といいます。）は、東北電力株式会社（以下、「当社」といいます。）が第3条第1項所定のお客さまに、「カギ・窓ガラス・建具トラブルサポート」（以下、「本サービス」といいます。）を提供するにあたり、諸条件を定めるものです。

第2条 本サービスの提供

第7条に規定する業務はジャパンベストレスキューシステム株式会社（以下、「提供会社」といいます。）が実施し、契約申込みの受付け、毎月の利用料金の請求等その他の業務は当社が実施します。契約者は予め、提供会社がその業務の全部又は一部を第三者へ委託すること（それ以降の再委託も含みます。）（以下、提供会社とその委託先を合わせて「提供会社等」といいます。）を承諾するものとします。ただし、提供会社等は、第3条に定める個人のお客さまに対し、直接の履行義務を負担するものではありません。

第3条 適用

1. 本サービスは、以下の条件を満たす者が、本規約に同意の上、第5条に定める申込方法に則って申込みを行い、当社がこれを承諾した個人のお客さま（以下、「契約者」といいます。）に提供します。

（1）本サービス提供場所が青森県、岩手県、秋田県、宮城県、山形県、福島県、新潟県内に存する所在地（離島・山間部等の一部地域を除きます。）であること。ただし、本サービス提供場所は契約者住所と同一住所とします。

（2）当社会員サイト「東北電力の暮らしサービスストア」（以下、「当社会員サイト」といいます。）へ会員登録をしていること。

2. 本サービスは、契約者及び契約者住所に同居するご家族（以下、「利用者」といいます。）が、利用できるものとします（以下、併せて「契約者等」といいます。）ただし、本サービスの利用者は、本サービス申込み時に申し出いただいた契約者の二親等以内のご家族に限ります。

3. 当社が、次の各号に該当する事由があると判断した場合は、契約の申込みをお断りし、本サービスの提供を行いません。

- （1）離島・山間部等、本サービス提供先として提供が困難なとき
- （2）契約者が暴力団等反社会的勢力に該当するとき
- （3）契約者が、本サービスの料金支払いを怠るおそれがあると当社が判断したとき

- (4) 契約者が、その申込みにあたり虚偽の申告をしたとき
- (5) その他、当社が円滑なサービス提供をできないおそれがあると判断したとき

第4条 規約の変更

当社は、本サービスの運営上必要と判断した場合、契約者等の了承を得ることなく、本規約の内容を変更することがあります。この場合、変更された本規約の効力発生時期までに、効力発生時期や変更後の本規約について第6条第1項で定める方法で、契約者に通知します。

第5条 契約申込み及び承諾

1. 契約の申込みは、契約をしようとする者が本規約に同意し、利用者になろうとする者の同意を得た上で、当社会員サイトを通じて行うものとします。なお、契約者は申込みに際して、電子メールアドレスの登録が必要となります。
2. 当社は、申込内容を確認の上、支払登録が完了した時点で当社所定の方法により契約の承諾をします。ただし、当社の都合等により、契約の承諾をお待ちいただく場合があります。なお、当社は、契約者の支払登録時にカード会社へ与信枠の確保を依頼します。カード会社が与信枠を確保できない場合、支払登録は完了しません。
3. 本サービスの契約開始日は、原則として、当社が契約者からの申込みを受けた日が毎月1日から15日までの場合は翌月1日、毎月16日から月末までの場合は翌々月1日とします。なお、申込み後のお客さま都合によるキャンセル可能期間は、契約開始日の前月24日までとし、当社会員サイトを通じて行うものとします。
4. 当社は、第2項に示す契約の承諾について、第6条第1項に定める方法により、契約者へ通知するものとし、これらの通知が到達しなかった場合でも、通常到達すべき時に契約者へ到達したものとみなします。
5. 契約者は、利用者の個人情報を当社に届け出るにあたっては、事前に本サービスの内容を当該本人に説明し、当社、提供会社等及び契約者が、第20条に定める範囲内で当該個人情報を利用することについて、当該本人の同意を得るものとします。また契約者は、当社又は提供会社等と当該本人との間で、契約者が当社に届け出た個人情報に関してトラブルが生じた場合は、自らの責任においてこれを解決するとともに、当該本人とのトラブルに関して当社及び提供会社等が損害を被ったときには、これを賠償しなければならないものとします。

