

# L I X I Lリアルティサポートクラブ 規約

## 第1章 総則

### 第1条 (規約)

1. この規約は、株式会社L I X I Lリアルティ（以下「当社」といいます。）が提供する「L I X I Lリアルティサポートクラブ」（以下「本サービス」といいます。）を、第2条所定の会員が利用するにあたって適用されます。
2. 当社は、運営上必要と判断した場合、会員の下承を得ることなく、この規約を変更することがあります。この場合には、会員は本サービスの最新の規約を理解するものとし、本サービスの利用条件は、変更後の規約によることを予め承諾するものとし、

### 第2条 (会員)

1. 会員とは、当社の管理物件入居者の内、定める条件に適合する方とします。
2. 前項の会員資格に適合したお客様で所定の入会手続きをすることにより会員となります。
3. 対象物件の借借人自身が対象物件に居住されない場合は、対象物件の借借人の承諾を条件として、対象物件に居住される方（以下「居住者」といいます。）は本サービスの入会申込手続を行うことができます。この場合、対象物件の借借人は、本規約の内容を十分理解するものとし、会員となる居住者にその内容を理解させ、居住者に対し規約に従った行動を行うよう適切な指導監督を行うものとし、

### 第3条 (譲渡禁止等)

会員は、本サービスに関する権利の全部または一部について、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はできないものとし、

### 第4条 (利用者)

1. 本サービスは、会員とその同居家族のみが利用（以下「利用者」といいます。）することができます。ただし、在宅確認サポートのサービスについては会員本人（法人が会員の場合においては申込書にて届出を頂いた方1名）のみ利用することができます。また、会員の住所が当社の登録住所と異なる場合には利用することはできません。
2. 本サービスを利用する場合、原則として、運転免許証等の公的機関が発行した身分証明書による本人確認が必要となります。

### 第5条 (会費、本サービスの失効)

1. 本サービスの会費は、賃料と同様に当社の定める方法にて支払うものとし、

2. 支払済の会費は、退会、会員資格の取消、その他理由のいかんを問わず、返金しないもの  
とします。

3. 賃貸借契約開始月および終了月の本サービス会費は日割計算をしないもの  
とします。

#### 第6条 (有効期間と更新)

本サービスの提供期間は賃貸借契約期間とし、中途解約はできないものと  
します。

ただし転居した場合は会員資格を喪失します。

#### 第7条 (変更の届出)

1. 会員は、連絡先等当社への届出内容に変更があった場合には、当社に所定の方法で速やか  
に変更の届出をするものとします。

2. 前項の届出がなかったことで会員が不利益を被ったとしても、当社は一切その責任を負わ  
ないものとします。また、前項の届出による変更後の賃貸物件の所在地によっては、会員が本サ  
ービスを受けられない場合があることを会員は予め承諾するものとします。

#### 第8条 (会員資格の取消)

会員が以下のいずれかの事由に該当した場合は、会員としての資格を喪失するものとし、当社は  
即時に本サービスの提供を停止いたします。

(1) 不正な行為があった場合

(2) 本サービスを規約外の内容で利用しようとした場合

(3) 本サービス利用時において、当社または業務提携先に対して、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、当社及び業務提携先の業務を妨害し、または業務に支  
障を与えた場合

(4) 会員の対応、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

(5) 本サービスを行う際に、当社または業務提携先の社員及び第三者の生命、身体、財産その  
他の権利利益が侵害された場合

(6) 暴言・暴力やセクシャルハラスメントなど、サービススタッフの人格などを傷つける行為  
や言動があったとき、または、あったと当社が認めた場合

(7) 会員、もしくは本サービスの利用者が暴力団、カルト的宗教団体、反社会的勢力またはこ  
れらに準ずるものの構成員、または準構成員であることが判明した場合

(8) 会員が2ヶ月分の会費を滞納した場合

(9) 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

(10) その他当社が会員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9条 (個人情報)

1. 当社は本サービスの運営において知り得た会員もしくは利用者等（以下、「会員等」といいます）の個人情報について、個人情報保護法等の法令を厳守し、かつ善良な管理者の注意義務をもって管理するものとします。なお、取得した個人情報は、下記の利用目的に使用します。

- (1) 会員等より依頼を受けた各種サービスを提供するため
- (2) 会員等に対して当社及び当社の業務提携先の各種営業情報及び販促品等を提供するため
- (3) (1)における各種サービスの提供後に、メンテナンス、アンケート、その他の事由により改めて会員等と接触する必要がある場合
- (4) 会員等からいただいたご意見、ご要望にお答えするため

