

TOMONEE-Japan Concierge Services

Monthly Support Terms and Conditions

Effective date: May 5th, 2025

These Terms and Conditions (the “**Terms**”) shall apply to the Japan Concierge Services Monthly Support (the “**Concierge Services**”) provided by I Breaz Assets Inc. (“**IBA**”).

1. Scope of the Concierge Services

This Concierge Services is a monthly subscription-based support service designed to assist expatriates relocating to Japan from overseas (the “**User(s)**”) and their cohabiting family members in their daily lives. Our service is designed to minimize the challenges caused by language and cultural differences for individuals who are not yet accustomed to living in Japan. We do not provide assistance for routine tasks that do not involve language or cultural barriers.

The following are excluded from the scope of this Concierge Services:

- Support for tasks or operations related to User's or their family members' professional or business activities.
- Support for individuals other than User and their cohabiting family members.

2. Eligibility

IBA will provide the Concierge Services only if the following conditions are fully met:

1. User holds a valid Japanese residence status.
2. All cohabiting family members of User hold valid Japanese residence statuses.
3. User has access to an internet connection in Japan.
4. User holds a credit card that can process payments in Japan.

3. Contents of the Concierge Services

1. Initial Greeting Meeting (15–30 minutes) *Optional

Conducted via Zoom, this meeting facilitates information gathering about the services required by User and their family members.

2. Remote Support Concierge Services

We provide support to assist users and their families with matters necessary for living in Japan, including handling procedures on their behalf. For situations where proxy procedures are not feasible, we provide support through information, advice, and other means.

Please consult us regarding the support you require. We will review whether we can accommodate your request and provide a response. While we generally aim to reply within the same business day, depending on the nature of your request, timing, and staff availability, it may take a few days.

3. Service Packages

The maximum number of requests you can make to our concierge varies depending on the plan, as listed below. Please note that the monthly fees listed below does not include tax or cover actual expenses (such as procedural costs, fees for provided products, or

external services).

Additionally, we may modify the service content to improve the quality of our services and may revise the fees accordingly.

Basic: ¥3,000/month– maximum 1 request per month

Premium: ¥10,000/month– maximum 4 requests per month

Minimum subscription period is six (6) months. If the remaining stay in Japan is less than six months at the time of commencing the subscription, IBA may adjust the request count to fit User's remaining period. In such cases, the fees for six months will be charged in a single payment.

4. Requests Count

1) Even if we carry out procedures on behalf of the customer, provide information, or offer advice, and the customer is unable to achieve the desired outcome due to their own circumstances, it will still be counted as one use as specified in 4. above.

2) The concierge provides up to three pieces of information per request.

3) Unused requests cannot be carried over to the next month or transferred to third parties.

4) Requests that are too broadly defined need to be broken down. For example, a request to arrange all meals for a one-week trip is too extensive to count as a single request. Each request allows up to three suggestions. This means that a single request could include three restaurant recommendations for one meal or one restaurant recommendation per meal for an entire day.

5) Requests that require long hours of support will be divided into separate requests. Each request may involve multiple interactions, and we will, of course, support you until your goal is achieved. However, if the process extends over several weeks or months, you will be required to split the request accordingly. Additionally, each request is generally limited to a maximum of three hours of support. If a request requires more than three hours, it will be counted as a separate request.

5. Operating Hours

Weekdays from 10:00 AM to 5:00 PM (JST). Requests made outside these hours will generally be addressed on the next business day. IBA will notify Users of holidays in advance.

6. Requests requiring research

Requests requiring research may take additional time for response.

4. Remote Support

This service is primarily provided through remote support via email or IBA's official LINE account. If you require support through phone calls or remote meetings via web conferencing systems, please make a reservation in advance. Please note that support via phone calls or

remote meetings is generally limited to 15 minutes (however, extensions may be available for an additional fee, depending on the service content).

Face-to-face meetings or accompaniment services are not included in this service but may be available for an additional fee. Please contact us for further details.

Any communication costs required to utilize the remote support service will be borne by User.

