

第1章 総則

第1条(適用関係)
 1.この利用規約は、株式会社アフメーション(以下「当社」といいます。)が運営する緊急戦隊24(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。本サービスの利用に関して、当社及び利用者双方が遵守すべきものとして定めるものとし、これを利用規約(以下「本規約」といいます。)といたします。
 2.当社は、本サービスの運営上、個別サービスごとに利用約款及び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。これらの諸規定は本規約の一部を構成するものとし、本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.「サービス対象物件」とは、当社が、本サービスを提供する住戸をいい、利用者が現実的に住んでいる、又はこれから住もうとしている居所をいいます。
 2.「利用者」とは、サービス対象物件に居住する方で当社所定の方法で申請した本人(以下「本人」といいます。)及びその同居人で、かつ当社が登録した個人をいいます。

第3条(本サービスの利用)

1.利用者は、本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.本人は、同居人による本サービスの利用に際して、同居人に本規約及び諸規定を遵守させる義務を負います。

第4条(消費税率又は地方消費税率の変更)

法令に基づき、消費税率又は地方消費税率(以下「消費税等」といいます。)が変更になった場合、その税率が施行されるときから自動的に当該変更後の税率に従って、利用料金に係る消費税等が変更されることに同意するものとします。

第5条(有効期間)

本サービスの有効期間は、第8条の手続きが完了した日から開始するものとし、サービス対象物件の賃貸借契約が終了する日をもって終了するものとします。

第6条(規約の追加変更)

本サービスの運営上、本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7条(免責)

当社は、本サービスの運営に関して故意又は重大な過失がない限り、利用者に対して損害賠償義務を負わないものとします。

第2章 入会及び利用者資格

第8条(入会)

1.本サービスの利用者になるためには、当社に以下の各号の手続きを行う必要があります。
 (1)当社所定の申込書の提出。
 (2)当社所定の利用料金の支払い。
 2.当社は、申込者が前項の申込書を提出した場合に、記載した事項について、審査を行い、必要な範囲で調査・確認を行うことができるものとします。

第9条(利用者資格の取得)

1.前条の手続きを経て当社が入会を承認した時点で、申込者は利用者資格を取得するものとします。
 2.利用者は当該利用者たる地位を第三者に譲渡、貸与その他これらに類する処分等を行うことができないものとします。

第10条(登録情報の変更)

1.利用者は、当社に届け出た連絡先及び同居人等の情報(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きを行うものとします。また、登録情報の変更は本人の申し出により行うものとします。
 2.登録情報に不備、変更手続きの不履行又は遅延などにより利用者が不利益を被った場合でも、当社は如何なる責任も負いません。

第11条(利用者資格の喪失)

利用者は、次の各号のいずれかの事由に該当した場合は、利用者資格を喪失するものとします。
 (1)サービス対象物件から退去した場合。
 (2)利用者からの中途退会の申し出があった場合。
 (3)有効期間が満了した場合。
 (4)利用者が死亡した場合。

第12条(利用資格の取消)

利用者が次のいずれかに該当した場合、当社は利用者の利用資格を取り消すことができるものとします。

- (1)本規約又は諸規定に違反した場合。
- (2)不要な問い合わせ又は悪質な問い合わせなどで本サービスに支障をきたした場合。
- (3)暴力、威力又は詐欺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ことが明らかになった場合。
- (4)その他、当社が利用者として不適切な行為があったとみなした場合。

第3章 利用料金

第13条(利用料金の支払い)

1.利用者は、当社の指定する方法で、利用料金を支払うものとします。
 なお、利用料金の支払いが、銀行振込等手数料が発生する場合には、当該手数料は、利用者が負担するものとします。
 2.利用者は、利用者資格の更新を希望する場合、当社(又は取次店)があらかじめ行う更新案内により、更新料を当社に支払うものとします。

第14条(利用料金の返還及び料金の変更)

