

お助けレスキュー【利用規約】

1.総則

■第1条（規約）

- 1.この規約（以下「会員規約」といいます）は、「お助けレスキュー」（以下「本サービス」といいます）を、第3条に定める会員が利用する際に適用されます。
- 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」といいます）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。

■第2条（会員規約の変更）

- 1.当社は、目的の遂行に必要な場合又は経済情勢の変動等のやむを得ない事情が生じた場合は、会員規約及び諸規定を変更できるものとし、当社が任意に定めた効力発生日から変更後の会員規約及び諸規定の効力が発生するものとします。
- 2.前項の場合、当社は、効力発生日の1か月以上前の相当な時期までに、会員等に対して変更内容及び効力発生日を当社およびサービス提供企業の運営するホームページ上で告知します。効力発生日以降に会員等が本サービスを利用した場合、会員などは、本規約等の変更に同意したものとみなします。但し、当該変更による会員等の不利益の程度が軽微であると当社が判断した場合、その期間を短縮することができるものとします。

■第3条（定義）

- 1.「会員」とは、会員規約に同意の上、当社所定の入会申込み手続きを完了した者をいいます。本サービスの申し込み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住居や事務所等として入会申込時に指定した物件をいいます。
- 3.「同居人」とは、会員がサービス対象物件において入会申込み時点で、同居している配偶者及び二親等以内の方をいいます。ただし、あらかじめ当社所定の入会申込書に記載された方に限定して本サービスが受けられるものとします。記載、届出が無い方は本サービスの対象外とします。
- 4.会員と同居人を合わせて、会員等と記載するものとします。

■第4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.同居人も同様に本サービスを利用できるものとします。ただし、会員規約又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、同居人及び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、同居人および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.本サービスの個々の内容、利用方法や時間等は、当社およびサービス提供企業の運営する利用規約等で会員が確認するものとします。

5.本サービスは、日本国内に限り提供されるものとします。

■第5条（譲渡禁止等）

会員は、本サービス会員としての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等の行為はできないものとします。

■第6条（有効期間）

(1)本サービスの有効期間は申込日の3日後または、申込書記載の物件入居日のどちらか遅い日から開始します。

(2)入居者が入居後に本サービスに加入する場合の有効期間は、申込書記載の申込日の3日後から開始します。

(3)会員は当社が定める会費を毎月支払うものとします。■第7条（変更の届出）

1.会員等は、当社に届け出た申込情報に変更があった場合は、当社所定の方法により速やかに変更手続きを取るものとします。また、申込情報の変更は会員等の申し出により行います。

2.前項に定める変更手続きが行われなかったことや変更手続きの遅滞により、会員等が不利益を被ったとしても、当社に故意または重過失がない限り、当社は一切その責任を負わないものとします。

3.会員等は、申込情報に変更があるにもかかわらず、その届出を行わなかったときは、本サービスを受けられない場合があります。この場合においても、当社に故意または重過失がない限り、当社は一切その責任を負わないものとします。

■第8条（加入資格の取り消し）

1.会員が退会を希望する場合には、当社に通知があった日をもって本契約の解約とします。

2.会員等が次のいずれかに該当した場合、当社は会員の承諾なく会員資格を取り消すことができるものとし、当社は即時に本サービスの提供を停止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)会員規約又は諸規定の定めに違反した場合

(3)不要な問い合わせや悪質ないたずら等で本サービスの業務に支障をきたした場合

(4)当社及びその関係者等に著しい迷惑や損害を与えた場合

(5)本サービスを規約外の内容で利用しようとした場合

(6)本サービス利用時において、当社又は業務委託先に対して、電話を長時間掛け続ける、必要以上に頻繁に掛ける等の行為を行い、当社及び業務委託先の業務を妨害し、若しくは業務に支障を与えた場合

(7)会員等の対応、態度、行動等から判断し、当社が適正に本サービスを提供することが困難であると判断した場合

(8)会員等に本サービスを提供する際に、当社又は業務委託先の社員及び第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を侵害する恐れがあると当社が判断した場合

