

第1章 総則

第1条 (適用関係)

1.この会員規約は、フレックスパートナーズ株式会社(以下「当社」といいます。))が運営するフレックスあんしんサポート(以下「本サービス」といいます。))の個人会員への提供及びその利用に関して適用されます。

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。それらの諸規定はこの会員規約の一部を構成するものとします。

3.会員規約と諸規定の定めが異なる場合、諸規定の内容が優先します。

第2条 (定義)

1.「会員」とは、この会員規約に同意のうえ当社所定の加入申込手続を行い、当社がこれを承諾した方をいいます。会員希望者は当社の会員となった時点で会員規約に承諾したものとみなします。

2.「サービス対象者」とは、申込者会員本人とその同居人をいいます。

3.「同居人」とは、会員が加入申込時に登録した居住物件(以下「対象物件」といいます)に同居している方をいいます。

4.「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加入申込時に指定した賃貸住居を指します。対象物件は戸建住宅や集合住宅(但し、いずれの形態においても専有部室内に限る)を問いません。ただし、事務所やテナント等、事業用途として使用される物件を除きます。

第3条 (本サービスの利用)

1.会員は、この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.会員の同居人も会員と同様に本サービスを利用することができます。ただし、この会員規約または諸規定に別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、同居人による本サービスの利用に際して、同居人による会員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。

4.会員の同居人がサービス利用した場合は、会員がサービス利用したものとみなし、回数制限等の適用もこれに準じて行うものとします。

第4条 (会費)

1.会員は新規申込みの際、本サービスの利用にかかる当社代理店(以下「代理店」といいます。))所定の金額を当社または代理店に支払うものとします。

2.会員が前項の支払いを滞っている期間は、本サービスは受けられないものとします。

3.会員は対象物件の代理店または当社があらかじめ行う更新の案内により、更新会費を支払うものとします。

4.本サービスの有効期間中、会員都合により途中解約された場合でも、解約返戻金は発生しないものとします。月額契約の会員についても、次条1項に定める解約申入れを行わなかった場合、更新後の契約に対応する会費について、一切、返金しないものとします。

第5条 (有効期間及び更新)

1.2年または1年契約の会員は、本サービスの有効期間は入居日から起算し、2年もしくは1年とし、有効期間満了14日前までに代理店または会員から解約の申入れが無ければ、同期間、自動更新されるものとします。月額契約の会員は、本サービスの有効期間は入居日から起算し、1か月とし、有効期間満了3日前までに代理店または会員から解約の申入れが無ければ、同期間、自動更新されるものとします。

2.会員が住居を移転し、次条に基づく住所変更の手続きを行わなかった場合、住居移転日をもって、本サービス有効期間は終了します。

3.2年または1年契約の会員は、対象物件の代理店または当社が行う更新案内により、更新会費を支払うものとします。

4.契約満了日から60日を経過しても更新会費の入金が行われない場合、本サービスは自動的に解約となります。

第6条 (登録情報の変更)

1.会員は、当社に届け出た連絡先・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、当社指定の方法により速やかに変更手続きをとるものとします。

2.登録情報の不備、変更手続きの不履行や遅延などにより会員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7条 (退会・会員資格の取消)

1.2年もしくは1年契約の会員は、会員の都合により退会を希望する場合には、当社にその旨を退会希望日の14日前までに届け出るものとします。月額契約の会員は、会員の都合により退会を希望する場合には、当社にその旨を退会希望日の3日前までに届け出るものとします。

2.会員が次のいずれかに該当した場合、当社は会員の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)加入申込時に虚偽の申告をした場合

(2)本規約または諸規定の定めに従反した場合

(3)カスタマーハラスメント、不要な問合せや悪質なはずら等で本サービスの業務に支障をきたした場合

(4)指定の期日までに入金会費および会費の支払いをしなかった場合

(5)その他、当社が会員として不適切と判断した場合

第8条 (個人情報)

1.当社は、本サービスの申込または利用等を通じて当社が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持って管理するものとします。

2.会員は、会員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)会員またはその同居人より依頼を受けた各種サービスを当該会員または同居人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会員に知らせるため

