

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

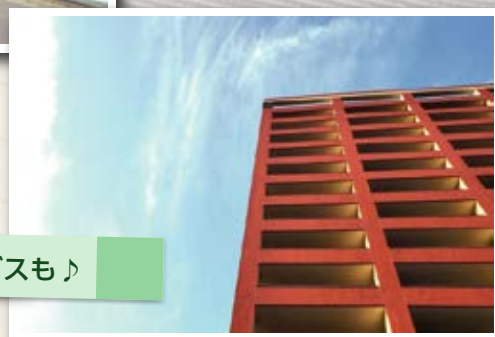
ペーパーレス
Paperless

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

- **お住まい中のお困りごとを解決するためのグッドライフガイド(FAQ)を掲載しています**
- **電話でのお問い合わせも可能です**
- **アプリ上のフォームでもお気軽にご相談可能です**

■ 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。
右の二次元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 物件確認
ご契約の物件にお間違えがないかご確認ください。

3 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。

4 認証コードの入力
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。

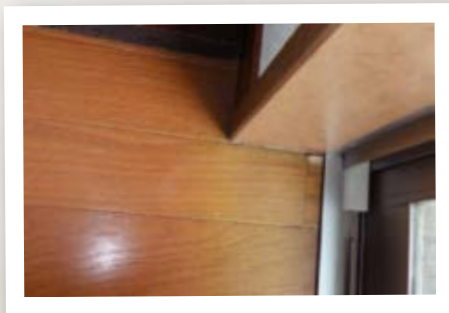
5 パスワードの設定
パスワードを設定してください。

6 登録情報確認・完了！
送信ボタンを押したら登録完了です。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!

※ 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。
※ オートロックは対象外です。



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

19,800円

会 員 価 格

無 料

例：トイレが詰まった場合

参 考 価 格

16,500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

20,350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。
※ 部屋内に入っての確認は一切行いません。
※ サービスのご利用は、1親等以内のご親族に限ります。

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、予めご了承の程お願いいたします。

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ので、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** を負担!



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

通常価格 **20,000円** → 会員価格 **15,000円**

プリンター・スキャナ設定

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 > <https://www.netoff.co.jp/jbr>

ブランド品	宝石・貴金属	家電・カメラ	携帯電話	買取金額 本・CD 10%up	買取金額 ブランド・家電 5%up
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		

1 お申し込み > 2 箱に詰める > 3 荷物を渡す > 4 ご入金

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16,500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 ※作業時間60分の場合(900×900×3mm)	約24,750円～	4,400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12,100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付き、タウンプレミアムクラブを利用しました。加入してい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

Life Cycle Concierge (ユーザー限定の会員特典)

ご利用につきましては右記URLもしくは二次元コードよりご確認ください。
※アプリ『Living Link』トップページの会員特典から専用サイトへアクセスすることも可能です。



<https://lifecycleconcierge.jp>



Times
CAR

初期費用0円でカーシェアライフを！

会員カード発行手数料
1,650円 ⇒ 0円

月額基本料金3ヵ月
2,640円 (880円×3ヵ月) ⇒ 0円



カラオケ館

カラオケの利用料金を割安で提供！

カラオケ利用料金のルーム料
30%割引 ※一般料金より

フリータイム料金
25%割引 ※一般料金より

テレワークルーム利用料金
20%割引



家具・家電レンタル

オシャレな家具が1つからレンタル可能！

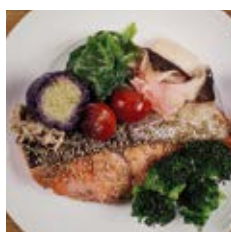
初月5,000円(税込) OFF



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



健康食宅配サービス

70品以上・糖質90%OFFの食事をお届け！

初回購入金額より
2,000円(税込) 割引



夜間/休日の救急往診

もしものときのお守りに、
ファストドクター

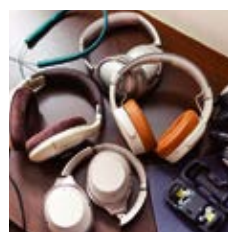
**往診利用時の
医師の交通費無料**



収納サービス

お部屋の「荷物」預けてスッキリ！

月額 484円(税込) →
月額 110円(税込) ～



ヘッドフォン 定額サービス

300種類を超えるヘッドフォンが使い放題

初回 50%OFF

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。



ひとを、まちを、もっと豊かに。
タウングループ



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(間の「-」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 (規約)

