

『くらしのトラブルサービス』利用規約

第1章 総則

第1条（ユーザー規約）

この規約（以下、「本規約」といいます。）は、株式会社ミックナイン（以下、「運営会社」といいます。）が運営するサービス『くらしのトラブルサービス』（以下、「本サービス」といいます。）を、第2条所定のサービス会員が利用するにあたって適用されます。なお、運営会社は必要に応じて本サービスの提供を運営会社の業務委託先であるジャパンベストレスキューシステム株式会社（以下、「JBR」といいます。）に委託します。

第2条（サービス会員）

1. サービス会員とは、本規約に同意の上、本サービスの加入手続を完了し、本サービス利用に必要なユーザー情報登録を済ませた者を指します。
2. お客様は、ユーザー情報登録において真正で最新の情報を入力するものとします。また、登録した情報に変更が生じた場合、お客様は本サービスの定める所定の手続きに従い変更後の情報を登録するものとします。お客様が登録した情報が虚偽又は最新でなかったためにお客様に対する通知が到達しなかった場合といえども、当該通知は通常到達すべきときに到達したものとみなします。また、運営会社は、お客様が登録した情報が虚偽又は最新でなかったためにお客様に発生した損害又は不利益に対して一切責任を負いません。
3. サービス会員は、本サービスの申込手続をした時点で、この規約の内容を承諾しているものとみなします。
4. サービス会員自身が申込時に登録された住所地を、本サービスの対象となる物件（以下、「対象物件」といいます。）とします。
5. 本サービスの提供先は、サービス会員1名につき対象物件2件まで指定できます。
6. 対象物件に居住されるサービス会員以外の方が本サービス利用を希望する場合、サービス会員による運営会社への事前登録において、対象物件に居住される方を本サービス提供対象者（以下「対象者」といいます。）として指定することにより、当該対象者は本サービスを利用することができます。この場合、対象者は本規約の内容を十分理解するものとし、サービス会員は対象者にその内容を理解させ、対象者に対し規約に従った行動を行うよう適切な指導監督を行うものとします。また、第3条第2項に定める同居家族が利用する場合にも、サービス会員は、同居家族にその内容を理解させ、同居家族に対し規約に従った行動を行うよ

う適切な指導監督を行うものとします。

第3条（サービス利用条件）

1. 本サービスは、一般世帯の住居向けサービスとなります。賃貸借を目的とした物件の養生や、その他商用目的での物件、施設等でのご利用は、サービス対象外となります。
2. 本サービスは、サービス会員または対象者とその二親等以内の同居家族のみ（以下、あわせて「ユーザー等」といいます。）が対象物件において利用することができます。
3. ユーザー等は、本サービスを利用する場合で一部、運転免許証等の公的機関が発行した身分証明書（以下、「身分証明書」といいます。）による本人確認が必要となる場合があります。

第4条（会費）

1. 本サービスの月間利用料は、登録時に表示される運営会社の定める額とします。
2. サービス会員は、複数のくらしのトラブルサービス契約はできません。
3. 本サービスの利用開始に関しては、ユーザー情報登録完了当日からご利用できます。
4. 運営会社は、会員に対し、受領済みの本サービスの会費の返還義務を負わないものとします。
5. 運営会社は、本サービス利用契約の開始日または終了日が暦月の中途であっても、当該暦月にかかる利用料金について日割り計算を行わないものとします。

第5条（会費の支払い）

1. 本サービスの利用料の支払方法は、クレジットカード決済もしくはキャリア決済のいずれかとします。
2. 本サービスのユーザー情報登録に必要なクレジットカード情報取得及び管理は、運営会社が、PCI DSS に完全準拠している株式会社ペイジェントに委託するものとします。
3. 本サービスの運営における、サービス会員のクレジットカード情報は、株式会社ペイジェントが取得、管理をする為、運営会社及びJBRは、クレジットカード情報は保持いたしません。
4. ユーザー情報登録可能なクレジットカード情報は、サービスホームページをご確認ください。
5. ユーザー情報登録におけるお客様とクレジットカード会社その他の第三者との間

で紛争が発生した場合、運営会社及び JBR は関与せず、お客様自身の責任で解決をするものとします。

6. 本サービスは、クレジットカード決済の完了またはキャリア決済の完了、ユーザー情報の入力完了した時点で、本サービスの利用権利が付与されます。これ以降にサービス会員は契約を解除することができません。
7. キャリア決済については通信事業者が定める利用規約に準じます。

