

マンション用住ミカタ・プラス

マンション用住ミカタ・プラス lite・限定

ご入居者さまご利用規約

《 1. 全サービス共通の条項》

第 1 条（目的）

「マンション用住ミカタ・プラス マンション用住ミカタ・プラス lite・限定 ご入居者さまご利用規約（以下「本規約」といいます。）」は、大阪ガス株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する「マンション用住ミカタ・プラス」「マンション用住ミカタ・プラス lite」「マンション用住ミカタ・プラス 限定」（以下合わせて「本サービス」といいます。）の利用に関して、ご入居者さまに関する事項について定めるものです。

第 2 条（本規約の適用関係）

本規約は、本サービスのご入居者さまへの提供およびその利用に関して適用されます。

当社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎に利用規約や利用上の注意等の諸規程（以下「諸規程」といいます。）を設けることがあります。それらの諸規程は本規約の一部を構成するものとし、本規約と諸規程の定めが異なる場合、諸規程の内容が優先します。

第 3 条（委託）

当社は、本サービスの受付・業務運営・サービス提供を、当社の関係会社・大阪ガスサービスチェーン・株式会社リロクラブ・株式会社プライムアシスタンスおよびその提携事業者・当社の提携事業者へ委託します（以下、「委託会社」といいます。）。

第 4 条（ご入居者さまの定義）

本規約において使用する「ご入居者さま」とは、別途定める「マンション用住ミカタ・プラス マンション用住ミカタ・プラス lite 集合住宅管理組合さまご利用規約」に基づき本サービスにご契約いただいている集合住宅管理組合さま、または下記の対象電気料金メニューをご契約いただいている集合住宅管理組合さま（以下、合わせて「ご契約者さま」といいます。）が管理されている物件にお住まいで、本規約や重要事項説明書の内容を

確認し、同意したうえで、当社所定の方法により、その旨を当社にご連絡いただいた方をいいます。なお、ご入居者さまがお住まいの住戸において、一般ガス供給が無い場合は本サービスの適用対象外となります。

「対象電気料金メニュー」

- ・マンション共用部駆けつけプラン A
- ・マンション共用部駆けつけプラン LA
- ・マンション共用部駆けつけプラン B
- ・マンション共用部駆けつけプラン LB
- ・マンション用住ミカタ・プラス LB 限定
- ・マンション共用部駆けつけプラン T
- ・マンション共用部駆けつけプラン LT
- ・マンション用住ミカタ・プラス LT 限定

第 5 条（本サービスの料金）

ご入居者さまは、本規約に別途定める料金が発生しない場合、本サービスを無料で利用できます。

第 6 条（本サービスの適用開始時期）

本サービスは、当社所定の申込方法により、ご契約者さまの申込みの通知を当社が受領した日が月初から 10 日までの場合は翌月 1 日から、11 日から月末までの場合は翌々月 1 日からサービス適用開始となります。ただし、集合住宅管理組合さまに対象電気料金メニューをご契約いただいている物件の場合、電気供給開始日が月初から 10 日までの場合は翌月 1 日から、11 日から月末までの場合は翌々月 1 日からサービス適用開始となります。なお、ご契約者さまが「マンション用住ミカタ・プラス」（これが適用される対象電気料金メニューを含む）をご契約中の場合は「マンション用住ミカタ・プラス」を、ご契約者さまが「マンション用住ミカタ・プラス lite」（これが適用される対象電気料金メニューを含む）をご契約中の場合は「マンション用住ミカタ・プラス lite」を、ご契約者さまが「マンション用住ミカタ・プラス限定」（これが適用される対象電気料金メニューを含む）をご契約中の場合は「マンション用住ミカタ・プラス限定」をご入居者さまはご利用いただけます。

