

# Drive法人かけつけサポート 利用規約

## 第1条(規約)

1. この規約は、株式会社どこよりも(以下「当社」といいます。)が提供する「Drive法人かけつけサポート」(以下「本サービス」といいます。)を、第2条所定の契約者が利用するにあたって適用されます。
2. 当社は、運営上必要と判断した場合、契約者の了承を得ることなく、この規約を変更することがあります。この場合には、本サービスの利用条件は、変更後の規約によります。
3. 当社は本サービスの運営上、個別のサービス毎にその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。それらの諸規定は会員規約の一部を構成するものとします。

## 第2条(定義)

1. 「契約者」とは、この契約者規約に同意のうえ当社所定の入会申込手続(料金の支払いを含みます。)を行い、当社がこれを承諾した者をいいます。契約者は本サービスの申し込みを行った時点で契約者規約の内容を承諾したものとみなします。
2. 「サービス対象物件」とは、契約者が本サービスの提供を受ける勤務地や住居として入会申込時に指定した住所をいいます。サービス対象物件は、集合住宅、戸建住宅、賃貸、分譲(但し、何れの形態においても専有部室内に限る)を問いません。
3. 「法人契約者」の契約は、法人が本サービスの対象物件を法人名義で契約(1社1室につき1契約扱いとします。)をします。

## 第3条(譲渡禁止等)

契約者は、その権利を第三者に譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等の行為はできないものとします。

## 第4条(料金)

1. 本サービスの料金は、当社所定の金額を、当社指定の方法にて支払うこととします。
2. 支払われた料金は、退会、もしくは契約者資格を取り消された場合、その他の理由の如何を問わず、一切返還しないものとします。
3. 料金を2か月滞納した場合、自動的に失効するものとします。

## 第5条(変更の届出)

1. 契約者は、住所、連絡電話番号、利用者の変更、対象物件からの退去等、当社への届出内容に変更があった場合には、速やかに所定の方法で変更の届出をするものとします。
2. 前項届出が無かったことで契約者・利用者その他の第三者が不利益を被ったとしても、当社は一切その責任を負わないものとします。

## 第6条(退会・加入資格の取消)

1. 退会月の月額料金は全額かかります(日割りされません)。
2. 契約者の都合により本サービスを退会する時は、当社あてに解約希望月の25日までにその旨の届出を必ず行うものとします。26日以降での解約連絡の場合、翌月での解約となります。
3. 契約者又は利用者が以下の各号のいずれかに該当した場合、当社は、契約の締結前であれば契約の締結を拒否し、契約締結後であれば直ちに本サービスの提供を停止し、又は停止とともに契約者に通知することなく契約者資格の取消を行うことができるものとします。当社が契約の締結を拒否した場合には、契約は成立せず本サービスは開始しません。また、当社が契約者資格を取消した場合には、当社による契約者資格の取消と同時に契約者契約は終了します。
  - (1) 不正な行為があった場合又は不正な行為を行うおそれがある場合
  - (2) 当社及びその関係者に著しい迷惑や損害を与えた場合又はそのおそれがある場合
  - (3) 契約者が対象物件から退去したとき
  - (4) 本サービスの規約外の内容で本サービスを利用した場合又はそのおそれがある場合
  - (5) 本サービス利用時において、当社又は当社が業務委託契約をするサービス提供会社各社並びに当社の業務委託先(以下、あわせて「業務提携先」といいます)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、当社又は当社の業務提携先の業務を妨害又は、業務に支障を与えた場合
  - (6) 契約者又は利用者の対応、態度、行動等から判断し、適正にサービスを提供する事が困難であると判断した場合
  - (7) サービスを行うに際して、当社又は業務提携先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おそれがあると判断した場合
  - (8) 暴力団、その他反社会的と認められる団体、公序良俗に反する団体若しくはその関係者であることが判明した場合
  - (9) 本規約のいずれかに違反した場合
  - (10) 入会申込時に虚偽の申告をした場合
  - (11) その他、当社が本サービスの利用者として相応しくないと判断するに至る合理的な理由がある場合

