

# 高齢者見守りサービス サービス約款

## 第1条（総則）

当社の行う高齢者見守りシステムの利用に際し、当社とその利用者（以下、会員という。）との間に締結する契約（以下、本契約という。）は、このサービス約款（以下、本契約という。）の定めるところによります。この約款に定めのない事項については、法令又は一般の取引慣習によります。但し、当社は、本約款の趣旨及び法令に反しない範囲で個別に会員との間で特約に合意することができます。その場合はその特約が優先します。

## 第2条（サービス内容）

- ①当社は、会員が安心して日常生活を送ることができる環境作りをサポートするため、会員のご自宅に設置する連絡装置やセンサー等の機器を利用し、又はその他の方法による見守りサービス（本条第2項及び第3項のサービスを総称して以下、見守りサービスという。）を提供致します。
- ②見守りサービス（基本サービス）には、(i) 病気、けが等により日常生活に支障が生じ、直ちに連絡等が必要となった場合に、会員のご自宅に設置した連絡装置の緊急ボタンを押すことで24時間待機コールセンターに繋がり、直ちに適切な対応を受けることができるサービス、(ii) 会員のご自宅に設置したお元気センサーで会員の日常生活における動きを感知し、生活パターンの変化（長時間動きが確認できない場合など）があった場合に地域業者へメールでお知らせすることで、速やかな対応を可能にするサービス、(iii) 会員にペンダント型連絡機を携帯していただき、病気、けが等により日常生活に支障が生じ、直ちに連絡等が必要となった場合はボタンを押すだけで緊急連絡が24時間待機コールセンターに届き、直ちに適切な対応を受けることができるサービス、及び(iv) 月1回、定期的に会員のお宅を訪問し、日常生活に支障が生じていないかどうかを確認する定期訪問サービスが含まれます。
- ③見守りサービス（オプションサービス）には、手間のかかる家事や力仕事などを代行する生活サポートサービス、住まいの修理や営繕などを行うコンビニサービス、及びトイレや台所、バリアフリーなどのリフォームサービスなどが含まれます。
- ④会員は、見守りサービスが、前項に規定する内容に限定され、会員における犯罪や事故の発生を警戒し、防止し、又は犯罪・事故等による緊急の対処を目的とするものではなく、事故又は外部からの危害の発生につながる情報を把握する機能を有するものではないことを十分理解した上で利用するものとします。また、会員は、当社が、会員に対して医療サービス、介護サービス、救急医療提携サービス、又はそれらの紹介サービスを提供するものでないことを十分理解した上で利用するものとします。
- ⑤連絡機器等から当社宛に連絡が入りもしくはセンサーが会員の日常生活に支障が生じている可能性を認知したにもかかわらず、当社の連絡・呼びかけに会員からの応答がない場合、又は会員もしくはその家族から連絡を受けて会員宅に訪問した際に応答がないなど緊急と判断される場合には、当社の判断により消防への出動要請を行う場合があります。会員はあらかじめこれを承認します。なお、会員が長時間外出し、又はその他の事由によりセンサーが会員の生活パターンの変化（長時間動きが確認できない場合など）と検知し、当社が合理的に必要と判断した場合にも同様とします。

## 第3条（本契約の成立）

当社は、本約款を承認の上、所定の入会申込書によって申込まれた方の中から当社の判断にて適切と認めた方を会員とし、本契約を締結するものとします。当社が、会員として認めて入会申込を承諾する旨の通知をしたときに、本契約が成立するものとします。

## 第4条（サービスの種類）

- ①すべての会員は、本約款に基づき、第2条第2項に定める見守りサービス（基本サービス）を受けることができます。
- ②会員は、別途当社に対して申込みをし、当社による個別の承諾を得た場合には、第2条第3項に定める見守りサービス（オプションサービス）を受けることができます。但し、その内容及び具体的な条件等は、オプションサービスごとに別途会員と当社間で合意するものとします。

## 第5条（サービスの範囲外）

見守りサービスは、第2条第2項及び第3項に定めるサービスに限定されるものとし、いかなる場合にも、盗難等の事故または会員の身体に対する危害を警戒し、防止する業務、警備業法第2条第1項第1号及び第4号に規定する業務は含みません。また、見守りサービスは、会員の生命・財産の安全を保証するものではありません。

## 第6条（連絡先登録用紙の提出）

会員は、入会申込にあたり、当社所定の連絡先登録用紙を提出して下さい。連絡先登録用紙の記載漏れ又は記載の誤りにより発生する問題については、当社の故意・重過失がない限り当社は一切の責任を負いません。

