

サービスモニター（実証実験）参加にあたっての重要事項

「とことんサポート 暮らし見守りプラス」は、ご自宅に設置したセンサーとスマートフォンアプリを活用し、日常生活の変化を家族と共有することで、離れて暮らすご家族による見守りをサポートする実証実験サービスです。

お申し込みにあたっては、以下の内容をご確認ください。

1. 参加条件

- ・本実証実験への参加にあたっては、当社が提供する「とことんサポートサービス」の契約が必要です。応募時点で未契約の方には、参加決定後に契約手続きをご案内いたします。また、本実証期間中は、とことんサポートサービス契約を継続いただくことが参加条件となります。

2. ご利用場所・料金

- ・センサー機器は、ご契約者ご本人がお住まいのご自宅に設置いただきます。第三者宅への設置や、ご契約者が居住していない住居への設置はできません。
- ・本実証実験への参加費用は無料です。ただし、以下の費用はお客さまのご負担となります。
 - インターネット環境利用料
 - スマートフォン通信料
 - ご自宅での電気料金

3. ご利用環境・機器設置

- ・本サービスのご利用には、当社が指定するセンサー機器の設置およびスマートフォンアプリの利用が必要です。
- ・機器の設置場所や住宅環境等によっては、本サービスをご利用いただけない場合があります。
- ・また、機器の設置にあたり、電源の確保その他当社が必要とする設置条件へのご協力をお願いする場合があります。

4. 貸与機器

- ・機器は、実証期間中に限り無償で貸与します。貸与させていただく機器は以下の通りです。
 - ゲートウェイリモコン 1台
 - 開閉センサー 2台

・実証終了後は、当社指定の方法により機器の返却または回収にご協力いただきます。

5. アプリ

- ・本サービスでは、ライフエレメンツ株式会社が提供するスマートフォンアプリ「MANOMA」を利用します。
- ・アプリのご利用にあたっては、ライフエレメンツ株式会社が定める以下の規約等への同意が必要です。

① MANOMA アプリケーション利用規約

② MANOMA アプリケーションプライバシーポリシー

※アプリのダウンロード、アカウント登録およびアプリ上で取得される情報の取扱いについては、ライフエレメンツ株式会社の定める規約等に従います。

6. 本サービスについて

・本サービスは、「ご自宅に設置したセンサーとスマートフォンアプリを活用し、日常生活の変化を家族と共有することで、離れて暮らすご家族による見守りをサポートする実証実験サービスです。

・医療、介護、救命、警備、安否保証を目的としたサービスではありません。センサーの設置環境や通信状況等により、以下が発生する場合があります。

- ① 異常を検知できない
- ② 実際には異常がないのに通知される
- ③ 通知が遅れる／されない

7. 通知先の登録

・本サービスでは、異常の可能性が検知された場合、登録された通知先へ通知を行います。通知先として登録する氏名、電話番号その他の情報は、正確かつ最新の内容をご登録ください。登録情報に誤りがある場合や変更後の更新が行われていない場合、通知が正常に行われず、本サービスの全部または一部を利用できないことがあります。

8. 異常通知を受けた際の対応

・センサー情報に基づき異常の可能性が検知された場合、ご契約者またはご登録いただいたご家族へ通知を行います。通知を受けた後の確認、連絡、訪問その他の対応は、ご契約者または通知先として登録されたご家族にてご対応いただきます。

9. 当社による電話確認対応

・ご家族による確認の結果、ご本人との連絡が取れない等、必要がある場合には、ご家族から当社所定のコールセンターの受付時間内（平日・土日祝 10：00～17：00）に対

応をご依頼いただくことができます。

- ・当社は当該ご依頼に基づき、ご本人への電話確認を行います。
- ・電話確認は1回の対応依頼につき、最大3回まで行います。ご不在当により連絡が取れない場合、一定時間経過後に再度ご連絡する場合があります。

10. 当社による訪問対応

- ・当社は、電話確認の結果、ご本人との連絡がとれない場合その他、当社が必要と判断した場合、ご自宅への訪問確認を行います。
- ・訪問確認は1契約につき月1回までとし、当社所定の受付時間内（平日・土日祝 10：00～18：00）に順次対応します。
- ・本サービスは到着時間を保証する駆けつけサービスではありません。

11. 緊急時の対応

- ・訪問時等に重大な異変が確認された場合、当社または委託先の判断により、ご家族へのご連絡のほか、消防、警察その他関係機関へ連絡を行う場合があります。

12. 夏季休業期間中の対応

- ・夏季休業期間（2026年8月13日～8月15日）は、実証実験の運営体制の都合により、お問い合わせ受付および訪問確認（駆けつけ対応）は実施していません。

13. 実証実験へのご協力について

- ・本サービスは実証実験として提供するものであり、サービス改善および商品化検討のため、ご契約者およびご家族の皆さまにアンケートやヒアリングへのご協力をお願いする場合があります。
- ・アンケートは実証期間中に数回実施予定です。また、必要に応じて個別のヒアリングをお願いする場合があります。
- ・ご回答いただいた内容は、サービス品質向上および商品化検討のために活用します。

14. 取得情報の活用について

- ・本実証で取得した利用履歴、センサー情報、アンケート結果等は、個人を特定できないよう加工したうえで、サービス品質向上や商品化検討のために活用させていただきます。
- ・また、本サービスの運営、サポートおよび実証実験の実施に必要な範囲で、ご契約者情報、ご家族情報および利用情報をライフエレメンツ株式会社へ提供する場合があります。

15. お申し込みにあたって

お申し込みにあたっては、本重要事項説明、利用規約、個人情報保護方針および個人情報の取扱いをご確認ください。お申し込み時に各内容へ同意いただくことで、本サービスへの参加申込みが完了します。

【イッツコム個人情報保護方針】

<https://www.itscom.co.jp/info/privacy/>

【MANOMA アプリケーション利用規約・プライバシーポリシー】

https://manoma.jp/legal/kiyaku_app.pdf

https://manoma.jp/legal/privacypolicy_app.pdf