

# どこよりもくらしサポート 利用規約

## ■第1条(規約)

- 1.この規約(以下「本規約」といいます)は、株式会社どこよりも(以下「当社」といいます。)が提供する「どこよりもくらしサポート」(以下「本サービス」といいます)を、第3条に定める契約者が利用する際に適用されます。
- 2.当社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎にその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規約の一部を構成するものとします。なお、本規約の内容と諸規定が矛盾した場合、本規約が優先されるものとします。

## ■第2条(本規約の変更)

- 1.当社は、目的の遂行に必要な場合又は経済情勢の変動等のやむを得ない事情が生じた場合は、契約者等の承諾又は契約者等への事前通知なく本規約を追加若しくは変更できるものとします。この場合、本サービスの利用条件は、変更後の規約に基づくものとします。
- 2.本規約または本サービスの内容に変更の必要が生じた場合は、当社の運営するホームページ上で告知します。

## ■第3条(定義)

- 1.「契約者」とは、本規約に同意の上、当社所定の利用申込み手続き(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。利用希望者は本サービスの申し込みを行った時点で本規約の内容を承諾したものとみなします。
- 2.「本契約」とは、当社と契約者間で本規約を内容として締結される本サービスの利用契約をいいます。
- 3.「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住居や事務所等として利用申込時に指定した物件をいいます。
- 4.「同居人」とは、契約者がサービス対象物件において利用申込み時点で、同居している二親等以内の方をいいます。ただし、あらかじめ当社所定の申込書に記載された方に限定して本サービスが受けられるものとします。記載、届出が無い方は本サービスの対象外とします。
- 5.契約者と同居人を合わせて、契約者等と記載するものとします。

## ■第4条(本サービスの利用及び種類)

- 1.契約者は、本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.同居人も同様に本サービスを利用できるものとします。ただし、本規約又は諸規定等に特段の定めがある場合はこの限りではありません。
- 3.契約者は、同居人及びサービス対象者が本サービスを利用する場合においては、同居人およびサービス対象者に本規約や諸規定を自らが遵守させる義務を負うものとします。
- 4.本サービスの個々の内容、利用方法や時間等は、当社発行の申込確認書(以下「申込確認書」といいます)等で契約者が確認するものとします。
- 5.本サービスは、日本国内に限り提供されるものとします。

## ■第5条(譲渡禁止等)

- 1.契約者は、本サービス契約者として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、及び本規約に定めがある場合を除いて第三者に本サービスを使用させる行為はできないものとします。
- 2.当社が本サービスに係る事業を第三者に譲渡する場合(事業譲渡、会社分割その他本サービスに係る権利および義務が移転する一切の場合を含む。)、当社は、当該事業の譲渡に伴い、契約者の本規約に基づく契約上の地位、権利および義務ならびにアカウント登録に伴い登録された情報その他の情報を、当該事業の譲受人に譲渡することができるものとし、契約者は、かかる譲渡につき、予め承諾するものとします。
- 3.当社は、本サービスの全てまたは一部を第三者(以下「再委託先」といいます。)に委託する場合があります。なお、再委託先に委託する場合は、契約者の情報を必要な範囲内で開示いたしますが、本サービスを提供する目的以外には使用いたしません。

## ■第6条(有効期限と更新)

- 1.本契約の有効期間は申込日から申込日の属する月の末日までとします。
- 2.本サービスの有効期間満了日の属する月の25日までに契約者から申出が無い場合、本サービスの有効期間は1ヶ月延長するものとし、以後同様とします。

## ■第7条(変更の届出)

- 1.契約者等は、当社に届け出た申込情報に変更があった場合は、当社所定の方法により速やかに変更手続きを取るものとします。また、申込情報の変更是契約者等の申し出により行います。
- 2.前項に定める変更手続きが行われなかつたことや変更手続きの遅滞により、契約者等が不利益を被つたとしても、当社は一切その責任を負わないものとします。ただし、当社の故意又は重大な過失による場合は除きます。
- 3.契約者等は、申込情報に変更があるにもかかわらず、その届出を行わなかつたときは、本サービスを受けられない場合があります。

