安心サービス24会員規約

第１章　総則

第１条（適用関係）
１．この会員規約は、株式会社インテリジェント（以下「当社」といいます。）が当社及び当社の業務委託先（以下「業務委託先」という。）が運営する安心サービス24（以下「本サービス」といいます。）の提供及びその利用に関して適用されます。
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。それらの諸規定はこの会員規約の一部を構成するものとします。
３．会員規約と諸規定の定めが異なる場合、諸規定の内容が優先します。

第２条（定義）
１．「会員」とは、この会員規約に同意のうえ当社所定の加入申込手続を行い、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加入申込時に指定した賃貸住戸（事業用途に供する場合を除きます。）をいいます。
３．「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、その法人が加入申込時に指定した入居者（以下「入居者」といいます。）及びその同居人に限るものとします。
４．「利用者」とは、個人である会員、法人契約における入居者、及びそれらの同居人を合わせたものをいいます。

第３条（本サービスの利用）
１．会員及び利用者は、この会員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、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。）による本サービスの利用に際して、同居人にこの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。

第４条（会費）
１．本サービスの会費及び支払方法は、別途指定するものとします。
２．支払われた会費は、当社が申込を承諾しなかった場合を除き、途中退会や資格取消その他理由の如何を問わず一切返還しないものとします。

第５条（有効期間）
１．本サービスの有効期間は、当社が指定した日をもって開始とし、サービス対象物件に入居する契約が終了した日をもって終了とします。
２．既に入居している住戸が新たにサービス対象物件となった場合には、当該住戸がサービス対象物件となった日をもって、本サービスの有効期間の開始とします。
３．入居している住戸がサービス対象物件でなくなった場合には、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。

第６条（登録情報の変更）
１．会員は、当社に届け出た連絡先・住所や同居人等の情報（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。
２．個人である会員の名義変更については、以下の条件をいずれも満たした場合のみ登録事項の変更として取り扱います。その他の場合は、本契約は終了し、新たに会員になろうとする方と当社との間で新規の契約を締結するものとします。
①2親等以内の親族間での名義変更であること
②サービス対象物件が同一であること
３．前2項の登録情報の変更は、原則として会員の申出により行うものとします。
４．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。
５．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。

第７条（退会・会員資格の取消し）
１．会員が退会を希望する場合には、退会確認申請書又はコールセンターへのお電話で会員と確認が取れた場合、退会手続を行うものとします。
２．会員又は利用者が次のいずれかに該当した場合、当社は会員の承諾なく会員資格を取り消すことができるものとします。
①加入申込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第11条に定める利用料金等を当初の支払期限より3か月以上支払わない場合
⑤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
⑥その他、当社が会員又は利用者として不適切とみなした場合

第８条（個人情報）
１．当社は、本サービスの申込又は利用等を通じて当社が知り得た会員及び利用者の個人情報（以下「会員等の個人情報」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．会員は、会員等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会員に知らせるため
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会員の属性等に応じた新たなサービスを開発するため
⑤関連サービスや商品の情報を提供するため
３．当社は、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、当社は、業務遂行上必要な範囲で当該委託先に会員等の個人情報を取り扱わせることがあり、会員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、当社は会員等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当社の権利又は財産を保護するために必要不可欠である場合
④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９条（規約の追加変更）
本サービスの運営上、この会員規約に追加又は変更の必要が生じた場合は、当社の別途指定する方法で告知するものとします。

第２章　緊急対応サービス

第10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カギの解除・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（会員又は利用者が所有する家電製品は対象外とします。）
⑥悪質な訪問販売、不審者、騒音その他、居住環境に関するトラブル
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。

第11条（利用料金）
１．利用者は、現場駆けつけ対応を原則無料で受けることができます。（※2）但し、対応に部品交換や特殊作業が必要になった場合の代金については利用者が別途実費を負担する場合があります。
２．利用者は、水道管等の凍結トラブルに係る現場駆けつけ対応を受ける場合、本サービスの有効期間中１回目の対応については無料で受けることができます。但し、2回目以降については基本作業料金や現場駆けつけ作業員（以下「作業員」という。）の出張費等の係る実費を利用者が負担するものとします。
３．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。
４．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。
５．当社は、前4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、会員はこれを承諾するものとします。

第12条（除外事項）
次の場合は緊急対応サービスの対象外とします。
①午後11時以降午前9時までの時間帯における破壊による開錠
②会員又は利用者が所有する家電製品等に関するトラブル
③入居当初からの故障・破損に関するトラブル
④原状回復に関するトラブル
⑤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
⑥その他当社又は業務委託先が不適切と判断した場合

第３章　盗難転居お見舞金サポート

第13条（内容）
会員が加入期間中にサービス対象物件の室内（ベランダは除きます。）において侵入盗難被害に遭い、サービス対象物件の賃貸借契約を終了して転居する場合において、次条の要件をすべて満たす場合に当社から見舞金10万円を給付します。

第14条（見舞金の給付条件）
見舞金は以下の要件をすべて満たす場合に給付されます。
①所轄の警察署に対して被害届を提出していること
②侵入盗難被害から3か月以内に、サービス対象物件の賃貸借契約につき解約の合意を成立させ、又は解約申し入れの意思表示をしていること
③転居先として、本サービス加入時と同一の不動産会社が管理する住戸について、賃貸借契約を締結していること
④本サービスの有効期間中（本契約が更新されている場合は当該更新後の有効期間中のことをいいます。本項において以下同じ。）に、所定の申請書等を提出していること
⑤本サービスの有効期間中1回目の申請であること（2回目以降は対象外となります。）

