生活トラブルサポートご利用規約

第１条　総則

１　九州電力株式会社（以下「当社」といいます。）が実施する「生活トラブルサポート」（以下「本サービス」といいます。）の契約者は、本規約に同意の上、当社の定めた契約申込書（以下「申込書」といいます。）により契約を申し込むものとします。

２　契約者は、当社又は九電みらいエナジー株式会社と電気供給契約を締結した個人のお客さまとします。

３　契約者は、本サービスの申込にあたり、福岡県、佐賀県、長崎県、大分県、熊本県、宮崎県及び鹿児島県内に存する住居所在地（当社から電気供給を受けている住居に限ります。）に居住する、契約者の二親等以内のご家族を第３条第１項に定めるサービスの利用者として指定することが出来ます。ただし、離島・山間部等の一部地域においては指定いただけない場合があります。

４　契約者は、本サービスの申込にあたり、契約者と同居している、契約者の一親等以内のご家族を当社に届け出ることが出来ます（以下、届け出られたご家族を「契約者ご家族」といい、契約者、利用者及び契約者ご家族を合わせて「契約者等」といいます。）。

５　本サービスの提供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。）が実施いたします。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、提供会社とそれ以降の委託先を合わせて「提供会社等」といいます。）を承諾するものといたします。

６　当社は、本サービスを提供する上で必要な事項につき、別途利用上の注意等の諸規定（以下「諸規定」といいます。）を定めることがあり、諸規定は本規約の一部を構成するものといたします（以下、本規約と諸規定を合わせて「本規約等」といいます。）

第２条　規約の変更

当社は、契約期間中であっても、本規約等を変更することがあります。この場合には、契約条件は変更後の規約等によります。

なお、当社は、規約等の変更内容について当社ホームページにて掲載し、お知らせいたします。

第３条　サービス内容

１　本サービスの内容は、次に定めるものといたします。

提供会社等の作業員が、契約者、利用者又は契約者ご家族からの依頼にもとづき、利用者住居へ訪問し、１回あたり現地到着後６０分以内の生活トラブル※1への応急措置対応（実費を要する部品交換等や１回あたり６０分超過後の対応は含まれません。※2）を行います。

※１　住居のカギの紛失及び閉じこみ等の住居のカギに関するトラブル、住居の排水・トイレのつまり及び配管・水栓からの水漏れ等の住居の水まわりに関するトラブル、ならびに住居の窓ガラスの割れ・ひび割れのトラブルをいいます。

※２　実費を要する部品交換等や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することで、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分を超過しての対応については１０分毎に１，０００円（別途消費税等相当額を負担いただきます。）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、利用者住居に訪問した提供会社等の作業員に直接依頼ください。
なお、実費を要する部品交換等や１回あたり６０分を超過しての対応については、提供会社等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いません。

２　契約者は、前項のサービス提供において、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、出動が遅れ、または出動が不可能な場合があることを予め了承することとします。

第４条　契約申込及び承諾

１　契約の申込は、契約者が利用者及び契約者ご家族の同意を得た上で、当社及び提供会社宛ての申込書に必要事項を記入・押印し、当社又は九電みらいエナジー株式会社宛てに提出することにより行います。

２　当社は、前項により提出された申込書の内容を確認の上、当社所定の方法により契約の承諾をいたします。また、承諾時にサービスの提供開始日を契約者へ通知するものとし、契約者等は通知された提供開始日からサービスを利用できるものとします。ただし、当社の都合等により、相当期間利用をお待ちいただく場合があります。

３　当社は、前項に示す契約の承諾について、届出のあった氏名及び住所又はメールアドレスに対して、送付書類を発送、又は発信すれば足りるものとし、万が一、これらの送付書類又は通知が到達しなかった場合でも、通常到達するべき時に送付先又は通知先に到達したものとみなします。

４　当社は利用者に対して、契約者からサービスの利用者として指定されることについて、同意の有無を改めて電話等で確認します。また、契約者は本条第１項の申込前に、当社から確認がある旨を、利用者に説明し同意を得ておくものとします。
なお、当社から利用者への確認が完了するまでの間は、当社は本条第２項の承諾を行いません。