## 第7条(個人情報)

1. 販売店及び当社は本件事業の運営において知り得た契約者等の個人情報について、個人情報保護法等の法令を厳守し、かつ善良な管理者の注意義務をもって管理するものとします。
2. 契約者は当社が次の場合において個人情報を利用することにあらかじめ同意するものとします。
  - (1) 本サービスの他、マーケティング活動、新たな商品開発、若しくは改善等に役立てるための各種アンケートの実地
  - (2) 本サービスの業務遂行にあたり当社は第三者に業務を委託する場合があり、業務遂行に必要な範囲で、当該委託先、提携先及びサービス提供会社(以下「提供会社」という)への契約者等の個人情報の提供
  - (3) 個人または公共の安全を守るために緊急に開示の必要性があると当社が判断したとき
  - (4) 本サービスの運営維持のため、もしくは当社の権利または財産保護等に必要不可欠と判断したとき
  - (5) 申込承認作業及び本サービスの提供ならびに問合せ対応のため
  - (6) 本サービスに関する情報を通知するため
  - (7) 当社及び提供会社が行う宣伝物の送付、電子メール等の営業案内のため
  - (8) 本サービスの本来的・付帯的な機能・サービス等の提供または契約者の依頼に基づくサービス提供のため、提携会社との間で取次ぎをする場合、または共同利用する場合その他、当社が契約者の為に必要と適正理由によって判断したとき
3. 契約者は、当社及び提供会社が契約者の以下の個人情報を所定の方法で取得し、これを利用することに同意します。
  - (1) 契約者ID、パスワード
  - (2) 姓名、性別、生年月日
  - (3) 電話番号、郵便番号及び住所、メールアドレスなどの連絡先
  - (4) その他当社が必要と判断した事項等

#### 第8条(免責)

1. 当社は本サービスの利用により発生した契約者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に起因する損害を含みます。)及び本サービスを利用できなかったことにより契約者または第三者に生じた損害について、故意または重大な過失がない限り、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。
2. 当社が、下記等その他やむを得ない理由により本サービスの提供をお断りする場合があります。
  - (1) 不正な行為があった場合または不正な行為を行うおそれがある場合
  - (2) 本サービスを規約外の内容で利用しようとした場合
  - (3) 本サービス利用時において、当社または業務提携先に対して、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、当社及び業務提携先の業務を妨害または、業務に支障を与えた場合
  - (4) 利用者の対応、態度、行動等から判断し、適正に本サービスを提供する事が困難であると判断した場合
  - (5) 本サービスを行う際に、当社または業務提携先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判断した場合
  - (6) 天災地変等の災害で対象物件への到着が困難であると判断した場合。
  - (7) その他、当社が契約者として相応しくないと判断するに至る正当な理由がある場合。

#### 第9条(裁判管轄)

契約者規約に関して訴訟の必要性が生じた場合は、東京裁判所をもって第一審専属的合意管轄裁判所とします。

#### 第10条(契約者規約の変更)

当社は、目的の遂行に必要な場合またはその他必要に応じて、契約者の承諾または契約者への事前通知なく、契約者規約を変更できるものとします。

#### ◆かけつけサポート

##### 1. サービス内容

- (1) 契約者は次の各号のトラブルが生じたとき、当社の専用フリーダイヤルで、24時間365日、トラブル解決の為の情報提供または緊急かけつけのサポート（以下「かけつけサポート」という）を受けることができます。駆付サービスの内容は、次の①から④を含めます。
  - ①鍵の紛失もしくは故障等、鍵のトラブル
  - ②水まわりのトラブル
  - ③ガラスのトラブル
  - ④ガス・電気に関するトラブル解決の為の情報提供
- (2) かけつけサポートの緊急対応の定義は次の通りとします。
  - ①初期かけつけ対応を「一次かけつけ」作業という。（60分以内の部品代を除く作業代は無料）
  - ②部品交換や特殊作業が必要な場合で、再度訪問及び作業をする場合を「二次かけつけ」作業という。
- (3) 駆付サービスを契約者が受ける場合、次の提示が必要となります。
  - ①契約者証（契約者ID）
  - ②免許証、もしくは顔写真付きの公的機関証明書（但し、免許証等の身分証明書の住所が本サービス対象物件の所在地との一致が必要）