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を当社が業務提携先であるジャパンベストシステムキューシステム株式会社(以下「業務提携先」といいます)に委託することがあります。

2.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、に本契約の内容を変更することができま。ただし、会員の利益を著しく害するもの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、当社が貸介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、居手続を行った後、本規約に同意のうえ、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への入会を認めた者を行います。会員が加入し所定対象物件を賃借した場合はしくは当社が本サービスの提供ができない住所に対象物件が存在する場合には、ご入会いただけません。

2.会員は、本サービスの入会申込手続をした時点で、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、対象物件に居住される方(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とし、会員となる居住者によるその内容を理解させ、居住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。

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、会員と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、在宅確認サポートのサービスについては会員本人(法人が会員の場合に)は申込書にて届出を頂いた方(一)のみ利用することができます。また、会員の住所が当社の登録住所と異なる場合には利用することができません。

2.本サービスを利用する場合、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、滞り期間中は本サービスの提供を受けることができません。会費が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、支払滞りの会費は、退会、会員資格の取消、その他の理由のいかなを問わず、返金しないものとします。

第6条 (利用更新可能期間)

1.本サービスの利用が更新可能期間は、対象物件の入居日から退去日までとします。

2.会費の支払後に退去となった場合、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、日割りの会費の返金は行いません。予めご了承ください。

第7条 (変更の届出)

1.会員は、連絡先等当社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するものとします。

2.前項の届出がなかったことで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件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は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、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)本サービス利用において、当社または業務提携先に対して、電話を長時間かけ続ける、必要以上に頻繁にかけ等の行為を行い、当社及び業務提携先の業務を妨害し、または業務に支障を与えた場合
- (4)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
- (5)本サービスを行う際に、当社または業務提携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
- (6)暴言、暴力やセクシャルハラスメントなど、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員、または準構成員であることが判明した場合
- (8)会費が2ヶ月分の会費を滞納した場合
- (9)当社及びその関係者に著しい反感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怠りて管理するものとします。なお、取扱った個人情報は、下記の利用目的に使用します。

(1)会員等より依頼を受けた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携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あるため

(4)会員等から頂いたご意見、ご要望にお答えするため

2.次に掲げる場合があり、前項の目的範囲外であっても会員等の個人情報を利用し、または第三者へ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携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。

2.当社は、以下に該当す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(当該利用に同意し、会員と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、当社または業務提携先に対して、電話を長時間かけ続ける、必要以上に頻繁にかけ等の行為を行い、当社及び業務提携先の業務を妨害し、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

(5)本サービスを行う際に、当社または業務提携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

(6)暴言、暴力やセクシャルハラスメントなど、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員、または準構成員であることが判明した場合

(8)天災地変等の災害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

(9)会員の住所が離島・島嶼・山間部その他当社のサービス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せず、また行わないことを確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、社会運動標榜二口または特定特殊犯罪集団等、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その他前各項に準ずる行為
- 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認めた場合には、会員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、消費者保護団体等の紹介など、会員に対して情報の提供を行うことで、会員の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.会員から専用アドバイザーに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を行うものであり、診療・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・給湯室などのトラブル相談サービスは、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する事項
- (2)法令や社会通念に関する事項
- (3)その他、情報提供が難しく困難と認められる事項

第14条 (利用料金)

- 1.会員は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る下記の費用については、会員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)電力・ガス・水道料の滞りなど発生する費用
- 3.電気・ガス・水道料の滞りなどトラブル相談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、会員の自己責任であると会員本人に帰属するものとします。
- 2.当社以外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、相談サービスからの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または第三者に発生した損害について、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並びに60分を超える作業が必要な場合は、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)会員本人以外の依頼
- (2)災害・天災・暴動等に起因する依頼
- (3)カギの開錠の場合に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身分証明書の提示のない場合。また、顔写真付的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)在宅確認において、玄関前の対応以外の対応を希望する場合
- (7)在宅確認に関して、1親等の親族以外からの依頼
- (8)カギ・水まわり・ガ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
- (9)対象物件にかかる賃貸部分以外に関するサービスの依頼
- 2.当社及び業務提携先は、故意または重大な過失がない限り、カギ・水まわり・ガ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.会員に記載した同居家族が、当社への連絡なく同居でなくなった場合におけるトラブルについては、当社はいかな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・ガスのサポートにおける補償)

