

住まいのサポート サービス利用規約

この「住まいのサポート サービス利用規約」(以下「本サービス利用規約」といいます)は、株式会社エムアイカード(以下「当社」といいます)が運営する住まいのサポートの利用に際して、その利用者に適用される事項を定めたものです。「住まいのサポート」とは、「緊急サポート」および「お困りごとサポート」などの各サービスメニュー(以下、各々を「本サービス」といいます)から構成されるサービスの総称です。利用者は本サービス利用規約、附則およびその他別途定める関連する諸規則(以下、総称して「本規約」といいます)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。

第1条 目的

「住まいのサポート」は、本規約に従い、安心して快適な生活に役立つサービスの提供を目的としています。尚、本規約に基づく当社および提携会社による本サービスの提供は、役務取引であり、損害保険または保険類似の取引でないことを利用者はここに確認、了承します。

第2条 内容

- 本サービスは、当社および提携会社によるサービス利用の手配、取り次ぎ、紹介、特典の提供を内容とします。本サービスの提携会社とは、株式会社 ファースト リビング アシスタンスをいいます。
- 本サービスの内容は、「緊急サポート」サービス附則、および「お困りごとサポート」サービス附則に定めるところとします。
- 本サービスを利用するには、事前に当社に対し申し込みのうえ、毎月、所定のサービス利用料(月額基本料金、および消費税、以下「サービス利用料」といいます。)を第7条に従い当社発行のクレジットカード決済によりお支払いいただく必要があります。当該サービス利用料が支払われている限り、サービス利用期間中は、原則として、追加料金を支払うことなく、本サービスを利用することができます。但し、一定の範囲を超える場合、利用者負担となります。

第3条 申込者

本サービスの申し込みができる方(以下「申込者」といいます)は、当社が発行するクレジットカードの本会員とします。但し、以下に該当する場合は申し込みできません。

- 当社が発行するクレジットカードの家族会員としての申し込み
- 当社が発行するクレジットカードの利用が停止されている方の申し込み
- 本サービスの解約日から1年以上経過していない方の申し込み

第4条 利用者

- 本サービスを利用できる方(以下「利用者」といいます)は、以下に該当する方とします。
 - 本規約について承認のうえ、申し込みをした申込者のうち、当社が認めた方
 - 申込者と同一住居に居住されている方で、申込者が、本サービスを利用することに一切の責任を引き受けることを承認した方
- 利用者は、利用者たる地位、資格を第三者に譲渡、売買、貸与、担保提供などすることはできません。

第5条 利用方法

- 利用者は、本規約および当社所定のご利用案内などに従い自らの責任と負担により本サービスを利用するものとします。
- 利用者は、本サービス所定の受付電話番号に電話して、本サービスの利用申し込みを行うものとします。
- 本サービスの利用受付は、原則として、24時間年中無休です。但し、一部のサービスについては、サービス提供時間が限られています。
- 当社および提携会社が利用者の依頼を受けて本サービスに係る作業を実施するにあたって、提携会社の業務委託先を利用することがあります(以下、本サービスを実施する業者を総称して「サービス実施業者」といいます)。

第6条 内容の変更など

- 本サービスの目的の遂行に必要な場合、法律などの改正によって本サービスの提供が不可能になった場合、または、経済情勢の変動などのやむを得ない事情が生じた場合、当社は、利用者の承諾または利用者への事前通知なく、いつでも、本サービスの内容を変更しまたは提供の一部もしくは全部を中止できるものとします。また、以下の場合は、本サービスの提供を中断し、また、本サービスの提供を拒否することができるものとします。
 - 地震・台風・噴火・洪水・津波などの自然災害、および火災など
 - 戦争・武力行使・騒乱・労働争議など
 - システム障害・停電
 - 本サービスに係わるシステムの定期的または緊急に行う保守・点検
 - その他予測できない非常事態
- 前項のほか、当社は、任意に、少なくとも1カ月前の事前に通知し、または告知する(当社の営業所などに掲示するか、または当社のホームページに掲載するなどを行う)ことにより、本サービスの内容を変更しまたは提供の一部もしくは全部を中止できるものとします。

