

# トーショウ安心サポート24利用規約

## 第1章 総則

### 第1条（適用関係）

- この利用規約は、トーショウ株式会社（以下「当社」といいます。）が当社又は株式会社アクトコール（以下「企画運営会社」といいます。）を通じて提供する緊急駆けつけパッケージサービス『トーショウ安心サポート24（通称：トーサポ24）』（以下「本サービス」といいます。）の利用等に関して適用されます（以下「利用規約」といいます。）。
- 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。それらの諸規定はこの利用規約の一部を構成するものとし、利用規約に定める内容と異なる場合、諸規定の内容が優先されます。

### 第2条（定義）

- 「サービス対象物件」とは、当社が、本サービスを提供する住戸をいいます。また、当社が管理受託するマンションにあっては、本サービスを提供する当社の指定したマンションに居住し利用規約に同意したマンションの区分所有者（以下「所有者」といいます。）または居住者の住戸をいいます。なお、当該住戸の貸与を受けている賃借人など住戸の所有者以外の入居者（以下「所有者以外入居者」といいます。）が利用する場合は、事前に所有者以外入居者において所有者の了解を得ることが必要になります。
- 「利用者」とは、サービス対象物件に居住する方で当社所定の方法で申請した本人（以下「本人」といいます。）及びその同居人で且つ、当社及び企画運営会社が登録した個人をいいます。

### 第3条（本サービスの利用）

- 利用者は、利用規約に定めるところに従い、本サービスを利用することが出来ます。
- 本人は、同居人による本サービスの利用に際して、同居人に利用規約及び諸規定の定めを遵守させる義務を負うものとします。

### 第4条（有効期間）

- 本サービスの有効期間は、当社が指定した日をもって開始とし、当該サービス対象物件に入居する契約が終了した日或いは、分譲住宅等にあっては、その物件の所有者でなくなった日をもって終了とします。
- 既に入居している住戸が新たにサービス対象物件となった場合には、当該住戸がサービス対象物件となった日をもって、本サービスの有効期間の開始とします。
- 入居している住戸がサービス対象物件でなくなった場合には、当該住戸がサービス対象物件でなくなった日をもって、本サービスの有効期間の終了とします。なお、当社が、管理受託しているマンションにあっては、当該管理組合と当社との管理委託契約が終了する場合も、管理委託契約満了日をもって本サービスの提供を終了するものとします。

### 第5条（会費）

- 利用者は、本サービスの利用を受けるため、当社に会費として、所定の月額会費を当社の定める期日・方法で支払うこととします。
- 前項の月額会費並びに利用料金その他本利用規約に基づく支払いには、別途消費税がかかるものとし、消費税率等の変更があったとき、法律の変更実施以降変更されることとします。
- 支払われた会費は、当社が入会の申込みを承諾しなかった場合を除き、途中退会や資格取消その他理由の如何に関わらず一切返還しないものとします。

### 第6条（登録情報の変更）

- 利用者は、当社に届け出た連絡先や同居人等の情報（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をとるものとします。また、登録情報の変更は、本人の申し出により行います。
- 登録情報の不備、変更手続の不履行や遅延などにより利用者が不利益を被ったとしても、当社はいかなる責任も負いません。

### 第7条（利用資格の取消し）

利用者が次のいずれかに該当した場合、当社は利用者の利用資格を取り消すことができるものとします。

- この利用規約又は諸規定の定め違反した場合
- 不要な問合せや悪質ないたずら等で本サービスの業務に支障をきたした場合
- 暴力、威力と詐欺的手法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、又は密接な関係を有する場合
- その他、当社が利用者として不適切とみなした場合

### 第8条（個人情報）

- 当社は、本サービスの利用等を通じて当社が知り得た利用者の個人情報（以下「利用者の個人情報」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するものとします。
- 利用者は、利用者の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。
  - 利用者より依頼を受けた各種サービスを当該利用者に対して提供するため
  - 本サービスの運営上必要な事項を利用者に知らせるため
  - 本サービスその他当社の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
  - 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
  - 関連サービスや商品の情報を提供するため
- 当社は、本サービスの提供に関わる業務を第三者に委託することがあります。この場合、当社は、業務遂行上必要な範囲で当該委託先に利用者の個人情報を取り扱わせることがあり、利用者はあらかじめこれに同意するものとします。
- 前項に定める場合のほか、次の各号のいずれかに該当する場合は、当社は利用者の個人情報を第三者に開示・提供することがあります。
  - 個人又は公共の安全を守るために緊急の必要がある場合
  - 裁判所の命令若しくは法令に基づく強制的な処分、又は法令により開示が必要とされる場合
  - 当社の権利又は財産を保護するために必要不可欠である場合
  - 当社が本サービスの運営維持のため必要不可欠と判断する合理的かつやむを得ない事由が生じた場合