第 7 条（サービス適用後の運用）

ご入居者さま向けの本サービスは、ご使用の設備により、一部ご利用いただけない場合がございます。

マンション用住ミカタ・プラスがご入居者さまに適用となった場合、ご入居者さまがご契約中の住ミカタ・プラスは解約となります。

（なお、マンション用住ミカタ・プラス lite または限定がご入居者さまに適用となった場合は、ご入居者さまがご契約中の住ミカタ・プラスは解約となりません。）

また、住ミカタ・保証パックまたは大阪ガスの電気料金メニュー「スタイルプラン S」ご契約中のご入居者さまは、当該契約継続の判断をご入居者さまに実施いただくものといたします。

ご契約中の住ミカタ・プラスまたは住ミカタ・保証パックが解約となった場合、解約日にかかわらず、当該解約月分までのサービス料金を全額いただきます。ご契約中のスタイルプラン S が解約となった場合は、電気料金メニューのプラン変更完了日までの電気料金を全額いただきます。

なお、その他のサービス・メンテナンス契約は解約となりません。

第 8 条（同意の取り下げ、提供の中止）

本規約への同意の取り下げまたはご利用中の本サービスの提供の中止（以下「同意の取り下げ等」といいます。）は以下の通りとします。

- (1)ご入居者さまが、同意の取り下げ等をする場合は、当社所定の方法によりその旨を当社に通知することにより、当該ご入居者さまは同意の取り下げ等を行うことができます。この場合、当社が当該ご入居者さまからの通知を受領した日が月初から 10 日までの場合は当月末、11 日から月末までの場合は翌月末をもって、当該ご入居者さまの同意の取り下げ日または当該サービスの提供の中止日とします。なお、同意の取り下げ等をキャンセルする場合、当社がご入居者さまからの通知を受領した日が取り下げ等予定月の 10 日までの場合は承ります。10 日を過ぎている場合、取り下げ等をキャンセルすることはできません。
- (2)当社は、ご入居者さまが第 10 条または第 16 条に違反していると当社または委託会社が判断した場合に当該ご入居者さまに対して、ご利用中の本サービスの提供を中止できるものとし、ご入居者さまはあらかじめこれを承諾するものとします。本項に該当した場合、当該ご入居者さまは当社が被った損害を賠償するものとします。

第 9 条（提供の終了）

- (1)当社は、ご入居者さまが第 10 条または第 16 条に違反していると当社または委託会社が判断した場合に当該ご入居者さまに対して、前条第 2 項に定める提供の中止の他、以後の本サービスの利用申込を受け付けないことができるものとし、ご入居者さまはあらかじめこれを承諾するものとします。本項に該当した場合、当該ご入居者さまは当社が被った損害を賠償するものとします。
- (2)ご契約者さまが、本サービスまたは対象電気料金メニューを解約された場合、ご契約者さまの当該契約の終了日をもって、ご入居者さまへの本サービスの提供は終了となります。なお、この場合、ご契約者よりご入居者さまに対し、本サービスの提供終了について通知がなされます。

第 10 条（本サービスにおける遵守事項、禁止事項）

- (1) ご入居者さまは、ご自宅において本サービスが円滑に行われるように、当社および委託会社のスタッフに全面的に協力するものとし、本サービスの提供を受けるにあたって必要な所有者の承諾等はご入居者さまの責任で取っていただくものとします。
- (2) ご入居者さまは、ご自宅において本サービスを提供するために必要となる電気・水道・ガス料金、通信料その他の費用を負担するものとします。
- (3) ご入居者さまは、ご自宅における本サービスの提供に関する問合せまたは苦情等の申し出を行う場合、所定の窓口へ連絡するものとします。
- (4) ご入居者さまは、ご自宅における本サービスの利用にあたって次の各号に該当する行為を行ってはならないものとします。
 - ① 本サービスを営利目的で利用する行為、または本サービスを通じて営利を得る目的の行為。
 - ② 本規約および諸規程に記載されている内容を超えるサービス提供を求める行為または本規約を逸脱する行為およびそれに類する行為。
 - ③ 本サービスに関係する個人・法人・団体を誹謗中傷する行為。
 - ④ 本サービスに関係する個人・法人・団体が保有する著作権、財産権、その他の権利を侵害する行為、または侵害する恐れがある行為。
 - ⑤ 本サービスに関係する個人・法人・団体に不利益または損害を与える行為または与える恐れのある行為。
 - ⑥ 犯罪、反社会的行為を含む公序良俗に反する行為またはそれに関連する行為。
 - ⑦ 法律に違反する行為または違反の恐れのある行為。