第7条 サービス利用料

- 申込者は、本サービスを利用するにあたりサービス利用料として、当社所定の金額を申込者が保有する当社発行のクレジットカード決済(但し、1回払いに限ります)により支払うものとします。
- サービス利用料は、月額で支払うものとします。
- 支払い済みのサービス利用料は、当社が申し込みを承諾しなかった場合を除き、第6条の規定に基づく本サービスの内容の変更もしくは提供の一部もしくは全部の中止、中断、利用者の都合による解約、またはサービス利用資格の終了のいずれの場合についても、一切の返還はいたしません。

第8条 利用開始、解約のルール

- 申込者は、当社所定の方法により、本サービスの申し込みをするものとします。

- 本サービスの利用期間は、毎月10日までに当社にて申し込みを確認できた場合は、翌月1日を契約日とし、その契約日から1年間とします。尚、第11条に定める事由に該当しない場合は、更に1年間更新するものとし、以降も同様とします。

- 本サービスを解約する場合は、当社所定の方法により届け出るものとし、毎月10日までに当社にて解約の届出を確認できた場合は、当月末日を解約日とし、本サービスの提供を終了します。

第9条 利用者証

本サービスの申し込み完了後、当社は有効な申込者に対し、当社所定の方法により、利用者証を発行、送付します。

第10条 届出事項の変更

申込者は、当社に届け出た申し込み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の手続きを行うものとします。

第11条 利用資格の終了

- 以下に該当する場合、本サービスの提供を終了します。
 - 第8条に基づき、申込者が本サービスの解約を届け出、当社所定の方法により解約手続きが完了した場合
 - 申込者の当社発行のクレジットカードの退会その他理由の如何を問わず、会員契約が終了した場合
- 申し込み者または利用者が次のいずれかに該当した場合、当社は申込者または利用者の承諾なく利用資格を取り消し、サービスの提供を終了することができますものとして。
 - 申し込み時に虚偽の申告をした場合
 - 本規約の定め違反した場合
 - 不要な問い合わせや悪質な嫌がらせなどで本サービスの業務に支障をきたした場合
 - サービス利用料の支払いが滞っている場合
 - 当社発行のクレジットカードの利用が停止されている場合
 - 当社発行のクレジットカードの会員規約に違反している場合
 - その他、当社が利用者として不適切とみなした場合

第12条 禁止行為

- 利用者は、以下の行為を行ってはならないものとします。
- 本サービスの内容および本サービス利用のための専用電話番号を利用資格のない第三者に知らしめ、本サービスを利用させる行為
 - 本サービスを営利目的で利用する行為、本サービスを通じて営利を得る目的の行為
 - パンフレットその他当社所定のご利用案内などに記載されている内容を超えるサービス提供を求める行為または本規約を逸脱する行為およびそれに類する行為
 - 本サービスに係わる個人・法人・団体を誹謗中傷する行為
 - 本サービスに係わる個人・法人・団体が保有する著作権、財産権、その他の権利を侵害する行為、または侵害する恐れがある行為
 - 本サービスに係わる個人・法人・団体に不利益または損害を与える行為または与える恐れのある行為
 - 政治・選挙・宗教活動および個人の思想による活動の一切とそれに類する行為
 - 犯罪、反社会的行為を含む公序良俗に反する行為またはそれに関連する行為
 - 法律に違反する行為または違反の恐れのある行為
 - その他、本サービス利用の一般的なマナーやモラルを逸脱し不適切と判断される行為

第13条 免責

- 当社は、当社に帰責事由がある場合を除き、本サービスの利用によって生じた損害(第三者との間で生じたトラブルなどに起因する損害などを含む)などについて、一切の責任を負いません。
- 当社は、当社に帰責事由がある場合を除き、その利用期間中に本サービスを利用できなかったことにより発生した不利益について、一切の責任を負いません。
- 本サービスの利用について当社はこれを強制するものではなく、利用者が自らの責任において利用の可否を決定するものとします。
- 当社は、第6条第1項各号の事由の発生により、または、その状況などに鑑みて、やむを得ない理由により、本サービスの提供を拒否する場合があります。
- 当社、提携会社およびサービス実施業者の本サービスに係る責任は、直接かつ現実に利用者が生じた損害に限定し、間接、付随的、特別、または結果損害を除くものとし、かつ、当社、提携会社またはサービス実施業者に故意または重大な過失がある場合を除き、利用者から受領した本サービスの利用料の総額を限度とします。

