

第1章 総則

第1条(規約)

- この会員規約(以下「本規約」といいます。)(以下「当社」といいます。)(以下「M-REAL Premium Club」(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の業務提携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「運営会社」といいます。))に委託することがあります。
- 当社は、会員の承諾又は、事前の通知なく、本規約を変更できるものとし、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、適宜告知するものとします。
- 当社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎に利用約款や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。それらの諸規定は本規約の一部を構成するものとします。
- 本規約と諸規定の定めが異なる場合、諸規定の内容が優先します。

第2条(会員及びサービス対象物件)

- 会員は、当社に対して本サービスの入会について承諾した個人をいいます。
- 会員は、当社との間で本サービス対象物件(会員が居住する当社管理物件(事業用途に供する場合を除きます。))をいいます。以下同じ。))の賃貸借契約を締結した時点で、この規約の内容を承諾しているものとみなします。

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又は一部について、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)

- 本サービスは、会員とその同居人のみが利用(以下「利用者」といいます。))することができます(なお、同居人とは、申込時に登録され当社が承諾した方をいいます。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はできません。
- 本サービスを利用する場合、原則として、運転免許証等の顔写真付き公的身分証明書(以下、単に「身分証明書」といいます。))による本人確認が必要となります。

第5条(パレットID)

- 利用者は、1名につき1つのパレットIDを保有します。
- 本サービスは専用アプリ又は専用Webサイト(以下「リアルくんの住まいサポート」といいます。))を通して利用するものとします。

第6条(会費)

- 本サービスの会費は2年間で16,500円(税込)とします。
- 上記会費は1年毎に8,250円(税込)が追加され、賃貸借契約に記載された契約期間により加算されます。
- 本条第1項から2項に関しては、賃貸借契約の更新時も同様に支払うものとします。
- 本サービスの会費は当社が定める方法で支払うものとします。
- 支払われた会費は、途中退会、資格取消や当社管理終了時を含みその理由如何を問わず一切返還しないものとします。

第7条(有効期間)

- 本サービスの有効期間は、本サービス対象物件の賃貸借契約に記載された契約期間とします。但し、本サービスは対象物件の賃貸借契約が終了する場合には、賃貸借契約の終了をもって本サービスの利用を終了することとします。
- 当社の管理が終了した場合も、当社管理終了日をもって本サービスを終了することとします。

第8条(変更の届出)

- 会員は、当社に届け出た連絡先・住所や同居人等の情報(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申し出を行うものとします。
- 登録情報の変更は、会員の申し出により行うものとします。
- 登録情報の不備、変更手続の不履行や遅延等により会員又は利用者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。

第9条(会員資格の喪失)

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
- 本サービス加入時に虚偽の申告をした場合
- 本規約又は諸規定の定めに違反した場合
- 本サービスを営利目的で使用する場合、又は本サービスを通じて営利を得る事を目的とした場合
- 本サービスを規約外の内容で利用しようとした場合
- 本サービス利用時において、当社又は運営会社に対して、電話を長時間かけ続ける、必要以上に頻繁にかける等の行為

- 当社及び運営会社の業務を妨害し、又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、当社又は運営会社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・暴力やハラメントなど、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、又は、あったと当社が認めた場合
- 当社及びその関係者等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10条(免責)

- 当社及び運営会社は本サービスの利用により発生した会員等又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等又は第三者に生じた損害について、損害賠償責任を負わないものとします。ただし、故意又は重大な過失がある場合はこの限りではありません。
- 前項のほか、天災地変等の不可抗力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、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。

第11条(反社会的勢力の排除)

- 会員等は、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。
  - 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、社会運動標榜ゴロ又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、又は次のいずれかに該当すること
    - 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
    - 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
    - 自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的又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していると認められる関係を有すること
    - 暴力団員等に対して資金等を提供し、又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
    - 役員又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
  - 会員等が、自ら又は第三者を利用して行う次のいずれかに該当する行為
    - 暴力的な要求行為
    - 法的な責任を超えた要求行為
    - 本サービスに関し、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
    - 風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて当社の信用を毀損し、又は当社の業務を妨害する行為
    - その他前各号に準ずる行為
- 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、この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12条(合意管轄)

会員及び利用者と当社間において、本規約について紛争が生じた場合、会員及び利用者の所在地の如何にかかわらず本サービス対象物件の所在地を管轄する簡易裁判所及び地方裁判所を、第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第13条(準拠法)

本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

第14条(その他)

本規約に関する疑義又は本規約に定めのない事項については、会員及び利用者との双方が誠意をもって協議し、円満に解決を図るものとします。

第2章 トラブルサポートに関する規約

第15条(サービス内容)

当社は、次の各号のトラブルが生じたとき、会員に対してトラブル解決のための駆けつけサービス(以下、「トラブルサポート」といいます。))を提供いたします。トラブルサポートは、当該トラブルが発生した場合に、無償で駆けつけトラブル解決サポートを行うものです。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。

- 玄関鍵の紛失・故障・不具合時の開錠作業(特殊構造の鍵に関

- しては開錠できない場合があります。)
- 水まわりのトラブル
- ガラスのトラブル
- 電気設備のトラブル(家電製品は対象外とします。)
- ガス給湯器のトラブル

第16条(免責)

- トラブルサポートに関して、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。
  - 会員等以外の依頼
  - 災害・天災・暴動等に起因する依頼
  - カギの開錠の場合に会員等の立会いがない場合
  - 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、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
  - 対象物件にかかる賃貸部分以外に関する本サービスの依頼
- 当社及び運営会社は、トラブルサポートに関して、損害賠償責任を負わないものとします。ただし、故意又は重大な過失がある場合はこの限りではありません。
- 当社に登録した同居人が、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17条(カギのトラブルサポートにおける補助金)