第 11 条（提供の拒否）

当社は、以下のいずれかの事由に該当すると判断した場合、ご入居者さまに対して、本サービスの提供を拒否することができるものとします。

- ① ご契約者さまが管理されている集合住宅にお住まいのご入居者さま本人からの「2. マンション用住ミカタ・プラスについて」(1)から(4)または「3. マンション用住ミカタ・プラス lite・限定について」(1)から(2)のサービスの利用申込みであることを確認できない場合。
- ② 賃貸住宅において、ご入居者さまの所有物ではないものを対象に本サービスを提供するにあたり、対象物の所有者の承諾が取れていないことが判明した場合。
- ③ 台風・大雨・暴風・豪雪などの異常気象、地震・噴火などの天災地変もしくは戦争・暴動または公権力の行使等により、本サービスを提供することが困難または危険が伴うことが予測される場合。
- ④ 本サービスの対応内容を逸脱する場合。
- ⑤ 委託会社が本サービスを提供することが困難であると判断する場合。
- ⑥ 本サービスを提供することにより、第三者の所有物の損壊、第三者の権利または利益の制限あるいは第三

者に損害が生じることが想定される場合。

- ⑦当社または委託会社のシステムの定期的、緊急的な保守点検が必要な場合またはシステムに障害が発生した場合。
- ⑧2(1)から(4)または 3(1)から(2)のサービスの利用申込み、ご利用中の中止を再三繰り返すなど、当社がお申込みを受け付けることができないと判断する場合。
- ⑨前各号以外でも、社会通念上、本サービスの提供が困難であるとみられる場合。

第 12 条（個人情報）

当社は、本サービスをお客さまにご利用いただくにあたり、当社が直接または委託会社を通じて、ご入居者さまの氏名、住所、電話番号等の情報（個人番号および特定個人情報を除きます。以下「お客さま情報」といいます。）を取得しますが、これらの情報は以下の目的に利用させていただきます。

- (1) エネルギー供給およびその普及拡大
- (2) エネルギー供給設備工事
- (3) エネルギー供給設備・消費機器(厨房、給湯、空調等)の修理・取替・点検等の保安活動
- (4) 漏洩・火災自動通報、供給の遠隔遮断等のエネルギー供給事業に関連するサービスの提供
- (5) エネルギー消費機器・警報器等の機器および住宅設備の販売（リース・レンタル等を含みます。）、設置、修理・点検、商品開発、アフターサービス
- (6) 電気通信サービスおよび関連するサービスの提供
- (7) デジタルプラットフォーム等による生活関連の商品・サービスの提供・紹介
- (8) 上記各種事業に関するサービス・製品の調査・データ集積・分析、研究開発
- (9) 当社および Daigas グループ会社の商品・サービスのお知らせ・PR
- (10) その他上記（1）から（9）に附随または関連する業務の実施

なお、当社は、上記の業務を円滑に進めるため、金融機関、クレジットカード会社、コンビニエンスストア、債権回収会社、情報処理会社、協力会社（サービスショップ、工事会社等）、Daigas グループ会社等に業務の一部を委託することがあります。その際、当社からこれらの業務委託先に必要な範囲でお客さま情報を提供することがあります。その場合、当社は、業務委託先との間で取扱いに関する契約を結ぶ等、適切な監督を行います。

