

「緊急かけつけサポート for Biz」利用規約

第1章 総則

第1条（適用関係）

1. 本利用規約（以下「利用規約」といいます。）は、株式会社ハイホー（以下「当社」といいます。）が提供する第2章に定める緊急サポートサービス（以下「本サービス」といいます。）の利用等に関して適用されます。なお、本サービスは、当社および当社の業務提携先（以下「業務提携先」という。）を通じて提供されます。
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。それらの諸規定は本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. 「法人会員」とは、本利用規約に同意の上、当社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、当社がこれを承諾した法人をいいます。
2. 「法人契約」とは、法人がサービス対象物件を使用することを目的として法人名義で当社と契約する場合をいいます。
3. 「サービス対象物件」とは、法人会員が本サービスの提供を受ける、加入申込手続時に指定した物件をいいます。対象とする物件とは、事務所、小売店、サービス店舗、飲食店（以下「店舗等」といいます。）とします。なお、同一の法人会員であっても、サービスの提供を希望する物件ごとに、加入申込みを要するものとします。
4. 「利用者」とは、法人契約における、当該法人に所属する従業員または雇用関係にあるものをいい、本サービスを利用する者をいいます。

第3条（本サービスの利用）

1. 法人会員および利用者は、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. 法人会員は、自己以外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およ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（地方消費税率の変更） 法人会員は、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12条第1項に定める料金に係る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） 利用者は、加入申込手続の完了後、当社が指定した日より本サービスの利用を開始することができます。また、法人会員は、本サービスの利用終了を希望するときは、その旨を当社に対し申し出るものとし、当該申出に基づく当社の手続完了をもって、本サービスの利用を終了するものとします。

第6条（登録情報の変更）

1. 法人会員は、当社に届け出た連絡先や住所や利用者等の情報（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 やかに変更手続をとるものとします。また、登録情報の変更は登録法人会員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滞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、当社は利用者の使用資格を取り消すことができるものとします。

- ① 加入申込手続の際に虚偽の申告をした場合
- ② 本利用規約又は諸規定の定めに違反した場合
- ③ 不要な問合せや悪質ないたづら等で本サービスの業務に支障をきたした場合
- ④ 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
- ⑤ 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. 法人会員および利用者は、利用者の個人情報を当社および業務提携先（ただし、業務委託先は以下各号のうち第1号及び第2号に限る）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 法人会員および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法人会員および利用者知らせるため
 - 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法人会員および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 当社又は業務提携先が提供する関連サービスや商品の情報提供、販売をするためのご案内のため
2. 当社は、本サービスの利用等を通じて当社が知り得た法人会員および利用者の個人情報（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。
 3. 当社および業務提携先は、本サービスの提供に関わる業務又は前項に定める目的を達成するために必要な業務を第三者に委託することがあります。この場合、当社および業務提携先は、業務遂行上必要な範囲で当該委託先に法人会員および利用者の個人情報を取り扱わせることがあり、法人会員および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、当社は法人会員および利用者の情報を第三者に開示・提供することがあります。
 - ① 利用者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

第9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10条（免責）

当社および業務提携先は、本サービスの運営及び提供に関して故意又は重大な過失がない限り、法人会員または利用者に対して損害賠償義務を負わないものとします。また、当社及び提携先は、店舗等に発生したトラブルに起因して生じた損害について、責任を負わないものとします。

第2章 緊急サポートサービス

第11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。なお、本サービスは現場への出動時間を保証するものではなく、地域、時間帯、天候、交通事情、作業内容等の諸般の事情により、即日対応できない場合や作業員が現地到着するまでに時間を要する場合があります。
 - ① カギのトラブル（但し、カギ紛失時の開錠対応を適用範囲とします。なお、特殊構造の鍵に関しては開錠できない場合があります。また、開錠対応の際には別途特殊作業費用がかかります。）
 - ② 水廻りのトラブル（但し、店舗等施設利用客に提供するスペースを適用範囲とします。）
 - ③ ガラスのトラブル（但し、店舗等施設利用客に提供するスペースを適用範囲とします。）
 - ④ ガスのトラブルの電話受付（但し、電話対応を適用範囲とします。）
 - ⑤ 電気設備のトラブルの電話受付（但し、停電、電気が点灯しない、ブレーカーが落ちた場合の電話対応を適用範囲とします。）
2. 前項の現場駆けつけ対応時には、法人会員または利用者の立ち会いが必要となります。
3. 現場駆けつけ対応は、本条第1項各号に定めるトラブルについて、トラブルの応急的な解決を図るものであり、同一のトラブルごとに1回に限り、提供されるものとし、当社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、当社は再度の現場駆けつけ対応を行わないものとします。

第12条 (利用料金)

1. 法人会員および利用者は、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、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（当社または業務提携先より、費用の発生および負担につきあらかじめ確認があります。）

- 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交換および作業代金（当社または業務提携先より、費用の発生および負担につきあらかじめ確認があります。）
- ③ 利用者の責に帰すべき事由により、駆けつけ作業員（以下「作業員」という。）の現場到着を起点としてそれ以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（当社または業務提携先より、費用の発生および負担につきあらかじめ確認があります。）
- 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. 当社は、前項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、法人および利用者はこれに予め同意するものとします。

第13条（サポート対象外）

次の場合は緊急サポートサービスの対象外とします。

- ① 業務利用のスペースにおけるトラブル
- ② 医療関係機関、工場または倉庫、風俗店舗に該当する物件
- ③ 法人会員が所有する家電製品および業務用設備（リース製品含みます。）およびこれに付随するトラブル
- ④ 店舗等施設利用開始当初からの故障・破損に関するトラブル
- ⑤ 原状回復および建物の施工不良（リフォーム）等に起因するトラブル
- ⑥ 建物共有設備におけるトラブル
- ⑦ 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
- ⑧ 地震や台風、豪雨、落雷、津波等の天災や火災、暴動等の非常事態におけるトラブル
- ⑨ 離島・山岳地域におけるトラブル
- ⑩ その他当社または業務提携先が不適切と判断した場合

2019年6月1日 制定

2020年10月1日 改定

2021年1月1日 改定