5. Payment of Fees

1. Fees are paid via User's registered credit card using IBA's designated payment processor.
2. The initial payment will be processed at the start of the Concierge Services, and subsequent monthly payments will be processed on the same calendar day each month (or the next business day if it falls on a weekend or public holiday). Credit card payments will be automatically renewed upon the expiration of the validity period unless the service contract is terminated.
3. Fees for services outside the scope of this Concierge Services will be charged as per an estimate provided by IBA in advance.
4. If you request us to make payments on your behalf for reservations, purchases, the costs will be charged to your credit card in advance. Please note that if you use the advance payment service (on your behalf), a handling fee of 4% of the cost of the product or service will be charged. In case the payment cost exceeds 100,000 yen, we may request a bank transfer. The bank transfer fees shall be borne by User.
5. No refunds will be made for partial usage or non-utilization of the Concierge Services (including cases where no requests were made to the concierge in a month).

6. User Obligations

Users and their family members must:

1. Not request support related to illegal activities, activities equivalent to illegal activities, activities contrary to public order and morals (including matters related to sexual services or gambling businesses), or activities that infringe or may infringe on the rights of third parties.
2. Promptly provide information deemed necessary by IBA for service provision.
3. Notify IBA promptly of any changes in personal details (e.g., name, address, family members, phone number, email address).
4. Not obstruct IBA's operations.
5. Not engage in or attempt to engage in acts that infringe or may infringe on the rights of IBA, other users, or their family members.
6. Not transfer contractual rights under this Agreement to third parties.

7. Personal Information

Personal information obtained by IBA during Concierge Services provision will be managed in accordance with IBA's privacy policy.

8. Disclaimer

1. IBA does not guarantee the usefulness or quality of any products or external services that IBA introduced.
2. IBA shall not be liable for any changes in the pricing or content of products or external services that IBA introduced.
3. IBA shall not be liable for any health-related issues arising in connection with the medical institutions that IBA introduced, including cases where appointments cannot be secured for the desired date and time.
4. IBA shall not be liable for disputes between User, their family members, and facilities, service providers, restaurants, medical institutions, or other parties that IBA introduced. Furthermore, IBA will not intervene in such disputes.
5. IBA shall not be liable for damages arising from causes beyond its control, special circumstances regardless of foreseeability, lost profits, or damages resulting from third-party claims for compensation.
6. IBA shall not be liable for delays or failures in fulfilling all or part of this agreement due to earthquakes, typhoons, tsunamis, other natural disasters, wars, terrorist acts, major illnesses, changes in laws or regulations, orders or actions by public authorities, accidents involving transportation or communication networks, or other force majeure events.

9. Liability for Damages

In the event that User or their family members incur damages arising from reasons attributable to IBA in connection with the use of this service, IBA's liability for compensation shall be limited to an amount equivalent to the usage fee for the Concierge Services that directly caused the damage.

10. Contract Period and Termination

1. This agreement shall commence on the date of the first credit card payment (the "Start Date") and define one month of the contractual period as the period from the Start Date to the day before the same date in the following month. The contract term shall be 12 months from the Start Date. However, unless User submits a termination notice at least one month prior to the expiration of the contract term, the validity of this agreement shall automatically extend for an additional 12 months from the day following the expiration date, and the same shall apply thereafter.
2. Even within the contract term, mid-term termination is possible starting from the seventh month after the contract start date, provided User submits a termination request to IBA via email or LINE chat. Subsequently, User will be asked to submit a termination form; however, the termination request date communicated via email or LINE chat will be treated as the official termination date.

In the case of mid-term termination, if the termination request is made within 20 days from the start date of the contractual month, the contract will terminate at the end of that contractual month. If the termination request is made on or after the 21st day, the contract will terminate at the end of the following contractual month.

Users may continue to use the services until the termination date, even after completing the termination process. However, no refunds will be issued for any fees already paid. Furthermore, termination within the first six months from the contract start date is not permitted.

11. Concierge Services Suspension

IBA may terminate the Agreement immediately if User or his/her family member violates these Terms.

12. Amendments

IBA reserves the right to amend these Terms, Concierge Services fees, service contents, or operating hours with prior notification to User.