1.利用者は、事由の如何を問わず(有効期間内に利用者資格を喪失した場合、取り消された場合を含みます。)、当社に対して利用料金の返還を請求できないことを確認します。
 2.当社は、あらかじめ利用者に告知(告知方法は、当社が指定した方法によります。)することにより、利用料金の変更をすることができるものとします。ただし、変更後の利用料金の適用は有効期間内である場合には、更新時からとします。

第15条(有料の作業)

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。ただし、次の各号の場合、利用者は別途実費を負担する場合があります(第1号の場合には負担しなくても可)。
 (1)60分を超過した作業の代金(超過10分ごとに1,500円(税別))。
 (2)現場駆けつけ対応に部品交換又は特殊作業が必要となった場合の代金。
 (3)利用者の責に帰すべき事由により、作業員到着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(5,500円(税別))。
 (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.利用者は、本サービスの対象外の作業については、原則として、利用者が不動産所有者又は不動産管理会社の承諾を得て、現場駆けつけ作業員(以下「作業員」といいます。)と協議の上別途全額有料でサービスを受けられる場合があります。
 3.利用者が望む場合で、かつ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、利用者は作業員と協議の上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項の場合の利用料金等の請求業務を、当社指定の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ます。

第4章 サポートサービス

第16条(サービス内容)

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現場駆けつけ対応のサービスを受けることができます。
 (1)カギの紛失又は故障等、カギのトラブル。(ただし、特殊構造のカギ等カギの形状によっては開錠できない場合があります。また、破壊による開錠、シリンダー交換、新規のカギの取付、カギの製作等、カギの開錠以外の作業は、本サービスの対象外とします。)
 (2)水廻りのトラブル。
 (3)窓ガラスのトラブル。
 (4)ガスのトラブル。
 (5)電気設備のトラブル(ただし、利用者が所有する家電製品は対象外とします。)
 (6)管球交換サポート(新しい管球は事前に用意しておくことが必要です。なお、照明器具等の取り付けは対象外となります。)
 (7)家族の留守中のサポート。
 2.前項の現場駆けつけ対応時には、利用者の立ち会いが必要となります。

第17条(除外事項及び禁止行為)

1.本サービスは、日常生活に関わるトラブルの解決を図るものとし、事業目的での利用又は次の各号の場合は本サービスの対象外とします。
 (1)建物共有設備又は共有部分におけるトラブルの場合。
 (2)トラブル発生の理由が、利用者の故意又は意図的なものと考えられる場合。
 (3)午後8時以降翌午前8時までの時間帯における破壊による開錠。
 (4)利用者が所有する家財又は家電製品等に関するトラブルの場合。
 (5)入居当初からの故障又は破壊に関するトラブルの場合。
 (6)原状回復に関するトラブルの場合。
 (7)台風、豪雨、豪雪等の気象状態、又は地震、火災、噴火、津波等の天災地変等によりサービス対象物件への駆け付けが困難及び作業員の身体に危険が伴う可能性がある場合。
 (8)戦争、暴動等の非常事態におけるトラブル又は公権力の行使により駆け付けが極めて困難な地域である場合。
 (9)本サービスの提供により、第三者の所有物に損傷、第三者の権利又は利益の制限及び第三者への損害が想定され、当該第三者の承諾が得られない場合。
 (10)その他、本サービスの提供が困難で、当社が不適切と判断した場合。
 2.利用者は、次の各号における行為を行ってはならないものとします。
 (1)当社又は作業員及びその他第三者に不利益若しくは損害を与える行為、又はその恐れがある行為。
 (2)第三者の人権侵害行為、公序良俗に反する行為、犯罪行為、その他法令に違反する行為又はその恐れがある行為。
 (3)その他当社が不適切と判断した行為。
 3.当社及び作業員は、利用者が次の各号のいずれかに該当するときは、直ちに本サービスを停止できるものとします。その場合、一切の損害賠償義務を負担しないものとします。
 (1)反社会的勢力である場合又は反社会的勢力に不当な資金提供を行う等、社会的に不相当な関係を有する法人又は団体に所属していることが明らかになった場合。
 (2)当社又は作業員に対し、暴力、脅迫等その他違法若しくは不当な手段を用いての要求行為、その他の不法行為を行った場合。

