

## ■くらしすたんと 24 時間住まいのかけつけサポート

### <水まわりのトラブル解決サービス規約>

#### 第 1 条 (サービス内容および利用料金)

当社は、会員に対して、緊急性を有する場合に、対象物件における水まわりのトラブル解決サービスを行います。ただし、サービスを提供するにあたって、個別サービス毎に定める個別規定により当社が定めた料金が発生し、会員は当社（当社の業務委託先を含む）に対し現場作業終了時に連帯してただちに支払っていただきます。

#### 第 2 条 (免責)

水まわりのトラブル解決サービスに関して、下記事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

- (1) 利用者本人もしくは同居している二親等以内の家族以外の者からの依頼によるものであると判明した場合
- (2) 災害・天災・暴動等に起因する依頼
- (3) 免許証等の身分証明書が対象物件利用者の名義と一致しない場合
- (4) 会員情報に登録された物件住所とは異なる場合
- (5) 水まわりのトラブル解決サービスとは異なるトラブルの解決依頼
- (6) 高圧洗浄などの特殊作業が必要な配管詰まり
- (7) 貯水槽等、集合住宅の共有部分にあたる箇所のトラブル
- (8) ガス給湯器のガス部分、シャワートイレの電気系統等の対応不能部分

### <カギのトラブル解決サービス規約>

#### 第 1 条 (サービス内容および利用料金)

当社は、会員に対して、緊急性を有する場合に、対象物件におけるカギのトラブル解決サービスを行います。ただし、サービスを提供するにあたって、個別サービス毎に定める料金が発生し、会員は当社（当社の業務委託先を含む）に対し現場作業終了時に連帯してただちに支払っていただきます。

## 第2条（免責）

カギのトラブル解決サービスに関して、下記事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

- (1) 利用者本人もしくは同居している二親等以内の家族以外の者からの依頼によるものであると判明した場合
- (2) 災害・天災・暴動等に起因する依頼
- (3) 免許証等の身分証明書が対象物件利用者の名義と一致しない場合
- (4) 会員情報に登録された物件住所とは異なる場合
- (5) 利用者本人もしくは同居している二親等以内の家族の立会いが無い場合（ただし、本人以外が立ち会うときは当社の定める手続きによる本人の承諾が必要です）
- (6) 車等の開錠作業を行う場合、車検証の提示が無い場合
- (7) 賃貸物件、分譲物件において、大家、管理会社などに確認が取れない場合
- (8) 集合住宅のエントランスなど共有部分の作業
- (9) 特殊なカギの形状の場合（外国産ウエーブキー等も含む）
- (10) 登録住所敷地外に駐車している車やバイク等の開錠
- (11) 合鍵の作成
- (12) 業務用金庫の開錠作業
- (13) 電気錠取付工事等
- (14) カギのトラブル解決サービスとは異なるトラブル解決依頼

カギのトラブル解決サービスに関して、重大な過失がない限り、当社はいかなる責任も負わないものとし、損害賠償義務を負わないものとします。

カギのトラブル解決サービスにて、当社が、免許証等の身分証明書が利用者の名義と一致することを確認した上で開錠作業を行った場合、開錠作業をしたことで発生した会員・居住者又は第三者に生じた損失について当社はいかなる責任も追わず、損害賠償責任を負担しないものとします。

カギのトラブル解決サービスに関して、下記事項に該当する場合、宿泊補助金をお支払いする場合があります。

カギのトラブルサポートに関して、依頼を受けた開錠作業にあたり技術上の困難を理由に会員が有料宿泊施設を利用せざるを得なくなってしまった場合、次項の条件を満たした場合に限り、会員が実際に負担した宿泊料金、及び利用宿泊施設への移動費の合計金額のうち最大 10,000 円までを宿泊補助金として支給いたします。宿泊補助金の給付条件は、以下の

とおりです。

- (1) 宿泊補助金の申請は、加入月を基準として年に1回となります。
- (2) 申請にあたっては当社指定の申請書を用い、利用された利用宿泊施設の宛名、日付入りの領収書とあわせて、ご宿泊日から1ヶ月以内（ご宿泊日を含みます）に、当社へご提出ください。なお、上記の諸条件を満たすほか、宿泊のご利用について当社が合理的な理由に基づいて適切であると判断した場合に限ります。
- (3) 当社が宿泊補助金給付対象であると判断した時は、当社が申請を受理した月の翌月末日までに、会員本人名義の金融機関口座に宿泊補助金をお振込みいたします。

