

24 時間 365 日 快適な生活をサポート

TOWN PREMIUM CLUB

タウンプレミアムクラブ



ひとを、まちを、もっと豊かに。

タウングループ



ひとを、まちを、もっと豊かに。

タウングループ

タウンルームサポート

便利でお得な入居者限定アプリ

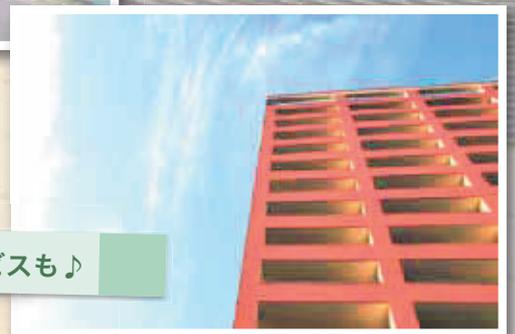
ペーパーレス
Paperless

スピーディー
Speedy

脱ハンコ
Hanko-free



住まいに関するサービスも♪



暮らしに関する役立つサービスも♪

簡単・スピーディー スマホで完了！

「住まい」と「暮らし」に役立つお得な情報、 便利な機能が充実！

■ お知らせ配信

- **管理会社からの重要な連絡事項が受け取れます**
お住まいに関するお知らせから、重要なお知らせなど、皆様の賃貸生活をサポートします。
- **タウングループからのお得なお知らせを受け取れます**
タウングループ各社からの情報や特典を受け取ることができます。

■ お問い合わせ

- **電話でのお問い合わせも可能**
- **チャットでもお気軽にご相談可能**

■ 契約情報

- **お住まいの契約情報もアプリからいつでも確認いただけます**
賃料・契約期間・解約予告等の基本契約情報や困った時の連絡先も、アプリですぐ確認できるのでいざというときでも安心です。

■ 更新手続き ■ 解約申請

24時間365日

- **オンラインで簡単スピーディに行えます**
ご入居中の物件の契約更新や解約お手続きもアプリから行うことができるので、日中来店の時間が取れない方に便利です。

■ 設備マニュアル

- **以下の情報がいつでもアプリ内で確認可能**
 - 入居のしおり
 - 公共設備の連絡先
 - グッドライフガイド
 - 各種取扱説明書
 - 郵便ポストダイヤル解除番号
 - ごみ収集日

設備を快適に使うためのお手入れ方法や災害時の備えなど、ご入居者さまの暮らしをサポートするための情報を、ひとまとめにしています。

※各サービスは一部非対応エリアがございます。

ご利用登録の準備



STEP1

お客様番号と招待コードの確認

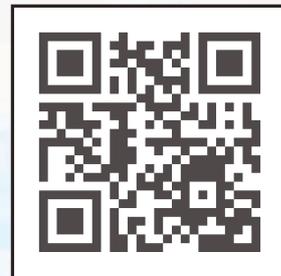
タウンルームサポートを初めてご利用いただく際には、利用登録（無料）が必要です。利用登録には、賃貸借契約時にタウンハウジング各店からお客様に郵送されているご自身の「お客様番号」と「招待コード」が必要になります。



STEP2

お客様番号と招待コードの確認

ストアからアプリをダウンロードしてください。右のQRコードを読み込むことで簡単にアクセスできます。



STEP3

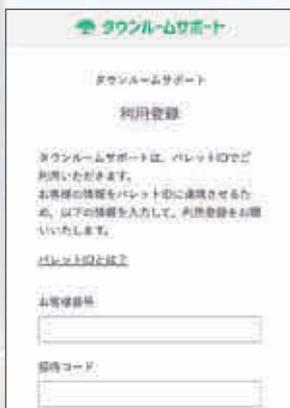
アプリを起動して利用登録

アプリを起動すると、未ログイン時のトップ画面が表示されます。「はじめてご利用の方」をクリックして利用登録をしてください。

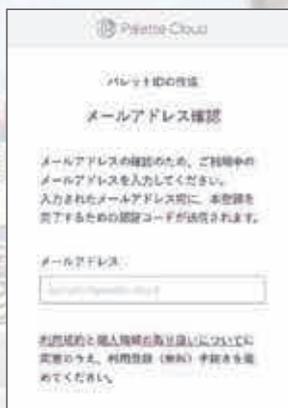


<https://areps.page.link/u9DC>

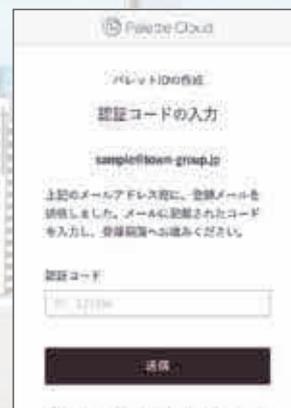
ご利用登録の手順



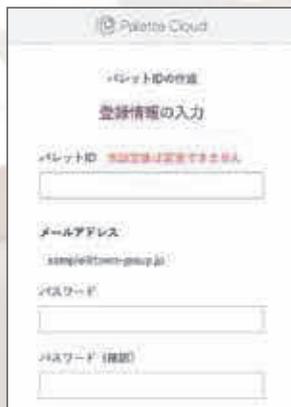
1 お客様番号と招待コードを入力
「タウンルームサポートご利用登録のお知らせ」に記載されているお客様番号と招待コードを入力します。