※お客さま情報の取扱いに関する詳細は、当社のプライバシーポリシーに定めるところによります。

第 13 条（損害賠償の制限）

当社は、本サービスの内容について、その完全性、正確性、確実性、有用性等につき、いかなる保証も行わないものとし、ご自宅における本サービスの利用により生じた結果に対する一切の責任はご入居者さまが負うものとし、

トラブルの処置に関して、ご入居者さまと委託会社または第三者との間で発生した一切の紛争は、ご入居者

さまと委託会社または第三者との間で解決するものとし、当社は、当該紛争に関して一切責任を負いません。また、当社は、本サービスの提供に関し、以下に定めるご入居者さまに生じた損害については一切責任を負いません。

- (1) 当社の責めに帰することができない事由から生じた損害
- (2) 当社の予見の有無にかかわらず、特別の事情から生じた損害
- (3) 逸失利益(情報の消失、毀損等による損害を含む。)

なお、本サービスの提供に関し、当社の責めに帰すべき事由によりご入居者さまに損害が生じた場合には、当社がご入居者さまに対して負う責任の範囲は、直接かつ通常生ずべき損害（逸失利益を除きます。）に限定されるものとします。

当社の故意又は重大な過失によりご入居者に損害を与えた場合は、この限りではありません。

第 14 条（通知）

当社は、本サービスに関するご入居者さまへの通知を当社のウェブサイト上にその内容を掲載することをもって、本サービスに関する通知に代えることができるものとします。

この場合、当社が当該通知内容を当社のウェブサイト上に掲載した時点をもって、ご入居者さまに対して、当該通知がなされたものとみなします。

第 15 条（変更の届出）

- (1) ご入居者さまは、住所、電話番号、メールアドレス、その他本サービスの利用に伴い当社へ届け出た内容に変更があった場合は、速やかに当社所定の方法で当社に届け出るものとします。なお、ご入居者さまが届出内容の変更があったにもかかわらず、当社に届出をしない場合（当社への届出後、当社がその変更内容を確認できるまでの間を含みます。）、本規約に定める当社からの通知については、当社がご入居者さまから届出を受けている連絡先へ発信したことにより、通知を行ったものとみなします。
- (2) 前項の届出があった場合、当社は、その届出のあった事実を確認するための書類の提示又は提出をご入居者さまに求める場合があります。ご入居者さまはこれに応じるものとします。

第 16 条（反社会的勢力の排除）

- (1) ご入居者さまは、次の各号のいずれかにも該当しないこと、かつ将来にわたっても該当しないことを表明し、保証するものとします。
 - ① 自らが、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、暴力団準構成員、総会屋、社会運動等標ぼうゴロその他これに準じるもの（以下総称して「暴力団員等」といいます。）であること。
 - ② ご入居者さまが自らもしくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって

取引を行うなど、暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること。

③ご入居者さまが暴力団員等に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること。

(2) ご入居者さまは、自ら又は第三者を利用して次の各号のいずれか一つでも該当する行為を行わないことを保証するものとします。

①暴力的な要求行為

②不当な要求行為

③取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為

④風説を流布し、偽計を用い、又は威力を用いて、当社の信用を毀損し、又は当社の業務を妨害する行為

⑤その他前各号に準ずる行為

第 17 条（規約の変更）

本規約およびその他の諸規程は、適宜追加、変更、廃止等の改定を行います。この場合、当社は、改定日の一ヶ月前に、第 14 条に従い、当該改定の内容をご入居者さまに通知するものとします。ご入居者さまは、通知された改定内容に同意いただけない場合、当社に申し出ることで本サービスを解約することができます。なお、ご入居者さまが、当該改定日後に、本サービスの利用など改定内容の承認を前提とする行為を行った場合は、当社にご入居者さまが当該改定の内容を承諾したものとみなすことができるものとします。

第 18 条（譲渡禁止等）

ご入居者さまは、ご入居者さまの権利について、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 19 条（合意管轄）