### 第9条（規約の追加変更）

本サービスの運営上、利用規約に追加又は変更の必要が生じた場合は、当社の運営するホームページ上で告知するものとします。また、本利用規約と当社ホームページ上に記載された規約の内容が異なる場合には、当該ホームページに記載される規約が優先します。

### 第10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2章 住まいのトラブル緊急駆けつけサポートサービス

### 第11条（内容）

1. 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又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 カギの紛失・故障等、カギのトラブル（但し、特殊構造の鍵に関しては開錠出来ない場合があります。）
  - ② 水廻りのトラブル
  - ③ ガラスのトラブル
  - ④ ガスのトラブル
  - ⑤ 電気設備のトラブル（利用者が所有する家電製品は対象外とします。）
  - ⑥ 暮らしのサポート
2. 前項の現場駆けつけ対応時には、利用者の立ち会いが必要となります。

### 第12条（利用料金）

1. 利用者は、第11条1項第⑤号、第⑥号で定める電気設備のトラブル及び暮らしのサポートを除き、現場駆けつけ対応を無料で受けることができます。但し、次の各号の場合、利用者は別途実費等を負担する場合があります（第①号の場合については負担するものとします）。
  - ① 60分を超過した作業の代金（超過10分ごとに1,500円（税別））
  - ② 現場駆けつけ対応に部品交換や特殊作業が必要になった場合の代金
  - ③ 利用者の責に帰すべき事由により、現場駆けつけ作業員（以下「作業員」という。）到着後に現場駆けつけ対応がキャンセルになった場合のキャンセル料（5,500円（税別））
  - ④ その他前各号に関連し、当社が当社の責に帰すべき事由なく前各号以外の実費等を負担した場合
2. 利用者は、第11条1項第⑤号、第⑥号で定める電気設備のトラブル及び暮らしのサポートについては、当社が指定する割引料金にて有料で現場駆けつけ対応を受けることができます。なお、この他に別途実費等を負担する場合については、前項但書の規定に準ずるものとします。
3. 利用者は、本サービスの対象に含まれない事項についても、作業員と協議のうえ別途有料でサービスを受けられる場合があります。
4. 現場駆けつけ対応ではトラブルが解決できない又は二次被害が発生することが予想される場合、利用者は作業員等と協議のうえ別途有料でサービスを依頼することができます。
5. 当社は、前3項の場合の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、利用者はこれを承諾するものとします。

### 第13条（除外事項）

次の場合は緊急サポート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
- ② 午後11時以降午前9時までの時間帯における破壊による開錠
- ③ 利用者が所有する家電製品等に関するトラブル
- ④ 引渡日当初からの故障・破損に関するトラブル
- ⑤ 地震等の天災や火災、暴動等の非常事態におけるトラブル
- ⑥ 現場駆けつけ及びトラブル解決のために、サービス対象物件の管理組合等の許可等が必要な場合において、当該許可等が取れない場合
- ⑦ その他当社又は企画運営会社が不適切と判断した場合

## 第3章 健康医療・生活相談受付サービス

### 第14条（内容）

利用者は、健康・医療・介護・育児等の生活上の問題について、医療機関、行政機関窓口等の紹介その他相談を受けられる、健康医療情報・生活相談受付サービスを利用することができます。但し、このサービスは当社又は企画運営会社が治療・診察行為を行うものではなく、また当社又は企画運営会社が直接トラブル解決を図るものではありません。

## 第4章 プレミア優待サービス

### 第15条（内容）

プレミア優待サービスは、企画運営会社の提携企業が提供する会員限定優待サービスです。本人は、プレミア優待サービス専用ホームページに掲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16条（プレミア優待サービスの利用）

1. 本人は、優待サービスの利用に際し、プレミア優待サービスの専用ホームページに記載されたプレミア優待サービス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。
2. 本人は、専用ログインID及びパスワードでプレミア優待サービスの専用ホームページにログインすることで、会員優待サービスを利用することができます。

### 第17条（変更・休止等）

プレミア優待サービスは、利用者の承諾なく、また利用者への事前の通知なく、任意に会員優待サービスの全部又は一部を変更すること、又は休止することがあります。

## 第5章 生活サポート・コンシェルジュサービス

### 第18条（内容）

1. 利用者は、企画運営会社が提携する企業（以下「業務提携先」といいます。）から、所定の方法により、生活サポート・コンシェルジュサービスを受けることができます（サービスによっては別途費用が生じる可能性があります）。当社は、これらのサービス提供に関して利用者とは本サービス業務提携先の間を生じる紛争について、責任を負わないものとします。但し、当社の責に帰すべき事由により、当該紛争が生じた場合は、当社は責任をもって解決に努めるものとします。
2. 生活サポート・コンシェルジュサービスの一部を利用できない地域があります。
3. 生活サポート・コンシェルジュサービスの内容、価格、利用方法などは、当社が別途利用者に対して提示するパンフレット等に従うものとします。