

## 第1章 総則

### 第1条（規約）

1. この規約は、株式会社ユーエムイー（以下「当社」といいます。）が提供する「ジャパンライフサポート24」（以下「本サービス」といいます。）を、第2条所定の会員が利用するにあたって適用されます。
2. 当社は、運営上必要と判断した場合、会員の下承を得ることなく、この規約を変更することがあります。この場合には、本サービスの利用条件は、変更後の規約によります。
3. 当社は本サービスの運営上、個別のサービス毎にその利用規約や利用上の注意等の諸規定（以下「諸規定」という）を設けることがあります。それらの諸規定は会員規約の一部を構成するものとします。

### 第2条（定義）

1. 「会員」とは、この会員規約に同意のうえ当社所定の入会申込手続（会費の支払いを含みます。）を行い、当社がこれを承諾した者及びその同居人をいいます。会員希望者は本サービスの申込をもって、本規約の内容を承諾したものとみなします。
2. 「同居人」とは、会員がサービス対象物件において、同居している方をいいます。ただし、あらかじめ当社所定のシステムに登録された方とします。
3. 「サービス対象物件」とは、会員が本サービスの提供を受ける住居として入会申込時に指定した住居をいいます。サービス対象物件は、集合住宅、戸建住宅、賃貸、分譲を問いません。

### 第3条（譲渡禁止等）

会員は、その権利を第三者に譲渡、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4条（会費）

1. 本サービスの会費は、当社所定の金額を、当社指定の方法にて支払うこととします。
2. 支払われた会費は、退会、もしくは会員資格を取り消された場合、その他の理由の如何を問わず、いかなる理由があっても返還しないものとします。
3. 会費を2か月滞納した場合、自動的に失効するものとします。

### 第5条（有効期限と更新）

1. 本サービスの有効期限は、当社所定のシステムに登録された入居日から、対象物件の不動産賃貸契約書に記載された契約満了日までとします。ただし、本サービス対象物件の賃貸借契約が満了日前に終了する場合には、賃貸借契約の終了をもって会員契約を終了することとします。

2. 不動産賃貸契約更新後の継続期間は更新日より 1 カ月とします。その後の加入期間についても会員より 1 カ月分の会費が当社に支払われ、会員より退会の意思表示である届出がなかった場合、サービスの有効期限が自動的に 1 ヶ月間更新されるものとします。ただし、本条第 1 項同様に本サービスの対象物件の賃貸借契約が終了する場合には、賃貸借契約の終了をもって会員契約を終了することとします。

#### 第 6 条（変更の届出）

1. 会員は、住所、連絡電話番号、利用者の変更、対象物件からの退去等、当社への届出内容に変更があった場合には、速やかに所定の方法で変更の届出をするものとします。
2. 前項届出が無かったことで会員・利用者その他の第三者が不利益を被ったとしても、当社は一切その責任を負わないものとします。

#### 第 7 条（退会・加入資格の取消）

1. 本サービスのご利用料金は、月額定額制となっております。そのため、退会月の会費は全額を申し受けます（日割計算はいたしません）。
2. 退会を希望される場合は、40 日前までの事前通知が必要となります。
3. 会員又は利用者が以下の各号のいずれかに該当した場合、当社は、会員契約の締結前であれば会員契約の締結を拒否し、会員契約締結後であれば直ちに本サービスの提供を停止し、又は停止とともに会員に通知することなく会員資格の取消を行うことができます。当社が会員契約の締結を拒否した場合には、会員契約は成立せず本サービスは開始しません。また、当社が会員資格を取消した場合には、当社による会員資格の取消と同時に会員契約は終了します。
  - ①. 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
  - ②. 当社及びその関係者に著しい迷惑や損害を与えた場合又はそのおそれがある場合
  - ③. 会員が対象物件から退去したとき
  - ④. 本サービスの規約外の内容で本サービスを利用した場合又はそのおそれがある場合
  - ⑤. 本サービス利用時において、当社又は当社が業務委託契約をするサービス提供会社各社並びに当社の業務委託先（以下、あわせて「業務提携先」といいます）に対して、電話を長時間掛け続ける、必要以上に頻繁に掛ける等の行為を行い、当社又は当社の業務提携先の業務を妨害又は、業務に支障を与えた場合
  - ⑥. 会員又は利用者の対応、態度、行動等から判断し、適正にサービスを提供する事が困難であると判断した場合
  - ⑦. サービスを行うに際して、当社又は業務提携先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
  - ⑧. 暴力団、その他反社会的と認められる団体、公序良俗に反する団体若しくはその関係者であることが判明した場合
  - ⑨. 本規約のいずれかに違反した場合
  - ⑩. 入会申込時に虚偽の申告をした場合

