

# ホームマイスター 24・住まいサポート plus・ルームアシスト 24 会員規約

## 第1章 総則

### 第1条 (適用業務)

1. この会員規約（以下「本会員規約」という）は、日本賃貸保証株式会社（以下「当社」という）が運営する会員制サービス『ホームマイスター 24』『住まいサポート plus』『ルームアシスト 24』（以下「本サービス」という。なお、第3章については『住まいサポート plus』のみに適用されるものとし、第3章に定める家財総合保険については予め利用を希望した場合のみに適用されるものとします。また、第4章に定める家財保険については『ルームアシスト 24』のみに適用されるものとします。）の提供及びその利用に関して適用されます。
2. 本サービスは、提供するすべてのサービスを不可分一体として提供するものであり、本サービスの一部のサービスに係る契約を解除又は解約することはできないものとします。ただし、第3章に定める家財総合保険についてはこの限りではありません。
3. 当社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎に利用規約や利用上の注意等の諸規定（以下「諸規定」という）を設けることがあります。それらの諸規定は本会員規約の一部を構成するものとし、諸規定の内容が本会員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、本会員規約に同意のうえ当社所定の入会申込手続きを行い、当社がこれを承諾した個人又は法人をいいます。
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入会申込時に指定した住戸（事業用途に供する場合を除きます。）をいいます。
3. 「同居人」とは、会員がサービス対象物件において同居している入会申込書記載の配偶者及び3親等以内の方（内縁等これに準ずる方を含みます。）をいいます。
4. 「法人契約」とは、法人がサービス対象物件を社宅等として使用することを目的として法人名義で当社と契約し、その法人の役員、従業員その他の使用人がサービス対象物件に入居する場合をいいます。この場合、会員はその法人とし、本サービスの提供を受けることができるのは、その法人が入会申込時に指定した入居者（以下「入居者」という）及びその同居人並びに第8条第2項で定める者をいいます。
5. 「利用者」とは、個人である会員及び法人契約における入居者並びにそれらの同居人を併せたものをいいます。
6. 「サービス事業者」とは対象物件に赴き本サービスを履行する当社の提携業者をいいます。
7. 「代理店」とは当社が本サービスの申込手続業務を委託する業者をいいます。

### 第3条 (本サービスの利用)

1. 会員及び利用者は、本会員規約及び諸規定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（法人契約における入居者及びその同居人も含みます。本項において以下同じとします。）による本サービスの利用に際して、同居人に本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ます。
3. 会員は、本サービスを利用するには、本サービスの有効な会員であることを証するために、会員本人の身分確認できる運転免許証等を、サービス事業者に提示する義務を負うものとします。

### 第4条 (会員番号)

1. 当社は、当社所定の方法により、会員1名につき1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として当社が別途指定する情報を当社所定の窓口に伝達することが必要となります。

### 第5条 (有効期間)

1. 入会申込書記載の開始日に始まり第7条に定める会員資格の喪失事由、又は取り消しが発生した日までとします。

- サービス対象物件の所有者に変更があり、それに伴い賃貸人に変更があった場合等何らかの事由により、当該住戸がサービス対象物件でなくなった日をもって、本サービスの有効期間の終了とします。
- 本条第1項及び第2項にかかわらず、当社が、事業運営上、本サービスの提供の継続が不可能又は困難と判断した場合は、1ヶ月前に通知することにより、本サービスの提供を終了又は停止することができます。ただし、やむを得ない場合は直ちに終了又は停止できるものとします。

#### 第6条（会費）

- 会員は、本サービスの利用料（以下「会費」）を当社が別途定める方法で支払うものとします。
- 当社は、代理店に会費の受領業務を委託します。
- 支払われた会費は、当社が入会申込を承諾しなかった場合を除き、いかなる場合でも返還しないものとします。尚、当社が入会申込を承諾しなかった場合は代理店が発行した領収証と引き換えに返還するものとします。
- 会費を月額で支払う場合は、入会申込書記載のサービス開始日を含む月から発生し、会員資格の喪失及び取消等により会員資格を失った日を含む月まで発生するものとします。なお、月の途中で入会もしくは会員資格を失った場合、日割りで会費の請求若しくは返金はいりません。

