

あんしんサポート24申込書

付帯サービス	<input type="checkbox"/> 近隣トラブル解決支援サービス
	<input type="checkbox"/> シニア向け総合見守りサービス
	<input type="checkbox"/> 家電の安心修理サポート Syu-rlt!



申込者様ご記入欄(記入必須)

私(申込者)は、利用規約に同意の上、『あんしんサポート24』に申し込みます。

フリガナ				固定電話		
申込者様 ご署名				携帯電話		
生年月日 ※法人の場合は 設立年月日	西暦 年 月 日			性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	
対象物件	住所	〒				
	フリガナ				号室／部屋番号	
	物件名					
入居者・同居人氏名 ※申込者様以外の方 が入居する場合や、 法人契約の場合は 必ずご記入ください。	フリガナ	テスト 花子	続柄	フリガナ		
お名前				お名前		
サービス期間	西暦 年 月 日 から					
サービス 提供料金	円／毎月 (うち消費税額(10%): 円)			<input type="checkbox"/> いえらぶ安心保証(家賃保証)契約者 保証番号()		

▶ シニア向け総合見守りサービスを付帯の場合は以下の項目もご記入ください。

緊急連絡先 ※シニア向け総合 見守りサービス 必須情報	フリガナ				固定電話		
	お名前				携帯電話		
	住所	〒					続柄

-----以下の欄は、申込者様の記入は不要です。-----

 キャンセル届 解約届(解約日／退去日連絡)

西暦 年 月 日 2024年1月1日	会申込をキャンセルします。
--------------------------	---------------

解約日(退去日) 西暦 年 月 日	解約理由 <input type="checkbox"/> ご退去 <input type="checkbox"/> その他()
-------------------------	----------------------------------------------------------------------

 変更届

届出日 西暦 年 月 日	変更内容(苗字変更等)	担当者名
--------------------	-------------	------

販売店名 (電話番号)	販売店コード	
	担当者名	

 入会申込・諸届は03-6240-3385まで
1枚目／取扱店控(この用紙)をFAXしてください。

あんしんサポート24 会員規約

第1章 総則

第1条(適用範囲)

1.この会員規約は、株式会社いえらぶパートナーズ（以下「運営会社」といいます。）が運営するあんしんサポート24（以下「本サービス」といいます。）の提供及びその利用に関して適用されます。本サービスの利用に際し、運営者及び利用者が順守すべきものとして定めます。

2.運営会社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎に利用規定や利用上の注意等の諸規定（以下「諸規定」といいます。）を設けることがあります。それらの諸規定はこの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」とは本規約に同意の上、運営会社所定の加入申込手続きを行い、運営会社がこれを承認した個人または法人をいいます。

2.「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戸主として加入申し込み時に指掲した賃貸戸（事業用に供する場合を除きます。）をいいます。

3.「法人契約」とは、法人がサービス対象物件を社宅等として使用することを目的として法人名義で運営会社と契約し、その法人の役員、従業員その他の使用者がサービス対象物件に入居する場合をいいます。この場合、会員はその法人とし、本サービスの提供を受けることができる場合は、その法人が加入申し込み時に指掲した入居者（以下「入居者」といいます。）及びその同居人に限るものとします。

4.「利用者」とは、個人である会員、法人契約における入居者、及びそれらの同居人を合わせたものをいいます。

第3条(本サービスの実施等)

1.本サービスは運営者の取次により、運営者と提携している事業者（以下「サービス事業者」といいます。）が、その名義と責任において実施するものとします。

2.会員及び利用者は、本規約に定めるところに従い、本サービスを利用することができます。

3.会員、同居人（法人契約における入居者及びその同居人も含みます。本項において以下同じ。）による本サービスの利用に際して、同居人に本規約および諸規定の定めを順守させた義務を負うものとします。

4.本サービスは日本全国に限るものとします。

第4条(会員・会費)

1.本サービスへの入会申込は、運営者へ以下の各号の手続きを要するものとします。

- (1)運営者所定の申込書の提出
- (2)運営者所定の会費の納付

2.運営者は、申込者が申込書に記載した事項に従い、入会審査に必要な範囲において調査・確認を行なうことができるものとします。

3.会員は、会員登録の方法で支払うものとします。

4.会員は、会員登録を更新（継続）を希望する場合、運営者（もしくは取扱店）があらかじめ行なう更新の案内により、更新（継続）会費を運営者に支払うものとします。

5.支払われた会費は、運営会社が申込を承諾しなかった場合を除き、途中退会や資格取り消しのその他会員または利用者の都合により退会をした場合は、返還しないものとします。

6.運営者は、あらかじめ会員に予告することにより会費を変更することができるものとしますが、変更後の会費の適用は更新（継続）からとします。

7.本サービスを利用する場合には、会員は利用者であることが特定できる情報を窓口に伝達する必要となります。

第5条(会員資格の取得)

1.第1条の手続きを経て、運営者が入会を承諾した時点で、申込者は会員資格を取得するものとします。

2.会員は会員資格を第三者に譲渡、貸与、その他の処分をすることができないものとします。

第6条(有効期間)

1.会員資格の有効期間は、本サービス入会申込書に記載の「サービス期間」とします。

2.会員及び同居人はサービス対象物件を退去した場合、本サービスは終了します。

3.会員が、本サービスの更新（継続）を希望するときは、運営者（もしくは取扱店）が有効期間満了のおおむね2か月前に行なう更新案内により、更新（継続）会費を運営者へ支払うものとします。

