

# 暮らしのほっとライン SEED24Light 会員規約

2018年7月25日改訂

## 第1章 総則

### 第1条 (規約)

1. この規約は、株式会社シード・コーポレーション(以下「当社」という)が運営する「暮らしのほっとラインSEED24Light」(以下「本サービス」という)の提供及びその利用に関する規約(以下「会員規約」という)を定めるものです。
2. 当社は運営上必要と判断した場合、本サービスを利用する者の承諾を得ることなく、会員規約を変更することがあります。この場合には本サービスの利用条件は、変更後の会員規約に基づくものとします。
3. 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」という)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。
4. 会員は、会員規約の内容に同意して本サービスを利用するものとします。

### 第2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)をいいます。尚、当社の承認は、会員証(以下「会員証」という)を発行することにより行うこととします。入会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(但し、何れの形態においても専有部室内に限る)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」の契約は、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と法人名義で契約(1社宅1室につき1契約扱いとする)をし、当該法人の役員・従業員、その他の使用人等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書に記載された方(以下「サービス対象者」という)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8条第1項の届出が無い方は本サービスの対象外とします。

### 第3条 (本サービスの利用及び種類)

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。但し、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おいては、サービス対象者に会員規約や諸規定を自らが遵守させる義務を負うものとします。
4. 会員及びサービス対象者が本サービスを利用する場合、会員証の提示(告知)が必要で

す。

5. 会員サービスの個々の内容、利用価格、利用方法や時間等は、当社発行のパンフレット（以下「パンフレット」という）等で紹介します。
6. 聴覚障がいをお持ちの会員は、Skype（スカイプ）を利用した遠隔手話通訳サービスにて本サービスのご利用が可能です。ご利用可能時間は午前8時から午後9時までです。詳しくはパンフレット等案内文書をご覧ください。

#### **第4条（会員証の発行及び再発行）**

1. 当社が入会の申込みを承諾し会員になった方に対して、1会員（1契約）につき1つの会員証を発行します。
2. 会員証を紛失した場合は、当社へ連絡をし、当社所定の用紙に必要事項を記載の上、発行・再発行に必要な所定金額を添えて当社に発行・再発行を依頼するものとします。当社は、それを承認した場合、速やかに発行・再発行致します。
3. 前項届出がなされなかったことにより会員が不利益を被ったとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。

#### **第5条（譲渡禁止）**

会員は、取得した権利（会員証を含む）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、当社所定の金額を、当社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、もしく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、一切返還しないものとします。但し、当社の都合により、本サービスの提供が不可能となった場合には、会員期間に基づき、返金額がある場合にはその額を返金します。
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（有効期間及び更新）**

1. 会員期間2年の会員
  - (1) 本サービスの有効期間は、当社所定の入会申込書に記された入居日または本サービスの販売代理店の指定した日から数えて2年間とします。
  - (2) 会員がサービス対象物件を退去した場合において、本サービスの有効期間内であれば、特例として、会員から移転する先の物件の住所・物件名等、当社が必要とする情報を当社宛に事前通知し、当社が承認をした場合には、本サービスの残存期間は移転先でも有効とします。
  - (3) 更新の継続期間は更新日より2年間とします。
  - (4) 更新時の会費の支払い方法が口座振替の会員は、2年目以降の会費を、1年毎の2回に均等分割して振替します。
  - (5) 更新時の会費の支払い方法が口座振替の会員には、口座振替期日以前に当社から会

員への個別の通知はしません。口座振替（更新手続き）を希望しない場合は、サービス満了日の60日前までに当社に通知してください。

- (6) 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。
- (7) 本サービスの有効期間が終了した場合及び退会した場合、会員は速やかに当社へ会員証等を返却するものとします。

## 2. 会員期間月極めの会員

- (1) 本サービスの有効期間は、当社所定の入会申込書に記された入居日またはサービス開始日から開始致します。但し、サービス対象物件が賃貸借物件の場合の会員は、賃貸借契約の終了をもって終了とします。
- (2) 本条第2項(1)において、サービス対象物件が賃貸借物件の場合の会員で、当該物件を退去した場合において、本サービスの有効期間内であれば、特例として、会員から移転する先の物件の住所・物件名等、当社が必要とする情報を当社宛に事前通知し、当社が承認をした場合には、本サービスの残存期間は移転先でも有効とします。
- (3) 更新の継続期間は更新日より1ヶ月とします。但し、賃貸借契約物件の場合は、本条第2項(1)の但し書き同様に賃貸借契約の終了をもって原則終了としますが、本条第2項(2)の特例の権利も適用されます。
- (4) 本サービスの有効期間が終了した場合及び退会した場合、会員は速やかに当社へ会員証等を返却するものとします。