2. 次に掲げる場合、前項の目的の範囲外であっても会員等の個人情報を利用し、または第三者に提供する場合があります。

- (1) 会員等が同意している場合
- (2) 個人情報保護法及びその他法令などにより必要と判断された場合

3. 当社は、第1項の目的のため、会員等の個人情報を業務提携先等と共同で利用する場合があります。

#### 第10条（免責）

1. 当社は本サービスの利用により発生した会員または第三者に生じた損害（他者との間で生じたトラブルに起因する損害を含みます。）及び本サービスを利用できなかったことにより会員または第三者に生じた損害について、故意または重大な過失がない限り、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。

2. 当社は、以下に掲げる事由その他やむを得ない事由によりサービスの提供をお断りする場合があります。

- (1) 不正な行為があった場合または不正な行為を行うおそれがある場合
- (2) 本サービスを規約外の内容で利用しようとした場合（当該物件に関し会員との賃貸借契約の範囲外についての本サービスの提供を含む）
- (3) 本サービス利用時において、当社または業務提携先に対して、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、当社及び業務提携先の業務を妨害し、または業務に支障を与えた場合
- (4) 利用者の対応、態度、行動等から判断し、当社が適切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
- (5) 本サービスを行う際に、当社または業務提携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おそれがあると判断した場合
- (6) 暴言・暴力やセクシャルハラスメントなど、サービススタッフの人格などを傷つける行為や言動があったとき、または、あったと当社が認めた場合
- (7) 会員、もしくは本サービスの利用者が暴力団、カルト的宗教団体、反社会的勢力またはこれらに準ずるものの構成員、または準構成員であることが判明した場合

(8) 天災地変等の災害により対象物件への到着が困難であると判断した場合もしくは当社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

(9) 会員の住所が離島・島嶼・山間部その他当社のサービス提供が困難な地域に変更になった場合

(10) その他当社が会員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2章 相談サービス規約

### 第11条 (目的)

相談サービスは、会員の様々なトラブルに関して、必要な手続きの案内や専門家、行政機関、消費者保護団体等の紹介など、会員に対して情報の提供を行うことで、会員のトラブルの解決をサポートします。

### 第12条 (サービス内容)

1. 会員から専用フリーダイヤルにて問い合わせがあった事項に関して、下記の情報を提供することで、トラブル解決のサポートを行います。

- (1) トラブルの解決のために必要となる必要措置等の案内
- (2) 行政機関窓口、消費者保護団体、カウンセラー等の専門家の紹介
- (3) その他、トラブル解決のために必要な情報

2. 健康・医療相談サービスとは、健康・医療・介護・育児・メンタルヘルスなどのご相談について保健指導の範囲でアドバイスを行うものであり、診察・診療行為ではありません。病院情報や健康に関する情報をご提供するサービスです。

3. 電気・ガス・給湯器のトラブル相談サービスとは、会員へ電話にて情報提供を行うサービスです。

4. 以下の事項に関しては、サポートの対象外とします。

- (1) 恋愛・信仰など、精神的な価値観に関係する事項
- (2) 法令や社会通念に反する事項
- (3) その他、情報提供が著しく困難と認められる事項

### 第13条 (利用料金)

1. 会員は本サービス有効期間内において、第12条所定のサービスを無償で利用することができます。

2. 相談サービスによる情報提供後に生じる下記の費用については、会員本人のご負担となります。

- (1) 書類申請等にかかる費用等

(2) 弁護士・カウンセラー等と個別に相談を行う場合の報酬等

(3) その他、紛争解決のために発生する費用

3. 電気・ガス・給湯器のトラブル相談サポートサービスの情報提供後の費用については、会員本人のご負担となります。

#### 第14条 (免責)

1. 相談サービスにおいて当社が会員に提供した情報は、会員がトラブルを解決するための一手段のご提案であり、会員に強制するものではなく、情報の利用についての責任の一切は、会員の自己責任のもと会員本人に帰属するものとします。

2. 当社以外の第三者が行った作業については、当社は故意または重大な過失がない限り、損害賠償等、いかなる責任も負わないものとします。

3. 当社は、相談サービスからの情報に基づき会員または第三者に発生した損害（他社との間で生じたトラブルに起因する損害を含みます）及び本サービスを利用できなかったことにより会員または第三者に発生した損害について、故意または重大な過失がない限り、損害賠償等、いかなる責任も負わないものとします。

