

Relo Rent24 会員規約

【第1章 総則】

第1条（適用関係）

1. この会員規約は、株式会社リロクリエイト（以下「当社」といいます。）が運営する Relo Rent24（以下「本サービス」といいます。）の提供及びその利用に関して適用されます。
2. 当社は運営上必要と判断した場合、本サービスを利用する者の承諾を得ることなく、会員規約を変更することがあります。この場合には本サービスの利用条件は、変更後の会員規約に基づくものとします。
3. 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。
4. 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きを行い、当社がこれを承諾した個人又は法人をいいます。なお、当社の承諾は、郵送又は電子メールにて会員に会員番号を通知する方法により行います。
2. 「サービス対象物件」とは、会員が本サービスの提供を受ける住戸として加入申込時に指定した住戸（事業用物件は除きます。）をいいます。サービス対象物件は、集合住宅、戸建住宅、賃貸、分譲（但し、何れの形態においても専有部室内に限ります。）を問いません。
3. 「法人契約」とは、法人がサービス対象物件に自己の役職員等を居住させ、それらの役職員等に本サービスを利用させることを目的として法人名義で当社と締結する本サービスの利用に関する契約をいいます。
4. 「利用者」とは、個人である会員、法人契約においては本サービス加入時に指定したサービス対象物件の入居者及びそれらの同居人を合わせたものをいいます。

第3条（本サービスの利用）

1. 会員及び利用者は、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. 会員は、同居人（法人契約においては本サービス加入時に指定したサービス対象物件の入居者及びその同居人も含みます。本項において以下同じとします。）による本サービスの利用に際して、同居人にこの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。

第4条（会員番号）

1. 当社は、会員1名につき1つの会員番号を発行します。
2. 本サービスを利用する場合には、会員番号又は利用者であることが特定できる情報を窓口に伝達することが必要となります。

第5条（譲渡禁止）

会員は、本サービスに関する権利義務を第三者に譲渡、売買、質権の設定、その他の担保に供することはできません。

第6条（会費）

1. 本サービスの会費は2年間19,800円（税込）とし、加入申込手続きの際に、申込書の提出と同時に支払うものとします。
2. 支払われた会費は、当社が加入申込を承諾しなかった場合を除き、途中退会や資格取消その他理由の如何を問わず一切返還しないものとします。

第7条（有効期間）

1. 本サービスの有効期間は、サービス対象物件の入居日から2年後の翌日が属する月の末日までとします。
2. 既に入居している住戸をサービス対象物件として加入申込をした場合の有効期間は、当社が加入申込を承諾した日から2年後の月の末日までとします。

第8条（更新）

会員は、有効期間満了日までに所定の方法で別途定める会費を支払うことにより、本サービスの有効期間を2年間更新することができます。

第9条（登録情報の変更）

1. 会員は、当社に届け出た連絡先・住所や同居人等の情報（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。
2. 個人である会員の名義変更については、以下の条件をいずれも満たした場合のみ登録事項の変更として取り扱います。その他の場合は、本契約は終了し、新たに会員になろうとする方と当社との間で新規の契約を締結するものとします。
 - ①親等以内の親族間での名義変更であること
 - ②サービス対象物件が同一であること
3. 前2項の登録情報の変更は、原則として会員の申出により行うものとします。
4. 法人契約においてサービス対象物件の入居者が替わる場合は、当該法人会員は、当社指定の方法により速やかに変更手続をとるものとします。
5. 登録情報の不備、変更手続の不履行や遅延等により会員又は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10条（退会・会員資格の取消し）

1. 会員が退会を希望する場合には、当社指定の Web ページ上での退会申請又はコールセンターへのお電話で退会申出を行うことで、退会手続を行うものとします。
2. 会員又は利用者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本規約又は諸規定の定め違反した場合
 - 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第 16 条に定める利用料金等を当初の支払期限より 3 ヶ月以上支払わない場合
- ⑤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をいいます。）に属する、又は密接な関係を有する場合
- ⑥その他、当社が会員又は利用者として不適切とみなした場合

第 11 条（個人情報）

1. 当社は、本サービスの申込又は利用等を通じて当社が知り得た会員及び利用者の個人情報（以下「会員等の個人情報」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. 会員は、会員等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付随し、個人情報を第三者に提供することがあります。この場合は以下のとおりであり、会員及び利用者はあらかじめこれに同意するものとします。
 - ①提供の目的
修繕工事手配、及びその利用料金の精算のため
 - ②提供する個人情報の項目
住所・氏名・電話番号
 - ③提供する方法
書面・電話・ファックス・電子メール
 - ④提供を受けるもの
設備等の修理・点検業者
4. 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等の個人情報を取り扱わせることがあり、会員及び利用者はあらかじめこれに同意するものとします。
5. 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、当社は会員等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
6. 当社は、会員及び利用者からの請求により、当社が保有する個人情報の利用目的の通知、開示、訂正、追加、削除・利用の停止、消去、第三者提供の停止、及び第三者提供記録の開示のご連絡を頂いた場合には、ご本人の確認をさせて頂いた上で、速やかに対応致します。
お問合せ先は下記を参照願います。
株式会社リロクリエイト
個人情報保護管理者 個人情報保護管理担当 執行役員
E-mail : privacyRCR@relo.jp

