

『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住居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。
- 「契約者」とは、当社所定の申込手続きにて契約者欄に記載のある会費を支払った者をいいます。
- 「代理店」とは、本サービスの入会の取次ぎ（総括契約を含む）をする業務委託先をいいます。
- 「管理会社」とは、サービス対象物件を賃貸人から委任を受け不動産管理業務を代行する会社をいいます。
- 「会員種別」とは、会費支払い方法により2年会費と月額会費に分類する種別をいいます。

第3条 (サービス提供の範囲)

会員は、本規約の内容に同意した上で本サービスへの入会を行ったものとし、本規約の内容に同意した上で本サービスの利用をするものとする。

第4条 (規約の追加・変更)

- 当社は、民法第548条の4の規定に基づいて本規約の変更をすることができます。
- 当社は本規約を変更する場合、当社のウェブサイトへ変更後の本規約の内容及びその効力発生時期を掲載し告知します。
- 前項の本規約の変更周知後に、会員が本サービスを利用した場合または、改定日までに本規約の変更にご同意しない旨の申し出をしない場合、会員は本規約の変更にご同意したものとします。

第5条 (入会申込・会費)

- 本サービスへの入会申込手続きは、本規約の内容に同意の上、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。
- 当社は、当社の裁量により、以下の各号のいずれかの事由に該当する場合は、入会申込を拒否する場合があります。また、その理由について一切開示する義務を負いません。
 - 入会申込時の情報の全部または一部につき虚偽の情報が含まれていた場合
 - 過去に当社との間の契約、規約などに違反したことがある場合
 - その他、入会申込が適当でない当社が判断した場合
- 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・取消・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会員種別により以下のとおりとします。
 - 2年会費は、当社所定の申込手続きにて取り決めしサービス開始日から2年後の該当日の前日24時までとします。また、有効期間内に契約者が転居先の物件情報を事前に通知し、当社が承諾した場合は、本サービスの残存期間は転居日も有効とします。なお、その場合に限り自己所有住宅をサービス対象物件とすることができます。
 - 月額会費は、代理店が定めるサービス開始日からサービス終了日の前日24時までとします。なお、会費の支払いが滞っている期間は、本サービスを利用できないものとします。

第7条 (更新)

- 本サービスの更新は会員種別により以下のとおりとします。
 - 2年会費は、会員または契約者より有効期間満了前に、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、代理店が契約者の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。
 - 月額会費は1か月単位の自動更新とします。

第8条 (申込情報の変更・退会)

- 会員及び契約者は、当社に届け出た申込情報（連絡先や同居者情報等）に変更があった場合や退会を希望する場合は、当社所定の方法により速やかに届け出るものとします。
 - 申込情報の不備や前項手続きの不履行、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。
- 本サービスは契約者が以下のいずれかに該当した場合、当社は催告および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。
 - 入会申込時に虚偽の申告をした場合
 - 本規約または諸規定の定め違反した場合
 - 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した場合
 - サービス対象物件から退去し、申込情報の変更がされない場合
 - 会費及び第17条、27条に定める利用料金が当社所定の方法で支払われない場合
 - 過去に当社から退会処分を受けていたことが判明した場合
 - 法令に違反した場合
 - その他、当社が会員として不適切とみなした場合
 - 当社は、前項に基づき、会員資格を取り消した場合、取り消しを行った月までに受領した会費を返還する義務を負いません。

第9条 (会員資格の取り消し)

- 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。
 - 本サービスを本規約外の内容で提供しようとした場合
 - 会員以外からの依頼及び申請
 - 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はそのほかを問わず
 - 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
 - 第13条の禁止行為に該当すると当社が判断した場合
 - 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、以下のサービスはご利用頂けません。
 - 宿泊補助金
 - 盗難引越しサポート
 - 盗難鍵交換費用サポート
 - 競売物件敷金サポート
 - 競売物件引越しサポート

第11条 (損害賠償)