ご入居者さま・当社は、本規約に関連した訴訟を行う場合は、大阪簡易裁判所および大阪地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意します。

第 20 条（準拠法）

本規約の成立、効力、解釈および履行については、日本国法に準拠するものとします。

第 21 条（その他）

本規約に関する疑義または本規約に定めのない事項については、ご入居者さまおよび当社の双方が誠意をもって協議し、円満に解決を図るものとします。

《 2. マンション用住ミカタ・プラスについて》

本サービスは、1つの集合住宅管理組合さまにつき、「マンション用住ミカタ・プラス」「マンション用住ミカタ・プラス lite」または「マンション用住ミカタ・プラス限定」のいずれか1契約に限り締結することができるものとし、本サービスの内容は(1)から(4)の通りとします。なお、(1)から(3)は、ご入居者さまが利用できるものとし、(4)はご契約者さまが利用できるものとします。

(1)「住まいの駆けつけサービス」

- ①ご入居者さまの住宅におけるガス機器・エコキュート修理、水まわり修理、エアコン修理、住まいの修理の一次対応費用を無料で行います。ただし、その住宅が賃貸住宅の場合は、ご入居者さまの所有物のみを本サービスの対象とします。

〈住まいの駆けつけサービスの内容〉

ガス機器修理	給湯器・コンロ等ガス機器およびエコキュートの修理の一次対応。
水まわり修理	水栓の水漏れ等水まわりの修理の一次対応。
エアコン修理	部屋が冷えない等エアコンの修理の一次対応。
住まいの修理	床・壁の補修やコンセント・スイッチ等電気まわりの修理の一次対応。

- ②住まいの駆けつけサービスで無料となる一次対応費用は、基本料（出張費+故障診断料）・修理費見積り手数料・簡易手直し作業料とします。それぞれの定義及び簡易手直し作業の範囲は次の通りとします。

〈一次対応の対象範囲について〉

出張費	車両等でお客さま宅に訪問する費用。
故障診断料	不具合事象を特定するための費用。
修理費見積り手数料	修理実施時の費用見積り手数料。
簡易手直し作業料	簡易手直しの作業範囲は、下表の通りです。

〈簡易手直し作業の範囲について〉

給湯器修理	使用説明および外観接続部の締め直しのみ。
コンロ修理	使用説明および電池交換作業（電池代は別途となります）、バーナートップの位置直し。
その他ガス機器の修理	使用説明および外観接続部の締め直しのみ。
水まわり修理	使用説明および外観接続部の締め直しのみ。
エアコン修理	使用説明およびリモコンの電池交換のみ（電池代は別途となります）。
住まいの修理	—

- ③住まいの駆けつけサービスにおいて故障の修理等の対応を完了した後に、当該対応を希望された原因事象の再発等の合理的な理由がないにもかかわらず、再度、同サービスの提供を依頼される場合など、当社および大阪ガスサービスチェーンが対応出来ないと判断するものについては、住まいの駆けつけサービスの提

供をお断りする場合があります。

- ④住まいの駆けつけサービスの提供時にご入居者さまのご要望に応じて、機器・設備の交換をご提案させていただきます場合があります。
- ⑤住まいの駆けつけサービスの対応時間は、訪問約束時刻が以下に規定する時間内の出勤分とします。規定時間外の対応は住まいの駆けつけサービスの対象外となり、一次対応についても有料となります。
- 月～金曜日：9時～19時 土・日・祝日：9時～17時
- ※ただし、12月31日の17時以降、および1月1日～1月3日は終日、対応日時に含まれません。
- ⑥一次対応希望の連絡は、原則、当社グッドライフコールへ連絡いただくものとします。
- 大阪ガスグッドライフコール：0120-737-555
- 受付時間：全日9時～19時
- ※ガス機器修理・水まわり修理・エアコン修理は、夜間（19時～9時）に関しては、0570-05-5858（ナビダイヤル）にて受付しております。
- ⑦あきらかに修理事件ではないものや、再三のサービス依頼など当社、大阪ガスサービスチェーンが対応できないと判断するものについては無料対応の対象外とします。
- ⑧一次出勤を行い、修理をご要望の場合かつ、大阪ガスサービスチェーンが対応できないと判断した事象・商品（リンナイ製 ハイブリッド給湯・暖房システム等）については提携事業者・メーカーに取り次ぎさせていただきます場合がございます。その際の提携事業者・メーカーの一次対応費用は有料となります。