第7条(登録情報の変更)

1.会員は、運営会社に届け出た連絡先・住所や同居人等の情報（以下「登録情報」といいます。）に変更があった場合、運営会社所定の方法により速やかに変更手続きをとるものとします。

2.個人である会員の名義変更については、以下の条件をいずれも満たす場合のみ登録事項の変更として取り扱います。その他の場合は、本契約は終了し、新たに会員になろうとする方と運営会社との間で新規の契約を締結するものとします。

- (1)2親等以内の親族間での名義変更であること。
- (2)サービス対象物件が同一であること。

3.前2項の登録情報の変更是、原則として会員の申出により（取扱店等を通じて）行なうものとします。

4.法人契約においてサービス対象物件の入居者が変わった場合は、当該法人会員は、運営会社所定の方法により速やかに変更手続きをとるものとします。

5.登録情報の不備、変更手続の不履行や遅延等により会員又は利用者が不利益を被ったとしても、運営会社はいかなる責任も負いません。

第8条(退会・会員資格の取消)

1.会員は退会を希望する場合には、運営会社所定の方法により退会手続きを行なうものとします。

2.会員又は利用者が次のいわゆるに該当した場合、運営会社は会員の承諾なく会員資格を取り消すことができます。

- (1)加入申込時や虚偽の申告をした場合。
- (2)本規約または諸規定の定めに違反した場合
- (3)不要な問い合わせや悪質ないたずら等で本サービスの業務に支障をきたした場合
- (4)会員が負担すべき超過作業費や部品代等の利用料金等を当初の支払期限を超えて支払われない場合。
- (5)暴力・威力・脅迫的手法を駆使して経済的利益を追求する集団若しくは個人（いわゆる反社会的勢力）に属する、又は密接な関係を有する場合。
- (6)その他、運営会社が会員または利用者として不適切とみなした場合。

第9条(規約の追加変更)

1.本サービスの運営上、この会員規約に追加または変更の必要が生じた場合は、追加又は変更する事項について、当社が別途指定する方法にて告知するものとします。

第10条(免責)

1.運営者並びにサービス事業者は、本サービスの運営に関して故意または重大な過失がない限り、会員等に対して損害賠償義務を一切負わないものとします。

第11条(合意管轄裁判所)

1.本規約に関するすべての紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

第2章 個人情報の取扱に関する同意条項

第1条(個人情報の収集・保有・利用)

1.運営会社は、本サービスの申込または利用等を通じて運営会社が知り得た会員及び利用者の個人情報を（以下「個人情報」といいます。）について、次の各号の目的の範囲内で運営会社が保護措置を講じた上で収集・利用することに同意します。

- (1)本サービスの提供及び実施。
- (2)本サービスを円滑に運営するための顧客管理及び、会員・サービス対象物件オーナーへの連絡。
- (3)各種問合せへの応対や本サービス向上のために統計データとして利用すること。
- (4)本サービスの実施につき、運営者とサービス事業者の間で本サービスの実施状況を報告すること。
- (5)本サービスの入会申込取次を行った不動産管理会社等へ本サービスの実施状況を報告すること。
- (6)本サービス対象物件オーナー及び、不動産管理会社へ本サービスの実施状況を報告すること。

(7)本サービスに関する更新（継続）のご案内。

(8)商品及び、サービス並びに各種キャンペーン等の開催についてのご案内。

(9)商品開発及びサービス向上等のための各種アンケート実施。

(10)その他上記に付随する、関連する業務の遂行。

2.運営会社は、本サービスの提供に關わる業務を第三者に委託することができます。この場合、運営会社は、業務遂行上必要な範囲で当該委託先に会員等の個人情報を扱わせることがあります。会員はあらかじめこれに同意します。

3.前項に定めた場合のほか、次の各号のいずれかに該当する場合は、運営会社は会員等の個人情報を第三者に開示・提供することができます。

(1)個人又は公共の安全を守るために緊急の必要がある場合。

(2)裁判所の命令若しくは法令に基づく強制的な処分、又は法令により開示が必要とされる場合。

(3)運営会社は、業務を保護するために必要不可欠である場合。

(4)運営会社が本サービスの運営維持のために必要不可欠と判断する合理的かつやむを得ない事由が生じた場合。

第2条(個人情報の開示・訂正・追加・削除)

1.会員は、運営会社に開示されている自己に関する個人情報を運営会社の所定の方法により開示するよう請求する事が出来るものとします。（この開示により、情報内容が正確、または誤りであることが判明した場合には、運営会社はこの結果に基づいて速やかにその訂正・追加または削除に応じるものとします。）

第3条(本同意条項に不同意の場合)

1.会員が本サービスの申込において必要な記載事項（入居申込書（保証申込書）、保証委託契約書）に記載すべき事項の記載を希望しない場合、及び本条項の内容の全部、または一部を承認出来ない場合は、運営会社は本サービスのお申込の受け付けができません。

第4条(問合せ窓口及び個人情報保護管理者)

1.個人情報の開示・訂正・追加・削除に関する請求窓口、及び個人情報に関するお問合せは下記の通りです。

社名：株式会社いえらぶパートナーズ

住所：〒163-0248 東京都新宿区西新宿2-6-1 新宿住友ビル4階

電話番号：03-6240-3390

個人情報保護管理者：代表取締役社長

第3章 緊急サポートサービス

本規定は、顧客が利用できるサービス内容及び利用条件等を定めるものです。

第1条(定義)