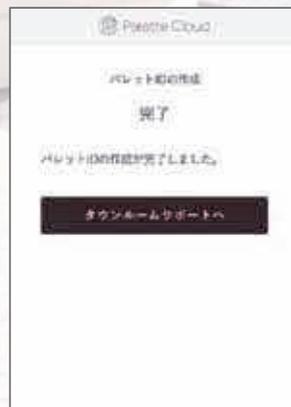
2 メールアドレスの登録
お客様のメールアドレスを登録してください。登録完了後、入力したメールアドレス宛に認証コードが送信されます。



3 承認コードの入力
メールで届いた認証コード（数字6桁）を入力します。この画面を一度閉じてしまうと最初からやり直しになります。閉じずにお手続きを行ってください。



4 ID・パスワードの設定
パレットIDとパスワードを設定してください。

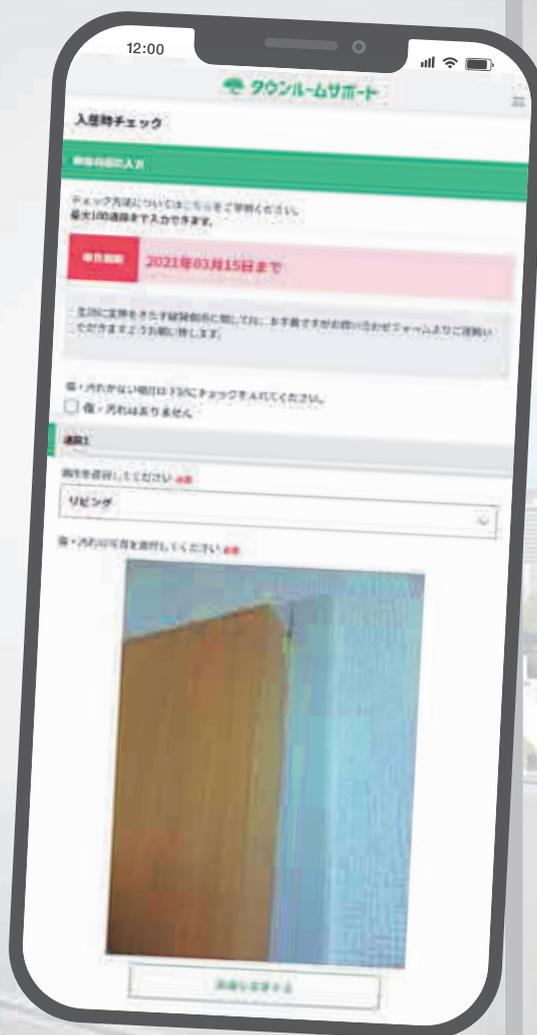


5 登録完了!
登録完了です。タウンルームサポートをログインした状態でご利用いただけます。

入居時チェックのご案内

お部屋の状態をスマホで撮影してアプリで申告

申告期限内（契約日より14日以内）に申告をしてください
荷物を搬入する前にチェックしてください



撮影時の注意事項

傷・汚れの写真を撮影する際は、該当箇所がはっきりとわかるように撮影をしてください。

※写真が不鮮明だったり反射していたり、写真全体が暗かったりすると撮り直しになる場合がございますのでご注意ください。

24 時間 365 日 快適な生活をサポート

TOWN PREMIUM CLUB

タウンプレミアムクラブ

お困りごとを幅広くサポートします。新しい部屋、新しい暮らし。環境も生活スタイルも変わってしまいます。新生活には、様々な不安やトラブルがつきものです。「タウンプレミアムクラブ」は、そんな入居者様の不安をサポートする「生活サポートシステム」です。
カギの紛失や水まわりのトラブルから不意に起こるケガや病気の応急処置のご相談、また、健康に関するご相談や食事、栄養面でのご相談、さらには日常生活のお得な特典までついてくる。いつ起こるかわからないトラブルからお悩みごとまで「タウンプレミアムクラブ」が幅広くお応えします！

01 VISIT

専門スタッフがお伺いします

厳しい審査基準でサービススタッフを厳選していますので、突然のトラブルの際にも安心してお任せください。

タウンプレミアムクラブ 3つのメリット

02 EVERYDAY

24 時間 365 日、もしもの安心

不意の深夜のトラブルも安心！
タウンプレミアムクラブならフリーダイヤルに電話をして頂ければ、各サービスの専門スタッフを迅速に手配します。

03 SPECIAL

会員様限定の特別サービス

専門家が相談にお答えする「無料相談」サービスを実施。
暮らしの疑問や不安に、各分野のプロがわかりやすくアドバイスします。



ひとを、まちを、もっと豊かに。

タウングループ

トラブル発生から
解決までの流れ

トラブル発生!

フリーダイヤル

 0120-830-024

コールセンター

入居者の過失や事故に対して
出張・作業を会員価格で対応!!

トラブル解決!

緊急駆け付けサポート



宿泊補助金給付
最大1万円

カギのトラブルサポート

- カギを紛失して自宅に入れない!
- 外出先にカギを忘れてきてしまった!
- 自動車に家のカギをインロックしてしまい自宅に入れない!
- バイクのメットイン部に家のカギをインロックしてしまいました!

※ 氏名・住所が会員登録と一致する顔写真付の公的身分証明の提示が必要です。
※ 合鍵の作製はできかねます。
※ マンションのオートロックは作業対象外です。



水まわりのトラブルサポート

- 蛇口から水がもれて止まらない!
- 排水溝が詰まってしまった!
- トイレのタンクが故障して水が出ない!
- トイレが詰まった! 水があふれた!
- 台所の詰まりで水が流れない!