#### 第7条（会員資格）

- 会員資格の取得  
会員サービス入会希望者が、本会員規約を承認し、入会申込手続きを行い、当社の承認を得た上で会費を納入することで会員資格を取得することとします。
- 会員資格の譲渡  
会員資格を第三者に譲渡、貸与、その他の処分をすることができないものとします。
- 会員資格の喪失  
会員は、次の各号のいずれかの事由に該当した時点で会員資格を喪失するものとします。
  - 会員がサービス対象物件から退去したとき。
  - 会員が中途退会したとき。
  - 会員資格が有効期間を満了したとき。
  - 会員の死亡したとき。
- 会員資格の取消し  
次の各号のいずれかの事由に該当した時点で当社は会員資格を取消すものとします。
  - 会員が入会申込の際に虚偽の申告をした場合
  - 会員が本会員規約又は諸規定の定め違反した場合
  - 会員が反社会勢力（暴力団、総会屋等）の関係者であることが判明したとき、又は個人・法人等、名目の如何を問わず、反社会的勢力との取引及び資本関係等何らかの関係があった場合
  - 会員が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
  - 会員が当社及びその関係者等に著しい迷惑や損害を与えた場合
  - 利用者が本サービスを本会員規約外の内容で利用しようとした場合
  - 利用者が本サービスを利用する際、当社又はサービス事業者に対して、電話を長時間掛け続ける、必要以上に頻繁に掛ける等の行為を行い、当社及びサービス事業者の業務を妨害し、若しくは業務に支障を与えた場合
  - 会員及び利用者の対応、態度、行動等から判断し、当社が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
  - 利用者が本サービスを利用する際、当社又はサービス事業者の社員及び第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を侵害する恐れがあると当社が判断した場合
  - 会員が会費を期限までに支払わない場合
  - その他、当社が会員として不適切とみなした場合

## 第8条（登録情報の変更）

1. 会員は、当社に届け出た氏名、連絡先、同居人等の情報等（以下「登録情報」という）に変更があった場合、速やかに当社へ申し出るとともに、当社所定の方法により変更手続をとるものとします。
2. 法人契約においてサービス対象物件の入居者が替わる場合は、当該法人会員は、当社指定の方法により速やかに変更手続をとるものとします。
3. 当社は、登録情報に基づき、会員又は利用者に対して通知又は連絡をすれば、当該通知又は連絡が通常到達する時点で当該通知又は連絡が到達したとみなすことができるものとし、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、当社はいかなる責任も負いません。
4. 本条に定めるほか、会員は、当社の書面による事前の承諾がない限り会員の地位又は本会員規約から生ずる権利義務の全部若しくは一部を第三者に譲渡若しくは移転し、又は第三者のための担保に供してはなりません。

## 第9条（会員の義務）

会員は次の各号の義務を負うものとします。

- （1）会員は、本サービスの利用に際して、本会員規約を遵守する義務
- （2）会員は申込書の記載内容に変更が生じた場合、当社に報告する義務
- （3）会員は同居人（法人会員の場合は、契約における入居者及びその同居人も含みます。本項において以下同じとします。）に本会員規約を遵守させる義務

## 第10条（規約の追加変更）

当社は必要と認めた場合、本会員規約の変更を予告なくできるものとします。尚、変更した規約は当社が運営するホームページ（<https://homeister24.com/>）上に掲載し告知することとします。

## 第11条（損害賠償）

1. 本サービス履行に際して、利用者に当社の責に帰すべき損害が生じた場合、3万円を限度（当社に故意又は重大な過失があった場合を除きます。）として賠償します。
2. 利用者が本サービス利用に際して、利用者の責に帰すべき事由により利用者が受けた損害については、当社は一切損害賠償の責を負いません。
3. 利用者が本サービス利用に際して、利用者の責に帰すべき事由により当社又は第三者に損害を与えた場合、利用者は速やかにその賠償の責に任ずるものとします。

## 第12条（合意管轄）

本サービスに関する一切の訴訟は、東京簡易裁判所又は東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

## 第2章 本サービス

### 第13条（本サービスの内容）

本サービスの内容は以下のとおりとします。

#### 1. ハウスサポートサービス

会員は、次の各号の事態が生じたとき、専用フリーダイヤルを利用して、24時間365日、トラブル解決のための情報提供又は緊急駆けつけ対応を受けることができます。

##### （1）カギのサポート

- ①本サービス対象物件の玄関及び勝手口における60分以内で実施可能な開錠作業を無料で受けることができます。ただし、60分を超過した作業の代金（超過分ごとにお見積りを提示）については、会員が別途実費を負担するものとします。
- ②カギの形態によっては開錠できない場合がございます。
- ③破壊開錠・シリンダー交換・新規のカギの取り付け・カギの製作等、カギ開け以外の作業は実施いたしません。