1.本規定において「本サービス」とは、本規定に基づき顧客が利用できる「ハウスサポートサービス」及び「在宅確認のサポートサービス」、「ライフサポートサービス」、「その他の付帯サービス」、「有料オプションサービス」をいいます。

2.本規定において「運営者」とは、株式会社いえらぶパートナーズをいいます。

3.本規定において「サービス事業者」とは、「ハウスサポートサービス」、「在宅確認のサポートサービス」、「ライフサポートサービス」、「その他の付帯サービス」、「有料オプションサービス」を実施する運営者をいいます。

第2条(除外事項等)

1.本サービスはご家庭の日常生活に関わるものに限られていただき、事業利用目的でご利用いただくことはできません。また、次の各号に該当する場合も同様に、本サービスを利用できません。

(1)建物共有設備におけるトラブル対応の場合。

(2)台風・豪雨などの気象状態、または地震・噴火などの天災地変等により顧客宅への駆け付けが困難あるいはサービス事業者の身体に危険が伴う場合。

(3)戦争・暴動、または公権力の行使により駆け付けが極めて困難な地域に対象物件がある場合。

(4)顧客の故意若しくは意図的と考えられる場合。

(5)トラブル個所ごとに共用住宅の共用部分及び国や公共団体等が所有する公的分野にある場合。

(6)既に緊急対応がされており、二次的な利用の場合。

(7)サービス事業者の判断により作業困難と判断した場合。

(8)本サービスの提供により、対象物件及び家財品等に損傷等の損害が発生しうる場合。

(9)対象物件及び家財品等が高価、または代替不可能なものである場合及び危険な状態にある場合。

(10)本サービスの提供により、第三者の所有物に損傷、第三者の権利・利益の制限及びその他第三者への損害が想定されるが、第三者の承諾が得られない場合。

(11)対象物件が他人名義でサービス事業者が所有者・使用者等権利者の承諾を確認できない場合。

(12)一部（山間部・離島）地域に対象物件がある場合。

(13)前各号以外でも社会通念上、本サービスの提供が困難であると見られる場合。

2.顧客は、次の各号における行為を行ってはならないものとします。

(1)運営者並びにサービス事業者、及びその他の第三者に不利益若しくは損害を与える行為、またはその恐れがある行為。

(2)第三者の人権侵害行為、公序良俗に反する行為、犯罪的行為、その他法令に違反する行為、またはその恐れのある行為。

(3)その他、運営者と不適切と判断し、顧客に連絡した行為。

3.運営者並びにサービス事業者は、顧客が次回のいずれかに該当すると認めるときは、直ちにサービスを停止することができる、その場合、一切の損害賠償義務を負担しないものとします。

(1)暴力団、暴力団員、暴力団関係者、その他の反社会的勢力（以下「暴力団等反社会的勢力」といいます）である場合。

(2)暴力団等反社会的勢力が事業活動を支配し、又は、暴力団等反社会的勢力に不当な資金提供を行うなど、社会的に不相当な関係を有する法人その他の団体である場合。

(3)法人その他の団体で、その役員または従業員のうちに暴力団等反社会的勢力に該当する者のある場合。

(4)運営者、若しくはサービス事業者を含む関係会社の従業員に対し、暴力、脅迫等その他の違法な手段を用いて要求行為、その他の不法行為を行なった場合。

第3条(ハウスサポートサービス)

顧客は、次の各号の事象が生じたとき、専用フリーダイヤルを利用して、24時間365日、トラブル解決のための情報提供または緊急駆けつけ対応を受けることができます。なお、本条

(1)～(7)の各種サポートにおいて、サービス事業者が出動したにもかかわらず、本サービスの適用除外であった場合、出動に正當理由がなくキャリアがなされた場合、トラブルの発生理由が顧客の故意によるものと認められた場合、顧客は出動費用実費（8:00～20:00は12,100円（税込）、20:00～翌8:00は15,400円（税込））を負担するものとします。

(1)カギのサポート

①本サービス対象物件の玄関及び勝手口における60分以内で実施可能な開錠作業を無料で受けることができます。ただし、60分を超えた作業の代金（超過分ごとにお見積りを提示）については、顧客が別途実費を負担するものとします。

②カギの形態によって解錠できない場合がございます。

③破壊開錠・シリンドー交換・新規のカギの取り付け・カギの制作等、カギ開け以外の作業は実施いたしません。応急措置以外の修理については、顧客から不動産管理会社にご相談ください。

④ただし、顧客が顧客負担で上記対応を希望される場合には、家主や不動産管理会社の了解をご確認いただいたうえ、本サービスとは別に、顧客と現場業者二者間取引での業務依頼として対応させて顶きます。（全額有料対応）

⑤何らかの理由で開錠できなかった場合、顧客が当日ホテル等に宿泊された場合、宿泊費等の補助（上限、600円（税込））を行います。（ホテル等の領収書が必要となります。）

⑥水まわりのサポート

①本サービス対象物件の給・排水管のトラブルにおける60分以内で実施可能な修理を無料で受けることができます。ただし、60分を超えた作業の代金（超過分ごとにお見積りを提示）については、顧客が別途実費を負担するものとします。

②各種付帯サービスの詳細（サービス内容及び利用規約等）については、別途提示するパンフレットに記載するものとします。

④付帯サービス提供事業者の事業継続が困難となった場合や、運営会社の判断により業務提携の継続が困難となった場合は、同サービスの内容が変更・廃止されることがあります。

