

ファミリー会員制度：利用規約

Ver5.4

第1条（目的）

本規約は、株式会社ファミリー（以下「当社」といいます）が提供する「ファミリー会員制度」（以下「本制度」といいます）の利用条件および会員の権利・義務を定めることを目的とします。

本制度は、当社が運営する各種サービス（整備、車両販売、カフェ、フィットネスジム、ランドリー等）を、会員が継続的かつ安心して利用できる環境を整備するための仕組みとして運営されます。

当社は、会員の累積利用状況等に応じてランクポイントおよび特典を付与し、これを通じて会員との継続的な信頼関係の構築を図ることを目的とします。

第2条（会費および料金）

1. 本制度への入会および会員資格の維持には、入会金、年会費その他一切の費用を要しません。
2. ただし、会員が本制度の特典のうち有料特典（フィットネスジム、その他当社が別途定めるサービス等）を利用する場合は、特典の内容に応じて別途料金が発生します。
3. 有料特典に関する料金、支払方法の詳細は、各特典の提供時に明示し、会員はその内容に同意のうえで利用するものとします。
4. 本制度への入会自体は無料であり、特典を一切利用しない場合であっても、会員資格は維持されます。

第3条（会員資格および登録）

1. 会員資格は、日本国内に居住する18歳以上の個人とします。未成年者が登録を希望する場合は、法定代理人の同意を必要とします。
2. 会員登録は、当社が提供するスマートフォンアプリ（以下「本アプリ」といいます）において、SMS認証その他当社所定の方法による本人確認を経て、必要情報を入力し、当社が承認した時点で成立します。アプリ登録が完了したお客様がファミリー会員として認められ、各種特典を利用することができます。

3. 会員は、1人につき1アカウントのみを保有できます。アカウントを複数人で共有する行為や、同一人物による複数アカウントの登録は禁止します。
4. アカウントは会員に一身専属的に帰属し、第三者への譲渡、貸与、売買または名義変更をすることはできません。
5. 会員は、アカウント情報（ID、パスワード、SMS認証情報、QRコード等）を自己の責任において厳重に管理し、第三者に開示、提供または共有してはなりません。
6. 本アプリは電話番号によるSMS認証を用いるため、技術仕様上、1つの電話番号で登録できるのは1つのデバイスに限られます。
7. 会員は、端末の紛失・故障その他やむを得ない事情により本アプリを利用できなくなった場合、当社所定の手続に従い、本人確認のうえでアカウントの再設定または端末移行の支援を受けることができます。
8. 当社は、以下の各号のいずれかに該当すると判断した場合、登録を承認せず、または承認後であっても取り消すことがあります。
 - (1) 登録内容に虚偽、誤記、または記入漏れがあった場合
 - (2) 過去に当社規約等に違反し、会員資格の停止または取消処分を受けたことがある場合
 - (3) 反社会的勢力に該当する者、またはこれに準ずる者である場合
 - (4) その他、当社が会員として不適当であると判断した場合
9. 当社は、本アプリまたはSMS認証を利用できない合理的な事情がある会員に対し、店頭における本人確認その他当社が定める代替手段により、特典の利用または会員情報の照会等を可能とする措置を講ずる場合があります。この場合、本人確認書類の提示その他、当社が定める手続を要するものとします。

第4条（個別サービス規約との関係）

1. 本制度の特典として提供される一部のサービス（フィットネスジム、車検、コインランドリー、その他提携施設等）には、各サービスごとに個別の利用規約（以下「個別規約」といいます）が適用されます。
2. 会員が個別サービスを利用する場合は、本規約および当該個別規約の双方に同意するものとします。
3. 本規約と個別規約の内容が矛盾または抵触する場合、当該サービスに関しては個別規約が優先的に適用されます。

4. 有料特典（フィットネスジム、その他当社が別途定めるサービス等）に係る販売条件（支払時期・方法、契約期間、自動更新の有無、中途解約または日割り精算の有無、解約方法等）は、当該サービスの個別規約または当社ウェブサイトに掲載する「特定商取引法に基づく表示」により明示します。
5. 会員が個別サービスの契約を終了・解除した場合でも、本制度の会員資格は自動的に失われません。ただし、当該サービスに関連する特典は利用できなくなります。