### 第3章 駆け付けサポート及び在宅確認サポートに関する規約

#### 第15条 (サービス内容)

当社は、会員に対して、緊急性を有する場合に、カギ・水まわり・ガラス・電気・建具のトラブルサポート及び在宅確認サポートを行います。ただし、特殊な構造・部品を使用する場合並びに60分を超える作業及び特殊作業が必要となる場合は、本サービス対象から除外し有料となります。

#### 第16条 (免責)

1. 駆け付けサポート及び在宅確認サポートに関して、下記の事項に該当する場合、本サービスの提供をお断りする場合があります。

(1) 会員本人以外の依頼

(2) 災害・天災・暴動等に起因する依頼

(3) カギの開錠の場合に会員本人の立会いがない場合

(4) 運転免許証等の顔写真付公的身分証明書の提示のない場合。また、顔写真付公的身分証明書の提示があっても、身分証明書上の住所、氏名が当社に届出のある住所、氏名と異なっていた場合

(5) 在宅確認に関して、玄関の開錠を希望する場合

(6) 在宅確認に関して、玄関前の対応以外の対応を希望する場合

(7) 在宅確認に関して、1親等内の親族以外からの依頼

(8) 駆け付けサポート及び在宅確認サポートとは異なるサポート依頼

(9) 対象物件に係る賃貸部分以外に関する本サービスの依頼

2. 当社及び業務提携先は、故意または重大な過失がない限り、駆け付けサポート及び在宅確認サポートに関して、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。

3. 会員に記載した同居家族が、当社への連絡なく同居でなくなった場合におけるトラブルについては、当社はいかなる責任を負わないものとし、損害賠償義務を負わないものとします。

#### 第17条 (駆け付けサポート及び在宅確認サポート料金表)

駆け付けサポート及び在宅確認サポートの利用料金は、下表のとおりとします。

(税別)

時 間 帯		区 分	一 般	会 員
基本出張料金	8:00 ~ 20:00	カギ・水まわり	8,000円 ~	無 料
		ガラス・電気・建具	8,000円 ~	無 料
		在宅確認	8,000円 ~	無 料
	上記以外	カギ・水まわり	11,000円 ~	無 料
		ガラス・電気・建具	12,000円 ~	無 料
		在宅確認	11,000円 ~	無 料
特別休日料金(正月・お盆) ※上記基本出張料金に加算されます ※期間は当社指定による		ガラス	6,000円 ~	無 料
作業料金(60分以内)		-	実 費	無 料
作業料金(60分超)		-	実 費	実 費
特殊作業料金		-	実 費	実 費
部品代金		-	実 費	実 費

(注) 在宅確認サポートは、会員本人もしくは法人契約については届出を頂いた方の1親等内の親族からの依頼に限ります。

(注) 作業料金に関し、作業時間が60分を超える場合には、60分を超えてから10分ごとに1,000円(税別)の費用が発生します。

#### LIXILリアルティサポートクラブ 個人情報の取り扱いに関する同意条項

##### 第1条 (同意)

この書面は、株式会社LIXILリアルティ(以下「当社」といいます。)が、各種トラブル解決サービス等の提供にあたりお客様からご提供頂く個人情報の取扱いについてご説明するもの

です。当社のトラブル解決サービスをご利用するお客様は、必ず本書面をお読みいただき同意のうえご利用ください。

## 第2条 （個人情報の利用目的）

当社は、当社の各種トラブル解決サービス提供にあたりお客様からご提供頂く個人情報を、以下の目的の範囲内で利用します。

- （1）お客様よりご依頼を受けた各種サービスをご提供するため
- （2）お客様に対して当社及び業務提携先の各種営業情報及び販促品等をご提供するため
- （3）お客様へのサービス向上を図るためのアンケートの発送、回収等のため
- （4）お客様から頂いたご意見、ご要望にお答えするため
- （5）その他、お客様へのサービス提供を適切かつ円滑にするため

## 第3条 （個人情報の開示・提供）

当社は、前項各号の目的の達成に必要な範囲で、お客様の個人情報を当社が業務等を委託する第三者に対し開示し、提供いたします。上記の場合を除き、お客様の個人情報を事前の同意なく第三者に開示・提供することはありません。ただし、法令により開示を求められた場合、裁判所・警察等の公的機関または弁護士会から法律に基づく正式な照会を受けた場合はこれにあたりません。

## 第4条 （情報提供の任意性）

個人情報のご提供は任意です。ただし、ご提供いただけなかった場合、必要なサービスをご提供できなくなります。予めご了承ください。

## 第5条 （お客様の個人情報の保護対策）

当社は、お客様の個人情報の保護にあたり、以下の保護対策を行います。

- （1）当社は保有する個人情報に厳重な安全対策を施します。
- （2）個人情報管理責任者をおき、お客様の個人情報の安全管理が図られるよう適切な監督を行います。
- （3）当社の従業員に対して個人情報保護に関する教育を定期的に行います。

