

近隣トラブル解決支援サービス会員規約（2年）

2025年10月1日最終改定

第1章 総則

第1条（規約）

1. 本規約は、株式会社ヴァンガードスミス(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所定の入会申込み手続き時に明示されたサービス開始日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. 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、法人が賃貸物件等を社宅等として利用することを目的に法人名義で入会申込み手続き（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登録した住居に入居する場合に限ります。「法人会員」は、あらかじめ所定の入会申込み手続き時に明示された住所に入居中の方（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おいては、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。

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、所定金額を、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、事前に個別の連絡がない限りは即時退会とし、サービスの提供を停止します。

第6条（会員期間及び更新）

1. 本サービスの会員期間（サービス有効期間）は、サービス開始日から数えて2年間とします。
2. 会員が登録時の住居を転居した場合において、本サービスの有効期間内であれば、転居先の住所等、当社が必要とする情報を当社宛に事前通知した場合には、本サービスの残存期間は転居先でも有効とします。
3. 更新の継続期間は更新日より2年間とします。
4. 会員が、重複して本サービスを申し込み、当社が受け付けた場合は、先契約と重複している会員期間を後契約の会員期間満了日の翌日から同期間延長します。

第7条（登録情報変更の届出）

1. 会員は、住所や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、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、所定の方法で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為若しくは、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. 本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、これらの利用を会員に強制するものではなく、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。
2. 当社は、会員が、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。
3. 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）

この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の専属的合意管轄裁判所とします。

第2章 近隣トラブル解決支援

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、会員が被る第三者によるつきまとい被害、その他会員が管理及び居住する家屋等への不法侵入、SNS 利用等に伴うトラブル、近隣の住民や事業者などとのトラブルに関して、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のほか、行政機関、適切な窓口の紹介など、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）

本サービスは、以前に警察官の職にあった者のうち、前条に記載するつきまとい、不法侵入、SNSトラブル、近隣トラブル等に精通し、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）

1. 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。
2. ご利用・受付時間は、平日の午前10時から午後6時30分まで（土、日、祝日、年末年始を除く）とします。ご利用・受付時間以外の時間帯は会員専用メールフォームにて受付し、翌営業日以降の対応とします。
3. ご利用・受付時間内の利用方法は原則会員専用ダイヤルからのみとし、健康上の理由等やむを得ない場合を除き、利用資格のある相談者本人からの電話連絡を必須とします。正当な理由なく電話連絡を不可とされる場合、相談を中止することがあります。

第17条（サービス内容）

1. 会員から専用ダイヤル、又は、専用メールフォームで相談・問い合わせのあった、第13条に記載するつきまとい、不法侵入、SNSトラブル、近隣トラブル等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、行政機関等の適切な窓口
 - （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、弁護士その他の法律専門家によって行なわれる法律相談や法的交渉ではなく、法律相談等以外の情報提供その他の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、第三者である相手方との交渉等を行うことは一切ありません。
3. 本相談において、法的相談や法的交渉に及ぶ可能性のある相談については、当社にて弁護士に相談のうえ、その対応の可否を検討するものとします。
4. 本サービスは、第三者によるつきまとい被害、その他会員が管理及び居住する家屋等への不法侵入、SNS利用等に伴うトラブル、近隣の住民や事業者などとの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である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）本サービスの会員期間以前のトラブル（なお、会員となった日以前にトラブルの原因となる事象が生じていた場合で、同事象および類似の事象に基づき断続的または継続的に生ずるトラブルも含む）
 - （2）解決支援の対象とならない近隣との日常的なトラブルの相談
 - （3）つきまとい行為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
 - （4）法令や社会通念に反する事項
 - （5）その他、情報提供が著しく困難と認められる事項
 - （6）その他、当社が対象外と判断した事項

第18条（相談方法等）

1. 会員は、近隣トラブル解決支援を受けるために、本相談ダイヤルを回数制限等なく利用できます。
2. 近隣トラブル解決支援サービス相談窓口
株式会社ヴァンガードスミス
相談方法：別途会員へ通知の専用ダイヤル、メールフォームによる
（平日 10:00～18:30 ※土、日、祝日、年末年始を除く）

第3章 生活再建費用補償サービス

第19条（サービスの概要）

1. 生活再建費用補償サービスは、東京海上日動火災保険株式会社を引受保険会社、当社を保険契約者とする損害保険契約により、不法侵入に遭われた会員に対し、生活を再建するためにかかる費用を一定の範囲でお支払いするサービスです。
2. 会員は、生活再建に係る費用の支払いが発生するまでに所定の方法にて申請を行うものとし、既に支払いが発生している場合には本費用負担の対象外とします。詳しくは、本サービス相談窓口にお問合せください。
3. 本サービスが有効な場合に限り、生活再建費用補償サービスが利用可能となります。