ガラスのトラブルサポート

- 泥棒の侵入でガラスが割られた!
- 子供がガラスを割ってしまった!
- ガラスを割ってしまったので片づけてほしい!
- 自然災害でガラスが割れた!
- ガラスにヒビが入っているので応急処置をしてほしい!

※ 災害や天候等が理由で、当日の出動対応ができかねる場合がございます。

例：カギをなくした場合(夜間)

参考価格 **18,000円**

会員価格 **無料**

例：トイレが詰まった場合

参考価格 **15,000円**

会員価格 **無料**

例：ガラスを割ってしまった場合

参考価格 **18,500円**

会員価格 **ガラス代実費**

※ 上記の価格はすべて税込となります。

※ 60分を超える作業の場合、10分につき1,100円(税込)の超過料金が発生します。



在宅確認サポート

- 一人暮らしをしている子供に連絡がとれなくて心配! 在宅確認をして!

※ あくまでも玄関前までの出動対応となります。
※ 部屋内に入っただけの確認は一切行いません。

無償対応範囲と有償対応範囲について

- 無償対応範囲 … 基本料金・出張料金・夜間料金・休日料金・作業料金(60分以内の作業) → 入居者の過失によるトラブルを無償で対応いたします。
- 経年劣化によるトラブルや共有部のトラブルに関しては、家主様・管理会社様等へご連絡いたします。
- 有償対応範囲 … 60分超の作業料金(10分につき、1,100円(税込))・特殊作業料金・部品代金(ガラス代・パッキン代などの各種部品代)
- 災害や天候等が理由で、当日の出動対応ができかねる場合がございますので、予めご了承の程をお願いします。

24時間/365日対応
受付フリーダイヤル



0120-830-024



電気のトラブルサポート

- ブレーカーが落ちた!
- 突然電気が消えた!
- TVが映らない!

※ 特殊な電気機器(配電盤・分電盤等)の故障は、別途部材発注の可能性があるため、対応はできかねる場合がございます。(停電・電気料金の未払い等は、電力会社様の対応となります。)

※ 建物設備以外は、サービス対象外となります。

※ ブレーカーの仮復旧で解決しない、建物設備に関するトラブルは管理会社様へご連絡してください。



ガス・給湯器のトラブルサポート

- お風呂のお湯が出ない!
- コンロが点火しない!
- 元栓をひねってもお湯が出ない!

※ 緊急の一次対応であり、機器の修理等は、ガス会社様の対応となりますので、対応はできかねる場合がございます。

※ 機器の修理やガス漏れの場合は、管理会社様へご連絡してください。



健康 医療相談

- 不意にケガをしてしまった。 応急処置はどうすればいいの?
- 急な発熱、とりあえずどうしよう?
- ストレスがたまって精神的にまいってしまった!

※ 当社で直接対応はいたしません。

※ 個別の相談料は実費となります。



生活便利サポート

- 訪問販売がしつこくてついつい契約をしてしまった!
- 出会い系サイトから不当請求がきて困っている!

※ 当社で直接対応はいたしません。

※ 個別の相談料は実費となります。

※ ご案内・ご紹介先の対応時間については別途ご確認ください。



バックアップサポート

もし自分の部屋に泥棒が入ってしまったら!
同じ部屋に住み続けるのは不安だという方のために

再入居費用として一律 **10万円** を補償!



パソコントラブルサポート 電話相談無料！ 現場出勤時は通常料金から **5,000円引き**

- エクセルの表の印刷サイズがいつも合わない！
- インターネットやメールのやり方が分からない！

ウイルス駆除

プリンター・スキャナ設定

通常価格 **20,000円** → 会員価格 **15,000円**

通常価格 **16,000円** → 会員価格 **11,000円**

※ 作業時間によって価格が変動する可能性があります。 ※ 別途部品代が必要となります。



宅配買取サービス お申し込みはこちらから > <http://www.netoff.co.jp/jbr>

- ブランド品
- 宝石・貴金属
- 家電・カメラ
- 携帯電話
- 楽器
- フィギュア・玩具
- 釣り具・ゴルフクラブ
- ベビーカー・子供服
- コミック・書籍
- CD
- DVD
- ゲームソフト

買取金額 **本・CD 10%up**
買取金額 **ブランド・家電 5%up**



タウンプレミアムクラブにご加入しておけば、いざという時こんなに違いがあります。

項目	トラブル内容(一例)	対処法	非会員	会員
カギ	シリンダーの中でカギが折れてしまった!	折れたカギの除去	約15,000円～	0円
ガラス	家具の移動中にガラスを割ってしまった!	ガラスの片付けとガラス交換 <small>※作業時間60分の場合(900×900×3mm)</small>	約22,500円～	4,000円(部品代)
水まわり	トイレを詰まらせてしまった!	ローポンプを使用した詰まり解消作業	約11,000円～	0円
在宅確認	息子と数日連絡がつかない!	ご入居の建物へ駆け付け現場状況を確認	約8,000円～	0円
医療相談	1週間ほどよく眠れない状態が続いている!	医療専門スタッフが適切なアドバイス	相談料実費	0円
優待割引	レンタカーを借りたい!	JBR NETからのお申し込みで割引適用	全額実費	最大55%OFF(一例)