- 1.カギ・水まわり・ガスのサポートに関して、依頼を受けた開錠作業にあり技術上の困難を理由に会員が有害な施設を利用せざるを得なくなってしまう場合、次の条件を満たした場合に限り、会員が実際に支払った宿泊料金、及び利用宿泊施設への移動費の合計金額のうち最大1,000円(税込)までを宿泊補助金として支給いたします。
- 2.前項における宿泊補助金の給付条件は以下のとおりです。
- (1)加入月を基準として1年以内に同一の請求をしないこと
- (2)当社所定の申請書を用い、利用された宿泊施設の宛名・日付入りの領収書とともにご宿泊から14日以内(ご宿泊日を含み)に、当社へ提出すること
- (3)宿泊料金の滞りについて当社が合理的な理由に基づき判断であると判断すること
- 3.当社が宿泊補助金給付対象であると判断した時は、当社が申請を受理した月の翌末日までに、会員本人名義の金融機関口座に宿泊補助金をお振込みいたします。

第19条 (カギ・水まわり・ガ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、下表のとおりとします。

基本 案内 料金	時 間 帯	区 分	会 員	(税込)
	8:00 ~ 20:00	カギ・水まわり ガス 在宅確認	無 料	
上 記 以 外		カギ・水まわり ガス 在宅確認	無 料	
		作業料金 60分以内 作業料金 60分超	無 料 無 料	
		特 殊 作 業 料 金	無 料	
		部 品 代 金	無 料	

(注)在宅確認サポートは、会員本人の1親等の親族からの依頼に限ります。
(注)作業料金に限り、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4章 再入居費用/バックアップサポート

第20条(サービス内容)

再入居費用/バックアップサポートは、JBRを通じて、会員等本人が入居住宅専用部分における侵入盗被害またはスローカー被害に遭い、転居を余儀なくされた場合、かつ、被害に遭ってから6ヶ月以内に当社の申請する賃貸物件に会員等本人が同居する場合に、その再入居費用として一部を負担する制度です。

第21条(用語の定義)

- 用語の定義はそれぞれ以下のとおりです。
- (1)「賃貸入居者(入居者)」
当社の仲介により居住する入居者。
- (2)「入居住宅専用部分」
当社を中介者とした賃貸借契約に基づき会員等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内側から完全に施錠でき、実際に居住している部分。ベランダは除く。
- (3)「施錠中」
入居住宅専用部分の窓、扉、ドアなどの開口部にすべて鍵をかけている状態。
- (4)「侵入盗被害」

- 施設中への入居住宅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によってたしに盗取、毀損または汚損。
- (5)「スローカー被害」
会員がスロ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」の被害を受け、警察に相談して警告を求める旨の申出をした場合で、警察長等による警告が発令された場合もしくはは告訴を行い受理された場合。

第22条(適用対象外)

- 次の各号の事由に該当する場合は、本制度の適用対象外とします。
- (1)各号の親族、使用人、同居人または近親者が自らなす、または加担した行為
- (2)転居先が実家や知人宅等の場合、その他当社以外の不動産賃貸業者の仲介により転居した場合
- (3)入居住宅専用部分が施錠されていない間の侵入盗被害
- (4)有効期間中2回目以降の侵入盗被害またはスローカー被害
- (5)侵入盗被害が未遂であった場合
- (6)観光的に入居住宅専用部分に第三者が侵入したと判断できないまたは判断が困難な場合
- (7)スローカー被害がスローカー行為等の規制等に関する法律での「つきまとい等」行為に該当しても警察長等による警告が発令されない場合もしくはは告訴が行い受理した場合
- (8)入居日間の事故

第23条(本制度利用の受付)

- 1.当社は、入居申請時以下の事項をご確認させていただきます。
- (1)住所・氏名・電話番号・性別
- (2)賃貸借契約日・被害の発生日時と状況
- (3)警察への盗難届出の有無
- 2.本制度を利用するためには、会員は以下の書類を当社に提出しなければなりません。
- (1)公的機関が発行する受理番号
- (2)スローカー被害の場合は警察署長等が発行する警告を実施した証明書
- (3)当社の定める事故報告書
- (4)侵入盗被害を証明する書類
- (5)転居先の実賃貸契約書(等)
- (6)その他当社が必要と認める書類

第24条(負担金)

