

第1章 総則

第1条（規約）

1. 本規約は、株式会社レジデンシャルペイメント(以下「当社」という)が提供する「近隣トラブル解決支援サービス」（以下「本サービス」という）の提供及びその利用に関する規約（以下「会員規約」という）を定めるものです。
2. 当社は運営上必要と判断した場合、本サービスを利用する者の承諾を得ることなく、会員規約を変更することがあります。この場合には本サービスの利用条件は、変更後の会員規約に基づくものとします。
3. 当社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎にその利用約款や利用上の注意等の諸規定（以下「諸規定」という）を設けることがあります。それらの諸規定は会員規約の一部を構成するものとします。
4. 会員は、会員規約の内容に同意して本サービスを利用するものとします。

第2条（定義）

1. 「会員」とは、会員規約に同意の上、当社所定の入会申込み手続き（会費納入を含む）を行い当社がこれを承諾した者(個人)をいいます。なお、当社が、入会を承諾しない場合は当社が申込を知った日から1週間以内に会員希望者に個別に通知し、入会を承諾する場合は当社所定の入会申込み手続き時に明示された「お客様の入居予定日」（以下「サービス開始日」といいます）から会員は本サービスを利用できるものとします。また、会員希望者は当社の会員となった時点で会員規約の内容を承諾したものとみなします。
2. 「サービス対象物件」とは、会員が本サービスの提供を受ける住居として入会申込時に指定した住居をいいます。サービス対象物件は、集合住宅、戸建住宅、賃貸、分譲（但し、何れの形態においても専有部室内に限る）を問いません。
3. 会員には「個人会員」と「法人会員」があります。「法人会員」の契約は、法人が本サービスの対象物件を社宅等として利用することを目的に当社と法人名義で契約（1社宅1室につき1契約扱いとする）をし、当該法人の役員・従業員、その他の使用人等が本サービスの対象物件に入居する場に限りです。「法人会員」は、あらかじめ当社所定の入会申込み手続き時に明示された方（以下「サービス対象者」という）に限定して本サービスが受けられるものとします。記載、若しくは会員規約第7条第1項の届出が無い方は本サービスの対象外とします。

第3条（本サービスの利用及び種類）

1. 会員は、会員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. サービス対象者も同様に本サービスを利用できるものとします。但し、会員規約若しくは諸規定等に特段の定めがある場合はこの限りではありません。
3. 会員は、サービス対象者が本サービスを利用する場合には、サービス対象者に会員規約や諸規定を自らが遵守させる義務を負うものとします。
4. 会員及びサービス対象者が本サービスを利用する場合、当社が必要と判断する会員本人又はサービス対象者の個人情報（名前、生年月日等）の提示(告知)、場合によっては顔写真付きの公的機関発行の証明書（但し、証明書に登録されている住所が本サービス対象物件所在地と一致していること）の提示を必要とします。

5. 本サービスの個々の内容、利用方法や時間等は、当社発行のパンフレット（以下「パンフレット」という）等で紹介します。

第4条（譲渡禁止） 会員は、取得した権利を第三者に譲渡、売買、質権の設定、その他の担保に供することはできません。

第5条（会費）

1. 本サービスの会費は、当社所定の金額を、当社指定の方法にて支払うこととします。
2. 支払われた会費は、当社が申込みを承諾しなかった場合を除き、退会、又は会員資格を取り消された場合、その他の理由の如何を問わず、一切返金しないものとします。但し、当社の都合により、本サービスの提供が不可能となった場合には、会員期間に基づき、返金額がある場合にはその額を返金します。
3. 会費を滞納した場合、滞納している期間は本サービスを受けられません。

第6条（会員期間）

1. 本サービスの会員期間（サービス有効期間）は、主たる賃貸借契約の期間と同じとし、主たる賃貸借契約の更新がなされた場合には、本サービスの会員期間もそれに合わせて継続するものとします。
2. 会員がサービス対象物件を退去した場合は本サービスも解約となります。

第7条（登録情報変更の届出）

1. 会員は、連絡先等当社に届出している内容（以下「登録情報」という）に変更があった場合は、当社所定の方法で速やかに変更手続きを取るものとします。
2. 前項の規定において、変更手続きの不履行や遅滞などによる登録情報の不備で、会員が不利益を被ったとしても、当社は如何なる責任も一切負いません。
3. 会員は、登録情報に変更がある場合にその届出を行わなかった時は、本サービスを受けられない場合があります。