応急措置以外の修理については、会員から不動産管理会社にご相談頂くものとなります。

(2) 水まわりのサポート

①本サービス対象物件の給・排水管のトラブルにおける 60 分以内で実施可能な応急措置を無料で受けることができます。ただし、60 分を超過した作業の代金（超過分ごとにお見積りを提示）については、会員が別途実費を負担するものとします。

②応急措置以外の修理については、会員から不動産管理会社にご相談頂くものとなります。

(3) ガラスのサポート

①本サービス対象物件に設置のガラスのトラブルにおける 60 分以内で実施可能な応急措置を無料で受けることができます。ただし、60 分を超過した作業の代金（超過分ごとにお見積りを提示）については、会員が別途実費を負担するものとします。

②応急措置に限定し、窓ガラス交換等については、会員から不動産管理会社にご相談頂くものとなります。

(4) 電気設備のサポート

①本サービス対象物件の電気設備トラブルにおける 60 分以内で実施可能な応急措置を無料で受けることができます。ただし、60 分を超過した作業の代金（超過分ごとにお見積りを提示）については、会員が別途実費を負担するものとします。

②応急措置以外の修理については、会員から不動産管理会社にご相談頂くものとなります。

(5) エアコンのサポート

①本サービス対象物件のエアコンのトラブルにおける 60 分以内で実施可能な応急措置を無料で受けることができます。ただし、60 分を超過した作業の代金（超過分ごとにお見積りを提示）については、会員が別途実費を負担するものとします。

②応急措置以外の修理については、会員から不動産管理会社にご相談頂くものとなります。

(6) 建具のサポート

①本サービス対象物件内の建具のトラブルにおける 60 分以内で実施可能な応急措置を無料で受けることができます。ただし、60 分を超過した作業の代金（超過分ごとにお見積りを提示）については、会員が別途実費を負担するものとします。

②応急措置以外の修理については、会員から不動産管理会社にご相談頂くものとなります。

(7) ガスのサポート

①本サービス対象物件のガスのトラブルにおける 60 分以内で実施可能な応急措置を無料で受けることができます。ただし、60 分を超過した作業の代金（超過分ごとにお見積りを提示）については、会員が別途実費を負担するものとします。

②応急措置以外の修理については、会員から不動産管理会社にご相談頂くものとなります。

(8) 管球交換のサポート

①本サービス対象物件内の電気設備における 60 分以内で実施可能な管球交換作業を、年 2 回を上限に無料で受けることができます。ただし、60 分を超過した作業の代金（超過分ごとにお見積りを提示）については、会員が別途実費を負担するものとします。

②切れた管球を取り外し、新しい管球を取り付ける作業を行います。

③新しい管球の費用は会員が負担するものとします。

④会員が事前に管球をご用意頂けなかった場合は、サービス事業者が管球を用意し（管球代金は会員の実費負担）日程調整の上、再訪問し取り付け作業を行います。

(9) パソコンのサポート

①本サービス対象物件内のパソコンにおける 60 分以内で実施可能なトラブル原因特定作業を無料で受けることができます。ただし、60 分を超過した作業の代金（超過分ごとにお見積りを提示）については、会員が別途実

費を負担するものとします。

②会員が所有するパソコン本体及び周辺機器（プリンター・ルーター等）の不具合の原因を特定します。

③不具合の原因の解消（ウイルス対策・メモリ増設・インターネット整備環境の整備等）については、別途お見積りを提示のうえ、有償で対応致します。

## 2. 家族の留守中サポートサービス

会員は、本サービス対象物件の外観確認や、同居人の在室有無の確認を必要とする事態が生じたとき、専用フリーダイヤルを利用して 24 時間 365 日、上記の確認結果の情報提供を受けるための駆け付け対応を受けることができます。

①本サービス対象物件における 60 分以内で実施可能な外観確認及び在室有無の確認業務を無料で受けることができます。なお、60 分を超過する業務はお受けできません。

