

「住なびー 暮らしのサポートサービス」利用規約

第1章 総則

第1条 (適用関係)

- 本利用規約（以下「本利用規約」といいます。）は、一般社団法人全国住宅産業地域活性化協議会（以下「住活協」といいます。）が運営する『住なびー暮らしのサポートサービス』（本利用規約第2章から第5章に定めるサービスの総称をいい、以下「本サービス」といいます。）の提供及びその利用に関して適用されます。なお、本サービスの一部は、本サービスの共同運営会社である当社の業務委託先（以下「業務委託先」といいます。）を通じて、提供されます。
- 住活協は、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利用規約の一部を構成するものとし、諸規定の内容が本利用規約の定めと異なる場合、諸規定の内容が優先されます。

第2条 (定義)

- 「会員」とは、本利用規約に同意のうえ、住活協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、住活協がこれを承諾した個人をいいます。
- 「サービス対象物件」とは、会員が所有する物件であって、本サービスの提供を受ける住戸として加入申込時に指定する住戸をいいます。
- 「利用者」とは、会員及びその同居人且つ、住活協が本サービスの利用を承諾した者との総称をしています。

第3条 (本サービスの利用)

- 利用者は、本利用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。
- 利用者は、本サービスを利用する場合には、利用者であることを特定できる情報を伝達するものとします。
- 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 (入会金及び利用料)

- 会員は、本サービスの入会金（以下「入会金」という。）として、1,500円を本条第3項に定める方法に従い、本サービスの利用開始前に、支払うものとします。
- 会員は、本サービスの利用期間中、本サービスの利用料（以下「利用料」といいます。）として、月額1,500円（税別）を次項に定める方法に従い、本サービスの利用開始日より、毎月支払うものとします。なお、利用料は、本サービスの利用開始日が月の途中でであっても、日割計算は行わないものとします。
- 会員は、入会金については、本サービスの利用開始月の前月27日（金融機関が休業日の場合は、翌営業日とします。）に、支払うものとします。また、利用料については、入会金の支払を確認後、サービス利用開始日より毎月27日（金融機関が休業日の場合は、翌営業日とします。）に、会員が本サービスの申込時に指定する金融機関の口座から、業務委託先による口座振替の方法にて、支払うものとします。なお、会員が本サービスの利用を終了し、退会する月については、利用料は発生せず、支払を要しないものとします。
- 住活協は、会員が指定した口座の残高不足、口座凍結、口座振替依頼書の記入漏れ、届出印鑑の相違等の理由により、口座振替ができなかった場合は、業務委託先を通じて、会員に対し通知するものとし、会員は当該通知を受けた日の末日までに業務委託先の指定する口座に振り込むものとします。
- 住活協は、会員より受領した入会金及び利用料について、申込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を問わず、一切返還しないものとします。

第5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、前条第1項で定める会費及び第14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、その他の税込価格の料金についても同様とします。

第6条 (利用期間)

- 本サービスは、会員が住活協所定の本サービスの申込書にて指定する日又は会員と住活協が別途合意した日より利用を開始することができます。会員が退会する日まで利用することができます。
- 本サービスは、会員がサービス対象物件の所有者でなくなった場合、提供を終了するものとします。

第7条 (登録情報の変更)

- 会員は、住活協に届け出た連絡先・住所等の情報（以下「登録情報」といいます。）に変更があった場合、住活協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。
- 前項の登録情報の変更は、会員の申出により行うものとします。
- 登録情報の不備、変更手続の不履行や遅延等により会員が不利益を被ったとしても、住活協はいかなる責任も負いません。

第8条 (退会・利用資格の取消し)

- 会員は、自ら本サービスの利用終了を希望する場合、本サービスのコールセンターへその旨を申し出るものとし、住活協は、会

員からの申出であることの確認がとれたときは、退会手続を行うものとします。

- 会員は、当月5日までに退会の申出をした場合においては、当月末日をもって退会するものとし、当月5日以降に退会の申出をした場合においては、翌月末日をもって退会するものとします。但し、会員が退会月末日より前に、サービス対象物件の所有者でなくなるときは、その時をもって本サービスの会員たる地位を喪失し、退会したものとみなします。
- 会員が次のいずれかに該当した場合、住活協は会員の承諾なく当該会員の本サービスの利用資格を取り消し、退会させることができるものとします。
 - 加入申込時に虚偽の申告をした場合
 - 本利用規約又は諸規定の定めに違反した場合
 - 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
 - 入会金、利用料、第14条に定める料金、その他本サービスの利用に基づき発生する料金を当初の支払期限を超過して3か月以上支払わない場合
 - 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、住活協が会員として不適切とみなした場合