第8条（退会・会員資格の取消）

1. 会員の都合により退会を希望する場合は、当社及び管理会社にその旨を必ず届出をすることとします。なお、支払われた会費は、会員規約第5条第2項の規定により、一切返金いたしません。
2. 会員が次のいずれかに該当した場合、当社は会員に通知・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) 入会申込み時に虚偽の申告をした場合
 - (2) 会員規約また諸規定等に違反した場合
 - (3) 不要な問い合わせや悪質な嫌がらせ等で、本サービス業務に支障をきたした場合
 - (4) 会費を滞納した場合
 - (5) その他、当社が会員として不適格と判断した場合

第9条（反社会的勢力の排除）

1. 会員は、現在、次の何れにも該当しないこと、且つ将来にわたっても該当しないことを確約するものとします。
 - (1) 暴力団
 - (2) 暴力団員
 - (3) 暴力団準構成員
 - (4) 暴力団関係企業

- (5) 総会屋等
- (6) 社会運動等標ぼうゴロ
- (7) 特殊知能暴力集団等
- (8) その他(1)～(7)に準ずるもの。

2. 会員が前項に定める事項に反すると具体的に疑われる場合には、当社は会員に対して、当該事項に関する報告を求めることができ、当社がその報告を求めた場合、会員は当社に対し、合理的な期間内に報告書を提出するものとします。

3. 当社は会員が本条第1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一時的に停止することができ、この場合、会員は、当社が利用再開を認めるまでの間、本サービスの利用ができないものとします。また、入会申込み後に本条第1項の何れかに該当することが判明した場合には、会員は、期限の利益を失い、当社に対する一切の未払債務を直ちに支払うものとします。この場合、当社は直ちに会員資格を取り消すものとし、且つその場合当社に生じた損害を会員が賠償するものとします。

第10条（個人情報の収集・保有・利用について）

1. 当社は、会員の個人情報の取り扱いについて以下のとおりとします。

(1) 当社は、本サービスの申込み又は利用等を通して知り得た会員の個人情報（以下「個人情報」という）について、個人情報保護法の諸規定を遵守し、善良なる管理者の注意をもって適正に管理します。

(2) 会員は、当社が以下の会員等の個人情報を所定の方法で取得し、利用することに同意します。本サービス開始日、会員の氏名、性別、年齢、生年月日、電話番号、携帯電話番号、本サービスの停止・解除情報、サービス対象物件の住所、サービス対象物件の号室、サービス対象物件の物件タイプ。サービス対象物件が賃貸借契約の場合で、本サービス申込者（会員）と賃貸借契約者とが異なる場合は、賃貸借契約者の契約者氏名、賃貸借契約者住所、賃貸借契約者物件名、賃貸借契約者号室。その他当社が必要と判断した事項等。

(3) 会員は、当社が本サービス申込及び本サービス入会後のサービスの提供（会員相互間のトラブルに関する場合も含む）にあたり、以下の会員の個人情報を、専門相談員、指定弁護士、協力会社その他当社が必要と判断する者に提供することをあらかじめ同意するものとします。本サービス開始日、会員の氏名、性別、年齢、生年月日、電話番号、携帯電話番号、本サービスの停止・解除情報、サービス対象物件の住所、サービス対象物件の号室、サービス対象物件の物件タイプ。サービス対象物件が賃貸借契約の場合で、本サービス申込者（会員）と賃貸借契約者とが異なる場合は、賃貸借契約者の契約者氏名、賃貸借契約者住所、賃貸借契約者物件名、賃貸借契約者号室。その他当社が必要と判断した事項等。

(4) 会員は、当社が次の場合において個人情報を利用することにあらかじめ同意するものとします。

① 本サービスの他、マーケティング活動、新たな商品開発、若しくは改善等に役だてるための各種アンケートの実施 ② 本サービスの業務遂行にあたり当社は第三者に業務を委託する場合があります、この場合業務遂行に必要な範囲で、当該委託先、提携先及びサービス提供会社（以下「提供会社」という）への会員等の個人情報の提供 ③ 個人又は公共の安全を守るために緊急に開示の必要性があると当社が判断したとき ④ 本サービスの運営維持のため、若しくは当社の権利又は財産保護等に必要不可欠と判断したとき ⑤ 申込承認作業及び本サービスの提供ならびに問合せ対応のため ⑥ 本サービスに関する情報を通知するため ⑦ 当社及び提供会社が行う宣伝物の送付、電子メール等の営業案内のため ⑧ 本サービ