５　契約者は、利用者及び契約者ご家族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等が、本サービスの提供及び利用に必要な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。

６　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、契約の申込をお断りし、当該契約者に対して本サービスの提供を行いません。
（１）契約者、利用者又は契約者ご家族が暴力団等反社会的勢力に該当するとき
（２）当社のサービス提供能力を超えるとき

（３）その他、当社が円滑なサービス提供を出来ない恐れがあると判断したとき

第５条　利用料金及び利用料金の支払

１　本サービスの利用料金は１か月単位とし、月額３００円（別途消費税等相当額をご負担いただきます。）とします。また、利用料金の算定期間を毎月１日から月末日までとします。

２　九電みらいエナジー株式会社との電気供給契約をもつ本サービス契約者は、九電みらいエナジー株式会社が別途定める方法により利用料金をお支払いいただきます。

３　当社との電気供給契約をもつ本サービス契約者は、当該利用料金を翌月１２日に、契約者が予め指定したクレジットカード（当社が提示したクレジットカード会社に限ります。）によりお支払いいただきます。

４　前項に示す方法で、当社が利用料金を収納出来なかった場合、契約者は、当社が別途提示する支払方法により、未払利用料金を支払うものとします。
なお、その支払いに必要な費用（振込手数料等）は契約者の負担といたします。

第６条　サービス提供期間

１　本サービスの提供期間は、サービスの提供を開始する月から１年間とします。
なお、期間満了の１ヶ月前までに契約者から第８条第１項による申し出がない限り、更に同一の条件で１年間延長されるものとし、その後も同様とします。

２　当社が自らの事情により一時的に本サービスの提供が出来なくなる場合又はその恐れがある場合、契約者に事前に通知します。ただし、緊急やむをえない場合は、この限りではありません。

第７条　届出事項の変更

契約者は、第４条第１項により提出した申込書の記載内容に変更が生じた時は、当社の定める届出書を速やかに当社又は九電みらいエナジー株式会社宛てに届け出るものとします。

第８条　解約

１　契約者は、本サービスを解約しようとする場合、解約しようとする月（以下「解約月」といいます。）の前月１０日までに当社又は九電みらいエナジー株式会社宛てに申し出るものとし、当社は解約月以降、サービスを提供いたしません。

２　解約は、日割りで行わず月単位で行います。また、利用料金についても解約月の前月分までお支払いいただきます。

３　当社は、本サービスの解約後１年間、同一の利用者住居に対して、本サービスを提供いたしません。

第９条　強制解約

当社は、次の各号に該当した場合は、契約者等の意向にかかわらず、本サービスを解約することが出来ます。この場合において、当社が解約手続きを行う月の翌月を解約月とし、料金は解約月の前月分まで徴収し、日割りは行いません。また、次の第１号又は第２号に該当する場合は、契約者への事前連絡は行いません。

（１）申込書の記載内容に虚偽があったこと、又は本規約等に違反したことが判明したと

き
（２）契約者等が、暴力団等反社会的勢力であると判明したとき、暴力・脅迫等手段を問わず当社もしくは提携会社等に何らかの危害もしくはその恐れを生じさせたとき、又は不当な要求をしたとき
（３）利用料金の支払が２か月分滞ったとき
（４）契約者が、当社又は九電みらいエナジー株式会社との電気供給契約を解約し、第１条第２項に該当しなくなったとき
（５）利用者住居が当社からの電気供給を受けなくなったとき
（６）その他、当社が円滑なサービスを提供できない恐れがあると判断したとき

第１０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。その際は当該月の本サービスの料金はいただきません。ただし、お客さまが提供会社に支払うべき料金については、提供会社にお支払いいただきます。

第１１条　免責
当社は次の各号に該当した場合は、一切の責任を負わないものとします。
（１）天災地変、その他不可抗力事由に起因して本サービスの提供が中断された場合
（２）第４条第６項に基づきサービスの提供を行わなかった場合
（３）第６条第２項に基づきサービスの提供を停止した場合
（４）第７条に定める届出の遅延等に起因して本サービスの提供が中断等された場合
（５）第９条又は第１０条に基づき本サービスの提供を終了した場合