第15条（除外事由）
次の各号のいずれかに該当する場合は、見舞金は給付されません。
①不在中に施錠されていなかった等、利用者の故意又は重過失による場合
②利用者の親族、止宿人、その他サービス対象物件の居室内に出入りすることが可能な者による盗難の場合
③地震等の天災や火災、暴動等、非常時における盗難の場合
④その他当社が不適切と判断するべき合理的な理由がある場合

第16条（手続）
１．会員は、盗難転居お見舞金サポートを利用する場合は、次の書類を業務委託先を通じて当社に提出し利用の申請を行うものとします。
①当社所定の申請書（送金先の金融機関口座情報を含みます。）
②転居先の賃貸借契約書の写し
２．前項の申請が、規約の定める要件をすべて満たす場合、当社は、会員の指定した金融機関口座に、速やかに見舞金を送金します。

第17条（他の補償制度との関係）
盗難転居お見舞金サポートによる見舞金の給付は、保険ではなく、会員への付加サービスであり、他の補償制度や保険等からの給付とは無関係に行うものとします。

2019年10月1日制定

■販売会社
株式会社 ウインドヒル
〒085-0063
釧路市文苑1丁目1-13
050-2018-3823

Intelligent
■サービス提供会社
株式会社 インテリジェント
〒064-0825　北海道札幌市中央区北5西26-1-7ベンビル

安心サービス 24 PREMIUM



入居中突然の困りごとはどんなことでもご相談ください！

お電話で　24時間365日受付

詳しくは
中面を
チェック！

24時間365日 入居中の困りごとをトータルサポート!

安心サービス24 PREMIUM とは?



＼＼どんな困りごとでもお気軽相談!／／

24時間365日 いつでも相談受付

お困りごと相談受付専用ダイヤル

24h 050-2018-3823





「安心サービス24PREMIUM」は入居中の困りごとを24時間365日、
いつでもご相談いただけるサポートサービスです。
急なトラブルに見舞われてしまった場合や、入居中の困りごとはどんなことでもご相談ください!
電話によるご案内で解決できない場合でも、専門スタッフがご自宅に伺いトラブルを解決します。

安心サービス24 PREMIUM 5つのポイント!

POINT 1 24時間365日の安心対応!

POINT 2 お電話でトータルサポート

POINT 3 専門スタッフ出動費・基本作業費 60分無料

POINT 4 騒音トラブルを中心とした事件未満トラブルサポート

POINT 5 共用スペースのお困りごと・軽作業も対応

ご相談いただいた結果、緊急での対応が必要な場合は出張費無料・基本作業費60分無料で
専門スタッフがお伺いいたします!

緊急対応サービス一覧(一例)

❶事件未満のトラブル

安心サービス24

「トラブルを事件にさせない社会」を目指し、これまでの相談対応で培った知見と経験を活かし、
自社所属の専門スタッフが警察では対応しづらい“事件未満”のトラブルを解決支援します。

- **騒音問題**
  嫌がらせのような足音、夜に人を呼んで騒いでいる…
- **迷惑行為**
  ポストに汚物を入れられる、夜中にドアフォンを鳴らされる…
- **マナー違反**
  タバコの匂い、ペット不可物件でペットを飼っている…

…etc

こんなトラブルの際はお早めにご連絡を!
解決には「早期相談」が重要です!

相談が遅くなってしまうと、解決が難しくなり長期化してしまうケースが多いほか、問題が大きくなり最終的に事件化してしまうケースもあるので「気になる」ことがあればお早めにご相談ください。

❷室内のトラブル

- **水廻りの困った**
  - トイレが詰まった
  - 水道が凍ってしまった(初回のみ無料)
  - 蛇口から水が漏れている
- **カギの困った**
  - カギをなくしてしまった
  - 内カギがかかって開かない
  - 鍵穴にいたずらされている
- **電気の困った**
  - 備え付けのエアコンが動かない
  - インターホンが鳴らない
  - 急にブレーカーが落ちた
- **ガラスの困った**
  - 突風でガラスが割れた
  - 子どもがガラスを割ってしまった
  - 空き巣にガラスを割られた

❸共用部分のトラブル・軽作業

ゴミの回収・清掃 / 共用部の電球交換 / 残置物撤去 / ガラスの破損

<軽作業例一覧>
共用部の清掃、電気交換、ゴミの回収・清掃、除雪、雪庇、ガラスの破損、動物の死骸、害虫、共用部の電球交換、迷惑駐輪、放置物　など

※1.利用者様の故意過失によるトラブルで部材代・特殊作業費が発生した場合は、利用者様のご負担となります。 ※2.60分を超える作業の場合は、10分毎に1,650円(税込)の延長料金が必要となります。 ※3.凍結トラブル対応については、2回目以降出張費・基本作業料金は有償となります。 ※4.地域や作業内容によって即日対応できない場合や作業員が現地到着まで時間を要する場合がありますので予めご了承ください。 ※5.離島・山岳地域など一部対応できない場合がありますので予めご了承ください。 ※6.トラブル内容によっては利用者様ご本人に警察などの専門機関に対応をお願いする場合がございます。詳しくはサービス利用規約をご覧ください。

こんなサポートもあります!

10万円バック!

引っ越し費用が助かった!
盗難転居 お見舞金サポート

空き巣の被害にあって同じ部屋に住みたくない…そんな方へ、新しい部屋で再出発するための10万円をバックします。

※室内において侵入盗難被害に遭い、お引越しする場合において適用されます。
詳しくはサービス利用規約をご覧ください。