以上

(3)ガラスのサポート

①本サービス対象物件に設置のガラスにおける60分以内で実施可能な応急措置を無料で受けることができます。ただし、60分を超えた作業の代金（超過分ごとにお見積りを提示）については、顧客が別途実費を負担するものとします。

②応急措置に限定し、窓ガラス交換等については、顧客から不動産管理会社へご相談いただくものとなります。

③ただし、顧客が顧客負担で上記対応を希望される場合には、家主や不動産管理会社の了解をご確認いただいたうえ、本サービスとは別に、顧客と現場業者二者間取引での業務依頼として対応させて顶きます。（全額有料対応）

(4)電気設備のサポート

①本サービス対象物件の電気設備トラブルにおける60分以内で実施可能な応急措置を無料で受けることができます。ただし、60分を超えた作業の代金（超過分ごとにお見積りを提示）については、顧客が別途実費を負担するものとします。

②応急措置以外の修理については、顧客から不動産管理会社にご相談いただくものとなります。

③ただし、顧客が顧客負担で修理を希望される場合には、家主や不動産管理会社の了解をご確認いただいたうえ、本サービスとは別に、顧客と現場業者二者間取引での業務依頼として対応させて顶きます。（全額有料対応）

(5)ガスのサポート

①本サービス対象物件内のガスのトラブルにおいて、元栓を閉める案内及びガス会社（メガーカー）への連絡案内を無料で行います。

②ガスのトラブルに関しては、人的被害の拡大防止の観点から出動対応は行わず、電話でのご案内のとどめとなります。

(6)管球交換サポート

①本サービス対象物件内の電気設備における60分以内で実施可能な管球交換作業を、年2回以上無料で受けすることができます。ただし、60分を超えた作業の代金（超過分ごとにお見積りを提示）については、顧客が別途実費を負担するものとします。

②切替の管球は顧客が事前に新しめの管球を取り付ける作業を行います。

③新しい管球は顧客が事前に用意していただいていることが条件となります。

④ただし、顧客が事前に管球をご用意頂けなかった場合は、サービス事業者が管球を用意し、（管球代は顧客の実費負担）日程調整を行います。

(7)パソコンのサポート

①本サービス対象物件内のパソコンにおける60分以内で実施可能なパソコン故障修理作業を無料で受けることができます。ただし、60分を超えた作業の代金（超過分ごとにお見積りを提示）については、顧客が別途実費を負担するものとします。

②顧客が所持するパソコン本体及び周辺機器（プリンタールーター等）の不具合の原因を特定します。

③不具合の原因の解消（ワイルド対策・メモリ増設・インターネット環境の整備等）については別途お見積りを提示するうえ、有償で対応いたします。

第4条(在宅確認のサポートサービス)

顧客は、本サービス対象物件外の外観確認や、同居人の在室有無の確認を必要とする事態が生じたとき、専用フリーダイヤルを利用して、24時間365日、上記確認結果の情報提供を受けるための駆けつけ対応を対応することができます。

①本サービス対象物件における60分以内で実施可能な外観確認及び在室有無の確認業務を無料で受けることができます。ただし、60分を超えた作業の代金（超過分ごとにお見積りを提示）については、顧客が別途実費を負担するものとします。

②顧客が所持するパソコン本体及び周辺機器（プリンタールーター等）の不具合の原因を特定します。

③確認業務は確認にとどめるもので、関係法令に抵触しない範囲で提供するサービスです。このため、確認依頼の内容によってはお受けできない場合がございます。

④サービス事業者が出動したにもかかわらず、本サービスの適用除外であった場合、出動に正当理由がなくキャリアがなされた場合、修理行為を行なった場合、運営会社は負担するものとします。

⑤病気・健康に関するサポートサービスに関しては年に5回までのお問い合わせが無料となります。6回目以降のお問い合わせに関しては1回につき3,850円（税込）の顧客負担となります。

第5条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・食事・营养・人間関係やストレス等顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療相談、行政機関窓口等の紹介・連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が治療行為を行なったり、トラブルを解決するものではありません。

2.年金・税務・法律・相続の相談に對し、状況に応じて弁護士等の各専門家が電話相談を行ないます。ご相談は事前予約制となり、希望日時をお聞きし、専門家の日程調整を行ないます。

3.年金・税務・法律・相続時間: 平日 10:00～18:00。相続相談時間: 365日 10:00～18:00

4.ご家族や身内のいるお悩みに関する専門職相談サービスに関しては年に5回までのお問い合わせが無料となります。3回目以降のお問い合わせに関しては1回につき8,800円（税込）の顧客負担となります。

第6条(ご家族や身内の回りのお悩みに関する専門職相談サービス)

1.年金・税務・法律・相続の相談に對し、状況に応じて弁護士等の各専門家が電話相談に応じます。ご相談は事前予約制となり、希望日時をお聞きし、専門家の日程調整を行ないます。

2.年金・税務・法律・相続時間: 平日 10:00～18:00。相続相談時間: 365日 10:00～18:00

3.ご家族や身内のいるお悩みに関する専門職相談サービスに関しては年に5回までのお問い合わせが無料となります。3回目以降のお問い合わせに関しては1回につき8,800円（税込）の顧客負担となります。

第7条(その他の付帯サービス)

サービス事業者は、不動産管理会社の営業時間外において、顧客からの不動産管理会社もしくは物件オーナー宛の伝言受けサービスを無料で提供します。顧客からの伝言は要望の伝達として扱われるものとし、サービス事業者から不動産管理会社へ連絡いたします。サービス事業者がトラブルを解決するものではありません。

第8条(有料オプションサービス)

1.サービス事業者は、下記内容のサービスについて顧客からご要望に基づき、指定業者へ連絡し、各指定業者から顧客に連絡致します。

①リーニングサービス

②お手伝いサービス

③設置取り付けサービス

④エアコンクリーニングサービス

⑤車のロードサービス

⑥不用品回収サービス 等

2.オプションサービスの提供は、すべて有料となります。

第4章 各付帯サービスに関する特約

あんしんサポート24申込書

付 帯 サ ー ビ ス	<input type="checkbox"/> 近隣トラブル解決支援サービス
	<input type="checkbox"/> シニア向け総合見守りサービス
	<input type="checkbox"/> 家電の安心修理サポート Syu-rlt!