13. Communication Between Users and Concierges

1. Communication between User and the concierge staff in relation to the Concierge Services, as well as notifications from IBA to User under these Terms, will be conducted through the email address or LINE account registered by User at the time of application.
2. Only one email address and one LINE account may be registered per contract, and these must belong to User (contract holder).

14. Governing Law, Jurisdiction and Language

1. This Agreement shall be governed by the laws of Japan.
2. Any disputes arising from this Agreement shall fall under the exclusive jurisdiction of the Tokyo District Court or Tokyo Summary Court, depending on the claim amount.
3. The English version of this document is provided purely for reference purposes and the Japanese version of this document shall be the original and governing instrument and understanding of the parties. In the event of any conflict or inconsistency between the Japanese version and any subsequent translation into any other language for convenience or any other purpose, the Japanese version shall govern and control.

The following is the original of these terms and conditions (in Japanese).

TOMONEE-Japan Concierge Services

月額サポートサービス 利用規約

発効日：2025 年 5 月 5 日

本利用規約（以下「本契約」といいます。）は、株式会社 I Breaz Assets（以下「当社」といいます。）が提供する TOMONEE-Japan Concierge Services の月額サポートサービス（以下「本サービス」といいます。）につき適用されるものとします。

1 適用範囲

本サービスは、日本国外から日本国内に転居される駐在員（以下「利用者様」といいます。）や、その同居のご家族の生活をサポートする月額制サービスです。

本サービスは、日本に住むことに慣れていない方の言語や文化の違いによる障壁をできる限り少なくするためのサポートすることが原則となります。言語等が問題とならない日常のタスクをサポートするサービスには対応しておりません。

利用者様及びご家族様の業務、事業に関するサポートは適用の範囲外です。また、利用者様及び同居ご家族様以外のサポートについても、適用の範囲外です。

2 提供条件

当社は、以下の条件をすべて満たす場合に限り、本サービスを提供いたします。

- (1) 利用者様が適法な日本在留資格を有していること
- (2) 利用者様が日本国において同居するご家族様全員が適法な日本在留資格を有していること
- (3) 日本国内でインターネットに接続し利用できる環境にあること
- (4) 日本国内で決済可能なクレジットカードを保有していること

3 本サービスの内容

(1) 初回グリーティングミーティング 15 分～30 分（希望者のみ）

ZoomWeb 会議システムの方法により、利用者様及びご家族様に必要なサービスの聞き取りを行います。

(2) 遠隔サポートによるサービス

利用者様及びそのご家族様が日本国内で生活するにあたり、サポートが必要な事項の代理手続、代理手続ができない事項については情報提供、助言等によるサポートを行います。

必要なサポートについて相談下さい。当社において対応可能かどうか検討の上で回答いたします。原則として、当日（当社営業日）中に回答いたしますが、内容、時期、スタッフの稼働状況により数日の猶予をいただく場合がございます。

(3) プラン

本サービスの利用回数の上限は、以下のとおり、プランにより異なります。なお、下記月額料金（税込）には実費（手続実費、情報提供する商品や外部サービスの料金等）は含まれていません。また、当社は、サービス向上のためサービス内容の変更を行うことがあり、変更に伴い料金改定を行う場合があります。

- | | | |
|-----------------------------------|-------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> ベーシックプラン | 月額 3,000 円 | リクエスト上限 1 回/1 ヶ月 |
| <input type="checkbox"/> プレミアムプラン | 月額 10,000 円 | リクエスト上限 4 回/1 ヶ月 |

なお、各プランの最短加入期間は 6 ヶ月となります。加入時点で残りの日本での滞在予定が 6 ヶ月に満たない場合は、6 ヶ月分のリクエスト回数を滞在期間中に消化できるよう調整な場合がございますので、ご相談下さい。また、その場合、6 ヶ月分の費用を一括でご請求させていただきます。

