

## ライフサポート電話相談・ライフサポートかけつけのご案内

JCOM 株式会社（以下「当社」といいます。）は、「CATV ライフサポート卸サービス」（各 CATV 事業者が利用権を付与し、JCOM 株式会社提供のサービスであり、その名称は問いません。以下「本サービス」といいます。）の利用権の付与に係る契約において定める会員等（契約者及び同居の家族の総称をいいます。）に対し、この「ライフサポート電話相談・ライフサポートかけつけのご案内」（以下「本案内」といいます。）に従い、ライフサポート電話相談サービス及びライフサポートかけつけサービスを提供します。なお、本案内で使用する用語の意味は、本案内に特段の定めがある場合を除き、本サービスの利用権の付与に係る契約において定める用語の意味に従うものとします。

### 第 1 章 ライフサポート電話相談サービス

#### 第 1 条（電話相談のサービス内容）

ライフサポート電話相談サービス（以下「電話相談」といいます。）は、本章に定める条件に従い、電話を通じて、会員等（本章の「会員等」とは、同居の家族を除いた契約者のみを指します。）からの相談への対応を行うサービスをいいます。

#### 第 2 条（電話相談の対象範囲）

1. 会員等は、別表 1 に定める電話相談受付専用フリーコールの電話番号へ架電し、当社所定の事項を申告して相談への対応を依頼することにより、電話を通じて、次項に定める相談に対する対応を受けることができます。
2. 会員等は、以下の各号に定める事項について電話相談を行うことができます。
  - (1) 会員等の使用するパソコンの操作に係る相談
  - (2) 会員等の使用するスマートフォンの操作に係る相談
  - (3) 会員等の所有するペットに係る相談
  - (4) 介護に係る相談
  - (5) 年金・税金に係る相談
  - (6) 健康・医療に係る相談
  - (7) 夜間・休日医療機関の紹介に係る相談
  - (8) 会員等の出産・育児等に係る相談
  - (9) 法律相談の窓口案内に係る相談
  - (10) 相続税に係る相談
  - (11) その他人間関係に係る相談
3. 前項第 6 号乃至第 9 号に定めるサービスは、病院情報や健康に関する一般的な情報を

提供し、又は健康・医療・介護・育児・メンタルヘルス不調などの相談について保健指導の範囲におけるアドバイスを各分野の専門資格を有する担当者が行うものであり、医師が行う診療又は治療等の医行為を行うものではありません。

4. 電話相談において会員等に対し提供される提案及び助言等は、全て参考情報として会員等に提供されるものであり、会員等は自己の責任で当該相談内容に係る判断及び決定を行うものとします。当社は会員等による判断及び決定並びにその結果について一切の責任を負いません。
5. 当社は、会員等からの電話相談内容が以下の各号のいずれかに該当場合、当該相談への対応を行わないものとします。
  - (1) 恋愛・信仰など、精神的な価値観に関する事項に係る相談
  - (2) 法令や社会通念に反する事項に係る相談（当該相談に対応することが関係法令に違反する場合がありますがこれに限られません。）
  - (3) 前二号に掲げるほか、提案・助言等が著しく困難と認められる事項に係る相談
  - (4) その他、当社が対応を行うことが適切でないと合理的にと判断した事項に係る相談

### 第3条（電話相談の利用条件等）

1. 電話相談の受付時間、利用可能回数及び1回の電話相談における対応時間の制限については、別表1に定めるとおりとします。
2. 会員等は、電話相談への対応を行う事業者や担当者等を指定することはできません。

### 第4条（電話相談の一時中断等）

1. 当社は、以下の各号のいずれかに該当する場合、会員等の同意を得ることなく、電話相談の全部又は一部について、提供を一時中断又は停止することがあります。
  - (1) 一暦月内の電話相談にかかる専用フリーコールにおける受電回数が30回を超えた場合
  - (2) その他、当社が会員等による電話相談の利用方法等が不適切であると判断した場合
2. 前項に基づき当社が行った電話相談の一時中断又は停止に関しては、当社は会員等又はその他の第三者に対していかなる責任も負いません。

