

『JAFのホームライフサポート』利用規約

第1章 総則

第1条（ユーザー規約）

この規約（以下、「本規約」といいます。）は、一般社団法人日本自動車連盟（以下、「JAF」といいます。）が運営するサービス『JAFのホームライフサポート』（以下、「本サービス」といいます。）を、第2条所定のホームライフサポートユーザー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の業務委託先であるジャパンベストレスキューシステム株式会社（以下、「JBR」といいます。）に委託します。

第2条（ユーザー登録）

1. ホームライフサポートユーザーとは、本規約に同意の上、本サービスのユーザー登録申込手を完了し、かつJAFが本サービスへのユーザー登録を認めた者を行います。
2. お客様は、ユーザー登録において真正で最新の情報を入力するものとします。また、登録した情報に変更が生じた場合、お客様は本サービスの定める所定の手続きに従い変更後の情報を登録するものとします。お客様が登録した情報が虚偽又は最新でなかったためにお客様に対する通知が到達しなかった場合といえども、当該通知は通常到達すべきときに到達したものとみなします。また、当社は、お客様が登録した情報が虚偽又は最新でなかったためにお客様に発生した損害又は不利益に対して一切責任を負いません。
3. ホームライフサポートユーザーは、本サービスの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します。
4. ホームライフサポートユーザー自身が申込時に登録された住所地にある本サービスの対象となる物件（以下、「対象物件」といいます。）に居住されず、対象物件に居住されるホームライフサポートユーザー以外の方が本サービス利用を希望する場合、ホームライフサポートユーザーによる当社への事前登録において、対象物件に居住される方を本サービス提供対象者（以下「対象者」といいます。）として指定することにより、当該対象者は本サービスを利用することができます。この場合、対象者は本規約の内容を十分理解するものとし、ホームライフサポートユーザーは対象者にその内容を理解させ、対象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。また、第3条第2項に定める同居家族が利用する場合にも、ホームライフサポートユーザーは、同居家族にその内容を理解させ、同居家族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。

5. 本サービスの提供先は、ホームライフサポートユーザー 1 名につき対象物件 2 件まで指定できます。

第3条（サービス利用条件）

1. 本サービスは、一般世帯の住居向けサービスとなります。賃貸借を目的とした物件の養生や、その他商用目的での物件、施設等でのご利用は、サービス対象外となります。
2. 本サービスは、ホームライフサポートユーザーまたは対象者とその二親等以内の同居家族のみ（以下、あわせて「ユーザー等」といいます。）が対象物件において利用することができます。
3. ユーザー等は、本サービスを利用する場合で一部、運転免許証等の公的機関が発行した身分証明書（以下、「身分証明書」といいます。）による本人確認が必要となる場合があります。

第4条（会費）

1. 本サービスの年間利用料は JAF 会員 2, 200 円、一般ユーザー 3, 300 円（ともに税込）とし、当社所定の方法にてお支払いいただきます。
2. JAF 会員契約 1 件に対して、ホームライフサポートユーザー登録 1 件となり、JAF 会員契約 1 件に対して、複数のホームライフサポート契約はできません。
3. JAF 会員の年間利用料については、定期的に JAF 会員登録状況を確認し、JAF 会員が継続されていない場合は、一般料金となります。
4. 本サービスの利用開始に関しては、ユーザー登録完了当日からご利用できます。
5. 本サービスのユーザー登録を完了後に、JAF 会員の契約状況に変更があった場合でも、本サービスの有効期間中において、年額利用料が途中から変更するとはありません。

第5条（会費の支払い）

1. 本サービスのユーザー登録は、クレジットカード決済のみ有効となります。
2. 本サービスのユーザー登録に必要なクレジットカード情報取得及び管理は、JBR が、PCI DSS に完全準拠している GMO ペイメントゲートウェイ株式会社に委託するものとします。
3. 本サービスの運営における、ホームライフサポートユーザーのクレジットカード情報は、GMO ペイメントゲートウェイが取得、管理をする為、JAF 及び JBR は、クレジットカード情報は保持いたしません。
4. ユーザー登録可能なクレジットカード情報は、サービスホームページをご確認ください。