## 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」という）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り、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、その如何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で、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6条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) 不要な問い合わ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、次の何れにも該当しないこと、且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項の何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、且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とおりとします。

なお、個人情報のお問合せ先の詳細については、当社のホームページ (プライバシーポリシー) <https://seed24.jp/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」という) 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。

本サービス申込書記入日、サービス対象物件入居日または本サービス開始日、会員の氏名、性別、年齢、生年月日、電話番号、携帯電話番号、メールアドレス、職業、家族構成、ペットの保有の有無、車の保有の有無、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。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、賃貸借契約者の契約者氏名、賃貸借契約者住所、賃貸借契約者物件名、賃貸借契約者号室、その他当社が必要と判断した事項等。

- (3) 会員は、当社が本サービス申込および本サービス入会後のサービスの提供にあたり、以下の会員の個人情報を提供会社に提供することをあらかじめ同意するものとします。

本サービス申込書記入日、サービス対象物件入居日または本サービス開始日、会員の氏名、性別、年齢、生年月日、電話番号、携帯電話番号、メールアドレス、職業、家族構成、ペットの保有の有無、車の保有の有無、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。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、賃貸借契約者の契約者氏名、賃貸借契約者住所、賃貸借契約者物件名、賃貸借契約者号室、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、提携先及びサービス提供会社（以下「提供会社」という）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 当社及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、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む）等について、当社に故意・重大な過失がある場合を除き、如何なる責任も一切負いません。
2. 当社は、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る不利益の発生等に関する場合も前項と同様とします。
3. 本条第1項及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、利用規約またはパンフレット記載の「ご利用上の諸注意」の違反等、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が適応する方を対象とし、この条件に該当しない方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、その状況等に鑑みて、やむを得ない理由により本サービスの提供を拒否する場合があります。

## 第13条（管轄裁判所）

会員規約に関し訴訟の必要性が生じた場合は、訴額に応じて、福岡簡易裁判所または福岡地方裁判所をもって第一審専属的合意管轄裁判所とします。

## 第2章 安心サービス

### 第14条（駆付サービス）

1. 会員は次の各号のトラブルが生じたとき、当社の専用フリーダイヤルで、24時間365日、トラブル解決のための情報提供または緊急駆付のサービス（以下「駆付サービス」という）を受けることができます。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承諾いただきます。
  - (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

2. 駆付サービスの緊急対応の定義は次の通りとします。
  - (1) 初期駆付対応を「一次駆付」作業という。(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、再度訪問及び作業をする場合を「二次駆付」作業という。
  - (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駆付として扱い、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する。
3. 駆付サービスを会員が受ける場合、次の提示が必要となります。
  - (1) 会員証
  - (2) 免許証、もしくは顔写真付きの公的機関証明書(但し、免許証等の身分証明証の住所が本サービス対象物件の所在地との一致が必要)
4. [宿泊補助金サービス]

鍵の紛失もしくは故障等、鍵のトラブルにおいての駆付サービス時に、開錠が出来なかったことにより有料宿泊施設を利用した場合、発生した宿泊基本料金のうち補助金として、最大5,000円までを支給致します。

  - (1) 給付条件
    - ① 宿泊補助金は、年に1回までのサービスであること
    - ② 利用宿泊施設の宛名、日付入りの領収書を該当日を含め、当社へ5日以内に提出すること
    - ③ 当社所定の補助金申請用紙を該当日を含め、当社へ5日以内に提出すること
    - ④ 当社サービススタッフが一次駆付を行った場合
    - ⑤ 当社が適切と判断すべき合理的理由があること
  - (2) 当社が、宿泊補助金給付対象であると判断した時は、当社は会員本人名義の金融機関口座に当社が申請を受理した月の翌月末までに宿泊補助金をお振込み致します。
5. [ガラス交換サービス]

ガラスの破損トラブルにおいての駆付サービス時に、ガラス交換等の有料部品交換が発生した場合、当該有料部品交換にかかる費用を最大30,000円まで当社が負担致します。

