

くらしあんしんサポート 24 (E) 会員規約

1. 総則

■第 1 条（規約）

1. この規約（以下「会員規約」といいます）は、株式会社 Shelter（以下「当社」といいます）が提供する「くらしあんしんサポート 24 (E)」（以下「本サービス」といいます）を、第 3 条に定める会員が利用する際に適用されます。

2. 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約款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。それらの諸規定は会員規約の一部を構成するものとします。

■第 2 条（会員規約の変更）

1. 当社は、目的の遂行に必要な場合又は経済情勢の変動等のやむを得ない事情が生じた場合は、会員等の承諾又は会員等への事前通知なく会員規約を追加若しくは変更できるものとします。この場合、本サービスの利用条件は、変更後の規約に基づくものとします。

2. 会員規約または本サービスの内容に変更の必要が生じた場合は、当社およびサービス提供企業の運営するホームページ上で告知します。

■第 3 条（定義）

1. 「会員」とは、会員規約に同意の上、当社所定の入会申込み手続き（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をいいます。会員希望者は本サービスの申し込みを行った時点で会員規約の内容を承諾したものとみなします。

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住居として入会申込時に指定した住居をいいます。

3. 「同居人」とは、会員がサービス対象物件において入会申込み時点で、同居している二親等以内の方をいいます。ただし、あらかじめ当社所定の入会申込書に記載された方に限定して本サービスが受けられるものとします。記載、届出が無い方は本サービスの対象外とします。

4. 会員と同居人を合わせて、会員等と記載するものとします。

5. 会員には「個人会員」と「法人会員」があり、「法人会員」の契約は、法人が本サービスの対象物件を社宅等として利用することを目的に当社と法人名義で契約（1 社宅 1 室につき 1 契約扱いとします）をし、当該法人の役員又は従業員その他の使用人等が本サービスの対象物件に入居する場合に限ります。ただし、「法人会員」は、あらかじめ当社所定の入会申込書に記載された方（以下「サービス対象者」といいます）に限定して本サービスが受けられるものとし、記載、届出が無い方は本サービスの対象外とします。

■第 4 条（本サービスの利用及び種類）

1. 会員は、会員規約の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。

2. 同居人も同様に本サービスを利用できるものとします。ただし、会員規約又は諸規定等に特段の定めが

ある場合はこの限りではありません。

3. 会員は、同居人及びサービス対象者が本サービスを利用する場合には、同居人におよびサービス対象者に会員規約や諸規定を自らが遵守させる義務を負うものとします。

4. サービス対象者が本サービスを利用する場合は、申込書を提示するものとします。

5. 本サービスの個々の内容、利用方法や時間等は、当社発行のパンフレット（以下「パンフレット」といいます）等で会員が確認するものとします。

6. 本サービスは、日本国内に限り提供されるものとします。

■第5条（譲渡禁止等）

会員は、本サービス会員としての権利を第三者に譲渡したり、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6条（有効期限）

2. 月額会員の場合、下記に追加で定めるものとします。

(2) 会員が本サービスを継続する場合、当社が定める会費を毎月支払うものとします。

■第7条（変更の届出）

1. 会員等は、当社に届け出た申込情報に変更があった場合は、当社所定の方法により速やかに変更手続きを取るものとします。また、申込情報の変更は会員等の申し出により行います。

2. 前項に定める変更手続きが行われなかったことや変更手続きの遅滞により、会員等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。

3. 会員等は、申込情報に変更があるにもかかわらず、その届出を行わなかったときは、本サービスを受けられない場合があります。

■第8条（加入資格の取り消し）

1. 会員等が退会を希望する場合には、退会希望日の30日前までに届出るものとします。

2. 会員等が次のいずれかに該当した場合、当社は会員の承諾なく会員資格を取り消すことができるものとし、当社は即時に本サービスの提供を停止できるものとします。

(1) 入会申込み時に虚偽の申告をした場合

(2) 会員規約又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) 当社及びその関係者等に著しい迷惑や損害を与えた場合

(5) 本サービスを規約外の内容で利用しようとした場合

(6) 本サービス利用時において、当社又は業務委託先に対して、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、当社及び業務委託先の業務を妨害し、若しくは業務に支障を与えた場合

(7) 会員等の対応、態度、行動等から判断し、当社が適正に本サービスを提供することが困難であると判断した場合

(8) 会員等に本サービスを提供する際に、当社又は業務委託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当社が判断した場合