ださい。

5. ユーザー登録におけるお客様とクレジットカード会社その他の第三者との間で紛争が発生した場合、**JAF** 及び **JBR** は関与せず、お客様自身の責任で解決をするものとします。
6. 本サービスは、クレジットカード決済の完了及び、ユーザー情報の入力完了した時点で、本サービスの利用権利が付与されます。これ以降にホームライフサポートユーザーは、契約を解除することができません。

第6条（サービス有効期間）

1. 本サービスの有効期間は、下記のとおりに定めます。
 - (1) 初回ユーザー登録をされる場合は、初回ユーザー登録日を起算（初回起算日）とし、初回起算日の翌年同月末日までを、サービス有効期間とします。
 - (2) 本サービスを2年目以降、更新をされる場合は、前年サービス有効期間月末を跨ぐ翌月1日を起算（更新起算日）とし、更新起算日の12カ月月末までを、サービス有効期間とします。

第7条（契約の更新）

1. 本サービスのユーザー登録が完了したホームライフサポートユーザーに関しては、サービス有効期間満了の約1カ月前に、ユーザー登録されているメールアドレスに、**JBR** より契約更新の案内が送信されます。
2. 本サービスの会費の支払い時に、**JAF** 会員として2, 200円の年額利用料を支払い、ユーザー登録を完了しているホームライフサポートユーザーに関して、サービス有効期間満了の約2カ月前時点で、**JAF** により再度 **JAF** 会員の契約状況を自動確認し、**JAF** 会員の契約が確認できる場合は、ホームライフサポートユーザーによるサービス有効期間満了までに解約申請が無い限り、本サービスの次年度更新は、自動更新となります。尚、自動更新時に何らかの事由によってクレジットカード決済が正常に行われなかった場合は、更新処理はされず、元契約のサービス期間満了を以て、解約となりますのでご注意ください。
3. 本サービスの会費の支払い時に、**JAF** 会員として2, 200円の年額利用料を支払い、ユーザー登録を完了しているホームライフサポートユーザーに関して、サービス有効期間満了の約2カ月前時点で、**JAF** により再度 **JAF** 会員の契約状況を自動確認し、**JAF** 会員の契約が確認できない場合は、ホームライフサポートユーザーによるサービス有効期間満了1カ月前以降で、ユーザー専用のマイページサイトからログイン後に、ホームライフサポート契約者が、更新手続きをしてください。自動更新はありません。

4. 本サービスの会費の支払い時に、一般ユーザーとして3,300円の年額利用料を支払い、ユーザー登録を完了しているホームライフサポートユーザーに関して、サービス有効期間満了の約1カ月前以降に、ユーザー専用のマイページサイトからログイン後、ホームライフサポート契約者更新手続きが必要となります。その際、新たにJAF会員を契約している場合は、本サービスの次年度更新における年額利用料が2,200円になるため、JAF会員のログイン後に、更新手続きを行ってください。

第8条（通知方法）

1. 本サービスに関するホームライフサポートユーザーの通知等は原則、最新のユーザー登録情報におけるメールアドレス宛への電子メールの送付により（ただし、状況により本サービスが適当と認めるその他の方法によります。）おこなうものとします。
2. 通知を電子メールでおこなう場合、本サービスが前項のメールアドレス宛に当社がメールを送信し、お客様が当該メールを閲覧可能になった時又は当社がメールを送信してから24時間後のいずれか早い時点で通知が到達したとみなされます。
3. 当社は、お客様に対して本サービスに関する通知、確認、キャンペーン、広告宣伝等のための電子メール・ダイレクトメール等の送付や電話連絡をおこなうことがあります。

第9条（ユーザー情報変更の届出）

1. ホームライフサポートユーザー本人に養子・婚姻等、戸籍変更が生じた場合は、ホームライフサポートユーザー専用のマイページサイトからログイン後に、変更の届出を行ってください。
2. ホームライフサポートユーザー本人が死亡した場合は、ホームライフサポートユーザー契約の承継はできません。ただし、ホームライフサポートユーザーの有効期間内満期まで引き続きサービスの利用は可能となります。
3. ホームライフサポートユーザーは、住所や連絡先その他届出内容に変更があった場合には、ホームライフサポートユーザー専用のマイページサイトからログイン後に、速やかに変更の届出を行うものとし、届出がなかったことでユーザーが被る不利益はホームライフサポートユーザーに帰属するものとします。また、この届出による変更後の対象物件となる物件所在地によっては、ホームライフサポートユーザーが本サービスを受けられない場合があることをホームライフサポートユーザーは予め承諾するものとします。