## ■第8条(解約)

- 1.契約者が本契約の解約を希望する場合には、毎月の初日から25日までに当社に通知があったものについては当該通知のあった月の末日に、また、毎月の26日から末日までに通知があったものについては当該通知のあった月の翌月の末日に、本契約の解約があつたものとします。
- 2.契約者等が次のいずれかに該当した場合、当社は契約者の承諾なく契約者資格を取り消すことができるものとし、当社は即時に本サービスの提供を停止できるものとします。

(1)申込み時に虚偽の申告をした場合

(2)本規約又は諸規定の定めに違反した場合

(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)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

(5)本サービスを規約外の内容で利用しようとした場合

(6)本サービス利用時において、当社又は業務委託先に対して、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、当社及び業務委託先の業務を妨害し、若しくは業務に支障を与えた場合

(7)契約者等の対応、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

(8)契約者等に本サービスを提供する際に、当社又は業務委託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当社が判断した場合

(9)当社の催告にもかかわらず、滞納した料金を期限までにお支払いただけない場合

(10)その他、当社が契約者として不適切とみなした場合

## ■第9条(個人情報)

- 1.当社は、本サービスの申込みまたは利用等を通して知り得た契約者の個人情報(以下「個人情報」といいます)について、個人情報保護法の諸規定を遵守し、善良なる管理者の注意をもって適正に管理します。
- 2.契約者は、当社が次の場合において個人情報を使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、又は改善等に役立てるための各種アンケートの実施
- (2)本規約に記載のあるサービス提供企業、再委託先への契約者等の個人情報の提供
- (3)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、この場合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」といいます)への契約者等の個人情報の提供
- (4)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
- (5)本サービスの運営維持のため、又は当社の権利若しくは財産保護等に必要不可欠と判断したとき
- (6)申込承認作業並びに本サービスの提供及び問合せ対応のため
- (7)本サービスに関する情報を通知するため

- (8)当社が行う宣伝物の送付、電子メール等の営業案内のため  
(9)本サービスの本来的・付帯的な機能・サービス等の提供若しくは契約者の依頼に基づくサービス提供のため、提供会社との間で取次ぎをする場合、又は共同利用する場合  
(10)その他、当社が契約者のため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)姓名、性別、生年月日  
(2)郵便番号、住所、電話番号及びメールアドレス等の連絡先  
(3)その他当社が必要と判断した事項等

#### ■第10条(料金)

1. 契約者等は、当社に対し、本サービスを利用するにあたり、サービス利用料として、別紙2に定める料金を支払うものとします。なお、支払われた料金は、当社が申込を承諾しなかった場合を除き、解約・取り消し・解除等の場合でも返還しないものとします。
2. 契約者は、当社が社会情勢の変動等のやむをえない事由がある場合に、料金を変更できることを予め承諾するものとします。

#### ■第11条(免責)

- 1.当社は、契約者等が本サービスの利用によって生じた契約者の損害(他者との間で生じたトラブル等に起因する損害等を含む)等について、一切の責任を負いません。ただし、当社の故意又は重大な過失によるものを除きます。
  - 2.当社は、契約者等がその有効期間中に本サービスを利用できなかったことによる不利益の発生等について、当社の故意又は重大な過失による場合を除いて、一切の責任を負いません。
  - 3.第13条1項本文に基づいて提供した情報の利用について、これを契約者等に強制するものではなく、利用した責任は契約者等に帰属するものとします。
  - 4.当社は、契約者等が第8条2項各号に該当する場合、またはその恐れがあると当社が判断した場合、その他やむを得ない場合に、本サービスの提供を拒むことができるものとします。
- (1)契約者に不正な行為があった場合又は契約者が不正な行為を行うおそれがある場合  
(2)サービスを規約外の内容で利用しようとした場合(サービス対象物件以外についての本サービスの提供を含む)  
(3)サービス利用時において、当社または業務委託先に対して、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委託先の業務を妨害または業務に支障を与えた場合  
(4)契約者の対応、態度、行動等から判断し、適正にサービスを提供する事が当社又は業務委託先が困難であると判断した場合  
(5)サービスを行う際、当社または業務委託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)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12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、訴額に応じて東京簡易裁判所又は東京地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### 1.トラブルサポート