第6条（サービス有効期間）

1. 本サービスの有効期間は、下記のとおりに定めます。
 - (1) 初回ユーザー情報登録をされる場合は、初回ユーザー情報登録日から登録日の月末までをサービス有効期間とします。
 - (2) 本サービスを次月更新される場合は、当月のサービス有効期間が満了する日の翌日から1か月間をサービス有効期間とします。

第7条（契約の更新）

1. 本サービスの会費の支払い時に、サービス会員によるサービス有効期間満了までに解約申請が無い限り、本サービスの次月度更新は、自動更新となります。尚、自動更新時に何らかの事由によって決済処理が正常に行われなかった場合は、更新処理はされず、元契約のサービス期間満了を以て、解約となりますのでご注意ください。

第8条（通知方法）

1. 運営会社は、お客様に対して本サービスに関する通知、確認、キャンペーン、広告宣伝等のための電子メール・ダイレクトメール等の送付や電話連絡をおこなうことがあります。

第9条（ユーザー情報変更の届出）

1. サービス会員が登録した情報に変更が生じた場合は、サービス会員専用のマイページサイトまたは専用アプリケーションからログイン後に、変更の届出を行ってください。
2. サービス会員本人が死亡した場合は、サービス会員契約の承継はできません。ただし、サービス会員の有効期間内満期まで引き続きサービスの利用は可能となります。
3. サービス会員は、住所や連絡先その他届出内容に変更があった場合には、サービス会員専用のマイページサイトからログイン後に、速やかに変更の届出を行うものとし、届出がなかったことでユーザーが被る不利益はサービス会員に帰属する

ものとしします。また、この届出による変更後の対象物件となる物件所在地によっては、サービス会員が本サービスを受けられない場合があることをサービス会員は予め承諾するものとしします。

第10条（解約手続）

1. 本サービスは、ユーザー情報登録後にサービス会員よりサービス解約の申し出があった場合でも、サービス有効期間満了までサービスの継続ご利用が可能となるため、サービス有効期間中の月額利用料の返金はできません。
2. 本サービスの解約とは、次月度更新に関するユーザー会費の自動更新を停止させること及び、本サービスに関する一切の案内・連絡を停止させることを指します。
3. サービス会員は、解約を希望する場合、ユーザー専用のマイページサイトまたは、専用アプリケーションからログイン後に、解約の届出をすることにより、次月度更新を停止させることができます。

第11条（個人情報）

1. 運営会社の個人情報の取扱いについては、運営会社オフィシャルサイトをご確認ください。（<https://www.mic9.co.jp/company/privacy-policy/>）
2. 運営会社は、運営会社の個人情報保護方針の管理方針に則り、個人情報の取得及び管理をいたします。
3. 本サービスの運営における個人情報は、運営会社から JBR に連携し、JBR は運営会社の個人情報保護方針に則り、保持・管理をするものとしします。
4. 運営会社は、サービス会員から、サービス会員の個人情報の開示もしくは利用の停止、消去、第三者への提供の停止を求められた場合は、所定の手続に従ってこれに応じることとし、運営会社は本サービス運営に必要な情報の場合に於いて、JBR に個人情報の連携をおこなうものとする。

第12条（ユーザー情報の削除）

1. 本サービスのユーザー情報登録後の、サービス会員情報は、サービス期間満了後、契約を更新しない場合は、削除されるものとする。

第13条（損害賠償の制限）

運営会社または運営会社の業務委託先は、本サービスの利用により発生したサービス会員等または第三者に生じた損害（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。）及び本サービスを利用できなかったことにより発生したサービス会員等または第三者に生じた損害に対し、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14条（サービス提供の停止）