(9) 代金等のお支払いを1回でも遅延した場合

(10) その他、当社が会員として不適切とみなした場合

■第9条（個人情報）

1. 当社は、本サービスの申込みまたは利用等を通して知り得た会員の個人情報（以下「個人情報」といいます）について、個人情報保護法の諸規定を遵守し、善良なる管理者の注意をもって適正に管理します。
2. 会員は、当社が次の場合において個人情報を使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、又は改善等に役立てるための各種アンケートの実施

(2) 本規約に記載のあるサービス提供企業、再委託先への会員等の個人情報の提供

(3) 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、この場合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」といいます）への会員等の個人情報の提供

(4) 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

(5) 本サービスの運営維持のため、又は当社の権利若しくは財産保護等に必要不可欠と判断したとき

(6) 申込承認作業並びに本サービスの提供及び問合せ対応のため

(7) 本サービスに関する情報を通知するため

(8) 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

(9) 本サービスの本来的・付帯的な機能・サービス等の提供若しくは会員の依頼に基づくサービス提供のため、提供会社との間で取次ぎをする場合、又は共同利用する場合

(10) その他、当社が会員のため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) 郵便番号、住所、電話番号及びメールアドレス等の連絡先

(3) その他当社が必要と判断した事項等

■第10条（会費）

1. 会員等は、本サービスを利用するにあたり、所定の会費を支払うものとします。なお、支払われた会費は、当社が申込を承諾しなかった場合を除き、解約・取り消し・解除等の場合でも返還しないものとします。

■第11条（免責）

1. 当社は、会員等が本サービスの利用によって生じた会員の損害（他者との間で生じたトラブル等に起因する損害等を含む）等について、一切の責任を負いません。
2. 当社は、会員等がその有効期間中に本サービスを利用できなかったことによる不利益の発生等について、一切の責任を負いません。
3. 情報の利用について、これを会員等に強制するものではなく、利用した責任は会員等に帰属するものとします。
4. 当社は、会員等が第8条2項各号に該当する場合、またはその恐れがあると当社が判断した場合、その

他やむを得ない場合に、本サービスの提供をお断りする場合があります。

- (1) 会員に不正な行為があった場合又は会員が不正な行為を行うおそれがある場合
- (2) サービスを規約外の内容で利用しようとした場合（サービス対象物件に関し会員との賃貸借契約の範囲外についての本サービスの提供を含む）
- (3) サービス利用時において、当社または業務委託先に対して、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委託先の業務を妨害または、業務に支障を与えた場合
- (4) 会員の対応、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
- (5) サービスを行う際、当社または業務委託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) 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12条（管轄裁判所）

本サービスに関し訴訟の必要性が生じた場合は、東京地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

2. トラブルサポート

■第13条（サービス内容）

1. 会員等は次の各号のトラブルが生じたとき、専用フリーダイヤルで、24 時間 365 日、トラブル解決のための情報提供または緊急サポートを受けることができます。

- (1) 鍵の紛失又は故障等、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
- (4) ガス・給湯器のトラブル
- (5) 電気のトラブル

2. 緊急サポートの緊急対応の定義は次の通りとします。

- (1) 初期緊急サポート対応を「一次対応」といいます（60 分以内の部品代を除く作業代は無料です）。
- (2) 部品交換や特殊作業が必要な場合で、再度訪問及び作業をする場合を「二次対応」といいます。

3. 緊急サポートを会員等が受ける場合、次の提示が必要となります。

・免許証、又は顔写真と現住所が印字されている且つ、1 枚で確認が出来る身分証明書（ただし、免許証等の身分証明証の住所が本サービス対象物件の所在地との一致が必要です）。

4. 作業費・部品代補助金サービス会員は 17 条第 1 項に記載するサービスを利用し、現地にて会員の実費負担が発生した場合、補助金として最大 5,000 円まで当社が負担します。

- (1) 給付条件

①作業費・部品代補助金は、年に 1 回までのサービスであること。

②当社が適切と判断すべき合理的理由があること。

5. 緊急サポートで作業を行った際に、管理会社とその他関係各社への状況報告のため現場写真を撮る場合があることを予め承諾するものとします。

■第14条（利用料金）

1. 会員等は、緊急サポートを、有効期間内において24時間365日、専用のフリーダイヤルで、無料にて利用できるものとします。ただし、第16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料金、又は同条同項（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等や作業料金が、第16条第4項に記載する補助金額を超えた場合、現地にて会員の実費負担とします。
2. 緊急サポートを受けた後に、二次対応が必要となった場合、会員等は賃貸人又は当社の承認を得た上で、別途有料（作業料金・部品代）で当社にサービスを依頼することができます。
3. 当社は、利用料金等の請求業務を、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）

