

あんしんかけつけサポート会員規約

1. 総則

■第1条（規約）

1. 本規約は、フラットエナジー株式会社（以下「当社」という）が提供する「あんしんかけつけサポート」（以下「本サービス」という）の提供及びその利用に関する規約（以下「会員規約」という）を定めるものです。
2. 当社は運営上必要と判断した場合、本サービスを利用する者の承諾を得ることなく、会員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、変更後の会員規約に基づくものとします。
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約款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。
4. 会員は、会員規約の内容に同意して本サービスを利用するものとします。

■第2条（定義）

「会員」とは、会員規約に同意の上、当社所定の入会申込み手続き（会費納入を含む）を行い当社がこれを承諾した者（個人）をいいます。なお、当社が、入会を承諾しない場合は当社が申込を知った日から1週間以内に会員希望者に個別に通知し、入会を承諾する場合は当社所定の入会申込み手続き時に明示された日（以下「サービス開始日」といいます）から会員は本サービスを利用できるものとします。また、会員希望者は当社の会員となった時点で会員規約の内容を承諾したものとみなします。

■第3条（本サービスの利用及び種類）

1. 会員は、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. 会員が本サービスを利用する場合、当社が必要と判断する会員の個人情報（名前、生年月日等）の提示（告知）、場合によっては顔写真付きの公的機関発行の証明書の提示を必要とします。
3. 本サービスの個々の内容、利用方法や時間等は、当社発行のパンフレット（以下「パンフレット」という）等で紹介します。

■第4条（譲渡禁止）

会員は、取得した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ことはできません。

■第5条（会費）

1. 本サービスの会費は、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. 支払われた会費は、当社が申込みを承諾しなかった場合を除き、退会、又は会員資格を取り消された場合、その他の理由の如何を問わず、一切返金しないものとします。但し、当社の都合により、本サービスの提供が不可能となった場合には、会員期間に基づき、返金額がある場合にはその額を返金します。
3. 会費を滞納した場合、滞納している期間は本サービスを受けられません。

■第6条（会員期間）

本サービスの会員期間（サービス有効期間）は、サービス開始日から1か月間とし、各月の前月末日までに当社所定の手続きにより解約を申し出ない場合、同一条件で1か月間更新するものとし、以後も同様とします。

■第7条（登録情報変更の届出）

1. 会員は、連絡先等当社に届出している内容（以下「登録情報」という）に変更があった場合は、当社所定の方法で速やかに変更手続きを取るものとします。
2. 前項の規定において、変更手続きの不履行や遅滞などによる登録情報の不備で、会員が不利益を被ったとしても、当社は如何なる責任も一切負いません。

3. 会員は、登録情報に変更がある場合にその届出を行わなかった時は、本サービスを受けられない場合があります。

■第8条（退会・会員資格の取消）

1. 会員の都合により退会を希望する場合は、当社にその旨を必ず届出をすることとします。なお、支払われた会費は、会員規約第5条第2項の規定により、一切返金いたしません。
2. 会員が次のいずれかに該当した場合、当社は会員に通知・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) 入会申込み時に虚偽の申告をした場合
 - (2) 会員規約また諸規定等に違反した場合
 - (3) 不要な問い合わせや悪質な嫌がらせ等で、本サービス業務に支障をきたした場合
 - (4) 会費を滞納した場合
 - (5) その他、当社が会員として不適格と判断した場合

■第9条（反社会的勢力の排除）

1. 会員は、現在、次の何れにも該当しないこと、且つ将来にわたっても該当しないことを確約するものとします。
 - (1) 暴力団
 - (2) 暴力団員
 - (3) 暴力団準構成員
 - (4) 暴力団関係企業
 - (5) 総会屋等
 - (6) 社会運動等標ぼうゴロ
 - (7) 特殊知能暴力集団等
 - (8) その他(1)～(7)に準ずるもの。
2. 会員が前項に定める事項に反すると具体的に疑われる場合には、当社は会員に対して、当該事項に関する報告を求めることができ、当社がその報告を求めた場合、会員は当社に対し、合理的な期間内に報告書を提出するものとします。
3. 当社は会員が本条第1項の規定に違反している疑いがあると認めた場合には、会員規約に基づく本サービスの利用を一時的に停止することができ、この場合、会員は、当社が利用再開を認めるまでの間、本サービスの利用ができないものとします。また、入会申込み後に本条第1項の何れかに該当することが判明した場合には、会員は、期限の利益を失い、当社に対する一切の未払債務を直ちに支払うものとし、この場合、当社は直ちに会員資格を取り消すものとし、且つその場合当社に生じた損害を会員が賠償するものとします。

