

『Concierge24』サービス利用規約

◆第1章 総則

第1条(適用)

この利用規約(以下「本規約」といいます。)は、株式会社コンシェルジュ24(以下「当社」といいます。)が運営する会員制サービス(以下「本サービス」といいます。)の提供及び利用に関して適用されます。

第2条(定義)

- 「会員」とは、本規約に同意の上、当社所定の申込手続き(総括契約を含む)を行い当社がこれを承諾した者をいいます。会員には入居者及びその同居人(サービス対象物件に居住する者)を含みます。
- 「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入会申込時に指定した物件をいいます。なお、対象物件は賃貸住宅(事業用を除く)に限ります。但し、契約期間の途中で転居に伴うサービス対象物件の変更を行う際は自己所有住宅を対象物件とすることができません。
- 「契約者」とは、入会申込書の契約者欄に記載のある会費を支払った者をいいます。

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)

当社は、予告なく本規約を追加・変更できるものとし、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。この場合会員は、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、サービス開始日以降、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(有効期間)

本サービスの有効期間は入会申込書記載のサービス開始日から2年後の応当日の前日(月額版の場合、1か月後の応当日の前日)の24時までとします。

第7条(更新)

会員または契約者は、有効期間満了前に、所定の方法で、別途定める会費を支払うことにより本サービスの有効期間を2年間更新することができます。また、代理店が契約者に契約継続の意思確認をすることにより更新手続きを代行できるものとします。(月額版の場合、会員から別段の意思表示が無い場合には、本サービスは以降1か月単位の自動更新とします。)

第8条(申込情報の変更)

- 会員及び契約者は、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。
- 申込情報の不備や前項変更手続きの不履行、遅延等により会員もしくは契約者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9条(会員資格の取り消し)

会員及び契約者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に関連した場合
- (3)不要な問い合わせや悪質な問い合わせ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10条(免責)

- 当社は、本サービスの利用によって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等起因する損害等を含む)について、損害賠償等一切の責任を負いません。
- 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。
- 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
- サービス対象物件が自己所有住宅の場合は、以下スペシャルサポートサービスはご利用いただけません。(1)盗難引越しサポート(2)盗難鍵交換費用サポート(3)競売物件敷金サポート(4)競売物件引越しサポート
- 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11条(個人情報の取り扱い)

- 当社は、会員及び契約者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。
- 会員及び契約者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
- 会員及び契約者は、当社が前項で取得した個人情報を経営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
- 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、会員及び契約者はあらかじめこれに同意するものとします。
- 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及び契約者の個人情報を第三者に開示・提供することがあります。

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、横浜地方裁判所をもって第1審専属的合意管轄裁判所とします。

◆第2章 緊急駆けつけサービス

第13条(サービスの内容)

- 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)ガラのトラブル(4)電気・ガス・給湯器のトラブル(家電製品を除く)(5)エアコンのトラブル(2年間2回まで)(6)建具のトラブル(2年間2回まで、備え付け建具に限る)
- 前項のサービスの会員が受ける場合、以下の提示が必要となります。(1)入会申込書控または、会員証(2)鍵のトラブルにおいてサービスを利用する場合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)、いずれも所持をしていない場合は管理会社もしくは警察官による立ち合いが必要となります。

- 第1項(1)について、開錠・破錠できない場合があります。このことが原因となり、宿泊施設に宿泊された場合は宿泊補助金(年1回6,000円まで(実費))をお支払いします。
- 前項の宿泊補助金について、会員は以下の書類を提出して当社に申請を行うものとします。(1)当社所定の申請書(送金先の金融機関口座情報を含む)(2)宿泊費の領収証原本

第14条(利用料金)

- 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。
- 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。
- 緊急駆けつけサービス対応後、追加作業(2次対応)が必要な場合、会員は現場スタッフ(サービス提供会社)・管理会社等と協議の上別途有料でサービスを依頼することができます。
- 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(免責事由)

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)入居当初からの設備の故障・破損に関するトラブル
- (2)建物共用部分に関するトラブル
- (3)原状回復に関するトラブル
- (4)立ち会いができない場合

◆第3章 暮らしの安心出動サービス

第16条(サービスの内容)

- 会員本人または会員(同居人除く)の2親等内の親族及び契約者は、トラブルが生じたとき、以下の条件で24時間365日在宅確認及び外観確認サービスの提供を受けることができます。
- (1)有効期間中、年3回まで無料(年4回目以降は有料)
 - (2)サービス対象物件への訪問による在宅確認および外観確認
 - (3)物件内へ入室や救命処置、調査など関係法令に抵触する、または抵触する恐れのある業務は提供できません。
 - (4)状況により警察、消防、管理会社等へ通報する場合があります。

◆第4章 スペシャルサポートサービス

第17条(盗難引越しサポート)

- 会員が有効期間中にサービス対象物件内において盗難被害に遭い、サービス対象物件の賃貸借契約を終了して引越しをする場合、引越し費用として、見舞金10万円(年1回まで)をお支払いします。
- 前項の見舞金は以下の要件を全て満たす場合にお支払いします。(1)盗難被害から3か月以内に、サービス対象物件以外の住戸につき入会の取次ぎをした代理店が仲介または管理する物件の賃貸借契約を締結していること(2)盗難被害から3か月以内に、サービス対象物件の賃貸借契約につき解約の合意を成立させている、または解約申し入れの意思表示をしていること(3)所轄の警察署に対して被害届を提出していること(4)本サービスの有効期間中に、当社所定の申請書等を提出していること
- 前項の規定にかかわらず、以下のいずれかに該当する場合は、見舞金をお支払いしません。(1)不在中に施錠されていなかった等、会員の故意または重大過失による場合(2)会員の同居人、親族、使用人、その他サービス対象物件に出入りすることが可能な者による盗難の場合(3)盗難の被害がなかったとき(4)地震等の天災や火災等、非常時における盗難の場合(5)同一の盗難被害において盗難鍵交換費用サポートの見舞金が支払われた場合