(9)当社の催告にもかかわらず、滞納した会費を期限までにお支払いいただけない場合

(10)その他、当社が会員として不適切とみなした場合

■第9条（個人情報）

1.当社は、本サービスの申込みまた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」といいます）について、個人情報保護法の諸規定及び当社プライバシーポリシー（<https://stocktech.co.jp/privacy/>）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.会員は、当社が当社プライバシーポリシーで定める内容のほか、次の場合において個人情報を使用することにあらかじめ同意するものとします。

(1)本サービスの他、マーケティング活動、新たな商品開発、又は改善等に役立てるための各種アンケートの実施

(2)本規約に記載のあるサービス提供企業、再委託先への会員等の個人情報の提供

(3)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」といいます）への会員等の個人情報の提供

(4)個人または公共の安全を守るために緊急に開示の必要性があると当社が判断したとき

(5)本サービスの運営維持のため、又は当社の権利若しくは財産保護等に必要不可欠と判断したとき

(6)申込承認作業並びに本サービスの提供及び問合せ対応のため

(7)本サービスに関する情報を通知するため

(8)当社及び提供会社が行う宣伝物の送付、電子メール等の営業案内のため

(9)本サービスの本来的・付随的な機能・サービス等の提供若しくは会員の依頼に基づく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、又は共同利用する場合

(10)その他、当社が会員のために必要と適正理由によって判断したとき

3.会員は当社及び提供会社が会員の以下の個人情報を所定の方法で取得し、これを利用することに同意します。

(1)姓名、性別、生年月日

(2)郵便番号、住所、電話番号及びメールアドレス等の連絡先

(3)その他当社が必要と判断した事項等

■第10条（会費）

会員等は、本サービスを利用するにあたり、毎月所定の会費を支払うものとします。なお、支払われた会費は、当社が申込を承諾しなかった場合を除き、解約・取り消し・解除等の場合でも返還しないものとします。

■第11条（免責）

1.当社は、会員等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、当社に故意または重過失がない限り、一切の責任を負いません。

2.当社は、会員等がその有効期間中に本サービスを利用できなかったことによる不利益の発

生等について、当社に故意または重過失がない限り、一切の責任を負いません。

3.情報の利用について、これを会員等に強制するものではなく、利用した責任は会員等に帰属するものとします。

4.当社は、会員等が第8条2項各号に該当する場合、またはその恐れがあると当社が判断した場合、その他やむを得ない場合に、本サービスの提供をお断りする場合があります。

(1)会員に不正な行為があった場合又は会員が不正な行為を行うおそれがある場合

(2)サービスを規約外の内容で利用しようとした場合（サービス対象物件に関し会員との賃貸借契約の範囲外についての本サービスの提供を含む）

(3)サービス利用時において、当社または業務委託先に対して、電話を長時間掛け続ける、必要以上に頻繁に掛ける等の行為を行い当社及び業務委託先の業務を妨害または、業務に支障を与えた場合

(4)会員の対応、態度、行動等から判断し、適正にサービスを提供する事が困難であると判断した場合

(5)サービスを行う際、当社または業務委託先の社員及び第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を侵害する恐れがあると判断した場合

(6)その他、当社が会員として相応しくないと判断するに至る正当な理由がある場合

■第12条（反社会的勢力の排除）

1.会員は、現在及び将来にわたって次の各号のいずれか一にも該当しないことを表明し、確約します。

(1)暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロまたは特殊知能暴力団、その他の反社会的勢力（以下「反社会的勢力」という）であること