- (4) 当社が代理手続、情報提供、助言等を行ったが利用者様側のご事情等でご希望の結果とならなかった場合でも、上記(3)の利用回数としてカウントいたします。また、情報提供の場合、1回のリクエストに対し提供できる情報は最大3件までです。前記(3)の利用回数は、翌月に繰り越すことはできません。また、当月分であっても、第三者（当社の利用者様を含む）に譲渡することはできません。
- (5) リクエストの定義が広すぎるものは複数のリクエスト数に細分化が必要です。例えば、1週間の旅行のすべての食事をアレンジしてほしい、というリクエストは1カウントとして広すぎるため、リクエストを細分化していただく必要があります。1リクエストで提案できる数は3つまでになっているため、1回の食事のためのレストランを3つ提案したり、1日3食のためのレストランを1つずつ提案することが1リクエストとカウントされます。
- (6) 長時間の対応が必要なものは別のリクエストとして分割します。1つのリクエストにつき、数回のやり取りが発生すると考えられ、もちろん目的が達成されるまでサポートいたします。しかし、その期間が数週間、数ヶ月など長期にわたる場合には、リクエストを分割していただくこととなります。また、1件のリクエストにつき3時間以内の対応を原則とし、3時間以上の対応が必要なリクエストについては別のリクエストとしてカウントします。
- (7) 当社の営業時間は平日（土日祝日、当社休業日を除く）午前10時から午後5時（日本時間）です。営業時間外のご連絡は、原則として翌営業日以降の対応になります。当社休業日については、事前に利用者様に通知いたします。
- (8) 本サービスの提供にあたり、調査が必要な事項については回答に日数を要する場合があります。

4 遠隔サポート

本サービスは、原則として遠隔サポート（電子メール又は当社オフィシャル LINE）によるサービス提供です。通話や Web 会議システム等による遠隔の面談によるサポートが必要な場合は事前に予約をお取りください。なお、通話や遠隔面談によるサポートは原則 15 分以内です（ただし、サービス内容により追加料金をいただくことで延長は可能です）。

なお、対面の面談や付き添いサービスは本サービスの対象には含まれませんが、別途費用により対応可能な場合がありますのでご相談ください。

遠隔サポートをご利用いただくために必要な通信費等は、利用者様の負担になります。

1 件につき 3 時間以内の対応を原則とし、3 時間以上の対応が必要なリクエストはお断りすることになります。

5 利用料金等の支払方法

- (1) 本サービスの利用料金は、利用者様保有クレジットカードによるオンライン決済（当社指定の支払代行業者による）とします。
- (2) 本サービス利用開始時に、同月の月額料金等について、ご登録のクレジットカードで決済を行い、翌月以降は、最初に決済した日と同日（土日祝日の場合は翌平日）に同様の処理を行います。クレジットカード決済は、本サービス利用契約を解約されない限り、有効期間満了時に自動更新されます。
- (3) 利用者様のご希望に基づき、当社が本サービス対象外のサービスを行った場合、あらかじめ見積を提示した料金を、ご登録のクレジットカードに請求します。
- (4) 利用者様が負担すべき実費等につき、利用者様のご希望に基づき当社が立て替えを行う場合、立替実費等相当額を、ご登録のクレジットカードに事前に請求します。なお、立て替えサービスをご利用いただく場合、当該商品またはサービス等の 4%を別途手数料としてご負担いただきます。ただし、当社の立替額が 10 万円を超える場合、別途、銀行振込をお願いする場合があります（振込手数料は利用者様に

ご負担いただきます。)

- (5) 利用契約解約、及び、サービスの利用がなかった等の場合を含め、いかなる理由でも月額料金等の返金はありません。

6 遵守事項等

利用者様及びそのご家族様には、下記事項を遵守していただきます。

- (1) 違法行為又は違法行為に準ずる事項、公序良俗に反する事項（性的サービス事業、賭博事業等に関する事項を含む）、第三者の権利を侵害する又はその恐れのある事項に関するサポートを要求しない。
- (2) 当社が本サービスを提供するにあたり必要と判断した情報等を、速やかに当社に告知する。
- (3) 氏名、住所、家族構成、電話番号、メールアドレス等に変更があった場合は速やかに当社に告知する。
- (4) 当社の業務を妨害しない。
- (5) 当社及び他の利用者様及びそのご家族様の権利を侵害する行為又はその恐れのある行為を行わない。
- (6) 本契約に基づく契約上の地位を第三者に譲渡しない。