なお「ガラス交換等」とは、破損したガラスを同等のガラスに交換することをいいます。

また、30,000円を超える差額が発生した場合、差額分は、当社が指定する先に会員が現金にて支払うこととします。

  - (1) ガラス交換サービス利用条件
    - ① 当社がガラス交換サービスの対象であると判断した場合
    - ② ガラス交換サービスは、年に1回までのサービスであること

- ③他保険会社より当該事故による保険金等の支払いがなされないこと
  - ④当社所定の補助金申請用紙を、該当日を含め5日以内に当社に提出すること
  - ⑤当社サービススタッフが一次駆付を行った場合
  - ⑥当社サービススタッフがガラス交換を行える場合（特殊なガラス等、当社サービススタッフが同等のガラスを用意できない場合は、ガラス交換サービスの対象外となります）
6. 駆付サービスで作業を行った際に、管理会社とその他関係各社への状況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15条（利用料金）**

1. 会員は、駆付サービスを、有効期間内において24時間365日、専用のフリーダイヤルで、無料で問い合わせができるものとします。但し、会員規約第14条第1項の場合で、同条第2項（1）に記載する時間を超過した作業料金、もしくは同条同項（2）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料金については、別途、会員の実費負担とします。
2. 会員が法人の場合、前項の実費負担分の請求先は入居者（個人）及びサービス対象者に対して行います。但し、入居者（個人）及びサービス対象者が支払いを拒否する、又は、支払いが出来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. 駆付サービスを受けた後に、二次駆付が必要となった場合、会員は賃貸人又は賃貸代理人（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、当社の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16条（除外事項）**

次の場合は、駆付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事案の場合
- （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、サービス対象者の故意及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

### **第3章 生活相談ダイヤル**

#### **第17条（目的）**



生活相談ダイヤルは、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、情報を提供し、会員のトラブルの解決をサポートするものとします。

#### **第18条 (サービス内容)**

1. 会員から専用フリーダイヤルにて問合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うものとします。
  - (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・医療相談に関しては、健康・医療・介護・育児・メンタル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、診療・医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. 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
  - (4) その他、当社が対象外と判断した事項

#### **第19条 (利用料金)**

1. 会員は、本サービス有効期間内において、年間3回まで無償で問合せを行うことができます。
2. 生活相談ダイヤルによる情報提供後の下記の費用については、本人の負担になります。
  - (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等

#### **第20条 (免責)**

1. 生活相談ダイヤルから提供した情報は、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は、会員本人に帰属するものとします。
2. 当社は、生活相談ダイヤル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4章 生活便利サービス**

#### **第21条(目的)**

生活便利サービスは、会員の暮らしに役立つサービスの提供を目的とします。

#### **第22条(利用資格)**

生活便利サービスは、会員及びサービス対象者に限り利用できるものとします。

### **第23条（利用方法）**

会員は、会員規約及びパンフレットに記載された内容等に従って自らの責任と負担により生活便利サービスを利用するものとします。会員専用カスタマーセンターの受付時間は24時間年中無休とします。但し、生活便利サービスの提供時間はサービスの種類により異なります。

### **第24条（内容の変更・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又は全部を中止できるものとします。

また以下の場合には生活便利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) 震災・火災・洪水・津波・戦争・騒乱・労使争議
- (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25条（禁止行為）**

会員は、以下の行為を行ってはならないものとします。

- (1) 生活便利サービスを営利目的で利用する行為、生活便利サービスを通じて営利を得る目的の行為
- (2) パンフレットに記載されている内容を超えるサービスの提供を求める行為、または本利用規約を逸脱する行為及びそれに類する行為
- (3) 生活便利サービスに係わる個人・法人・団体を誹謗中傷する行為
- (4) 生活便利サービスに係わる個人・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
- (5) 生活便利サービスに係わる個人・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
- (6) 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
- (7) 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
- (8) 法律に違反する行為または違反の恐れのある行為
- (9) その他、生活便利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、不適切と判断される行為

### **第26条（提供の拒否）**

以下の事由に該当した場合、生活便利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) 会員が、本利用規約に違反した場合
- (2) 会員が、前条の禁止行為を行った場合

(3) 当社が会員として不適切と判断した場合

**第27条 (問題解決)**

会員は、提供会社の過失、義務不履行により損害を受けた場合、自らの責任と負担において提供会社との間で問題解決にあたるものとし、当社は一切責任を負いません。