(2)反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していること

(3)反社会的勢力を利用して、業務を妨害し、またはその恐れのある行為をすること

(4)反社会的勢力を利用し名誉や信用等を毀損し、またはその恐れのある行為をすること

(5)反社会的勢力を利用して詐術、暴力行為もしくは脅迫的言辞を用いること

(6)自らが反社会的勢力である旨を伝え、または関係団体もしくは関係者が反社会的セリ欲である旨を伝えること

2.当社は、会員が、前項の確約に違反したことが判明した場合には、会員に対して何ら催告することなく、本サービスの提供を終了することができるものとします。

3.前項に基づき当社が本サービスの提供を終了した場合、会員は、当該提供の終了により損害が生じて、当社に対して一切の賠償請求等を行わないものとします。

■第13条（管轄裁判所）

本サービスに関し訴訟の必要性が生じた場合は、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。

2.トラブルサポート

■第 14 条（サービス内容）

1.会員等は次の各号のトラブルが生じたとき、専用フリーダイヤルで、24 時間 365 日、トラブル解決のための情報提供または緊急サポートを受けることができます。

(1)鍵の紛失又は故障等、鍵のトラブル

(2)水まわりのトラブル

(3)ガラスのトラブル

(4)ガス・給湯器のトラブル

(5)電気のトラブル

(6)建具のトラブル

2.緊急サポートの緊急対応の定義は次の通りとします。

(1)初期緊急サポート対応を「一次対応」といいます（60 分以内の部品代を除く作業代は無料です）。

(2)部品交換や特殊作業が必要な場合で、再度訪問及び作業をする場合を「二次対応」といいます。

3.会員等は第 17 条に記載するサービスを利用し、現地にて会員の実費負担が発生した場合、補助金として最大 5,000 円まで当社が負担します。

給付条件

①作業費・部品代補助金は、年に 1 回までのサービスであること。

②当社が適切と判断すべき合理的理由があること。

4.緊急サポートで作業を行った際に、管理会社とその他関係各社への状況報告のため現場写真を撮る場合があることを予め承諾するものとします。

■第 15 条（利用料金）

1.会員等は、緊急サポートを、有効期間内において 24 時間 365 日、専用のフリーダイヤルで、無料にて利用できるものとします。ただし、第 14 条第 1 項の場合で、同条第 2 項（1）に記載する時間を超過した作業代金、又は同条同項（2）に記載する部品交換や特殊作業が必要になった場合の部品代等や作業代金が、第 14 条第 4 項に記載する補助金額を超えた場合、現地にて会員の実費負担とします。

2.緊急サポートを受けた後に、二次対応が必要となった場合、会員等は賃貸人又は当社の承認を得た上で、別途有料（作業料金・部品代）で当社にサービスを依頼することができます。

3.当社は、利用料金等の請求業務を、当社の指定する第三者に委託することがあり、会員はこれを承諾するものとします。

■第 16 条（免責）

次の各号のいずれかに該当するトラブルは緊急サポート対象外とします。

(1)入居当初から故障・破損のトラブル

(2)建物共用部分に関わるトラブル（共用廊下、エントランス等）

- (3)立会いができない場合のトラブル
- (4)午後 9 時以降午前 9 時までの時間帯における破錠による解錠の場合
- (5)会員および会員の同居者以外からの要請
- (6)申込書に記載の無い物件でのトラブル
- (7)退室・転居等の理由での原状回復のための要請
- (8)専用フリーダイヤルを利用しない場合
- (9)当サービス以外に要請し対応された場合
- (10)会員が、会員規約等に違反した場合
- (11)自然災害、天災、暴動等に起因する場合
- (12)天災地変等の自然災害によりサービス対象物件への到着が困難であると判断した場合
又は本サービスのコールセンターにおいて会員からの受電が困難な場合
- (13)会員の住所が離島・島嶼及び当社のサービス提供が困難な山間部に変更になった場合
- (14)その他当社が不適切と判断した場合

3.補助金給付制度

■第 17 条（サービス内容）

1.会員等は次の各号の補助金制度を利用することができる。

(1)バックアップサポート

本サービス入会期間中に、サービス対象物件で、侵入盗難被害に遭い、被害に遭ってから 3 ヶ月以内にサービス対象物件から会員本人が転居する場合に、その転居費用の一部としてお見舞金（以下「お見舞金」といいます）最大 10 万円を給付します。

(2)宿泊補助金

鍵の紛失又は故障等、鍵のトラブルにおいての緊急サポート時に、解錠が出来なかったことにより会員等が有料宿泊施設を利用した場合、発生した宿泊基本料金のうち補助金として、最大 10,000 円までを支給致します。

(3)ガラス交換補助金

ガラスのトラブルにおいての緊急サポート時に、ガラス交換等の有料部品交換が発生した際の補助金として、最大 30,000 円までを支給致します。ただし、保険会社から当該事故の保険金支払いがなされた場合は、当社からは支払いません。

