

『サポート+365』 規約

第1章 総則

第1条（規約）

1. この規約（以下、「本規約」といいます。）は、株式会社グッド・ラック（以下「当社」といいます。）が提供する『サポート+365』（以下「本サービス」といいます。）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）に委託することがあります。

第2条（会員及び契約成立）

1. 会員とは、本規約に同意のうえ、本サービスの入会申込手を完了し、かつ当社が本サービスへの入会を認めた者をいい、当社が申込みを承諾した時点で契約が成立するものとします。
2. 会員は、本サービスの入会申込手をした時点で、この規約の内容を承諾しているものとみなします。
3. 会員自身が申込時に登録された居住地にある物件が本サービスの対象物件になります（以下、「対象物件」といいます）。対象物件に居住される会員以外の方が本サービス利用を希望する場合、会員本人からのご依頼時に限り本サービスを利用することができます。この場合サービス利用者は本規約の内容を十分理解するものとし、会員はサービス利用者にその内容を理解させ、サービス利用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。ただし、カギに関するサービス利用は契約者本人のみとなります。
4. 本サービスの提供先は、会員1名につき対象物件1件です。
5. 本サービスご利用開始日は、本サービスをお申し込み時に当社が取次販売させていただいたインターネット回線（以下「同時取次インターネット回線」といいます。）の課金開始日の翌月1日からです。

第3条（譲渡禁止等）

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4条（利用者）

1. 本サービスは、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「会員等」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。ただし、カギ

に関するサービス利用は契約者本人のみとなります。

本サービスを利用する場合、原則として、運転免許証等の顔写真付き公的身分証明書（以下、単に「身分証明書」といいます。）による本人確認が必要となります。

第5条（会費）

1. 本サービスの利用料は月額 980 円（税別）とし、当社指定の方法にてお支払いいただきます。
2. 当社は、本サービスの利用料を同時取次インターネット回線に係る料金と合算して請求し、会員はその合算額を支払うこととします。

第6条（無料期間）

1. 本サービスの同時取次インターネット回線に係る料金の無料期間は、同時取次インターネット回線のサービス提供会社の定めるところに従います。
2. 本サービスの利用料は、サービス利用開始日に属する月に係るものを無料とします。
3. 当社が定める期日までに本サービス利用料をお支払いいただけない場合、未払金として別途当社からご請求いたします。その際発生するお振込手数料は会員にご負担いただきます。

第7条（有効期間）

本サービスの有効期限は、サービス利用開始日から 1 か月間とし、契約を更新する場合は、当社の定める指定期日までに次月分の会費をお支払いいただくこととします。

第8条（変更の届出）

1. 会員本人に養子・婚姻等、戸籍変更が生じた場合は、当社所定の方法にて変更の届出を行ってください。
2. 会員本人が死亡した場合は、会員契約の承継が可能です。会員契約の承継には、当社所定の手続きが必要となります。当社窓口までお問合せください。なお、会員契約の承継人は、会員の法定相続人に限ります。
3. 会員は、前 2 項のほか、住所や連絡先その他の当社への届出内容に変更があった場合には、当社に所定の方法で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会員が被る不利益は会員に帰属するものとします。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、会員が本サービスを受けられない場合があることを会員は予め承諾するものとします。

第9条（退会手続）

1. 会員は、退会を希望する場合、退会希望月の末日までに当社所定の方法にて退会の届出を

行ってください。当社所定の窓口とは、サービス利用窓口のことです。

窓口：0120-352-400

2. 同時取次インターネット回線を解約しても本サービスは解約されません。個別でのサービス退会手続きが必要となります。
3. 当社は、本サービス利用契約の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10条（サービス提供の停止）

当社は、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）契約者に対する同時取次インターネット回線の提供が解約もしくは停止されている場合

（2）第4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

（3）災害、天災、暴動等に起因する依頼の場合

（4）運転免許証等の顔写真付公的身分証明書の提示のない場合。また、顔写真付公的身分証明書の提示があっても、当該身分証明書上の住所、氏名が当社に届出のある住所、氏名と異なっていた場合