次の各号のいずれかに該当するトラブルは緊急サポート対象外とします。

- （1）入居当初から故障・破損のトラブル
- （2）建物共用部分に関わるトラブル（共用廊下、エントランス等）
- （3）立会いができない場合のトラブル
- （4）午後9時以降午前9時までの時間帯における破錠による解錠の場合
- （5）会員および会員の同居者以外からの要請
- （6）緊急サポート後の二次対応工事
- （7）申込書に記載の無い物件でのトラブル
- （8）退室・転居等の理由での原状回復のための要請
- （9）専用フリーダイヤルを利用しない場合
- （10）当サービス以外に要請し対応された場合
- （11）会員が、会員規約等に違反した場合
- （12）自然災害、天災、暴動等に起因する場合
- （13）天災地変等の自然災害によりサービス対象物件への到着が困難であると判断した場合又は本サービスのコールセンターにおいて会員からの受電が困難な場合
- （14）会員の住所が離島・島嶼及び当社のサービス提供が困難な山間部に変更になった場合
- （15）その他当社が不適切と判断した場合

3. 補助金給付制度

■第16条（サービス内容）

会員等は次の各号の補助金制度を利用することができる。

- （1）バックアップサポート本サービス入会期間中に、サービス対象物件で、侵入盗難被害に遭い、被害に遭ってから3ヶ月以内にサービス対象物件から会員本人が転居する場合に、その転居費用の一部としてお見舞金（以下「お見舞金」といいます）最大10万円を給付します。
- （2）宿泊補助金鍵の紛失又は故障等、鍵のトラブルにおいての緊急サポート時に、解錠が出来なかったことにより会員等が有料宿泊施設を利用した場合、発生した宿泊基本料金のうち補助金として、最大10,000

円までを支給致します。

(3) ガラス交換補助金 ガラスのトラブルにおいての緊急サポート時に、ガラス交換等の有料部品交換が発生した際の補助金として、最大 30,000 円までを支給致します。ただし、保険会社から当該事故の保険金支払いがなされた場合は、当社からは支払いません。

(4) 自転車修理補助金 本サービス入会期間中に会員所有の自転車が破損し会員等が修理費用を支払った場合、本制度に従って自転車修理補助金サービスとして修理補助金を支給します。なお、給付金額は第 20 条記載の自転車修理専門店の発行した領収書の金額または 2,000 円のいずれか低い金額とします。

■第 17 条（各種給付条件および支払方法）

(1) バックアップサポート

◆本サービスにおいてお見舞金は、次の全ての条件を満たしている場合に限り給付します。

- ①サービス対象物件に対する第三者による侵入盗難被害が生じ、3 ヶ月以内に当該物件の引越しを完了し、かつの転居先の賃貸借物件との賃貸借契約の締結が完全に完了していること。
- ②侵入盗難被害があった日から 3 ヶ月以内に、本サービス対象物件の解約手続きが完了していること。
- ③転居先の物件が、当社取次店の仲介・斡旋であること。
- ④お見舞金の支払いは、有効期間中 1 回に限ります（2 回目以降は対象外です）。ただし、月極会員については、利用後 1 年間は給付対象外とします。
- ⑤支給に際し、当社が指定する必要書類を期日までに全て提出していること。
- ⑥当社が適切と判断すべき合理的な理由があること。

◆お見舞金をお支払いできない場合

次の各号の、いずれかに該当する場合は、お見舞金は給付されません。

- ①会員等の不在中に施錠されていなかった場合の侵入盗難被害、及び会員等の故意又は重過失による侵入盗難被害、その他会員等の犯罪行為や会員等の闘争行為による侵入盗難被害
- ②室外ベランダにおける盗難被害
- ③会員及び会員の同居人、親族、使用人、止宿人、監守人その他サービス対象物件に出入りすることが可能な者が加担した行為による侵入盗難被害
- ④会員及び会員の同居人、親族、使用人、止宿人、監守人その他サービス対象物件に出入りすることが可能な者が在宅中の侵入盗難被害
- ⑤戦争その他の変乱による侵入盗難被害
- ⑥地震、噴火、風・水・雪災その他天災の影響のもとでの侵入盗難被害
- ⑦核燃料物質または核燃料物質に汚染された物の放射性、爆発性その他有害な特性の発生の影響のもとでの侵入盗難被害
- ⑧前号以外の放射線照射又は放射能汚染による侵入盗難被害
- ⑨盗難の被害が無かった場合
- ⑩警察に速やかに届出をしてない場合
- ⑪侵入盗難被害が発生した日から数えて 5 日以上、当社に報告しなかった場合
- ⑫転居先の再入居住物件の「仲介・斡旋不動産業者」が当社代理店以外の場合