第5条（会員ランク）

1. 会員ランクは、累積ランクポイント（以下「RP」といいます）の総量に基づき自動的に決定され、特典の内容および優遇条件に関係します。
2. 会員ランクの区分は、次のとおりとします。

ランク名	累積RP条件
プラチナ	800,000 RP以上
ゴールド	500,000 RP以上
シルバー	200,000 RP以上
ブロンズ	30,000 RP以上
ノーマル	0 RP以上

1. ランクは累積RPに基づき自動的に付与されるものとし、原則としてランクダウンは行いません。ただし、制度改定その他当社が必要と判断した場合には、ランク基準を変更することがあります。

第6条（ランクポイント制度）

1. ランクポイント（以下「RP」といいます）は、会員ランクの算出および特典適用の基礎となる指標であり、金銭的価値を有するものではありません。
2. RPは、当社が提供する各種サービスの利用金額（税込）に応じて、以下の基準により付与されます。

サービス区分	RP加算率	換算例（1万円利用時）
整備・車検等	100%	10,000 RP
車両販売・钣金・塗装	10%	1,000 RP

1. RPの加算は、当社システムにおける利用確定処理後に行われ、即時反映ではなく、原則として5営業日程度を目安にアプリ上に反映されます。
 2. システム障害その他の事由によりRPの付与に誤りが生じた場合、当社は合理的な範囲で修正を行います。また、RPの二重計上や誤付与が判明した場合、当社は事後的に遡って当該RPを訂正することができます。反映の遅延や訂正により会員に不利益が生じた場合でも、当社に故意または重大な過失がある場合を除き、当社は一切の責任を負いません。
 3. RPには有効期限を設けません。ただし、会員が退会した場合、または本制度が終了した場合には、未使用のRPは自動的に失効します。
 4. RPの譲渡、貸与、売買、または不正取得は禁止します。これに違反した場合、当社はRPの取消し、会員資格の停止または取消等、必要な措置を講じることができます。
-

第7条（特典）

1. 会員は、当社が別途定める条件に基づき、会員ランクに応じた特典を受けることができます。特典の内容および提供方法は、当社が別途定め、変更または終了する場合があります。
2. 本制度の特典を利用するためには、本アプリを通じて会員登録を完了していることが前提となります。本アプリを利用していない場合、特典の全部または一部を受けられないことがあります。ただし、当社は合理的な事情がある会員に対し、店頭等での本人確認により特典を提供する場合があります。
3. 有料特典を利用する場合、会員は当該特典ごとに定められた規約に同意し、所定の料金を支払う必要があります。
4. 特典の利用に際しては、当社が指定する方法（QRコード、バーコード、またはその他の電子的手段等）に従うものとします。特典の種類によっては、当社が指定する外部システムまたは申込方法（例：公式LINEアカウント等）を経由する場合があります。
5. 一部の特典（ガソリン給油割引等）は、会員本人確認のためのQRコード等を発行します。これらは本人のみ利用可能な仕様となっており、第三者への譲渡・共有は無効となります。
6. 特典は、当社が定める対象店舗・対象商品・対象サービスに限定され、他の割引、クーポン、キャンペーン等と併用できない場合があります。特典の適用範囲および併用可否の詳細は、本アプリまたは当社ウェブサイトにて随時掲示します。

7. 特典は会員本人のみが利用でき、第三者への譲渡、貸与、共有または転売はできません。不正な手段による特典の利用または取得が判明した場合、当社は当該特典を無効とし、会員資格の停止または取消を行うことがあります。
 8. 特典の有効期限、適用条件、利用方法その他の詳細は、当社が本アプリまたは公式ウェブサイト上で定め、随時告知します。当社は、合理的な理由がある場合には、特典内容を予告なく変更、停止または終了することができます。
-