お客様の声

当たり前の日常生活も「まさか」は急に訪れる！

旅行先から帰宅した時にカギを紛失していることに気づき、タウンプレミアムクラブを利用しました。加入して良かったと感じています。

(30代：单身 / 男性)

備えあれば憂いなしをこの身で体験しました！

加入当初は使うことはないかと思っていましたが、実際にトイレが詰まってしまう、迅速かつ丁寧にご対応頂き、本当に助かりました。

(20代：单身 / 女性)

一人暮らしの娘の安否がわかり安心しました！

一人暮らしの娘と携帯が繋がらなくなり現地確認して頂き、娘の状況を把握することができました。携帯が止まっていただけでした…。迅速に対応してくれるタウンプレミアムクラブには助けられました。

(60代：既婚 / 女性)

24時間/365日対応
受付フリーダイヤル



0120-830-024

ご利用までの流れ

<http://www.jbr-members.com>

「JBR NET」を検索、もしくは、
アドレスバーに直接 URL を入力して下さい。



1
トップページが表示されましたら、
「ログイン」ボタンをクリック



2
ログインページが表示されたら、
「会員氏名」「生年月日」「お申込日」を入力し、
「ログイン」ボタンをクリック



3
お好きなサービスや施設を選び、
ネット上で予約、もしくは予約番号を受け取り、
近くのコンビニで発券

さまざまな施設の利用割引や優待サービスが受けられます!対象施設は **全国に8,000箇所以上!!**

※写真はイメージです。

トラベル

割引補助サービスを利用して
お得な旅に出よう!

海外
パッケージツアー
最大
10%OFF

ベネフィット・ステーションパッケージツアーデスク

レンタカー

全国店舗で1日料金を最大55%OFF!

一般料金より
最大
55%OFF

ニッポンレンタカー

映画

混雑無しの完全指定席でゆったり鑑賞
できる映画館

MOVIX
特別団体鑑賞券
大人1枚 ¥1,800
¥1,300

MOVIX (ムービックス)

グルメ

素材にこだわり、一枚一枚丁寧に
手作りしています。

会員特典
竜田ミックス
プレゼント!!

ピザラ

カラダに◎-サイト
ヘルス
healthクリニック

健康

【24時間】育児・仕事・介護などの
ストレス相談受け付けます。

24時間・365日
電話&メールで
相談無料

24時間心と体の相談デスク

エステ

人が本来持っている「素肌が自ら美しく
なるうとする力」を引き出し、健康的な
素肌に整える「TBC」のエステティック。

Web申込で
プレシャスコース金額の
10%分の
ベネボプレゼント

エステティックTBC

ご利用につきましては、下記会員様専用ホームページにてご確認下さい。

<http://www.jbr-members.com>

携帯専用QRコード

JBR NET



※ 上記の掲載内容は一部の対象施設です。 ※ ご利用方法につきましては、会員様専用ホームページにてご確認下さい。
※ 掲載内容は予告なく、変更及び終了する場合がございます。





住まいの緊急トラブルサポートアプリ

Living Link

無料
【会員専用アプリ】

困った時に
24時間365日
駆け付け!!



いつでもどこでも 緊急連絡可能!!
突発的なトラブルも簡単操作で慌てることなく連絡可能です。



スマホと一体で 安心便利な会員証!!
登録も簡単! スマホを見せるだけで会員証として利用できます。



自分で見て、自分で解決 自己解決動画!!
動画を見ながら自分でメンテナンス! トラブル防止に役立つ機能!!



状況説明の言葉不要 WEB カメラ!!
説明が苦手な人にはWEBカメラ! スマホをかざすだけでリアルタイムに情報が伝わります。



アプリで確認 「トリセツ」機能搭載!!
所有製品をアプリに登録しておけば、いつでもどこでも必要な情報を参照でき、取扱説明書を探す手間もありません。

アプリをダウンロードしたら



お客様情報入力

●お名前(カタカナで入力)
●電話番号(隣の「-」無しで続けて入力)
以上の2項目を入力し、「確認」をタップ。
確認画面の表示後「登録」をタップすると完了です。



プッシュ通知表示でご利用開始!

アプリのアイコンにプッシュ通知が表示されましたら全ての準備が完了です。
アプリをご利用いただけます。

機能

ビデオ通話機能

非接触で解決♪

トラブル箇所をテレビ電話で写しながらその場で対応するサービスです。
コールセンターからもアプリ操作が可能ですので、面倒な操作ガイドも不要です。



機能

解決&予防動画

ご自身で解決♪

入居者様ご自身の解決と予防を図ります。
1つの動画が45秒と、見やすい動画時間となっており、すぐに閲覧いただけます。



動画 LINE UP

- ◆鍵トラブル 13本
- ◆水トラブル 40本
- ◆電気トラブル 10本
- ◆外国人向け動画 46本
- ◆入居マナー動画 10本
- ◆ガストラブル 3本
- ◆お役立ち動画 91本

動画本数 200 件超!
多彩な LINE UP で
日常の「困った!」を網羅♪

会員特典



ペット用品

ペット用品がお得な「会員価格」で!

全商品 10%OFF



ハウスクリーニング

お部屋の「掃除」はプロにおまかせ!

ALL 10%OFF



収納サービス

お部屋の「荷物」預けてスッキリ!