## 第2章 ライフサポートかけつけサービス

### 第5条（かけつけのサービス内容）

ライフサポートかけつけサービス（以下「かけつけ」といいます。）とは、本章に定める条件に従い、会員等（本章の「会員等」とは、契約者および契約者と同居の家族を含みます。）に生じたトラブルへの対応のためにサービス対象物件へ赴き、各種修理対応等のサービスの提供を受けることができるサービスをいいます。

### 第6条（かけつけの対象範囲）

1. 会員等は、別表2に定めるかけつけサービス専用フリーコールの電話番号へ架電し、当社所定の事項を申告することで、出動要請を行うことができます。
2. 会員等は、以下の各号に定めるトラブルについて出動要請を行うことができます。なお、各トラブル内容の詳細については別表2「かけつけサービス内容」に定めるものとします。
  - (1) 水回りのトラブル
  - (2) 玄関のトラブル
  - (3) 室内建具のトラブル
  - (4) サッシのトラブル
  - (5) 電気設備のトラブル
  - (6) ガス設備のトラブル
3. 会員等は、かけつけにおいて提供されるサービスはあくまでも一次対応であり、別途の対応を要する場合があること、またトラブルの根本的な解決を保証するものではないことを予め了承するものとします。

### 第7条（かけつけの利用条件等）

1. かけつけにおける出動要請については、年中無休で24時間受け付けます。また、出動要請に係るサービス対象物件は日本国内（ただし、一部離島は除きます。）に所在するものに限るものとします。
2. 会員等は、対象物件へ赴きサービス提供を行う事業者や担当者等（当社の提携する事業者を含み、以下「サービス提供者」といいます。）を指定することはできません。
3. 会員等は、かけつけのサービス提供を受けるにあたり、当社又はサービス提供者からの求めに応じて、以下の各号に定める書面の提示を行うものとします。
  - (1) 入会申込書のお客さま控え
  - (2) 運転免許証
  - (3) 顔写真付きの公的機関証明書
4. 当社は、以下の各号のいずれかに該当する場合、かけつけの提供を行わないことがあります

ます。

- (1) 会員等が前項各号に定める書面の提示要請に応じない場合
- (2) 前項第 2 号または第 3 号に基づき提出された会員等の身分証明書に記載の住所がサービス対象物件の所在地と異なる場合
- (3) 出動要請に係るトラブルが、本サービスの利用権付与の前に発生したものであると当社又はサービス提供者が判断する場合
- (4) 出動要請に係るトラブルが、建物共用部分（ベランダ、エントランス、エレベータ、共用廊下等を含みますが、これらに限りません。）で発生したものであると当社又はサービス提供者において判断する場合
- (5) 出動要請が会員と同居でない家族から行われたものである場合
- (6) 当社又はサービス提供者において、出動要請が会員等以外の者からなされたものであると判断する場合
- (7) 出動要請に係るトラブルに対し、過去にかけつけが提供されたものであると当社又はサービス提供者において判断する場合
- (8) 出動要請先がサービス対象物件に該当しない場合
- (9) 出動要請が、退室・転居等に伴う原状回復を目的とするものであると当社又はサービス提供者において判断する場合
- (10) 出動要請に係るトラブルが、地震、噴火、津波等の自然災害又は戦争、紛争、暴動等に起因するものである場合
- (11) 水まわりのトラブルに係る出動要請について、当該トラブルが水道管等の凍結に起因するものである場合
- (12) 出動要請に応じることが当社又はサービス提供者の他の業務遂行に著しい支障をきたすおそれのある場合
- (13) その他当社又はサービス提供者がかけつけの提供が不適切であると合理的に判断する場合

## 第 8 条（利用料金）

1. サービス対象物件での作業時間は、第 6 条第 2 項第 3 号に定める室内建具のトラブル及び同項第 4 号に定めるサッシのトラブルのうち網戸に関するトラブルについては 1 件あたり 30 分、その他については 1 件当たり 60 分（以下「規定作業時間」といいます。）とします。
2. 会員等は、サービス対象物件での作業時間が規定作業時間を超えた場合、当該超過時間分に係る作業料金をサービス提供者に対し直接に支払う義務を負います。なお、当該超過時間分に係る作業料金の金額については別途サービス提供者が提示する金額に従うものとします。
3. サービス対象物件におけるトラブルへの対応のため、部品交換、特殊作業又は別表 2 に