第6条 通知の方法

1. 本規約に基づく契約者に対する通知について、以下のいずれかの方法、又は以下のいずれかの方法を組み合わせる方法により行います。なお、通知方法は当社にて選定し行います。ただし、契約開始通知又は契約解除通知は、①の方法により通知します。

① 本サービスの利用にあたり、契約者が当社に届け出た電子メールアドレスへのメール発信

② 当社会員サイト上への掲載

③ 当社が発行する広報誌、パンフレット等の媒体への掲載

④ ①から③までのいずれの方法を採ることも不可能又は著しく困難である場合において、その状況に即した合理的な方法

2. 前項①及び②の通知については、当社がメールを発信又は当社会員サイト上に掲載した時点で適切な通知がなされたものとします。

3. 複数の方法により通知したときは、その中で最も早い通知がなされた時点をもって、適切な通知がなされたものとします。

第7条 サービス内容

提供会社等の作業員が、契約者等からの依頼にもとづき、契約者住所に訪問し、以下に定める内容について、1回あたり現地到着後60分以内のトラブル対応（実費を要する部品交換等及び1回あたり60分超過後の対応は含まれません。※1）を行います。本サービス対象範囲に関する詳細は別表「サービス対象一覧」をご確認ください。

※1 実費を要する部品交換等及び1回あたり60分を超過しての対応については、契約者等と提供会社が別途直接契約した場合は、提供会社が有料（実費を要する部品交換等については実費相当額、1回あたり60分超過後の対応については超過10分毎に1,100円（税込）となります。）にて提供できます。これらの対応を希望される場合は、契約者住所に訪問した提供会社等の作業員に直接ご依頼ください。なお、実費を要する部品交換等及び1回あたり60分を超過しての対応については、提供会社が提供するものであり、当社が実施する本サービスの一部ではありませんので、当社は一切の責任を負わないものとします。

①契約者住所敷地内の建物における鍵に関するトラブル（紛失等）への対応

②契約者住所のガラスに関するトラブル（窓ガラスの割れ・ひび割れ等）への対応

③契約者住所の建具に関するトラブルへの対応

第8条 サービスの利用方法

契約者等の所有する資産内（※1、※2、※3）で第7条に定める本サービス対象範囲に該当するトラブルが発生した場合（別表「サービス対象一覧」の免責事項に該当する場合を除きます。）、契約者等は提供会社に対して修理依頼専用コールセンターへ電話で修理依頼をすることができます（※4）。修理依頼は24時間365日受付けますが、提供会社等の作業員の作業状況、天候、交通事情等やむをえない事情により、翌日以降の出動となる場合があることを、契約者等は予め了承することとします。契約者等は、本規約に定める内容に従い、自らの責任と負担により本サービスを利用するものとします。

※1 本サービス提供場所は契約者住所と同一住所とします。

※2 賃貸物件等、土地建物の所有者以外の入居者が契約者等であり、当該物件の設備に交換等の作業が必要となる場合は、当該物件の所有者の承諾を得た上で、本サービスを提供することとします。なお、本サービスの提供において必要となる所有者の承諾は、全て契約者等が得るものとします。

※3 集合住宅の共用部は本サービス対象範囲外とします。

※4 第7条第1号で定める鍵に関するトラブルへの対応の場合、原則として運転免許証等の公的機関が発行した身分証明書による本人確認が必要となります。

第9条 利用料金及び利用料金の支払い

1. 本サービスの利用料金は1か月単位（以下、「月額プラン」といいます。）又は1年単位（以下、「年額プラン」といいます。）とし、月額440円（税込）、又は年額5,280円（税込）とします。なお、適用する消費税率については、2025年8月時点のものとし、消費税率が変更になった場合、当社は、変更された税率にもとづき本規約を変更します。

2. 月額プラン契約者の利用料金の支払いは、以下のとおりとします。

（1）当社は、利用料金を契約開始日の同月5日に、契約者が予め指定したクレジットカード、デビットカード又はプリペイドカード（当社が指定したカード会社に限ります。）のいずれかのカード（以下、「指定カード」という。）へ請求します。なお、当社が利用料金を収納できなかった場合、その旨を契約者に通知の上、契約開始日の翌月5日に再度請求します。