## 第7条（サービスの開始時期）

見守りサービスは、会員による申込書の提出並びに会費支払いに関する登録用紙及び連絡先登録用紙の提出を受けて当社が会員として承認し第3条の規定に基づき本契約が成立した後、当社における会員登録の設定及びコンピュータ入力、第8条の取付工事の完了、並びにシステムテストの実施等がすべて完了し、その旨を会員に通知した時に開始します。

## 第8条（連絡機器等の貸与）

- ①当社は、会員に対し、見守りサービス（基本サービス）に必要な連絡主装置、ペンダント型連絡機各1個、お元気センサー1式（総称して以下、連絡機器等といいます。）を貸与します。
- ②会員は、前項の連絡主装置及びお元気センサーの適正配置のための調査、提案及び取付工事に協力するとともに、その取付工事費用を負担することとします。

## 第9条（初期登録費及び会費）

- ①会員は、当社が別に定める料金表に従って、入会申込時に初期登録費を、以後は、見守りサービス（基本サービス）開始日が属する月の翌月分から、所定の月会費（消費税及び地方消費税は別途支払うものとし、税率は法令の改正に応じて自動的に変動するものとします）を支払うものとします。
- ②初期登録費は、見守りサービス（基本サービス）の開始後は、理由の如何を問わず返還しません。
- ③会員から当社及びコールセンターに対する通信回線利用料金は、会員の負担とします。
- ④会員は、本契約期間中、実際に見守りサービスを利用しなかった場合でも、会費支払義務を免れるものではありません。
- ⑤当社は、第1項にて定める料金表を、サービス内容、経済情勢、その他の事情の変化に応じて適宜改訂することができるものとし、その手続は第24条の規定に従います。

## 第10条（連絡機器等の使用、保管、返還等）

- ①会員は、連絡機器等について、別に定める取扱要領に基づき善良なる管理者の注意義務をもって使用・保管するものとします。
- ②会員は、本契約終了後直ちに連絡機器等を当社に返還するものとします。連絡機器等に、通常の用法に従って使用されたことによる経年劣化その他の損耗・汚損が生じている場合でも、会員はその修繕等の費用を負担する義務を負いませんが、会員の故意・過失により、連絡機器等が破損し又は通常の使用が不可能もしくは困難な状態となった場合には、会員はその修繕費用を負担するものとします。
- ③前項の返還に要する費用（送料又は引取費用）は当社の負担とします。但し、連絡機器等の取外し工事費用及び会員の居宅の原状回復費用は会員の負担とします。
- ④会員が、会員自身または家族の事情により本契約を解約するときには、連絡機器等の撤去費用として15,000円（消費税及び地方消費税は別途支払うものとし、税率は法令の改正に応じて自動的に変動するものとします）を直ちに当社に支払うものとします。但し、会員による解約が真にやむを得ない事情によると当社が判断したときは、当社の任意の裁量により、この撤去費用の額を減額し、又は請求を行わないことがあります。

# 高齢者見守りサービス サービス約款

## 第11条（連絡機器等の故障等）

- ①会員は、連絡機器等について故障、紛失、盗難、破損その他の不具合又は事故を知った場合、直ちに、当社に対し、その旨を連絡するものとします。
- ②前項の故障等の場合、当社は、必要に応じて修理または交換を行います。その費用は、連絡機器等のメーカー規定の範囲を超える場合には、会員が負担することとします。
- ③会員は、第2項の場合において、連絡機器等の修理・交換を行う期間は見守りサービス（基本サービス）の一部を受けることができなくなることをあらかじめ了承します。

## 第12条（届出事項の変更）

- ①会員は、住所、指定医療機関、その他提出済の連絡先登録用紙の記載事項について変更があった場合、直ちに当社に通知するものとします。
- ②会員において以下の事由が生じるときは、会員はその発生日（変更日）の15日前までに（但し移転の場合は1か月前までに）当社に通知するものとします。
  - (1) 住居の移転
  - (2) 住居の増改築
  - (3) 住居内の模様替え
  - (4) 連絡機器等の設置要領に変更が発生するとき（通信回線の変更を含みます）
  - (5) 住居の用途変更があるとき、又は住宅として使用しなくなるとき
  - (6) 動物を飼育するとき（室内での飼育に限ります）
  - (7) 寝室の位置を変更するとき
  - (8) 生活環境が変化するとき（車椅子を使用するようになる場合など）
- ③前項に該当する場合、当社は必要に応じて連絡機器等の増設、変更等を行うことを会員に対して提案し、会員との合意の下増設・変更等を行います。但し、これに要する費用は会員の負担とします。
- ④会員が、第1項又は第2項の通知を行ったことにより、見守りサービスの提供を適時・適切に受けられず、又は緊急対応が困難になったとしても、当社に故意又は重過失がない限り、当社はその責任を負いません。