月額 400 円 →
月額 100 円
しかも 12 ヶ月♪

上記の他にもお得に利用できるサービスが盛りだくさん! ※掲載内容や特典は変更となる場合がございます。



アプリのダウンロードはこちらから

リビングリンク

検索

Available on the iPhone
App Store



ANDROID APP ON
Google Play



24時間/365日対応
受付フリーダイヤル



0120-830-024

タウンプレミアムクラブ 規約

第1章 総則

第1条 (目的)

1.この規約は、株式会社アプレックス(以下「当社」といいます。))が提供する「タウンプレミアムクラブ」(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または本サービスの業務提供先であるジャパンベトナムシステム株式会社(以下「業務提供先」といいます。))を委託することがあります。
2.当社は、ウェブサイトと本書面その他の所定の方法により、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、本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2条 (会員)

1.会員とは、当社が実行または仲介した不動産(以下「対象物件」といいます。))についての賃貸借契約を締結し入居手続を行った後、本規約に同意の上、本サービスの入会申込手続を完了し、かつ当社が本サービスの入会を認めた者をいいます。会員が当たりよ業として対象物件を賃借した場合もしくは当社が本サービスの提供ができない住所に対して対象物件が存在する場合には、ご入会いたしません。
2.会員は、本サービスの入会申込手続を行った時点で、この規約の内容を承諾しているものとみなします。
3.対象物件の賃借人自身が対象物件に居住しない場合は、対象物件の賃借人の承諾を条件として、対象物件に居住する方(以下「居住者」といいます。))は本サービスの入会申込手続を行うことができます。この場合、対象物件の賃借人は、本規約の内容を十分理解するものとし、会員となる居住者とその内容を理解させ、居住者に契約に従って行動を行うよう適切な指導監督を行うものとしします。

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をいたしません。

第4条 (利用等)

1.本サービスの会員とはその同居家族のみが利用(以下「利用者」といいます。))することができます。ただし、在宅宅配サービスへのサービスについては会員本人(法人が会員の場合にいては申込書にて届け出を行った方)のみが利用することができます。ただし、会員の住所が当該登録住所と異なる場合に本サービスを利用することはできません。
2.本サービスを利用する場合は、原則として、運転免許証等の公的機関が発行した身分証明書による本人確認が必要となります。

第5条 (会費、本サービスの失効)

1.会員は、毎月一定の期日までに次月分の会費を、当社指定の方法で支払うものとします。
2.会員が会費の支払を怠った場合、滞納期間中は本サービスの提供を受けられませんが、会員が2ヶ月分の会費を滞納した場合には、本サービスは自動的に失効し、会員資格を喪失するものとします。なお、支払済の会費は、退会、会員資格の取消、その他理由のいかなるかを問わず、返金しないものとします。

第6条 (更新・変更可能期間)

1.本サービスの利用及び更新可能期間は、対象物件の入居日から退去日までとします。
2.会費をお支払しなくなった場合、本サービスの利用可能期間は退去日までとなります。その場合であっても、日割りでのご会費の返金はありません。予めご了承ください。

第7条 (変更の届出)

1.会員は、連絡先等当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遅やかに変更の届出を行うものとします。
2.前項の届出がなかったとしても会員が不利益を被ったとしても、当社は一切その責任を負わないものとします。また、前項の届出による変更後の賃貸物の所在地によっては、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が予め承諾するものとします。

第8条 (会員資格の取消)

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。

- 不正な行為があった場合
- 本サービスを規約外の内容で利用しようとした場合
- 本サービス利用において、当社または業務提供先に対して、電話を長時間かけ続ける、必要以上に頻りにかける等の行為を行い、当社及び業務提供先の業務を妨害し、または業務に支障を与えた場合
- 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
- 本サービスを行う際に、当社または業務提供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
- 暴言、暴力やセクハラハラスメントなど、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
- 会員もしくは本サービスの利用者が暴力団、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や構成、または準構成員であることが判明した場合
- 会員が2ヶ月分の会費を滞納した場合
- 当社及びその関係者に著しい迷惑や損害を与えた場合
- 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9条 (個人情報)

1.当社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)の個人情報を提供し、個人情報保護法その他の法令を遵守し、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、取得した個人情報も、下記の利用目的に使用します。
(1)会員等による会費の受け取り各種サービスを提供するため
(2)会員等に対して当社及び当社の業務提供先の各種業務案内及び販促品等を提供するため
(3)(1)において各種サービスの提供に際し、メンディング、アンケート、その他の事由により改めて会員等と連絡する必要がある場合
(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提供先等と共同で利用する場合があります。

第10条 (免責)

1.当社は本サービスの利用により発生した会員または第三者に生じた損害(他者の間で生じた第三者に生じた損害を含む)及び本サービスの利用をできなくなったことによる会員または第三者に生じた損害について、故意または重大な過失がない限り、損害賠償等いかなる責任を負わないものとします。当社は、以下に掲げる事由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。
(1)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
(2)本サービスを規約外の内容で利用しようとした場合(当該物件に関し会員の賃貸借契約の範囲外についての本サービスの提供を含む)
(3)本サービス利用において、当社または業務提供先に対して、電話を長時間かけ続ける、必要以上に頻りにかける等の行為を行い、当社及び業務提供先の業務を妨害し、または業務に支障を与えた場合
(4)利用者の対応、態度、行動等から判断し、当社が適切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
(5)本サービスを行う際に、当社または業務提供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するおそれがあると判断した場合
(6)暴言、暴力やセクハラハラスメントなど、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
(7)会員もしくは本サービスの利用者が暴力団、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や構成、または準構成員であることが判明した場合
(8)天災地変等の災厄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該物件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
(9)会員の住所が難関・県山間部その他の当該サービスの提供が困難な地域に変更になった場合
(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11条 (反社会的勢力の排除)