（2）当社は、カード会社へ自動更新後の契約開始日の前月16日に与信枠の確保を依頼します。

（3）第1号の請求にもとづき、利用料金は指定カードのカード会社の規約において定められた日及び支払方法により支払われるものとします。

（4）利用料金の算定期間は契約開始日から契約当月末日までとします。

3. 年額プラン契約者の利用料金の支払いは、以下のとおりとします。

(1) 当社は、利用料金を契約開始日の同月 5 日に、指定カードへ請求します。
なお、当社が利用料金を収納できなかった場合、その旨を契約者に通知の上、契約開始日の翌月 5 日に再度請求します。

(2) 当社は、カード会社へ自動更新後の契約開始日の前月 16 日に与信枠の確保を依頼します。

(3) 第 1 号の請求にもとづき、利用料金は指定カードのカード会社の規約において定められた日及び支払方法により支払われるものとします。

(4) 利用料金の算定期間は契約開始日から翌年の契約応当日の前月末日までとします。

第 10 条 契約期間及び自動更新

1. 契約者の契約期間は、以下のとおりとします。

(1) 月額プラン

契約開始日から契約当月末日

(2) 年額プラン

契約開始日から翌年の契約応当日の前月末日

2. 契約の自動更新は、以下のとおりとします。

(1) 月額プラン

毎月 15 日までに、第 12 条第 1 項に定める方法により契約者からの契約を解約する旨の申し出がない場合、本契約は同じ条件で自動的に更新されます。

(2) 年額プラン

翌年の契約応当日の前月 15 日までに、第 12 条第 1 項に定める方法により契約者からの契約を解約する旨の申し出がない場合、本契約は同じ条件で自動的に更新されます。

第 11 条 届け出事項の変更

1. 契約者等は、当社への届け出内容に変更があった場合又は、第 1 号、第 2 号に該当する場合は、当社会員サイトを通じて速やかに変更の届け出を行うものとします。なお、届け出がなかったことにより契約者等が被る不利益は契約者等に帰属するものとします。また、この届け出による変更後の契約者住所によっては、契約者等が本サービスを受けられない場合があることを契約者等は予め承諾するものとします。

(1) 契約者本人に養子・婚姻等、戸籍変更が生じた場合

(2) 契約者本人が死亡した場合

2. 前項に定める届け出の遅延等に起因して、本サービスを提供できなかった場合であっても、本サービスを提供したものとし、利用料金を全額お支払いいただく

きます。

第12条 契約者からの解約

1. 契約者は、本サービスを解約しようとする場合、サービス問い合わせ専用コールセンターへの電話又は当社会員サイトでの手続きにて解約を申し出るものとします。
2. 月額プランの解約日は、以下のとおりとします。
 - (1) 1日～15日までに申込みいただいた場合
申込みいただいた月の末日に解約します。
 - (2) 16日～月末日までに申込みいただいた場合
申込みいただいた月の翌月末日に解約します。
3. 年額プランの解約日は、以下のとおりとします。
 - (1) 契約開始日から契約開始日の翌年応当日の前月15日までに申込みいただいた場合当該応当日の前月末日に解約します。
 - (2) 契約開始日の翌年応当日の前月16日～月末日までに申込みいただいた場合申込みいただいた月の翌年同月の末日に解約します。
4. 解約は、申込みをいただいたプランに応じて、月単位又は年単位で行うこととし、利用料金の日割計算及び月割計算は行いません。なお、利用料金についても契約最終月の末日分までお支払いいただきます。また、違約金は発生しません。
5. 第10条に定める契約期間の満了までは、契約者はサービスの利用が可能であるため、契約期間中に解約申込みをいただいた場合でも、原則として返金しません。
6. 当社は、年額プラン契約者に、第10条に定める契約期間満了の2か月前を目安に、契約期間満了日、自動更新となる日、ならびに新たな契約期間について第6条第1項に定める方法にて事前にお知らせします。

第13条 当社からの解除

当社は、以下の各号に該当する場合、契約者へ事前通知のうえ、本サービスを解約することができます。この場合において、当社が解約手続きを行う月の末日に解約となり、利用料金は契約最終月の末日分まで徴収し、日割計算又は月割計算は行いません。ただし、以下の第1号又は第2号に該当する場合は、契約者への事前通知は行いません。