第5章 その他

第18条(個人情報)

1.当社は、本サービスの利用等を通じて当社が知り得た利用者の個人情報(以下「個人情報」といいます。)(以下「個人情報の保護に関する法律(平成15年5月30日法律第57号)」)その他法令を遵守し、善良なる管理者の注意をもって個人情報を管理するものとします。
 2.利用者は、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利用者に告知するため。
 (3)本サービスその他当社の商品又はサービスの改善に役立てる目的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及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)関連サービス及び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かかわる業務を第三者に委託することができます。この場合、当社は、業務遂行上必要な範囲で当該委託先に個人情報を取り扱わせることがあり、利用者は予めこれを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、当社は個人情報を第三者に開示又は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。

第19条(協議事項)

本規約に記載のない事項及び本規約の規定について疑義が生じた場合は、信義誠実の原則に則り、協議の上解決するものとします。

第20条(裁判管轄)

本規約についての紛争は、訴訟に応じて、東京地方裁判所、又は東京簡易裁判所を第一審裁判所とすることに合意します。

以上

お問い合わせはこちらまで

☎03-5765-6608

【受付時間】24時間365日年中無休 専門のスタッフが対応いたします



24時間365日あなたの暮らしを安心サポート



Emergency Rangers
 緊急戦隊 24

2年間で ¥15,000(税別) = 1日あたり ¥20(税別)

入居者様(ご契約者様)の日常生活において起こり得る

「カギを紛失した」・「トイレがつまった」・「ガラスが割れてしまった」等の

様々なトラブルやお困りごとを「24時間365日年中無休」電話1本でサポートするサービスです

Emergency Rangers 緊急戦隊 24

24時間365日
安心サポート

出張費及び60分までの作業費が無料

入居者の日常生活において起こり得る「様々なトラブル」や「困りごと」を電話1本で解決する24時間体制のトータルサポートサービスです。



水まわりのサポート

Water Leak Accident

- トイレがつまって水があふれてしまった!
- トイレの水が流れない!
- 台所の蛇口から水が漏れて止まらない!
- 洗面所の配管がつまってしまった…

※1 止水処理・つまり解消等の応急作業を行います。
※2 修理や部品の交換を利用者様の料金負担で希望される場合は、家主様や不動産管理会社様の承諾をいただいたうえ、本サービスとは別に利用者様と現場業者の二者間での業務依頼として対応させていただきます。

ガラスのサポート

Glass Crack Accident

- 遊んでいた子供が誤ってガラスを割ってしまった!
- 帰宅したらガラスが割られていた!
- 窓ガラスにヒビが入っており危険…

※1 破損したガラスの撤去やビニールテープでの補強等応急措置を行います。
※2 窓ガラス交換等を利用者様の料金負担で希望される場合は、家主様や不動産会社様の承諾をいただいたうえ、本サービスとは別に利用者様と現場業者の二者間での業務依頼として対応させていただきます。

カギのサポート

Key Accident

- カギを無くしてしまい家に入れない!
- 玄関のカギの調子が悪く開かなくなりました!

