RESIDIA CUSTOMER SUPPORT α 会員規約

【 第1章　総則 】

第1条(適用関係)
1. この会員規約は、伊藤忠アーバンコミュニティ株式会社(以下「当社」といいます。) が運営するサービス (以下「本サービス」といいます。) の提供およびその利用に関して適用されます。
2. 本サービスは、「レジディアカスタマーサポート」および「レジディアカスタマーサポートアルファ」の個別サービスにより構成されるものとします。なお、当社は、本サービスの運営上、個別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。諸規定はこの会員規約の一部を構成するものとし、この会員規約と諸規定の定めが異なるときは、諸規定の内容を優先するものとします。
3. 当社は、新たに諸規定を設けたとき、またはこの会員規約もしくは諸規定に変更の必要が生じたときは、あらかじめまたは遅滞なくウェブサイトにおいて告知するものとします。
4. 本サービスの内容、利用方法、利用条件その他の必要事項については、この会員規約および諸規定の他、当社が別途作成するメニューブック(以下「メニューブック」といいます。) または次のウェブサイト(以下「ウェブサイト」といいます。) に記載のとおりとします。
[ウェブサイト]　https://iuc-chintai.jp/rcs-alpha/

第2条(定義)
この会員規約において使用する次の用語の定義は、それぞれ当該各号に定めるとおりとします。
(1)「サービス対象物件」とは、本サービスの提供対象となる当社指定の賃貸住戸(事業用途に供する場合を除きます。) をいいます。
(2)「賃貸借契約」とは、サービス対象物件にかかる建物賃貸借契約をいいます。
(3)「会員」とは、この会員規約に同意のうえ当社所定の本サービスの加入申込手続を行い、当社がこれを承諾した者をいいます。
(4)「個人会員」とは、個人 (自然人) の会員をいいます。
(5)「法人会員」とは、法人の会員をいいます。
(6)「会員規約等」とは、この会員規約もしくは諸規定、メニューブックまたはウェブサイトをいいます。

第3条 (会員規約等の変更)
会員は、会員規約等に記載された内容 (本サービスの内容、利用方法、利用条件、会費 (第6条で定義します。)、その他の必要事項を含みます。以下本項において同じ。) が予告なく変更される場合があること、ならびに会員規約等に記載された内容がそれぞれ異なる場合、ウェブサイトに記載された内容を最新かつ有効なものとすることを、あらかじめ異議なく承諾します。

第4条(会員資格・本サービスの利用)
1. 会員となる資格を有する者は、賃貸借契約に基づきサービス対象物件を借り受けた個人 (自然人) または法人とします。なお、法人の場合は、サービス対象物件を自己の役員、従業員その他の使用人の居住の用に供するため借り受けた者だけが会員となることができるものとします。
2. 本サービスを利用することができる者 (以下「利用者」といいます。) は、賃貸借契約に基づきサービス対象物件に居住する者であって、次の各号のいずれかに該当する者とします。
(1)個人会員
(2)個人会員以外の者が入居する場合は、当該個人会員が本サービスの加入申込時に指定した入居者
(3)法人会員の場合は、当該法人会員が本サービスの加入申込時に指定した入居者
(4)第(1)号から第(3)号のいずれかの者と同居する者
3. 利用者は、第7条に定める有効期間中、会員規約等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。なお、本サービスの受付は24時間年中無休 (一部サービスは除く) とし、提供の日時はその内容によって異なるものとします。
4. 会員と利用者が異なる場合、会員は、利用者をして会員規約等の定めを遵守させる義務を負うものとします。

第5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. 利用者が本サービスを利用する場合には、会員番号また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6条(会費)
1. 会員は、当社が別途に定める本サービスにかかる費用 (ただし、レジディアカスタマーサポートにかかる費用を除く。) およびこれに対する消費税等相当額を加算した額 (以下「会費」という。) を、当社の指定する方法により支払うものとします。なお、支払いにかかる手数料は会員が負担するものとします。
2. 会員が当社に一旦支払った会費は、事由の如何を問わず (第11条第2項による本サービスの終了を含みます。)、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、賃貸借契約に基づく賃貸借期間 (以下「賃貸借期間」といいます。) と同期間とします。ただし、本サービスの有効期間中、賃貸借契約が事由の如何を問わず終了したときは、会員は当然に会員資格を喪失するものとし、利用者がサービス対象物件を退去したときは、当該利用者は当然に利用者資格を喪失するものとします。
2. 会員は、「レジディアカスタマーサポート」および「レジディアカスタマーサポートアルファ」については、前項の規定にかかわらず、当社の提携先企業である株式会社リロクラブ (以下「リロクラブ」といいます。) が発行する「クラブオフサービスご利用開始のお知らせ」(以下、本条において「利用開始通知」といいます。) が会員へ到達した日から利用することができます。
3. 法人会員の場合、利用開始通知は当該法人会員が本サービス加入申込時に指定した入居者へ送付するものとします。