## 第13条（会員資格の譲渡禁止）

会員は、本契約に基づく会員としての地位を第三者に譲渡することはできません。

## 第14条（禁止事項）

会員は、以下の各行為が禁止されていることをあらかじめ承認します。これらのいずれかに違反した場合には、当社は直ちに本契約を解除、見守りサービスの提供を停止することができるものとします。この場合、会員は、連絡機器等の撤去費用その他当社が被った損害を賠償するものとします。

- (1) 連絡機器等を分解、修理、又は改造すること
- (2) 連絡機器等の設置場所を変更すること
- (3) 連絡機器等に火を近づけたり、水をかけたりすること

## 第15条（契約期間）

本契約の有効期間は、本契約の成立から2年間とし、期間満了日の3か月以前に当社又は会員から終了の申し出がない場合は、本契約は同一条件にて更に1年間自動的に更新されるものとし、その後も同様とします。

## 第16条（契約の解約）

- ①会員は、本契約の有効期間中であっても、事由のいかんにかかわらず、当社に対する3か月前の書面による通知をもって本契約を解約することができるものとします。
- ②当社は、やむを得ない理由が発生したときは、会員に対する3か月前の書面による通知をもって本契約を解約することができるものとします。この場合、当社は連絡機器等の撤去費用を会員に請求しません。

## 第17条（本契約の解除）

会員が次の各号のいずれかに該当したときは、当社は会員に対して通知をすることにより本契約を解除することができます。

- (1) 月額会費の支払いが2か月以上連続で遅延したとき
- (2) 病気、けが等により日常生活に支障が生じ、直ちに救護が必要となった場合
- (3) 緊急事態が生じていないにもかかわらず緊急連絡を繰り返すなど見守りサービス（基本サービス）を濫用し当社の業務に支障をきたすと当社が認めるとき
- (4) 会員が死亡したとき
- (5) 会員が見守りサービスの対象となる居宅から退去したとき
- (6) 当社において見守りサービスを適正に提供することが困難になったと認めるとき
- (7) 会員が暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係者、総会屋その他の反社会的勢力（以下、反社会的勢力という。）に属すると認められる場合
- (8) 会員が反社会的勢力と社会的に認められる者と密接な関係を有している場合
- (9) その他本約款に違反し、当社が本契約を解除することが相当と認めるとき

## 第18条（業務の委託）

会員は、当社が、本契約に基づく会費徴収事務、コンピュータ登録事務その他業務を第三者に委託することを予め同意します。

## 第19条（秘密保持義務）

- ①当社は、見守りサービスの提供に関して会員から開示を受け又は知り得た会員の生活状況、病歴、その他一般に公開されることが望まれないと合理的に認められる情報（総称して以下、秘密情報という。）を、見守りサービスを提供する目的の範囲内でのみ利用するものとし、その範囲を超えて第三者に提供・開示しません。但し、次の各号に該当する情報、又は前に会員から承諾を得ている場合についてはこの限りではないものとします。
  - (1) 開示を受け又は知了したときに既に公知である情報
  - (2) 開示を受け又は知了した後、当社の責によらず公知となった情報
  - (3) 開示を受け又は知了する前から、当社が適法に保有している情報
  - (4) 秘密保持義務を負うことなく第三者から適法に入手した情報
  - (5) 会員から開示を受け又は知了した情報によらず、独自に入手した情報
- ②前項の定めにかかわらず、当社は、法令の定めに基づき又は権限ある官公署からの要求に従って、秘密情報のうち開示すべき情報を、当該法令の定めに基づく開示先又は当該官公署に対して開示することができるものとします。
- ③本条の規定は、本契約の終了後3年間有効に存続するものとします。

# 高齢者見守りサービス サービス約款

## 第20条（個人情報の取扱い）

- ①当社は、本契約に基づき取得した会員及びその家族の個人情報を、個人情報の保護に関する法律に従い利用、管理します。なお、個人情報とは、生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいいます。
- ②当社の個人情報取り扱いに関する指針の詳細については、別途、会員又はその家族が容易に知り得る方法で告知します。

