

## Always利用規約

### 第1章 総則

#### 第1条 (適用関係)

1. この利用規約は、株式会社アクトコール(以下「当社」といいます。)が提供する緊急駆けつけパッケージサービス『Always』(この利用規約に定める第2章から第8章のサービスの総称をいい、以下「本サービス」といいます。なお、第3章に定める家財総合保険については、予め利用を希望した場合のみ適用されます。)の利用等に関して適用されます(以下「利用規約」といいます。)
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利用規約の一部を構成するものとし、利用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。

#### 第2条 (定義)

1. 「サービス対象物件」とは、当社が、本サービスを提供する住戸をいいます。
2. 「利用者」とは、サービス対象物件に居住する方で当社所定の方法で申請した本人(以下「本人」といいます。)及びその同居人で且つ、当社が登録した個人をいいます。

#### 第3条 (本サービスの利用)

1. 利用者は、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。
2. 本人は、同居人による本サービスの利用に際して、同居人に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 (消費税率又は地方消費税率の変更)

本人は、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13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. 本サービスの有効期間は、所定の申込書又は当社より送付する本サービスに係る契約内容通知等に記載の入居予定日若しくは本サービス開始希望日をもって開始とし、当該サービス対象物件に入居する契約が終了した日をもって終了とします。

2. 入居している住戸がサービス対象物件でなくなった場合には、当該住戸がサービス対象物件でなくなった日をもって、本サービスの有効期間の終了とします。

#### 第6条（登録情報の変更）

1. 利用者は、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、登録情報の変更は本人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延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7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、当社は利用者の利用資格を取り消すことができるものとします。

- ① この利用規約又は諸規定の定めに違反した場合
- ② 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
- ③ 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
- ④ その他、当社が利用者として不適切とみなした場合

#### 第8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 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 当社の権利又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場合
5. 当社は、利用者が第3章の家財総合保険を希望された場合、引受保険会社であるチューリッヒ保険会社に対し、同保険を提供するために必要な利用者の個人情報（利用者氏名、利用者住所及び他の保険契約等の有無等）を提供します。なお、チューリッヒ保険会社の個人情報の取り扱いについては次条に定めるものとします。

#### 第9条（チューリッヒ保険会社の個人情報の取り扱いについて）

1. チューリッヒ保険会社は、業務上必要な範囲内で、且つ、適法で公正な手段により個人情報を取得します。なお、書面、インターネット若しくはお電話を通じてご申告いただいた内容につきましては、記録・保存を行っています。また、お電話で聴取した通話につきましては、録音することがあります。
2. チューリッヒ保険会社は、利用者により良い商品やサービスを提供するために、利用者の情報を次の目的で利用します。
  - ① チューリッヒ保険会社の保険の募集、お見積り、お引受け、ご継続および保険金・給付金のお支払い
  - ② チューリッヒ保険会社の保険契約の保全管理及びこれに関連・付随する業務
  - ③ チューリッヒ保険会社及びグループ会社の商品やサービスのご紹介、ご提供
  - ④ アンケートの実施や市場調査及び保険商品・サービスの開発・研究
  - ⑤ 再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知及び再保険金の請求
  - ⑥ 他の事業者から個人情報（データ）の処理の全部又は一部について委託された場合等において、委託された当該業務の適切な遂行
  - ⑦ キャンペーン等に付随する景品発送
3. チューリッヒ保険会社では、次の場合を除き、ご本人の同意なく利用者の情報を第三者に提供することはありません。
  - ① 法令に基づく場合
  - ② チューリッヒ保険会社の業務遂行上必要な範囲内で、保険代理店を含む委託先に提供する場合
  - ③ 再保険契約に伴い当該保険契約の情報を提供する場合
  - ④ チューリッヒ保険会社グループ会社との間で共同利用する場合
  - ⑤ 損害保険会社間等で共同利用する場合
4. 保健医療等の機微（センシティブ）情報の取得、利用、および第三者提供は、保険業

法施行規則に従い、適切な業務運営の確保その他必要と認められる範囲に限定します。  
チューリッヒ保険会社の個人情報保護方針等詳細につきましては、チューリッヒ保険  
会社ホームページ (<https://www.zurich.co.jp>) をご確認ください。

お問合わせ窓口： チューリッヒ保険会社 お客様相談室

0120-860-697 受付時間： 午前9時から午後5時（土日祝・年末年始等を除く）

#### 第10条（規約の追加変更）

本サービスの運営上、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、当社が別途指定する方法にて告知するものとします。

#### 第11条（損害賠償額の制限）

当社は、本サービスの運営に関して会員又は利用者に損害が生じた場合、2万円を限  
度額として賠償責任を負うものとします。

### 第2章 緊急かけつけサポート

#### 第12条（内容）

1. 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、当社指定  
の専用ダイヤルを利用して、24時間365日、トラブル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。）
  - ⑥ 安否確認のサポート
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。

#### 第13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1,650円（税込））
  - 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 利用者の責に帰すべき事由により、現場駆けつけ作業員（以下「作業員」という。）

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（6,050円（税込））

- ④ 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14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 利用者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 その他当社が不適切と判断した場合