第10条（解約手続）

1. 本サービスは、ユーザー登録後にホームライフサポートユーザーよりサービス解約の申し出があった場合でも、サービス有効期間満了までサービスの継続ご利用が可能となるため、サービス有効期間中の年額利用料の返金はできません。
2. 本サービスの解約とは、次年度更新に関するユーザー会費の自動更新を停止させること及び、本サービスに関する **JBR** からの更新案内の連絡を停止させることを指します。
3. ホームライフサポートユーザーは、解約を希望する場合、ユーザー専用のマイページサイトからログイン後に、解約の届出をすることにより、次年度更新及び、更新案内連絡を停止させることができます。

第11条（個人情報）

1. **JAF** の個人情報の取扱いについては、**JAF** オフィシャルサイトをご確認ください。
(<https://jaf.or.jp/common/privacy>)
2. **JAF** は、**JAF** の個人情報保護方針の管理方針に則り、個人情報の取得及び管理を、**JBR** に委託するものとします。
3. 本サービスの運営における個人情報は、**JAF** の個人情報保護方針に則り、**JBR** が取得、管理をする為、**JAF** は、個人情報は保持いたしません。
4. **JBR** で取得した個人情報は、本サービスの年間利用料が **JAF** 会員登録状況により変動する為、定期的に **JAF** 会員登録状況を確認します。
5. **JBR** は、ホームライフサポートユーザーから、ホームライフサポートユーザーの個人情報の開示もしくは利用の停止、消去、第三者への提供の停止を求められた場合は、**JAF** の承認をもって、所定の手続に従ってこれに応じることとします。

第12条（ユーザー情報の削除）

1. 本サービスのユーザー登録後の、ホームライフサポートユーザー情報は、サービス期間満了後、契約を更新しない場合に於いても、マイページ情報から確認ができます。
2. ユーザー情報の削除を希望される場合は、ユーザー専用のマイページサイトからログイン後に、アカウント削除を行ってください。

第13条（損害賠償の制限）

当社または当社の業務委託先は、本サービスの利用により発生したホームライフサポートユーザー等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発生したホームライフサポートユーザー等または第三者に生じた損害に対し、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も負わないものとします。

第14条（サービス提供の停止）

当社は、以下に掲げる事由その他やむを得ない事由、また現場の状況によっては本サービスの提供をお断りする場合があります。

- (1) 第3条第1項に定める対象者以外の者からの依頼である場合
- (2) 災害、天災、暴動等に起因する依頼の場合
- (3) 身分証明書の提示のない場合。また、身分証明書の提示があっても、当該身分証明書上の住所、氏名が当社に届出のある住所、氏名と異なっていた場合
- (4) 依頼を受けた物件が対象物件とは異なる場合
- (5) 依頼したホームライフサポートユーザー等本人もしくは同居している家族の立会いがない場合（ただし、本人以外が立ち会うときは当社の定める手続による本人の確認、承諾が必要です。）
- (6) 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
- (7) ホームライフサポートユーザー等が本サービスを規約外の目的で利用しようとした場合
- (8) 本サービス利用時において、当社または当社の業務委託先に対して、電話を長時間掛け続ける、必要以上に頻繁に掛ける等の行為を行い、当社及び業務委託先の業務を妨害または業務に支障を与えるおそれが生じた場合
- (9) ホームライフサポートユーザー等の対応、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
- (10) 本サービスを行う際に、当社または業務委託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
- (11) ホームライフサポートユーザー等が本規約に反した場合
- (12) その他当社がホームライフサポートユーザー等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15条（ホームライフサポートユーザー資格の取消）

1. ホームライフサポートユーザー等が以下のいずれかの事由に該当した場合は、ホームライフサポートホームライフサポートユーザーとしての資格を喪失するものとし、**JAF** 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目的で利用した場合
- (3) 本サービス利用時において、**JAF** または業務委託先に対して、電話を長時間掛け続ける、必要以上に頻繁に掛ける等の行為を行い、当社及び業務委