##### ■第13条(サービス内容)

- 1.契約者等は次の各号のトラブルが生じたとき、専用フリーダイヤルで、24時間365日、トラブル解決のための情報提供または緊急サポートを受けることができます。なお、サービス内容の詳細は別紙1に定めるものとします。
  - (1)鍵の紛失又は故障等、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・給湯器のトラブル
  - (5)電気のトラブル
  - (6)建具のトラブル
- 2.緊急サポートの緊急対応の定義は次の通りとします。
  - (1)初期緊急サポート対応を「一次対応」といいます(60分以内の部品代を除く作業代は無料です)。
  - (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「二次対応」といいます。
- 3.緊急サポートで作業を行った際に、管理会社とその他関係各社への状況報告のため現場写真を撮る場合があることを予め承諾するものとします。

#### ■第14条(追加費用)

- 1.契約者等は、緊急サポートを、有効期間内において24時間365日、専用のフリーダイヤルで、原則として、第10条に定める料金以外の費用を要せず利用できるものとします。ただし、別紙2に定める無料出張範囲を超える作業(部品交換、特殊作業が必要となった場合又は現地訪問の結果、フリーダイヤルにおける依頼時の情報に基づく想定された作業時間を超過する場合等を含みます。)が生じた場合は、現地にて、当社は事前説明の上で、契約者に対し実費を請求することができるものとします。
- 2.緊急サポートを受けた後に、二次対応が必要となった場合、契約者等は賃貸人又は当社の承認を得た上で、別途有料(作業料金・部品代)で当社にサービスを依頼することができます。
- 3.当社は、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、契約者はこれを承諾するものとします。

#### ■第15条(免責)

次の各号のいずれかに該当するトラブルは緊急サポート対象外とします。

- (1)入居当初から故障・破損のトラブル
- (2)建物共用部分に関わるトラブル(共用廊下、エントランス等)
- (3)立会いができない場合のトラブル
- (4)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解錠の場合
- (5)契約者および契約者の同居者以外からの要請
- (6)申込書に記載の無い物件でのトラブル
- (7)退室・転居等の理由での原状回復のための要請
- (8)専用フリーダイヤルを利用しない場合
- (9)当サービス以外に要請し対応された場合
- (10)契約者が、本規約等に違反した場合
- (11)自然災害、天災、暴動等に起因する場合
- (12)天災地変等の自然災害によりサービス対象物件への到着が困難であると判断した場合又は本サービスのコールセンターにおいて契約者からの受電が困難な場合
- (13)契約者の住所が離島・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
- (14)その他当社が不適切と判断した場合

