

MAMOLEO 駆けつけサービス規約

株式会社オプテージ

(本規約の適用)

第 1 条 株式会社オプテージ（以下、「当社」といいます。）は、別途当社が規定する「MAMOLEO サービス規約」に基づき、当社が提供する MAMOLEO サービスにおける駆けつけサービスに関して、以下のとおり規約（以下、「本規約」といいます。）を定めるものとします。

2 契約者等は、本規約を誠実に遵守するものとします

(本規約の変更)

第 2 条 当社は、この規約を変更することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の本規約によります。

2 当社は、この規約を変更するときは、当社のホームページ上への掲載によるほか当社が別に定める方法により通知します。

(用語の定義)

第 3 条 この規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
契約者	本規約に同意のうえ、当社所定の手続きに従って MAMOLEO サービスの利用を申込み、当社がこれを承諾した MAMOLEO サービスを利用する資格を有する個人
利用資格者	契約者および契約者が登録する利用場所住所に居住する個人 ※契約者とあわせて「契約者等」といいます。
サービスプラン	機器、機能をまとめた MAMOLEO サービスにおける基本契約単位
オプション機器	サービスプラン毎に、契約者が申し込むことが可能な追加の本サービス機器
本サービス等	本規約等に規定するサービスプラン、オプション機器、駆けつけサービス、アプリケーション等の本サービス全般
本サービス機器	契約内容に応じて、当社が契約者に貸与する、本サービスの利用に用いる機器全般
契約者住所	契約者が当社に届け出た契約者住所
サービス対象施設	利用場所住所における利用資格者が居住する建物・施設
利用場所住所	契約者が当社に届け出た本サービス機器が設置され、自宅への依頼駆けつけを行う場所
本サービスアプリケーション	MAMOLEO サービスの利用にあたり必要となるスマートフォンのアプリ

	ケーション
要請者	契約者等の内、本サービスの申し込みを当社に行った個人
サービス対象者	要請者により本サービスにおける駆けつけ先サービス対象施設または指定住所における確認対象として指定される利用資格者
警備員	本サービスの実施にあたり、当社がサービス対象施設、または指定住所へ出動させる警備員
駆けつけ対応センター	当社が指定する、要請者が当社へ本サービスの依頼、または、警備員からのサービス実施結果報告について、要請者へ報告を行う連絡窓口

（利用申込ができる者の条件）

第 4 条 本サービスの利用申込をすることができる者は、MAMOLEO サービスの契約者等に限り、
 2. 第 7 条（本サービスの内容）の第 2 項（2）に規定するサービスの利用申込をすることができる者は、MAMOLEO サービス規約に定める MAMOLEO サービスにおけるオプション機器「GPS タグ」を契約する契約者等に限り、

（利用申込の方法）

第 5 条 本サービスを利用する場合は、当社所定の方法により利用申込を行っていただきます。

（利用申込の承諾）

第 6 条 当社は、本サービスの利用申込があった場合、原則受け付けた順序に従って承諾します。
 2. 当社は前項の規定にかかわらず、本サービスを申し込んだ者が次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、その申込を承諾しないことがあります。

- (1) 申込内容に虚偽、誤記または申告漏れがあったとき。
- (2) 第 4 条（利用申込をすることができる者の条件）に規定する条件に満たさないとき
- (3) 駆けつけ先のサービス対象施設または指定住所が MAMOLEO サービス規約に規定する提供区域（以下、サービス提供区域といいます）外であるとき。
- (4) サービス利用機器の設置場所住所が変更されている場合において、契約者が利用場所住所の変更の連絡を当社が別途指定する期間の猶予をもって行っていなかったとき。
- (5) 第 7 条（本サービスの内容）の第 2 項（2）に係る申込の場合において、要請者により、駆けつけ先の指定住所にサービス対象者が存在することが GPS 情報にて確認できていない場合、または確認ができていないと当社が合理的に判断する場合
- (6) 契約者が本サービスの料金に関する費用の支払いを現に怠り、または怠るおそれがある場合
- (7) 契約者等が、反社会的勢力に該当、またはそのおそれがある場合
- (8) 当社の業務運営上支障があるとき、その他申込承諾を不相当と判断する相当の理由があると当社が判断した場合