第8条（禁止事項）

会員は、以下の各号に該当する行為を行ってはなりません。違反が確認された場合、当社は会員資格の停止または取消、その他必要な措置を講じることがあります。

1. アカウント情報を第三者に譲渡、貸与、または共有する行為（会員本人以外の者が特典を利用する行為を含む）
 2. 1人で複数のアカウントを保有する行為、または複数人で1つのアカウントを共同利用する行為
 3. RPまたは特典を譲渡、転売、換金、または不正な手段で取得・利用する行為
 4. 有料特典の利用権を不正に取得し、または料金を支払わずに利用する行為
 5. 決済情報に虚偽の内容を登録し、または不正なカード等を使用する行為
 6. 架空または虚偽の情報をを用いて登録を行う行為
 7. 法令または公序良俗に反する行為
 8. 当社または第三者の権利、財産、名誉、信用を侵害する行為
 9. システムの正常な運用を妨害する行為
 10. その他、当社が合理的な理由に基づき不適切と判断する行為
-

第9条（会員資格の停止・取消）

1. 当社は、会員が以下のいずれかに該当すると判断した場合、事前通知なく会員資格を停止または取消することができます。
 - (1) 本規約に違反した場合
 - (2) アカウントまたは特典の不正利用が判明した場合
 - (3) 虚偽情報に基づく登録または他人へのなりすましが判明した場合
 - (4) 会員として不適切な行為が継続している場合

- (5) 本制度の運営に支障を及ぼす行為を行った場合
2. 当社は、不正の疑いに関する調査のため、一時的に会員の利用を制限することがあります。
 3. 前各項により会員資格が取り消された者は、原則として再登録を行うことはできません。
 4. 当社は、前各項に基づく処分により会員に損害が生じた場合でも、当社に故意または重大な過失がある場合を除き、一切の責任を負いません。
-

第10条（退会および再入会）

1. 会員は、当社が定める方法により、いつでも退会の申請を行うことができます。退会手続は、本アプリ上の操作、店頭、または電話窓口において受け付けるものとします。
2. 会員が退会手続を完了した時点で、会員資格ならびに保有するランクポイント（以下「RP」といいます）および特典はすべて失効し、合算、譲渡、または再発行はできないものとします。
3. 会員が機種変更その他の技術的理由により一時的に退会し、同一の電話番号で再登録する場合、当社は会員からの申請に基づき、本人確認を経た上で、以下の情報を引き継ぐことができます。
 - (1) 累積ランクポイント（RP）
 - (2) 会員ランク
 - (3) 一部の特典（有効期限内のものに限る）
4. 前項の引き継ぎを希望する場合、再登録後速やかに当社お問い合わせ窓口（第19条記載）に連絡し、本人確認手続を行うものとします。
5. 会員が本制度を退会する場合、有料特典（フィットネスジム等）の契約が継続中であるときは、当該特典の個別規約に基づき別途解約手続を行う必要があります。
6. 本制度からの退会と個別サービスの解約は、それぞれ独立した手続となります。本制度を退会しても、個別サービスの契約は自動的に解約されません。
7. 逆に、個別サービスを解約しても、本制度の会員資格は維持されます。
8. 当社は、退会後の個人情報について、以下のとおり取り扱います。
 - (1) 個人情報の保管期間は、利用目的達成に必要な範囲内とします。
 - (2) ただし、以下の目的のため、退会後も一定期間保管する場合があります。

- 法令に基づく義務の履行（会社法、消費者契約法等）
- 料金徴収および紛争解決
- 問題解決および権利の行使
- これらに必要な各種調査

(3) 保管期間が終了した個人情報、適切な方法により遅滞なく消去します。

9. 会員が再登録を希望する場合（機種変更以外の通常の再入会）、当社はこれを任意に承認または拒否することができるものとします。再登録が承認された場合であっても、退会前に保有していたRP、会員ランク、または特典その他の情報は、自動的に引き継がれないものとします。
10. ただし、会員本人が再入会の際に過去情報の復元を明示的に希望し、当社が本人確認および再同意（オプトイン）を得た上で承認した場合に限り、当社は、過去の一部利用履歴またはランク情報を復元することができるものとします。
11. 当社は、前項に基づき復元措置を行うにあたり、個人情報の保護に関する法律その他の関連法令およびガイドライン（Apple Inc.およびGoogle LLCの開発者ポリシーを含む）を遵守し、法令上または契約上の制約がある場合には、当該復元を行わないことがあります。
12. 会員は、退会時に未完了の予約、契約、または支払義務がある場合、自己の責任においてこれを処理しなければなりません。
13. 会員が車両を手放した場合であっても、当社が提供する他のサービスを継続して利用できる場合があります。退会を検討する際は、特典内容を十分に確認するものとします。