申込者様ご記入欄(記入必須)

私(申込者)は、利用規約に同意の上、『あんしんサポート24』に申し込みます。

フリガナ				固定電話		
申込者様 ご署名				携帯電話		
生年月日 ※法人の場合は 設立年月日	西暦 年 月 日			性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	
対象物件	住所	〒				
	フリガナ				号室／部屋番号	
	物件名					
入居者・同居人氏名 ※申込者様以外の方 が入居する場合や、 法人契約の場合は 必ずご記入ください。	フリガナ	テス ト 花子	続柄	フリガナ	続柄	
お名前				お名前		
サービス期間	西暦 年 月 日 から					
サービス 提供料金	円／毎月 (うち消費税額(10%): 円)			<input type="checkbox"/> いえらぶ安心保証(家賃保証)契約者 保証番号()		

▶ シニア向け総合見守りサービスを付帯の場合は以下の項目もご記入ください。

緊急連絡先 ※シニア向け総合 見守りサービス 必須情報	フリガナ				固定電話		
	お名前				携帯電話		
	住所	〒					続柄

-----以下の欄は、申込者様の記入は不要です。-----

備考欄

2024 12 9

販売店名 (電話番号)		販売店コード		
		担当者名		

あんしんサポート24 会員規約

第1章 総則

第1条(適用範囲)

1.この会員規約は、株式会社いえらぶパートナーズ（以下「運営会社」といいます。）が運営するあんしんサポート24（以下「本サービス」といいます。）の提供及びその利用に関して適用されます。本サービスの利用に際し、運営者及び利用者が順守すべきものとして定めます。

2.運営会社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎に利用規定や利用上の注意等の諸規定（以下「諸規定」といいます。）を設けることがあります。それらの諸規定はこの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」とは本規約に同意の上、運営会社所定の加入申込手続きを行い、運営会社がこれを承認した個人または法人をいいます。

2.「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戸主として加入申し込み時に指掲した賃貸戸（事業用に供する場合を除きます。）をいいます。

3.「法人契約」とは、法人がサービス対象物件を社宅等として使用することを目的として法人名義で運営会社と契約し、その法人の役員、従業員その他の使用者がサービス対象物件に入居する場合をいいます。この場合、会員はその法人とし、本サービスの提供を受けることができる場合は、その法人が加入申し込み時に指掲した入居者（以下「入居者」といいます。）及びその同居人に限るものとします。

4.「利用者」とは、個人である会員、法人契約における入居者、及びそれらの同居人を合わせたものをいいます。

第3条(本サービスの実施等)

1.本サービスは運営者の取次により、運営者と提携している事業者（以下「サービス事業者」といいます。）が、その名義と責任において実施するものとします。

2.会員及び利用者は、本規約に定めるところに従い、本サービスを利用することができます。

3.会員、同居人（法人契約における入居者及びその同居人も含みます。本項において以下同じ。）による本サービスの利用に際して、同居人に本規約および諸規定の定めを順守させた義務を負うものとします。

4.本サービスは日本全国に限るものとします。

第4条(会員・会費)

1.本サービスへの入会申込は、運営者へ以下の各号の手続きを要するものとします。

- (1)運営者所定の申込書の提出
- (2)運営者所定の会費の納付

2.運営者は、申込者が申込書に記載した事項に従い、入会審査に必要な範囲において調査・確認を行なうことができるものとします。

3.会員は、会員登録の方法で支払うものとします。

4.会員は、会員登録を更新（継続）を希望する場合、運営者（もしくは取扱店）があらかじめ行なう更新の案内により、更新（継続）会費を運営者に支払うものとします。

5.支払われた会費は、運営会社が申込を承諾しなかった場合を除き、途中退会や資格取り消しのその他会員または利用者の都合により退会をした場合は、返還しないものとします。

6.運営者は、あらかじめ会員に予告することにより会費を変更することができるものとしますが、変更後の会費の適用は更新（継続）からとします。

7.本サービスを利用する場合には、会員は利用者であることが特定できる情報を窓口に伝達する必要となります。

第5条(会員資格の取得)

1.第1条の手続きを経て、運営者が入会を承諾した時点で、申込者は会員資格を取得するものとします。

2.会員は会員資格を第三者に譲渡、貸与、その他の処分をすることができないものとします。

第6条(有効期間)

1.会員資格の有効期間は、本サービス入会申込書に記載の「サービス期間」とします。

2.会員及び同居人はサービス対象物件を退去した場合、本サービスは終了します。

3.会員が、本サービスの更新（継続）を希望するときは、運営者（もしくは取扱店）が有効期間満了のおおむね2か月前に行なう更新案内により、更新（継続）会費を運営者へ支払うものとします。