7 個人情報の取扱い

本サービス提供において、当社が知り得た利用者様及びそのご家族様の個人情報等は、当社プライバシーポリシーに基づき管理します。

8 免責事項

- (1) 当社は、情報提供した商品、外部サービスについて、その有用性等の品質は保証しません。
- (2) 当社は、情報提供した商品、外部サービスの対価等について、金額及びサービス内容等が変更された場合、変更についての責任は負いません。
- (3) 当社は、情報提供した医療機関等について、希望の日時に診療予約を取ることができなかった場合を含め、当該医療機関等に関連して健康上の問題が生じた場合、その責任は負いません。
- (4) 当社は、利用者様及びそのご家族様と、情報提供した各種施設、各種業者、飲食店、医療機関等との間の紛争について責任を負うことはできません。また、当該紛争に関与することもできません。
- (5) 当社は、当社の責に帰すことのできない事由から生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益ならびに第三者からの損害賠償請求に基づく損害については、責任を負いません。
- (6) 当社は、地震、台風、津波その他の天変地異、戦争、テロ行為、重大な疾病、法令規則の制定改廃、公権力による命令・処分、輸送機関・通信回線等の事故その他不可抗力による本契約の全部又は一部の履行遅滞又は履行不能について、責任を負いません。

9 損害賠償

本サービスの利用において、当社の責めに帰すべき事由により利用者様及びそのご家族様が損害を被った場合、当社は、当該損害の直接の原因となった本サービスの利用料金相当額を限度として賠償責任を負うものとします。

10 契約期間、中途解約

- (1) 本契約は、初回のクレジットカード決済日を開始日、その翌月の開始日前日までを契約期間上の1ヶ月とし、契約期間は契約開始日から12ヶ月間です。ただし、期間満了の1ヶ月前までに、利用者様から

解約通知書の提出がない場合、本契約の有効期間は、有効期間満了日の翌日から更に12ヶ月間延長されるものとし、以降も同様とします。

- (2) 本契約の契約期間内であっても、契約開始から7ヶ月目以降は、利用者様から当社に対し、メール又はLINEチャットで解約申出をいただくことで途中解約が可能です。なお、後日、解約届の提出をお願いしますが、メール又はLINEチャットで解約申出をいただいた日を解約日として取扱います。ただし、途中解約の場合、契約期間上の当月開始日から20日目以内に解約申出があった場合、契約終了は契約期間上の当月終了日、契約期間上の開始日から21日目以降に解約申出があった場合、契約終了は契約期間上の翌月終了日となります。なお、解約手続をされた場合でも、契約終了日まではサービスをご利用いただけますが、お支払い済みの料金は一切返金されません。また、契約開始日から6ヶ月以内の解約はできません。

11 サービス中止

当社は、利用者様及びそのご家族様が本利用規約に違反された場合、催告なしに直ちに本契約を解除し、サービスの提供を停止します。

12 変更

当社は、以下の事項を変更する必要がある場合、利用者様への通知をもって変更できるものとします。

- (1) 本利用規約の内容
- (2) 本サービスの利用料金
- (3) 本サービスの内容
- (4) 営業時間等

13 連絡方法

- (1) 本サービス利用に際する利用者様とコンシェルジュスタッフの連絡及び本サービス及び本利用規約における当社から利用者様への通知は、申込時にご登録いただいた利用者様の電子メールアドレス又はLINEアカウント利用により行います。
- (2) ご登録いただける電子メールアドレス、LINEアカウントは、契約1件につき利用者様（契約者様）の1件のみ（電子メールアドレス及びLINEアカウントのそれぞれ1件のみ）です。

14 準拠法、管轄及び言語

- (1) 本契約は、日本法に準拠し解釈されるものとします。
- (2) 本契約に関して紛争が生じた場合、訴額に応じて東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。
- (3) 本書の英語版は参考目的で提供されたものであり、本書の日本語版が原本かつ法律文書です。日本語版と、英語版を含め、便宜上作成されたその後の他すべての言語の翻訳版との間に矛盾や不一致がある場合、日本語版の記載が優先するものとします。