

# 会員規約

## 第1章 総則

### 第1条（適用関係）

本規約は、株式会社アットスマイル（以下「当社」といいます。）が提供する賃貸物件入居者向け生活サポートサービス「@住まいる安心入居サポート」（以下「本サービス」といいます。）の利用に関して適用します。

### 第2条（定義）

本規約において使用する用語の定義は、別段の定めのない限り、次の各号に定めるとおりとします。

1. 「サービス対象物件」とは、当社が賃貸住宅管理業務を行う住戸であって、本サービスの提供対象である住戸をいいます。
2. 「登録情報」とは、本サービスの利用に必要な当社所定の情報をいいます。
3. 「会員」とは、サービス対象物件の入居者であって、当社との間でサービス利用契約を締結し、本サービスを利用する個人をいいます。
4. 「利用者」とは、会員及びその同居人であって、当社が本サービスの利用者として登録した個人をいいます。
5. 「サービス提供会社」とは、株式会社リロクリエイト（以下「リロクリエイト」といいます。）、株式会社リロクラブ（以下「リロクラブ」といいます。）をいいます。

### 第3条（本サービスの利用）

1. 利用者は、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。
2. 会員は、本サービスの利用に際して、利用者に本規約の定めを遵守させる義務を負うものとします。

### 第4条（消費税率又は地方消費税率の変更）

利用者は、消費税率又は地方消費税率が変更になった場合、その税率が施行されるときから自動的に当該変更後の税率に従って、第5条に定める月会費及び第16条に定める費用に係る消費税及び地方消費税率が変更されることにあらかじめ同意するものとします。その他の本サービスの提供に基づき発生する料金等についても同様とします。

### 第5条（会費）

1. 会員は、本サービスの利用にあたり、当社所定の会費を支払うものとします。なお、会費は、月の途中で入・退会の場合でも日割り計算しないものとします。その他の本サービスの提供に基づく支払済みの料金等についても同様とし、返金はできません。
2. 本条第1項における会費の支払い方法は当社所定の支払い方法に基づいて支払うもの

## 会員規約

とします。

### 第6条（サービス提供期間）

1. 本サービスの提供期間は、会員が入居する住戸の賃貸借契約が終了するまでとします。
2. 貸主若しくは賃貸住宅管理会社の変更等により当社の賃貸住宅管理業務が終了し、会員の入居する住戸がサービス対象物件でなくなった場合、又は会員の入居する住戸の賃貸借契約が終了した場合（但し、会員がサービス対象物件に転居した場合はこの限りではありません。）、サービス利用契約は当然に終了するものとします。

### 第7条（譲渡等禁止）

利用者は、サービス利用契約上の地位又はサービス利用契約により生じる権利（本サービスの提供を受ける権利を含みます。）若しくは義務を第三者に譲渡、売り渡し、承継、又は質権その他担保に供する等の行為をすることができません。

### 第8条（登録情報の変更）

1. 会員は、当社に提出した登録情報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. 登録情報の不備や変更手続の不履行及び遅延などにより利用者又は第三者に発生した損害について、当社はいかなる責任も負わないものとします。

### 第9条（サービス利用契約の解除）

利用者が、次の各号のいずれかに該当した場合、当社はサービス利用契約を直ちに解除できるものとします。

1. 本規約又は会員の入居する住戸の賃貸借契約の定めに違反した場合
2. 不要な問合せや悪質ないたずら等で本サービスに関わる当社又はサービス提供会社の業務に支障をきたした場合
3. 暴力や威力、詐欺的手法等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）に属する又はこれらのものと密接な関係を有する場合
4. その他当社が利用者として不適切とみなした場合

### 第10条（個人情報）

1. 当社は、本サービスの利用等を通じて知り得た利用者の個人情報（以下「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します。
2. 利用者は、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。

## 会員規約

- (1) 利用者より依頼を受けた個別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及び利用者に知らせるため
  - (3) 本サービスその他の当社のサービス及び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利用者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、本サービスに関する当社の業務の一部を、サービス提供会社を含む当社の業務提携先に委託できるものとします。この場合、当社は、前項各号の目的のために必要な範囲内において、当該委託先に個人情報の取扱いを委託することがあります。
4. 前項に定める場合のほか、次の各号の場合、当社は、あらかじめ利用者の同意を得ないで、個人情報を第三者に提供することがあります。
- (1) 法令に基づく場合
  - (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、利用者の同意を得ることが困難であるとき
  - (3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、利用者の同意を得ることが困難であるとき
  - (4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用者の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