託先の業務を妨害し、または業務に支障を与えた場合

- (4) ホームライフサポートユーザー等の対応、態度、行動等から判断し、JAF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、当社または業務委託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) ホームライフサポートユーザー等が暴力団、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の構成員、または準構成員であることが判明した場合
- (8) JAF 及びその関係者等に著しい迷惑や損害を与えた場合
- (9) その他 JAF がホームライフサポートユーザー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

2. ホームライフサポートユーザーが前条各号の定めによらずに、第6条に基づき解約する場合は、当該終了日の属する月の末日までホームライフサポートユーザーは本サービスを利用できるものとし、当該終了日の属する月の翌月1日をもって、当社による本サービス提供を終了します。

第16条（譲渡禁止等）

ホームライフサポートユーザーは、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17条（反社会的勢力の排除）

1. ホームライフサポートユーザーは、第1号に該当する事由がなく、また第2号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) ホームライフサポートユーザーが、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、総会屋等、社会運動標榜ゴロまたは特殊知能暴力集団等、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) ホームライフサポートユーザーが、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その他前各号に準ずる行為

2. 当社はホームライフサポートユーザーが前項の規定に違反している疑いがあると認められた場合には、本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ものとします。その場合に当社に生じた損害はホームライフサポートユーザーがすべて賠償するものとし、ホームライフサポートユーザーに生じた損害は、当社は一切その責任を負いません。

第18条（規約の変更）

当社は、本サービスの運営上必要と判断した場合、ホームライフサポートユーザーの了承を得ることなく、この規約を変更することがあります。なお、その場合は、当社はホームライフサポートユーザーに対し、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し、通知又は公表した日より14日経過後に、本規約内容の変更は効力を生じるものとします。ただし、ホームライフサポートユーザー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19条（裁判管轄）

本サービスに起因して当社とホームライフサポートユーザーの間で生じた紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第2章 お家まわりのトラブル駆けつけサービス

第20条（駆けつけサービスの内容）

対象物件におけるカギ、水まわり、ガラス、電気設備、室内建具のトラブル発生

時の駆けつけ対応のサービスを提供するものです。

第21条（カギのトラブル駆けつけサービスにおける免責事項）

1. カギのトラブル駆けつけサービスに関して、第14条に定めるほか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）賃貸物件、分譲物件において、家主、管理会社などに確認が取れない場合
 - （2）集合住宅のエントランスなど共用部分の作業をする場合
 - （3）防犯性の高いカギの場合
 - （4）対象物件外でのサービス
 - （5）カギの作製に関わるサービス
 - （6）防盜金庫に関わるサービス
 - （7）電気（子）錠に関わるサービス
 - （8）乗物（自動車、自動二輪車、自転車等）に関わるサービス
 - （9）クレセント錠に関わるサービス
 - （10）メーカー廃番等で修理交換が難しい場合
 - （11）離島及び島嶼でのサービス
 - （12）災害、紛争等、悪天候、その他作業員の移動や安全の確保が難しいと判断した場合
 - （13）その他前各号に準ずる事項

2. カギのトラブル駆けつけサービスに関して、当社がホームライフサポートユーザー等の身分証明書を確認し、ホームライフサポートユーザー等の名義と一致することを確認した上で解錠作業を行った場合、解錠作業をしたことで発生したホームライフサポートユーザー等または第三者との間で生じたトラブルについては、すべてホームライフサポートユーザー等で解決するものとします。

第22条（水まわりのトラブル駆けつけサービスにおける免責事項）

水まわりのトラブル駆けつけサービスに関して、第14条に定めるほか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）賃貸物件、分譲物件において、家主、管理会社などに確認が取れない場合
- （2）高圧洗浄等の特殊作業が必要な配管詰まりの場合
- （3）貯水槽や浄化槽等の、集合住宅の共用部にあたる箇所の場合
- （4）ガス給湯器、電気温水器、温水洗浄便座のトラブルの場合
- （5）漏水調査や天井からの水漏れ・雨漏りの場合
- （6）製品の設置や不具合対応（温水洗浄便座、洗濯機、シャワー、浄水器等）の場合