- 会員(同居人除く)または契約者は、以下の書類を提出して当社に利用の申請を行うものとします。(1)当社所定の申請書(送金先の金融機関口座情報を含む)(2)引越し先の賃貸借契約書の写し

第18条(盗難鍵交換費用サポート)

- 会員が有効期間中にサービス対象物件にドアの鍵・錠をピッキング・破壊・損壊されることにより侵入され盗難の被害に遭った場合に、侵入されたドアの鍵交換費用として、見舞金3万円(年1回まで)をお支払いします。
- 前項の見舞金は以下の要件を全て満たす場合にお支払いします。(1)盗難被害から3か月以内にサービス対象物件のドアの鍵・錠を交換していること(2)所轄の警察署に対して被害届を提出していること(3)本サービスの有効期間中に、当社所定の申請書等を提出していること
- 前項の規定にかかわらず、以下のいずれかに該当する場合は、見舞金をお支払いしません。(1)ドアの鍵交換費用を不動産会社(管理会社やオーナー等、会員以外の第三者)が支払った場合(2)会員の同居人、親族、使用人、その他サービス対象物件に出入りすることが可能な者による盗難の場合(3)盗難の被害がなかったとき(4)地震等の天災や火災等、非常時における盗難の場合(5)同一の盗難被害において盗難引越しサポートの見舞金が支払われた場合
- 会員(同居人除く)または契約者は、以下の書類を提出して当社に利用の申請を行うものとします。(1)当社所定の申請書(送金先の金融機関口座情報を含む)(2)被害にあったドアの鍵・錠の写真(3)ドアの鍵を交換した際の領収証原本

第19条(競売物件敷金サポート)

- 会員が有効期間中にサービス対象物件が競売され新たな物件所有者(家主)と賃貸借契約を締結した場合に、その契約で必要となった敷金(保証金)として、見舞金10万円(年1回まで)をお支払いします。
- 前項の見舞金は以下の要件を全て満たす場合にお支払いします。(1)サービス開始から6か月を経過した後の競売落札物件であること(2)競売後も継続して居住すること(3)新賃貸借契約期間が1年以上であること(4)本サービスの有効期間中に、当社所定の申請書等を提出していること
- 前項の規定にかかわらず、以下のいずれかに該当する場合は、見舞金をお支払いしません。(1)裁判所を通さない民売物件の場合(2)新賃貸借契約の敷金(保証金)がないとき(3)従前敷金(保証金)が物件所有者から返金されている場合
- 会員(同居人除く)または契約者は、以下の書類を提出して当社に利用の申請を行うものとします。(1)当社所定の申請書(送金先の金融機関口座情報を含む)(2)従前賃貸借契約書の写し(3)従前重要事項説明書の写し(4)新賃貸借契約書の写し(5)新重要事項説明書の写し

第20条(競売物件引越しサポート)

- 有効期間中にサービス対象物件が競売され、会員がサービス対象物件の賃貸借契約を終了して引越しをする場合の引越し費用として、見舞金10万円(年1回まで)をお支払いします。
- 前項の見舞金は以下の要件を全て満たす場合にお支払いします。(1)サービス開始から6か月を経過した後の競売落札物件であること(2)競売により新たな物件所有者(家主)から退去を請求され、サービス対象物件の賃貸借契約につき解約の合意を成立させている、または解約の申し入れの意思表示をしていること(3)引越し先の物件が、入会の取り次ぎをした代理店が仲介または管理する物件であること

(4)本サービスの有効期間中に、当社所定の申請書等を提出していること

- 前項の規定にかかわらず、以下のいずれかに該当する場合は、見舞金をお支払いしません。(1)裁判所を通さない民売物件の場合(2)民法395条の明渡猶予期間制度の適用がない賃貸借契約の場合
- 会員(同居人除く)または契約者は、以下の書類を提出して当社に利用の申請を行うものとします。(1)当社所定の申請書(送金先の金融機関口座情報を含む)(2)従前賃貸借契約書の写し(3)従前重要事項説明書の写し(4)新賃貸借契約書の写し(5)新重要事項説明書の写し

第21条(受付・支払)

- 見舞金申請の受付・支払に際し、当社が必要と判断した場合、調査を行うことがあります。
- スペシャルサポートサービスによる見舞金の支払いは、保険金支払いではなく会員への付加サービスであり、他の補償制度や保険等からの給付とは無関係に行うものとします。

◆第5章 生活電話相談サービス

第22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。

- (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)近隣トラブル相談(利用時間平日10時から17時、予約制)
- (4)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)
- (5)税金・年金相談(利用時間平日10時から17時、予約制)
- (6)法律相談(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6章 安心・快適ライフサービス

第23条(サービスの内容)

会員は、以下のライフサービス(有料)の提供を会員価格で受けることができます。なお、サービスの内容、提供地域、商品により割引できない場合がございますので詳しくはコールセンターにお問い合わせ下さい。

- (1)消耗品交換サービス
- (2)粗大ゴミ搬出代行サービス
- (3)出張パソコンサポート
- (4)レンタル用品サービス
- (5)便利屋サービス
- (6)カーシェアリング