## 第6条 （業務委託先の監督）

当社が、お客様の個人情報の取扱いを外部に委託する場合は、個人情報の管理について当社が設定する安全対策基準を満たす事業者を選定し、別途、安全管理に必要な契約を締結したうえで委託します。また、お客様の個人情報の安全管理が図られるよう委託先に対し適切な監督を行います。

## 賃貸借入居者見舞金補償制度規約

### 第1条 (補償の概要)

株式会社LIXILリアルティ (以下「当社」といいます。)は、「LIXILリアルティサポートクラブ」に加入した方 (以下「会員」といいます。)に対して、当社がLIXILリアルティサポートクラブの運営を委託するジャパンベストレスキューシステム株式会社 (以下「指定協力会社」といいます。)を通じて、『賃貸借入居者見舞金補償制度規約』 (以下「本規約」といいます。)に定めた補償制度責任期間中に、会員本人が入居住宅専用部分における侵入盗被害またはストーカー被害に遭い、被害に遭ってから6ヶ月以内に会員本人が転居する場合に、その転居費用の一部としてお見舞金を給付します。

### 第2条 (用語の定義)

本補償制度において、用語の定義はそれぞれ以下のとおりです。

#### (1)「賃貸借入居者 (入居者)」

当社の仲介により居住する入居者で賃貸借契約書に記載のある賃貸借契約者本人。

#### (2)「補償制度」

当社が指定協力会社を通じて会員に提供するサービスで、会員本人が入居住宅専用部分における侵入盗被害またはストーカー被害に遭われて転居を余儀なくされた場合、その転居費用の一部としてお見舞金を給付する制度。

#### (3)「入居住宅専用部分」

当社を仲介者とした賃貸借契約に基づき会員本人が居住する物件で、人が居住の用に供する部分のうち会員が内側から完全に施錠でき、実際に居住している部分。ベランダは除く。

#### (4)「施錠中」

入居住宅専用部分の窓、扉、ドアなどの開口部にすべて鍵をかけている状態。

#### (5)「侵入盗被害」

施錠中の入居住宅専用部分に第三者が侵入した場合。または侵入した第三者が行う窃盗によって生じた盗取、毀損または汚損。

#### (6)「ストーカー被害」

会員がストーカー行為等の規制等に関する法律 (平成12年法律第81号) 第2条第1項の「つきまとい等」の被害を受け、警察に相談して警告を求める旨の申出をした場合で、警察署長等による警告が発令された場合もしくは告訴を行い受理された場合。

#### (7)「お見舞金」

当社を仲介者とした賃貸借契約に基づく「再入居費用」の一部費用負担金。

#### (8)「補償制度責任期間」



入居者との間で賃貸借契約に付随して補償制度が約定された日（更新による賃貸借契約日を含みます。）から本サービスの有効期限まで。

### 第3条 （顧客名簿の管理と個人情報の取扱いについて）

会員の個人データを記録した顧客名簿は、当社及び指定協力会社のデータベースにて適正に管理します。また、入居者に対する各種サービスの紹介のために、顧客名簿を協力関連会社等の第三者に通知する必要があることを予めご了承ください。

### 第4条 （お見舞金をお支払できない場合）

次の各号の事由に該当する場合は、お見舞金を給付しません。

- (1) 会員の故意、重過失、犯罪行為、自殺行為、闘争行為に起因する被害
- (2) 会員及び会員の親族、使用人、同居人または止宿人が自らなし、または加担した行為
- (3) 地震、噴火、風水災、その他の天災
- (4) 会員または会員の親族以外の者が対象住居内にて在宅中の侵入盗被害
- (5) 入居住宅専用部分が施錠されていない間の侵入盗被害
- (6) 被害について警察への届出がない場合
- (7) 同一入居住宅専用部分において、補償制度責任期間中2回目以降の侵入盗被害またはストーカー被害
- (8) 侵入盗被害が未遂であった場合
- (9) 客観的に入居住宅専用部分に第三者が侵入したと判断できないまたは判断が困難な場合
- (10) 転居先が実家や知人宅等の場合
- (11) ストーカー被害がストーカー行為等の規制等に関する法律での「つきまとい等」行為に該当しても警察署長等による警告が発令されない場合もしくは告訴がない場合
- (12) 入居日前の事故