（5）依頼を受けた物件が対象物件とは異なる場合

（6）依頼した会員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当社の定める手続による本人の確認、承諾が必要です。）

（7）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

（8）会員が本サービスを規約外の目的で利用しようとした場合

（9）本サービス利用時において、当社または当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、当社及び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

（10）会員の対応、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

（11）本サービスを行う際に、当社または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

（12）会員が本規約に反した場合

（13）その他当社が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

第11条（サービス提供の再開）

1. 第10条第1項に基づきサービスの提供が停止されている場合、以下の問い合わせ窓口ご連絡いただくことでサービスの提供を再開します。

【サポート＋365 に関するお問い合わせ窓口】

0120-352-400

ただし、第12条に基づき会員資格を喪失されている場合は再開をお断りする場合があります。

2. ご契約いただいた代理店によっては、ご利用再開時にお支払方法を変更いただく場合があります。また、その際改めてご請求先についてお伺いいたします。
3. サービス提供の再開は、最短で申請月の翌月1日となります。

第12条（会員資格の喪失）

会員が以下のいずれかの事由に該当した場合は、会員としての資格を喪失するものとし、当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内容で利用しようとした場合
- （3）本サービス利用時において、当社または業務委託先に対して、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、当社及び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）料金等の支払債務の履行遅延または不履行があり、催告を受けたにも関わらず相当期間内に是正されなかった場合。
- （5）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）本サービスを行う際に、当社または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
- （7）暴言・暴力やハラスメントなど、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、あったと当社が認めた場合
- （8）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
- （9）当社またはその関係者等に著しい迷惑や損害を与えた場合
- （10）その他当社が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

第13条（個人情報）

1. 当社及び業務委託先は本サービスの運営において知り得た会員もしくは利用者等（以下、「会員等」といいます）の個人情報について、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。なお、取得した個人情報は、下記の利用目的に使用します。
 - （1）当社事業活動における各種サービスを提供するため
 - （2）会員等に対し当社及び業務委託先の各種営業情報及び販促品等を提供するため
 - （3）（1）におけ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

(4) 会員等から頂いたご意見、ご要望にお答えするため

2. 次に掲げる場合、前項の目的の範囲外であっても会員等の個人情報を利用し、または第三者に提供する場合があります。

(1) 会員等が同意している場合

(2) 個人情報保護法及びその他法令などにより必要と判断された場合

3. 当社は、第1項の目的のため、会員等の個人情報を業務委託先と共同で利用する場合があります。
4. 当社は、会員またはその代理人から、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、当社及び業務委託先所定の手続に従ってこれに応じることとします。
5. 個人情報の共同利用における管理責任者は当社とします。
6. 当社及び業務提携先が本サービスに関し保有するお客様の個人情報の開示、その内容の訂正、利用停止もしくは削除については、以下の弊社ホームページに記載の

【個人情報の取扱いに関するお問い合わせ】までご連絡ください

株式会社グッド・ラック プライバシーポリシー

<https://good-luck-corporation.co.jp/privacy-policy.html>

第14条（免責）

1. 当社は本サービスの利用により発生した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会員等または第三者に生じた損害について、損害賠償責任を負わないものとします。ただし、故意または重大な過失がある場合はこの限りではありません。
2. 前項のほか、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、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。

第15条（反社会的勢力の排除）

1. 会員等は、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) 会員等が、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) 会員等が、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当社の信用を毀損し、また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の規定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することができるものとします。その場合に当社に生じた損害は会員がすべて賠償するものとし、会員等に生じた損害は、当社は一切その責任を負いません。

第16条（本規約の改定）

当社は、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する措置を講じ、当該措置より合理的期間が経過した後に、この規約の内容を変更することができます。ただし、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17条（裁判管轄）

本サービスに起因して当社と会員の間で生じた紛争については、当社の所在地を管轄する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 出動サービス