スの本来的・付帯的な機能・サービス等の提供又は会員の依頼に基づきサービス提供のため、提供会社との間で取次ぎをする場合 ⑨ その他、当社が会員のために必要と適正理由によって判断したとき。

(5) 当社は、会員又はその代理人から、会員の個人上の利用目的の通知を求められた場合、又は会員の個人情報の利用の停止、消去、第三者への提供の停止を求められた場合は、当社の定める所定の手続きに従ってこれに応じることとします。

(6) 当社への個人情報の提供は任意によるものですが、当社が必要と判断する個人情報をご提出いただけない場合、当社が提供するサービスをご利用いただけない場合があります。

(7) 会員より提供があり当社が取得した個人情報は、会員の同意を得ることなく第三者へ提供することはありません。但し、警察署や裁判所などの公的機関からの法令に基づく開示請求があった場合は除きます。

第11条 (免責)

1. 当社は、会員が本サービスの利用によって生じた会員の損害(他者との間で生じたトラブル等に起因する損害等を含む)等について、当社に故意・重過失がある場合を除き、如何なる責任も一切負いません。

2. 会員がその会員期間中に本サービスを利用できなかったことによって不利益等が発生した場合も前項と同様とします。

3. 本条第1項及び前項の規定にかかわらず、当社の重過失によって生じた損害であっても、会員規約違反等、会員の責めに帰すべき事由により生じた損害等については、当社はその責めを免れるものとします。

4. 会員が本サービス利用の際、電話、携帯電話などの機種や諸設定が適応する方を対象とし、この条件に該当しない方の動作結果や会員側の何らかの不具合によって、本サービスが正しく機能しない場合、当社はその責めを免れるものとします。

5. 情報の利用について、これを会員に強制するものではなく、利用した責任は会員に帰属するものとします。

6. 当社は、その状況等に鑑みて、やむを得ない理由により本サービスの提供を拒否する場合があります。

第12条 (管轄裁判所) 会員規約に関し訴訟の必要性が生じた場合は、訴額に応じて、東京簡易裁判所又は東京地方裁判所をもって第一審専属的合意管轄裁判所とします。

第2章 近隣トラブル相談サービス

第13条 (目的)

本サービスに係る加入者(以下「会員」という)を対象として、会員のストーカー被害、不法侵入、近隣トラブルに関して、その初期対応のアドバイスや解決のために必要な手続きの案内、専門家、行政機関、専門相談窓口の紹介など、会員に対し情報を提供し、会員のトラブル解決のサポートをするものとします。

第14条 (専門相談員)

本サービスの専門相談員は、警察OBを中心に、ストーカー、不法侵入、近隣トラブルに精通し、当社が専門相談員として、ふさわしい能力を有していると判断し、指定した相談員によってなされるものとします。

第15条 (利用資格)

本サービスは、会員及びサービス対象者に限り、利用できるものとします。

第16条 (利用方法)

会員は、会員規約等に記載された内容等に従って、自らの責任と負担により、本サービスを利用するものとします。ご利用・受付時間は、平日の午前10時～午後6時30分まで（土、日、祝、年末年始を除く）とします。時間外につきましてはメールフォームにて受付いたします。

第17条 (サービス内容)

1. 会員から専用ダイヤル、又は、面接相談で、相談・問い合わせのあったストーカー被害、不法侵入、近隣トラブルに関する相談につき、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なうものとします。
 - (1) トラブル解決のために必要な措置等の案内、注意点その他初期対応のアドバイス。
 - (2) 警察署、行政機関等の専門相談窓口、弁護士等の専門家の紹介
 - (3) その他トラブル解決のサポートのために必要な情報
2. 本サービスは、法律家によって行なわれる法的相談ではなく、一般的なアドバイスを行なうものであり、何らかの法律事務を提供するものではありません。また、専門相談員が会員に代わって、相手方に電話連絡、文書送付、面談その他の交渉等を行うことは一切ありません。
3. 本サービスは、ストーカー被害、不法侵入、近隣トラブルに関する相談であり、下記の事項についての相談は対象外とします。電話相談中、サービス対象外の事項と当社相談員が判断した場合には、相談を中止する場合があります。
 - (1) 近隣トラブル解決支援を対象としない日常トラブルの相談
 - (2) ストーカーとは直接関係のない恋愛に関する事項、信仰その他の精神的価値観に関する事項
 - (3) 法令や社会通念に反する事項
 - (4) その他、情報提供が著しく困難と認められる事項
 - (5) その他、当社が対象外と判断した事項

