

## オリコハウスレスキュー利用規約

### 第1条（本利用規約の目的等）

1. 本利用規約は、株式会社オリエントコーポレーション（以下、「当社」といいます。）が、当社指定の「リフォームローンおよび対象クレジット」をご契約のお客様（以下「利用対象者」といいます。）に対して提供する「オリコハウスレスキュー」（以下「本サービス」といいます。）に関する事項を定めたものです。

2. 本サービスの利用をもって、利用対象者は本利用規約に定めた内容について承認したものとします。

3. 本サービスは、当社の委託先（以下「サービス受託者」といいます。）またはサービス受託者より再委託を受けた事業者（以下「サービス実施者」といいます）により提供されます。

### 第2条（サービスの内容と提供条件）

#### 1. 本サービスの提供内容

本サービスは、①給排水設備のトラブル応急処置、②ガラスの破損に伴う応急処置、③玄関の開錠、④エアコンのトラブルに伴う応急処置、⑤給湯器のトラブルに伴う応急処置から構成されます。本サービスは、サービス受託者またはサービス実施者により行われる、特殊作業を必要としない30分程度の軽作業とし、1回分の応急措置とこれに関わる出勤費用までが本サービスの無償提供範囲となります。

作業に伴う交換部品代や本条第3項各号に定める部品代、有償サービスに要する費用は利用対象者の負担とします。

サービス受託者は、本サービスの対象物件の最寄りのサービス実施者を手配するものとします。但し、利用対象者は、道路状況などにより到着までに時間がかかる場合があることを予め承諾するものとします。

#### 2. 本サービスの提供条件

（1）本サービスは、年中無休、24時間体制で提供します。なお、本サービスの提供にあたっては、利用対象者が本利用規約を遵守することが条件となります。

（2）本サービスの対象は、利用対象者自身の建物、または利用対象者が「リフォームローン」契約を行った利用対象者自身の家財を収容する建物のうち、利用対象者が居住する部分に限り、マンション等の共有部分ならびに併用住宅における店舗として使用される部分は除きます。

（3）サービス受託者またはサービス実施者は、本サービスの提供にあたり、利用対象者に対し、本人確認のため本人確認書類の提示を要求する場合があります。このとき、利用対象者は速やかにこれを提示するものとします。

#### 3. 本サービスの内容

##### （1）給排水設備のトラブル応急処置

本サービスの対象となる家屋内の給排水設備のトラブルの際に、以下の応急措置を行います。

①給排水管の詰まり、トイレの詰まり除去

②蛇口からの水漏れ応急修理、パッキン交換

部品交換を伴う作業、洗面台や便器などの脱着、高圧洗浄などの特殊作業、トラブルの原因箇所が共用部もしくは自治体管理部分に及ぶ場合、当該給排水設備のアフターサービス期間中の場合、トラブルの原因が給水管の凍結による場合は本サービスの対象外となります。

## (2) ガラスの破損に伴う応急処置

本サービスの対象となる家屋内のガラス破損時に、破損したガラスの処理・養生等の応急処置を行います。  
部品代・ガラス代・破損ガラス処分代等は有償となります。

ガラスの種類によっては納期がかかり現場にて即日作業完了できないものがあります。

## (3) 玄関の開錠サービス

本サービスの対象となる家屋内に入るための鍵の紛失もしくは閉じ込みなどの際に、以下の作業を行います。

- ①鍵の解錠（ピッキング、特殊工具による解錠作業）
- ②鍵の破錠（シリンダー部分の破壊による開放作業）
- ③中折れ鍵、異物の除去
- ④その他シリンダートラブル（鍵が回らない等）の対応

本サービスの対象は1か所の開錠までとし、2か所目からは本サービスの対象外とします。

鍵の紛失の場合には、現場にて本人確認書類の提示など利用対象者の本人確認ができることを条件にサービスを提供します。

鍵の複製作業が必要な場合、ホームセキュリティなどに加入されている玄関鍵のトラブルの場合、夜間帯などに騒音を伴う破錠作業を行う必要がある場合、集合玄関の開錠作業の場合は、本サービス対象外となります。また、部品代は有償となります。なお、鍵の形状などによっては、開錠できない場合があります。

## (4) エアコンのトラブルに伴う応急処置

本サービスの対象となる家屋内（専有部内）のエアコンについて、ドレンホースの詰まりによる水漏れ等のエアコントラブル時に応急処置・状況確認を行います。

管の凍結の場合、原因箇所が共用部分もしくは自治体管理部分に及ぶ場合は本サービス対象外となります。また、部品代は有償となります。

応急処置が不可能な場合や、メーカー保証期間中の製品はメーカー等への依頼をお願いする場合があります。

## (5) 給湯器のトラブルに伴う応急処置

本サービスの対象となる家屋内（専有部内）の給湯器について、水漏れやお湯が出ない等の給湯器トラブル時に応急処置・状況確認を行います。

管の凍結の場合、原因箇所が共用部分もしくは自治体管理部分に及ぶ場合は本サービス対象外となります。また、部品代は有償となります。なお、応急処置が不可能な場合や、メーカー保証期間中の製品はメーカーへの依頼をお願いする場合があります。