※1 玄関及び勝手口の開錠に関する応急作業を行います。カギの形状によっては開錠出来ない場合があります。
※2 「新規のカギの取り付け」、「カギの製作」、「シリンダー交換」、「破壊開錠」等、カギ開け以外の業務は本サービスの対象外となります。利用者様の料金負担で上記業務を希望される場合は、家主様や不動産管理会社様の承諾をいただいたうえ、本サービスとは別に会員様と現場業者の二者間での業務依頼として対応させていただきます。
※3 何らかの理由で開錠できず、利用者様が当日ホテル等に宿泊された場合、宿泊費の補助(上限5,000円)を行います。(ホテル等の領収書が必要となります。)



緊急サポートの流れ

日常生活で起こり得る「困りごと」を
24時間365日体制でサポートします



専門スタッフがお伺いします

家族の留守中のサポート

Accident in Life

- 帰宅しているはずの子どもと連絡がとれない

※1 防犯技能を有する「提携緊急対応業者」が外観確認や入室確認などの確認作業を行い、結果を報告いたします。
※2 対象物件内への入室や救命措置等、関係法令に抵触する恐れのある業務は行いません。

管球交換のサポート

Lighting Exchange

- 高齢のため転倒すると危ないので管球交換をお願いしたい…

※1 新しい管球は利用者様が事前にご用意いただいていることが条件となります。
※2 年間2回まで無料のサービスとなります。
※3 照明器具等の取り付けはサービス対象外となります。



電気設備のサポート

Electrical Facilities Accident

- 突然電気が切れてつかなくなりました!
- ブレーカーが落ちたようだがどうしたらいいかわからない…

※1 居室内に設置してあるブレーカーのトラブルについて対応いたします。ブレーカー内部の修理が必要な場合は、不動産管理会社様にご相談いただいたうえでの対応となります。
※2 修繕を利用者様の料金負担で希望される場合は、家主様や不動産管理会社様の承諾をいただいたうえ、本サービスとは別に利用者様と現場業者の二者間での業務依頼として対応させていただきます。
※3 電化製品のトラブルなど、メーカー対応になる場合はサービス対象外となりますが、メーカー・電力会社のコールセンターへご案内いたします。

ガスのサポート(電話対応のみ)

Gas Leak Accident

- ガスが出ない…

※1 ガスのトラブルにつきましては、お電話にて元栓の開閉等のご案内を行います。
※2 緊急を要すると考えられる場合は、利用者様の安全を第一に考え、弊社の出勤よりもガス会社への連絡補助を優先いたします。
※3 メーカー対応になる場合はサービス対象外となりますが、メーカー・ガス会社のコールセンターへご案内いたします。

カギのサポート例

サポート箇所	トラブル依頼内容	作業内容	参考価格(税抜)	緊急戦隊24H会員価格
玄関扉	カギを回そうとしたら折れてしまった	シリンダーから折れたカギを除去	10,000円~	応急処置及び一次対応まで 無料
	カギを無くしたので開錠してほしい	ドアスコープからのバイパス開錠	15,000円~	

水まわり・ガラスのサポート例

サポート箇所	トラブル依頼内容	作業内容	参考価格(税抜)	緊急戦隊24H会員価格
キッチン	蛇口から水が漏れる	水栓のパッキンが劣化していたため交換	11,000円~	応急処置及び一次対応まで 無料
トイレ	トイレの便器がつまってしまった	スパッドによる圧力除去	10,000円~	
ガラス	居間のガラスが割れた	割れたガラスの撤収養生などの応急処置	8,000円~	

Q.駆けつけまでにどのくらい時間がかかるの?

お伺いする時間は利用者様と相談の上決めさせていただきます。緊急を要するトラブルの場合には、所在地や交通事情にもよりますが、利用者様の元へ1時間程度を目安にお伺いするよう調整いたします。

Q.無料の範囲ってどのくらい?

基本料金・出張費・60分以内の作業費用は無料となります。部品代や特殊な作業の場合は事前に利用者様や管理会社様へ相談させていただいてから作業を行いますので、作業終了後に高額な料金を請求することはありません。

○トラブル解消のために設備・部品の交換や修理を必要とするケースでは、不動産会社様もしくは家主様に承諾を得る必要がある場合がございます。予めご了承ください。 ○60分以上の作業が必要となる場合は、超過料金として利用者様の費用負担となります。