(2) 年1回利用可能な「暮らし応援サービス」の内容

- (イ) ご入居者さまの住宅設備であるガス機器・水まわりの診断、手直し、お手入れ、アドバイス等を行うサービスです。ただし、その住宅が賃貸住宅の場合は、ご入居者さまの所有物のみを本サービスの対象とします。

ガス機器チェック	ガス給湯器の運転状態やガスコンロの燃焼状態の確認
水まわりチェック	キッチン・洗面所・浴室の水漏れ確認や排水管の詰まり、汚れの確認
お手入れサービス	キッチンのコンロ天板と水栓、浴室の鏡と水栓の簡易お手入れ
通信駆けつけサービス	インターネットの速度診断、接続設定サポート、アドバイス等

- (ロ) 本サービスの提供について、ご入居者さまの入電等によるご要望に応じて提供するものとし、利用上限は各サービス1年の期間内（4月1日～翌年3月31日）に1回となります。
- (ハ) 本サービスは、ガス機器、水まわり設備、通信設備等の住宅設備の性能を将来にわたって担保するものではありません。
- (ニ) ご入居者さまの要望に応じて、ガス機器、水栓の施工等をご提案します。
- (ホ) 本サービスの対応日時は、以下の規定通りとします。
- 月～土曜日：9時～17時
- ※ただし、日・祝日および1月1日～1月3日は終日、対応日時に含まれません。

(ハ) 本サービスのご用命は、原則、当社グッドライフコールへご連絡いただくものとします。

大阪ガスグッドライフコール：0120-737-555

受付時間：全日：9時～19時

①ガス機器チェックの内容

以下の点をご了承いただいたご入居者さまにサービスを提供するものとします。

(イ) ガス機器チェックの対象機器はガス給湯器（給湯暖房機、ふろ給湯器、給湯器、ふろ釜）ガスコンロ（ビルトインコンロ、据置コンロ）です。ただし、対象機器の種類・メーカー・設置状況などによっては診断できない場合がございます。また、高所や狭所、その他の理由により、作業に必要なスペースが十分でないなど、担当者が作業が困難であると判断した場合も診断できない場合がございます。ガス機器チェックサービスはガス給湯器・ガスコンロの将来の性能を保証するものではありません。

②水まわりチェックの内容

以下の点をご了承いただいたご入居者さまにサービスを提供するものとします。

(イ) 水漏れの確認について

- ・キッチン、洗面所については水栓、給水管・給湯管・排水管の水漏れ確認を行います。
- ・浴室については水栓、シャワーヘッドの水漏れ確認を行います。
- ・水栓、給水管、給湯管、排水管について水漏れが発生している場合、接続部の増し締めを行います。増し締めにて水漏れが解消しない場合もございます。
- ・水栓、シャワーヘッドの吐水口のお手入れを実施します。
- ・水漏れ確認のため、ご入居者さまの水道、およびお湯を使用させていただきます。
- ・水漏れ確認のため、キッチン・洗面台の収納扉の中にあるご入居者さまの所有物を担当者が移動させていただきます。
- ・給水管、排水管が引出しの奥にある場合（キッチン等の収納部が引出し式となっている場合）水漏れチェックが実施できない場合があります。