②本サービス対象物件における外観確認及び在室有無の確認結果は、依頼者へご報告致します。

③確認業務は確認にとどめるもので、関係法令に抵触しない範囲で提供するサービスです。このため、確認依頼の内容によってはお受けできない場合がございます。

## 3. ライフサポートサービス

①健康・医療・介護・育児及び人間関係やストレスなど会員の生活上の相談に対し、状況に応じて医療機関、行政機関窓口等の紹介、若しくは電話相談に応じます。サービス事業者が治療・診療行為や救急車の手配を行ったり、トラブルを解決するものではありません。

②ライフサポートサービスは年に 5 回までのお問い合わせが無料となります。6 回目以降の相談は 1 回につき 3,850 円（税込）の会員負担となります。

## 4. その他の付帯サービス

サービス事業者は、不動産管理会社の営業時間外において、会員からの不動産管理会社、若しくは物件オーナー宛の伝言受付サービスを無料で提供致します。会員からの伝言は要望の伝言として受け付けるものとし、サービス事業者から不動産管理会社（本サービス取扱店）へ連絡致します。サービス事業者がトラブルを解決するものではありません。

### 第 14 条（追加利用料）

1. 会員が会員負担で応急措置以外の修理を希望される場合につきましては、家主や不動産管理会社の了解をご確認頂いたうえ、本サービスとは別に、会員と当社又は現場サービス業者の二者間での業務依頼として対応させて頂きます。（全額有料対応）
2. サービス事業者が出動したにもかかわらず、ご依頼内容に虚偽があった場合、出動後に正当な理由がなくキャンセルがなされた場合、またはトラブルの発生理由が会員の故意によるものであった場合、会員は出勤費用実費（8:00～19:59 は 8,800 円（税込）、20:00～翌 7:59 は 12,100 円（税込））を負担するものとします。

### 第 15 条（サービス除外事項）

次の各号に該当する場合、当社は本サービスを履行しないものとします。

- （1）建物共有設備におけるトラブル対応の場合
- （2）台風・竜巻・暴風雨・豪雪・地震・噴火・津波・高潮などの天災及びそれらに準ずる緊急事態に起因するトラブル及び、左記天災によりサービス対象物件への出動が困難な場合。また、同理由でサービスの履行が困難な場合
- （3）戦争・暴動・テロ又は公権力の行使により駆け付けが極めて困難な地域に対象物件がある場合
- （4）トラブル発生の理由が、会員及び利用者の故意若しくは意図的なものと考えられる場合
- （5）既に緊急対応がされており、二次的な利用の場合
- （6）会員および利用者が所有する家電品等家財及び設備に関わるトラブルの場合
- （7）本サービスの提供により、第三者の所有物に損壊、第三者の権利・利益の制限及びその他第三者への損害が想定されるが、第三者の承諾が得られない場合
- （8）対象物件が他人名義でサービス事業者が所有者・使用者等権利者の承諾を確認できない場合

- (9) 想定外の受電が集中することにより当社又はサービス事業者のコールセンターで受電できなかった場合
- (10) 入居当初からの故障・破損に関するトラブルの場合
- (11) 原状回復及び建物の施工不良（リフォーム）等に起因するトラブルの場合
- (12) 前各号以外でも社会通念上、本サービスの提供が困難であるとみられる場合

### 第3章 家財総合保険の提供（『住まいサポート plus』に適用）

#### 第16条（内容）

1. 利用者は、本サービス申込時に家財総合保険（以下「本家財総合保険」という）を希望した場合、当社が保険契約者、チューリッヒ保険会社が引受保険会社となり、利用者を被保険者（保険の対象となる方）とする本家財総合保険の補償を無料で受けることができます。
2. 本家財総合保険には、地震保険の補償は含まれません。
3. チューリッヒ保険会社は、本家財総合保険において、1回の事故につき、貸主への賠償責任の補償（借家人賠償責任補償）として1,500万円（注1）、日常生活の賠償責任の補償（個人賠償責任補償）として3,000万円（注1）、家財の補償として40万円、住まいの修理費用の補償として300万円（注2）を限度に保険金を支払うものとします。なお、当該支払内容の詳細は、本サービス申込時にお渡ししたパンフレット又は家財総合保険普通保険約款（注3）をご確認ください。
  - （注1）自己負担額は1,000円です。
  - （注2）自己負担額は3,000円です。
  - （注3）<http://www.zurich.co.jp/sfd/index.html> をご確認ください。