- ⑪. その他、当社が本サービスの利用者として相応しくないと判断するに至る合理的な理由がある場合

## 第8条（個人情報）

1. 販売店及び当社は本サービスの運営において知り得た会員等の個人情報について、個人情報保護法等の法令を厳守し、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。
2. 会員は当社が次の場合において個人情報を利用することにあらかじめ同意するものとします。
  - ①. 本サービスの他、マーケティング活動、新たな商品開発、若しくは改善等に役立てるための各種アンケートの実施
  - ②. 本サービスの業務遂行にあたり当社は第三者に業務を委託する場合があります、業務遂行に必要な範囲で、当該委託先、提携先及びサービス提供会社（以下「提供会社」という）への会員等の個人情報の提供
  - ③. 個人または公共の安全を守るために緊急に開示の必要性があると当社が判断したとき
  - ④. 本サービスの運営維持のため、もしくは当社の権利または財産保護等に必要不可欠と判断したとき
  - ⑤. 申込承認作業及び本サービスの提供ならびに問合せ対応のため
  - ⑥. 本サービスに関する情報を通知するため
  - ⑦. 当社及び提供会社が行う宣伝物の送付、電子メール等の営業案内のため
  - ⑧. 本サービスの本来的・付帯的な機能・サービス等の提供または会員の依頼に基づくサービス提供のため、提携会社との間で取次ぎをする場合、または共同利用する場合
  - ⑨. その他、当社が会員の為に必要と適正理由によって判断したとき
3. 会員は、当社及び提供会社が会員の以下の個人情報を所定の方法で取得し、これを利用することに同意します。
  - ①. 姓名
  - ②. 電話番号、郵便番号及び住所
  - ③. その他当社が必要と判断した事項等

## 第9条（免責）

1. 当社は本サービスの利用により発生した会員また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会員または第三者に生じた損害について、故意また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。
2. 当社が、下記等その他やむを得ない理由により本サービスの提供をお断りする場合があります。
  - ①. 不正な行為があった場合または不正な行為を行うおそれがある場合
  - ②. 本サービスを規約外の内容で利用しようとした場合
  - ③. 本サービス利用時において、当社または業務提携先に対して、電話を長時間

掛け続ける必要以上に頻繁に掛ける等の行為を行い、当社及び業務提携先の業務を妨害または、業務に支障を与えた場合

- ④. 利用者の対応、態度、行動等から判断し、適正に本サービスを提供する事が困難であると判断した場合
- ⑤. 本サービスを行う際に、当社または業務提携先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恐れがあると判断した場合
- ⑥. 天災地変等の災害で対象物件への到着が困難であると判断した場合。
- ⑦. その他、当社が会員として相応しくないと判断するに至る正当な理由がある場合。

#### 第10条（裁判管轄）

会員規約に関して訴訟の必要性が生じた場合は、東京裁判所をもって第一審専属的合意管轄裁判所とします。

#### 第11条（会員規約の変更）

当社は、事業運営上必要と判断した場合、会員の承諾または事前通知なく本規約を変更することができるものとします。

## 第2章 トラブルサポート

#### 第12条（電話サポート）

1. 会員は、次の各号に掲げる専有部内でのトラブルが生じたとき、24時間365日、電話でのサポートを受けることができます。
  - ① 専有部の電気に関するトラブル
  - ② 専有部のガスに関するトラブル

#### 第13条（駆付けサービス）

1. 会員は次の各号のトラブルが生じたとき、24時間365日、トラブル解決の為の情報提供または駆付けサービス（以下「駆付けサービス」という）を受けることができます。また、以下の各号に定めるトラブルの詳細は別表「駆付けサービス サービス内容」に記載のとおりとします。
  - ① 鍵の紛失もしくは故障等、鍵のトラブル
  - ② 水まわりのトラブル
  - ③ ガラスのトラブル
2. 駆付けサービスの定義は次の通りとします。
  - ①. 初期駆付け対応を「一次駆付け」作業という。（60分以内の部品代を除く作業代は無料）
  - ②. 部品交換や特殊作業が必要な場合で、再度訪問または作業をする場合を「二次駆付け」作業という。
3. 鍵の紛失または故障により本サービスの対応で開錠ができず、有料宿泊施設を利用された場合には、宿泊基本料金の一部として、上限5,000円までを補助金として支給い

たします。

当社は会員本人名義の金融機関口座に当社が申請を受理した月の翌月末までに宿泊補助金をお振り込みいたします。

①. 給付条件

- i. 宿泊補助金は、年に1回までのサービスであること
- ii. 当社所定の補助金申請用紙が届いた日から5営業日以内に、補助金申請用紙と利用宿泊施設の宛名、日付入りの領収書を当社に提出すること
- iii. 当社が適切と判断すべき合理的な理由があること

②. 宿泊補助金の失効

以下のいずれかに該当する場合、宿泊補助金は失効し、支給の対象外となります。

- i. 当社所定の補助金申請用紙が届いた日から5営業日以内に、補助金申請用紙と利用宿泊施設の宛名、日付入りの領収書の全てが当社に提出されなかった場合。
- ii. 前項に定める申請期限を過ぎた場合。