(4)自転車修理補助金

本サービス入会期間中に会員所有の自転車が破損し会員等が修理費用を支払った場合、本制度に従って自転車修理補助金サービスとして修理補助金を支給します。なお、給付金額は第 18 条◆他の給付との関係（3）記載の自転車修理専門店の発行した領収書の金額または 2,000 円のいずれか低い金額とします。

■第 18 条（各種給付条件および支払方法）

バックアップサポート

◆本サービスにおいてお見舞金は、次の全ての条件を満たしている場合に限り給付します。

- ①サービス対象物件に対する第三者による侵入盗難被害が生じ、3ヶ月以内に当該物件の引越しを完了し、かつ転居先の賃貸借物件との賃貸借契約の締結が完全に完了していること。
- ②侵入盗難被害があった日から3ヶ月以内に、本サービス対象物件の解約手続きが完了していること。
- ③転居先の物件が、当社取次店の仲介・斡旋であること。
- ④お見舞金の支払いは、有効期間中1回に限ります（2回目以降は対象外です）。
- ⑤支給に際し、当社が指定する必要書類を期日までに全て提出していること。
- ⑥当社が適切と判断すべき合理的な理由があること。

◆お見舞金をお支払いできない場合

次の各号の、いずれかに該当する場合は、お見舞金は給付されません。

- ①会員等の不在中に施錠されていなかった場合の侵入盗難被害、及び会員等の故意又は重過失による侵入盗難被害、その他会員等の犯罪行為や会員等の闘争行為による侵入盗難被害
- ②室外ベランダにおける盗難被害
- ③会員及び会員の同居人、親族、使用人、止宿人、監守人その他サービス対象物件に出入りすることが可能な者が加担した行為による侵入盗難被害
- ④会員及び会員の同居人、親族、使用人、止宿人、監守人その他サービス対象物件に出入りすることが可能な者が在宅中の侵入盗難被害
- ⑤戦争その他の変乱による侵入盗難被害
- ⑥地震、噴火、風・水・雪災その他天災の影響のもとでの侵入盗難被害
- ⑦核燃料物質または核燃料物質に汚染された物の放射性、爆発性その他有害な特性の発生の影響のもとでの侵入盗難被害
- ⑧前号以外の放射線照射又は放射能汚染による侵入盗難被害
- ⑨盗難の被害が無かった場合
- ⑩警察に速やかに届出をしてない場合
- ⑪侵入盗難被害が発生した日から数えて5日以上、当社に報告しなかった場合
- ⑫転居先の再入居住宅物件の「仲介・斡旋不動産業者」が当社代理店以外の場合
- ⑬会員等が、会員規約等に違反した場合
- ⑭その他当社が不適切と判断すべき合理的な理由がある場合

◆お見舞金請求の受付

1.当社は、お見舞金請求の受付後、侵入盗被害対象事故の調査（バックアップサポートに関する各種問い合わせを含みます）を行うものとし、会員は事故発生後、速やかに次の各項に掲げる事項を当社に報告するものとします。

2.当社は、会員から事故報告を受けた場合、次の事項をご確認するものとします。

- ①住所・氏名・電話番号・性別

②被害の発生日時と状況

③警察への盗難届けの有無

3.お見舞金の請求を行うときには、会員はお見舞金請求書に次の書類を添えて当社に提出するものとし、当社が指定した期日までに提出がなされなかった場合には、支給しないものとします。

①警察署が発行する侵入盗難事故証明書、事故受理番号

②当社所定の事故発生報告書

③盗難に遭った家財等の被害額を証する書類

④被害状況現場の写真

⑤会員の本人名義の金融機関口座番号等の情報

⑥転居先の賃貸借契約書の写し

⑦その他当社が必要と認める書類

◆お見舞金の支払

当社の調査により、会員の申告した被害がバックアップサポートの対象となる事故であると判断されたときは、再入居の費用の一部として、最大 10 万円のお見舞金を給付するものとします。

