

# みまもりバター 会員規約

## 第1章 総則

### 第1条（規約）

- この規約は、株式会社 Line at（以下「当社」という）が提供する「みまもりバター」（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。
- 本規約は、民法548条の2第1項に定める定型約款に該当し、この規約に定める事項は、経済情勢その他諸般の事情の変化その他相当の事由があると認められる場合には、民法548条の4の定型約款の変更の規定に基づいて変更するものとします。
- 前項による本規約の変更は、変更後の規定の内容を、店頭表示、インターネットその他相当の方法で公表し、公表の際に定める1カ月以上の相当な期間を経過した日から適用されるものとします。
- 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「お客様の入居予定日」（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つた時点で会員規約の内容を承諾したものとみなします。
- 「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居として入会申込時に指定した住居をいいます。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。
- 会員には「個人会員」と「法人会員」があります。「法人会員」は、法人が本サービスの対象物件を社宅等として利用することを目的に当社へ法人名義で本サービスの申込み（1社宅1室につき1契約扱いとする）を行い、当該法人の役員・従業員・その他の使用人等（個人）が本サービスの対象物件に入居する場合に限ります。「法人会員」は、あらかじめ当社所定の入会申込み手続き時に記載された方（以下「サービス対象者」という）に限定して本サービスが受けられるものとします。記載、若しくは会員規約第7条第1項の届出が無い方は本サービスの対象外とします。

### 第3条（本サービスの利用及び種類）

- 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. サービス対象者も同様に本サービスを利用できるものとします。但し、会員規約若しく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. 会員は、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、サービス対象者に会員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. 会員及びサービス対象者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本人又はサービス対象者の個人情報（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（但し、証明書に登録されている住所が本サービス対象物件所在地と一致していること）の提示を必要とします。
5. 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、当社都合により本サービスの提供が将来にわたって不可となり、満了前の残会員期間がある場合はその残期間に応じて金員を返金します。
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（会員期間及び更新）**

1. 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数えて2年間とします。
2. 会員がサービス対象物件を退去した場合において、本サービスの有効期間内であれば、特例として、会員から移転する先の物件の住所・物件名等、当社が必要とする情報を当社宛に事前通知し、当社が承認をした場合には、本サービスの残存期間は移転先でも有効とします。
3. 更新の継続期間は更新日より2年間とします。
4. 会員が、重複して本サービスを申し込み、当社が受け付けた場合は、先契約と重複している会員期間を後契約の会員期間満了日の翌日から同期間延長します。

#### **第7条（登録情報変更の届出）**

1. 会員は、住所や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）会員規約または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ます。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。

（1）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。

（2）会員は、当社が以下の会員等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。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、サービス対象物件の住所、サービス対象物件の号室、サービス対象物件の物件タイプ。サービス対象物件が賃貸借契約の場合で、本サービス申込者（会員）と賃貸借契約者とが異なる場合は、賃貸借契約者の契約者氏名、賃貸借契約者住所、賃貸借契約者物件名、賃貸借契約者号室。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にあたり、以下の会員の個人情報を提供会社に提供することをあらかじめ同意するものとします。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、サービス対象物件の住所、サービス対象物件の号室、サービス対象物件の物件タイプ。サービス対象物件が賃貸借契約の場合で、本サービス申込者（会員）と賃貸借契約者とが異なる場合は、賃貸借契約者の契約者氏名、賃貸借契約者住所、賃貸借契約者物件名、賃貸借契約者号室。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）への会員等の個人情報の提供

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正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または中止する場合があります。

## 第 12 条（内容の変更・サービス提供の中止）

当社は、目的の遂行に必要な場合又はその他必要に 応じて、会員の承諾又は会員への事前通知なく内容を変更し、サービスの提供の一部又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することができるものとします。

(1) 天災地変（火災、地震、風水害、落雷、公害、塩害 等を含むがこれらに限られない）、戦争、暴動、内乱、テロ行為、ストライキ、その他の不可抗力

(2) システム障害・停電

（3）本サービスに係わるシステムの定期的又は緊急 に行う保守・点検

（4）その他予測できない事態

**第 13 条（分離不可分性）**

本規約のいずれかの条項またはその一部が、消費者契約法その他の法令等により無効または執行不能と判断された場合であっても、本規約の残りの規定または残りの部分はその影響を受けて有効とします。

**第 14 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、福岡簡易裁判所又は福岡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。

## 第2章 かけつけサービス

### 第15条（駆付サービス）

1. 会員は、次の各号のトラブルが生じたとき会員専用電話番号を利用し24時間365日緊急駆付のサービス（以下「駆付サービス」という）を依頼することができます。なお、地域やご依頼の作業内容、天候状況によってはスタッフがすぐに出動できない場合や、サービス対象物件へ到着するまでに時間を要する場合がありますことを予めご承諾いただきます。