### 第5条 （お見舞金請求の受付）

1. 当社及び指定協力会社は、お見舞金請求の受付後、侵入盗被害対象事故の調査（本補償制度に関する各種問い合わせを含みます。）を行うものとし、会員は事故発生後、速やかに次の各項に掲げる事項を指定協力会社に報告するものとします。

2. 指定協力会社は、会員から事故報告を受けた場合、以下の事項をご確認させていただきます。

- (1) 住所・氏名・電話番号・性別
- (2) 補償制度を約定した日（賃貸借契約日）・被害の発生日時と状況
- (3) 警察への盗難届けの有無

3. お見舞金の請求を行うときには、会員はお見舞金請求書に以下の書類を添えて指定協力会社に提出しなければなりません。

- (1) 公の機関が発行する受理番号

- (2) ストーカー被害の場合は警察署長等が発行する警告を実施した証明書
- (3) 指定協力会社の定める事故報告書
- (4) 侵入盗被害を証明する書類
- (5) 転居先の賃貸契約書（写）
- (6) その他指定協力会社が必要と認める書類

#### 第6条 （お見舞金）

1. 当社の指定協力会社の調査により、会員の申告した被害が補償制度の対象となる事故であると判断されたときは、お見舞金として、再入居の費用の一部より一律10万円を割引させていただきます。
2. 会員が侵入盗被害に遭い、そのまま住み続けることができず、一旦実家等に戻られた場合でも、6ヶ月以内に再度当社を仲介者とする物件に入居される場合は、上記同様に、再入居の費用の一部より一律10万円を割引させていただきます。
3. 本規約に定める補償制度に基づくお見舞金は、補償制度責任期間内ごとに1回で終了しますが、本サービスの有効期間内であれば、他のサービスは受けることができます。

#### 第7条 （入居者への通知）

当社は、入居者の賃貸借契約締結時に、賃貸借入居者見舞金補償制度規約が記載された「LIXILリアルティサポートクラブ」申込書の控を交付します。

#### 第8条 （補償制度の対象範囲）

お見舞金の給付は、当社を仲介者として再入居する場合のみに適用されます。

#### 第9条 （他の補償制度との関係）

本補償制度によるお見舞金の給付は、他の補償制度、保険等からの給付とは無関係に行うものとします。

### 賃貸借入居者見舞金補償制度個人情報の取扱いに関する同意条項

#### 第1条 （同意）

この書面は、株式会社LIXILリアルティ（以下「当社」といいます。）が「LIXILリアルティサポートクラブ」の運営を委託するジャパンベストレスキューシステム株式会社を通じて提供する再入居費用バックアップサポートに伴う賃貸借入居者見舞金補償制度（以下、「本手続」といいます。）を申し込まれる方の個人情報の取扱いについてご説明するものです。本手続を申し込まれる方は、必ず本書面をお読みいただき同意のうえお申し込みください。

## 第2条 (個人情報の利用目的)

当社は、本手続に伴い取得するお客様の個人情報を、以下の目的の範囲内で利用します。

- (1) お見舞金支払のために必要な事項の調査のため
- (2) その他、本手続を適切かつ円滑にするため

## 第3条 (個人情報の開示・提供)

当社及び指定協力会社は、前各号の目的の達成に必要な範囲で、お客様の個人情報を本手続の関係者に対し提供いたします。なお、当社及び指定協力会社が、お客様の個人情報を開示・提供する場合は、提供目的、提供項目、提供手段または方法及び提供先は、以下のとおりです。

提供目的	提供項目	提供手段または方法	提供先
再入居費用バックアップサポート制度の健全な運営のため	氏名、住所、その他 手続に必要な項目	書面を提出 (手交)	本手続の関係者(損害保険会社、その他、必要な関係先)

上記の場合を除き、お客様の個人情報を事前の同意なく外部の第三者に提供することはありません。ただし、法令により開示を求められた場合、裁判所、警察等の公的機関または弁護士から法律に基づく正式な照会を受けた場合はこれにあたりません。

## 第4条 (情報提供の任意性)

個人情報のご提供は任意です。ただし、ご提供いただけなかった場合、お見舞金をお支払できなくなります。予めご了承ください。

## 第5条 (お客様の個人情報の保護対策)

当社は、お客様の個人情報の保護にあたり、以下の保護対策を行います。

- (1) 当社は保有する個人情報に厳重な安全対策を施します。
- (2) 個人情報管理責任者を任命し、お客様の個人情報の安全管理が図られるよう適切な監督を行います。
- (3) 当社の従業員に対して個人情報保護に関する教育を定期的に行います。

2021年3月1日制定