⑬会員等が、会員規約等に違反した場合

⑭その他当社が不適切と判断すべき合理的な理由がある場合

◆お見舞金請求の受付

1. 当社は、お見舞金請求の受付後、侵入盗被害対象事故の調査（バックアップサポートに関する各種問い合わせを含みます）を行うものとし、会員は事故発生後、速やかに次の各項に掲げる事項を当社に報告するものとし、

2. 当社は、会員から事故報告を受けた場合、次の事項をご確認するものとし、

①住所・氏名・電話番号・性別

②被害の発生日時と状況

③警察への被害届けの有無

3. お見舞金の請求を行うときには、会員はお見舞金請求書に次の書類を添えて当社に提出するものとし、当社が指定した期日までに提出がなされなかった場合には、支給しないものとします。

①警察署が発行する侵入盗難事故証明書、事故受理番号

②当社所定の事故発生報告書

③盗難に遭った家財等の被害額を証する書類

④被害状況現場の写真

⑤会員の本人名義の金融機関口座番号等の情報

⑥転居先の賃貸借契約書の写し

⑦その他当社が必要と認める書類

◆お見舞金の支払

当社の調査により、会員の申告した被害がバックアップサポートの対象となる事故であると判断されたときは、再入居の費用の一部として、最大 10 万円のお見舞金を給付するものとします。

◆他の給付との関係

バックアップサポートによるお見舞金の給付は、他のサービス、保険等からの給付とは無関係に行うものとします。

(2) 宿泊補助金

当社が、宿泊補助金給付対象であると判断した時は、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込み致します。

①宿泊補助金は、年に 1 回までのサービスであること。

②利用宿泊施設の宛名、日付入りの領収書を該当日を含め、当社へ 5 日以内に提出すること。

③当社所定の補助金申請用紙を該当日を含め、当社へ 5 日以内に提出すること。

④当社が適切と判断すべき合理的理由があること。

(3) ガラス交換補助金当社が、ガラス交換補助金給付対象であると判断した時は、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ガラス交換補助金をお振込み致します。

①ガラス交換補助金は、年に 1 回までのサービスであること。

②他の保険会社より当該事故による保険金の支払いがなされていないこと。

③当社所定の補助金申請用紙を該当日を含め、5日以内に当社に提出すること。

(4) 自転車修理補助金

◆自転車修理補助金給付条件

自転車修理補助金（以下「補助金」といいます）給付の条件は次の通りです。なお、補助金は、次の全ての条件を満たしている場合に限り給付されます。

①会員等自身の所有自転車を、自転車修理専門店にて修理したこと（会員等自身が修理した場合は給付対象外とします）。

②自転車修理専門店に修理を依頼する前に、当社へ報告していること。

③補助金対象破損箇所は、タイヤ、鍵、チェーンに限ります。

④補助金の支払いは、有効期間中1回に限ります（2回目以降は対象外です）。

⑤当社が適切と判断すべき合理的な理由があること。

◆除外事由

次の各号のいずれかに該当する場合は、補助金は支給されません。

①会員等の所有ではない自転車の修理

②盗難被害

③戦争その他の変乱による破損被害

④地震、噴火、風水雪自然災害その他の天災の影響のもとでの破損被害

⑤核燃料物質又は核燃料物質に汚染された物の放射性、爆発性その他有害な特性の発生の影響のもとでの破損被害

⑥前号以外の放射線照射又は放射能汚染による破損被害

⑦破損が無かった場合

⑧自転車修理専門店へ修理を依頼する前に当社への報告がなかった場合

⑨自転車修理専門店が発行した領収書の日付から数えて5日以上、当社に報告しなかった場合

⑩会員等が、会員規約等に違反した場合

⑪会員等が、故意に自ら事故を起こした場合

⑫その他当社が不適切と判断する合理的な理由がある場合

(5) 補助金請求の受付及び支払い

会員等は自転車修理専門店が発行した領収書の日付から5日以内に次の各項の事項を当社に報告し、当社所定の申請をするものとします。なお、当社は、補助金請求の受付業務及び当社が必要と判断した調査業務を行います。なお、当社が、自転車修理補助金サービスの対象修理であると判断したときは、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補助金を振り込むものとします。

◆当社の補助金申請受付時の確認事項

①住所、氏名、電話番号、性別

②修理が必要となった日時と詳細な状況

③自転車修理専門店が発行した領収書

◆当社に対して補助金請求を行う場合、会員は次の資料を提出するものとします。

- ①当社所定の自転車修理補助金申請書
- ②自転車修理専門店が発行した領収書
- ③会員の本人名義の金融機関口座番号等の情報
- ④その他当社が必要と認める書類