- 1.当社にて、会員の承認した被害が本制度の対象であると判断されたときは、新たな賃貸借契約締結時に再入居費用として一律10万円を負担いたします。
- 2.会員が侵入盗被害に遭い、そのままだけに被害に遭った場合、一旦実家等に戻られた場合でも、6ヶ月以内に再度当社を中介者とする物件に入居される場合は、上記同様に、再入居の費用として10万円を負担いたします。
- 3.本制度のご利用は、有効期間内1回に限ります。なお、本サービスの有効期間内であれば、他のサービスは受け継ぐことができます。

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条項

個人情報の取扱いに関する同意書面(以下、「本書面」といいます。))は、株式会社アプレックス(以下、「当社」といいます。))がお客様よりいただく個人情報の利用目的、取り扱い等についてご説明するものです。下記内容を必ずお読みいただき、ご同意のうえお申込みください。

1.個人情報の利用目的

- お客様の個人情報は、以下の目的のために利用し、それ以外の目的で利用することは致しません。
- (1)当社事業活動における各種サービスをご提供するため
- (2)お客様に対して当社又は当社の業務提携先、業務委託先の各種営業情報及び販促品等をご提供するため
- (3)(1)に於ける各種サービスの提供前又は後に、アンケート、その他事項等、改めてお客様と接触をする必要が発生した際のため
- (4)お客様から頂いたご意見、ご要望にお答えするため
- ただし、法令により開示または提供が許容されている場合においては、ご本人の同意を得ることなく個人情報を第三者に提供することとなります。なお、共同利用又は業務委託により提供する場合も、第三者への開示又は提供には該当しません。

2.個人データの共同利用

当社は、当社が保有するお客様の個人情報等を当社グループ企業との間で、以下のとおり共同して利用することがあります。なお、当社グループの範囲につきましては、当社グループのサイト(https://town-group.jp/groupinfo)をご確認ください。

(1)個人データの項目:

お名前、生年月日、ご住所、電話番号、メールアドレス等のご連絡先、その他当社がお客様に申し込むサービス提供中に、当社がお客様に取得し得るすべての個人情報。ただし、センシティブ情報を除きます。

(2)個人情報の管理について責任を有する者:株式会社アプレックス 代表取締役 新田 泉

3.個人情報の委託

当社はは、利用目的を達成するため必要な範囲内で、当社業務提携先や業務委託先が他の企業に委託することがあります。その場合は当社及び業務提携先や業務委託先は当該委託業務の処理に必要な範囲で、個人情報の保護措置を講じし上でお客様の個人情報を委託します。

4.匿名加工情報の取扱いについて

当社は特定の個人を識別できないよう加工した情報であって当該個人情報優するものができるときは匿名加工情報(匿名加工情報)についてお客様のプライバシーを保護に保護する観点から、情報の取扱いについてガイドラインを策定し、適正に取り扱います。

5.個人情報の安全管理

当社が取得した個人情報及び特定個人情報ならびに外部から預かりした個人情報及び特定個人情報、安全かつ正確に管理し、アクセス、紛失、破壊、改ざん、漏えい等の問題に対して情報セキュリティ対策を実施し、その予防に努めます。

6.個人情報の記入の任意性

個人情報の記入は任意です。ただし、必須項目に記入しけない場合には、サービスが提供できない場合やお問い合わせに回答することができない場合がございます。あらかじめご了承ください。

7.当社運営Webサイトの個人情報の取扱いについて

- 当社は、当社運営のWebサイトにおいて「端末情報」「ログ情報」「cookie及び匿名ID」「位置情報」を取得し、以下の目的のために利用致します。
- (1)本サービスに関する登録の受付、本人確認、維持、保護及び改善のため
- (2)本サービスに関するお問い合わせ、お問い合わせ等への対応のため
- (3)本サービスに関する当社の規約、ポリシー等(以下「規約等」といいます。))に違反する行為に対する対応のため
- (4)本サービスに関する規約等の変更などを通知するため
- (5)個人を特定できない状態で統計資料として利用するため

8.お問い合わせ、訂正・利用停止等

当社は、お客様からの個人情報の開示・訂正・利用停止等のお申し出に対して、当社窓口にて適切かつ迅速に対応いたします。

9.お問い合わせ窓口

当社は、個人情報の取扱いに関するご意見・ご要望につきまして、適切かつ迅速に対応いたします。お問い合わせは下記窓口までお申し出ください。

【個人情報の取扱いに関するお問い合わせ先】
株式会社アプレックス 総務部 プライバシーポリシー管理担当
https://town-group.jp/contact

2024年12月1日制定
2023年7月1日改訂