1.会員は、第1項に該当する事由がなく、また第2項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する、また行わないことを誓約するものとします。
(1)会員が、暴力団員、暴力団員でなくなったことから5年を経過しない者、暴力団準構成員、総舎屋等、社会運動等に関与した特別活動家(暴力団等、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、または次に次しうけに該当すること
(2)暴力団員等が経営を支配していると思われる関係者を有すること
(3)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
(4)自己、自己また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有するなど、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
(5)暴力団員等に対して資金等を提供し、または便宜を供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
(6)会員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暴力の要請行為
②法的な責任を超えた要求行為
③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強迫を伴った、脅迫を伴った又は威力を有し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その他前項各号に準ずる行為
2.当社は会員が前項の規定に違反している疑いがあるときと認められた場合には、会員規約に基づき本サービスの利用を中止することができるものとします。その場合当社に生じた損害は会員がすべて賠償するものとし、会員に生じた損害は、当社は一切その責任を負いません。

第2章 相談サービス規約

第12条 (目的)

相談サービスは、会員の様々なトラブルに関して、必要な手続の案内や専門家、行政機関、消費者保護団体の紹介など、会員に対して情報の提供を行うことで、会員トラブルの解決をサポートします。

第13条 (サービス内容)

1.会員が専用ウェブサイトや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、トラブルの解決をサポートいたします。
(1)トラブルの解決のために必要となる必要措置等の案内
(2)行政機関窓口、消費者保護団体、カウンセラー等々の専門家の紹介
(3)その他、トラブルの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提供するサービスです。
3.電気ガス給湯器のトラブル相談サービスとは、会員へ電話にて情報提供を行うサービスです。
4.以下の事項に関して、サポートの対象外となります。
(1)恋愛・婚姻に関する、精神的な価値観に関する事項
(2)法令や社会通念に反する事項
(3)その他、情報提供が著しく困難と認められる事項

第14条 (利用料金)

1.会員が本サービス有効期間内において、第13条所定のサービスを無償で利用することができます。
2.相談サービスによる情報提供後に生じた下記の利用費用については、会員本人の負担となります。
(1)書類申請にかかる費用等
(2)弁護士・カウンセラー等と個別に相談を行う費用の報酬等
(3)その他、紛争解決のために発生する費用
3.電気ガス給湯器のトラブル相談サポートサービスの情報提供後の費用については、会員本人のご負担となります。

第15条 (免責)

1.相談サービスにおいて当社が会員に提供した情報は、会員がトラブルを解決するための手段のご提案であり、会員に強制するものではなく、情報の利用についての責任は一切は、会員が自己責任となります。また、本サービスを利用する場合は、原則として、運転免許証等の公的機関が発行した身分証明書による本人確認が必要となります。
2.当社の他の第三者が行った作業については、当社は故意または重大な過失がない限り、損害賠償等、いかなる責任を負わないものとします。
3.当社は、相談サービスから得た情報に基づき会員または第三者に発生した損害(他社との間で生じたトラブルに起因する損害を含む)及び第三者に生じた損害について、故意または重大な過失がない限り、損害賠償等、いかなる責任を負わないものとします。

第3章 カギ水まわりガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポートに関する規約

第16条 (サービス内容)

当社は、会員に対して、緊急性を有する場合に、カギ水まわりガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポートを行います。ただし、特殊な構造・部品を使用する場合及び60分を超える作業及び特殊作業が必要となる場合は、本サービス対象から除外し有料となります。

第17条 (免責)

1.カギ水まわりガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポートに関して、下記の事項に該当する場合、本サービスの提供をお断りする場合があります。
(1)会員本人以外の利用
(2)災害・天災・暴動等に起因する依頼
(3)作業の開始の時点で会員本人の立会いがない場合
(4)運転免許証等の顔写真付公的身分証明書の提示がない場合、また、顔写真付公的身分証明書の提示があっても、身分証明書上の住所、氏名が当社に届出のある住所、氏名と異なる場合
(5)在宅確認に関して、玄関の開錠を希望する場合
(6)在宅確認に際して、1階階下の開錠以外の依頼
(7)カギ水まわりガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポートとは異なるサポート依頼
(8)対象物件にかぎる賃貸部分以外に関する本サービスの依頼
2.当社及び業務提供先は、故意または重大な過失がない限り、カギ水まわりガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポートに関して、損害賠償等いかなる責任を負わないものとします。
3.会員に起因した同居家族が、当社へ向けた連絡がなくなった場合に発生するトラブルについては、当該会員による責任を負わないものとし、損害賠償義務を負わないものとします。

第18条 (カギ水まわりガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポート料金)

カギ水まわりガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポートの利用料金は、下表のとおりとなります。(税込)

基本利用料金	時間帯	区分		一般		会員(一次対応業務)	
		カギ水まわり	ガラス	8,000円～	6,000円～	無料	無料
上 記 以 外		カギ水まわり	ガラス	9,000円	6,000円	無料	無料
		カギ水まわり	ガラス	12,100円	13,200円	無料	無料
		在宅確認	ガラス	12,100円	6,000円	無料	無料