第7条(登録情報の変更)

1.会員は、運営会社に届け出た連絡先・住所や同居人等の情報（以下「登録情報」といいます。）に変更があった場合、運営会社所定の方法により速やかに変更手続きをとるものとします。

2.個人である会員の名義変更については、以下の条件をいずれも満たす場合のみ登録事項の変更として取り扱います。その他の場合は、本契約は終了し、新たに会員になろうとする方と運営会社との間で新規の契約を締結するものとします。

- (1)2親等以内の親族間での名義変更であること。
- (2)サービス対象物件が同一であること。

3.前2項の登録情報の変更是、原則として会員の申出により（取扱店等を通じて）行なうものとします。

4.法人契約においてサービス対象物件の入居者が変わった場合は、当該法人会員は、運営会社指定の方法により速やかに変更手続きをとるものとします。

5.登録情報の不備、変更手続の不履行や遅延等により会員又は利用者が不利益を被ったとして、運営会社はいかなる責任も負いません。

第8条(退会・会員資格の取消)

1.会員は退会を希望する場合には、運営会社指定の方法により退会手続きを行なうものとします。

2.会員又は利用者が次のいわゆるに該当した場合、運営会社は会員の承諾なく会員資格を取り消すことができます。

- (1)加入申込時や虚偽の申告をした場合。
- (2)本規約または諸規定の定めに違反した場合
- (3)不要な問い合わせや悪質ないたずら等で本サービスの業務に支障をきたした場合
- (4)会員が負担すべき超過作業費や部品代等の利用料金等を当初の支払期限を超えて支払われない場合。
- (5)暴力・威力・脅迫的手法を使用して経済的利益を追求する集団若しくは個人（いわゆる反社会的勢力）に属する、又は密接な関係を有する場合。
- (6)その他、運営会社が会員または利用者として不適切とみなした場合。

第9条(規約の追加変更)

1.本サービスの運営上、この会員規約に追加または変更の必要が生じた場合は、追加又は変更する事項について、当社が別途指定する方法にて告知するものとします。

第10条(免責)

1.運営者並びにサービス事業者は、本サービスの運営に関して故意または重大な過失がない限り、会員等に対して損害賠償義務を一切負わないものとします。

第11条(合意管轄裁判所)

1.本規約に関するすべての紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

第2章 個人情報の取扱に関する同意条項

第1条(個人情報の収集・保有・利用)

1.運営会社は、本サービスの申込または利用等を通じて運営会社が知り得た会員及び利用者の個人情報を（以下「個人情報」といいます。）について、次の各号の目的の範囲内で運営会社が保護措置を講じた上で収集・利用することに同意します。

- (1)本サービスの提供及び実施。
- (2)本サービスを円滑に運営するための顧客管理及び、会員・サービス対象物件オーナーへの連絡
- (3)各種問合せへの応対や本サービス向上のために統計データとして利用すること
- (4)本サービスの実施につき、運営者とサービス事業者の間で本サービスの実施状況を報告すること。
- (5)本サービスの入会申込取次を行った不動産管理会社等へ本サービスの実施状況を報告すること。
- (6)本サービス対象物件オーナー及び、不動産管理会社へ本サービスの実施状況を報告すること。

(7)本サービスに関する更新（継続）のご案内。

(8)商品及び、サービス並びに各種キャンペーン等の開催についてのご案内。

(9)商品開発及びサービス向上等のための各種アンケート実施。

(10)その他上記に付随する、関連する業務の遂行。

2.運営会社は、本サービスの提供に關わる業務を第三者に委託することがあります。この場合、運営会社は、業務遂行上必要な範囲で当該委託先に会員等の個人情報を扱わせることがあります。会員はあらかじめこれに同意します。

3.前項に定めた場合のほか、次の各号のいずれかに該当する場合は、運営会社は会員等の個人情報を第三者に開示・提供することができます。

(1)個人又は公共の安全を守るために緊急の必要がある場合。

(2)裁判所の命令若しくは法令に基づく強制的な処分、又は法令により開示が必要とされる場合。

(3)運営会社は、業務を保護するために必要不可欠である場合。

(4)運営会社が本サービスの運営維持のために必要不可欠と判断する合理的かつやむを得ない事由が生じた場合。

第2条(個人情報の開示・訂正・追加・削除)

1.会員は、運営会社に開示されている自己に関する個人情報を運営会社の所定の方法により開示するよう請求する事が出来るものとします。（この開示により、情報内容が正確、または誤りであることが判明した場合には、運営会社はこの結果に基づいて速やかにその訂正・追加または削除に応じるものとします。）

第3条(本同意条項に不同意の場合)

1.会員が本サービスの申込において必要な記載事項（入居申込書（保証申込書）、保証委託契約書）に記載すべき事項の記載を希望しない場合、及び本条項の内容の全部、または一部を承認出来ない場合は、運営会社は本サービスのお申込の受け付けができません。

第4条(問合せ窓口及び個人情報保護管理者)

1.個人情報の開示・訂正・追加・削除に関する請求窓口、及び個人情報に関するお問合せは下記の通りです。

社名：株式会社いえらぶパートナーズ

住所：〒163-0248 東京都新宿区西新宿2-6-1 新宿住友ビル4階

電話番号：03-6240-3390

個人情報保護管理者：代表取締役社長

第3章 緊急サポートサービス

本規定は、顧客が利用できるサービス内容及び利用条件等を定めるものです。

第1条(定義)

