

# 賃貸ライフネットかけつけサービス(ライフ) 利用規約

## 第1章 総則

### 第1条 (適用関係)

1. 本利用規約(以下「利用規約」といいます。)は、株式会社 Shelter(以下「当社」といいます。)が提供するサービスのオプションサービスである第2章に定めるサービス(以下「本サービス」といいます。)の利用等に関して適用されます。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。
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。それらの諸規定は本利用規約の一部を構成するものとし、利用規約に定める内容と異なる場合、諸規定の内容が優先されます。

### 第2条 (定義)

1. 「会員」とは、本利用規約に同意の上、当社所定の加入申込手続(以下「加入申込手続」といいます。)を行い、当社がこれを承諾した個人をいいます。
2. 「利用者」とは、会員及びその同居人をいい、本利用規約に従い、本サービスを利用する者をいいます。

### 第3条 (本サービスの利用)

1. 利用者は、利用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、自己以外の本サービスの利用者による本サービスの利用に際して、これらの者に本利用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ます。

### 第4条 (本料金)

契約者は、本サービスの利用料として月額金980円(税込1,078円)(以下「本料金」といいます。)を、運営元が指定する方法にて、運営元が指定する期日までに支払うものとします。なお、利用料は、本規約第7条にて定める本サービスの利用開始日が属する月の翌月1日より発生するものとし、利用期間が1ヶ月に満たない場合でも日割り計算はされないものとします。

### 第5条 (本サービスの解約)

1. 契約者は、運営元が指定する方法により、本サービスを解約することができるものとします。
2. 契約者は、前項に定める方法により、各月の1日から末日までに解約手続を行った場合、当該月の末日をもって本サービスの解約が成立するものとします。

### 第6条 (解約後の措置)

1. 契約者は、理由の如何を問わず会員契約が終了した場合、契約者が運営元に対して既に支払った本料金を含む一切の料金は返還されないことに合意するものとします。
2. 契約者は、理由の如何を問わず会員契約が終了した場合、運営元に対する一切の債務を、契約者の資格を喪失した日の属する月の翌月末日までに運営元に対し弁済するものとします。

第7条 (消費税率又は地方消費税率の変更) 会員は、消費税率又は地方消費税率が変更になった場合、その税率が施行される時から自動的に当該変更後の税率に従って、第12条第1項に定める料金に係る消費税及び地方消費税が変更されることに、予め同意するものとし、その他本サービスの提供に基づき発生する税込価格の料金についても同様とします。

第8条 (有効期間) 利用者は、加入申込手続の完了後、当社が指定した日より本サービスの利用を開始することができます。また、利用者は、本サービスの利用終了を希望するときは、その旨を当社に対し申し出るものとし、当該申出に基づく当社の手続完了をもって、本サービスの利用を終了するものとします。

### 第9条 (登録情報の変更)

1. 本人は、当社に届け出た連絡先や同居人等の情報(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をとるものとします。また、登録情報の変更は本人の申し出により行います。

2. 登録情報の不備、変更手続の不履行や遅滞などにより利用者が不利益を被ったとしても、当社はいかなる責任も負いません。

### 第10条 (利用資格の取消し)

利用者が次のいずれかに該当した場合、当社は利用者の使用資格を取り消すことができるものとします。

- ① 加入申込手続の際に虚偽の申告をした場合
- ② 本利用規約又は諸規定の定め違反した場合
- ③ 不要な問合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、威力と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(いわゆる反社会的勢力)に属する、又は密接な関係を有する場合
- ⑤ その他、当社が利用者として不適切とみなした場合

### 第11条 (個人情報)

1. 当社は、本サービスの利用等を通じて当社が知り得た利用者の個人情報(以下「利用者の個人情報」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. 利用者は、利用者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利用者に知らせるため
  - 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利用者の属性等に応じた新たなサービスを開発するため
  - ⑤ 当社又は業務提携先が提供するサービス、商品、キャンペーン等のご案内のため
3. 当社及び業務提携先は、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、当社及び業務提携先は、業務遂行上必要な範囲で当該委託先に利用者の個人情報を取り扱わせることがあり、利用者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、次の各号のいずれかに該当する場合は、当社は利用者の個人情報を第三者に開示・提供することがあります。
  - ① 個人又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 当社が本サービスの運営維持のため必要不可欠と判断する合理的かつやむを得ない事由が生じた場合

### 第12条 (規約の追加変更)

本サービスの運営上、利用規約に追加又は変更の必要が生じた場合は、追加又は変更する条項について、当社が別途指定する方法にて告知するものとします。

### 第13条 (免責)

当社及び業務提携先は、本サービスの運営に関して故意又は重大な過失がない限り、利用者に対して損害賠償義務を負わないものとします。

## 第2章 トラブルサポート

### 第14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ダイヤルを利用して、24時間365日、トラブルの応急的な解決を図るための情報提供又は現場駆けつけ対応のサービスを受けることができます。
  - ① カギの紛失・故障等、カギのトラブル(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 ガスのトラブル
  - ⑤ 電気設備のトラブル(利用者が所有する家電製品は対象外とします。)
  - ⑥ 建具のトラブル

⑦ 在宅確認

2. 前項の現場駆けつけ対応時には、利用者の立ち会いが必要となります。
3. 現場駆けつけ対応は、本条第1項各号に定めるトラブルについて、トラブルの応急的な解決を図るものであり、同一のトラブルごとに1回に限り、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、既に現場駆けつけ対応を行ったものについて、当社は再度の現場駆けつけ対応を行わないものとします。

第15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。60分以内の部品代を含む作業に関わる費用が5000円以内の場合は無料となります。但し、次の各号の場合、利用者は別途実費等を負担する場合があります(第1号の場合については負担するものとします)。
  - ① 60分を超過した作業の代金。
  - ② 現場駆けつけ対応に部品交換や特殊作業が必要になった場合の代金
  - ③ その他前各号に関連し、当社が当社の責に帰すべき事由なく前各号以外の実費等を負担した場合
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、作業員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. 現場駆けつ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、利用者は作業員等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、利用者はこれを承諾するものとします。

第16条 (除外事項)

次の場合は緊急サポートサービスの対象外とします。

- ① 建物共有設備におけるトラブル(共用廊下、エントランス等)
- ② 午後9時以降翌午前9時までの時間帯における破壊による開錠
- ③ 会員が所有する家電製品等に関するトラブル
- ④ 会員および会員の同居者以外からの要請
- ⑤ 入居当初からの故障・破損に関するトラブル
- ⑥ かけつけ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 専用フリーダイヤルを利用しない場合
- ⑨ 会員が、会員規約等に違反した場合
- ⑩ 原状回復に関するトラブル
- ⑪ 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
- ⑫ 地震等の天災や火災、暴動等の非常事態におけるトラブル
- ⑬ その他当社又は業務提携先が不適切と判断した場合

第3章 補助金給付制度

第20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は、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21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(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入居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入居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いない場合
- 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転居先の再入居住宅物件の「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ます。
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ます。

- 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、爆発性その他の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

2022年10月1日 制定