

かけつけサポートサービス規約

第1章 総則

第1条（適用関係）

1. 本規約（以下「本規約」といいます。）は、株式会社ラストワンマイル（以下「当社」といいます。）が提供するサービス「まるっとひかり」のオプションサービスである第2章に定めるサービス（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。なお、本サービスは、当社及び当社の業務提携先（以下「業務提携先」という。）を通じて提供されます。
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、本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。
3. 本サービスをご契約いただいた方には、「まるっとシリーズ会員規約」の規定が準用されます。

第2条（定義）

1. 「会員」とは、本規約に同意の上、当社所定の加入申込手続（以下「加入申込手続」といいます。）を行い、当社がこれを承諾した個人をいいます。
2. 「利用者」とは、会員及びその同居人をいい、本規約に従い、本サービスを利用する者をいいます。
3. 「利用契約」とは、本規約に基づき当社と会員との間に締結される、本サービスの提供に関する契約をいいます。

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、自己以外の本サービスの利用者による本サービスの利用に際して、これらの者に本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（消費税率又は地方消費税率の変更）

会員は、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時から自動的に当該変更後の税率に従って、第16条第1項に定める料金に係る消費税及び地方消費税が変更されることに、予め同意するものとし、その他本サービスの提供に基づき発生する税込価格の料金についても同様とします。

第5条（有効期間）

1. 利用者は、加入申込手続の完了後、当社が指定した日より本サービスの利用を開始することができます。

2. 利用者は、本サービスの利用終了を希望するときは、その旨を当社に対し申し出るものとし、当該申出に基づく当社の手続完了をもって、本サービスの利用を終了するものとします。
3. まるっとひかりの解約に伴い本サービスも解約となるものとします。

第6条(会員からの解約)

会員が利用契約を解約しようとするときは次の事項に従うものとします。

- ① 毎月 20 日までに当社へ通知があったものについては当該通知のあった月の末日に、また毎月 21 日以降までに通知があったものについては当該通知のあった月の翌月末日に利用契約の解約があったものとします。ただし、まるっとひかりの利用プラン等により月内での解約ができない場合があります。

第7条(当社からの解約)

1. 当社は、会員が次の各号の一つに該当し、当社の指定する期間内にそれを解消または是正しない場合または当社からの通知が会員に到達しないことを郵便の宛先不明等により確認した場合は、利用契約を解約できるものとします。
 - ① 支払期日を経過しても本サービスの利用料金をお支払いいただけない場合。
 - ② 本サービスの利用料金の決済に用いる会員の指定クレジットカードの利用が解約、更新その他の理由により確認できなくなった場合。
 - ③ 本サービスの利用料金の決済に用いる会員の指定クレジットカードが紛失等の事由により利用不能となり、クレジットカード会社から緊急に停止すべき旨の連絡が当社にきた場合。
 - ④ 会員に対する破産の申立があった場合、または会員が成年後見開始の審判、保佐開始の審判もしくは補助開始の審判を受けた場合。
 - ⑤ 本サービスの利用が第 12 条(禁止事項)の各号のいずれかに該当する場合。
 - ⑥ 会員が過度に頻繁に問い合わせを実施し、または本サービスの提供に係る時間を延伸する等、当社の業務遂行に支障を及ぼしたと当社が判断したとき。
 - ⑦ 前各号のほかにも本規約に違反した場合。
2. 当社は、会員が利用契約を締結した後になって以下の各号のいずれか一つに該当することが明らかになった場合、前項の規定にかかわらず利用契約を即時解約できるものとします。
 - ① 会員が実在しない場合。
 - ② 本サービスの利用申込みの際に、虚偽の届出をしたことが判明した場合。会員の利用料金の決済に用いるクレジットカードにつき、カード会社の承認が確認できない場合。
 - ③ 会員が未成年者、成年被後見人、被保佐人または被補助人のいずれかであり、入会申込の手続が成年後見人によって行われておらず、または入会申込の際に法定代理人、保佐人もしくは補助人

の同意を得ていなかった場合。

- ④ 会員への本サービスの提供に関し、業務上または技術上の著しい困難が生じた場合。
 - ⑤ 会員が、当社または本サービスの信用を毀損するおそれがある方法で本サービスを利用、またそのおそれがあると当社が判断した場合。
 - ⑥ 会員に、まるっとシリーズ会員規約第4条2項に定める会員資格がない場合。
 - ⑦ その他、前各号に準じる場合で当社が適当ではないと判断した場合。
3. 当社は、前各項の規定により利用契約を解約しようとするときには、その会員に解約の旨を通知もしくは催告をするものとします。ただし、やむを得ない場合にはこの限りではありません
4. 当社は、前各項に基づき、会員との利用契約が解約に至った場合、解約理由を解消または是正した場合であってもサービスの復旧または再申込みを受付けないことができるものとします。

第8条（登録情報の変更）

1. 会員は、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、登録情報の変更は会員の申し出により行います。
2. 登録情報の不備、変更手続の不履行や遅滞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9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、当社は利用者の使用資格を取り消すことができます。

- ① 加入申込手続の際に虚偽の申告をした場合
- ② 本規約又は諸規定の定めに違反した場合
- ③ 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
- ④ 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
- ⑤ 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。
2. 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。