◆他の給付との関係

バックアップサポートによるお見舞金の給付は、他のサービス、保険等からの給付とは無関係に行うものとします。

(1)宿泊補助金当社が、宿泊補助金給付対象であると判断した時は、当社は会員本人名義の金融機関口座に当社が申請を受理した月の翌月末までに宿泊補助金をお振込み致します。

①宿泊補助金は、年に 1 回までのサービスであること。

②利用宿泊施設の宛名、日付入りの領収書を該当日含め、当社へ 5 日以内に提出すること。

③当社所定の補助金申請用紙を該当日含め、当社へ 5 日以内に提出すること。

④当社が適切と判断すべき合理的理由があること。

(2)ガラス交換補助金当社が、ガラス交換補助金給付対象であると判断した時は、当社は会員本人名義の金融機関口座に当社が申請を受理した月の翌月末までにガラス交換補助金をお振込み致します。

①ガラス交換補助金は、年に 1 回までのサービスであること。

②他の保険会社より当該事故による保険金の支払いがなされていないこと。

③当社所定の補助金申請用紙を該当日含め、5 日以内に当社に提出すること。

(3)自転車修理補助金

◆自転車修理補助金給付条件

自転車修理補助金（以下「補助金」といいます）給付の条件は次の通りです。なお、補助金は、次の全ての条件を満たしている場合に限り給付されます。

①会員等自身の所有自転車を、自転車修理専門店にて修理したこと（会員等自身が修理した

場合は給付対象外とします)。

- ②自転車修理専門店で修理を依頼する前に、当社へ報告していること。
- ③補助金対象破損箇所は、タイヤ、鍵、チェーンに限ります。
- ④補助金の支払いは、有効期間中 1 回に限ります (2 回目以降は対象外です)。
- ⑤当社が適切と判断すべき合理的な理由があること。

◆除外事由

次の各号のいずれかに該当する場合は、補助金は支給されません。

- ①会員等の所有ではない自転車の修理
- ②盗難被害
- ③戦争その他の変乱による破損被害
- ④地震、噴火、風水雪自然災害その他の天災の影響のもとでの破損被害
- ⑤核燃料物質又は核燃料物質に汚染された物の放射性、爆発性その他有害な特性の発生の影響のもとでの破損被害
- ⑥前号以外の放射線照射又は放射能汚染による破損被害
- ⑦破損が無かった場合
- ⑧自転車修理専門店へ修理を依頼する前に当社への報告がなかった場合
- ⑨自転車修理専門店が発行した領収書の日付から数えて 5 日以上、当社に報告しなかった場合
- ⑩会員等が、会員規約等に違反した場合
- ⑪会員等が、故意に自ら事故を起こした場合⑫その他当社が不適切と判断する合理的な理由がある場合

(4)補助金請求の受付及び支払い

会員等は自転車修理専門店が発行した領収書の日付から 5 日以内に次の各項の事項を当社に報告し、当社所定の申請をするものとします。なお、当社は、補助金請求の受付業務及び当社が必要と判断した調査業務を行います。なお、当社が、自転車修理補助金サービスの対象修理であると判断したときは、当社は会員本人名義の金融機関口座に当社が申請を受理した月の翌月末までに補助金を振り込むものとします。

◆当社の補助金申請受付時の確認事項

- ①住所、氏名、電話番号、性別
- ②修理が必要となった日時と詳細な状況
- ③自転車修理専門店が発行した領収書

◆当社に対して補助金請求を行う場合、会員は次の資料を提出するものとします。

- ①当社所定の自転車修理補助金申請書
- ②自転車修理専門店が発行した領収書
- ③会員の本人名義の金融機関口座番号等の情報
- ④その他当社が必要と認める書類