第 12 条（規約の追加変更）

本サービスの運営上、この会員規約に追加又は変更の必要が生じた場合は、当社の運営する Web ページ上で告知するものとします。

第 13 条（合意管轄裁判所）

会員規約に関し訴訟の必要性が生じた場合は、東京簡易裁判所又は東京地方裁判所をもって第一審専属的合意管轄裁判所とします。

第 14 条（免責）

本サービスの運営に関して利用者に損害が発生した場合、その原因に当社及び委託先の責に帰すべき事由がない場合は、利用者に対し損害賠償義務を負わないものとします。

【第 2 章 くらし助っ人サービス及びお手伝いサービス】

第 15 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及び Web フォーム等を利用して、24 時間 365 日、トラブル解決を図るための情報提供又は以下の現場駆けつけ対応のサービス（以下「現場駆けつけ対応」といいます。）を受けることができます。

【くらし助っ人サービス】

- ①鍵の紛失・故障等、鍵のトラブル（但し、特殊構造の鍵に関しては対応できない場合があります。）
- ②水廻りのトラブル
- ③窓ガラスのトラブル
- ④ガス設備のトラブル
- ⑤電気設備のトラブル（家電製品は対象外とします。）
- ⑥在宅確認サービス

【お手伝いサービス】

- ①照明管球交換
- ②家具の移動

2. 現場駆けつけ対応の提供のため作業スタッフが訪問する場合には、利用者の立ち会いが必要となります。
3. 現場駆けつけ対応の対応言語は、原則として日本語となります。但し、当社の判断により、利用者と当社及び当社委託先の翻訳サービス会社による三者間での外国語対応（一部言語に限ります。）を行うことができる場合がございます。但し、当社は翻訳サービス会社による翻訳内容を真実として履行するものとし、翻訳内容に相違があったことによる利用者又は第三者の損害に関して、その責任を免れるものとし、

第 16 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、60 分を超過した作業の料金（超過 10 分ごとに 1,650 円（税込））については、利用者が別途実費を負担するものとし、また、対応に部品交換や特殊作業が必要になった場合の料金についても利用者にて別途実費の負担が必要となる場合があります。
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、作業スタッフ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、利用者は作業スタッフ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 項の場合のサービスにかかる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、

第 17 条（除外事項）

次の場合は現場駆けつけ対応の対象外とします。

- ①建物共有設備におけるトラブル
- ②午後 9 時から午前 9 時までの時間帯における破壊による開錠
- ③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在宅確認サービスにおける玄関の開錠・室内に入ったの確認・1 親等内以外の親族からの依頼
- ⑧その他当社が不適切と判断した場合

【第 3 章 Relo Rent24 クラブオフ】

第 18 条（内容）

利用者は、Relo Rent24 クラブオフ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 19 条（会員優待サービスの利用）

1. Relo Rent24 クラブオフは、当社提携の株式会社リロクラブが提供する会員限定優待サービスです。利用者は優待サービスの利用に際し、Relo Rent24 クラブオフ専用ホームページに記載された Club Off Alliance 会員規約をよく読み、同意した上で利用するものとし、
2. 利用者は、本サービスの加入手続完了後に届く「ハガキ」に記載されたログイン ID 及び初期パスワードで Relo Rent24 クラブオフ専用ホームページにログイン、又は「ハガキ」に記載された Relo Rent24 クラブオフ専用ダイヤルに電話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 20 条（変更・休止等）

Relo Rent24 クラブオフは、会員又は利用者の承諾なく、また会員又は利用者への事前の通知なく、任意に会員優待サービス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 21 条（各種お祝い制度）

会員（法人契約においては本サービス加入時に指定したサービス対象物件の入居者をいいます。以下同じとします。）が本サービス加入期間中に婚約指輪購入・会員本人又は配偶者の懐妊・出産・会員の実子が小学校等へ入学をされる際に、Relo Rent24 クラブオフサイト内から所定の手続きを行うことにより、記念品の贈呈を受けることができます。なお、記念品は Relo Rent24 クラブオフ専用ホームページの「各種申請フォーム」「婚約お祝い申込クーポン」に記載されている条件をすべて満たした場合に限り贈呈されます。

2013 年 11 月 30 日制定

2025 年 10 月 1 日改定