（1）鍵の紛失若しくは故障等、鍵のトラブル

（2）水まわりのトラブル

（3）ガラスの破損トラブル

（4）電気・ガスのトラブル

2. 前項のトラブルが生じたときの対応言語は、原則として日本語です。但し、場合によっては当社が提供する外国語での対応も可能です。

3. 聴覚障がいをお持ちの会員は、Skype（スカイプ）を利用した遠隔手話通訳サービスにて本サービスの利用が可能です。利用可能時間は午前8時から午後9時までです。詳しくはパンフレットの案内文書をご覧ください。

4. 駆付サービスの緊急対応の定義は次の通りとします。

（1）初期駆付対応を「一次駆付」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「二次駆付」作業という。

（3）破錠をする場合には、例え60分以内にできる 作業でも二次駆付として扱い、かつ、破錠を行う場合には、会員は賃貸人又は賃貸代理人（管理会社）の承認を得た上で、当社にサービスを依頼するものとする。

5. 駆付サービス（特に玄関鍵の開錠）を会員が受ける場合、次の提示が必要となります。自動車運転免許、又は顔写真付きの公的機関発行の証明書（但し、証明書に登録されている住所が本サービス対象物件所在地と一致していること）。

6. 【宿泊補助金サービス】鍵の紛失若しくは故障等、鍵のトラブルにおいての駆付サービス時に、開錠が出来なかつたことにより有料宿泊施設を利用した場合、発生した宿泊基本料金のうち補助金として、最大5,000円までを給付致します。

（1）給付条件

①宿泊補助金は、年に1回までのサービスであること（2回目以降の利用は、前回利用から1年以上経過していること）

②利用宿泊施設の宛名、日付入りの領収書を、該当日の翌日から5日以内に当社へ提出すること

③当社所定の補助金申請用紙を、該当日の翌日から 5日以内に当社へ提出すること

④当社サービススタッフが一次駆付を行った場合であること

⑤当社が適切と判断すべき合理的理由があること

(2) 当社が、宿泊補助金給付対象であると判断した時は、当社は会員本人名義の金融機関口座に当社が申請を受理した月の翌月末までに宿泊補助金をお振込み致します。

7. [ガラス交換サービス] ガラスの破損トラブルにおいての駆付サービス時に、ガラス交換等の有料部品 交換が発生した場合、当該有料部品交換にかかる費用を最大 30,000 円分まで当社が負担致します。なお「ガラス交換等」とは、破損したガラスを同等のガラスに交換することをいいます。また、30,000 円を超える差額が発生した場合、差額分は、当社が指定する先に会員が現金にて支払うこととします。

(1) ガラス交換サービス利用条件

①当社がガラス交換サービスの対象であると判断した場合

②ガラス交換サービスの利用が 1 年間に 1 回までであること（2 回目以降の利用は、前回利用から 1 年以上経過していること）

③他保険会社等より当該事故による保険金等の支払いがなされないこと（保険会社等から支払いがなされないことを当社が確認するために、会員が加入している家財保険の契約内容等を、会員自らお調べの上当社へ必ずお聞かせ下さい）

④当社所定の補助金申請用紙を、該当日を含め当社指定先へ 5 日以内に提出すること

⑤本号③、④の確認が当社においてなされていること

⑥当社サービススタッフが一次駆付を行った場合

⑦当社サービススタッフがガラス交換を行える場合（特殊なガラス等、当社サービススタッフが同等のガラスを用意できない場合は、ガラス交換サービスの対象外となります）

8. 駆付サービスで作業を行った際に当社が必要と判断した場合、当社からサービス対象物件の管理会社とその他関係各社へ当社所定の方法で作業内容等を報告します。また、報告のため現場写真を撮らせていただくことがあります。

## 第 16 条（利用料金）

1. 会員は、駆付サービスを、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、無料にて問い合わせができるものとします。但し、会員規約第 15 条第 1 項の場合で、同条第 4 項（1）に記載する時間を超過した作業代金、同条同項（2）、同条同項（3）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等や作業代金については、別途、会員の実費負担とします。

2. 会員が法人の場合、前項の実費負担分の請求は入居者（個人）及びサービス対象者に対して行います。但し、入居者（個人）及びサービス対象者が支払いを拒否する、又は、支払いが出来ない状況にある場合には、当社は、その請求を会員である法人会員に対して行います。

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、会員は賃貸人又は賃貸代理人（管理会社）の承認を得た上で、別途有料（作業料金・部品代）で当社にサービスを依頼することができます。
4. 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 17 条（除外事項）**