(本サービスの内容)

第7条 契約者等は当社の指定する方法を用いて、サービス対象施設への出勤、または、屋外にいる指定住所への駆けつけ、サービス対象者と合流後のサービス対象施設までの帰宅同行の要請を行っていただきます。

2. 当社は別途当社が指定する窓口への契約者等からの要請に基づき、以下の条件にていずれかの対応を実施いたします。

(1)サービス対象施設への出勤

(ア)、(イ)のいずれか、または全てを実施します。

(ア) サービス対象施設におけるサービス対象者の所在確認

サービス対象施設に所在する、要請者が指定するサービス対象者を訪問し、また、サービス対象者からの応答がない場合、要請者からの要請に基づき、サービス対象施設およびその近辺におけるサービス対象者の所在を、サービス対象施設外観部からの目視により確認し、その結果を要請者に報告します。(オートロック付集合住宅の場合は、要請者の同意に加え、要請者からのエントランス扉の遠隔開錠、または要請者から依頼を受けた集合住宅の管理人の同席が可能な場合に限り集合住宅構内に立ち入り、確認を行います。)

2. サービス対象者の確認の結果、何らかの異常が認められたと警備員が判断した場合、警察、消防等の緊急機関に通報します。

(イ) 留守宅の状況確認

サービス対象施設を訪問し、サービス対象施設及び周辺の状況を確認し、その結果を要請者に報告します。

2. 留守宅の状況確認の結果、火災や不法に侵入された痕跡がある等、警備員が判断した場合、警察、消防等の緊急機関に通報します。

(2)指定住所への出勤およびサービス対象者との合流

契約者が MAMOLEO サービスの機器オプション「GPS タグ」をご契約中、要請者自身にてサービス提供区域内における指定住所にサービス対象者が所在することが GPS 情報により確認がとれており、当社がそれを合理的に認め、かつ、要請者から当該 GPS 情報に基づく住所の指定があった場合のみ、指定の住所へ出勤し、次の (ア) ~ (ウ) のいずれかの対応を行います。なお、サービス提供区域内であっても、警備員は駅の構内、商業施設における店舗内、学校、公共施設の建物内部、および私有地への出勤、立ち入りは行わないものとします。また、当社では、本サービス機器として提供する「GPS タグ」の GPS 情報を含め、一切の GPS 情報の確認・追跡を行わないサービスであることを契約者は予め承諾するものとします。

(ア) 指定住所におけるサービス対象者の所在確認

要請者が指定する住所へ出勤し、当該住所において、周囲の不特定多数に向けサービス対象者の氏名を発呼し、サービス対象者から応答があった場合、本人確認を行ったうえで、要請者にサービス対象者の所在確認結果を報告します。

2. 警備員は、サービス対象者からの応答がなかった場合、要請者に報告し、要請者が確認する GPS 情報によりサービス対象者が近辺地点（半径 200m 以内かつ徒歩 5 分以内とします。）に継続的に留まっていると判断できた場合、1 度に限り再度、当該地点へ徒歩にて移動のうえ、同様に確認を行います。

なお、警備員は対象者特定のため指定住所におけるサービス対象氏名の発呼を周辺に対して行いますが、特定対象の人物への能動的な本人確認は行いません。また、初回の指定場所住所到着後、20 分が経過し、サービス対象者との合流が出来なかった場合、本出勤は終了するものとし、その結果を要請者に報告します。

(イ) (ア) にてサービス対象者と合流後、合流場所がサービス対象施設の付近（半径 500m 以内かつ徒歩 10 分以内）であった場合、要請者の要請に応じて、徒歩にてサービス対象施設まで同行します。

(ウ) サービス対象施設付近（半径 500m 以内かつ徒歩 10 分以内）に所在するサービス対象者との合流、自宅同行

サービス対象施設周辺の指定場所にてサービス対象者と合流し、サービス対象施設の玄関先まで同行します。

2. サービス対象者がサービス対象施設の開錠が可能であり、かつ要請者からの要請がある場合において警備員はサービス対象施設へ入室し、その結果を要請者に報告します。なお、当社は、当社が指定するサービス対象者と合流を行う到着予定時刻について、受付後においても、要請者への報告により当社から変更できるものとします。