- 当社は、本サービス及び本規約に関して、会員に損害が生じた場合であっても、当社の故意または過失がある場合を除き、責任を負いません。
- 当社の過失（重過失を除きます。）により、本サービスに関して会員に損害が発生した場合の賠償の範囲は、現実かつ直接に発生した通常の損害（特別損害、逸失利益、間接損害及び弁護士費用を除く。）の範囲内とし、かつ2万円を上限とします。
- 会員は、本規約の違反または本サービスの利用に関連して当社及び業務提携先に損害を与えた場合、当社に発生した損害を賠償するものとします。

第12条 (サービス提供の中止)

- 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。
 - 天災地変等の災害時（地震・台風・洪水・落雷・豪雪・噴火・感染症・公害等）
 - 社会的必要や争議行為時（戦争・暴動・内乱・テロ・ストライキ、ロックアウト、ボイコット等）
 - システム障害・停電時
 - その他予測できない非常事態
- 本条により会員または契約者に生じた不利益、損害について、当社は一切の責任を負いません。

第13条 (禁止行為)

- 当社は、本サービスに関する会員による、以下の行為を禁止します。
 - 当社指定の専用ダイヤルを会員に該当しない者に開示する行為
 - 会員に該当しない者に本サービスを利用させる行為または本サービスの利用を試みさせる行為
 - 本サービスを営利目的で利用する行為
 - 本規約に記載されている内容を超えるサービスの提供を求める行為またはこれに類する行為
 - 犯罪、反社会的行為を含む公序良俗に反する行為またはそれに関連する行為
 - 法令に違反する行為または違反のおそれのある行為
 - その他当社が不適切と判断する行為

第14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。
 - 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
 - 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。

- 本サービスの提供
 - 本サービスに関する更新（継続）の案内
 - 各種販促品、各種キャンペーン等の案内
 - 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
 - 会員または公共の安全を守るために開示の必要性がある当社が判断したとき
 - その他前号に付随、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締結した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15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審専断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16条 (サービスの内容)

- 会員は、有効期間中にサービス対象物件の屋内で以下のトラブルが生じたとき、当社指定の専用ダイヤルを利用して、24時間365日トラブル解消のための情報提供または緊急駆けつけサービスを受けることができます。
 - 鍵のトラブル
 - 水まわりのトラブル（家電製品本体の故障によるものは除く）
 - ガラスのトラブル
 - 電気・ガス・給湯器のトラブル（家電製品本体の故障によるものは除く）
 - エアコンのトラブル（2年間2回まで）
 - 建具のトラブル（2年間2回まで、備え付け建具に限る）
- 緊急駆けつけサービスの定義は次のとおりとします。
 - 「緊急駆けつけサービス」とは、前項（1）から（6）の範囲でのサービススタッフ1名による60分以内の応急作業と応急処置に伴う料込1,000円以内の部品代を含む交換作業のことをいいます。ただし部品の提供はサービススタッフが現場で所持している場合に限りです。
 - 「有償対応」とは、緊急駆けつけサービスの利用時において特殊開錠作業や消耗品の代金、サービススタッフ2名以上を必要とする対応をいいます。
 - 「2次対応」とは、応急作業を超過する部品交換作業や特殊作業（高圧洗浄・破壊による開錠作業等）、または再訪問を必要とする追加作業をいいます。なお、2次対応は本サービスとは別にサービス提供会社と会員または管理会社の二者間で作業委託により対応するものとします。

- 鍵のトラブルにおいてサービスを利用する場合は、サービス対象物件の所在地と住所が一致する運転免許証、または顔写真付きの公的機関証明書提示が必要となります。なお、いずれも所持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。
- 鍵のトラブルにおいて、当社が開錠作業及び特殊開錠作業での開錠や破壊による開錠作業ができないと判断した場合に宿泊補助金1回上限6,000円（実費）を支払います。ただし、宿泊施設に宿泊した場合は限りません。
- 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。
 - 当社所定の申請書（送金先となる契約者本人名義の金融機関口座情報を含む）
 - 宿泊費の日付入りの領収証原本
 - サービス対象物件の賃貸借契約書の写し
- 緊急駆けつけサービスの利用において当社が必要と判断した場合、サービス対象物件の管理会社との関係先へ当社所定の方法で報告します。
- 緊急駆けつけサービスは、第1項（1）から（6）に定めるトラブルについて、同一のトラブルにつき1回に限って提供されるものとし、当社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、既に緊急駆けつけサービスを提供したトラブルについて、再度の緊急駆けつけサービスは利用できません。