1.本規定において「本サービス」とは、本規定に基づき顧客が利用できる「ハウスサポートサービス」及び「在宅確認のサポートサービス」、「ライフサポートサービス」、「その他の付帯サービス」、「有料オプションサービス」をいいます。

2.本規定において「運営者」とは、株式会社いえらぶパートナーズをいいます。

3.本規定において「サービス事業者」とは、「ハウスサポートサービス」、「在宅確認のサポートサービス」、「ライフサポートサービス」、「その他の付帯サービス」、「有料オプションサービス」を実施する運営者をいいます。

第2条(除外事項等)

1.本サービスはご家庭の日常生活に関わるものに限られていただき、事業利用目的でご利用いただくことはできません。また、次の各号に該当する場合も同様に、本サービスを利用できません。

(1)建物共有設備におけるトラブル対応の場合。

(2)台風・豪雨などの気象状態、または地震・噴火などの天災地変等により顧客宅への駆け付けが困難あるいはサービス事業者の身体に危険が伴う場合。

(3)戦争・暴動、または公権力の行使により駆け付けが極めて困難な地域に対象物件がある場合。

(4)顧客の故意若しくは意図的と考えられる場合。

(5)トラブル個所ごとに共用住宅の共用部分及び国や公共団体等が所有する公的分野にある場合。

(6)既に緊急対応がされており、二次的な利用の場合。

(7)サービス事業者の判断により作業困難と判断した場合。

(8)本サービスの提供により、対象物件及び家財品等に損傷等の損害が発生しうる場合。

(9)対象物件及び家財品等が高価、または代替不可能なものである場合及び危険な状態にある場合。

(10)本サービスの提供により、第三者の所有物に損傷、第三者の権利・利益の制限及びその他第三者への損害が想定されるが、第三者の承諾が得られない場合。

(11)対象物件が他人名義でサービス事業者が所有者・使用者等権利者の承諾を確認できない場合。

(12)一部（山間部・離島）地域に対象物件がある場合。

(13)前各号以外でも社会通念上、本サービスの提供が困難であると見られる場合。

2.顧客は、次の各号における行為を行ってはならないものとします。

(1)運営者並びにサービス事業者、及びその他の第三者に不利益若しくは損害を与える行為、またはその恐れがある行為。

(2)第三者の人権侵害行為、公序良俗に反する行為、犯罪的行為、その他法令に違反する行為、またはその恐れのある行為。

(3)その他、運営者と不適切と判断し、顧客に連絡した行為。

3.運営者並びにサービス事業者は、顧客が次回のいずれかに該当すると認めるときは、直ちにサービスを停止することができる、その場合、一切の損害賠償義務を負担しないものとします。

(1)暴力団、暴力団員、暴力団員の親類、その他の反社会的勢力（以下「暴力団等反社会的勢力」といいます）である場合。

(2)暴力団等反社会的勢力が事業活動を支配し、又は、暴力団等反社会的勢力に不当な資金提供を行うなど、社会的に不相当な関係を有する法人その他の団体である場合。

(3)法人その他の団体で、その役員または従業員のうちに暴力団等反社会的勢力に該当する者のある場合。

(4)運営者、若しくはサービス事業者を含む関係会社の従業員に対し、暴力、脅迫等その他の違法な手段を用いて要求行為、その他の不法行為を行なった場合。

第3条(ハウスサポートサービス)

顧客は、次の各号の事象が生じたとき、専用フリーダイヤルを利用して、24時間365日、トラブル解決のための情報提供または緊急駆けつけ対応を受けることができます。なお、本条

(1)～(7)の各種サポートにおいて、サービス事業者が出動したにもかかわらず、本サービスの適用除外であった場合、出動に正當理由がなくキャレンジがなされた場合、トラブルの発生理由が顧客の故意によるものと認められた場合、顧客は出動費用実費（8:00～20:00は12,100円（税込）、20:00～翌8:00は15,400円（税込））を負担するものとします。

(1)カギのサポート

①本サービス対象物件の玄関及び勝手口における60分以内で実施可能な開錠作業を無料で受けることができます。ただし、60分を超えた作業の代金（超過分ごとにお見積りを提示）については、顧客が別途実費を負担するものとします。

②カギの形態によって解錠できない場合がございます。

③破壊開錠・シリンドъ交換・新規のカギの取り付け・カギの制作等、カギ開け以外の作業は実施いたしません。応急措置以外の修理については、顧客から不動産管理会社にご相談ください。

④ただし、顧客が顧客負担で上記対応を希望される場合には、家主や不動産管理会社の了解をご確認いただいたうえ、本サービスとは別に、顧客と現場業者二者間取引での業務依頼として対応させて顶きます。（全額有料対応）

⑤何らかの理由で開錠できなかった場合、顧客が当日ホテル等に宿泊された場合、宿泊費等の補助（上限、600円（税込））を行います。（ホテル等の領収書が必要となります。）

⑥水まわりのサポート

①本サービス対象物件の給・排水管のトラブルにおける60分以内で実施可能な修理を無料で受けることができます。ただし、60分を超えた作業の代金（超過分ごとにお見積りを提示）については、顧客が別途実費を負担するものとします。

②各種付帯サービスの詳細（サービス内容及び利用規約等）については、別途提示するパンフレットに記載するものとします。

④付帯サービス提供事業者の事業継続が困難となった場合や、運営会社の判断により業務提携の継続が困難となった場合は、同サービスの内容が変更・廃止されることがあります。