定める「かけつけサービス内容」に含まれないその他のサービス（以下総称して「対象外サービス」といいます。）の提供を必要とする場合、会員等は、サービス提供者との間で直接に別途の契約を締結することにより、当該別途の契約に基づき対象外サービスの提供を受けることができます。この場合、対象外サービスの提供にかかる費用は、サービス提供者と会員等との間の合意内容に従い、会員等がサービス提供者に対し直接に支払うものとし、当社は、対象外サービスの提供については一切の責任を負いません。

別表1 「電話相談」 サービス内容 (1) 電話相談

| サービスメニュー       |  | 受付時間                        | 利用可能時間 | 提供形態  |
|----------------|--|-----------------------------|--------|---|
| パソコン操作<br>電話相談 | パソコンの機能や使用方法などのパソコン操作のお困りごとに、専門スタッフがアドバイスをいたします            | 9:00～21:00<br>(予約受付は24時間対応) | 30分程度  | オペレーターが予約受付を行い、パソコン整備士および専門スタッフから直接お客様へご連絡いたします |
| スマホ操作<br>電話相談  | スマートフォン・タブレット端末の機能や使用方法などの操作のお困りごとに、専門スタッフがアドバイスをいたします     | 9:00～21:00<br>(予約受付は24時間対応) | 30分程度  | オペレーターが予約受付を行い、専門スタッフから直接お客様へご連絡いたします           |
| ペット相談          | ペットをしつけない、ペットの健康が心配なときなどペットについてのご相談ごとに関し、専門スタッフがアドバイスいたします | 9:00～翌朝<br>9:00<br>(24時間対応) | 30分程度  | オペレーターより専門スタッフへ直接お電話を転送いたします                    |
| 介護相談           | 介護についてわからないことをご相談ください。資格を持った専門スタッフがアドバイスいたします              | 9:00～翌朝<br>9:00<br>(24時間対応) | 30分程度  | オペレーターよりケアマネージャー等の有資格者へ直接お電話を転送いたします            |

|             |   |                             |       |   |
|-------------|---|-----------------------------|-------|---|
| 健康・医療相談     | 健康不安やセカンドオピニオンについての相談などに、資格を持った専門スタッフがアドバイスいたします      | 9:00～翌朝<br>9:00<br>(24時間対応) | 30分程度 | オペレーターより保健師、看護師、栄養管理士等の有資格者へ直接お電話を転送いたします |
| 夜間・休日医療機関紹介 | 夜間にお子様が発熱したときなど、近隣で対応できる病院をご紹介します                     | 9:00～翌朝<br>9:00<br>(24時間対応) | 30分程度 | オペレーターより専門スタッフへ直接お電話を転送いたします              |
| 専門医の紹介      | 専門医にかかりたい方へ、専門医をご紹介します。                               | 9:00～翌朝<br>9:00<br>(24時間対応) | -     | オペレーターより専門スタッフへ直接お電話を転送いたします              |
| マタニティ・育児相談  | 初めての出産で不安を抱えている方や育児の相談したいお客様へ、資格を持った専門スタッフがアドバイスいたします | 9:00～翌朝<br>9:00<br>(24時間対応) | 30分程度 | オペレーターより保健師、看護師、栄養管理士等の有資格者へ直接お電話を転送いたします |

|                                |   |                                      |              |   |
|--------------------------------|---|--------------------------------------|--------------|---|
| <p>その他<br/>人間関係等<br/>お悩み相談</p> | <p>人間関係や不安な気持ち、トラウマなどさまざまなお悩みのご相談に資格を持った専門スタッフがお応えします</p> | <p>10:00～18:00<br/>(予約受付は24時間対応)</p> | <p>20分程度</p> | <p>オペレーターよりカウンセラーの有資格者（上級心理カウンセラー、アソシエイトファシリテーター、夢分析セラピスト、シニアカウンセラー等）へ直接お電話を転送いたします(予約受付となることもあります)</p> |
| <p>年金・税金相談</p>                 | <p>複雑な年金や税金に関するご相談に社会保険労務士、税理士がそれぞれアドバイスいたします</p>         | <p>10:00～17:00<br/>(予約受付は24時間対応)</p> | <p>30分程度</p> | <p>オペレーターより社会保険労務士、税理士へ直接お電話を転送いたします(予約受付となることもあります)</p>  |
| <p>法律相談窓口<br/>案内</p>           | <p>法律相談が可能な、各都道府県の窓口をご案内いたします。</p>                        | <p>9:00～翌朝<br/>9:00<br/>(24時間対応)</p> | <p>30分程度</p> | <p>オペレーターが法律相談が可能な、各都道府県の窓口をご案内いたします。</p>   |