- (1) 申込内容に虚偽があったこと、又は本規約に違反したことが判明したとき
- (2) 契約者等が第17条第1項に該当すると判明したとき
- (3) 利用料金の支払いが2か月分滞ったとき
- (4) 当社が、契約者の責めに帰すべき事由により、本サービスの提供が不可能

又は著しく困難となったとき

(5) 契約者が、暴力、脅迫その他の犯罪を手段とする要求又は法的な責任を超えた不当な要求を行ったとき

(6) 契約者が、偽計又は威力を用いて当社の業務を妨害したとき

(7) その他、当社が円滑にサービスを提供できないおそれがあると判断したとき

第14条 権利譲渡の禁止

契約者等は、本サービスに関する権利の全部又は一部について、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15条 サービス内容の変更・停止等

1. 当社は、経済情勢の変動又は本サービスの提供が困難となる等の事情が発生した場合には、契約者への個別通知なく第7条に定める内容を変更し、又は提供の全部ないしは一部を中止・変更できるものとします。また、以下の場合、本サービスの提供を中断、又は提供をお断りする場合があります。

(1) 震災・火災・豪雨・洪水・津波・噴火・戦争・騒乱・労働争議

(2) システム障害・停電

(3) 本サービスに関わるシステムの定期的又は緊急に行う保守・点検

(4) 第2条に定める提供会社が本サービスを提供することが困難な状況になったとき、又は代替の提供会社を選定できない正当な事由があるとき

2. 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) 契約者等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) 依頼を受けた物件が契約者住所とは異なる場合

(4) 依頼した契約者等の立会いがない場合

(5) 不正な行為があった場合又は不正な行為を行うおそれがある場合

(6) 契約者等が本サービスを本規約外の目的で利用しようとした場合

(7) 契約者等が本規約に反した場合

(8) 本サービスを行う際に、当社又は提供会社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

3. 第1項、第2項により、契約者等が、本サービスを一時利用することができない状態が生じたときであっても、契約者は、その期間中の利用料金を支払うものとします。

4. 当社は、契約者が本規約上の債務の全部又は一部を履行しない場合又は本規

約に違反した場合において、催告後相当期間を経過してもその債務を履行しないとき又は違反状態を是正しないときは、本サービスの提供を停止することができるものとします。

5. 当社は、第2項にもとづき本サービスの提供を停止している期間中、本サービスを提供する義務を負わないものとします。

第16条 サービス提供の終了

当社又は提供会社等の事情により本サービスの提供ができなくなった場合、当社は、契約者に事前に通知した上で、契約者の承諾を得ることなく本サービスの提供を終了できるものとします。その場合のお支払いについては以下のとおりとします。ただし、契約者が当社に支払うべき料金については、当社にお支払いいただきます。

(1) 月額プラン

該当月の本サービスの利用料金はお支払いいたしません。

(2) 年額プラン

該当月及び以降の契約期間内の利用料金について月割計算し、返金します。

第17条 禁止事項

1. 当社は、本サービスに際して、契約者による以下の各号に定める行為を禁止します。

(1) 本規約に違反する行為

(2) 当社、当社がライセンスを受けているライセンサーその他第三者の特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権、肖像権等の財産的又は人格的な権利を侵害する行為又はこれらを侵害するおそれのある行為

(3) 当社、委託先又は第三者に不利益又は損害を与える行為又はそのおそれのある行為

(4) 法令又は条例等に違反する行為

(5) 公序良俗に反する行為又はそのおそれのある行為又は公序良俗に反するおそれのある情報を他の契約者又は第三者に提供する行為

(6) 犯罪行為、犯罪行為に結びつく行為又はこれを助長する行為又はそのおそれのある行為

(7) 事実と反する情報又は事実と反するおそれのある情報を提供する行為

(8) 当社のシステムへの不正アクセス、それに伴うプログラムコードの改ざん、位置情報を故意に虚偽、通信機器の仕様その他アプリケーションを利用したチート行為、コンピューターウィルスの頒布その他本サービスの正常な運営を