- ① 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
 - ② 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
 - ③ 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
 - 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 当社又は業務提携先が提供するサービス、商品、キャンペーン等のご案内のため
3. 当社及び業務提携先は、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、当社及び業務提携先は、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ます、利用者はあらかじめこれに同意するものとします。
4. 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。
- ① 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
 - ② 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
 - ③ 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 11 条 (規約の追加変更)

1. 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、当社は本規約(本規約に基づく利用契約等を含むものとします。以下、同じとします。)を随時変更できるものとします。なお、本規約が変更された場合には、会員および利用者の利用条件その他の利用契約の内容は、改定後の新規約を適用するものとします。
2. 変更後の本規約については、当社が別途定める場合を除いて、当社のホームページに表示した時点より効力を生じるものとします。
3. 当社の、本サービスに関する本規約は(URL; <https://marutto.co.jp/rule>)に表示するものとします。

第 12 条(禁止事項)

契約者は、本サービスを利用して、次の行為を行わないものとします。

- ① 当社が特に認めた行為以外の、営業活動、営利を目的とした利用及びその準備を目的とした利用
- ② 当社もしくは他者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為
- ③ 当社もしくは他者の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為
- ④ 当社もしくは他者を差別もしくは誹謗中傷し、又はその名誉もしくは信用を毀損する行為
- ⑤ 詐欺等の犯罪に結びつく、又は結びつくおそれのある行為

- ⑥ わいせつ(性的好奇心を喚起する画像又は文書を指しますがこれに限られません)、児童ポルノ又は児童虐待にあたる画像、文書等を送信もしくは表示する行為、又はこれらを収録した媒体を配布、販売する行為、又はその送信、表示、配布、販売を想起させる広告を表示又は送信する行為
- ⑦ ストーカー行為等の規制等に関する法律に違反する行為
- ⑧ 無限連鎖講(ネズミ講)を開設し、又はこれを勧誘する行為
- ⑨ 本サービスにより利用しうる情報を改ざん又は消去する行為
- ⑩ 他者になりすまして本サービスを利用する行為
- ⑪ ウィルス等の有害なコンピュータプログラム等を送信し、又は他者が受信可能な状態におく行為
- ⑫ 選挙の事前運動、選挙運動又はこれらに類似する行為及び公職選挙法に抵触する行為
- ⑬ 無差別又は大量に受信者の意思に反してメール等を送信する行為
- ⑭ 無断で他者に広告、宣伝もしくは勧誘のメールを送信する行為、又は他者が嫌悪感を抱く、もしくはそのおそれのあるメール(嫌がらせメール)を送信する行為、他者のメール受信を妨害する行為、連鎖的なメール転送を依頼する行為及び当該依頼に応じて転送する行為
- ⑮ 他者の設備等又は本サービス用設備等の利用もしくは運営に支障を与える行為、又は与えるおそれのある行為
- ⑯ 本人の同意を得ることなく、又は詐欺的な手段により他者の個人情報収集する行為
- ⑰ 法令に基づき監督官庁等への届出、許認可の取得等の手続が義務付けられている場合に、当該手続を履行せず、その他当該法令に違反する行為
- ⑱ 上記各号の他法令もしくは公序良俗に違反(売春、暴力、残虐、麻薬取扱等)し、又は他者に不利益を与える行為
- ⑲ 上記各号のいずれかに該当する行為(当該行為を他者が行っている場合を含みます)が見られるデータ等へ、当該行為を助長する目的でリンクを張る行為
- ⑳ その他、社会的状況を勘案の上、当社が不相当と認める行為

第13条(免責)

当社及び業務提携先は、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14条(協議)

本規約に記載のない事項および記載された項目について疑義が生じた場合は、会員または利用者とは当社は誠意を持って協議のうえ、解決にあたるものとします。

第2章 緊急サポートサービス

第15条 (内容)

1. 利用者は、サービス対象物件(まるっとひかり導入物件と同一住所とします。)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、トラブルの応急的な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でき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。）
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。
3. 現場駆けつけ対応は、本条第1項各号に定めるトラブルについて、トラブルの応急的な解決を図るものであり、同一のトラブルごとに1回に限り、提供されるものとし、当社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、既に現場駆けつけ対応を行ったものについて、当社は再度の現場駆けつけ対応を行わないものとします。

第16条 (利用料金)

1. 利用者は、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（税込1,650円））
 - 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 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、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。
3. 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。
4. 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17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 時以降翌午前 9 時までの時間帯における破壊による開錠
- ③ 会員が所有する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 地震等の天災や火災、暴動等の非常事態におけるトラブル
- ⑦ その他当社又は業務提携先が不適切と判断した場合

以上

株式会社ラストワンマイル

〒170-0013 東京都豊島区東池袋 4-21-1 アウルタワー3F

【まるっとシリーズサポートセンター】

ナビダイヤル：0570-033-887

※通話料金は、お客様負担となります。

受付時間：10：00～14：00/15：00～18：00 (年末年始を除く)

附則：

2017年 2月 1日 制定

2019年 3月 15日 改定

2019年 10月 31日 改定

2024年 3月 18日 改定

2024年 4月 1日 改定