### 第3章 家財総合保険

#### 第15条（内容）

1. 利用者は、本サービス申込時に家財総合保険を希望した場合、当社が保険契約者、チューリッヒ保険会社が引受保険会社となり、利用者を被保険者（保険の対象となる方）とする家財総合保険（以下「本家財総合保険」といいます。）の補償を無料で受けることができます。
2. 本家財総合保険には、地震保険の補償は含まれません。
3. チューリッヒ保険会社は、本家財総合保険において、1回の事故につき、貸主への賠償責任の補償（借家人賠償責任補償）として1,000万円<sup>(注1)</sup>、日常生活の賠償責任の補償（個人賠償責任補償）として1,000万円<sup>(注1)</sup>、家財の補償として60万円、住まいの修理費用の補償として100万円<sup>(注2)</sup>を限度に保険金を支払うものとします。なお、当該支払内容の詳細は、本サービス申込時にお渡ししたパンフレット又は家財総合保険普通保険約款<sup>(注3)</sup>をご確認ください。

(注1) 自己負担額は1,000円です。

(注2) 自己負担額は3,000円です。

(注3) <https://www.zurich.co.jp/sfd/index.html>をご確認ください。

#### 第16条 (事故が生じた場合の手続き)

1. 利用者は、本サービス有効期間中に、本家財総合保険の支払対象となる事故が発生した場合、チューリッヒ保険会社が指定する先に連絡をするものとします。
2. 本家財総合保険の内容や保険金の支払いに関する事項は、チューリッヒ保険会社又は取扱代理店（プロフィックス有限会社）へお問合せください。

#### 第4章 盗難転居サポートサービス

##### 第17条 (内容)

本人が加入期間中にサービス対象物件の室内（ベランダは除きます。）において侵入盗難被害に遭い、サービス対象物件の賃貸借契約を終了して転居する場合において、次条の要件をすべて満たす場合に当社から見舞金10万円を給付します。

##### 第18条 (見舞金の給付条件)

見舞金は以下の要件をすべて満たす場合に給付されます。

- ① 所轄の警察署に対して被害届を提出していること
- ② 侵入盗難被害から3か月以内に、サービス対象物件の賃貸借契約につき解約の合意を成立させ、又は解約申し入れの意思表示をしていること
- ③ 転居先として、本サービス加入時と同一の不動産会社が管理する住戸について、賃貸借契約を締結していること
- ④ 本サービスの有効期間中に、当社所定の申請書等を提出していること
- ⑤ 本サービスの有効期間中1回目の申請であること（2回目以降は対象外となります。）

##### 第19条 (除外事由)

次の各号のいずれかに該当する場合は、見舞金は給付されません。

- ① 不在中に施錠されていなかった等、利用者の故意又は重過失による場合
- ② 利用者の親族、止宿人、その他サービス対象物件の居室内に出入りすることが可能な者による盗難の場合
- ③ 地震等の天災や火災、暴動等、非常時における盗難の場合
- ④ その他当社が不適切と判断すべき合理的な理由がある場合

#### 第20条（手続）

1. 本人は、盗難転居サポートサービスを利用する場合は、次の書類を提出して当社に利用の申請を行うものとします。
  - ① 当社所定の申請書（送金先の金融機関口座情報を含みます。）
  - ② 転居先の賃貸借契約書の写し
2. 前項の申請が、規約の定める要件をすべて満たす場合、当社又は当社の指定するものは、本人の指定した金融機関口座に、速やかに見舞金を送金します。

#### 第21条（他の補償制度との関係）

盗難転居サポートサービスによる見舞金の給付は、保険ではなく、本人への付加サービスであり、他の補償制度や保険等からの給付とは無関係に行うものとします。

### 第5章 健康医療情報サポートサービス

#### 第22条（内容）

利用者は、健康・医療・介護・育児等の生活上の問題について、医療機関、行政機関窓口等の紹介その他の相談を受けられる、健康医療情報サポートサービスを利用することができます。但し、このサービスは当社が治療・診察行為を行うものではなく、また当社が直接トラブル解決を図るものではありません。

### 第6章 プレミア優待サービス

#### 第23条（内容）

プレミア優待サービスは、当社の提携企業が提供する会員限定優待サービスです。本人は、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24条（プレミア優待サービスの利用）

1. 本人は、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会員規約をよく読み、同意した上で利用するものとします。
2. 本人は、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25条（変更・休止等）

プレミア優待サービスは、本人の承諾なく、また本人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7章 プレミアショッピングモール

### 第26条 (内容)

本人は、専用のログインID及びパスワードを用いて、専用ホームページに掲載されている当社の提携企業が提供する会員限定のWEBサイト（以下「プレミアショッピングモール」といいます。）で物品の購入をすることができます。

### 第27条 (プレミアショッピングモールの利用)

本人は、プレミアショッピングモールの利用に際し、専用ホームページに記載された利用規約をよく読み、同意した上で利用するものとします。

### 第28条 (変更・休止等)

プレミアショッピングモールは、利用者の承諾なく、また利用者への事前の通知なく、任意に当該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8章 コンシェルジュサービス

### 第29条 (内容)

1. 利用者は、当社が提携する企業（以下「業務提携先」といいます。）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。）。当社は、これらのサービスの提供に関して利用者と本サービス業務提携先の間が生じる紛議について、責任を負わないものとします。但し、当社の責に帰すべき事由により、当該紛争が生じた場合は、当社は責任をもって解決に努めるものとします。
2. 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。
3. コンシェルジュサービスの内容、価格、利用方法などは、利用者が情報を得る最新のWebサイト等に掲載するものとします。

2021年4月1日改定