

TOMONEE-Japan Concierge Services

Terms and Conditions

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

1. Scope of the Concierge Services

This Concierge Services is 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

In principle, one request (approximately 15 minutes of service) is provided per ticket. The ticket fees are as follows:

- ☐ 5 tickets: ¥7,000
- ☐ 10 tickets: ¥12,000

□20 tickets: ¥16,000

Each ticket generally covers one service request (about 15 minutes of support).

Ticket prices are shown below. Please note that these prices (tax included) do **not** cover actual costs such as administrative fees, product costs, or charges from external service providers.

To improve our services, IBA may update the service content, and ticket prices may be revised accordingly.

The validity period of the tickets is three (3) years from the date of completion of the credit card payment process.

4. Under no circumstances may purchased tickets be transferred to any third party.

5. Requests Count

1) Tickets are consumed once the concierge provides proposals or support, regardless of whether the User proceeds to use the suggested service

2) Requests that are too broad must be divided into multiple requests. One request (one ticket) generally covers up to approximately 15 minutes of concierge service. Requests that require more time or involve multiple steps may require two or more tickets. If a single request requires two or more tickets, IBA will notify the User in advance and confirm whether they wish to continue with the service.

6. 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.

7. 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 credit card using IBA's designated payment processor.
2. After applying for the service, the User will be billed for the purchase of the applicable number of tickets. For first-time Users, a one-time registration fee as stated on the IBA's website will be charged in addition to the ticket fees.

3. If IBA provide support that falls outside the standard services covered by this concierge service at the user's request, we will first provide an estimate of the required number of tickets. If the user does not have enough purchased tickets to cover the requested support, additional tickets must be purchased in accordance with Section 3(3) of these Terms.
4. If we advance payments on behalf of the user for products, services, or other expenses at the user's request, the equivalent of the advanced amount will be charged in advance to the registered credit card. When using this advance payment service, the user will also be charged a 4% service fee on the amount advanced. However, if the advanced amount exceeds ¥100,000, we may request payment via bank transfer, with any transfer fees borne by the user.

If IBA makes payments on behalf of the user (advance payment from user to IBA is required), a 4% handling fee will be charged on the advanced amount. Once an advance purchase has been made, the purchase cannot be canceled. However, if the user notifies IBA of a cancellation before the advance purchase is made or if the product becomes unavailable, the advanced amount will be refunded. In such case, the 4% handling fee already paid is non-refundable, and an additional 4% refund processing fee will be deducted from the refund amount.

5. Ticket fees and other charges are non-refundable under any circumstances.

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 ticket fee for the Concierge Services that directly caused the damage.

10. Concierge Services Suspension

IBA may terminate the Agreement immediately if User or their family member violates these Terms. In such cases, any unused ticket fees will not be refunded.

11. Amendments

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

12. 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).

13. 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

サポートサービス 利用規約

発効日：2025 年 8 月 25 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) 購入いただいたチケット 1 枚につき、原則として 1 リクエストのサービス（概ね 15 分程度の対応）を提供いたします。チケット料金は下記のとおりです。なお、下記チケット料金（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"/> 5 チケット | 7,000 円 |
| <input type="checkbox"/> 10 チケット | 12,000 円 |
| <input type="checkbox"/> 20 チケット | 16,000 円 |

なお、チケットの有効期限は、クレジットカード決済手続完了日から 3 年間です。

- (4) いかなる理由においても、ご購入いただいたチケットを第三者に譲渡することはできません。

- (5) 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、リクエスト内容に応じたチケットが消費されます。
- (6) 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。1 リクエスト（1 チケット）でコンシェルジュが対応できる時間は概ね15分以内となります。それ以上の時間を要するリクエストや、複数の行程が必要なリクエストは2 チケット以上を要する場合があります。なお、1 回のリクエストに2 チケット以上が必要になった場合は、事前にお客様にお知らせし、サービスの継続を希望されるかどうかのご意向を伺います。
- (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チケット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。

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) 本サービスにお申し込み後、該当するチケット数の購入料金をご請求させていただきます。なお、初めて本サービスを利用される場合、チケット料金に別途、当社ホームページに記載の入会手数料を請求します。
- (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う場合、あらかじめチケット枚数等の見積りを行い、購入済みチケット枚数に不足がある場合は、本規約3(3)所定のチケットを購入していただきます。
- (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%を立替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。）。なお、立て替え購入後は購入のキャンセルはできません。ただし、立て替え購入前にキャンセル連絡をいただいた場合や、対象商品が売り切れ等となり購入できなかった場合は立て替え額を返金いたしますが、その場合、お支払いいただいた4%の立替手数料は返金できません。また、返金額の4%を別途返金手数料として差し引いた金額を返金します。
- (5) いかなる理由でもチケット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チケット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 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。なお、その場合も利用されていない分のチケット料金を返金することはできません。

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) 本サービスのチケット料金
- (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。