##### 2. 利用料金

- (1) 契約者は、駆付サービスを有効期限内において24時間365日、専用のフリーダイヤルで、無料にて問合せが出来るものとします。但し、1.サービス内容の(1)の場合で、同条(2)①に記載する時間を超過した作業代、もしくは同条(2)②に記載する部品交換や特殊作業が必要になった場合の部品代や作業代金については、別途、契約者の実費負担とします。
- (2) 契約者が法人の場合、前項の実費負担分の請求先は入居者（個人）に対して行います。但し、入居者（個人）が支払いを拒否、または支払いが出来ない状況にある場合には、当社は、その請求を契約者である法人に対して行います。
- (3) 駆付サービスを受けた後に、二次駆付が必要となった場合、契約者は賃貸人又は賃貸人代行人（管理会社）の承認を得た上で、別途有料（作業料金・部品代）で当社サービスを依頼することができます。
- (4) 当社は、利用料金などの請求業務を、当社の指定する第三者に委託することがあり、契約者はこれを承諾するものとします。

##### 3. 免責

- (1) 次の場合は、かけつけサービスの対象外とします。
  - ①利用者本人以外の依頼
  - ②災害・天災・暴動等に起因する依頼
  - ③カギの開錠の場合に契約者本人の立会いがない場合
  - ④カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポートとは異なるトラブルのサポート依頼
  - ⑤午後9時以降午前9時までの時間帯における破錠による開錠の場合
  - ⑥サービス対象物件以外の住宅の場合
  - ⑦入居当初からの故障・破損のトラブル
  - ⑧建物共有部分に関わるトラブル
  - ⑨当サービス以外に要請し対応された場合
  - ⑩その他、当社が不適切と判断した事案の場合
  - ⑪当社及び提携会社は、故意または重大な過失がない限り、カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポートに関して、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。

#### ◆PC訪問設定サービス

##### 1. サービス内容

契約者のサービス対象物件にお伺いして、（パソコン及び周辺機器・インターネット対応機器の設置・設定・使用説明等）（スマートフォン・タブレットの設定・使用説明等）のサポート作業（以下、本サポートといいます。）を提供します。

##### 2. 本サポートの制限

以下の範囲に制限されます。

- (1) 対象者  
個人事業者、または法務省法務局に登録している法人
- (2) 対象機器  
①日本国内でご購入されたパソコン及び周辺機器・スマートフォン・タブレット・インターネット対応機器  
②現在もハードウェア及びソフトウェアメーカーがサポートしている範囲内
- (3) 対象OS  
日本語版のOSで、現在もソフトウェアメーカーがサポートしている範囲内
- (4) 本サポートエリア ※詳細はこちら
- (5) 受付時間電話受付 10時～20時（土日祝日も営業）  
※年末年始（12月31日～1月3日まで休み）
- (6) 本サポート開始時間  
8時～23時（土日祝日も営業）  
※年末年始（12月31日～1月3日まで休み）

##### 3. ご利用時の注意点

- (1) 対象機器購入時に搭載している（OSの正規ライセンス、プロダクトID、パスワード）が必要になります。
- (2) 対象機器の購入時に付属している（ドライバー、マニュアル、ケーブル等）の付属品が必要になります。
- (3) インターネットに関する作業を行う場合、インターネット接続環境が整っている必要があります。
- (4) Wi-Fiに関する作業を行う場合、Wi-Fi接続環境が整っている必要があります。
- (5) 表記されている本サポート料金は、同建物内でサポートを行うことが前提になります。

#### 4. 契約の成立

- (1) 契約者が本契約等の全てに同意され、電話より本サポートのお申込みをした時点で契約が成立します。なお、代理人によるお申込みでも、法的な対象機器所有者の意思として同様に扱うものとし、代理人は当該所有者から本契約等の全てに同意を得るものとします。
- (2) 電話によるお申込みの際、契約成立の証として、通話記録を半年間保存します。
- (3) 本サポートの利用契約は、本サポートの終了時点において、契約者より作業明細書にサインをいただくことにより終了するものとします。

