

第 1 章 総則

●第 1 条（規約）

1. 本規約は、NUWORKS 株式会社（以下「当社」という）が提供する「テンポ 110 番」（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、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。
3. 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。
4. 当社は、以下の場合には、本規約を当社の裁量により変更することがあります。
 - （1）本規約の変更が、会員の一般の利益に適合するとき
 - （2）本規約の変更が、契約の目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、その他変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき
5. 当社は、前項に基づき本規約を変更する場合には、変更後の本規約の内容、変更の理由及び効力発生日を、効力発生日の 20 日前までに、当社所定の方法により会員に通知します。当該変更後の規約は、効力発生日より会員に適用されます。
6. 当社が第 4 項各号に該当しない本規約変更を行う場合、当社は、変更後の本規約の内容、変更の理由及び効力発生日を、効力発生日の 40 日前までに、当社所定の方法により会員に通知いたします。会会員は、変更後の規約に同意しない場合は、当社所定の方法により解約することものとし、この場合、解約に伴う違約金その他の不利益は生じないものとします。会員が、効力発生日までに当社との契約を終了させなかった場合には、会員は、変更後の規約に同意したものとみなします。なお、解約手続きについては、第 8 条第 1 項のとおりであり、会員が効力発生日までに当社に対して解約手続きを行ったとしても、第 8 条第 1 項に定める解約時点より前に効力発生日が到来した場合、解約時点までの期間には、変更後の規約が適用されます。

●第 2 条（定義）

1. 「会員」とは、会員規約及びプライバシーポリシー（第 10 条に定義されます。）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法人をいいます。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、会員希望者は入会申込み手続きを行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店舗として入会申込時に指定した店舗をいいます。サービス対象物件は、自己保有、賃貸を問いません。

●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書類（登記簿謄本等を含みますがこれに限りません）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。

4. 当社は、経済情勢の変動、原価の上昇、本サービスの内容又は品質の変更その他合理的な理由がある場合には、本サービスの会費を改定することがあります。

5. 当社は、前項に基づき会費を増額する場合には、第1条第6項に従うものとします。

●第6条（会員期間）

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1か月間とし、各月20日までに当社所定の手続きにより解約を申し出ない場合、同一条件で1か月間更新するものとし、以後も同様とします。

●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、当社にその旨を必ず届出をすることとし、各月20日までに当社指定の解約手続きを完了することにより、各月末日にて本サービスを解約できるものとします。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. 会員の個人情報の取り扱いについては、当社の「個人情報保護方針」及び「当社が取扱う個人情報について」（以下「プライバシーポリシー」と総称します。）が適用されますので、そちらをご参照ください。プライバシーポリシーは当社ホームページよりご確認いただけます。本サービスのご利用にあたっては、プライバシーポリシーへの同意が必須となります。

2. プライバシーポリシーのほか、本サービスの利用においては、当社は、以下のとおり、会員の個人情報の取り扱い、会員はこれに同意します。なお、プライバシーポリシーと本規定との間に矛盾抵触がある場合は、本規定が優先して適用されます。

- (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) 当社は、例えば、以下のような会員の個人情報を取得します。
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。
- (3) 当社は、プライバシーポリシーに定める利用目的のほか、取り扱う会員の個人情報を以下の利用目的で利用します。
 - ① 申込承認作業、本サービスに関する会員への連絡、本サービスに関する会員からの問い合わせ対応等の会員対応

- ② トラブル対応等の本サービスの提供
- ③ 本サービスの改善又は当社新サービスの開発
- ④ 会員への当社のサービス（本サービス以外のサービスを含みます）及び当社の取引先又は協力会社等のサービスの案内の送付又はメールでの送信
- ⑤ 各種アンケートの実施
- ⑥ 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）へ業務を委託した場合、業務遂行に必要な範囲での提供会社への会員の個人情報の提供
- ⑦ 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）を行うにあたり、専門相談員、協力会社その他本サービスを会員に提供する上で必要な者（以下「専門相談員等」と総称します。）への会員の個人情報の提供
- ⑧ 本サービスの本来的・付随的な機能・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における提供会社への個人情報の提供

（４）当社は、以下の場合には第三者に会員の個人情報を提供することがあり、会員はあらかじめこれを承諾します。

- ① 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）を行うにあたり、専門相談員、協力会社その他本サービスを会員に提供する上で必要な者（以下「専門相談員等」と総称します。）に提供する場合
- ② 上記（３）⑥から⑧の場合
- ③ 会員の同意があった場合
- ④ 法令上認められる場合

（５）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。

●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。また、当社に責任がある場合においても、損害賠償の額は会員が当社に対して直近1年間で支払った利用料金相当額を上限とします。

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の専属的合意管轄裁判所とします。

第2章 店舗/事業所向けのトラブル支援サービス

●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、クレームや誹謗中傷等のお客様との問題に対して、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、クレームや誹謗中傷に精通し、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。

●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店舗被害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、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、店舗/事業所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) 店舗/事業所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) 法令や社会通念に反する事項
- (3) その他、情報提供が著しく困難と認められる事項
- (4) その他、当社が対象外と判断した事項

●第18条（相談、相談回数による提供等）

1. 会員は、店舗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。

5. テンポ 110 番 相談窓口

NUWORKS 株式会社

電話番号 0120-993-355

（平日 10:00～18:30※土日祝日を除く）

（問合せアドレス：Backyard@nuworks.co.jp）

●第19条（免責）

店舗/事業所向けのトラブル解決支援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20条（再委託）

当社は、本サービスに関する業務を任意の第三者に委託できるものとし、当該委託に必要な範囲で、会員に関する情報を当該第三者に開示できるものとします。

制定2022年11月01日

改定2025年4月1日

改定2026年7月1日