第11条（規約の変更）

1. 当社は、法令の改正、社会情勢の変化、または本制度の運営改善等により、必要と判断した場合は、本規約の内容を変更することができます。
2. 規約を変更する場合、当社は原則として効力発生日の2週間前までに、その旨および変更後の内容を、本アプリまたは当社ウェブサイト上で周知します。
3. ただし、緊急を要する場合、または軽微な変更で会員に不利益を及ぼさない場合は、事前告知を省略して即時適用することができます。
4. 重大な変更を行う際には、変更理由および影響範囲を併せて会員に通知します。

5. 会員に著しく不利益となる変更（ランク基準の大幅引き上げ等）を行う場合、当社は可能な限り個別に通知を行い、会員は効力発生日までに退会することで、変更に同意しないことができます。

第12条（知的財産権）

1. 本制度および本アプリに関する一切の著作権、商標権、ノウハウその他の知的財産権は、当社または正当な権利者に帰属します。
2. 会員は、当社または権利者の承諾なく、これらの知的財産を使用、複製、転載、改変、頒布、公開、または商業的に利用してはなりません。

第13条（反社会的勢力の排除）

1. 会員は、自らが反社会的勢力（暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ等を含む）に該当せず、またはこれと関係を有しないことを保証します。
2. 会員が前項に違反したことが判明した場合、当社は何らの通知・催告を要せず、会員資格を即時に停止または取消することができます。
3. 当社は、前項に基づき講じた措置により会員に損害が生じた場合でも、一切の責任を負いません。

第14条（サービス提供に関する免責）

1. 当社は、安定的なサービス提供に努めますが、以下の各号に該当する場合には、事前通知なくサービスの全部または一部を中断、変更、または停止することができます。
 - (1) システムの保守、点検、更新を行う場合
 - (2) 天災地変、停電、通信障害、火災、法令改正その他の不可抗力により運営が困難となった場合
 - (3) その他、当社がやむを得ないと判断した場合
2. 当社は、前項に基づく措置により会員に損害が生じた場合でも、当社の故意または重大な過失による場合を除き、直接かつ現実に発生した通常の損害の範囲内で責任を負うものとします。
3. 会員は、本制度の利用にあたり、通信環境、端末の設定、アプリのバージョン等を自己の責任で適切に維持・管理するものとします。

第15条（損害賠償）

1. 会員が本規約に違反し、当社に損害を与えた場合、当社は会員に対してその損害の賠償を請求することができます。
 2. 会員が本制度を不正に利用したことにより第三者に損害を与えた場合、会員は自己の責任と費用においてこれを解決し、当社に一切の迷惑をかけないものとします。
-

第16条（通知方法）

1. 当社から会員への通知は、本アプリ内のプッシュ通知、メール、SMS、または当社ウェブサイトへの掲載により行います。
 2. 会員は、登録したメールアドレスおよび電話番号を常に最新の状態に保つ責任を負います。
 3. 前項の通知が会員の登録情報の不備により到達しなかった場合でも、当社は責任を負いません。
-

第17条（個人情報の取り扱い）

1. 当社は、会員の個人情報を、別途定める「プライバシーポリシー」に従って適切に取り扱います。
 2. 会員は、本規約への同意をもって、プライバシーポリシーに同意したものとみなされます。
 3. プライバシーポリシーは、当社ウェブサイトおよび本アプリ内で確認することができます。
-

第18条（準拠法および合意管轄）

1. 本規約は、日本法を準拠法とします。
 2. 本制度に関して会員と当社の間が生じた一切の紛争については、当社本店所在地を管轄する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19条（お問い合わせ窓口）

会員制度に関するお問い合わせは、以下の窓口にて受け付けます。

- 弊社店頭スタッフまたはお電話にて対応

- 電話：0574-62-6444（9:00～18:30）
 - 株式会社ファミリー 本社：経営戦略課
 - 〒509-0213 岐阜県可児市瀬田430-1
 - E-mail：corp@familycar.jp
-

制定日：2025年〇月〇日最終改定日：2025年〇月〇日（Ver5.4）