(ロ) 排水管の確認について

- ・キッチン、洗面所の排水管の詰まり・汚れ、浴室の排水口の汚れの確認を行い、ブラッシング等のお手入れを実施します。
- ・排水管確認のため、排水口キャップ・カバー等を外させていただき、ファイバースコープで排水管の汚れを確認させていただきます。
- ・排水管チェックはご使用の設備により、一部対応できない場合がございます。
- ・吐水口、排水管のお手入れは詰まりの予防のために行うものであり、清掃により汚れを落としきるものではありません。
- ・排水ネット等の取替はご要望があれば実施いたしますが、新しい排水ネットのご準備、使用済み排水ネットの処分はご入居者さまにご依頼いたします。

③お手入れサービスの内容

以下の点をご了承いただいたご入居者さまにサービスを提供するものとします。

- ・キッチンのコンロ天板と水栓、ならびに浴室の鏡と水栓の汚れの確認を行い、1 人工 15 分以内の拭き上げによるお手入れを実施します。
- ・事前に機器の外観・作動状況を確認したうえで、作業を依頼いただくものとします。
- ・作業前の事前確認事項に同意の上、作業を依頼いただくものとします。
- ・作業当日は、ガス・電気・水道を使用させていただきます。
- ・作業中に破損の恐れのある場合は作業をお断りする場合がございます。
- ・危険を伴う作業はできない場合がございます。
- ・取扱いに注意を要するものがございましたら、事前にお知らせください。
- ・貴重品は、お客さまにて保管いただきますようお願いいたします。
- ・作業にあたり、家具や周囲の備品を移動する場合がございます。
- ・素材の保護を優先し、一部汚れを落としきれない場合がございます。
- ・作業にあたり、設備や機器に傷がついたり、塗装がはがれる場合がございます。
- ・防汚、撥水コーティングが施されているものは、その効果が損なわれる場合がございます。

④通信駆けつけサービス

- ・ご入居者さまの住宅内におけるインターネットの速度診断、接続設定サポート、アドバイス等を行うサービスです。ただし、ご入居者さまの住宅が賃貸住宅の場合は、ご入居者さまの所有物のみを本サービスの対象とします。
- ・本サービスは、インターネット環境を将来にわたって担保するものではありません。
- ・ご入居者さまの要望に応じて、当社の通信サービス等をご提案します。また、対応サービス範囲外・不具合事象によっては、提携会社である日本 P C サービス株式会社（住所：大阪府吹田市広芝町 9-33 プレシデントビル）による有料対応をご提案します。
- ・サービス内容
以下の点をご了承いただいたお客さまにサービスを提供するものとします。

(イ) 通信駆けつけサービスのサービス対象

・インターネット接続設定サポート

対象機器	パソコン、スマートフォンおよびタブレット。 ※合計 2 台まで対象です。 ※コピー機、スマート家電等の周辺機器は対象外です。 ※お客さまの所有物に限ります。
作業内容	・ネットワーク機器の設置場所および動作の確認。 ・無線ルーターの設置場所および動作の確認。 ・検証用パソコンおよびルーターによるインターネット接続テスト。

	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の対象機器におけるインターネット接続アドバイス。 ※接続作業はお客様に実施いただきます。
--	---

・インターネット速度不良・途絶時の簡易診断

作業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ネットワーク機器の設置場所および動作の確認。 ・無線ルーターの設置場所および動作の確認。 ・検証用パソコンおよびルーターによるインターネット接続テストおよび通信速度測定。 ・診断結果のご説明、必要な対応のアドバイス。
------	--

ただし、不具合事象の内容・通信回線事業者・インターネット設備の設置状況等によっては対応できない場合がございます。また、高所や狭所、その他の理由により、作業に必要なスペースが十分でないなど、担当者が困難であると判断した場合も対応できない場合がございます。

