

ZENBU+ 暮らしのガーディアン 会員サービス

入居者向け利用規約

第1章 総則

第1条 (規約)

- 1) この規約は、ZENBU PLUS株式会社 (以下「当社」といいます) が提供する「ZENBU+暮らしのガーディアン」 (以下「本サービス」といいます) の提供およびその利用に関する規約 (以下「会員規約」といいます) を定めるものです。
- 2) 当社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎にその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。それらの諸規定は会員規約の一部を構成するものとします。

第2条 (会員規約の変更)

- 1) 当社は、目的の遂行に必要な場合または経済情勢の変動等のやむを得ない事情が生じた場合は、会員等の承諾または会員等への事前通知なく会員規約を追加もしくは変更できるものとします。この場合、本サービスの利用条件は、変更後の規約に基づくものとします。
- 2) 会員規約または本サービスの内容に変更の必要が生じた場合は、当社およびサービス提供企業の運営するホームページ上で告知します。

第3条 (定義)

- 1) 「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、法人、民法上の任意組合等を含みますが、これらに限られません) 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みを知った日から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った時点で会員規約の内容を承諾したものとみなします。
- 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居として入会申込み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 (ただし、いずれの形態においても専有部室内に限ります) を問いません。
- 3) 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契約扱いとします) 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者 (以下「サービス対象者」といいます) に限定して本サービスが受けられるものとします。記載もしくは会員規約第7条第1項の届出がない者は本サービスの対象外とします。
- 4) 本サービスは、販売先である当社、および当社が販売を委託した販売委託先、管理会社 (以下「管理会社等」といいます) を通じて会員に提供するものとします

第4条 (本サービスの利用および種類)

- 1) 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。ただし、会員規約も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は、サービス対象者に会員規約や諸規定を自ら遵守させる義務を負うものとします。
- 4) 会員およ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また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(ただし、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、本システムまたはホームページ、パンフレットおよび別紙「標準対応種別および価格表」等で紹介します。

第5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6条 (会費)

- 1) 本サービスの会費は、管理会社等による所定金額を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、また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。ただし、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会費を返金します。
- 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7条 (会員期間および更新)

- 1) 本サービスの会員期間(サービス有効)は、サービス開始日から数えて2年間とします。
- 2) 更新後の継続期間は更新日より2年とします。
- 3) 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8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」といいます)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、当社はいか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9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) 会員規約また諸規定等に違反した場合
 - (3) 不要な問合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10条 (反社会的勢力の排除)

- 1) 会員は、現在、次のいずれにも該当しないこと、か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項のいず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、か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11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通りとします。なお、個人情報のお問合せ先の詳細については、プライバシーポリシー <https://zenbuplus.biz/privacy/> (当社がそのURLを変更した場合は、変更後のURLとします) をご確認ください。
 - (1) 当社は、本サービスの申込みまた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」といいます) 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。
 - ①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
 - ②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)と賃貸借契約者と異なる場合は、賃貸借契約の契約者氏名、住所、賃貸借契約物件名、号室
 - ③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、も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ます、この場合業務遂行に必要な範囲で、当該委託先、提携先およびサービス提供会社 (以下「提供会社」といいます) への会員等の個人情報の提供

- ③個人また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、もしくは当社の権利または財産保護等に必要不可欠と判断したとき
 - ⑤申込み承認作業およ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当社およ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本サービスの本来的・付帯的な機能・サービス等の提供また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、会員またはその代理人から、会員の個人上の利用目的の通知を求められた場合、また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。ただし、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12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みます)等について、当社に故意・重過失がある場合を除き、いか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項およ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に適應できる者を対象とし、この条件に該当しない者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、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13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またはその他必要に応じて、会員の承諾また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また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ません)、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または緊急に行う保守・点検
- (4) その他予測できない事態

第14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ず有効とします。

第2章 ZENBU+ 暮らしのガーディアン

第15条 (出動サービス)

- 1) 会員は、別紙「標準対応種別および価格表」に記載のあるトラブルが生じたとき、専用QRコードまたは会員専用電話番号を利用し24時間365日緊急出動のサービス(以下「出動サービス」といいます)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了承ください。
なお、会員と管理会社等との契約によっては、会員の利用できるサービス内容が異なる場合があります。
- 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。ただし、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) 出動サービスの緊急対応の定義は次の通りとします。
 - (1) 初期出動対応を「一次対応」作業といいます(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、再度訪問および作業をする場合を「二次対応」作業といいます
 - (3) 破錠を要する場合には、例え60分以内に行える作業でも二次対応として扱い、かつ、破錠を行う場合には、会員は賃貸人または賃貸代理人(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します
- 4) 出動サービス(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、または顔写真付きの公的機関発行の証明書(ただし、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)
- 5) 出動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、出動サービスを、有効期間内において24時間365日、専用QRコードまたは会員専用電話番号で、無料にて問合せができるものとします。ただし、会員規約第15条第1項の場合で、同条第3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、会員の負担とします。
会員負担の費用については、別紙「標準対応種別および価格表」によるものとします。
- 2) 会員が法人の場合、前項の実費負担分の請求はサービス対象者に対して行います。ただし、サービス対象者が支払いを拒否する、または、支払いができ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) 出動サービスを受けた後に、二次対応が必要となった場合、会員は賃貸人または賃貸代理人(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、当社が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、出動サービスの対象外とします。

- (1) 建物共有部のトラブル事案の場合(一部共有部設備を除きます)
- (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) 会員およびサービス対象者の故意およ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
- (8) 入居日から1週間(7日間)の出動要請の場合

第3章 雑則

第18条 (会員規約の改定)

当社は、実施する日を定めて会員規約の内容を改定することがあります。変更後の会員規約は、当社が別途定める場合を除いて、規約改定通知に記載された改定日よりその効力を生じるものとします。

第19条 (適用法、および専属的合意管轄裁判所)

本規約の準拠法は、日本法とします。また、会員規約に関し訴訟の必要性が生じた場合は、東京簡易裁判所また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するものとします。

附則

会員規約は2024年6月30日から実施します。

2024年6月30日改訂

ZENBU PLUS株式会社
(ZENBU+事業本部)
東京都渋谷区猿樂町29-8
ヒルサイドテラスE棟32

別紙「標準対応種別および価格表」

1. 業務内容

- コールセンターの運営
 - 問合せ対応並びに出動作業の手配
 - 受付および出動作業
- 出動サービス
 - 下記「標準出動対応種別」に列挙されている対応とします

2. 業務対応時間

24時間365日対応

3. 業務費用(消費税別)

- コールセンター
 - 会員費に含みます
- 出動サービス
 - 下記「期間および会員費」または「標準出動対応種別」に記載の料金、または、別途個別に定める種別と料金(部材、工賃についても別途相談)とします

4. 期間および会員費

管理会社等が定める期間および金額とします。
別途追加料金が発生する場合がありますので、詳細は、下記「留意事項」を参照してください。

5. 標準出動対応種別

出動サービスの対象となる種別

- (1) 鍵の紛失もしくは故障等、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
- (5) 建具のトラブル

上記を標準の対応種別としますが、管理会社等が定める対応種別が優先されますので、すべての会員に上記種別がもれなく提供されるものではありません。

また、上記対応種別以外においても別途定める対応種別が提供される場合もあります。

6. 留意事項

出動料金は会費に含まれておりますが、状況によっては部材費および追加作業費が発生する場合があります、その際は事前にお伝えした上で別途見積後に施工させていただきます。

会員相互の公平性の観点からご利用回数の制限をさせていただく場合があります。

最新の標準出動対応種別および会員規約の変更については、ホームページをご確認ください。