5. 本サポートの委託本サポートの全てまたは一部を、弊社の指定代理店（以下「代理店」といいます）に委託する場合があります。なお、代理店に委託する場合は、契約者の情報を必要な範囲内で開示いたしますが、本サポートを提供する目的以外には使用いたしません

6. 料金のお支払い方法サポート終了時に（現金・クレジットカード・デビットカード・楽天ペイ）いずれかの方法で訪問スタッフにお支払いください。  
機器の故障診断後に、修理のお申込みをされない場合の【故障診断料金・訪問料金・エリア外訪問料金・時間指定料金】は、故障診断後に（現金・クレジットカード・デビットカード・楽天ペイ）いずれかの方法で訪問スタッフにお支払いください。  
契約者のご都合で（日時変更・キャンセル）をされた場合の【訪問料金・エリア外訪問料金・時間指定料金】は、（現金）で訪問スタッフにお支払いください。

#### 7. 本サポートの中止

契約者が次のいずれかに該当する場合は、弊社の判断で本サポートを中止します。

- (1) お申込み内容が本サポートの対象外である場合
- (2) お申込み内容に虚偽の事項が確認された場合
- (3) 本サポートに必要な情報等を開示いただけない場合
- (4) 本サポートに必要な機器や環境が整っていない場合
- (5) 対象機器に致命的障害があり、本サポートを行えない場合
- (6) 本サポートの過程で、お申込み内容以外の追加作業が必要になり、追加料金のお支払いに承諾を得られない場合
- (7) 指定暴力団、非指定暴力団、総会屋、反社会的組織に属する可能性があるものと弊社で判断した場合
- (8) 暴力的な言動があり、本サポートをご利用されることに不適当であるものと弊社で判断した場合
- (9) 違法コピー等、日本国の法令に違反するサポートを要求された場合
- (10) 火災、停電、地震、噴火、洪水、津波等の天災、戦争、動乱、騒乱、労働争議等の不可抗力により、本サポートの提供が困難な場合
- (11) 運用上、技術上の問題、不測の事態等により、本サポートの提供が困難な場合

#### 8. 免責

- (1) 本サポートは、情報の制限及び技術的な制限等を受けることから、（正確性、利便性、有用性、完全性等）を保証するものではありません。
- (2) 弊社及び代理店の責めに帰すべき事由（対象機器の破損、故障、データの消滅、その他の事故、本サポートの中止、延期等）により、契約者に精神的苦痛または損害（逸失利益、事業の中断、事業情報の喪失、その他の金銭的損害等）が発生した場合は、本サポート料金を上限とした範囲内で賠償責任を負うものとします。
- (3) 本サポートの過程で、対象機器に付いている（シール、塗装、刻印等）が傷付いたり、剥がれる場合があります。
- (4) 本サポートの過程で、データ保護を目的にバックアップを行うことがあります。一時的に保護されているデータは、本サポート終了後に消去します。なお、本サポートの過程で、万が一データが消滅した場合でも一切の責任を負いません。
- (5) 本サポートの過程で、（OSのアップグレード、対象機器の再セットアップ、再起動等）を行うことがあります。この作業により対象機器メーカーの工場出荷時の状態に戻り、既存で使用している（機器、ソフトウェア、サービス）のご利用ができない場合があります。
- (6) 本サポートの過程で、対象機器メーカーの工場出荷時にインストールされていたソフトウェア以外は消去されることがあります。必要なソフトウェアのインストール作業は、本サポート前にお申込みいただくか、本サポート終了後に追加サポートのご依頼を行ってください。または契約者ご自身で行ってください。
- (7) 本サポートをご利用することにより、対象機器メーカー等の保証が受けられなくなる場合があります。
- (8) 交通事情等の不可抗力により、本サポートを中止または延期する場合があります。
- (9) 対象機器等の環境により、本サポート終了時間の保証はできません。
- (10) 作業環境及び契約者の事由により、本サポート終了時間が予定より長引く、または終了できない可能性がある場合は、本サポートを中止または延期することがあります。

制定 2019年6月1日

改定 2024年6月1日