第14条 個人情報の取り扱い

- 当社は、本サービスの申し込みまたは利用などを通じて知り得た利用者の個人情報(以下「個人情報」という)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。
- 利用者は、当社が、別途利用者から同意いただいている場合に加えて、次の場合において個人情報を使用することに予め同意するものとします。

- ①利用者が本サービスの提供を受けるのに必要な範囲で、提携会社およびサービス実施業者に利用者の個人情報を提供すること
 - ②マーケティング活動、新たな商品・サービス開発、または改善などに役立てるための各種アンケートの実施のため
 - 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、または当社の権利もしくは財産保護のために必要不可欠と判断したとき
 - ⑤申し込み承認作業およ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利用者が個別に負担する必要のある有償サービスを利用した際、提携会社またはサービス実施業者がその利用料を請求するため
 - ⑧当社が行う宣伝物の送付、電子メールなどの営業案内のため
 - ⑨その他、当社が利用者のために必要であると適正な理由によって判断したとき
3. 利用者は当社、提携会社およびサービス実施業者が利用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氏名、性別、生年月日、申込者との続柄など
 - ②電話番号、郵便番号および住所、メールアドレスなどの連絡先

第15条 本規約の追加・変更

当社は、いつでも、少なくとも1カ月前の事前に通知し、または告知する(当社の営業所などに掲示するか、または当社のホームページに掲載するなどを行う)ことにより、本規約の追加・変更などを行うことができるものとします。

第16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、当社カード会員規約に定める管轄裁判所に加えて、東京地方裁判所または東京簡易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。

「緊急サポート」サービス 附則

第1条 対象物件

「緊急サポート」の対象となる物件(以下「サービス対象物件」といいます。)は、当社が発行するクレジットカードの登録住所にある申込者の居住用物件(建物共有部分は含まない)とします。

第2条 対象地域

「緊急サポート」は、一部の地域(離島など)ではご利用いただけません。また、地域によっては、現場到着まで時間を要する場合があります。

第3条 サービスの内容および利用条件

1. 利用者は、サービス対象物件の以下の場所にトラブルが生じた際、本サービス利用のための専用電話番号に電話してトラブル解消のためのサービスを受けることができます。本サービスの利用受付は、原則として、24時間年中無休です。但し、本サービスのうち、一部のサービスについては、提供時間が限られています。

- ①水まわり
- ②玄関
- ③室内建具
- ④窓
- ⑤電気設備
- ⑥ガス設備

2. 利用者が本サービスを利用する場合、専用電話番号に電話して、サービスを利用したい旨、本サービスまたはカード契約に基づく当社所定の契約者番号、利用者の氏名、住所、生年月日、電話番号などを伝える必要があります。

3. 現場での作業を受ける場合、次の提示が必要となる場合があります。

- ①利用者本人の運転免許証(但し、運転免許証の住所が、サービス対象物件の所在地と一致すること)
 - ②運転免許証が無い場合には、顔写真付きの公的機関証明書(但し、公的機関証明書の住所が本サービス対象物件の所在地と一致すること)
4. 現場での作業は、原則として30分以内で実施する解錠・破錠・機能修繕作業となり、何らの追加料金なくトラブルや不具合の完全な解決・解消を保証するものではありません。

5. 現場での作業を受ける場合、利用者の立ち会いが必要です。

6. 現場での作業の実施に伴い建物および前記1項①から⑥の場所に損傷が生じる可能性がある場合、当社、提携会社およびサービス実施業者を免責する旨の書面に署名が必要となる場合があります。

7. 現場での作業を受ける場合、利用者に必要不可欠な範囲での協力をお願いする場合があります。

第4条 利用料金

1. 利用者は「緊急サポート」を本サービス利用規約第7条に定めるサービス利用料以外の費用が発生することなく(以降「追加料金無し」といいます。)利用することができます。尚、専用電話番号を利用せず、直接提携会社やサービス実施業者に電話した場合は本サービスの対象外となります。

2. 前項にもかかわらず、利用者がサービス対象物件内において「緊急サポート」の作業を受ける場合で、作業時間が30分を超過したとき、または、当該作業において部品交換や特殊作業が必要になったときは、サービス利用料とは別に、利用者が、当該超過時間分の作業代金や部品交換や特殊作業に必要な代金を負担します。また、その際には利用者の事前の同意を得たうえで、当該作業の継続または部品交換や特殊作業を行います。