|        |  |   |       |  |
|--------|--|---|-------|--|
| 相続税の相談 | 相続税に関するご相談ごとについて、税理士がアドバイスいたします                | 相続税に関する相談<br>10:00~19:00<br>(予約受付は24時間対応) | 30分程度 | オペレーターより税理士へ直接お電話を転送いたします<br>(予約受付となることもあり)          |
| 傾聴サービス | 話相手がない、悩みだけや、楽しかったこと、嬉しかったことを聞いてもらいたい、悩みを相談したい | 10:00-18:00<br>(予約受付は24時間対応)              | 30分程度 | オペレーターよりカウンセラーの有資格者へ、直接お電話を転送いたします<br>(予約受付となることもあり) |

## (2) 取次

| サービスメニュー     | 概要                      | 会員特典                                      | ご利用上の注意事項   |
|--------------|-------------------------|---|---|
| プロのハウスクリーニング | ハウスクリーニングの専門会社を手配いたします。 | 初回のみ10%OFF<br>※エアコンクリーニング・洗濯機クリーニングは割引対象外 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・年末など、ご依頼が集中した場合は、ご希望に添えない場合があります。</li> <li>・日時のご指定はできませんので予めご了承下さい。</li> <li>・具体的なサービス利用に際しては、専門会社の利用規則ないし利用条件に従ってください。</li> <li>・ガラス清掃の場合、吹き抜けや天窓などの高所作業にかかる足場の料金はお客様負担となります。</li> </ul> |

|                 |                                  |        |   |
|-----------------|----------------------------------|--------|---|
|                 |                                  |        | <p>す。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・共用部分に立ち入らなければならない場合は、サービスの対象外とさせていただきます。</li> </ul>   |
| 家具移動            | 家具の移動を行うサービススタッフを手配いたします。        |        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・具体的ご要望（作業内容）をお聞きしてからの御見積、正式発注となります。</li> <li>・高価な家具や楽器などご希望に添えない場合がございます。</li> <li>・日時のご指定はできませんので予めご了承下さい。</li> <li>・30分以内の作業となります。</li> <li>・引越しではなく、住居内での移動お手伝いとなります。</li> <li>・階段の上下、リフト・クレーン吊り上げ（吊り下げ）を伴う場合は追加費用が掛かります。</li> </ul> |
| 靴・バッグの修理・クリーニング | 靴やバッグの修理・クリーニングを行う専門会社を取次ぎいたします。 | 5% OFF | <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門会社の営業時間外受付については、翌営業日対応となります。</li> <li>・店舗の無い地域は、靴やバッグを店舗に実費で</li> </ul>   |

|                         |                                  |                                       |                                 |
|-------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|
|                         |                                  |                                       | 発送していただく場合があります。                |
| レンタル用品                  | レンタル用品の専門会社に取次いたします。             | 10% OFF<br>※販売商品・配送費用・介護用品のレンタルは割引対象外 | ・在庫状況によっては、ご希望に添えない場合があります。     |
| 掃除のお手伝い                 | ご家族の部屋や浴槽、トイレなどの掃除もおまかせください。     |                                       |                                 |
| 買い物のお手伝い                | お気に入りの店や百貨店で、お好きなものを。            |                                       |                                 |
| 食事作りのお手伝い／<br>食事の後片づけ   | お好みの食材を、お好みの味付けで。食事の時間を笑顔で楽しく。   |                                       |                                 |
| 洗濯のお手伝い                 | アイロンかけや洗濯物の整理も。                  |                                       |                                 |
| ゴミや新聞の仕分け／<br>ゴミ出しのお手伝い | ゴミや新聞の区別・整理、ゴミ出しをお手伝いいたします。      |                                       |                                 |
| 衣替えのお手伝い                | 衣類の入れ替えや虫干しなど、整理のお手伝いをいたします。     |                                       |                                 |
| 食器棚の整理                  | 奥まった位置の食器を取り出しやすく。整理のお手伝いをいたします。 |                                       |                                 |
| 植木の水やり／草とり<br>のお手伝い     | 毎日の水やりや定期的な草とりをいたします。            |                                       |                                 |
| 布団干しのお手伝い               | 「布団の上げ下ろしが辛い」そんな方におすすめです。        |                                       |                                 |
| 布団丸洗い・乾燥                | 布団の丸洗い・乾燥の専門会社に取次いたします。          | 10% OFF                               | ・専門会社の営業時間外受付については、翌営業日対応となります。 |