第１２条　個人情報の取扱い
当社は、契約者等に係る個人情報について、別途当社ホームページにて掲載する「個人情報保護基本方針」に従い、本サービスの充実や円滑な運営のため必要な範囲内で利用します。

第１３条　準拠法等
本規約等の解釈に関しては、日本法が適用されるものといたします。

第１４条　合意管轄
本規約等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等に関連して訴訟の必要が生じた場合には、福岡地方裁判所及び福岡簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所といたします。

以　上

「生活トラブルサポートご利用規約」付則

ＢＢＩＱ光インターネットの新規申込みと同時に、
生活トラブルサポートをお申込みされるお客さまは、
本付則もご確認をお願いします。

「生活トラブルサポートご利用規約」付則

本付則は、九州電力株式会社（以下「当社」といいます。）が実施する「生活トラブルサポート」（以下「本サービス」といいます。）の契約者が、本サービスの利用料金の支払いに関して、九州通信ネットワーク株式会社（以下「ＱＴＮｅｔ」といいます。）に立替払いを委託し、ＱＴＮｅｔが立替えた本サービスの利用料金をＱＴＮｅｔが提供する固定通信サービス「ＢＢＩＱ光インターネット」の利用料金と合わせてＱＴＮｅｔに支払う場合の利用規約を定めるものです。なお、本付則に規定のない利用規約は生活トラブルサポート利用規約（以下「本則」といいます。）に従います。

第１条　契約条件

本則第１条第２項の定めにかかわらず、契約者は、次の各号をすべて満たす個人のお客さまとします。

（１）当社との電気供給契約を締結していること

（２）ＱＴＮｅｔが提供する「ＢＢＩＱ光インターネット」の契約を締結していること

第２条　契約申込

本則第４条第５項の定めにかかわらず、契約者は、利用者及び契約者ご家族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、ＱＴＮｅｔ、提供会社等及び契約者等が、本サービスの提供及び利用に必要な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、提供会社等又はＱＴＮｅｔ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、提供会社等及びＱＴＮｅｔ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３条　利用料金の支払

本則第５条第２項、同条第３項及び同条第４項の定めにかかわらず、契約者は本サービスの利用料金の支払い関して、ＱＴＮｅｔに立替払いを委託するものとします。なお、ＱＴＮｅｔが立替えた本サービスの利用料金は、ＱＴＮｅｔが提供する「ＢＢＩＱ光インターネット」の利用料金と合わせてＱＴＮｅｔにお支払いいただきます。

第４条　解約

本付則第５条第３号に基づき、ＱＴＮｅｔとの「ＢＢＩＱ光インターネット」の契約の解約に伴い本サービスが解約となった場合は、本則第８条第３項の定めは適用しません。

第５条　強制解約

本則第９条の定めにかかわらず、当社は、次の各号に該当した場合は、契約者等の意向にかかわらず、本サービスを解約することが出来ます。この場合において、当社が解約手続きを行う月の翌月を解約月とし、料金は解約月の前月分まで徴収し、日割りは行いません。また、次の第１号又は第２号に該当する場合は、契約者への事前連絡は行いません。

（１）申込書の記載内容に虚偽があったこと、又は本規約等に違反したことが判明したとき

（２）契約者等が、暴力団等反社会的勢力であると判明したとき、暴力・脅迫等手段を問わず当社もしくは提携会社等に何らかの危害もしくはその恐れを生じさせたとき、又は不当な要求をしたとき

（３）契約者が、当社との電気供給契約を解約又はＱＴＮｅｔとの「ＢＢＩＱ光インターネット」の契約を解約し、本付則第１条に定める契約条件に該当しなくなったとき

（４）利用者住居が当社からの電気供給を受けなくなったとき

（５）その他、当社が円滑なサービスを提供できない恐れがあると判断したとき

第６条　ＢＢＩＱ光インターネットの契約に係る個人情報の取得

当社は、本サービスを提供するため、契約者の「ＢＢＩＱ光インターネット」の契約に係る次の個人情報をＱＴＮｅｔから取得します。

（１）ＢＢＩＱ光インターネットの契約継続状況

（２）ＢＢＩＱ光インターネットの基本メールアドレス

以　上