- カギのトラブルサポートに関して、依頼を受けた開錠作業にあたり技術上の困難を理由に会員が有料宿泊施設を利用せざるを得なくなってしまう場合、次項の条件を満たした場合に限り、会員が実際に負担した宿泊料金、及び利用宿泊施設への移動費の合計金額のうち最大10,000円(税込)までを宿泊補助金として支給いたします。
- 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。
  - 加入月を基準とする1年以内に同一の請求をしていないこと
  - 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日から1か月以内(ご宿泊日を含む)に、当社へ提出すること
  - 宿泊施設のご利用について当社が合理的な理由に基づき適切であると判断すること
- 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18条(カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポート料金表)

カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポートの利用料金は、下表のとおりとします。

| 基本料金   | 時間帯        | 区分          |    |
|--------|------------|-------------|----|
|        |            | カギ・水まわり     | 会員 |
| 全ての時間帯 |            | ガラス         | 無料 |
|        |            | 電気設備        | 無料 |
|        |            | ガス機器        | 無料 |
|        |            | 作業料金(60分以内) | -  |
|        | 作業料金(60分超) | -           | 実費 |
|        | 特殊作業料金     | -           | 実費 |
|        | 部品代金       | -           | 実費 |

(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3章 「M-REAL Club Off」サービス規約

第19条(内容)

会員は、専用ホームページに掲載されている宿泊施設やレジャー施設、ショッピング、グルメ、エステ、育児施設等を優待価格で利用できるサービス(以下「M-REAL Club Off」といいます。))を受けることができます。

第20条(会員優待サービスの利用)

M-REAL Club Offは、株式会社リロクラブが提供する会員限定優待サービスです。会員は優待サービスの利用に際し、M-REAL Club Off専用ホームページに記載された「Club Off Alliance会員規約」をよく読み、同意した上で利用するものとします。会員は、本サービスのご利用方法に従い、リアルくんの住まいサポートへログインすることで、会員優待サービスを利用することができます。但し、M-REAL Club Offのご利用は法人を除き個人の会員に限ります。

第21条(変更・休止等)

M-REAL Club Offは、会員の承諾なく、また会員への事前の通知なく、任意に会員優待サービスの内容を一部変更する事又は休止することがあります。

2022年2月1日制定



Value Bridge  
Solutions for Success

ご入居様向け会員限定サービス

# M-REAL Premium Club

生活における様々なトラブルを 24 時間 365 日サポートいたします！

# 駆けつけサービス

## 生活における様々なトラブルに24時間365日出動!

※但し、作業予約状況・道路状況によりご希望に沿えない場合があります

### カギのトラブルサポート

例えば...

- カギを紛失して家に入れない!
- 外出先にカギを忘れてきてしまった!

24時間  
365日  
出動

1次対応時のみ  
5,500円以下の部品代無料

宿泊サポート

※氏名・住所が会員登録と一致する顔写真付きの公的身分証明書の提示が必要です。※合カギの作製はいたしません。※マンションのオートロックは、作業対象外となります。



### 水まわりのトラブルサポート

例えば...

- 蛇口からの水漏れ!
- トイレのタンクが故障して水が出ない!
- 台所の詰まりで水が流れない!
- 洗濯機のホースを接続してほしい!

24時間  
365日  
出動

1次対応時のみ  
5,500円以下の部品代無料



### ガラスのトラブルサポート

例えば...

- 泥棒の侵入でガラスが割られた!
- ガラスにヒビが入っているので応急処置してほしい!
- 自然災害でガラスが割れた!

24時間  
365日  
出動

1次対応時のみ  
5,500円以下の部品代無料



### 電気のトラブルサポート

例えば...

- ブレーカーが落ちた!
- TVが映らない!
- エアコンの電源が入らない・温風が出ない!

24時間  
365日  
出動

1回の出動につき  
部品代5,500円無料

※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下さい。



### ガス・給湯器のトラブルサポート

例えば...

- お風呂のお湯が出ない!
- お湯の温度が安定しない!

24時間  
365日  
出動

1回の出動につき  
部品代5,500円無料

※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下さい。



### トラブルサポート2つのメリット

現場への出動費 **無料!!**

60分基本作業 **無料!!**

【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)・部品代5,500円(税込)まで→入居者様の過失によるトラブルを無償で対応いたします。  
※有償対応範囲...60分を超える特殊作業料金・部品代金5,500円(税込)を超過した場合(ガラス代・パッキン代などの各種部品代)。60分を超過した作業の場合、別途10分につき1,100円(税込)の作業料金がかかります。  
※経年劣化によるトラブルや共用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。  
※災害や天災等が理由で、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。

# 各種サービスのご利用方法

リアルくんの住まいサポート(専用アプリ・Webサイト)へログインし、各サービスの詳細や利用方法を確認いただけます。



駆けつけサービスご利用ページ

専用窓口へお電話頂くことで、駆けつけサービスをご利用頂けます。

M-REAL Club Off ご利用ページ

専用 Web サイトより優待特典サービスをご利用頂けます。

ご入居様向け会員限定サービス

## M-REAL Club Off

旅行や食事などにも使える200,000以上の優待メニューをご用意しております。

### 毎日の暮らしがあれこれオトクに!



スマートフォンのクーポン画面を見せるだけでお得になるサービスもあります

### 宿泊予約やパッケージツアーがさらにオトクに!

大手旅行サイトと提携!  
Club Off から申込みとさらにオトクになるので、大助かりです!

大手旅行会社のパッケージツアー  
40ブランド以上が  
最大10%補助!



※画像はすべてイメージです。※2021年12月現在の情報です。内容が予告なく変更になる場合がございます。