第9条 (個人情報)

- 住活協は、本サービスの申込又は利用等を通じて住活協が知り得た会員の個人情報（以下「会員等の個人情報」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。
- 会員は、会員等の個人情報を住活協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。
 - 会員より依頼を受けた各種サービスを当該会員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会員に知らせるため
 - 住活協又は業務委託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
 - 本サービスその他住活協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会員の属性等に応じた新たなサービスの開発等、お客様サービスの向上のため
- 住活協及び業務委託先は、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、住活協及び業務委託先は、業務遂行上必要な範囲で当該委託先に会員等の個人情報を取り扱わせることがあり、会員は予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、住活協は会員等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
 - 住活協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且つやむを得ない事由が生じた場合

第10条 (規約の追加変更)

本サービスの運営上、本利用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、住活協が別途指定する方法にて告知するものとします。

第11条 (免責)

住活協及び業務委託先は、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、会員に対して損害賠償義務を一切負わないものとします。

第2章 定期点検お知らせサービス

第12条 (内容)

- 住活協は、サービス対象物件の点検が、1年目、3年目、5年目、10年目の計4回実されるよう、会員及び申込時に登録される本サービス登録店（以下「事業者会員」といいます。）に電話にて連絡いたします。なお、点検は、各回の前後1か月の期間内に実施されるよう案内いたします。
- 本サービスは、定期点検が確実に行われるよう、その時期に会員及び事業者会員にお知らせするサービスであり、本サービスを通じて、実際の点検を行うものではありません。また、点検は、会員と事業者会員との間で実施するものであり、住活協は何らの責任を負いません。

第3章 緊急サポートサービス

第13条 (内容)

- 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、住活協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。
 - 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。）

- 水廻りのトラブル
- ガラスのトラブル
- ガスのトラブル
- 電気設備のトラブル（会員又は利用者が所有する家電製品は対象外とします。）

- 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。
- 現場駆けつけ対応は、トラブルの応急的な解決を図るものであり、1トラブルごとに1回に限り提供されるものとし、住活協、業務委託先、現場駆けつけ対応を行った者（以下「作業員」といいます。）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、住活協は再度の現場駆けつけ対応を行わないものとします。

第14条 (利用料金)

- 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ものとします。
 - 60分を超過した作業の代金（超過10分ごとに1,500円（税別））
 - トラブル解決のため、部品交換や特殊作業が必要になった場合の代金
 - 利用者の責に帰すべき事由により、作業員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））
 - その他前各号に関連し、住活協又は業務委託先が自ら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
- 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。
- 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。
- 住活協は、本条第1項から第3項の場合の利用料金等の請求業務を、業務委託先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15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。

- 建物共有設備におけるトラブル
- 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
- 利用者が所有する家電製品等に関するトラブル
- 躯体、外壁、外構等、居住部分以外におけるトラブル
- 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
- その他住活協又は業務委託先が不適切と判断した場合

第4章 プレミア優待サービス（オプション）

第16条 (内容)

プレミア優待サービスは、業務委託先と提携する企業が提供する会員限定優待サービスです。会員は、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17条 (プレミア優待サービスの利用)

- 会員は、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利用規約をよく読み、同意したうえで利用するものとします。
- 会員は、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18条 (変更・休止等)

プレミア優待サービスは、会員の承諾なく、また会員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 コンシェルジュサービス（オプション）

第19条 (内容)

- 利用者は、業務委託先と提携する企業から、所定の方法により、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。）。なお、住活協及び業務委託先は、これらのサービスの提供に関して、利用者とはコンシェルジュサービスを提供する企業との間に生じる紛議について、責任を負わないものとします。但し、住活協及び業務委託先の責に帰すべき事由により、当該紛争が生じた場合は、住活協及び業務委託先は、責任をもって解決に努めるものとし、ます。
- 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。
- コンシェルジュサービスの内容、価格、利用方法などは、会員に対し別途提示する内容及び方法に従うものとします。