3. 「緊急サポート」を追加料金無しで利用できるのは利用期間内(契約日から1年間。契約を更新した場合は更新の都度1年間)3回を限度とし、それを超える場合は作業時間、作業内容に関わらず利用者がその実費を負担します。

4. 本附則第3条1項①から⑥までのいずれかの部分、設備など以外の対象であっても、提携会社およびサービス実施業者と協議のうえ、別途有料にてサービスを受けられる場合があります。

5. 「緊急サポート」対応後、二次対応工事(後日作業)が必要な場合、利用者は提携会社およびサービス実施業者と協議のうえ、別途有料にてサービスを依頼することができます。

6. 前各項に従ってサービス利用に際し別途利用者の費用負担が生じた場合は、提携会社が利用者に対しその代金を請求し、利用者は提携会社が指定した支払い方法により支払います。

第5条 適用除外

以下に該当するトラブルは本サービスの対象となりません。

- ①本サービス利用開始以前からの故障・破損のトラブル
- ②利用者またはその同居者の故意による故障・破損のトラブル
- ③建物共用部分(ベランダ・エントランス・エレベーター・共用廊下などを含むがこれに限られません)に関わるトラブル
- ④サービス対象物件であってもトラブルの場所が住戸屋外である場合(車庫、庭、倉庫含む玄関外)
- ⑤利用者による立ち会いができない場合のトラブル
- ⑥利用者以外の者からの要請
- ⑦「緊急サポート」後の二次対応工事
- ⑧サービス対象物件以外でのトラブル
- ⑨退室・転居などの理由での原状回復のための要請
- ⑩専用電話番号を利用しない場合
- ⑪給水管・配水管の凍結による水まわりのトラブル
- ⑫給湯器、食器洗浄機、洗濯機などの機器の給排水機能の故障
- ⑬賃貸物件において所有者または管理者の明示または黙示の承諾を得られない場合
- ⑭トラブルが地震・台風・噴火・洪水・津波などの自然災害、火災、戦争・武力行使・騒乱・労働争議などに起因する場合
- ⑮鍵の形状が特殊かつ複雑な場合
- ⑯その他当社および提携会社が不適切と判断した場合

「お困りごとサポート」サービス 附則

第1条 サービスの内容

「お困りごとサポート」とは、当社所定のご利用案内などに記載された日常生活におけるさまざまなお困りごとや相談ごとについて、「お困りごとサポート」利用受付のための専用電話番号に電話して、対応可能なサービス実施業者(以下、「サービス実施業者」といいます)または電話相談によって解決のためのサポートを行う電話相談サービス業者(以下、「電話相談サービス業者」といいます)の紹介や取り次ぎを受けることができるものです。本サービスの利用受付は、原則として、24時間年中無休です。但し、「お困りごとサポート」にかかるサービス実施業者および電話相談サービス業者の本サービスの提供時間は、サービス内容および各業者の営業時間によって異なります。

第2条 対象地域

「お困りごとサポート」は、一部の地域(離島など)ではご利用いただけません。

第3条 利用料金

1. 利用者は「お困りごとサポート」を本サービス利用規約第7条に定めるサービス利用料以外の費用が発生することなく(以降、「追加料金無し」といいます)、利用することができます。

2. サービス実施業者の紹介、取り次ぎについては追加料金無しで利用することができ、利用回数に制限はありません。

3. 電話相談サービス業者の提供する電話相談サービスについては、追加料金無しで利用することができる利用回数や相談時間に制限があり、その回数や時間は各業者や相談内容によって異なります。

4. 利用者が、提携会社または紹介、取り次ぎ先のサービス実施業者のサービスの提供を受ける場合、および電話相談サービス業者から、追加料金無しで利用することができる範囲を超えるサービスの提供を受ける場合は、利用者が当該サービスに係る料金・費用全額を負担します。料金・費用が発生する場合は、利用者は、サービス実施業者または電話相談サービス業者との相談時にその旨確認し、同意したうえで利用します。

5. 前項および前々項に定めるとおり、サービスの利用によって費用が発生した場合は、当該費用の請求は、提携会社またはサービス実施業者が利用者に対して直接行い、利用者は、提携会社またはサービス実施業者が指定した支払い方法により支払います。

第4条 適用除外

次の各号のいずれかに該当する場合、サービスの対象となりません。

- ①利用者以外の者からの依頼
- ②専用電話番号を利用しない場合
- ③その他当社および提携会社が不適切と判断した場合