|                      |  |  |  |
|----------------------|--|--|--|
| お食事の宅配               | お食事やお弁当をお届けする専門会社に取次いたします。                               | A社：宅配食 5% OFF<br>B社：送料無料<br>(たんぱく調整ご飯は割引対象外) | ・お買い上げ 5,000 円<br>(税込) 以上の場合は送料無料  |
| 野菜の宅配                | 新鮮で旬なお野菜を、丁度いいサイズでお届けする専門会社に取り次ぎいたします。                   | 10% OFF<br>※時期や商品により割引できない場合あり               | ・お届けまでに日数を要する可能性があります。   |
| 糖質制限食宅配              | 料理人、医師、栄養士監修のおいしく健康でバランスの良いお弁当でバランス良い食事で健康管理、体調をサポートします。 | 会員価格   | ・送料込みでのお届けとなります。   |
| 便利屋                  | どんなことでも便利屋に取次いたします。                                      |  | ・対人・近隣トラブルの仲裁行為や法律・公序良俗に反する内容については、お引き受けできません。                                 |
| 防災用 家具転倒防止金具（器具）取り付け | 転倒防止金具の取り付けスタッフを手配いたします。                                 |  | ・取り付けする金具、器具はお客様ご自身でご用意頂きます。<br>・設置される金具、器具、場所等を事前にお聞きし、最終的な対応可否および御見積回答いたします。 |
| 出張タイヤ交換              | シーズンにあわせ季節タイヤの履き替えを手配致します。                               |  | ・前後計 4 本を一回セットで交換する費用となります。<br>・交換したタイヤをシーズン前後に元タイヤに戻す場合は改めて手配の上、再度料金が必要となります。 |

|                |                                   |                     |   |
|----------------|-----------------------------------|---------------------|---|
|                |                                   |                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・事前に車両保管場所に交換用タイヤをご用意ください。</li> <li>・出張するエリアによって料金が異なります。</li> <li>・予約も可能です。 ※ 注意点：出動後のキャンセルも有料となります。</li> </ul> |
| 車いすや歩行のお手伝い    | 「安全を第一」にご一緒いたします。                 | 10% OFF<br>※初回利用時のみ |   |
| 食事介助           | 「食べること」が楽しみに。                     | 10% OFF<br>※初回利用時のみ |   |
| トイレ介助／おむつ交換    | お客様のお気持ちを大切に。                     | 10% OFF<br>※初回利用時のみ |   |
| 清拭／部分浴         | 気持ちも体も「すっきり」と。                    | 10% OFF<br>※初回利用時のみ |   |
| 認知症の方の見守り      | 「不在時が心配」そんなご家族のために。               | 10% OFF<br>※初回利用時のみ |   |
| ご家族が不在時のお世話    | ご家族が心にゆとりをもって暮らしていただくお手伝い。        | 10% OFF<br>※初回利用時のみ |   |
| 福祉・介護用品レンタル・販売 | 福祉・介護用品のレンタルや購入について、専門会社を紹介いたします。 | ご相談 無料              |   |