以上

(3)ガラスのサポート

①本サービス対象物件に設置のガラスにおける60分以内で実施可能な応急措置を無料で受けることができます。ただし、60分を超えた作業の代金（超過分ごとにお見積りを提示）については、顧客が別途実費を負担するものとします。

②応急措置に限定し、窓ガラス交換等については、顧客から不動産管理会社へご相談いただくものとなります。

③ただし、顧客が顧客負担で上記対応を希望される場合には、家主や不動産管理会社の了解をご確認いただいたうえ、本サービスとは別に、顧客と現場業者二者間取引での業務依頼として対応させて顶きます。（全額有料対応）

(4)電気設備のサポート

①本サービス対象物件の電気設備トラブルにおける60分以内で実施可能な応急措置を無料で受けることができます。ただし、60分を超えた作業の代金（超過分ごとにお見積りを提示）については、顧客が別途実費を負担するものとします。

②応急措置以外の修理については、顧客から不動産管理会社にご相談いただくものとなります。

③ただし、顧客が顧客負担で修理を希望される場合には、家主や不動産管理会社の了解をご確認いただいたうえ、本サービスとは別に、顧客と現場業者二者間取引での業務依頼として対応させて顶きます。（全額有料対応）

(5)ガスのサポート

①本サービス対象物件内のガスのトラブルにおいて、元栓を閉める案内及びガス会社（メガーカー）への連絡案内を無料で行います。

②ガスのトラブルに関しては、人的被害の拡大防止の観点から出動対応は行わず、電話でのご案内のとどめとなります。

(6)管球交換サポート

①本サービス対象物件内の電気設備における60分以内で実施可能な管球交換作業を、年2回以上無料で受けすることができます。ただし、60分を超えた作業の代金（超過分ごとにお見積りを提示）については、顧客が別途実費を負担するものとします。

②切替の管球は顧客が事前に新しめの管球を取り付ける作業を行います。

③新しい管球は顧客が事前に用意していただいていることが条件となります。

④ただし、顧客が事前に管球をご用意頂けなかった場合は、サービス事業者が管球を用意し、（管球代は顧客の実費負担）日程調整を行います。

(7)パソコンのサポート

①本サービス対象物件内のパソコンにおける60分以内で実施可能なパソコン故障修理作業を無料で受けることができます。ただし、60分を超えた作業の代金（超過分ごとにお見積りを提示）については、顧客が別途実費を負担するものとします。

②顧客が所持するパソコン本体及び周辺機器（プリンタールーター等）の不具合の原因を特定します。

③不具合の原因の解消（ワイルド対策・メモリ増設・インターネット環境の整備等）については別途お見積りを提示するうえ、有償で対応いたします。

第4条(在宅確認のサポートサービス)

顧客は、本サービス対象物件外の外観確認や、同居人の在室有無の確認を必要とする事態が生じたとき、専用フリーダイヤルを利用して、24時間365日、上記確認結果の情報提供を受けるための駆けつけ対応を行なうことができます。

①本サービス対象物件における窓ガラス確認や、専用電話機の確認等の確認結果を把握することができます。

②この確認結果は、専用電話機の確認結果と合わせて、希望日時をお聞きし、専門家の日程調整を行ないます。

③2年金・税務・法律・相続の相談時間：平日 10:00～18:00。相続相談時間：365日 10:00～18:00

④3回目以降の相談時間：毎回30分程度を目安とさせていただきます。

⑤病気・健康に関するサポートサービスに関しては年に5回までのお問い合わせが無料となります。

⑥毎回500円（税込）を負担するものとします。

第5条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・食事・食生活・人間関係やストレス等顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療相談、行政機関窓口等の紹介・連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が治療行為を行なったり、トラブルを解決するものではありません。

2.年金・税務・法律・相続の相談時間：平日 10:00～18:00。相続相談時間：365日 10:00～18:00

①健康・医療・食事・食生活・人間関係やストレス等顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が電話相談に連絡致します。

②お手伝いサービス

③設置取り付けサービス

④エアコンクリーニングサービス

⑤車のロードサービス

⑥不用品回収サービス 等

2.オプションサービスの提供は、すべて有料となります。

第6条(ご家族や身の回りのお悩みに関する専門相談サービス)

1.年金・税務・法律・相続の相談に応じ、状況に応じて弁護士等の各専門家が電話相談に応じます。ご相談は事前予約制となり、希望日時をお聞きし、専門家の日程調整を行ないます。また、一相談・30分程度を目安とさせていただきます。

2.年金・税務・法律・相続時間：平日 10:00～18:00。相続時間：365日 10:00～18:00

3.ご家族や身の回りのお悩みに関する専門相談サービスに関しては年に5回までのお問い合わせが無料となります。3回目以降のお問い合わせに関しては1回につき3,850円（税込）の顧客負担となります。

第7条(その他の付帯サービス)

サービス事業者は、不動産管理会社の営業時間外において、顧客からの不動産管理会社もしくは物件オーナー宛の伝言受けサービスを無料で提供します。顧客からの伝言は要望の伝達として扱われるものとし、サービス事業者から不動産管理会社へ連絡いたします。サービス事業者がトラブルを解決するものではありません。

第8条(有料オプションサービス)

1.サービス事業者は、下記内容のサービスについて顧客からご要望に基づき、指定業者へ連絡し、各指定業者から顧客に連絡致します。

①リーニングサービス

②お手伝いサービス

③設置取り付けサービス

④エアコンクリーニングサービス

⑤車のロードサービス