

第1章 総則

第1条(規約)

FAST ASSIST24 規約(以下「本規約」といいます。)は、プロパティエージェント株式会社(以下「当社」といいます。)が提供する「FAST ASSIST24 サポート」(以下「本サービス」といい、本サービスの内容は、第2章において定めます。)を、第2条所定の会員が利用するにあたって適用されます。なお、当社は、必要に応じて本サービスの提供を当社の業務提携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。)及びオーナーズエージェント株式会社(以下「OA」といいます。)に委託することがあります。

第2条(会員及び契約成立)

1. 本規約の内容を契約内容とする契約(以下「本契約」といいます。)は、当社が管理している物件(以下「対象物件」といいます。)を目的物とし、自らを賃借人とする賃貸借契約(以下「本賃貸借契約」といいます。)を締結又は更新しようとする者(以下「申込者」といいます。)が本規約に同意の上、当社所定の手続に従って本サービスへの申込みを行い、当社が当該申込みを承諾した時点で、成立するものとします。本契約の成立により、当社は、申込者を、本契約の契約者(以下「本契約者」といいます。)かつ会員として登録を行うものとします。ただし、申込者が事業を目的として対象物件を賃借した場合は、本サービスの会員となることはできません。

2. 前項にかかわらず、申込者が対象物件に居住しない場合は、当社の事前の書面(電磁的方法を含みます。以下同じ。)による承諾及び対象物件に居住される方(以下「居住者」といいます。)が本規約に同意することを条件として、当該申込者は居住者を会員として本サービスを利用させることができます。この場合、当社は、当該申込者を本契約者、居住者を会員として登録を行うものとします。なお、当該申込者は、本規約の内容を十分理解するものとし、会員となる居住者にその内容を理解させ、当該居住者に本規約を遵守させるものとします。

第3条(譲渡禁止等)

会員は、本契約上の会員としての地位及び本サービスに関する権利の全部又は一部について、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4条(利用者)

1. 本サービスは、会員又は本賃貸借契約に定める入居者のみが利用(以下、本サービスを利用できる入居者を「利用者」といいます。)することができます。

2. 会員及び利用者は、会員及び利用者が本サービスを利用する場合その他当社が必要と認めた場合、運転免許証等の顔写真付き公的身分証明書(以下「身分証明書」といいます。)を用いた、当社所定の本人確認手続を行うものとします。

第5条(会費、本サービスの失効)

1. 本サービスの会費は本賃貸借契約に記載のとおりとし、銀行振込又は口座振替の方法により支払うものとします。銀行振込の場合は当社の指定する口座へ毎月末日(金融機関休業日の場合はその前営業日)までに振り込む方法により、口座振替の場合は毎月27日(金融機関休業日の場合はその翌営業日)に引き落とす方法により、翌月分の会費を支払うものとします。なお、その銀行振込又は口座振替に係る手数料は、会員の負担とします。クレジットカード支払いの場合は加入保証会社が定める期日にクレジットカードによる方法により会費を支払うものとし、この支払いにより、当社に対して本契約に基づく当該月分の会費が支払われたとみなされるものとします。但し、会員は、本項の支払先の選択を変更することができないものとします。なお、会員は、初回の本サービスの会費については、当社の指定する方法で、本契約の有効期間の開始日までに支払うものとし、日割り計算は行わないものとします。

3. 会員の会員資格の喪失により本契約が終了する場合、当社は、会員に対して、支払済みの会費相当額を退会等手数料として受領するものとします(よって、当該支払済みの会費は返金されません。)

第6条(有効期間)

1. 本契約の有効期間は、本賃貸借契約の期間(会員の入居日から24か月間。ただし、当社及び会員が別途合意した場合には、当社が別途定める期間とします。)と同一とします。

2. 本賃貸借契約が更新される場合は、本契約のも同一条件で更に24か月間(ただし、当社及び会員が別途合意した場合には、当社が別途定める期間とします。)更新されるものとし、の会費を支払うものとします。

3. 会員が前項に基づき会費を支払った後に対象物件から退去した場合、本サービスのご利用可能期間は、会員が対象物件から退去した日までとなります。この場合であっても、支払済みの会費は返金されません。

4. 会員は、本賃貸借契約が存続する間、本契約を解約することはできないものとします。

第7条(変更の届出)

1. 会員は、連絡先等、当社への届出内容に変更があった場合には、当社所定の方法で、速やかに、当社に対して、変更の届出をするものとします。

2. 当社は、会員が前項の届出がなかったことにより、会員が不利益を被ったとしても、一切の責任を負わないものとします。

第8条(会員資格の喪失)

本契約者、会員又は利用者(以下、総称して「会員等」といいます。)が以下のいずれかの事由に該当した場合は、会員は、会員としての資格を喪失するものとし、当社は、本契約を解除し、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)本サービスの会費を第5条第1項又は同条第2項に基づき支払わなかった場合

(3)本サービスを本規約に違反する内容で利用しようとした場合

(4)本サービス利用時において、当社、JBR 又は OA に対して、電話を長時間かけ続ける、必要以上に頻繁にかける等の行為を行い、当社、JBR 及び OA の業務を妨害し、又は業務に支障を与えた場合

