

# 暮らしのコンシェルジュ利用規約

## ◆第1章 総則

### 第1条(適用)

株式会社 トライバルユニット(以下「当社」といいます。)は、暮らしのコンシェルジュ利用規約(以下「本規約」といいます。)を定め、これにより「暮らしのコンシェルジュ」サービス(以下「本サービス」といいます。)を提供します。なお、本サービスは、当社及び当社の業務提携先(以下「業務提携先」という。)を通じて提供されます。

### 第2条(定義)

1. 「会員」とは、本規約に同意の上、当社所定の申込手続きを行い当社がこれを承諾した者(以下「本人」といいます。)及びその同居人を含み、サービス対象物件に居住する者に限ります。
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物件として加入申込時に指定した物件をいいます。なお、対象物件は居住用(事業用を除く)に限ります。

### 第3条(サービス提供の範囲)

会員は、本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。

### 第4条(規約の追加・変更・サービスの中止)

当社は、予告なく本規約の追加・変更及びサービスを中止することができるものとし、当社の運営するホームページ上で告知するものとします。本規約の追加・変更があった場合会員は、追加・変更後の利用規約に従い本サービスを利用することができます。

### 第5条(入会申込)

本サービスへの入会申込手続きは、当社所定の申込手続きを行い、所定の会費を支払い当社が申込を承諾したことにより成立します。なお、支払われた会費は、決済登録日以降、当社が入会申込を承諾しなかった場合を除き、中途解約・取り消し・解除その他理由の如何を問わず一切返還しないものとします。

### 第6条(サービス契約期間)

1. 会員は、第2条に定めた申込手続き完了後、当社指定のサービス開始日より本サービスを利用することができます。
2. 本サービスの契約期間は決済登録日からとし、1ヵ月経過後は1ヵ月毎の自動更新とします。

### 第7条(退会)

会員が本サービスの退会を希望する場合は、当社が指定する方法により毎月25日(当社休業日は翌営業日)まで受付を当月解約とします。

#### **第8条(会費および支払い方法)**

1. 会費は月額制とし、日割等による計算は行いません。
2. 会員は、毎月の会費を加入申込時に当社に指定された方法により毎月支払うものとします。
3. 会費の課金開始日は第6条に定めた決済登録日の1ヵ月後の応当日とします。
4. 会員は何らかの理由で契約期間中にサービスを利用することができない状態が生じた場合においても、契約期間中の利用料金を支払うものとする。

#### **第9条(申込情報の変更)**

1. 会員は、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。
2. 申込情報の不備や前項変更手続きの不履行、遅延等により会員が不利益を被ったとしても、当社は一切その責を負わないものとします。

#### **第10条(会員資格の取り消し)**

会員が以下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ます。

- (1) 入会申込時に虚偽の申告をした場合
- (2) 本規約または諸規定の定め違反した場合
- (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) その他、当社が会員として不適切とみなした場合

#### **第11条(免責)**

1. 当社は、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損害賠償等一切の責任を負いません。
2. 本サービスの利用によって提供された情報の利用に関する責任は、全て会員に帰属するものとします。
3. 当社は、その状況等に鑑みて以下のいずれかに該当した場合、その他やむを得ない理由により本サービスの提供を拒否する場合があります。
  - (1) 本サービスを本規約外の内容で利用しようとした場合
  - (2) 会員以外からの依頼及び申請
  - (3) 不正行為、犯罪、反社会的行為を含む公序良俗に反する行為があった場合またはその恐れがある場合
  - (4) 本サービス利用の一般的なマナーやモラルを著しく逸脱し、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
  - (5) その他当社が不適切と判断した場合
4. 当社は、以下の場合は、本サービスの提供を中断することができるものとします。
  - (1) 天災地変等の災害時
  - (2) システム障害・停電
  - (3) その他予測できない非常事態