(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会員の属性等に応じた新たなサービスを開発するため

(5)関連サービスや商品の情報を提供するため

3.当社は、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、当社は、業務遂行上必要な範囲で当該委託先に会員の個人情報を取り扱わせることがあり、会員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、当社は会員の個人情報を第三者に開示・提供することがあります。

(1)個人または公共の安全を守るために緊急の必要があるとき

(2)裁判所の命令もしくは法令に基づく強制的な処分、または法令により開示が必要とされる場合

(3)当社の権利または財産を保護するために必要不可欠である場合

(4)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とき

第9条 (規約の追加・変更)

サービスの運営上、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、会員規約を変更することがあります。

第10条 (免責)

1.当社は、本サービスの運営に関して、会員等に対して会員等から現に受領した会費(ただし1年分に限る。)を超える損害賠償義務を負わないものとします。ただし、当社に故意重過失がある場合はこの限りではありません。

2.会員は、対象物件の所在地、深夜・早期等の時間帯、作業内容や天候状況等により、会員が希望する日時に当社サービススタッフが訪問できない場合や到着までに時間を要する場合があることを理解し、これに異議を述べません。かかる場合の当社の損害賠償については前項に準じるものとします。

3.当社は、当社の責めに帰すべき事由により会員がその有効期間中に本サービスを利用できなかった場合についても、会員等から現に受領した会費(ただし1年分に限る。)を超える損害賠償義務を負わないものとします。ただし、当社に故意重過失がある場合はこの限りではありません。

4.当社は、その状況等を鑑みて、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2章 現場急行サービス

第11条 (内容)

1.会員は、対象物件における「現場急行サービス」対象トラブル発生時に、当社専用ダイヤルにて報告し、次の各号のサービスを受けることができます。

(1)対象物件における配管露出部の上水・下水トラブルの応急処置サービス

(2)対象物件玄関(共用部を除く)の鍵紛失による解錠作業サービス

(3)対象物件外側に面するガラス破損またはヒビ割れに対する養生サービス

(4)あらかじめ対象物件に備え付けられている電気設備の応急処置サービス

2.現場急行サービスのサービス内容は、前項各号に定めるサービスのうち、60分以内の作業に限るものとし、これを超える作業については別途作業代金が生じるものとします。

3.前項のトラブルが生じたときの対応言語は、原則日本語とします。但し、状況によりハンフレット記載の言語での対応も可能です。

4.会員は1項各号の現場急行サービスを無料で受ける事ができます。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。

(1)60分を超過した作業の代金(超過時お見積り再提示)

(2)現場駆付け対応に部品交換が必要になった場合の部品代金

(3)1項を超える作業についての作業代金

(4)会員の責に帰すべき事由により、現場急行サービス作業員到着後にキャンセルになった場合のキャンセル料

5.会員は現場急行サービスの訪問日時について、当社提携修理業者と直接交渉するものとし、必ずしも会員の希望する日時に訪問できるものではありません。

6.建物の構造上アクセスが困難な箇所(例：床下・天井裏・壁内等の隠ぺい部)については、作業の安全性や専門性の観点から、対応できない場合があります。

第12条 (利用料金)

1.会員は現場急行サービスを有効期限内において24時間365日、当社専用ダイヤルにて無料で問い合わせが出来るものとします。但し第11条第4項(1)～(4)に記載する、時間を超過した作業代金、部品交換費や特殊作業が必要になった場合の部品代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、前項の実質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、入居者及びサービス対象者が支払いを拒絶したり、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に対して行います。

3.現場急行サービスを受けた後に、二次的な対応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)の了承を得た上で、別途有料で当社にサービスを依頼する事ができます。

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事があり、会員はこれを承諾するものとします。

第13条 (除外事項)

次の場合は現場急行サービスの対象外とします。

(1)対象物件以外の場所、および建物共有設備、事務所、テナントにおけるトラブル対応

(2)会員または同居人以外の場合

(3)破錠による解錠

(4)退去に伴う原状回復に関するトラブルの場合

(5)入居当初からの故障・破損に関するトラブルの場合

(6)利用者が所有する家電製品等に関するトラブルの場合

(7)サービス提供時に本人確認ができない場合

(8)災害、天災暴動に起因するトラブルの場合

(9)その他当社が不適切と判断した場合

(10)鍵の解錠作業時において、当該作業場所とサービス対象者の顔写真付きの公的身分証明書に記載された住所が一致していない場合

(11)共有部の解錠作業

第3章 ガストラブルサポート

第14条 (内容)