(5)会員等の対応、態度、行動等から判断し、当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

(6)当社、JBR 又は OA が本サービスを提供する際に、当社、JBR 又は OA の社員又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益が侵害された場合

(7)暴言・暴力やハラスメント等、本サービスのサービススタッフ(以下「本サービススタッフ」といいます。)の人格等を傷つける行為や言動があった場合、又はあったと当社が認めた場合

(8)本賃貸借契約が終了した場合

(9)当社が対象物件を管理対象外とした場合

(10)当社及び業務委託先間の対象物件の管理業務に係る業務委託契約が終了した場合

(11)当社、JBR 及び OA 並びにこれらの関係者等に著しい迷惑や損害を与えた場合

(12)その他当社が、会員等が会員等として相応しくないと判断する正当な理由がある場合

第9条(個人情報)

1. 当社は、本サービスの運営において知り得た、会員等の個人情報(「個人情報保護に関する法律」(平成15年法律第57号。その後の変更を含み、以下「個人情報保護法」といいます。)第2条第1項に定めるものをいいます。)について、個人情報保護法等の法令を厳守し、かつ善良な管理者の注意義務をもって管理するものと

します。

2. 当社は、取得した会員等の個人情報を、以下の各号に定める利用目的に使用します。

(1)本サービスを提供するため

(2)当社の事業活動における各種サービスを会員等に提供するため

(3)会員等に対して、当社、JBR 及び OA の各種営業情報及び販促品等を提供するため

(4)(2)に定める各種サービスの提供後に、メンテナンス、アンケート、その他の事由により改めて会員等と接触する必要が生じた場合において、当社が当該会員等と接触するため

(5)会員等から頂いたご意見、ご要望にお答えするため

3. 当社は、以下の各号に定める場合、前項各号に定める目的の範囲外であっても会員等の個人情報を利用する場合があります。

(1)会員等が事前に承諾している場合

(2)法令に基づく場合

(3)人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、会員等の承諾を得ることが困難であるとき

(4)公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、会員等の承諾を得ることが困難であるとき

(5)国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、会員等の承諾を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

(6)前各号の他個人情報保護法に基づく場合

4. 当社は、以下の各号に定める場合、会員等の個人情報を第三者に提供する場合があります。

(1)会員等が事前に承諾している場合

(3)人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、会員等の承諾を得ることが困難であるとき

(4)公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、会員等の承諾を得ることが困難であるとき

(5)国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、会員等の承諾を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

(6)前各号の他個人情報保護法に基づく場合

5. 当社は、第2項に定める目的達成のため、会員等の個人情報を、以下の各号に定める範囲内で共同利用します。

(1)共同して利用される個人情報の項目

会員の氏名、住所その他本サービスにおいて当社が取得した会員等の個人情報

(2)共同して利用する者の範囲

①JBR

②OA

(3)共同して利用する者の利用目的

①JBR の利用目的：カギ・水まわり・ガラス・電気・ガス・給湯器のトラブルサポート、在宅確認対応のため

②OA の利用目的：24 時間コールセンター業務受付のため

(4)当該個人情報の管理について責任を有する者の名称、住所及び代表者の氏名

①プロパティエージェント株式会社

②〒163-1341 東京都新宿区西新宿 6-5-1 新宿アイランドタワー41 階

③中西聖

第10条(免責)

1. 当社は、会員等による本サービスの利用により発生した会員等又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。)及び会員等が本サービスを利用できなかったことにより会員等又は第三者に生じた損害について、責任を負わないものとします。ただし、当社に故意又は重大な過失がある場合は、この限りではありません。
2. 当社は、以下に掲げる事由その他やむを得ない事由によりサービスの提供をお断りする場合があります。
 - (1) 天災地変等の不可抗力により対象物件への到着が困難であると判断した場合もしくは当社のコールセンターにおいて会員からの受電が困難な場合
 - (2) カスタマーハラスメント(会員等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの)が発生した場合
3. 前項に定める事由により、当社が本サービスを提供できないことにより会員等又は第三者に生じた損害について、当社は、責任を負わないものとします。ただし、当社に故意又は重大な過失がある場合は、この限りではありません。

第2章 カギ・水まわり・ガラス・電気・ガス・給湯器のトラブルサポートに関する規約

第11条(サービス内容)