制定:2023年5月1日

改定:2024年6月1日

別紙1  
■対応作業一覧

カテゴリ	設置 (設置個所)	設備	症状	基本作業 (現場駆けつけ サービス対象)	基本作業対象外 (例)※3	注意事項	
給排水設備 の不具合	キッチン・ 洗面所	給排水	漏水	①	a	<ul style="list-style-type: none"> <li>便器の脱着(ロータンク及び機能部を外す等)は追加料金が発生(時間超過料金、特殊作業料金)</li> <li>原因箇所が公共下水管の場合、公共機関へ連絡対応</li> <li>トーラー及び高圧洗浄等の使用時は追加料金が発生(時間超過料金、特殊作業料金)</li> <li>海外製などの特殊製品は、対応できない場合がある</li> <li>廃盤となった部材交換の対応不可</li> <li>寒冷地での水道管凍結は対応不可</li> </ul>	
			詰まり	②	b		
			水・お湯が出ない	③	a		
			破損	①	a		
		ディズポーザー	詰まり	④	c		
			破損	⑤	d		
		蛇口	漏水	①	a		
			破損	①	a		
	トイレ	給排水	漏水	①	a		
			水が止まらない	①	e		
電気設備 の不具合	浴室		水が流れない	⑦	f	<ul style="list-style-type: none"> <li>海外製などの特殊製品は、対応できない場合がある</li> <li>廃盤となった部材交換の対応不可</li> <li>寒冷地での水道管凍結は対応不可</li> </ul>	
			詰まり	⑧	b		
			破損	⑨	d		
			漏水	①	a		
	洗濯機 置き場		詰まり	⑧	b		
			水・お湯が出ない	③	a		
			破損	①	a		
	階下		詰まり	⑧	b	—	
			漏水	①	a	—	
			階下漏水	⑩	g	・天井裏の給水管及び排水管に関わる隠蔽部分は対象外	
電気設備 の不具合	室内	照明器具	点灯不良	⑯	l	<ul style="list-style-type: none"> <li>照明の管球交換は対象外</li> <li>清掃作業は対象外</li> <li>不具合の内容により、電力会社・各メーカー対応となる場合がある</li> <li>テレビ・オーディオ・エアコン・冷蔵庫など利用者様の所有する家電製品は対象外となる</li> <li>原因箇所が共有部分に及ぶ場合は対象外となる</li> </ul>	
			落下・破損	⑤	m		
	室内	エアコン	動かない・冷暖房が出ない	⑤	m		
			水漏れ	⑯	m		
	トイレ	温水洗浄便座	水漏れ・動かない	⑤	m		
	室内	スイッチ	作動不良	⑯	n		
		コンセント	作動不良	⑯	o		
	室内	停電	一部・全部停電	⑯	p		
	換気設備	換気扇	異音	⑯	q		
			作動不良	⑯	q		
		レジスター (換気口)	作動不良(運動型・着圧型)	⑯	r		
			破損	⑯	r		

	室内	テレビ	視聴不良	⑤	—	・コンセントタイプの火災報知機は対象、電池式タイプは対象外
	室内	電気温水器	お湯が出ない	⑤	d	
	コンロ	IHヒーター	作動不良	②④	d	
			エラーコード表示	②④	d	
	玄関	インターフォン	作動不良	②⑤	s	
	室内	火災報知器	鳴動・誤作動	⑤	t	
ガス機器の不具合	給湯器設置場所	給湯器	お湯が出ない	⑤	d	・電話によるマイコンメーターの復旧案内を行い、利用者様ご自身でお試しする ・専門業者の手配となった場合、各メーカーおよびガス会社の手配対応となる ・本体交換が必要な場合は、管理会社様へ対応をお願いしている
			ガス漏れ	⑤	d	
			温度調整不良・エラー表示(点滅)	⑤	d	
			水漏れ	⑤	d	
	浴室	バランス釜	お湯が出ない	⑤	—	・本体交換が必要な場合は、管理会社様へ対応をお願いしている
			温度調整不良・エラー表示(点滅)	⑤	—	
	室内	ガス警報器	警報機発報・エラー	⑤	—	—
	室内	ガス報知器	警報機発報・エラー	⑤	—	—
鍵の紛失・不具合	玄関	錠前	紛失による解錠	⑪	h	・解錠作業前に、利用者様の運転免許証などで本人確認を行う ・本人確認及び居住確認できない場合、解錠作業は行わない ・鍵の種類及び状況(深夜時間等)により、解錠できない場合がある ・防犯性の高い特殊構造の鍵の場合、対応できない場合がある ・解錠時にドアスコープを破壊した場合、ドアスコープの部品が有償となる ・玄関カギ以外の共有部分の鍵は対象外となる ・鍵交換は、対象外となる ・接着剤等が原因の除去作業は、対応できない場合がある ・解錠後の施錠(外出される等)は対象外となる
			シリンドー詰まり	⑫	i	
			ドアガード閉まり	⑬	j	
			施錠不良	⑭	i	
窓ガラスの不具合	外気に触れた窓ガラス	窓ガラス	ヒビ・割れ	⑮	k	・ガラス交換は、特殊な作業料金が発生 ・特殊なガラス交換には、日数がかかるまたは対応できない場合がある ・吹き抜け等の高
			破損	⑮	k	