第18条（出動サービスの内容）

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

第19条（カギのトラブルにおける免責事項）

1. カギのトラブルに関して、第9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）車等の開錠作業を行う場合に、車検証の提示がない場合
 - （2）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
 - （3）集合住宅のエントランスなど共有部分の作業
 - （4）特殊なカギの形状の場合（外国産ウェーブキー等も含む）
 - （5）対象物件敷地外に駐車している車やバイク等の開錠
 - （6）合鍵の作成
 - （7）業務用金庫の開錠作業
 - （8）電気錠取付工事等
2. カギのトラブルに関して、当社が会員等の身分証明書を確認し、会員等の名義と一致することを確認した上で開錠作業を行った場合、開錠作業をしたことで発生した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、すべて会員等で解決するものとします。

第20条（水まわりのトラブルにおける免責事項）

水まわりのトラブルに関して、第9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）高圧洗浄などの特殊作業が必要な配管詰まり
- （2）貯水槽等、集合住宅の共有部にあたる箇所のトラブル
- （3）ガス給湯器のガス部分、シャワートイレの電気系統等の対応不能部分

第21条（ガラスのトラブルにおける免責事項）

ガラスのトラブルに関して、第9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）ガラスを外すことが出来ない箇所や商品
- （2）ガラス撤去のみの作業
- （3）お手持ちのガラス加工や移設

第 2 2 条（電気・建具のトラブルにおける免責事項）

1. 電気のトラブル、管球類交換サポートに関して、第 9 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）脚立の脚が置けない、階段の照明
 - （2）L E D 内蔵のダウンライト
 - （3）お手持ちのガラス加工や移設
 - （4）メーカーでないと修理ができない場合
2. 3 メートル以上の高所作業となる場合は、特殊作業料金が必要となる、またはサービスの提供をお断りする場合があります。

第 2 3 条（出動サービスにおけるサービス提供範囲）

出動サービスにおけるサービス提供範囲は、対象物件（共用部分を除きます）における当社が定める対応業務に限ります。

第 2 4 条（出動サービス料金表）

出動サポートの利用料金は、下表のとおりとします。

（税込）

時 間 帯		区 分	会 員
基本出張料金	8：00 ～ 20：00	カギ・水まわり	無 料
		ガラス	無 料
		電気・建具	基本料・作業料金 1 0 %割引
	上記以外	カギ・水まわり	無 料
		ガラス	無 料
		電気・建具	基本料・作業料金 1 0 %割引
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

（注）支払い方法は現地決済のみとなります。

（注）カギのトラブルにおけるご依頼は、契約者本人のみ対象となります。

（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25条（出動サービスの利用方法及び利用時間）

出動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、出動サービスの利用受付は24時間年中無休ですが、出動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。

第3章 優待サービス

第26条（優待サービスの内容）

当社は、会員に対して、業務提携先を通じて、次の各号（以下、「優待サービス」といいます。）を優待価格でご提供いたします。

- （１）ハウスクリーニング
- （２）宅配クリーニング

なお、各サービスの詳細につきましては告知された内容のほか、原則として、業務提携先の規約が適用されます。

第27条（優待サービスにおける免責事項）

1. 優待サービスに関して、下記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） 会員等以外の依頼
 - （２） 災害・天災・暴動等に起因する場合
 - （３） 顔写真付公的身分証明書が対象物件利用者の名義と一致しない場合
 - （４） 会員情報に登録された物件住所とは異なる場合
 - （５） 第24条に定める優待サービスの内容とは異なるトラブルの解決依頼
 - （６） 離島及び島嶼もしくは当社のサービス提供が困難な地域におけるサービスの提供となる場合
 - （７） 高所や危険を伴う作業が必要な場合
 - （８） 貯水槽、エントランス等、集合住宅の共有部にあたる箇所
2. 宅配クリーニングに関して、第1項に定めるほか、以下の事項に該当する場合、サービスの提供をお断りします。
 - （１） 衣類のポケットの中身や付属品（ベルト・ファーン等も含む）、ボタン、バックルなどの紛失や破損。
 - （２） パイピングやボタン・飾り等の合成皮革は洗淨することにより、硬化や剥離などの風合い変化を起こす場合があります。

