

『くらしサポート 24』 会員規約

【第 1 章 総則】

第 1 条（適用関係）

1. この会員規約は、富士物産株式会社（以下「当社」といいます。）が運営する「くらしサポート 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。
2. 当社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎に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。それらの諸規定はこの会員規約の一部を構成するものとしします。
3. 会員規約と諸規定の定めが異なる場合、諸規定の内容が優先されます。

第 2 条（定義）

1. 「会員」とは、この会員規約に同意の上、当社所定の加入手続きを行い、当社がこれを承諾した個人をいいます。
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住戸として加入申込時に指定した居住住戸（事業用途に供する場合を除きます。）をいいます。
3. 「利用者」とは個人である会員、及びそれらの同居人を合わせたものをいいます。

第 3 条（本サービスの利用）

1. 会員及び利用者は、この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. 会員は、同居人による本サービスの利用に際して、同居人にこの会員規約及び諸規定の定めを遵守させる義務を負うものとしします。

第 4 条（会員番号）

1. 当社は、会員 1 名につきひとつの会員番号を発行します。
2. 本サービスを利用する場合には、会員番号又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ことが必要となります。

第 5 条（会費）

1. 本サービスの利用に係る料金は（以下、「利用料金」といいます。）月額 250 円（消費税別）とします。
2. 会員は、毎月の利用料金を、当社が指定する方法により支払うものとしします。

第 6 条（有効期間）

本サービスの有効期限は、サービス利用開始月から、本サービスの退会月日までとします。

第 7 条（登録情報の変更）

1. 会員は、当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、当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. 登録情報の変更は、原則として会員の申し出により行うものとします。
3. 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、当社は責任を負いません。

第8条（退会・会員資格の取消し）

1. 会員が退会を希望する場合には、当社所定の退会手続きを行うものとします。
2. 当社の提供する他の商品・サービスの付加サービスとして本サービスの提供を受けている会員については、当該商品・サービスの契約が解約となった場合、自動的に本サービスについても退会となります。
3. 会員又は利用者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ます。
 - ① 加入申込時に虚偽の申告をした場合
 - ② 本規約又は諸規定の定めを違反した場合
 - 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 暴力、威力詐欺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（いわゆる反社会定位置勢）に属する、又は、密接な関係を有する場合
 - ⑤ その他、当社が会員又は利用者として不適切をみなした場合

第9条（個人情報）

1. 当社は、本サービスの申込又は利用等を通じて当社が知り得た会員及び利用者の個人情報（以下「会員等の個人情報」といいます。）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、善良なる管理者の注意をもって管理するものとします。
2. 会員は、会員等の個人情報を当社が次の各号の目的の範囲内で使用することに同意するものとします。
 - ① 利用者より依頼を受けた各種サービスを当該利用者に対して提供するため
 - ② 本サービスの運営上必要な事項を会員に知らせるため
 - ③ 本サービスその他当社の商品等の改善等に役立てるための各種アンケートを実施するため
 - ④ 本サービスの利用状況や会員の属性等に応じた新たなサービスを開発するため
 - ⑤ 関連サービスや商品の情報を提供するため
3. 当社は、本サービスの提供に関わる業務を第三者に委託することがあります。この場合、当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取り扱わせることがあり、会員はあらかじめこれに同意するものとします。
4. 前項に定める場合のほか、次の各号いずれかに該当する場合は、当社会員等の個人情報を第三者に開示・提供することがあります。

- ① 個人また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 当社の権利又は財産を保護するために必要不可欠である場合
- ④ 当社が本サービスを運営維持のため必要不可欠と判断する合理的且つやむを得ない事由が生じた場合

第10条（規約の追加変更）

本サービスの運営上、この規約に追加又は変更の必要が生じた場合は、会員に事前に通知なく当社のホームページ上で告知するものとします。

第11条（免責）

当社は、本サービスの運営に関して故意又は、重大な過失が無い限り、会員及び利用者に対して損害賠償責任を一切負わないものとします。

【第2章 24時間サポートサービス及びお手伝いサービス】

第12条（内容）

1. 利用者はサービス対象物件について、次の各号のトラブルが生じた場合、当社指定の専用フリーコールを利用して、24時間365日、トラブル解決を図るための情報提供又は現場駆けつけの対応サービスを受けることができます。

【駆けつけサービス】

- ① 鍵の紛失・故障、鍵のトラブル（但し、特殊構造の鍵に関しては開錠できない場合があります。）
- ② 水廻りのトラブル
- ③ ガラスのトラブル
- ④ ガス設備のトラブル

ガス設備のトラブルの現場駆けつけ対応時間は、午前9時から午後5時までとします。また無償対応は年1回までとなります。但し、緊急時もしくは、当社LPガスをご利用の場合はこの限りではありません。

- ⑤ 電気設備のトラブル（会員又は利用者が所有する家電製品は対象外とします）

電気設備のトラブルの現場駆けつけ対応時間は、午前9時から午後5時までとします。また、無償対応は年1回までとなります。

【お手伝いサービス】

- ① 照明管球交換
- ② 家具の移動

なお、お手伝いサービスの対応時間は午前9時から午後5時までとし、無償対応はいずれか年2回までとなります。

第13条（利用料金）

1. 利用者は現場駆けつけ対応を無料で受けることができます。但し、30分を超過した作業の代金（超

過 10 分ごとに 1,500 円（税抜）については、利用者が別途実費をふたんするものとします。また、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も利用者が別途負担する場合があります。

2. 利用者は、本サービスの対象に含まれない事項についても、作業スタッフと協議のうえ別途有料でサービスを受けられる場合があります。
3. 現場駆け付け対応ではトラブルが解決できない又は二次被害が発生することが予想される場合、利用者は作業スタッフと協議のうえ別途有料でサービスを依頼することができます。
4. 当社は前 3 項の場合の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 14 条（除外事項）

次の場合は「くらしサポート 24」の対象外とします。

- ① 建物共用設備におけるトラブル
- ② 午後 9 時以降午前 9 時までの時間帯における破壊による開錠
- ③ 会員又は利用者が所有する家電製品に関するトラブル
- ④ 地震等の天災、暴動等の非常事態におけるトラブル
- ⑤ その他当社が不適切を判断した場合

令和 5 年 1 月 1 6 日制定