#### 第17条（事故が生じた場合の手続）

1. 利用者は、本サービス有効期間中に、本家財総合保険の支払対象となる事故が発生した場合、チューリッヒ保険会社が指定する先に連絡をするものとします。
2. 本家財総合保険の内容や保険金の支払いに関する事項は、チューリッヒ保険会社（0120-660-331）又は日本 M&I システムズ株式会社（050-1809-4205）へお問い合わせください。

#### 第18条（個人情報の提供）

当社は、会員が家財総合保険を希望された場合、引受保険会社であるチューリッヒ保険会社に対し、同保険を提供するために必要な利用者の個人情報（利用者氏名、利用者住所及び他の保険契約等の有無等）を提供します。なお、チューリッヒ保険会社の個人情報の取り扱いについては、次条に定めるものとします。

#### 第19条（チューリッヒ保険会社の個人情報の取り扱いについて）

1. チューリッヒ保険会社は、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により個人情報を取得します。なお、書面、インターネット若しくはお電話を通じてご申告いただいた内容につきましては、記録・保存を行っています。また、お電話で聴取した通話につきましては、録音することがあります。
2. チューリッヒ保険会社は、利用者により良い商品やサービスを提供するために、利用者の情報を次の目的で利用します。
  - （1）チューリッヒ保険会社の保険の募集、お見積り、お引受け、ご継続及び保険金・給付金のお支払い
  - （2）チューリッヒ保険会社の保険契約の保全管理及びこれに関連・付随する業務
  - （3）チューリッヒ保険会社及びグループ会社の商品やサービスのご紹介、ご提供
  - （4）アンケートの実施や市場調査及び保険商品・サービスの開発・研究
  - （5）再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知及び再保険金の請求
  - （6）他の事業者から個人情報（データ）の処理の全部又は一部について委託された場合等において、委託された当該業務の適切な遂行

(7) キャンペーン等に付随する景品発送

(8) その他保険に関連・付随する業務（※1・※2）

※1 お客さまのウェブサイトの閲覧履歴や加入履歴の情報等を分析して、お客さまへ最適な情報提供、広告配信等を行うことを含みます。

※2 当社以外の第三者から取得したお客さまの閲覧履歴等の情報を当社が既に有しているお客さまの個人情報と紐づけて利用する場合があります。この場合にはお客さまからあらかじめ同意を取得するとともに、上記に掲げる利用目的の範囲内において利用いたします。

3. チューリッヒ保険会社では、次の場合を除き、ご本人の同意なく利用者の情報を第三者に提供することはありません。

(1) 法令に基づく場合

(2) チューリッヒ保険会社の業務遂行上必要な範囲内で、保険代理店を含む委託先に提供する場合

(3) 再保険契約に伴い当該保険契約の情報を提供する場合

(4) チューリッヒ保険会社グループ会社との間で共同利用する場合

(5) 損害保険会社間等で共同利用する場合

4. 保健医療等の機微（センシティブ）情報の取得、利用、及び第三者提供は、保険業法施行規則に従い、適切な業務運営の確保その他必要と認められる範囲に限定します。チューリッヒ保険会社の個人情報保護方針等詳細につきましては、チューリッヒ保険会社ホームページ（<http://www.zurich.co.jp>）をご確認ください。

お問合わせ窓口：チューリッヒ保険会社お客様相談室 0120-860-697

受付時間：午前9時から午後5時（土日祝・年末年始等を除く）

#### 第4章 家財保険の提供（『ルームアシスト24』に適用）

##### 第20条（内容）

1. 利用者は当社が保険契約者となり、利用者を被保険者（保険の対象となる方）とする家財保険を無料で利用することができます。
2. 本家財保険には、特約で借家人賠償責任保険を付帯します。
3. 本家財保険の補償内容は別添パンフレットに記載の内容とします。

##### 【住まいサポート plus 確認欄】

##### ※家財総合保険注意事項

- |  |
|--|
| <p>①家財総合保険は、地震保険の補償がないプランとして提供しています。</p> <p>②家財総合保険以外に既に他の保険契約等にご加入の場合、再調達価格（☆）を超えてご契約されてもその超過部分は無駄になりますので、他の保険契約等にご加入される場合には他の保険契約等のお支払いする保険金の内容の違いや補償金額にもご注意ください。</p> <p>☆) 損害が生じた地及び時における保険の対象と同一の質、用途、規模、型、能力、のものを再取得する。</p> |
|--|