## 第21条（サービスの中断等）

- ①当社は、次の各号に該当する場合には、見守りサービスの提供の全部もしくは一部を中断し、又は見守りサービスの利用を制限することができるものとします。
  - (1) 連絡機器等又はコールセンターにおけるサーバー等の機器の保守を定期的又は緊急に実施する場合
  - (2) 地震、火災、大雨、雷、洪水、竜巻等の自然災害、暴動、テロ、通信回線、電力その他の公共的施設によるサービス供給の停止もしくは障害等、その他当社の故意・重過失によらない事由により見守りサービスの提供が不可能又は著しく困難となった場合
  - (3) 当社の責に帰すべからざる事由による行政機関又は法機関の業務を停止命令又はその指導・要請があつた場合
  - (4) 見守りサービスのために当社が使用するシステムの不具合（エラー・バグの発生による場合を含みます）が生じた場合
  - (5) 会員による不正又は誤った操作により見守りサービスの提供に支障が生じた場合
  - (6) 見守りサービス用に当社が使用する設備に対する第三者からの不正アクセスがあつた場合
  - (7) 会員が、連絡機器等を無断で撤去又は移動した場合
  - (8) その他当社が見守りサービスの運営上一時的な中断が必要と判断した場合
- ②当社は、前項の規定により見守りサービスの提供の全部又は一部を中断するときは、事前に会員に通知するものとします。但し、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。
- ③第1項の規定に基づく見守りサービスの中断があつた場合でも、会費は返還されず、また会員の会費支払義務は免除されないものとします。また、当社の故意・重過失に起因する事由によらない中断の場合には、当社は会員に生じた損害について一切の責めを負わないものとします。

## 第22条（免責事項）

- ①会員は、見守りサービスを利用するにあたり、(i)当社が連絡機器等の品質、性能、及び正確性を保証するものではないこと（連絡機器等がすべての事態を即時に感知できるわけではなく、会員が病気、けが等により日常生活に支障が生じていないかどうかの情報が即時に当社に自動的に送信されないケースもあること）、(ii)連絡機器等その他の通信設備又は連絡機器等と当社のコールセンターを接続する通信回線に不具合が生じた場合に、一定の時間内に修復すること保証するものではないこと、(iii)当社が会員の連絡機器等から連絡を受けた場合に、一定の時間内に特定の措置を講ずることを請け負うものではないこと、並びに(iv)当社が見守りサービスに係る会員の利用情報を保存する義務を負うものではないこと、をそれぞれあらかじめ承認するものとします。
- ②以下の場合においては、当社は一切の責任を免れることといたします。
  - (1) 地震、火災、大雨、雷、洪水、竜巻等の自然災害、暴動、テロ、通信回線、電力その他の公共的施設によるサービス供給の停止もしくは障害等、その他当社の故意・重過失に起因しない事由により、見守りサービスの提供ができなくなったことに起因する一切の損害。
  - (2) 連絡機器等が正常に作動せずに生じた一切の損害。
  - (3) 会員が本契約の禁止事項に違反し、その他会員の故意又は過失により生じた損害（当社に故意・重過失がない場合）。
  - (4) 会員の都合により見守りサービスの利用を停止又は中断している場合において、その期間中に当社が支障情報を把握できず、それによって会員に損害が生じた場合でも、当社は故意・重過失のない限り、一切責任を負わないものとします。
- ③請求の原因の如何を問わず、本契約に関して当社が会員に対して損害賠償義務を負う場合、その賠償の対象範囲は、当社に故意・重過失がない限り、当該原因行為により会員に直接かつ現実に発生した相当因果関係の範囲内の通常の損害に限られるものとし、当社は、名称及び種類のいかにかわらず、特別損害、付随的損害、間接損害、懲罰的又は派生的損害について一切の責任を負わないものとします。

## 第23条（代理店等との紛議）

当社は会員の募集において、当社以外の第三者（以下、代理店という。）を経由して、本契約の締結事務を行うことがあります。代理店又はその販売員が、法令に違反し又は当社からの委託の範囲を逸脱して会員との間に紛争が生じた場合には、当社に故意又は重過失がある場合を除き、当社はその責任を負いません。

## 第24条（約款の改定）

料金表、連絡機器等の容量等を含め本約款の内容が変更する場合には、当社は会員に対し1か月以上の予告期間を定めて通知するものとし、当該予告期間内に、会員が本契約の解約をしない場合には、当該変更につき会員の同意があつたものとみなし、以降会員に対して、変更後の本規約が適用されるものとなります。なお、会員が本約款の変更に同意しない場合には、この予告期間内に無条件で本契約を解約することができるものとし、その場合には連絡機器等の撤去費用は当社の負担とします。

## 第25条（分離条項）

裁判所の判決等により、本約款の条項の一部が無効とされた場合、当該条項を有効とするために必要な最小限度の修正が加えられ、又は法令もしくは条例において認められる範囲内において効力を有するものとなります。この場合、かかる条項を除く本約款の他の条項に影響を及ぼすものでなく、それぞれ従前通りその効力を保持するものとなります。

## 第26条（合意管轄裁判所）

会員と当社との間で本契約に関して発生した紛議についての訴訟は、その第一審管轄裁判所をその訴額に応じて××地方裁判所又は××簡易裁判所とします。