次の場合は、駆付サービスの対象外とします。

- （1）建物共有設備におけるトラブル事案の場合
- （2）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
- （3）サービス対象物件以外の住宅の作業の場合
- （4）会員が、会員規約等に違反した場合
- （5）会員及びサービス対象者の故意及び重過失に起因するトラブル事案の場合
- （6）風災や火災などの自然災害、悪天候（気温の上昇低下を原因とする事象を含む）、暴動等に起因する場合
- （7）その他、当社が不適切と判断した場合

### 第3章 新生活 AI コンシェルジュ相談サービス

#### 第18条 (目的)

新生活 AI コンシェルジュ相談サービス（以下「本サービス」といいます）は、会員のパーソナルデータ※をもとに、生成 AI その他のアルゴリズム（以下「AI コンシェルジュ」といいます）が、近隣の飲食店、美容院、医療機関、生活関連店舗等（以下総称して「ライフスタイル店舗」といいます）の情報を収集・分析し、会員に対してマッチング提案および相談対応を行うことで、新生活における利便性向上をサポートするものとします。

※「パーソナルデータ」とは、会員から提供される氏名・住所・行動履歴・嗜好情報その他個人情報保護法上の個人情報を含む一切の情報を指します。

#### 第19条 (AI コンシェルジュ)

- 1.本サービスの相談対応および提案は、当社が適切と判断し指定する AI コンシェルジュにより行われます。
- 2.AI コンシェルジュは、公開情報・提携先データベース・第三者 API 等から取得した情報を学習・更新しており、その提示内容は常に最新かつ正確であることを保証するものではありません。
- 3.会員は、AI コンシェルジュの回答が自動生成による参考情報であり、最終的な判断・行動は自己の責任で行うものとします。

#### 第20条 (利用資格)

本サービスは、当社会員規約に基づき会員登録を完了した個人または法人（以下「会員」といいます）に限り利用できるものとします。

#### 第21条 (利用方法)

- 1.会員は、当社所定のアプリケーション、ウェブチャット、電話窓口その他当社が指定する手段（以下「相談チャネル」といいます）を用いて本サービスを利用するものとします。
- 2.相談チャネルの利用可能時間は原則 24 時間としますが、システム保守・障害対応その他当社の都合により、一時にサービスを停止または制限する場合があります。
- 3.会員は、相談の際に最新かつ正確なパーソナルデータを入力・提供する義務を負います。

#### 第22条 (サービス内容)

- 1.本サービスは、以下の情報・サポートを提供することで、会員の新生活利便性向上を支援します。

- (1) 会員の要望・嗜好・条件に基づくライフスタイル店舗の検索・提案
- (2) 店舗へのアクセス方法、営業時間、予約方法等の案内
- (3) クーポン・キャンペーン・ロイヤルティプログラム等の情報提供
- (4) その他、新生活に関わる一般的な相談対応

2.本サービスは、法律・医療・税務・投資等の専門的判断を要する事項については取扱いません。当該事項について専門家の判断が必要と当社が判断した場合、当社は外部専門家の紹介または専門窓口の案内のみに留めます。

3.前項に定める専門領域の相談に該当するか否かの判定は、当社が合理的裁量により行うものとします。

#### **第 23 条（パーソナルデータの取扱い）**

1.当社は、本サービスの提供および品質向上の目的でのみパーソナルデータを取得・利用し、法令・ガイドラインおよび当社プライバシーポリシーに従い適切に管理します。

2.会員は、マッチング精度向上のため、AI コンシェルジュによる学習データとして自らの相談履歴・評価等が匿名加工情報として利用され得ることをあらかじめ承諾するものとします。

3.会員は、当社所定の手続により、自己のパーソナルデータに関する開示・訂正・利用停止を請求することができます。ただし、当該請求がサービス提供に著しい支障を及ぼす場合、当社は本サービスの全部または一部を停止することができます。

#### **第 24 条（免責）**

1.本サービスにおける AI コンシェルジュの提案・回答・紹介情報等（以下「提案情報」といいます）は、会員の判断材料の一部を提供するものであり、当社は提案情報の正確性・有用性・完全性等について一切保証しません。

2.会員が提案情報を利用または利用できなかったことにより生じた損害（精神的損害、営業機会の損失、データ消失その他間接損害を含みますがこれに限りません）について、当社は故意または重過失がある場合を除き、一切の責任を負わないものとします。

3.ライフスタイル店舗との取引・予約・来店等は会員と当該店舗との直接契約となり、当社は当該取引に起因して発生する一切の紛争・損害について責任を負いません。

株式会社 Line at