

おうちカンパニー住宅設備保証 水・鍵トラブル保証規約

第1条 (目的)

- 1 水・鍵トラブル保証規約 (以下「本規約」といいます。)は、株式会社おうちカンパニー (以下「当社」といいます。)が提供する「水・鍵トラブル保証」(以下「本サービス」といいます。)の利用に関して定めるものです。

第2条 (適用関係)

- 1 本規約は、本サービス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。それらの諸規定は本規約の一部を構成するものとします。本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3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をいいます。なお、当社の承諾は、住宅設備機器保証書の交付により行います。
- 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居住住戸 (事業用途に供する場合を除きます。)をいいます。
- 3 「利用者」とは、個人である会員、及びそれらの同居人を合わせたものをいいます。

第4条 (委託)

- 1 本サービスは、当社の委託会社 (以下「委託会社」といいます。)が行います。
- 2 委託会社はコールセンターにおいて、以下のとおり、本サービスの受付業務等を行います。
 - (1) 水鍵トラブル保証 申請受付業務
 - ①水回り関連のトラブル費用 (保証範囲まで)
 - ②玄関鍵まわりのトラブル費用 (保証範囲まで)

第5条 (会員資格)

- 1 会員として本サービスを楽しむことができるのは、当社の住宅設備機器保証に加入および有償継続 (2年毎かつ最大6年)している方とします。ただし、将来においてはこの限りではないものとします。

第6条 (本サービスの申込み、利用)

- 1 会員は、本サービスを当社に申込みする際には、あらかじめ本規約の内容を確認し、同意のうえ、申込みものとします。
- 2 会員及び利用者は、この本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。
- 3 会員は、同居人による本サービスの利用に際して、同居人にこの本規約及び定めを遵守させる義務を負うものとします。

第7条 (本サービスの利用契約の成立)

- 1 当社は、前条の会員からの申込みがあり次第、申込み内容を確認のうえ、当社所定の方法で承諾の通知を送付することにより、承諾の意思表示を行います。当社が承諾の意思表示を送付した時点で、本サービスの利用契約が成立したものとします。
- 2 会員は、当社から承諾の意思表示があった後本サービスを利用することができます。

第8条 (利用開始)

- 1 本サービスの利用開始日については当社の住宅設備機器保証の保証開始日と同一とします。

第9条 (サービスの内容)

- 1 会員は、問合せ時に、委託会社のコールセンターの求めに応じて、氏名、住所、電話番号等の情報を伝達します。
 - 2 会員は、本規約および別途、当社から会員に配付される利用案内に記載された内容に従って、以下の各号のとおり、本サービスを利用するものとします。
 - (1) 会員は以下のいずれかに該当するトラブルが生じたとき、指定のサービス対応会社を利用した無料サービスを除く費用を超える部分について、保証申請を受けることができます。(電話口のトラブル解決に関するご案内で解決する場合を除きます)
 - ①水まわりのトラブル
 - ②玄関鍵の紛失・故障、鍵のトラブル (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。)
- なお、2年間累計での保証金額上限は最大 50,000 円 (税込) までとし、当社委託先以外の会社においてサービスを利用した場合、領収書等の信憑資料をご提出いただくことで当該費用のお支払いをします。
- (2) 保証の対象はサービス対象物件のみとし、サービス対象物件以外では行いません。また、当該需要場所は個人の居住用の住宅に限ります。店舗付住宅の店舗部分や集合住宅の共用設備、学校、病院、オフィスビル、飲食店等の店舗および施設は対象外とします。(有償継続は2年毎かつ最大6年まで、有償継続の都度に保証金額は最大 50,000 円 (税込) まで)
 - (3) 会員は、指定のサービス対応会社が現場への出勤時間を保証するものではなく、天候・交通状況・作業員の作業状況等により現場へ出勤することに時間を要する場合があること、また場合によっては翌日訪問となる場合があることに予め承諾することとします。

第10条 (会員資格の取り消しなど)

- 1 会員は、本サービスの利用契約を解約する場合は、解約しようとする月 (以下「解約月」)の前月 10 日までにその旨を当社に通知するものとし、当社は解約月以降、サービスの提供を行いません。
- 2 会員が第 11 条 3 項に定める禁止行為を行ったと当社および委託会社が判断したとき、当社は会員に対し何らの催告を行うことなく、直ちに本サービスを退会させることができます。併せて当社および委託会社は被った損害の賠償を請求することができるものとし、会員はその請求に応じるものとします。