運営会社は、以下に掲げる事由その他やむを得ない事由、また現場の状況によっては本サービスの提供をお断りする場合があります。

- (1) 第3条第1項に定める対象者以外の者からの依頼である場合
- (2) 災害、天災、暴動等に起因する依頼の場合
- (3) 身分証明書の提示のない場合。また、身分証明書の提示があっても、当該身分証明書上の住所、氏名が運営会社に届出のある住所、氏名と異なっていた場合
- (4) 依頼を受けた物件が対象物件とは異なる場合
- (5) 依頼したサービス会員等本人もしくは同居している家族の立会いがない場合（ただし、本人以外が立ち会うときは運営会社の定める手続による本人の確認、承諾が必要です。）
- (6) 不正な行為があった場合または不正な行為を行うおそれがある場合
- (7) サービス会員等が本サービスを規約外の目的で利用しようとした場合
- (8) 本サービス利用時において、運営会社または運営会社の業務委託先に対して、電話を長時間掛け続ける、必要以上に頻繁に掛ける等の行為を行い、運営会社または運営会社の業務委託先の業務を妨害または業務に支障を与えるおそれが生じた場合
- (9) サービス会員等の対応、態度、行動等から判断し、運営会社が適正に本サービスを提供することが困難であると判断した場合
- (10) 本サービスを行う際に、運営会社または運営会社の業務委託先の社員及び第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を侵害するおそれがあると判断した場合
- (11) サービス会員等が本規約に反した場合
- (12) その他運営会社がサービス会員等として相応しくないと判断するに至る正当な理由がある場合

第15条（サービス会員資格の取消）

1. サービス会員等が以下のいずれかの事由に該当した場合は、『くらしのトラブルサービス』サービス会員としての資格を喪失するものとし、運営会社は即時に本サービスの提供を停止いたします。

- (1) 不正な行為があった場合
- (2) 本サービスを規約外の目的で利用した場合
- (3) 本サービス利用時において、運営会社または運営会社の業務委託先に対し

て、電話を長時間掛け続ける、必要以上に頻繁に掛ける等の行為を行い、運営会社及び運営会社の業務委託先の業務を妨害し、または業務に支障を与えた場合

- (4) サービス会員等の対応、態度、行動等から判断し、運営会社及び運営会社の業務委託先が適正に本サービスを提供することが困難であると判断した場合
- (5) 本サービスを行う際に、運営会社及び運営会社の業務委託先の社員及び第三者の生命、身体、財産その他の権利利益が侵害された場合
- (6) 暴言・暴力やセクシャルハラスメントなど、サービススタッフの人格などを傷つける行為や言動があったとき、または、あったと運営会社が認めた場合
- (7) サービス会員等が暴力団、カルト的宗教団体、反社会的勢力またはこれらに準ずるものの構成員、または準構成員であることが判明した場合
- (8) 運営会社及びその関係者等に著しい迷惑や損害を与えた場合
- (9) その他運営会社がサービス会員として相応しくないと判断するに至る正当な理由がある場合

2. サービス会員が前条各号の定めによらずに、第10条に基づき解約する場合は、当該有効期間満了までサービス会員は本サービスを利用できるものとし、当該有効期間満了の翌日をもって、運営会社による本サービス提供を終了します。

第16条（譲渡禁止等）

サービス会員は、本サービスに関する権利の全部または一部について、第三者に譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等の行為はできないものとします。

第17条（反社会的勢力の排除）

1. サービス会員は、第1号に該当する事由がなく、また第2号に該当する行為を行わないことを表明し、また将来にわたっても該当せず、また行わないことを確約するものとします。
 - (1) サービス会員が、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、総会屋等、社会運動標榜ゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下、「暴力団員等」といいます。）であること、または次のいずれかに該当すること
 - ①暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること
 - ②暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
 - ③自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加

える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること

④暴力団員等に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること

⑤役員または経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること

(2) サービス会員が、自らまたは第三者を利用して行う次のいずれかに該当する行為

①暴力的な要求行為

②法的な責任を超えた要求行為

③本サービスに関し、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為

④風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて運営会社の信用を毀損し、または運営会社の業務を妨害する行為

⑤その他前各号に準ずる行為

2. 運営会社はサービス会員が前項の規定に違反している疑いがあると認めた場合には、本規約に基づく本サービスの利用を停止することができるものとします。その場合に運営会社に生じた損害はサービス会員がすべて賠償するものとし、サービス会員に生じた損害は、運営会社は一切その責任を負いません。

第18条（規約の変更）

運営会社は、本サービスの運営上必要と判断した場合、サービス会員の了承を得ることなく、この規約を変更することがあります。なお、その場合は、運営会社はサービス会員に対し、ウェブサイト又は書面その他所定の方法により変更内容を通知又は公表し、通知又は公表した日より14日経過後に、本規約内容の変更は効力を生じるものとします。ただし、サービス会員の利益を著しく害すると判断される場合にはこの限りではありません。

第19条（裁判管轄）

本サービスに起因して運営会社とサービス会員の間で生じた紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第2章 お家まわりのトラブル駆けつけサービス