平成27年6月1日制定

住まいの「お困りごと」
24時間 365日快適な住まいをサポート



安心な生活を24時間365日ご提供！

緊急サポートサービス

出動料金
+
60分以内の
作業料金

無料

緊急を要する住まいのトラブルに**24時間365日**サポートします。

住まいの トラブル サービス内容



水廻り



- ◆トイレが詰まって流れない
- ◆キッチンの排水が悪く流れない

カギ



- ◆鍵をなくして家に入れない
- ◆内鍵がかかって開かなくなった

ガス



- ◆ガスレンジが点火しない
- ◆室内全水栓のお湯が出ない

ガラス



- ◆突風でガラスが割れた
- ◆空き巣被害でガラスが割られた

電気設備



- ◆落雷でブレーカーが落ちた
- ◆照明器具が管球交換しても点灯しない

*無料範囲は初回の60分以内の応急措置に限られます。同一のトラブルの2回目以降の対応は実費がかかります。 *部材代・特殊作業費については、利用者様負担とさせていただきます。 *60分を超える作業の場合は10分毎に1,500円(税別)の延長料金が必要となります。 *地域や作業内容によって即日対応できない場合や作業員が現地到着まで時間を要する場合があります。 *離島・山岳地域など一部対応できない場合があります。 *給湯器、エアコン、温水洗浄便座等のメーカー対応になる際は、翌日以降の対応になる場合があります。 *生活消耗品(管球・フィルター等)の交換はサービス対象外となります。 *設備の不具合は、備え付けのもののみが対象となります。 *セキュリティ性の高い鍵は開錠できない場合があります。 *トラブル内容によっては、利用者様ご本人に警察など専門機関へ対応をお願いする場合があります。 *詳しくは裏面の「利用規約」をご覧ください。

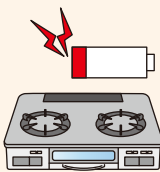
故障かな？と思ったら、ここをチェックしましょう



洗濯機から水漏れする

原因 ホースが破損している

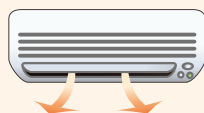
洗濯機と排水口をつなぐホースが破損していないか確認してみましょう。また取水ホースと蛇口の接続器具がゆるんでいると、そこから水漏れすることがあります。



ガスコンロがつかない

原因 電池切れ

点火用電池が切れている場合があります。カチカチと音が鳴るのに火がつかない場合は、電池交換してみましょう。電池カバーを開けて、指定の電池をセットしてください。



エアコンが効かない

原因 フィルターのゴミ詰まり

エアコンの吸い込み口や、室外機の吹き出し口がふさがれていないか、フィルターが汚れて目詰まりしていないか、確認してみましょう。



トイレの水が止まらない

原因 タンク内の水量

タンク内の様子を見てみましょう。ペットボトルが入っていないか、浮きゴムに固形洗浄剤が挟まっているか、異物があると水量が変化することがあります。

ずっと安心して快適な住まいのために

定期点検お知らせサービス

毎日の暮らしをより快適に、長く継承される住まいをサポートします。

- ①お引渡し後・1年目・3年目・5年目・10年目に住宅の定期点検をお電話にてお知らせします。
- ②同時に、暮らしのサポートサービス登録店(元請ホームビルダー様)への対応依頼をいたします。

小屋裏・天井裏
目視できる範囲での点検となります

屋根・軒周り
目視できる範囲での点検となります

水廻り

外壁・サッシ

バルコニー

床下
床下に侵入し点検を行います

室内

敷地・基礎・外部造作

オプションサービス

プレミアム優待サービス

自分を磨く、暮らしをささえる。
あなたの暮らしをより快適に！

MAX 50% OFF **トラベル**
全国約800施設
●国内旅行・海外旅行
●リゾートホテル
●温泉 ●日帰り温泉

MAX 75% OFF **レジャー**
全国約350施設
●テーマパーク ●カラオケ
●映画館 ●遊園地

MAX 50% OFF **グルメ**
全国約500施設
●レストラン
●ファーストフード
●居酒屋 ●宅配ピザ

MAX 20% OFF **ビューティー**
全国約600施設
●ネイルサロン ●美容院
●リラクゼーション

MAX 50% OFF **スポーツ**
全国約250施設
●スキー場
●スポーツクラブ

MAX 20% OFF **キャリア**
全国約1,500施設
●お料理教室 ●英会話
●資格取得

WEBにてサービス内容が確認できます。

<http://actcall.fc-club.com>

ケータイからも簡単にご覧いただけます。



オプションサービス

コンシェルジュサービス

楽しく、快適ライフを送っていただくための
お役立ちコンテンツをご用意致しました。
お客様に代行し手配させていただきます。

おそうじ・家事代行コンシェル

日常の家事を代わりに行うサービスです。
ホテルの様な快適な部屋でお過ごしください。

クリーニングコンシェル

クリーニング店に出す手間や
季節衣類の収納のお悩みを解決！

カーライフコンシェル

おでかけに急な雨、タクシーを呼びたい……
そんな時に。

詳しくはこちらまでお問い合わせください。



0120-34-1078