## 第3条（サービスを提供できない場合）

本サービスは、以下の各号に該当する場合には提供することができません。

(1) サービス提供要請を受けた時点で、サービス提供要請者が本サービスの利用対象者であることが確認できない場合

(2) 短期間に同一または類似内容の依頼が著しく多い等、利用対象者の故意によるトラブルと考えられる場合

(3) 台風・大雨・暴風雨・豪雪等の異常気象、地震・津波・噴火・洪水等の天変地異、戦争・暴動・原子力事故等・外国の武力行使・革命・政権奪取・内乱・武力反乱その他これらに類似の事変又は暴動が発生し、対応が困難な場合

(4) 本サービスの実施が第三者の所有物の破損、第三者の権利・利益の制限・侵害等を伴う可能性がある場合で、当該第三者の承諾が得られない場合。

(5) サービス受託者またはサービス実施者が作業困難と判断した場合

(6) 原因箇所が、応急処置の対象とならない場合

(7) 本サービスの実施が防犯上の理由により相応しくないとサービス受託者またはサービス実施者が判断した場合

(8) 利用対象者が、トラブル対応のため自ら専門会社等の手配をした場合

#### 第4条 (サービスの利用方法)

1. 利用対象者は、本サービス受付ダイヤルへ連絡することにより、サービス受託者またはサービス実施者よりサービスの提供を受けることができます。

2. 対象者は、本サービスの利用にあたり、本サービス受付ダイヤルのオペレーターの指示に従うものとします。

#### 第5条 (有償サービス)

1. 利用対象者が特に要望され、かつサービス受託者及びサービス実施者が作業可能な場合には、有償にて作業を実施する場合があります。

2. 利用対象者より本サービスの内容以外または本サービスの範囲を超えたサービスの提供依頼を受けた場合は、サービス受託者またはサービス実施者は対応可能な範囲で有償サービスを実施することとします。

3. 有償サービスは、利用対象者とサービス受託者またはサービス実施者間とで別途取り決めた有償契約によるものとします。

4. 有償サービスの料金は、利用対象者が現場で実費精算することとします。

#### 第6条 (利用対象者の義務)

利用対象者は、以下の事項を遵守するものとします。

(1) 本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡・貸与・担保提供したりしないこと。

(2) 本サービスの提供を受けるにあたり、常に法律を遵守し、第三者に迷惑を及ぼすような行為はしないこと。

#### 第7条 (個人情報の取り扱いおよび開示・訂正・削除)

1. 利用対象者は、サービス受託者またはサービス実施者が本サービスを提供および運営するために、利用対象者の個人情報を、当社がサービス受託者に提供し、サービス受託者がこれをサービス実施者に提供すること、ならびにサービス受託者およびサービス実施者が利用対象者の個人情報につき必要な保護措置を行ったうえで以下のとおり取り扱うことに同意します。

【サービス受託者およびサービス実施者が提供を受ける個人情報】

利用対象者の氏名 (漢字・カナ)、電話番号

## 【利用目的】

本利用規約に定められた本サービスの提供のため

2. 応急処置を行なった場合、応急処置を行なったことを「リフォームローンおよび対象クレジット」をご契約いただいた際の販売店様にご連携させていただく場合があります。
3. 利用対象者は、当社に対して、自己に関する個人情報を開示するよう請求することができます。万一登録内容が不正確または誤りであることが判明した場合には、当社はすみやかに訂正または削除に応じるものとします。

## 第8条（サービス提供時の責任）

本サービス提供に起因する事故・損害等について、当社は一切責任を負わないこととし、サービス受託者およびサービス実施者が責任を負うものとします。ただし、故意または重大な過失がない限り、サービス受託者およびサービス実施者はその責を負いません。

## 第9条（有効期限）

本サービスは、利用対象者と当社との「リフォームローン」契約締結日の翌月1日から1年間以内に限り無償で提供されます。ただし、次の場合は理由のいかんを問わず、本利用規約に関する利用対象者の一切の権利が消滅するものとします。

- (1) 利用対象者が本利用規約に違反したとき。
- (2) その他、利用対象者の本サービスの利用が不相当と当社またはサービス受託者が判断し、利用対象者資格の喪失を通知したとき。

## 第10条（サービスに関する疑義）

本サービスに関する疑義は、当社の決するところによります。

## 第11条（サービスの終了、中止、変更等）

1. 利用対象者は、当社が、当社の都合により、本サービスを終了もしくは中止、または内容の変更をすることができることを予め承諾するものとします。
2. 本サービスは日本国の法律の下に規制されることとします。

## 第12条（合意管轄裁判所）

利用対象者と当社、サービス受託者またはサービス実施者との間で、本利用規約に関し訴訟の必要が生じた場合は、訴額に応じ、利用対象者の住所地、または当社、サービス受託者もしくはサービス実施者の本社所在地を管轄する簡易裁判所・地方裁判所を合意管轄裁判所とします。

## 第13条（規約の発効）

本利用規約は、2016年4月1日より有効とします。