(注)在宅確認サポートは、会員本人もしくは法人契約については届出を頂いた方の1親等内の親族からの依頼に限ります。
(注)本サービスに際し、作業時間が60分を超える場合は、60分を超えたら10分ごとに1,100円(税込)の費用が発生します。

第4章 「JBR NET」サービス規約

第19条 (サービス内容及び利用料金)

当社は、会員に対して、適切な利用料金並びに優待サービスを提供する「JBR NET」サービスを無償で提供します。「JBR NET」サービスは当社の業務提供先が運営するホームページを通じて提供されます。会員は、このサービスの利用に当たり、業務提供先が定める利用規約を遵守するものとします。

第20条 (免責)

1.「JBR NET」サービスに関して、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)会員本人以外の利用
(2)会員本人以外がホームページログインの方法による利用
2.「JBR NET」提供する施設を利用したことに伴い、会員 居住者または第三者に生じた損害については、当社及び「JBR NET」運営会社は、損害賠償等、いかなる責任を負わないものとします。

タウンプレミアムクラブ 個人情報の取扱いに関する同意事項

第1条 (同意)

この書面は、株式会社アプレックス(以下「当社」といいます。))がタウンプレミアムクラブの運営を委託するジャパンベトナムシステム株式会社(以下「指定協力会社」といいます。))が、各個人・グループ解決サービスの提供に当たってお客様からご提供いただいた個人情報の取扱いについて説明するものです。当社のトラブル解決サービスをご利用する場合は、必ず本書面をお読みいただき同意のうえご利用ください。

第2条 (個人情報の利用目的)

当社及び指定協力会社は、お客様の個人情報を適切に管理するため、お客様の個人情報を指定協力会社、関係会社及び指定協力会社が業務等を委託する第三者に利用し、提供いたします。上記の場合を除き、お客様の個人情報を事前の同意なく第三者に提供・提供することはありません。ただし、法令により開示を求められた場合、裁判所・警察等の公的機関または弁護士会から法律に基づく正式な照会を受けた場合はこの限りではありません。

第3条 (個人情報の開示・提供)

当社及び指定協力会社は、関係各号の目的達成に必要な範囲で、お客様の個人情報を指定協力会社、関係会社及び指定協力会社が業務等を委託する第三者に利用し、提供いたします。上記の場合を除き、お客様の個人情報を事前の同意なく第三者に提供・提供することはありません。ただし、法令により開示を求められた場合、裁判所・警察等の公的機関または弁護士会から法律に基づく正式な照会を受けた場合はこの限りではありません。

第4条 (情報提供の任意性)

個人情報の提供は任意です。ただし、ご提供いただかなかった場合、必要なサービスを提供できなくなります。予めご了承ください。

第5条 (お客様の個人情報の保護対策)

当社及び指定協力会社は、お客様の個人情報の保護に当たり、以下の保護対策を行います。
(1)当社及び指定協力会社は保有する個人情報の厳重な安全管理をします。
(2)個人情報管理責任者をおき、お客様の個人情報の安全管理が図られるよう適切な監督を行います。
(3)当社及び指定協力会社の従業員に対して個人情報保護に関する教育を定期的に行います。

第6条 (業務委託先の監督)

当社及び指定協力会社は、お客様の個人情報の取扱いを外部に委託する場合は、個人情報の管理について規定された契約を締結し、お客様の個人情報の安全管理を確保し、別途、安全管理に関する契約を締結したうえで委託します。また、お客様の個人情報の安全管理が図られるよう適切に対処し適切な監督を行います。

賃貸借入居者見舞金補償制度規約

第1条 (補償の概要)

株式会社アプレックス(以下「当社」といいます。))は、「タウンプレミアムクラブ」に加入した方(以下「会員」といいます。))に対して、当社がタウンプレミアムクラブの運営を委託するジャパンベトナムシステム株式会社(以下「指定協力会社」といいます。))を通じて、「賃貸借入居者見舞金補償制度規約」(以下「本規約」といいます。))に定める補償制度を有効期間中、会員本人が入居専用部分に侵入し被害被った(以下「被害」)に限り、被害に遭ってから6ヶ月以内に会員本人が転居する場合、その転居費用の一部としてお見舞金を給付します。

第2条 (用語の定義)

本補償制度において、用語の定義はそれぞれ以下のとおりです。
(1)「賃貸借入居者(入居者)」
当社の件により居住する入居者で賃貸借契約書に記載のある賃貸借契約者本人。
(2)「補償制度」
当社が指定協力会社を通じて会員に提供するサービスで、会員本人が入居専用部分における侵入被害またはストーカー被害に遭った場合に転居を余儀なくされた場合、その転居費用の一部としてお見舞金を給付する制度。
(3)「入居専用部分」
当社が指定協力会社と賃貸借契約に基づき会員本人が居住する物件で、人が居住の用に供する部分のうち会員が内廊から完全に施錠され、閉鎖し居住している部分、ベランダを除く。
(4)「転居」
入居専用部分の窓、扉、ドアなどの開口部にすべて錠がかけられている状態。
(5)「侵入被害」
施錠した入居専用部分に第三者が侵入した場合、または侵入した第三者が行う窃盗によって生じた盗、毀損または汚損。
(6)「ストーカー被害」
会員がストーカー行為等の規制等に関する法律(平成12年法律第81号)第2条第1項のつきまとい等の被害を被るとし、警察に相談して警告を求める旨の申出をした場合で、警察署長等による警告が発令された場合もしくは告訴が行い受理された場合。
(7)「お見舞金」
当社が件介として賃貸借契約に基づく「再入居費用」の一部費用負担金。
(8)「補償制度有効期間」
入居者の間で賃貸借契約に付随して補償制度が約定された日(更新による賃貸借契約書を含みます。から)本サービスの有効期限内まで。