## 第12条(個人情報の取り扱い)

1. 当社は、会員の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」その他の法令を遵守し、必要な保護措置を講じた上で、以下のとおり取り扱うものとします。
2. 会員が本サービスの提供を受けるために自ら告知する以下の個人情報を取得します。
  - (1) 姓名、会員との続柄、郵便番号、住所、生年月日、性別、電話番号、FAX 番号等
  - (2) 利用内容、申込内容等
3. 会員は、当社が前項で取得した個人情報を以下の目的の範囲内で利用することに同意するものとします。
  - (1) 本サービスの提供
  - (2) 本サービスに関する更新(継続)の案内
  - (3) 各種販促品、各種キャンペーン等の案内
  - (4) 商品開発及びサービス向上を図るための各種アンケート実施
  - (5) その他上記に付随、関連する業務の遂行
4. 当社は、前項の目的の範囲内で機密保持契約を結んだサービス提供会社に個人情報を預託し、預託を受けたサービス提供会社は同様の範囲で個人情報を利用することがあり、会員はあらかじめこれに同意するものとします。
5. 前項に定める場合のほか、法令により開示を求められた場合、裁判所・警察等の公的機関、または弁護士会から法律に基づく正式な照会を受けた場合は当社は会員の個人情報を第三者に開示・提供することがあります。

## ◆第2章 暮らしのコンシェルジュ【かけつけ】

### 第13条(サービスの内容)

1. 会員は、サービス対象物件で以下のトラブルが生じたとき、24 時間 365 日トラブル解消のための緊急駆けつけサービスを受けることができます。
  - (1) 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) 電気のトラブル(家電製品除く)
  - (5) エアコンのトラブル(2 年間 2 回まで)
2. 前項のサービスを会員が受ける場合、以下の条件が必要となります。
  - (1) 会員登録が完了していること
  - (2) 鍵のトラブルにおいては前号に加え運転免許証(但し、運転免許証の住所が、本サービス対象物件の所在地と一致すること、運転免許証がない場合には、顔写真付きの公的機関証明書(但し、公的機関証明書の住所が、本サービス対象物件の所在地と一致すること)。なお、開錠を同居人が依頼する場合は、会員本人の了解が必要です。
  - (3) 本サービスにおいて、会員がサービス対象物件の所有者でない場合(賃貸物件等)で、設備交換等の作

業が必要なケースについては、所有者の了解が必要です。なお、所有者への了解は会員が得るものとします。

#### 第14条(利用料金)

1. 会員は応急処置サービスを無料で受けることができます。但し、60分を超過した作業の代金及び対応に部品交換や特殊作業が必要になった場合の代金については、会員がその実費を別途負担するものとします。
2. 前項の実費負担部分の請求は、現場スタッフ(サービス提供会社)が会員に対して行います。
3. 前項の費用の請求は現場スタッフまたはサービス提供会社より直接行う場合があり、会員はこれを承諾するものとします。

#### 第15条(除外事由)

以下のいずれかに該当するトラブルは対象となりません。

- (1) 家電製品等の製品の故障・破損に関するトラブル
- (2) 集合住宅の建物共用部分に関するトラブル
- (3) 賃貸物件の原状回復に関するトラブル
- (4) 立ち会いができない場合
- (5) 住宅のドア鍵以外の鍵のトラブル
- (6) 不具合箇所の部品交換等の処置が必要な場合に、必要な処置を行わずに同一箇所で生じた2回目以降のトラブル

### ◆第3章 暮らしのコンシェルジュ【おでんわ】

#### 第16条(サービスの内容)

会員は、以下の電話相談サービスの提供を受けることができます。なお、ご利用は有効期間中、各年3回までとなり年4回目以降は有料となります。本サービスは電話による相談について一般的なアドバイス・情報提供を行うものです。

- (1) 健康・医療相談(利用時間 24時間 365日)
- (2) 夜間・休日医療機関紹介(利用時間 24時間 365日)
- (3) パソコン基本操作(利用時間 年末年始を除く、9時から21時)
- (4) 税金・年金相談(利用時間平日 10時から17時、予約制)
- (5) 法律相談(利用時間平日 10時から17時、予約制)
- (6) 近隣トラブル相談(利用時間平日 10時から17時、予約制)
- (7) マタニティ・育児相談(利用時間 24時間 365日)
- (8) 介護相談(利用時間平日 10時から17時)
- (9) ペット相談(利用時間 24時間 365日)

#### **第17条（本サービス）**

利用者は、本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。

本サービスのご利用は、下記までご連絡ください。

※ご依頼のサービス名をご確認の上お電話ください。

電話番号 0120-088-609

受付時間 24 時間 365 日