カテゴリ	設置 (設置場所)	設備	症状	基本作業(現場駆けつけサービス対象) 対応作業	基本作業対象外 対応作業(明)第3	注意事項
給排水設備の不具合	キッチン・洗面所	給排水	漏水	止水作業、給水パッドシート設置、パッキン交換、シールテープ作業、部品まし締め等の応急処置	給排水管部材交換	・便器の設置(ロータンク及び機能部を外す等)は追加料金(時間超過料金、特殊作業料金)が発生します。 ・原因箇所が公共下水管の場合、公共機関への連絡対応となります。 ・トーラー及び高圧洗浄等の使用時は追加料金(時間超過料金、特殊作業料金)が発生します。 ・海外製などの特殊製品は、対応できない場合があります。 ・廃盤となった部材交換の対応はできません。 ・寒冷地での水道管凍結は対応できません。
			詰まり	ローポンプによる作業、清掃、軽作業	トーラーによる作業、高圧洗浄、分解洗浄、薬剤投入	
			水・お湯が出ない	パッキン交換、部品まし締め等の応急処置	給排水管部材交換	
		ディスプレイ	破損	止水作業、給水パッドシート設置、パッキン交換、シールテープ作業、部品まし締め等の応急処置	排水管部材交換	
			詰まり	つまり除去の軽作業	分解洗浄、部品交換、本体交換	
		蛇口	破損	現場調査	部品交換、本体交換	
			漏水	止水作業、給水パッドシート設置、パッキン交換、シールテープ作業、部品まし締め等の応急処置	給排水管部材交換	
			破損	止水作業、給水パッドシート設置、パッキン交換、シールテープ作業、部品まし締め等の応急処置	給排水管部材交換	
	トイレ		漏水	止水作業、給水パッドシート設置、パッキン交換、シールテープ作業、部品まし締め等の応急処置	給排水管部材交換	
			水が止まらない	止水作業、ロータンク内部部品調整等の応急処置	部材(ボールタップ、フロート弁等)交換	
			水が流れない	ロータンク内部材交換、部品外れ確認、バケツで水を流し入れる応急処置	部材(ボールタップ、フロート弁等)交換 トイレレバー交換	
			詰まり	ローポンプによる作業、清掃等の軽作業	トーラーによる作業、高圧洗浄、分解洗浄、薬剤投入	
		給排水	破損	止水作業、各部調整、パッキン交換	部品交換、本体交換	
			漏水	止水作業、給水パッドシート設置、パッキン交換、シールテープ作業、部品まし締め等の応急処置	給排水管部材交換	
			詰まり	ローポンプによる作業、清掃等の軽作業	トーラーによる作業、高圧洗浄、分解洗浄、薬剤投入	
			水・お湯が出ない	パッキン交換、部品まし締め等の応急処置	給排水管部材交換	
	浴室		破損	止水作業、給水パッドシート設置、パッキン交換、シールテープ作業、部品まし締め等の応急処置	給排水管部材交換	
			詰まり	ローポンプによる作業、清掃等の軽作業	トーラーによる作業、高圧洗浄、分解洗浄、薬剤投入	
		洗濯機置き場	漏水	止水作業、給水パッドシート設置、パッキン交換、シールテープ作業、部品まし締め等の応急処置	給排水管部材交換	
			漏水	止水作業、給水パッドシート設置、パッキン交換、シールテープ作業、部品まし締め等の応急処置	給排水管部材交換	
	廊下		漏水	止水作業、給水パッドシート設置、パッキン交換、シールテープ作業、部品まし締め等の応急処置	給排水管部材交換	
			廊下漏水	上階の状況確認、上階パイロットの確認、給水パッドシート設置による応急処置	高度および高額な費用が掛かる養生作業、上階の作業	
鍵の紛失・不具合	玄関	錠前	紛失による解錠	ピッキング解錠、サムターン回しによる解錠	バーロック解錠、クレセント錠解錠	・解錠作業前に、利用者様の運転免許証などで本人確認をいたします。 ・本人確認及び居住確認できない場合、解錠作業は行いません。 ・鍵の種類及び状況(深夜時間帯等)により、解錠できない場合があります。 ・防犯性の高い特殊構造の鍵の場合、対応できない場合があります。 ・解錠時にドアスコープを破壊した場合、ドアスコープの部品が有償となります。 ・玄関カギ以外の共有部分の鍵は対象外となります。 ・鍵交換は、対象外となります。 ・接着剤等が原因の除去作業は、対応できない場合があります。 ・解錠後の施設(外出される等)は対象外となります。