第20条（損害保険契約の主な内容）

損害保険契約の主な内容は次のとおりです。

1. 日本国内に住む会員が居住する建物または戸室（以下、対象戸室）の占有部分に対する不法侵入の被害に遭うことによって生じた損害に対して、次の保険金が5万円を限度に支払います。ただし、所轄警察署に被害届が受理された場合に限りです。
 - (1) 保険の対象である家財に生じた損害（損害保険金）
 - (2) 対象戸室の鍵の交換費用（セキュリティ対策費用保険金（*））
 - (3) 事故の再発防止のためのセキュリティ機器（防犯カメラ、センサーライト、補助鍵、ガラス窓強化フィルム等）の賃借または購入費用（セキュリティ対策費用保険金（*））

（*）事故発生から30日以内に当社に通知され、かつ事故の発生から180日以内に支出した必要かつ有益な費用に限りです。

2. 保険金を支払うのは、会員ごとにサービス加入日から1年ごとに1回を限度とします。
3. 会員が加入している他の損害保険にて本条1と同様の保険金が支払われる場合には、本保険に優先して支払われるものとします。
4. 会員が本条にかかる保険金の支払を請求する場合は、当社での次の事項の確認を必須とします。
 - (1) 警察に受理された被害届受理番号
 - (2) 臨時費用ならびに事故再発防止費用の支出にかかった領収書等の提出

第21条（保険金をお支払いしない主な場合）

1. 次のいずれかに該当する損害に対しては、保険金を支払いません。

- (1) 本サービス開始日から 30 日以内に発生した事故による損害
- (2) 本サービス開始日より前に既に発生していた事故による損害
- (3) 被害届または申出が警察に受理されていない事故による損害
- (4) 会員またはこれらの者の法定代理人の故意もしくは重大な過失または法令違反によって生じた損害
- (5) 前記(4)に掲げる者以外の者が保険金の全部または一部を受け取るべき場合においては、その者(その者が法人である場合は、その理事、取締役または法人の業務を執行するその他の機関)またはその者の法定代理人の故意もしくは重大な過失または法令違反によって生じた損害。ただし、他の者が受け取るべき金額については除きます。
- (6) 会員の親族の故意によって生じた損害。ただし、会員に保険金を取得させる目的でなかった場合は、この規定を適用しません。
- (7) 詐欺または横領によって保険の対象に生じた損害
- (8) 下記の物の損害
 - ① 船舶、航空機、自動車、原動機付自転車、雪上オートバイ、ゴーカートおよびこれらの付属品
 - ② 自転車、ハンググライダー、パラグライダー、サーフボード、ウィンドサーフィン、ラジコン模型およびこれらの付属品
 - ③ 携帯電話・ポケットベル等の携帯式通信機器、ノート型パソコン・ワープロ等の携帯式電子事務機器およびこれらの付属品
 - ④ 義歯、義肢、コンタクトレンズ、眼鏡その他これらに類するもの
 - ⑤ 動物および植物
 - ⑥ 印紙、切手
 - ⑦ 通貨等、預貯金証書、クレジットカード、ローンカード、プリペイドカード、電子マネーその他これらに準ずるもの
 - ⑧ 稿本、設計書、図案、証書、帳簿その他これらに準ずるもの
 - ⑨ 高額貴金属等
 - ⑩ 手形、小切手その他の有価証券
 - ⑪ 法令により会員の所有または所持が禁止されているもの
 - ⑫ データ、ソフトウェアまたはプログラム等の無体物
 - ⑬ 乗車券等
- (9) 下記の事由に起因する損害
 - ① 風、雨、雪、雹、砂塵その他これらに類するものの保険の対象を収容する建物内への吹き込み、浸み込みまたは漏入によって生じた損害(以下「吹き込み等損害」といいます)
 - ② 会員または会員側に属する者(会員が法人である場合は、その理事、取締役または法人の業務を執行するその他の機関をいいます)の労働争議に伴う暴力行為または破壊行為によって生じた損害
 - ③ 土地の沈下、移動、隆起、振動等によって生じた損害
 - ④ 保険の対象が対象戸室の建物内に収容されていないときに生じた損害
- (10) 保険の対象である家財のうち、楽器について生じた次のいずれかの損害に対しては、保険金を支払いません。

- ① 弦のみまたはピアノ線のみが切断した場合の弦またはピアノ線の損害
 - ② 打楽器の打皮のみが破損した場合の打皮の損害
 - ③ 音色または音質の変化の損害
- (11) 保険の対象である家財のうち、液体、粉体、気体等の流動体に生じたコンタミネーション、汚染、他物の混入、純度の低下、変質、固化、化学変化もしくは品質の低下または分離もしくは復元が不可能もしくは困難となる等の損害に対しては、保険金を支払いません。