対象物件におけるガスのトラブル発生時に、当社専用ダイヤルにて報告し、次の各号のサービスを受けることができます。但し、当社が直接駆けつけ対応し、トラブル解決を図るものではありません。

(1)対象室内に付随するガス設備のトラブルの電話によるサポートを実施

第15条 (除外事項)

次の場合はサービスの対象外とします。

(1)対象物件以外の場所、および建物共有設備におけるトラブル対応

(2)会員または同居人以外の場合

(3)入居当初からの故障・破損に関するトラブル

(4)その他当社が不適切と判断した場合

第4章 鍵紛失宿泊補助サービス

第16条 (内容)

対象物件にて鍵の紛失もしくは故障等、鍵のトラブルが発生し解錠ができず、入室ができなかった場合、当社専用ダイヤルを利用して報告し、鍵紛失宿泊補助サービスを受けることができます。

(1)トラブル当日 1泊分の宿泊費実費、および宿泊先に向かうために利用した交通費実費を合計で上限 10,000円(税込)まで補助金として給付

給付条件

- ・宿泊補助サービスは、本サービスに関する契約更新の有無にかかわらず、サービス対象物件に居住した期間1年に1回までのサービスであること。(2回目以降の利用は、前回利用から1年以上経過していること)
- ・宿泊補助サービス利用者の名前、利用宿泊施設名及び日付入り領収書を、利用宿泊施設の退室手続き(チェックアウト)を行った翌日から7日以内に当社ホームページより申請すること。

第17条 (除外事項)

次の場合は鍵紛失宿泊補助サービスの対象外とします。

(1)対象物件以外の場所、および建物共有設備におけるトラブル対応

(2)会員または同居人以外の場合

(3)当社所定の申請方法にて申請がなされなかった場合

(4)その他当社が不適切と判断した場合

第5章 盗難転居支援サポートサービス

第18条 (内容)

対象物件内(ベランダを除く)において侵入盗難被害に遭い、警察へ被害届を提出し受理され、発生より14日以内に当社専用ダイヤルを利用して報告し、当該盗難被害より3ヶ月以内に他の物件に転居することを条件とし、盗難転居支援サポートサービスを1期間につき1回受けることができます。

(1)転居見舞金として100,000円を給付

第19条 (除外事項)

次の場合は盗難転居支援サポートサービスの対象外とします。

(1)対象物件以外の場所、および建物共有設備におけるトラブル対応

(2)警察への被害届が受理されていない場合

(3)会員または同居人以外の場合

(4)会員及び会員の同居人、親族、その他対象物件に出入りする事が可能な者による被害の場合

(5)不在中に施設していなかった等、利用者の故意や重過失による場合

(6)当社所定の手続き方法にて申請がなされなかった場合

(7)その他当社が不適切と判断した場合

第6章 管球交換サービス

第20条 (内容)

1.対象物件内における60分以内で実施可能な管球交換作業を、年2回を上限に無料で受けることができます。ただし、60分を超過した作業の代金(超過分ごとにお見積りを提示)については、会員が別途実費を負担するものとします。

2.原則として、会員は新しい管球を作業前に用意するものとします。ただし、会員が事前に管球を用意できない場合、作業開始前に事前にその旨及び管球の種別について連絡を行うことにより、当社において管球を用意します(管球代金は会員の実費負担とします)。この場合において、会員の管球の種別に関する連絡の誤り等により管球交換作業を行うことができなかった場合、会員は、当該管球の代金及び管球交換サービスの再訪問の際の出張費用等を負担するものとします。

第21条 (除外事項)