			シンリンダー詰まり	各部調整、清掃、潤滑剤塗布	分解洗浄	
			ドアガード閉まり	現場調査	バーロック解錠	
			施設不良	各部調整、エアードスター清掃、潤滑剤塗布	分解洗浄	
窓ガラスの不具合	外気に触れた窓ガラス	窓ガラス	ヒビ・割れ	破損箇所養生、ガラスサイズ採寸	破損物撤去作業	・ガラス交換は、特殊な作業科目が発生します。 ・特殊なガラス交換には、日数がかかるまたは対応できない場合があります。 ・吹き抜け等の箇所作業は対応できない場合があります。 ・(現場設置費用は、お客様のご負担となります)。 ・原因箇所が共有部分に及び場合は対象外となります。
			破損	破損箇所養生、ガラスサイズ採寸	破損物撤去作業	
電気設備の不具合	室内	照明器具	点灯不良	各部点検・調整、管球交換の確認	スイッチ交換、照明本体交換	・照明の管理交換は、対象外となります。 ・清掃作業は、対象外となります。 ・不具合の内容により、電力会社・各メーカー対応となる場合があります。 ・テレビ・オーディオ・エアコン・冷蔵庫など利用者様の所有する家電製品は対象外となります。 ・原因箇所が共有部分に及び場合は対象外となります。
			落下・破損	現場調査	各部位材交換、本体交換	
	室内	エアコン	動かない・冷感が出ない	現場調査	各部位材交換、本体交換	
			水漏れ	現場調査、ドレンホース清掃	各部位材交換、本体交換	
	トイレ	温水洗浄便座	水漏れ・動かない	現場調査	各部位材交換、本体交換	
			スイッチ	作動不良	各部点検・調整	
	室内	コンセント	作動不良	通電確認	コンセント交換、ブレーカー交換	
			一部・全部停電	ブレーカー確認、通電流・絶縁測定、漏電回路切り離し、電力会社(地域停電含む)確認	配線工事、電気設備部材交換	
	換気設備	換気扇	異音	清掃、現地調査(異音箇所特定、モーター確認)	換気扇及びモーター部材交換	
			作動不良	清掃、現地調査(異音箇所特定、モーター確認)	換気扇及びモーター部材交換	
		レジスター(換気口)	作動不良(逆転型・霜圧型)	清掃、現地調査(作動及び通電確認)	レジスター部材交換、本体交換	
			破損	応急処置	レジスター部材交換、本体交換	
	室内	テレビ	視聴不良	現場調査		
	室内	電気温水器	お湯が出ない	現場調査	部品交換、本体交換	
	コンロ	IHヒーター	作動不良	現地調査(主電源・適合調理鍋の確認・天板汚れ等確認)	部品交換、本体交換	
			エラーコード表示	現地調査(主電源・適合調理鍋の確認・天板汚れ等確認)	部品交換、本体交換	
	玄関	インターフォン	作動不良	現地調査(インターホン配線・モニター・設置場所・電池BOX等確認)、電池交換、配線の抜き差し確認	インターフォン交換、配線及び部品交換	
	室内	火災報知器	鳴動・誤作動	現場調査	電池式の火災報知機の現場交換	
	安全確認のサポート	-	安全確認	現地調査(インターフォン場らし在宅確認、ポスト内の郵便物および外観からの確認)		
ガス機器の不具合	給湯器設置場所	給湯器	お湯が出ない	現場調査	部品交換、本体交換	・電話によるマイコンメーターの復旧案内を行い、利用者様ご自身でお試しいたします。 ・専門業者の手配となった場合、各メーカーおよびガス会社の手配対応となります。 ・本体交換が必要な場合は、管理会社様へ対応をお願いいたします。
			ガス漏れ	現場調査	部品交換、本体交換	
			温度調整不良・エラー表示(点滅)	現場調査	部品交換、本体交換	
			水漏れ	現場調査	部品交換、本体交換	
	浴室	バウンズ釜	お湯が出ない	現場調査		
			温度調整不良・エラー表示(点滅)	現場調査		
	室内	ガス警報器	警報機発報・エラー	現場調査		
	室内	ガス報知器	警報機発報・エラー	現場調査		