妨げる行為又はそのおそれのある行為

(9) 本サービスの信用を損なう行為又はそのおそれのある行為

(10) 他の契約者のアカウントの使用その他の方法により、第三者になりすまして本サービスの提供を受ける行為

(11) 本サービスを商業目的で使用する行為

(12) その他当社が不相当と判断する行為

2. 前項の禁止行為に該当するか否かの判断は、当社の裁量により行うものとし、当社は判断基準について説明する義務を負わないものとします。

3. 当社は、契約者の行為が、第1項各号のいずれかに該当すると判断した場合、事前に通知することなく、以下の各号のいずれか又は全ての措置を講じることができます。

(1) 本サービスの利用制限

(2) 本サービスの提供の中止

(3) その他当社が必要と判断する行為

4. 前項の措置により契約者等に生じた損害について、当社は一切の責任を負わないものとします。

第18条 反社会的勢力の排除

1. 契約者等は、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) 契約者等が、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、社会運動標榜ゴロ又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、又は以下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、自社又は第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもってする等、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、又は便宜を供与する等の関与をしていると認められる関係を有すること

⑤役員又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) 契約者等が、自ら又は第三者を利用して行う以下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、又は暴力を用いる行為
 - ④風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて当社の信用を毀損し、又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. 当社は契約者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。

第19条 損害賠償

1. 当社又は提供会社等は、本サービスの利用により発生した契約者等又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発生した契約者等又は第三者に生じた損害に対し、故意又は重大な過失がない限り、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。当社又は提供会社等に故意又は重大な過失があった場合、相当因果関係（特別損害、逸失利益、間接損害及び弁護士費用を除きます。）の範囲内で損害を賠償します。
2. 本規約への違反等、契約者等の責めに帰すべき事由により生じた損害等については、当社及び提供会社等は、賠償責任を負わないものとします。
3. 契約者等が本規約に反した行為、不正又は違法な行為によって当社及び提供会社等に損害を与えた場合、当社及び提供会社等は、当該契約者等に対して損害賠償を請求することができるものとします。

第20条 個人情報の取扱い

1. 当社は契約者等の氏名、住所、電話番号、生年月日、性別を提供会社と共同利用します。
2. 当社及び提供会社は本サービスの運営において知り得た契約者等の個人情報（以下、「契約者情報」といいます）について、個人情報の保護に関する法律等（以下、「個人情報保護法」といいます。）の諸法令を遵守し、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。
3. 当社は取得した個人情報を以下の利用目的、ならびに当社が定める「個人情報保護方針（<https://www.tohoku-epco.co.jp/privacy/>）」及び「個人情報保護法および番号法に基づく公表事項等に関するご案内（<https://www.tohoku-epco.co.jp/privacy/kohyo.html>）」に従い利用します。
- （1）契約者等より依頼を受けた各種サービスを提供するため
 - （2）前号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契約者等と接触する必要がある場合

(3) 本サービスに関する情報提供資料を送付するため

(4) 契約者等からいただいたご意見、ご要望にお応えするため

(5) 契約者情報の分析、広告・宣伝、営業活動及び各種マーケティング施策のため

(6) 当社、当社のグループ会社等(当社の連結子会社及び持分法適用関連会社、その他当社のウェブサイトにおいて当社のグループに属するものとして掲載している会社等を含みます。)及び提供会社が提供する各種商品・サービスのご案内、お問い合わせへの対応、その他これらに付随する業務に利用するため

4. 提供会社は、本サービスの提供及び利用に必要な範囲内において、契約者等の個人情報を利用します。

5. 個人情報の共同利用における管理責任者は当社とします。当社の所在地、代表者の氏名については当社ホームページ(<https://www.tohoku-epco.co.jp/company/gaiyo/gaiyo.html>)をご参照ください。

第21条 準拠法等

本規約の解釈に関しては、日本法が適用されるものとします。

第22条 合意管轄

本規約に定めのない事項及び疑義を生じた事項については、法令及び商習慣に従うほか、協議により誠意をもって解決するものとします。

なお、契約者と当社の間で本サービス又は本規約に関連して訴訟の必要が生じた場合には、仙台地方裁判所又は仙台簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以 上

制定日：2023年11月15日

改定日：2024年11月29日

改定日：2025年 8月28日