|                              |   |  |   |
|------------------------------|---|--|---|
| <p>夜間の見守り（夜間滞在 12 時間パック）</p> | <p>夜間滞在 12 時間パック<br/> 18：00～翌 10：00 の間での 1 回 12 時間以内<br/> 「夜は安心して休みたい」そんなご家族のために。</p> | <p>10% OFF<br/> ※初回利用時のみ</p>                                   |   |
| <p>フラワーギフト</p>               | <p>フラワーギフトの専門会社に取次いたします。</p>  | <p>送料 無料</p>   | <p>・商品の確認は以下のアドレスにアクセスください。 <a href="http://www.hana-youbi.jp">http://www.hana-youbi.jp</a></p> |
| <p>葬儀相談・葬儀社紹介・喪主サポートサービス</p> | <p>日常生活のちょっとした仏事のご相談から『お葬式！どうしたらいいの』といったご相談まで専門のスタッフが対応いたします。</p>                     | <p>ご相談 無料</p>  | <p>・お葬式などのお電話でのご相談は全国対応可能です。<br/> ・葬儀社紹介・喪主サポートサービスは地域によってはご利用になれない場合がございます。</p>                |
| <p>仏壇、神仏具の販売</p>             | <p>『リビングに合う仏壇ってあるの？』祈りのかたちをライフスタイルに合わせてご案内。</p>                                       | <p>15% OFF<br/> ※割引は特価品・特注品及び墓石の永代使用料、供養料、年間保管料、一部霊園・石種は除く</p> | <p>・地域によってご利用になれない場合がございます。</p>   |
| <p>墓石の販売</p>                 | <p>霊園・墓地は寺院墓地を含め 1000 ヶ所以上からご紹介。お墓の引越し、リフォーム相談も承ります。</p>                              | <p>※10% OFF<br/> ※割引は特価品・特注品及び墓石の永代使用料、供養料、年間保管料、一部</p>        | <p>・地域によってご利用になれない場合がございます。</p>   |



別表2 「かけつけサービス内容」

| 場所  | 部位       | 詳細      | 症状  | 一次対応作業例 (60分以内作業)        |
|-----|----------|---------|-----|--------------------------|
| 水周り | キッチン・洗面所 | 給排水     | 漏水  | 止水応急修理、シールテープ処置          |
|     |          |         | 詰まり | ローポンプでの詰まり除去、簡易トローラー使用※1 |
|     |          |         | 破損  | 応急処置、部材交換 (部材費別)         |
|     |          | ディスポーザー | 詰まり | 詰まり除去                    |
|     |          |         | 破損  | 応急処置・部材交換 (部材費別)         |
|     |          |         |     |                          |

|  |     |         |       |                              |
|--|-----|---------|-------|------------------------------|
|  |     | 蛇口（単水栓） | 漏水    | 応急止水処置                       |
|  |     | 蛇口（単水栓） | 破損    | 応急処置、部材交換（部材費別）              |
|  | トイレ | 給排水     | 漏水    | 応急止水処置※2                     |
|  |     |         | 水止まらず | 応急止水処置、ロータンク内部材交換（部材費別）※3    |
|  |     |         | 水流れない | 部品外れ確認※4                     |
|  |     |         | 詰まり   | ローポンプ・ラバーカップ・簡易トーラーでの詰まり除去※5 |

|    |    |     |      |                              |
|----|----|-----|------|------------------------------|
|    |    |     | 破損   | 応急処置、部材交換（部材費別）              |
|    | 浴室 | 給排水 | 漏水   | 止水応急修理                       |
|    |    |     | 詰まり  | ローポンプでの詰まり除去、簡易トローラー使用※<br>6 |
|    |    |     | 破損   | 応急処置・部材交換（部材費別）              |
| 玄関 | ドア | 建付  | がたつき | ビス増し締め・丁番調整・ビス交換             |
|    |    |     | 傾き   | 丁番起こし・修正・丁番調整                |
|    |    | 錠前  | 解錠   | ピッキング・サムターン回し他解錠作業※7         |

|    |      |                   |          |                       |                         |
|----|------|-------------------|----------|-----------------------|-------------------------|
|    |      |                   | 破錠       | 解錠不可時の破錠作業※8          |                         |
|    |      |                   | シリンダー詰まり | 詰まり除去（中折れ鍵・異物など）、清掃※9 |                         |
|    |      |                   | ドアガード閉まり | ドアガード外し               |                         |
|    |      |                   | 施錠不良     | 各部調整・清掃・潤滑剤塗布         |                         |
|    |      | クローザー<br>（ドアチェック） | 作動不良     | クローザー調整・交換            |                         |
|    |      |                   | 鳴り       | 潤滑剤塗布                 |                         |
|    |      | レバーハンドル           | ぐらつき     | ビス増し締め                |                         |
|    |      |                   | 外れ       | レバー付け直し               |                         |
|    |      |                   | 破損       | 応急修理                  |                         |
|    |      | 収納                | 扉        | がたつき                  | ビス増し締め・スライド丁番調整         |
|    | 傾き   |                   |          | スライド丁番調整              |                         |
|    | 破損   |                   |          | 応急修理・木補修              |                         |
|    | 室内建具 | ドア                | 開き戸建付    | がたつき                  | 丁番調整、ビス増し締め             |
|    |      |                   |          | 傾き                    | 丁番調整                    |
|    |      |                   | 吊り戸建付    | 外れ・がたつき               | 吊り戸金具・レールはめ直し・調整、ビス増し締め |
| 傾き |      |                   |          | 吊り戸金具位置調整             |                         |