次の場合は管球交換サービスの対象外とします。

(1)対象物件以外の場所、および建物共有設備におけるトラブル対応

(2)会員または同居人以外の場合

(3)サービス提供時に本人確認ができない場合

(4)照明器具の取り付け、取り外し作業

(5)入居当初からの故障・破損に関するトラブル

(6)足場を組むなど大掛かりな作業になる場合

(7)管球の種類を確認するための出動の場合

(8)その他当社が不適切と判断した場合

安心サポートサービス

水まわり



キッチン、浴室、トイレにおいて目視で確認できる給排水設備の詰まり除去、故障による水漏れなどの際に、作業員が現場へ駆けつけ応急対応を行います。

鍵のサポート



契約物件の玄関のドアを対象に、鍵の紛失時に、作業員が現場へ駆けつけ解錠作業を行います。
※解錠作業時には、現住所と一致する顔写真付きの公的な身分証明書での本人確認が必要となります。

ガラスのサポート



対象物件内で室外に面している窓ガラスが破損してしまった場合に、作業員が現場へ駆けつけガラス養生等の応急対応を行います。

※ガラス交換については基本サービスの対象外となりますので、会員様ご自身もしくは管理会社様からご依頼いただいた場合に、別途費用をお支払いいただき対応いたします。

管球交換



ご高齢の方や、お身体の問題でご自身での管球交換が難しい場合に、作業員が伺い管球交換を行います。

※新しい管球は会員様が事前にご用意頂いている事が条件となります。
※年間2回までの無料サービスとなります。
※照明器具の取り付けなどは対象外となりますのでご了承ください。

電気のサポート



「エアコンから水漏れしている」「ブレーカーが落ちた」など、対象物件内の電気設備に関するトラブルが発生した場合に、作業員が現場へ駆けつけ応急対応を行います。

ガスのサポート(電話受付)



「ガスコンロが点火しない」「ガスくさい」など、何かと不安なガスのトラブルについて、お電話での問い合わせ受付を行います。

※現場への駆けつけはできませんのでご了承ください。

✓トラブルが起きたらまずチェック!



✓ 洗濯機からの水漏れ

洗濯機のホースと排水口の接続部分が緩んでそこから水漏れが起きている可能性があります。



✓ 浴室・洗面の排水ができません

排水口(トラップ)などを確認してみてください。髪の毛などが詰まっている可能性があります。



✓ エアコンが効かない

室外機の吹き出し口がふさがれていたり、フィルターが汚れているとエアコンの効きが悪くなる事があります。



✓ ガスコンロが点かない

点火用の電池が切れている可能性があります。「カチカチ」と音が鳴るのに火がつかない場合は、新しい電池を入れてください。

バックアップサービス

盗難時転居費用サポート

見舞金
10万円



空き巣被害に遭われた方で、被害後3ヶ月以内のお引越しをされる方には、見舞金として10万円サポート致します。

鍵紛失時宿泊補助

補償限度額
1万円



鍵を紛失し、駆けつけ対応でも開錠できなかった場合は、当日のホテル宿泊費・ホテルまでの交通費を1万円まで補償致します。

外国語対応いたします!

フレックスあんしんサポートでは、24時間365日、入居者様のお困り事に22ヶ国語という業界トップクラスの対応数で対応させていただきます。 Home emergency assistance in English is available 24 hours.



トラブル事例と料金見本

項目	内容	対応方法	通常費用	会員
カギ	カギを無くして家に入れない	特殊工具を使用して開錠した	9,975円	<p>すべて 無料</p>
水まわり	台所の水が出ない	部品交換にて解消	9,920円	
水まわり	トイレが詰まって流れない	ポンプを使用して詰まりを解消	8,400円~	
ガラス	子供が誤ってガラスを割った	割れガラスの処理・養生など	8,000円~	

お客様の声



50代 女性

キッチンで作業を始めたら、蛇口の水が止まらなくなっちゃって。自分でどうにかしようと思っても無理だったので連絡しました。連絡したらすぐ来てくれたのですごく助かりました。



20代 女性

トイレ詰まりの時に問合せさせて頂きました。使うことは無いけど「とりあえず」という気持ちで加入していましたが、いざトラブルに遭って連絡した時、親切丁寧な対応をして頂き、加入していてよかったなと思いました。