						所作業は、対応できない場合がある (足場設置費用は、お客様の負担) ・原因箇所が共有部分に及び場合は対象外
安否確認のサポート	—	—	安否確認	⑯	—	・電話による在宅確認を行う ・玄関鍵施錠の在宅確認には行わない

■対応作業の内容

基本作業 対応作業(現場駆けつけサービス対象)		基本作業対象外 対応作業(例)※3		
①	止水作業、給水パッドシート設置、パッキン交換 シールテープ作業、部品まし締め等の応急処置	a	給排水管部材交換	
②	ローポンプによる作業、清掃、軽作業	b	トーラーによる作業、高圧洗浄、 分解洗浄、薬剤投入	
③	パッキン交換、部品まし締め等の応急処置	c	分解洗浄、部品交換、本体交換	
④	つまり除去の軽作業	d	部品交換、本体交換	
⑤	現場調査	e	部材(ボールタップ、フロート弁等)交換	
⑥	止水作業、ロータンク内部品調整等の応急処置	f	部材(ボールタップ、フロート弁等)交換 トイレバー交換	
⑦	ロータンク内部材交換、部品外れ確認、 バケツで水を流しいれる応急処置	g	高度および高額な費用が掛かる 養生作業、上階の作業	
⑧	ローポンプによる作業、清掃等の軽作業	h	バーロック解錠、クレセント錠解錠	
⑨	止水作業、各部調整、パッキン交換	i	分解洗浄	
⑩	上階の状況確認、上階パイロットの確認、 給水パッドシート設置による応急処置	j	バーロック解錠	
⑪	ピッキング解錠、サムターン回しによる解錠	k	破損物撤去作業	
⑫	各部調整、清掃、潤滑剤塗布	l	スイッチ交換、照明本体交換	
⑬	現場調整	m	各部材交換、本体交換	
⑭	各部調整、エアーダスター清掃、潤滑剤塗布	n	スイッチ交換、ブレーカー交換	
⑮	破損箇所養生、ガラスサイズ採寸	o	コンセント交換、ブレーカー交換	
⑯	各部点検・調整、管球交換の確認	p	配線工事、電気設備部材交換	
⑰	現場調査、ドレンホース清掃	q	換気扇及びモーター部材交換	
⑱	各部点検・調整	r	レジスター部材交換、本体交換	
⑲	通電確認	s	インターフォン交換、配線および部品交換	
⑳	ブレーカー確認、過電流・絶縁測定、漏電回路 切り離し、電力会社(地域停電含む)の確認	t	電池式の火災報知機の現場交換	
㉑	清掃、現地調査(異音箇所特定、モーター確認)			
㉒	清掃、現地調査(作動及び通電確認)			
㉓	応急処置			
㉔	現地調査 (主電源・適合調理鍋の確認・天板汚れ等確認)			
㉕	現地調査			

	(インターホン症状・モニター・設置場所・電池BOX等の確認)、電池交換、配線の抜き出し確認		
㉙	現地調査 (インターフォン鳴らし在宅確認、ポスト内の郵便物および外観からの確認)		

別紙2

どこよりもくらしサポート

・月額:1,078円(税込) ※初月無料

・サービス内容

カギ・水・ガラス・電気・ガスを基本作業費無料で対応

・無料出張範囲

①出張費

②60分以内の作業費

③5,000円以内の作業費

※5,000円以内の修理(部品代等)無料サービスは、会員様お一人につき一回限りとさせていただきます。

※5,000円割引ではなく、5,000円以上の修理は、全額実費請求とさせていただきます。

※修理内容により、無料サービスの対象外とさせて頂く場合がございます。

※契約者は、当社に対し、月額料金について、当月に締め切り、翌月末日に申込時に当社が定める支払方法で支払うものとします。なお、利用料 の支払いにかかる手数料は契約者の負担とします。