第8条(更新)
会員が本サービスの有効期間中に賃貸借契約を更新し、または賃貸借期間満了日の翌日を始期とする新たな賃貸借契約を締結したときは、会員は、別途当社が指定する方法で新たに会費を支払うことにより、本サービスの有効期間を更に2年間更新することができるものとし、以後も同様とします。

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、利用者その他の届出事項(以下総称して「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情報の変更として取り扱います。その他の場合は、当該会員は会員資格を当然に喪失し、当社は新たに会員になろうとする者との間で新規加入申込手続きを行うものとします。
(1)二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告を受けて、当社が認めたものに限り行うものとします。
4. 登録情報の不備、変更手続の不履行や遅延等により会員また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、退会確認申請書または当社コールセンター (0120-228-429) へ電話により申入れるものとし、当社コールセンターにて申入れが会員本人によるものであると確認が取れた場合、退会手続きを行うものとします。
2. 会員また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)本サービスの加入申込時に虚偽の申告をした場合
(2)会員規約等の定めに違反した場合
(3)不要な問い合わ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
(4)会費の支払いを怠った場合
(5)暴力、威力詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団もしくは個人に属する、または密接な関係を有する場合
(6)その他、当社が会員または利用者として不適切とみなした場合

第11条(免責)
1. 当社は、本サービスの運営に関して故意または重大な過失がない限り、会員および利用者に対して損害賠償義務を一切負わないものとします。
2. 会員は、本サービスの有効期間中、第21条に定めるもののほか建物所有者の変更、賃貸人の賃貸運営または管理業務の終了、提携先の事情その他の事由により、本サービスが予告なく変更、休止または中止される場合があることをあらかじめ承諾するものとし、この場合の本サービスの変更、休止または中止に関して建物所有者、賃貸人および提携先に対し一切の異議・不服申立てをせず、また損害賠償その他名目の如何を問わず金銭の支払を請求しないものとします。

【 第2章 レジディアカスタマーサポート 】

第12条(レジディアカスタマーサポート)
本サービスのうち、「レジディアカスタマーサポート」とは、次の各号に掲げる「smartサービス」、「clearサービス」および「comfortサービス」により構成されるものをいい、各サービスの内容、利用方法、利用条件その他の必要事項については、メニューブックまたはウェブサイトに記載のとおりとします。

(1) smartサービス (有償)

①タクシー	②家事代行	③買い物代行
④宅配衣類クリーニング	⑤ベビーシッター	⑥パソコン・TVサポート
⑦引越し	⑧サーバー型ウォーター	⑨宅配食
⑩ペットシッター		

(2) clearサービス (有償)

①トランクルーム	②衣類クリーニング保管サービス	③ハウスクリーニング
④宅配布団丸洗い・乾燥	⑤カーシェアリング	⑥レンタカー
⑦レンタル用品サービス	⑧観葉植物レンタル	⑨粗大ゴミ搬出代行

(3) comfortサービス

①水廻りのトラブル駆付け (制限なし)	②電気設備のトラブル駆付け (制限なし)
③ガラスのトラブル駆付け (制限なし※ただし補助金は年間1回まで)	
④鍵のトラブル駆付け (制限なし※ただし補助金は年間1回まで)	
⑤ちょっとHELP (年間3回まで)	⑥管球交換 (年間3回まで)
⑦パソコンコール (⑦⑧⑨⑩の中から年間合計3回まで)	
⑧医療相談コール (⑦⑧⑨⑩の中から年間合計3回まで)	
⑨介護相談コール (⑦⑧⑨⑩の中から年間合計3回まで)	
⑩ペット相談コール (⑦⑧⑨⑩の中から年間合計3回まで)	

注1:①〜④は作業員1名が通常の作業員を使用し、かつ部材交換を伴わない30分程度で行える応急処置をさします。
注2:⑦〜⑩は1回につき約30分以内のご相談となります。
注3:() 内は年間利用可能回数 (第13条に定義します。) を表しています。

第13条(年間利用可能回数)
1.「年間利用可能回数」とは、会員が年間を通して無償にて当該サービスの提供を受けることができる回数の上限をいい、この場合の「年間」とは、本サービスの有効期間開始日の日付を基準日として、毎年の基準日から1年間をいいます。
2. 年間利用可能回数は1会員番号毎に割り当てるものとし、同一の会員番号につき利用者が複数いる場合のサービス利用回数は、その利用者全員の合計で数えるものとします。
3. 会員または利用者は、本サービスのうち年間利用可能回数の設定されたものについて、その年間利用可能回数を超えて利用しようとするときは、有償によりこれを利用することができるものとし、その額はメニューブックまたはウェブサイトに記載のとおりとします。