第20条（駆けつけサービスの内容）

対象物件におけるカギ、水まわり、ガラスのトラブル発生時の駆けつけ対応のサービスを提供するものです。

第21条（カギのトラブル駆けつけサービスにおける免責事項）

1. カギのトラブル駆けつけサービスに関して、第14条に定めるほか以下の事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。
 - （1）賃貸物件、分譲物件において、家主、管理会社などに確認が取れない場合
 - （2）集合住宅のエントランスなど共用部分の作業をする場合
 - （3）防犯性の高いカギの場合
 - （4）対象物件外でのサービス
 - （5）カギの作製に関わるサービス
 - （6）防盜金庫に関わるサービス
 - （7）電気（子）錠に関わるサービス
 - （8）乗物（自動二輪車、自転車等）に関わるサービス
 - （9）クレセント錠に関わるサービス
 - （10）メーカー廃番等で修理交換が難しい場合
 - （11）離島及び島嶼でのサービス
 - （12）災害、紛争等、悪天候、その他作業員の移動や安全の確保が難しいと判断した場合
 - （13）その他前各号に準ずる事項

2. カギのトラブル駆けつけサービスに関して、運営会社がサービス会員等の身分証明書を確認し、サービス会員等の名義と一致することを確認した上で解錠作業を行った場合、解錠作業をしたことで発生したサービス会員等または第三者との間で生じたトラブルについては、すべてサービス会員等で解決するものとします。

第22条（水まわりのトラブル駆けつけサービスにおける免責事項）

水まわりのトラブル駆けつけサービスに関して、第14条に定めるほか以下の事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

- （1）賃貸物件、分譲物件において、家主、管理会社などに確認が取れない場合
- （2）高圧洗浄等の特殊作業が必要な配管詰まりの場合
- （3）貯水槽や浄化槽等の、集合住宅の共用部にあたる箇所の場合
- （4）ガス給湯器、電気温水器、温水洗浄便座のトラブルの場合
- （5）漏水調査や天井からの水漏れ・雨漏りの場合
- （6）製品の設置や不具合対応（温水洗浄便座、洗濯機、シャワー、浄水器等）の場合
- （7）配管のクリーニング等緊急性のない事象への対応の場合
- （8）高所作業車の必要がある場合

- (9) メーカー廃番、海外製品、特殊な製品等で修理交換が難しい場合
- (10) 配管凍結時の解氷作業の場合
- (11) 対象物件外でのサービス
- (12) 離島及び島嶼でのサービス
- (13) **災害、紛争、悪天候、その他作業員の移動や安全の確保が難しいと判断した場合**
- (14) その他前各号に準ずる事項

第23条（ガラスのトラブル駆けつけサービスにおける免責事項）

ガラスのトラブル駆けつけサービスに関して、第14条に定めるほか以下の事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

- (1) 賃貸物件、分譲物件において、家主、管理会社などに確認が取れない場合
- (2) エントランスガラス等の集合住宅共用部の場合
- (3) ガラスを外すことが出来ない箇所や商品の場合
- (4) ガラス撤去のみの場合
- (5) お手持ちのガラス加工や移設の場合
- (6) 窓ガラス以外（鏡、食器棚、浴室ガラス、ガラス細工等）の場合
- (7) サッシの調整、修理、交換を伴う作業の場合
- (8) 高所作業車の必要がある場合
- (9) 天窓等で3メートル以上の高所作業となる場合
- (10) メーカー廃番、海外製品、特殊な製品（複層ガラス）等で修理交換が難しい場合
- (11) フィルム施工の場合
- (12) 対象物件外でのサービス
- (13) **離島及び島嶼でのサービス**
- (14) **災害、紛争、悪天候、その他作業員の移動や安全の確保が難しいと判断した場合**
- (15) その他前各号に準ずる事項

第24条（駆けつけサービスの利用料金）

駆けつけサービスの利用にあたり、基本料金（出張・調査）及び、作業料金は無料となります。ただし、材料費及び特殊作業料金は全額サービス会員の負担となり、支払方法は現地決済のみとなります。

第25条（駆けつけサービスの利用方法及び利用時間）

駆けつけサービスの提供を受けようとする場合には、告知された内容にしたがっ

て利用するものとします。なお、駆けつけサービスの利用受付は24時間年中無休ですが、駆けつけサービスの提供時間は内容によって異なるものとします。

以上

2022年10月1日制定