第11条 (本サービスにおける遵守事項、禁止事項)

- 1 会員は、本サービスが円滑に行われるように、当社および委託会社のスタッフに全面的に協力するものとします。
- 2 会員は、本サービスの提供に関する問合せまたは苦情等の申し出を行う場合、委託会社所定の窓口へ連絡するものとします。
- 3 会員は、本サービスの利用にあたって以下のいずれかに該当する行為を行ってはならないものとします。

- ①本サービスの内容、当社および委託会社のコールセンターへの電話番号を会員資格のない第三者に知らしめ、本サービスを受けさせる行為。
- ②本サービスを営利目的で利用する行為、または本サービスを通じて営利を得る目的の行為。
- ③本規約および諸規定に記載されている内容を超越す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及びそれに類する行為。
- ④本サービスに関係する個人・法人・団体を誹謗中傷する行為。
- ⑤本サービスに関係する個人・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。
- ⑥本サービスに関係する個人・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。
- ⑦政治・選挙・宗教活動及び個人の思想による活動の一切とそれに類する行為。
- ⑧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。
- ⑨法律に違反する行為または違反の恐れのある行為。
- ⑩その他、本サービス利用の一般的なマナーやモラルを著しく逸脱し、不適切であると当社または委託会社が判断する行為。

第12条（提供の拒否）

- 1 当社および委託会社は、以下のいずれかの事由に該当すると判断した場合、会員に対して、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。
 - ①会員本人からの本サービスの利用申込みであることを確認できない場合。
 - ②サービスの対象となるトラブルの原因箇所が住宅の共有部分または共用部分あるいは国・公共団体等が所有する部分などの場合。
 - ③サービスの対象となるトラブルの原因箇所が店舗、事務所またはこれに類するものである場合。
 - ④台風・大雨・暴風・豪雪などの異常気象、地震・噴火などの天災地変もしくは戦争・暴動または公権力の行使等によって発生したトラブルの場合。
 - ⑤サービスの対象となるトラブルの原因が会員の故意による場合。
 - ⑥サービスの対応内容を逸脱する場合。
 - ⑦サービスの対象について、同一箇所または同一原因であり、かつ提供期間内に3回以上の依頼があった場合。
 - ⑧委託会社が本保証の受付・審査等の実施をすることが困難であると判断する場合。
 - ⑨保証を提供することにより、第三者の所有物の損壊、第三者の権利または利益の制限あるいは第三者に損害が生じることが想定される場合。
 - ⑩当社または委託会社のシステムの定期的、緊急的な保守点検が必要な場合またはシステムに障害が発生した場合。
 - ⑪停電が発生した場合。
 - ⑫上記以外でも、社会通念上、保証対応に関する全般業務が困難であるとみられる場合。

第13条（個人情報）

- 1 当社および委託会社は、会員の個人情報については、個人情報保護法に従い、必要な保護措置を講じうえて、以下の各号のとおり取扱うものとします。
 - (1) 会員が本サービスの提供を受けるために、会員が自ら告知する以下の個人情報を取得します。
 - ①氏名、郵便番号、住所、性別、電話番号、電子メールアドレス等の会員が利用時または会員登録時に届け出た事項。
 - ②本サービスの利用にあたって、会員が届け出た事項。
 - (2) 委託会社は、秘密保持契約を締結した別の委託会社に個人情報を提供することができるものとします。ただし、個人情報の提供を受けた別の委託会社は本条第2項に定める個人情報の利用目的に従い利用するものとします。
- 2 前項で取得した個人情報を以下の各号に掲げる目的のために利用します。
 - (1) 本サービスの提供、管理をするため。
 - (2) 当社および委託会社が本サービスに関する情報提供資料を送付するため。
 - (3) 以下の事業において、契約の締結・履行、債権回収および債務の履行、資産・設備等の形成・保全、商品・サービスの開発・改善、商品・サービスに関するダイレクトメール等によるご案内その他これらに付随する業務を行うため。
 - (4) 当社のグループ会社（当社の連結対象社、持分法適用会社および当社指定の関連会社をいい、具体的には、当社がホームページに掲載している会社とします。以下、総称して「グループ会社」といいます。）が提供する各種商品・サービスの案内、問い合わせへの対応、その他これらに付随する業務に利用すること。
 - (5) グループ会社が提供する各種商品・サービスの案内、商品・サービスの開発・改善、サービス改善等のための各種調査・分析、問い合わせへの対応、その他これらに付随する業務に利用するために、当社が保有する会員の個人情報（通信の秘密に関する事項および医療に関する事項を除きます。）を当社がグループ会社に提供すること、および、グループ会社が保有する会員の個人情報（通信の秘密に関する事項および医療に関する事項を除きます。）をグループ会社が当社に提供すること。
 - (6) 当社およびグループ会社が、登録アドレスあてに、広告・宣伝メール（「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」に定める「特定電子メール」を指します。）を送信すること。
- 3 前項 (5) (6) に定める広告・宣伝メールの送信については、当社および当社のグループ会社は、会員からの申し出により、すみやかに停止します。