#### 第14条（利用料金）

1. 会員は、駆付サービスを有効期限内において24時間365日、専用のフリーダイヤルで、無料にて問合せが出来るものとします。ただし、第12条第1項の場合で、同条第2項①に記載する時間を超過した作業代、もしくは同条第2項②に記載する部品交換や特殊作業が必要になった場合の部品代や作業代金については、別途、会員の実費負担とします。
2. 会員が法人の場合、前項の実費負担分の請求先は入居者（個人）に対して行います。
3. 駆付サービスを受けた後に、二次駆付が必要となった場合、会員は賃貸人又は賃貸人代行人（管理会社）の承認を得た上で、別途、作業料金および部品代を要する有料対応となります。
4. 当社は、利用料金などの請求業務を、当社の指定する第三者に委託することがあり、会員はこれを承諾するものとします。

#### 第15条（免責事項）

1. 次の場合は、駆付サービスの対象外とします。
  - ①. 会員本人以外の依頼
  - ②. 災害・天災・暴動等に起因する依頼（例：雨漏り等）
  - ③. カギの開錠の場合に会員本人の立会いがない場合
  - ④. カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポートとは異なるトラブルのサポート依頼
  - ⑤. 午後9時から午前9時までの時間帯における破錠による開錠の場合
  - ⑥. サービス対象物件以外の住宅の場合
  - ⑦. 退室・転居等に伴う原状回復のための出動要請であると当社または委託先において判断するトラブル（入居14日以内のトラブルに関してはすべて原状回復のための出動要請であるとみなします）

- ⑧. 建物共用部分に関わるトラブル（例：天井漏水、エントランスカギトラブル等）
  - ⑨. 電子錠に関するトラブル
  - ⑩. 当サービス以外に要請し対応された場合
  - ⑪. 入会日及び入居日以前からの設備不具合が原因によるトラブル
  - ⑫. その他、当社が不適切と判断した事案の場合
2. 当社及び提携会社は、故意または重大な過失がない限り、カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポートに関して、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。

別表「駆付けサービス サービス内容」

サービス対象	場所/部位	詳細	症状	対応作業例	
水回り	キッチン・洗面所・浴室・洗濯置き場・ベランダ	給排水	漏水	止水応急処理シールテープ処置、応急止水処理、部材交換	
			詰まり	薬品洗浄、ローポンプ、簡易トローラー使用	
			水量、水圧	応急処置、部材交換	
			水の濁り	応急処置、部材交換	
			異臭	応急処置、部材交換	
			破損	応急処置、部材交換	
			水栓	漏水	応急止水処理
				水量、水圧	応急処置、部材交換
	水の濁り	応急処置、部材交換			
	破損	応急処置、部材交換、水栓本体交換			
	トイレ	給排水	漏水	止水応急処理シールテープ処置、応急止水処理、部材交換	
			水止まらず	応急止水処理、部材交換	
			水流れない	応急処置、部材交換	
			詰まり	薬品洗浄、ローポンプ・ラバーカップ・簡易トローラー	
水量、水圧			応急処置、部材交換		
水の濁り			応急処置、部材交換		
異臭			応急処置、部材交換		
破損			応急処置、部材交換		
パイプスペ	給排水	漏水	止水応急処理シールテープ処置、応急止水処理、部材交換		

	ース		詰まり	薬品洗浄、ローポンプ、簡易トローラー使用
			水量、水圧	応急処置、部材交換
			水の濁り	応急処置、部材交換
			破損	応急処置、部材交換
鍵	玄関		解錠	詰まり除去、ピッキング・サムターン回し、他解錠作業
			破錠	解錠不可時の破錠作業
			施錠不良	各部調整・清掃・潤滑剤塗布
ガラス			ヒビ・割れ	破損箇所養生・破損物撤去・ガラス交換

※持込品は対象外です。

※部材費、廃材費、処分費、残材処費、サッシ分解費等は有料となります。

※応急処置は下記のような簡易作業を指します。

- まし締め
- 器具調整
- 分解清掃
- フィルター清掃
- 元栓操作
- コーキング
- テーピング
- オーバーホール

※下記は特殊作業となり有料となります。

- 家電製品の移動/作業
- 業務用、電動式、大型トローラーや左記以外の家庭用や簡易用以外のトローラー
- 高圧洗浄
- 便器脱着、ロータンクの取り外し
- 水栓以外の本体交換作業
- 鍵が複数ある際の2個目以上の作業費
- 2人以上で作業が必要な際の2人目の作業費
- 作業時間が60分以上必要な作業
- 「駆付けサービス サービス内容」に記載のない作業

※鍵種類・状況により解錠できない場合があります。

※夜間等の状況により作業ができない場合があります。

※接着剤等、除去作業ができない場合があります。

※状況により応急処置ができない場合があります。

以上