#### <ガラスのトラブル解決サービス規約>

##### 第1条（サービス内容および利用料金）

当社は、会員に対して、緊急性を有する場合に、対象物件におけるガラスのトラブル解決サービスを行います。ただし、サービスを提供するにあたって、個別サービス毎に定める個別規定により当社が定めた料金が発生し、会員は当社（当社の業務委託先を含む）に対し現場作業終了時に連帯してただちに支払っていただきます。

##### 第2条（免責）

ガラスのトラブル解決サービスに関して、下記事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

- (1) 利用者本人もしくは同居している二親等以内の家族以外の者からの依頼によるものと判明した場合
- (2) 災害・天災・暴動等に起因する依頼
- (3) 免許証等の身分証明書が対象物件利用者の名義と一致しない場合
- (4) 会員情報に登録された物件住所とは異なる場合
- (5) ガラスのトラブル解決サービスとは異なるトラブルの解決依頼
- (6) 利用者本人もしくは同居している二親等以内の家族の立会いが無い場合
- (7) ガラスを外すことが出来ない箇所や商品
- (8) ガラス撤去のみの作業
- (9) お手持ちのガラス加工や移設

ガラスのトラブル解決サービスに関して、重大な過失がない限り、当社はいかなる責任も負わないものとし、損害賠償義務を負わないものとします。

#### <パソコンのトラブル解決サービス規約>

以下の内容が対応中に判明した場合、以降の対応を行わず作業を終了させていただく場合があります。

- (1) 会員よりサービス対象物以外の機器の対応を要求された場合
- (2) 会員より違法コピーなど、違法行為となる作業を要求された場合
- (3) パソコン及び関連機器が致命的な不具合により正常に作動しない場合
- (4) パソコン及び関連機器に違法な改造がなされている場合
- (5) パソコン及び関連機器又はソフトウェアのパスワードを会員が解除できない場合

#### <電気のトラブル解決サービス規約>

電気のトラブル解決サービスに関して、サービス提供範囲は利用者の住居の専有部分における電気設備巡回目視等、当社が定める電気機器（室内照明、コンセント、エアコン、ブレーカー）への対応業務に限ります。

#### <ガス給湯器のトラブル解決サービス規約>

会員より問い合わせのあった事項に関して、トラブル解決のために必要となる方法、手段などの情報を提供することでトラブル解決のサポートを行います。

#### <在宅確認駆けつけ（みまもり）サービス規約>

当社（当社の業務委託先を含む）作業員が、会員が申込時に届け出た情報に基づき、「駆けつけサービス提供場所に居住されているご家族として当社へ届け出た会員の一親等以内の親族の方（駆けつけサービス提供住所に居住していない方も含みますが、会員の姻族にあたる方は除きます。）からのご依頼に基づき、駆けつけサービス提供場所へ駆けつけ、駆けつけサービス提供場所の在宅状況を確認いたします。

尚、当該確認は在宅者を特定することなく、また居住内に立ち入らずに実施できる範囲（インターホンなどにより在宅の有無を確認する、電力量計の動作状況や照明器具の点検状況を確認するなど、玄関前までの対応に限ります。）でのみ行うものとし、会員はこの在宅確認駆けつけサービスを会員が本規約に合意した日を基準に年 2 回に限り、ご利用頂くことができます。

年 2 回を超過してご利用頂く場合、年 3 回目以降は、1 回毎に 8,000 円（税抜）にて当社（当社の業務委託先を含む）が承ることができ、会員は直接ご依頼ください。

以下の事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

- （1）玄関の開錠を希望する場合
- （2）玄関前の対応以外の対応を希望する場合
- （3）会員の一親等内の親族以外からの依頼である場合
- （4）在宅確認情報登録が未了の場合
- （5）在宅確認対象者による事前の承諾が得られない場合
- （6）在宅確認情報登録先の居住者若しくはその代理人より在宅確認サービス停止の要請があった場合
- （7）在宅確認サポート本来の目的から逸脱した利用方法や、定期的又は定常的な在宅確認を要望される等、利用頻度が著しく多いと当社が判断した場合