第17条 (利用料金)

- 会員は、緊急駆けつけサービスを無料で受けることができます。また、有償対応を希望する場合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、サービススタッフまたは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、2次対応が必要な場合、会員は管理会社等の承諾を得た上で、サービススタッフ（サービス提供会社）に、別途有料で依頼することができます。
 - 前項の2次対応の費用請求は、サービススタッフまたはサービス提供会社が会員に対して直接行う場合があります。会員はこれを承諾するものとします。
- 入居当初及びサービス開始日以前からの設備の故障・破損に関するトラブル
 - 屋外または建物共用部分に関するトラブル
 - 原状回復に関するトラブル
 - 原因箇所が明らか緊急駆けつけサービスの対象とならないトラブル
 - 応急処置を伴わない本体交換や特殊作業の依頼
 - 会員または契約者が、自ら専門会社等の手配をしたトラブル
 - 会員の立ち合いができない場合
 - 有効期間終了後の緊急駆けつけ対応
 - 社会通念上、緊急駆けつけサービスの提供が困難であるとみられる場合

第18条 (免責事由)

- 以下のいずれかに該当する場合は緊急駆けつけサービスの対象外となります。
 - 入居当初及びサービス開始日以前からの設備の故障・破損に関するトラブル
 - 屋外または建物共用部分に関するトラブル
 - 原状回復に関するトラブル
 - 原因箇所が明らか緊急駆けつけサービスの対象とならないトラブル
 - 応急処置を伴わない本体交換や特殊作業の依頼
 - 会員または契約者が、自ら専門会社等の手配をしたトラブル
 - 会員の立ち合いができない場合
 - 有効期間終了後の緊急駆けつけ対応
 - 社会通念上、緊急駆けつけサービスの提供が困難であるとみられる場合

第19条 (注意事項)

- 以下の事項はサービススタッフまたはサービス提供会社の判断の元、作業を中断・中止することがあります。
 - 作業困難と判断した場合
 - 緊急駆けつけサービスの実施が防犯上の理由等により相応しくないと判断した場合
 - 損傷が生じる可能性がある場合
 - サービススタッフの作業に支障をきたす行為や指示に従って頂けない場合
- 作業確認の為、設備トラブル等の箇所やその旨が疑われる箇所の写真を撮る場合があります。
- 緊急駆けつけサービスはサービス対象物件への出勤時間を保証するものではなく、地域・天候・交通状況・サービススタッフの作業状況等により出勤に時間を要する場合や、山岳部等、お住まいの地域によって翌日以降の訪問となる場合があります。
- 緊急駆けつけサービスは設備トラブルの症状に対して応急的な処置を施すものであり、トラブルの再発防止を保証するものではありません。
- 設備トラブル等が解決したとき当社が判断した場合または緊急駆けつけサービスでは設備トラブル等の解決が不可能であると当社が判断した場合等、サービススタッフがこれ以上現場に滞在する合理的な理由が無いと当社が判断した場合は、当社はその時点で対応を終了します。
- 当社が会員から緊急駆けつけサービスに関する連絡を受けた後に会員と連絡が取れない状態が24時間以上経過した場合には、緊急駆けつけサービスの対応を当社の判断により任意に終了することができます。
- 会員または契約者によるサービススタッフ及びサービス提供会社の指定はできません。

第3章 暮らしの安心出勤サービス

第20条 (サービスの内容)