1. 本サービスは、カギ・水まわり・ガラス・電気・ガス・給湯器(以下、「トラブルサポート」といいます。)のトラブルサポート及び在宅確認サポートに係るサービスです。
2. 会員及び利用者は、カギ・水まわり・ガラス・電気・ガス・給湯器等のトラブルが生じたとき、当社の専用フリーダイヤルの電話番号に電話して依頼することにより、(i)24時間365日、トラブル解決のための情報提供又は(ii)緊急駆けつけのカギ・水まわり・ガラス・電気・ガス・給湯器のトラブルサポートを受けることができます。
3. カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポートは、カギ・水まわり・ガラスのトラブルが発生した場合に、本サービススタッフが無償で対象物件に駆けつけ、当該トラブルの解決のためのサポートを行うものです。ただし、当該トラブルの解決のために、特殊な構造・部品を使用する場合、60分を超える作業が必要となる場合、又は特殊作業が必要となる場合は、トラブルサポートの対象に含まれません。この場合において、会員及び利用者は、本サービススタッフに対して、これらの作業の実施を、当社が別途定める料金で、求めることができます。
4. ガラスのトラブル作業については、18時以降は養生作業のみとなる可能性があります。電気及びガス・給湯器のトラブルサポートにおける出動時間においては下記の通りとします。
9:00 ～ 18:00 (※上記時間以外是要相談)

5. 在宅確認サービスは、離れて暮らすご家族(会員の1親等以内に限り)が会員等と連絡が取れない場合に、対象物件へ訪問し、在宅状況を確認するものです。状況確認後、在宅有無をご家族へご報告します。

6. 電気のトラブルサポートにおけるサービス提供範囲は、対象物件の会員が賃借した範囲(共用部分を除きます)における電気設備の巡回目視点検等当社が定める電気機器(室内照明、コンセント、エアコン、ブレーカー)への対

応業務に限りです。

第12条(トラブルサポートに係る免責)

1. トラブルサポートに関して、以下の各号に定める事項に該当する場合、当社は、本サービスの提供をお断りする場合があります。

(1) 会員及び利用者以外の者からの依頼による場合

(2) 災害・天災・暴動等に起因するトラブルである場合

(3) カギの開錠の場合において、会員又は利用者の立会いがないとき

(4) 会員又は利用者による身分証明書の提示のない場合。また、会員又は利用者による身分証明書の提示があっても、身分証明書上の住所、氏名が当社に届出のある住所、氏名と異なっていた場合

(5) 対象物件に係る賃貸部分以外に関する本サービスの依頼である場合

2. 在宅確認サポートに関して、下記の事項に該当する場合、本サービスの提供をお断りする場合があります。

(1) 在宅確認に関して、玄関の開錠を希望する場合

(2) 在宅確認に関して、1親等内の親族以外からの依頼

(3) 在宅確認サービス本来の目的から逸脱した利用方法や、定期的又は定常的な在宅確認を希望されるなど、利用頻度が著しく多いと当社が判断した場合

3. 当社、JBR 及び OA は、トラブルサポートの実施により会員又は利用者に生じた損害に関して、責任を負わないものとします。ただし、当社に故意又は重大な過失がある場合はこの限りではありません。

4. 当社に登録した入居者が、当社への連絡なく入居者でなくなった場合におけるトラブルについては、当社は、損害賠償責任を含め、いかなる責任を負わないものとします。

第13条(トラブルサポート及び在宅確認サポート料金表)

トラブルサポートの利用料金(税込)は、下記のとおりとします。

基本出動料金：無料

作業料金 (60 分以内)：無料

作業料金 (60 分超)：実費

特殊作業料金：実費

部品代金：実費

二次対応：実費

(注) 作業料金に関し、作業時間が 60 分を超える場合には、60 分を超えてから 10 分ごとに 1,100 円(税込)の費用が発生します。

第3章 その他

第14条(反社会的勢力の排除)

会員等は、会員等が第1号に定める事由に該当せず、また第2号に定める行為を行わないことを表明し、また将来にわたっても当該事由に該当せず、また当該行為を行わないことを確約するものとします。

(1) 暴力団員、暴力団員でなくなったときから5年を経過しない者、暴力団準構成員、総会屋等、社会運動標榜ゴロ又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、又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又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、又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役員又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)自ら又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、又は暴力を用いる行為
- ④風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて当社の信用を毀損し、又は当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. 当社は、会員等が前項に違反している疑いがあると認めた場合には、この規約に基づく本サービスの利用を停止し、又は本契約を解除することができるものとします。この場合において、会員等は、当社に生じた損害をすべて賠償するものとし、当社は、会員等に生じた損害については、一切その責任を負いません。

第15条(本規約の変更)

- 1. 当社は、本サービスの運営上必要と判断した場合、民法(明治29年法律89号。その後の変更を含み、以下「民法」といいます。)第548条の4に基づき、会員の下承を得ることなく、本規約を変更することがあります。この場合、変更後の本サービスの利用条件は、変更後の本規約によります。
- 2. 当社は、前項に基づき本規約を変更する場合には、効力発生日を定めた上で、事前に、当社のウェブサイトにより、変更内容及び効力発生日を公表します。
- 3. 本条に基づく本規約の変更の効力は、前項に定める効力発生日が到来するまでに、変更後の本規約を前項に基づき通知又は公表しなければ、生じません。
- 4. 当社は、第1項に基づく本規約の変更により、会員が被った損害につき一切の責任を負わないものとします。

第16条(準拠法及び専属的管轄裁判所)

- 1. 本規約は日本法に準拠し、日本法に従って解釈されるものとします。
- 2. 本規約に紛争が生じた場合には、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。

2026年10月1日制定