- (3) ボンディング加工・プリーツ加工等の加工は永久的な加工ではないため着用や洗淨を繰り返すことによって加工が取れてきます。
- (4) 衣類全体にスパンコールやビーズがついているお品物は品質表示通りクリーニングさせて頂いても欠落する事がございます。
- (5) 皮革・毛皮製品・着物・和服類・肌着・下着類
- (6) 帽子・ドレスなど輸送中に型崩れが危惧されるもの
- (7) 乾いていない衣類（輸送中にカビ、においが付く恐れがあるため）
- (8) 布団・毛布・枕など寝具類
- (9) 急なご入用を必要とする衣類（礼服・制服など期日指定にはお約束できません）
- (10) その他、クリーニング不可能と当社及び業務提携先が判断したもの

第28条（ハウスクリーニングサービスの利用にあたって）

1. 会員のご自宅へサービスカーで伺うことがございます。サービスカーの駐車スペースを事前にご用意ください。ご自宅付近に駐車ができない場合は、駐車料金をご負担いただくことがございます。
2. 当日のサービス依頼場所・内容の変更や作業開始後のサービス依頼内容の変更はお受けできない場合がございます。ただし、必要に応じて作業内容を変更することがございます。
3. 作業中は水道・電気等を使用させていただきます。予めご了承下さい。
4. 実施したハウスクリーニングサービスの内容が不十分な場合は当該サービス実施後の確認時にお申し付け下さい。
5. ハウスクリーニングサービスの作業日の変更・キャンセルは2日前（土日祝祭日を除く）までにご連絡ください。2日前を過ぎての変更及びキャンセルは、既定のキャンセル料を頂戴します。

第29条（宅配クリーニングサービスの利用にあたって）

1. 以下の場合、万一のクリーニング事故の際に賠償保証が出来かねますので予めご了承ください。また、お客様にご確認のうえクリーニングサービスを行わずにお返しする場合もございます。
 - (1) 取り扱い絵表示がない場合。
 - (2) 洗濯表示がない場合(外国表示のみの場合も含む)。
 - (3) ドライクリーニングも水洗いも不可能な場合。
 - (4) 虫食い等の穴や傷がひどく、クリーニングが不可能と判断した場合。
 - (5) 合成皮革・ポリウレタン製品で製造年が3年以上経過し劣化の恐れのある商品。
2. お預かりする衣類は、受付時のバッグ単位でのご返却になります。管理の都合上、一部の衣類だけをお返しすることはできかねます。
 3. 衣類のポケットなどの中身に関しては保障できかねます。

第4章 相談サービス

第30条（相談サービスの内容）

1. 会員等から専用フリーダイヤルにて問い合わせがあった事項に関して、下記の情報を提供することで、トラブル解決のサポートを行います。
 - （1） トラブルの解決のために必要となる方法、手段等の案内
 - （2） 行政機関窓口、消費者保護団体、カウンセラー等の専門家の紹介
 - （3） その他、トラブル解決のために必要な情報
2. 健康・医療相談サービスとは、健康・医療・介護・育児・メンタルヘルスなどのご相談について保健指導の範囲でアドバイスを行うものであり、診察・診療行為ではありません。病院情報や健康に関する情報をご提供するサービスです。
3. 以下の事項に関しては、サポートの対象外とします。
 - （1） 恋愛・信仰など、精神的な価値観に関係する事項
 - （2） 法令や社会通念に反する事項
 - （3） 前号のほか、弁護士法、税理士法等其他法令上業として提供することが禁止されている事項
 - （4） 前各号の他、情報提供が著しく困難と認められる事項

第31条（相談サービスにおける利用料金）

1. 会員等は本サービス有効期間内において、所定のサービスを無償で利用することができます。
2. 相談サービスは情報の提供を目的としたものであり、情報提供後を超えて生じる下記の費用等については、会員等本人のご負担となります。
 - （1） 書類申請等にかかる費用等
 - （2） 弁護士・カウンセラー等と個別に相談を行う場合の報酬等
 - （3） その他、紛争解決のために発生する費用

第32条（相談サービスにおける免責事項）

相談サービスにおいて当社が会員等に提供した情報は、会員等がトラブルを解決するための一手段のご提案であり、解決をお約束するものではありません。また、情報の利用についての責任の一切は、会員等の自己責任のもと会員等本人に帰属するものとします。

以上

2024年10月18日制定