第14条(除外事項)
次に掲げるトラブル・要請は第12条各号に定めるサービスの対象外とします。
(1)入居当初から存在していた故障・破損に起因しているトラブル
(2)建物共用部分に関わるトラブル
(3)会員または利用者の立会いができない場合のトラブル
(4)会員または利用者以外からの要請
(5)一次対応の範囲を超える場合の二次対応工事
(6)サービス対象物件以外の物件でのトラブル
(7)退室・転居等の理由での原状回復のための要請
(8)専用ダイヤルを介さない場合
(9)ご自身にて本サービス以外に要請し対応された場合
(10)会員の責に帰すべき事由により生じたトラブル (第12条第(3)号①②③④のみ)
(11)その他当社または本サービス関係者 (委託者、運営会社、再委託先等) が不適切と判断した場合

【 第3章 レジディアカスタマーサポートアルファ 】

第15条(レジディアカスタマーサポートアルファ)
本サービスのうち「レジディアカスタマーサポートアルファ」とは、次の各号に掲げる「各種ご紹介サービス」および「レジディアサポートアルファクラブオフ」により構成されるサービスとします。
(1)各種ご紹介サービス
サービスの内容、利用方法、利用条件その他の必要事項については、メニューブックまたはウェブサイトに記載のとおりとします。
カテゴリー例

暮らし	引越し	インテリア
レンタル・買取	趣味・レジャー	

(2)レジディアサポートアルファクラブオフ
リロクラブが提供する会員限定優待サービスであって、次のレジディアサポートアルファクラブオフ専用サイト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、育児施設等を会員および利用者が優待価格で利用することのできるサービスをいいます。
[レジディアサポートアルファクラブオフ専用サイト]
https://www.club-off.com/residia/

第16条(レジディアサポートアルファクラブオフの利用)
1. 会員および利用者はレジディアサポートアルファクラブオフの利用に際し、レジディアサポートアルファクラブオフ専用サイトに記載された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ます。
2. 会員および利用者は、第7条第2項に定める利用開始通知に記載されたログインIDおよび初期パスワードを用いてレジディアサポートアルファクラブオフ専用サイトにログインすることで、または利用開始通知に記載されたレジディアサポートアルファクラブオフ専用ダイヤルに電話することでそのサービスを利用することができます。

第17条(変更・休止等)
会員は、リロクラブの都合により、レジディアサポートアルファクラブオフのサービスの全部または一部が予告なく変更、休止または中止される場合があることを、あらかじめ承諾します。

【 第4章 雑則 】

第18条(個人情報の取扱い)
1. 当社は、本サービスの申込または利用等を通じて当社が知り得た会員および利用者の個人情報(以下「会員等の個人情報」といいます。) の取扱いについて、「個人情報の保護に関する法律」その他の関係法令を遵守し、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. 会員および利用者は、本サービスへの加入申込またはその利用にあたり、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、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)個人または公共の安全を守るために緊急の必要がある場合
(2)裁判所の命令もしくは法令に基づく強制的な処分、または法令により開示が必要とされる場合
(3)当社の権利または財産を保護するために必要不可欠である場合
(4)当社が本サービスを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.本サービスに関する個人情報の取扱についての問い合わせ窓口は、以下のとおりとします。
伊藤忠アーバンコミュニティ株式会社　個人情報保護対策担当
問い合わせ先　下記URLのお問い合わせフォームをご利用ください。
https://www.itc-uc.co.jp/contact/inquiry/index/1
6. 当社の「個人情報保護方針」および当社が保有する個人情報の開示、訂正、利用停止、消去等の手続きは、https://www.itc-uc.co.jp/privacy/をご参照ください。

第19条 (反社会的勢力等の排除)
1. 会員は、自己 (法人会員の場合はその取締役、監査役、執行役、執行役員その他重要な使用人を含みます。) または利用者が、第7条の有効期間中、次の各号に掲げる者 (以下「反社会的勢力等」といいます。) のいずれにも該当しないことを表明し保証します。
(1)暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団員暴力団準構成員でなくなった日から5年を経過しない者、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動標榜ゴロ、特殊知能暴力団、その他これらに準ずる者
(2)暴力的要求行為、不当要求行為、脅迫的言動、暴力行為、風説流布・偽計による信用毀損行為、業務妨害行為、その他これらに準ずる行為を行う者 (第三者を利用して行う場合を含みます。)
2. 会員または利用者が反社会的勢力等に該当することが判明した場合、当社は何らの通知催告なく当該会員の会員資格を取り消すことができるものとし、この取消により会員または利用者に損害が生じた場合でも、一切の損害賠償義務を負わないものとします。

西暦2025年12月1日改訂