第14条（本サービスの内容変更等）限）

- 1 当社は、会員の承諾または会員への事前通知なく、本サービスの内容を変更することができるものとします。

第15条（損害賠償の制限）

- 1 当社が会員に対して損害賠償責任を負う場合であっても、当社が会員に対して負う責任の範囲は、直接かつ通常生ずべき直接の損害（逸失利益を除きます。）に限定されるものとします。
- 2 当社の故意又は重大な過失により会員に損害を与えた場合は、この限りではありません。

第16条（通知）

- 1 当社は、本保証に関する会員への通知を、以下の各号に掲げるいずれかの方法により行うことができるものとします。
 - (1) 会員の住所への郵送による通知。
 - (2) 会員の電子メールアドレスまたは本サービスに登録している電子メールアドレスもしくは携帯電話のショートメールやSNSなど等への通知。
- 2 会員への通知は、前項に定める方法により、当社が通知を発した時点でなされたものとみなします。
- 3 当社は第1項各号に掲げる方法のほか、本サービスのウェブサイト上にその内容を掲載することをもって、本サービスに関する通知に代えることができるものとします。この場合、当社が当該通知内容を本サービスのウェブサイト上に掲載した時点をもって、会員に対して、当該通知がなされたものとみなします。

4 会員が届出内容の変更があった場合にもかかわらず、当社に届出をしない場合、(当社への届出後、当社がその変更内容を確認できるまでの間を含みます。)、本規約に定める当社からの通知については、当社が会員から届出を受けている連絡先へ発信したことにより、通知を行ったものとみなします。

第 17 条 (変更の届出)

- 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き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保証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し出により行うものとします。

第 18 条 (反社会的勢力の排除)

- 1 会員は、自らが暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなったときから 5 年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標榜ゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者 (以下、これらをまとめて「反社会勢力」) に該当しないこと、および以下の各号のいずれにも該当しないことを表明し、保証するものとします。
 - (1) 反社会勢力が経営を支配していると認められる関係を有すること。
 - (2) 反社会勢力が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること。
 - (3) 自己または第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってする等、不当に反社会勢力を利用していると認められる関係を有すること。
 - (4) 反社会勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与する等の関与をしていると認められる関係を有すること。

第 19 条 (規約の変更)

- 1 本規約およびその他の諸規定は、適宜追加、変更、廃止等の改定を行います。この場合、当社は、改定日の一定期間前に、第 19 条に従い、当該改定の内容を会員に通知するものとします。会員は、通知された改定内容に同意しない場合は、すみやかに本サービスの利用契約の解約手続を講じなければならないものとします。会員が当該改定日後に本サービスの利用などの行為を行った場合、当社は会員が当該改定の内容を承諾したものとみなすことができるものとします。なお、本項により、規約等の変更を行った場合および会員が解約・退会手続を行った場合に、会員および第三者に損害が生じた場合であっても、当社は一切の責任を負わないものとします。

第 20 条 (譲渡禁止等)

- 1 会員は、会員の権利について、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ます。

第 21 条 (合意管轄)

- 1 会員および当社は、本規約に関連した訴訟を行う場合は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意します。

第 22 条 (その他)

- 1 本規約に関する疑義または本規約に定めのない事項については、会員および当社の双方が誠意をもって協議し、円満に解決を図るものとします。本規約は、2023 年 1 月 1 日から実施します。