■第10条（個人情報の収集・保有・利用について）

1. 当社は、会員の個人情報の取り扱いについて以下のとおりとします。
2. 当社は、本サービスの申込み又は利用等を通して知り得た会員の個人情報（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。
 - (1) 会員は、当社が以下の会員の個人情報を所定の方法で取得し、利用することに同意します。
 - (2) 本サービス開始日、会員の氏名、性別、年齢、生年月日、電話番号、携帯電話番号、本サービスの停止・解除情報。その他当社が必要と判断した事項等。

3. 会員は、当社が本サービス申込及び本サービス入会後のサービスの提供（会員相互間のトラブルに関する場合も含む）にあたり、以下の会員の個人情報を、専門相談員、協力会社その他当社が必要と判断する者に提供することをあらかじめ同意するものとします。
 - (1) 本サービス開始日、会員の氏名、性別、年齢、生年月日、電話番号、携帯電話番号、本サービスの停止・解除情報。
 - (2) その他当社が必要と判断した事項等。
4. 会員は、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だてるための各種アンケートの実施
 - (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、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」という）への会員の個人情報の提供
 - (3) 個人又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、若しくは当社の権利又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・サービス等の提供又は会員の依頼に基づき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
 - (9) その他、当社が会員のために必要と適当な理由によって判断したとき。
5. 当社は、会員又はその代理人から、会員の個人上の利用目的の通知を求められた場合、又は会員の個人情報の利用の停止、消去、第三者への提供の停止を求められた場合は、当社の定める所定の手続きに従ってこれに応じることとします。
6. 当社への個人情報の提供は任意によるものですが、当社が必要と判断する個人情報をご提出いただけない場合、当社が提供するサービスをご利用いただけない場合があります。
7. 会員より提供があり当社が取得した個人情報は、会員の同意を得ることなく第三者へ提供することはありません。但し、警察署や裁判所などの公的機関からの法令に基づく開示請求があった場合は除きます。

■第11条（免責）

1. 当社は、会員が本サービスの利用によって生じた会員の損害（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、当社に故意・重過失がある場合を除き、如何なる責任も一切負いません。
2. 会員がその会員期間中に本サービスを利用できなかったことによって不利益等が発生した場合も前項と同様とします。
3. 本条第1項及び前項の規定にかかわらず、当社の重過失によって生じた損害であっても、会員規約違反等、会員の責めに帰すべき事由により生じた損害等については、当社はその責めを免れるものとします。
4. 会員が本サービス利用の際、電話、携帯電話などの機種や諸設定が適応する方を対象とし、この条件に該当しない方の動作結果や会員側の何らかの不具合によって、本サービスが正しく機能しない場合、当社はその責めを免れるものとします。
5. 情報の利用について、これを会員に強制するものではなく、利用した責任は会員に帰属するものとします。
6. 当社は、その状況等に鑑みて、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。

■第12条（管轄裁判所）

会員規約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専属的合意管轄裁判所とします。

2. トラブルサポート

■第13条（サービス内容）

1. 会員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。
 - (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
 - (7) 在宅確認
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. 緊急サポートを会員が受ける場合、次の提示が必要となります。
 - (1) 免許証、又は顔写真と現住所が印字されている且つ、1 枚で確認が出来る身分証明書（ただし、免許証等の身分証明証の住所が申込情報の所在地との一致が必要です）。
 - (2) 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（利用料金）

1. 会員は、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、無料にて利用できるものとします。ただし、第13条第1項の場合で、同条第2項（1）に記載する時間を超過した作業料金、又は同条同項（2）に記載する部品交換や特殊作業が必要になった場合、現地にて会員の実費負担とします。
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、会員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るものとし、会員が二次対応に要する実費を負担するものとします。
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、会員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・サービス開始前からの故障・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) 会員および会員の同居者以外からの要請
- (6) 緊急サポート後の二次対応工事
- (7) 申込書に記載の無い物件でのトラブル
- (8) 退室・転居等の理由での原状回復のための要請
- (9) 専用フリーダイヤルを利用しない場合
- (10) 当サービス以外に要請し対応された場合
- (11) 同一箇所・同一内容の故障・破損のトラブルの場合
- (12) 会員が、会員規約等に違反した場合
- (13) 自然災害、天災、暴動等に起因する場合
- (14) 天災地変等の自然災害により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会員からの受電が困難な場合
- (15) 会員の住所が離島・島嶼及び当社のサービス提供が困難な地域に変更になった場合
- (16) その他当社が不適切と判断した場合

■第16条（お問い合わせ窓口）

本オプションサービスに関するお問い合わせは、以下の専用ダイヤルにて承ります。

専用ダイヤル：0120-926-423（受付時間：24時間365日）

制定日：2025年6月1日

改定日：2025年11月17日