|       |                  |       |         |                         |                        |
|-------|------------------|-------|---------|-------------------------|------------------------|
|       |                  | 折れ戸建付 | 外れ・がたつき | 折れ戸はめ直し、ビス増し締め          |                        |
|       |                  |       | 傾き      | 折れ戸位置調整                 |                        |
|       |                  | ラッチ   | おさまり不良  | ストライカー調整、ドア位置調整交換、潤滑剤塗布 |                        |
|       |                  |       | 破損      | 応急修理                    |                        |
|       |                  | レバー   | ぐらつき    | レバー・座金ビス増し締め            |                        |
|       |                  |       | 破損      | 応急修理                    |                        |
|       |                  | 施錠    | 施錠不良    | 丁番調整・吊り戸金具位置調整          |                        |
|       |                  | 収納    | 建付      | がたつき                    | 丁番調整、ビス増し締め、           |
|       |                  |       |         | 傾き                      | 丁番調整、折れ戸位置調整、吊り戸金具位置調整 |
|       |                  | サッシ   | 障子(窓)   | 建付                      | がたつき                   |
| 作動不良  | 潤滑剤塗布、レール修正、戸車調整 |       |         |                         |                        |
| 傾き    | 戸車位置調整           |       |         |                         |                        |
| 外れ    | はめ直し、戸車調整        |       |         |                         |                        |
| クレセント | ぐらつき             |       |         | クレセント調整、ビス増し締め          |                        |
|       | 施錠不良             |       |         | クレセント調整                 |                        |
| ガラス   | ヒビ・割れ            |       |         | 破損箇所養生・破損物撤去            |                        |

|               |    |       |  |              |
|---------------|----|-------|--|--------------|
|               |    |       | 破損                                     | 破損箇所養生・破損物撤去 |
| 網戸            | 建付 | がたつき  | 戸車調整、ビス増し締め※10                         |              |
|               |    | 作動不良  | 潤滑剤塗布、レール修正、戸車調整※10                    |              |
|               |    | 傾き    | 戸車位置調整                                 |              |
|               |    | 外れ    | 外れ止め・戸車位置調整※10                         |              |
| ルーバー<br>シャッター | 建付 | がたつき  | ビス増し締め                                 |              |
|               |    | 鳴り    | 潤滑剤塗布                                  |              |
|               |    | 引っかかり | 潤滑剤塗布                                  |              |
|               | 施錠 | 施錠不良  | 施錠部位置調整、潤滑剤塗布                          |              |
| 電気設備          | 照明 | 照明器具  | 不点灯<br>照明器具・管球確認、接触不良解消、テスト・ブレーカー確認※11 |              |
|               |    | チラつき  | グロー・安定器・接触不良解消※11                      |              |

|      |       |           |                                     |
|------|-------|-----------|-------------------------------------|
| スイッチ | スイッチ  | 作動不良      | スイッチ交換(部材費別)                        |
|      | コンセント | 作動不良      | 通電確認、コンセント交換(部材費別)                  |
| 停電   | 停電    | 一部停電      | ブレーカー確認、過電流・絶縁測定、漏電回路切り離し※11        |
|      |       | 全室停電      | ブレーカー確認、過電流・絶縁測定、漏電回路切り離し、電力会社確認※12 |
| 換気設備 | 換気扇   | 異音        | 清掃、異音箇所特定、モーター確認                    |
|      |       | 作動不良      | 清掃、モーター確認、通電確認、スイッチ交換(部材費別)         |
|      | レジスタ  | 作動不良(連動型) | 清掃、作動・通電確認                          |
|      |       | 作動不良(差圧型) | 清掃、作動確認                             |
|      |       | 破損        | 応急処置                                |
|      | 空調機器  | エアコン      | 作動不良                                |
| 異音   |       |           | 換気確認、ドレンホース・設置状況確認                  |