第3条 (顧客名簿の管理と個人情報の取扱いについて)

会員の個人データを確認した顧客名簿は、当社及び指定協力会社にて適正に管理します。また、入居者に対する各種サービスの紹介のために、顧客名簿を協力関連会社等に第三者に通知する場合があることを予めご了承ください。

第4条 (お見舞金をお支払できない場合)

次の各号の事由に該当する場合は、お見舞金を給付しません。
(1)会員の故意、重大な過失、犯罪行為、自殺行為、競争行為に起因する被害
(2)会員及び会員の親族、使用人、同居人または住居人が自らし、または加担した行為
(3)地震、噴火、風水災、その他天災
(4)会員または会員の親族以外の者が対象住居内に在宅中の侵入被害被り
(5)入居専用部分に被害に遭った場合
(6)被害に遭った際に警察への届出がない場合
(7)同一入居専用部分において、補償制度有効期間中2回目以降の侵入被害被った(ストーカー被害)
(8)侵入被害被り未達であった場合
(9)客観的に入居専用部分に第三者が侵入したと判断できずまたは判断が困難な場合

第5条 (お見舞金請求の受付)

1.当社及び指定協力会社は、お見舞金請求の受付後、侵入被害被り被害事故の調査(本補償制度に関する各機関)を行っていただきます。を行つものとし、会員は事故発生後、遅くとも1週間以内にご請求事項を指定協力会社にご報告する必要があります。

第6条 (お見舞金の支払)

1.当社の指定協力会社の調査により、会員の申告した被害が補償制度の対象となる事故であると判断されたときは、再入居の費用の一部として、10万円を一律としてお見舞金を給付します。
2.会員が侵入被害に遭い、そのまま生活が続くことができない、一旦家業等に没入した場合は、6ヶ月以内に再度被害を申告する物件に入居される場合は、10万円を一律としてお見舞金を給付します。
3.本規約に定められた補償制度に基づくお見舞金の支払は、補償制度有効期間内に1回目で済みますが、本サービスの有効期間内であれば、他のサービスは受け取ることができます。

第7条 (入居への通知)

当社は、入居者の賃貸借契約締結時、賃貸借入居者見舞金補償制度規約に記載された「タウンプレミアムクラブ」申込書の控を交付いたします。

第8条 (補償制度の対象範囲)

お見舞金の給付は、当社を介して入居する物件の場合に適用されます。

第9条 (他の補償制度との関係)

本補償制度によるお見舞金の給付は、他の補償制度、保険等との給付とは無関係に行われるものとします。

第10条 (個人情報の取扱いに関する同意事項)

この書面は、株式会社アプレックス(以下「当社」といいます。))がタウンプレミアムクラブの運営を委託するジャパンベトナムシステム株式会社(以下「指定協力会社」といいます。))が、各個人・グループ解決サービスの提供に当たってお客様からご提供いただいた個人情報の取扱いについて説明するものです。当社のトラブル解決サービスをご利用する場合は、必ず本書面をお読みいただき同意のうえお申し込みください。

第2条 (個人情報の利用目的)

当社及び指定協力会社は、本手帳に伴い取得するお客様の個人情報を、以下の目的の範囲内で利用します。
(1)お見舞金支払のために必要な事項の調査のため
(2)その他、本手帳を適切かつ円滑にするため

第3条 (個人情報の開示・提供)

当社及び指定協力会社は、本手帳の目的達成に必要な範囲で、お客様の個人情報を本手帳の関係者に利用いたします。なお、当社及び指定協力会社は、お客様の個人情報を開示・提供する場合の提供目的、提供項目、提供手段または方法及び提供先は、以下のとおりです。

提供項目	提供項目	提供手段又は方法	提供先
再入居費用(バックアップサポート)	氏名、住所、その他	書面を提出(手交)	本手帳の関係者(損害保険会社、その他、必要関係機関)
関係機関への連絡のため	手帳に必要事項		その他、必要関係機関

上記の場合を除き、お客様の個人情報を事前の同意なく外部の第三者に提供することはありません。ただし、法令により開示を求められた場合、裁判所・警察等の公的機関または弁護士会から法律に基づく正式な照会を受けた場合はこの限りではありません。

第4条 (情報提供の任意性)

個人情報の提供は任意です。ただし、ご提供いただかなかった場合、お見舞金をお支払できなくなります。予めご了承ください。

第5条 (お客様の個人情報の保護対策)

当社及び指定協力会社は、お客様の個人情報の保護に当たり、以下の保護対策を行います。
(1)当社及び指定協力会社は保有する個人情報の厳重な安全管理をします。
(2)個人情報管理責任者をおき、お客様の個人情報の安全管理が図られるよう適切な監督を行います。
(3)当社及び指定協力会社の従業員に対して個人情報保護に関する教育を定期的に行います。