3. 到着予定時刻を 20 分経過してもなお、合流場所にサービス対象者が到着しない場合、本出勤は終了し、その結果を要請者に報告します。

3. 前項において、当社が警察、消防等の関係機関への通報の実施、または通報を行わなかったことにより生じた結果について、当社はその責を負いません。

4. 当社が、第 2 項各号の対応を行い、その結果を所定の方法で要請者へ報告を行った時点をもって、本サービスの実施は完了となります。

5. 各号に規定する内容の他、以下のいずれかに該当する場合には、当社は本サービスの遂行を中止することができ、その場合は本サービスの実施は完了となります。

(1) 警備員が要請に基づく出勤を開始した時点以降において要請者から本サービスの中止の連絡を受けた場合

(2) 警備員が要請に基づく出勤を開始した時点以降において本規約等に違反する要請であることが判明した場合

6. 契約者は、サービス対象施設の外観部から確認可能な位置に MAMOLEO サービス規約に規定する「別表 1 サービスプラン毎のサービス内容および料金等」に規定する防犯シールを貼付、掲示するものとします。

7. 要請者への当社からの報告については、警備員から連絡を受けた駆けつけ対応センターからの電話により行うものとします。上記電話での報告について、要請者がただちに受話せず報告ができない場

合に限り、当該報告に係る電話の発呼をもって当社の報告義務を果たしたとみなし、本サービスの実施は完了します。

(料金、算定単位、利用上限)

第 8 条 本サービスの料金および対応時間等の算定単位、利用上限は、別表のとおりとします。

(料金の支払い)

第 9 条 契約者は、本サービスに係る利用料金について、当社が指定する期日までに当社所定の方法でお支払いいただきます。

(延滞利息)

第 10 条 本規約に定める料金（延滞利息を除きます。）について、支払期日を経過してもなお、お支払いがない場合には、支払期日の翌日からお支払日の前日までの日数について、年 14.5%の割合で計算して得た額を延滞利息としてお支払いいただきます。

(有効期間)

第 11 条 本サービスを申し込み、または利用可能な有効期間は、MAMOLEO サービスの契約の開始から解約までとします。

(契約の終了)

第 12 条 契約者は、MAMOLEO サービス規約等に基づくサービスプランの契約が終了すると同時に、本サービスの利用契約も当然に、直ちに終了することを予め承諾するものとします。

(当社が行う契約の解除)

第 13 条 当社は、契約者等が次のいずれかに該当するときは、直ちに本サービスならびに MAMOLEO サービス契約を解除することができます。

- (1)本規約、および MAMOLEO サービス規約に違反する行為があった、または事実が判明したとき。
- (2)第 18 条（禁止事項）に定める行為があったとき
- (3)支払期限経過後催告したにもかかわらず所定の料金の支払がなされないとき
- (4)著しく頻繁に本サービスを利用する、本サービスの内容を超えたサービス提供行為の要請があるなど、当社が、継続的な本サービスの提供が困難であると判断したとき

(本サービス提供の一時停止)

第 14 条 本サービス利用契約に基づく支払が履行されない場合、または、当社の責に帰すべき事由によらないで、当社が本サービスを提供することができなくなった場合（設備のメンテナンス、停電等を含む）は、その状態がやむまでの間、当社は契約者への通知をすることなく即時に本サービスの提供を停

止します。この場合、当社は本サービスの提供についての義務を一切免れます。

(免責)

第 15 条 契約者が当社への要請その他の連絡に使用する通信機器及び通信回線は、契約者自身の責任と費用負担において、確保、維持されるものとし、当社は一切の責任を負いません。

2. 第 7 条（本サービスの内容）は、本規約に基づき当社が提供する本サービスの内容のすべてを規定したものであり、当社は、本サービスの内容を超えたサービスの提供は行わず、また、当社が契約者等の要求により実施した特別のまたは追加のサービスの提供その他本サービスの内容を超えたサービスの提供から生じた損害については、当社に故意または重過失がない限りその損害を賠償しません。