- 会員（同居人除く）または会員（同居人除く）の2親等内の親族は、有効期間中に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。
 - 年3回まで無料（年4回目以降は有料）
 - サービス対象物件への訪問による在宅確認及び外観確認
 - 物件内へ入室や救命処置、不審者への声かけ、調査など関係法令に抵触する、または抵触するおそれのある業務は提供できません。
 - 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21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した場合にお支払いします。
 - 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したとき
 - 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
 - 所轄の警察署に対して被害届を提出していること
 - 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。
 - 不在中に施錠されていたなかった等、会員の故意または重過失による場合
 - 会員の同居人、親族、使用人、その他サービス対象物件に入居することが可能な者による盗難の場合
 - 盗難の被害がなかったとき
 - 地震等の天災や火災等、非常時における盗難の場合

- 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
- 屋外ベンダラ・バルコニー等における盗難の場合
- 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。
 - 当社所定の申請書（送金先の金融機関口座情報を含む）
 - 引越し先の賃貸借契約書の写し

第22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した場合にお支払いします。
 - 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
 - 所轄の警察署に対して被害届を提出していること
 - 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。
 - 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
 - 会員の同居人、親族、使用人、その他サービス対象物件に入居することが可能な者による盗難の場合
 - 盗難の被害がなかったとき
 - 地震等の天災や火災等、非常時における盗難の場合
 - 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
 - 屋外ベンダラ・バルコニー等における盗難の場合
- 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。
 - 当社所定の申請書（送金先の金融機関口座情報を含む）
 - 被害にあつたドアの鍵・錠の写真
 - ドアの錠を交換した際の領収証原本

第23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た新たな物件所有者（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した場合にお支払いします。
 - 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
 - 競売後も継続して居住すること
 - 新賃貸借契約期間が1年以上であること
 - 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。
 - 裁判所を通さない民売物件の場合
 - 新賃貸借契約の敷金（保証金）がないとき
 - 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。
 - 当社所定の申請書（送金先の金融機関口座情報を含む）
 - 従前賃貸借契約書の写し
 - 従前重要事項説明書の写し
 - 新賃貸借契約書の写し
 - 新重要事項説明書の写し

第24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した場合にお支払いします。
 - 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
 - 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
 - 引越し先の物件が、入会の取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
 - 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。
 - 裁判所を通さない民売物件の場合
 - 民法第395条の明渡権予約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。
 - 当社所定の申請書（送金先の金融機関口座情報を含む）
 - 従前賃貸借契約書の写し
 - 従前重要事項説明書の写し
 - 新賃貸借契約書の写し
 - 新重要事項説明書の写し

第25条 (受付・支払)

- 見舞金申請の受付・支払いに際し、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（会員特典）

第26条 (サービスの内容)

- 会員は、有効期間中に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、利用は有効期間中、各年3回までとなります。
 - 健康・医療相談（利用時間24時間365日）
 - 夜間・休日医療機関紹介（利用時間24時間365日）
 - 近隣トラブル相談（利用時間平日10時から17時、予約制）
 - 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）
 - 税金・年金相談（利用時間平日10時から17時、予約制）
 - 法律相談（利用時間平日10時から17時、予約制）
 - マナーティ・育児相談（利用時間24時間365日）
 - 介護相談（利用時間平日10時から17時）
 - ペット相談（利用時間24時間365日）
- 会員（同居人除く）の2親等内の親族は、前項（1）及び（2）の電話相談サービスに限り会員の代理として利用することができます。
- 当サービスを通じて会員が得た情報について、当社はその完全性、正確性、適用性、有効性等については一切の責任を負わないものとします。

第6章 安心・快適ライフサービス

第27条 (サービスの内容)

- 会員は、以下のライフサービス（有料）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、商品により割引きされない場合や、物件の設備に関する交換等が管理会社等の許可が必要な場合がございし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。
 - 消耗品交換サービス
 - 粗大ゴミ搬出代行サービス
 - 出張パソコンサポート
 - レンタル用品サービス
 - 便利ライフサービス
 - カーシェアリング
- 前項の利用料金の費用請求は、サービススタッフまたはサービス提供会社が会員に対して行います。