|        |           |          |  |                           |
|--------|-----------|----------|--|---------------------------|
|        | 給湯        | 電気温水器    | 給湯不良   | 湯量確認、逃がし弁確認、漏電遮断機確認、水漏れ確認 |
|        |           |          | 水漏れ  | 逃がし弁確認、減圧弁確認、配管確認         |
| エコキュート | ヒートポンプ給湯器 | エラーコード表示 | エラーコード確認、各種リセット操作                              |                           |
|        |           | 水漏れ      | 逃がし弁確認、減圧弁確認、配管確認                              |                           |
| コンロ    | IHヒーター    | 作動不良     | ブレーカー確認、吸/排気パネル確認、センサー部汚れ確認、空焚き確認、電源 ON/OFF 確認 |                           |
|        |           | エラーコード表示 | エラーコード確認、各種リセット操作                              |                           |
| 情報設備   | TV        | 受像不良     | 配線・アンテナ確認、電界強度測定、ブースター確認、CA 確認                 |                           |
|        | インターフォン   | 作動不良     | 通電確認、接触不良解消                                    |                           |
| ガス設備   | ガスコンロ     | 着火不良     | 乾電池確認、元栓・メーター確認※14                             |                           |
|        |           | 火力不良     | バーナー確認・清掃・調整※14                                |                           |

|                     |      |      |          |  |
|---------------------|------|------|----------|--|
|                     |      |      | 電源・着火不良  | ブレーカー確認、電源リセット、給湯栓開閉、マイコンメーター安全装置確認、LPガス残量確認、雨水浸入・水濡れ確認※14 |
|                     | 給湯器  | 給湯器  | 追い炊き不良   | ブレーカー確認、電源リセット、マイコンメーター安全装置確認、循環フィルター清掃、呼び水補充※14           |
|                     |      |      | 水漏れ      | 水回路接続確認、応急止水処置※14  |
|                     |      |      | エラーコード表示 | エラーコード確認、各種リセット操作※14                                       |
| 管球交換<br>(年3回<br>まで) | 照明器具 | 照明器具 | 管球切れ     | 管球交換※15  |

※1 電動式の特殊トーラー・高圧洗浄などは対象外です。原因箇所がマンション共用部、公共下水管となる場合は対象外です。

※2 便器・ロータンクなど取り外しは対象外です。

※3 ロータンクの取り外しは対象外です。

※4 ロータンクの取り外しは対象外です。

- ※5 便器脱着は対象外です。原因箇所がマンション共用部、公共下水管となる場合は対象外です。
- ※6 電動式の特殊トローラー・高圧洗浄などは対象外です。原因箇所がマンション共用部、公共下水管となる場合は対象外です。
- ※7 鍵種類・状況により解錠できない場合があります。身分証明書の提示を要します。
- ※8 夜間等の状況により作業ができない場合があります。身分証明書の提示を要します。
- ※9 接着剤等、除去作業できない場合があります。
- ※10 プリーツ網戸は対象外です。
- ※11 開口が必要な配線不良は対象外です。
- ※12 開口が必要な配線不良は対象外です。原因が電力会社側にある場合は対象外です。
- ※13 入居時設備以外のものは対象外です。
- ※14 原因がガス供給元にある場合やガス漏れの場合は対象外です。
- ※15 交換する管球については別途お客様にてご用意頂きます。また、従来の蛍光灯や電球からの LED 蛍光灯や LED 電球への切り替えなど交換の際に工事が必要となる場合や、蛍光灯、電球、LED 蛍光灯または LED 電球が 3 m を超える位置にある場合、照明機器本体の取外しは対象外です。利用回数が、年間（本サービスの利用開始日から起算して 1 年間とします。当該期間終了後は、当該期間終了日の翌日から起算して 1 年間とし、以後同様とします。）で合計 3 回までとなります。

<連絡先> 「[かけつけサービス専用フリーコール](#)」 [0120-792-097](tel:0120-792-097) (24 時間 365 日)

更新日：2025 年 9 月 16 日