第18条 (相談回数、弁護士による相談の提供等)

1. 会員は、近隣トラブル相談サービスを受けるために、本相談ダイヤルを無料にて利用できます。
2. 会員は、本サービスの有効期間内において、年間3回まで、本相談ダイヤルを利用して、相談・問合せを行なうことができます。
3. 会員が、電話相談ではなく、個別の面接相談をご希望のときは、1回につき5,000円（消費税別途）の相談料がかかり、当社指定の相談場所において、相談を実施するものとします。
4. 前項の面接相談を経て、弁護士による面接相談が必要と当社が判断した場合、会員は、本サービス利用期間中一回に限り無料で30分の株式会社レジデンシャルペイメント指定弁護士による相談を受けることができます。
5. 近隣トラブル解決支援サービス **mamorocca** 相談窓口
株式会社レジデンシャルペイメント
電話番号 0570-007-001
(平日 10:00～18:30 ※土日祝、年末年始を除く)

第19条（免責）

近隣トラブル解決相談サービスから提供した情報、アドバイス等は、会員がトラブルを解決するための一手段であり、会員に強制するものではなく、あくまで、その利用については、会員本人の責任と判断において行なうものとします。当社は、本サービスからの情報、アドバイス等を利用した結果、あるいはこれを利用できなかったことにより、会員又は第三者に何らかの損害が発生したとしても、損害賠償その他いかなる責任も負わないものとします。

第3章 住宅転居費用負担サービス

第20条（目的）

住居転居費用負担サービスは、悪質かつ継続的な嫌がらせ行為や不法侵入、ストーカー被害に遭われた会員に対し、転居するための費用を一定の範囲で負担する支援サービスです。

第21条（対象範囲）

本サービスの開始後に次の事由のいずれかが発生し、会員がかかる事由を原因としてサービス対象物件を退去し、新たに当社提携不動産会社を通じて賃貸借契約（以下「転居賃貸借契約」といいます）が成立した場合に、会員に生じる転居費用を本条第3項に定める範囲内で負担します。

（1）サービス対象物件の入居者を特定対象として、嫌がらせ等の近隣の住民による違法行為に起因した被害が認められ、警察等公的機関に被害の届出がなされ、当社が転居の必要性を認めたとき

（2）サービス対象物件の入居者を特定対象として、ストーカー行為もしくは不法侵入等の特定の者による違法行為に起因した被害が認められ、警察等公的機関に被害の届出がなされ、当社が転居の必要性を認めたとき

2. 近隣トラブル解決支援サービス mamorocca の「近隣」とは、サービス対象物件が集合住宅の場合は、天井、床または壁を接する直上、直下、隣接の居住用戸室を指し、戸建て住宅の場合は、サービス対象物件の敷地に接する土地に所在する居住用戸宅（集合住宅を除く）を指すものとします。
3. 近隣トラブル解決支援サービス mamorocca において会員に代わって負担する転居費用とは、サービス対象物件を退去後30日以内に発生する、転居賃貸借契約の仲介手数料、礼金（敷金、保証金など、将来返戻される性質を有するものを除きます）および転居のための家財運搬の引越費用とします。ただし、当社が指定した不動産会社および引越会社を通じた転居費用に限るものとし、その限度額は現に発生した転居費用（消費税含む）が10万円未満の場合はその額とし、10万円以上である場合は10万円とします。
4. 会員は、転居賃貸借契約締結日の7日前までに、所定の方法にて転居費用の立替申請を行うものとします。詳しくは、本サービス利用時に、第18条5項の相談窓口にお問い合わせください。
5. 本条は、本条第1項の事由が本サービス開始後に新たに生じた場合に限り適用され、本サービス開始より前に生じていた事象を起因とした事由には適用されません。