- (7) 配管のクリーニング等緊急性のない事象への対応の場合
- (8) 高所作業車の必要がある場合
- (9) メーカー廃番、海外製品、特殊な製品等で修理交換が難しい場合
- (10) 配管凍結時の解氷作業の場合
- (11) 対象物件外でのサービス
- (12) 離島及び島嶼でのサービス
- (13) 災害、紛争、悪天候、その他作業員の移動や安全の確保が難しいと判断した場合
- (14) その他前各号に準ずる事項

第23条（ガラスのトラブル駆けつけサービスにおける免責事項）

ガラスのトラブル駆けつけサービスに関して、第14条に定めるほか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) 賃貸物件、分譲物件において、家主、管理会社などに確認が取れない場合
- (2) エントランスガラス等の集合住宅共用部の場合
- (3) ガラスを外すことが出来ない箇所や商品の場合
- (4) ガラス撤去のみの場合
- (5) お手持ちのガラス加工や移設の場合
- (6) 窓ガラス以外（鏡、食器棚、浴室ガラス、ガラス細工等）の場合
- (7) サッシの調整、修理、交換を伴う作業の場合
- (8) 高所作業車の必要がある場合
- (9) 天窓等で3メートル以上の高所作業となる場合
- (10) メーカー廃番、海外製品、特殊な製品（複層ガラス）等で修理交換が難しい場合
- (11) フィルム施工の場合
- (12) 対象物件外でのサービス
- (13) 離島及び島嶼でのサービス
- (14) 災害、紛争、悪天候、その他作業員の移動や安全の確保が難しいと判断した場合
- (15) その他前各号に準ずる事項

第24条（電気のトラブル駆けつけサービスにおける免責事項）

電気設備のトラブル、管球類交換サポートに関して、第14条に定めるほか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) 賃貸物件、分譲物件において、家主、管理会社などに確認が取れない場合
- (2) 通路の電球交換等、集合住宅共用部の場合

- (3) 高所作業車の必要がある場合の作業
- (4) 管球交換等で3メートル以上の高所作業となる場合
- (5) LED製品への変更工事の場合
- (6) コンセント、配線等の新設工事及びアンペア変更工事の場合
- (7) お手持ちの製品の加工や移設の場合
- (8) 家電製品の設置や不具合
- (9) メーカー廃番、海外製品、特殊な製品等で修理交換が難しい場合
- (10) 対象物件外でのサービス
- (11) 離島及び島嶼でのサービス
- (12) 災害、紛争、悪天候、その他作業員の移動や安全の確保が難しいと判断した場合
- (13) その他前各号に準ずる事項

第25条（建具のトラブル駆けつけサービスにおける免責事項）

建具のトラブル駆けつけサービスに関して、第14条に定めるほか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) 賃貸物件、分譲物件において、家主、管理会社などに確認が取れない場合
- (2) 集合ポスト等、集合住宅共用部の場合
- (3) 高所作業車の必要がある場合
- (4) 3メートル以上の高所作業となる場合
- (5) 障子、ふすま、畳、クロス等の張替えや交換が必要な場合
- (6) リフォーム工事の場合
- (7) お手持ちの製品の加工や移設の場合
- (8) メーカー廃番、海外製品、特殊な製品等で修理交換が難しい場合
- (9) 対象物件外でのサービス
- (10) 離島及び島嶼でのサービス
- (11) 災害、紛争、悪天候、その他作業員の移動や安全の確保が難しいと判断した場合
- (12) その他前各号に準ずる事項

第26条（駆けつけサービスの利用料金）

駆けつけサービスの利用にあたり、基本出張料金、一般作業料金は無料となります。ただし、部品代及び特殊作業料金は全額ホームライフサポートユーザーの負担となり、支払方法は現地決済のみとなります。

第27条（駆けつけサービスの利用方法及び利用時間）

駆けつけサービスの提供を受けようとする場合には、告知された内容にしたがって利用するものとします。なお、駆けつけサービスの利用受付は24時間年中無休ですが、駆けつけサービスの提供時間は内容によって異なるものとします。

以上

2022年4月4日制定