3. 当社は、第三者による本サービスの不正使用等に起因して、契約者等、サービス対象者または第三者が被った損害に対し、その損害を賠償しません。

(損害賠償)

第 16 条 当社は、本サービスの提供に際し、当社の責めに帰すべき事由によって契約者に損害が生じた場合に限り、その損害を賠償します。

2. 前項の場合において、当社の賠償責任は 100 万円を上限とします。ただし、当社に故意または重過失がある場合を除きます。

3. 当社は、この規約の各条項において保証しないとされている事項、責任を負わないとされている事項、契約者の責任とされている事項については、一切の責任を負いません。

(不可抗力)

第 17 条 当社は、天災、法令・規則の制定・改廃、その他の不可抗力によって本サービスの実施が妨げられた場合には、この規約、本サービス契約その他の一切の規定にかかわらず、かかる不可抗力によって契約者に生じた損害について一切の責任を負担しません。

(禁止事項)

第 18 条 契約者等は本サービスの利用にあたって以下の行為を行ってはならず、利用資格者が行った行為については、契約者が行った行為とみなします。

(1) サービス利用資格者またはサービス対象施設の状況及び安全を確認する以外の利用目的で本サービスを利用する行為。当社およびその他の第三者に不利益もしくは損害を与える行為、またはそのおそれのある行為。

(2) 第三者の人権を侵害する行為、またはそのおそれのある行為。

(3) 公序良俗に反する行為、またはそのおそれのある行為。

(4) 犯罪的行為、不法行為、またはそのおそれのある行為。

(5) 本サービスの運営を妨げる行為、またはそのおそれのある行為。

(6) この規約に定める場合を除き、第三者に本サービスを利用させ、または当社の事前の同意なしに契

約上の権利義務を第三者に譲渡する行為。

(7)法令に違反する、または違反するおそれのある行為。

(8)有償と無償の別にかかわらず、第三者に対して本サービスを利用させることなど、本サービスを事業として利用する行為。

(9)その他、当社が不適切と判断する行為。

(契約者等の情報)

第 19 条 当社による契約者等の個人情報の取得、その利用目的、第三者提供等の取り扱いについては、「MAMOLEO における個人情報の取扱いについて」に定めます。

(第三者への委託)

第 20 条 本サービスにおいて、サービス対象施設および指定住所が当社委託会社の管轄エリアであるときは、当社は、当社の責任で警備員の出勤を当社委託会社に委託することができます。その他本契約に定める当社のサービスの全部または一部を当社の責任で当社委託会社に委託することができます。

(別表) サービスの利用料金、算定単位、利用上限

[サービス料金]

サービス料金 (税込)
5,500 円/30 分・回 (1 回の出動にあたり最大 60 分までとします)

※1 本サービスの料金の算定の基礎となる本サービス実施時間は、警備員が要請に基づく出動を開始し、駆けつけ先に到着した時点から起算し、本サービスの実施が完了した時点までの時間とし、当該時間によりサービス料金を算定します。

※2 本サービス実施時間が 30 分を超過した時点で自動的に 30 分の時間延長となり、利用料金 5,500 円が追加で発生します。また、駆けつけ先に到着した時点から 60 分経過後の再度の延長は行わず、本サービスの実施は完了となります。但し、救命活動等が必要な場合であり、駆けつけ先において緊急通報機関等の到着または引き継ぎが完了しない場合に限り、当社判断に基づき、再度の延長を行う場合があります。(この場合も、同様に、経過時間に応じた利用料金が発生します。)

※3 第 7 条 (本サービスの内容) 第 5 項に基づき、本サービスの遂行を中止した場合であっても、中止までに要した時間に応じた本サービスの利用料金が発生します。

※4 本サービスの遂行中又は完了後において、第 7 条 (本サービスの内容) 第 2 項に基づき 110 番通報、119 番通報を行った場合に、通報後、警備員がその場に立ち会ったときは、その立ち会いに要した時間についても本サービス実施時間に含まれ、その時間に応じた本サービスの利用料金が発生します。

附則：

本規約は、2025 年 4 月 1 日から実施します。