### 第 11 条（規約の追加変更）

本サービスの運営上、本規約に追加又は変更の必要が生じた場合は、追加又は変更する条項について、当社が運営する Web サイト等で告知するものとします。

### 第 12 条（免責）

当社は、本サービスの運営に関して故意又は重大な過失がない限り、利用者に対して損害賠償義務を負わないものとします。

### 第 13 条（専属的合意管轄裁判所）

サービス利用契約に関する一切の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

### 第 14 条（内容の変更等）

本サービスは、本サービス遂行上において支障が生じた場合、又は一般経済情勢の変動あるいは法律の改正等、やむをえない事情が生じた場合は、会員の承諾又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、及び本サービスの一部又は全部の提供を中止する

ことができるものとします。

## 第2章 @住まいる駆け付けサービス

### 第15条（内容）

1. 本章の規定は、リロクリエイトが提供する「@住まいる駆け付けサービス」の利用等に関して適用されます。
2. 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また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) 玄関鍵の紛失・故障・不具合  
但し、特殊構造の鍵に関しては解錠出来ない場合があります。
  - (2) 水廻りのトラブル
  - (3) 窓ガラスのトラブル
  - (4) ガス機器のトラブル
  - (5) 電気設備のトラブル（家電製品は対象外とします。）
3. ガス機器のトラブル及び電気設備のトラブルの現場対応は午前 9 時から午後 5 時迄の間とし、1 年間のうち各 1 回までは基本出張費を無料とし、2 回目以降は 1 回あたり 9,900 円（税込）の基本出張費を負担していただきます。
4. 本条第 1 項の駆けつけサービスの作業員が訪問するときには、利用者の立会が必要となります。また、利用者は、@住まいる駆け付けサービスの利用にあたり、騒音・作業音等が発生し周辺住民に影響が及ぶおそれがある場合には、事前に周辺住民への説明をするなど、必要な対応を行うものとします。
5. 利用者は、作業員の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可能性があることをあらかじめ承諾することとします。

### 第16条（作業料金）

1. 利用者は、@住まいる駆け付けサービスにおいて、作業員 1 名による特殊工具を必要としない 60 分程度の応急処置を無料で受けることができます。但し、利用者の過失によりトラブルが発生した場合において、作業時間が 60 分を超過したときは超過時間が 10 分ごとに 1,650 円（税込）の作業代金を、利用者が負担するものとします。また、作業実施時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も利用者が別途実費を負担する場合があります。
2. 駆けつけサービスの応急処置ではトラブルが解決できない場合、または二次被害が発生することが予想される場合、利用者は作業員と協議のうえ別途有料でサービスを依頼す

## 会員規約

ることができる場合があります。

3. 当社は、本条第 2 項の場合の作業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、利用者はこれを承諾するものとします。

### 第 17 条 (除外事項)

次に該当する場合は「@住まいの駆け付けサービス」のサービス対象外とします。

- (1) 建物共用部分の設備等に関するトラブル
- (2) 午後 9 時以降翌日午前 9 時までの時間帯における破壊による開錠
- (3) 家電製品等に関するトラブル
- (4) 入居当初からの故障・破損に関するトラブル
- (5) 原状回復に関するトラブル
- (6) 地震等の天災、暴動等の非常事態におけるトラブル
- (7) その他当社が不適切と判断した場合

## 第3章 ジョイテック Club Off

### 第 18 条 (内容)

会員は、ジョイテック Club Off 専用ホームページに記載されている宿泊施設やレジャー施設、ショッピング、グルメ、エステ、育児施設等を優待価格で利用することができます。

### 第 19 条 (会員優待サービスの利用)

ジョイテック Club Off は、リロクラブが提供する会員限定優待サービスです。会員は優待サービスの利用に際し、ジョイテック Club Off 専用ホームページに記載された Club Off Alliance 会員規約をよく読み、同意した上で利用するものとします。

会員は、ログイン ID 及び初期パスワードでジョイテック Club Off 専用ホームページにログインすることで、会員制優待サービスを利用することができます。

### 第 20 条 (変更・休止等)

ジョイテック Club Off は、会員の承諾なく、または会員への事前の通知なく、任意に会員優待サービスまたは一部を変更すること、または休止することがあります。

(2025 年 9 月 1 日 制定)