(ロ) ご利用における注意点

- ・作業当日は、お客様の費用負担により電気・通信を使用させていただきます。
- ・作業中に破損の恐れのある場合は作業をお断りする場合がございます。
- ・取扱いに注意を要するものがございましたら、事前にお知らせください。
- ・作業にあたり、家具やインターネット設備周囲の備品を移動する場合がございます。また、お客様のパソコン、スマートフォン、タブレット、デジタル機器および周辺機器を使用させていただく場合がございます。
- ・データや通信設定の保護を優先し、一部対応できない場合がございます。
- ・作業内容によっては、当日中の作業完了が困難である場合、1 時間を超える作業の場合、部品交換の場合、またはお客様のご都合などにより 2 回以上の訪問になる場合は、別途料金が発生いたします。
- ・本サービスの提供には万全の注意を払いますが、精密機械のため不慮の事故が発生する可能性があります。本サービスを提供する過程で、お客様の機器等に保存されている記録データの復元不可能な破損、消失等が生じた場合、記録データの破損、消失等について当社は一切の原状回復責任、および損害賠償責任を負わないものとします。
- ・当社は、本サービスの提供に関して、以下の場合は作業を実施せずに、作業を終了する場合があります。
 - 1) 違法行為となる作業を要求された場合。
 - 2) ご入居者さまの責めに帰すべき事由により、作業に必要な機器等や環境が整っていない場合。
 - 3) 機器等が致命的な不具合により正常に動作しない場合。
 - 4) 作業中に、作業に必要な同意事項に同意いただけない場合。
 - 5) パスワード等、作業に必要な情報を開示いただけない場合。
 - 6) お客様が当社に届け出た内容に関し、虚偽の申告をしたことが判明した場合。

(3) 年何回でもご利用可能な「暮らし応援サービス」の内容

①「ガラス・鍵のトラブル応急サービス」

・「ガラス・鍵のトラブル応急サービス」は、委託会社である株式会社プライムアシスタンス（住所：東京都中野区本町 1-32-2 ハーモニータワー21F）およびその提携業者に委託してサービス提供いたします。

・ご入居者さまの所有設備であるガラス・鍵の応急処置等を行うサービスです。ただし、集合住宅物件における共用部設備は本サービスの対象外といたします。

・本サービスの提供について、ご入居者さまの入電等によるご要望に応じて提供するものとします。

・ご入居者さまの要望に応じて、ガラス、鍵の交換等をご提案することがございます。

・本サービスの対応日時は、以下の規定通りとします。

受付：24 時間 365 日

出勤：24 時間 365 日（気象状況または交通事情その他の事由によっては、本サービスの提供に遅れが生じ、または本サービスを提供することができない場合があります。）

・本サービスのご用命は、株式会社プライムアシスタンス コールセンターへご連絡いただくものとします。

株式会社プライムアシスタンス コールセンター：0120-970-555

受付時間:24 時間 365 日

・サービス内容

以下の点をご了承いただいたご入居者さまにサービスを提供するものとします。

(イ) ガラスのトラブル応急サービス

作業内容	1 人工 30 分以内の、窓ガラスの割れ・ヒビ・破損に対する応急処置作業。 (仮復旧、養生(養生資材費込))
対象	ガラス（ヒビ、割れ、破損）：破損箇所養生等の応急処置 (ガラス廃棄代はご入居者さま負担)

・窓ガラスまたは窓ガラスの部品その他部品付属品の交換が発生した場合、それに要する費用はサービスの対象外です。

・破損した窓ガラスを処分するために要する費用はご入居者さまにて負担いただきます。

・対象建物が店舗併用住宅の場合における店舗部分等、住宅設備以外の窓ガラスは本サービスの対象外です。

・当日中の作業完了が困難である場合、30 分を超える作業の場合、またはご入居者さまのご都合などにより同日 2 回以上の訪問になる場合は、別途料金が発生いたします。

・作業にあたり、周囲の備品を移動する場合がございます。

・高所など、危険を伴う作業はできない場合がございます。

(ロ) 鍵のトラブル応急サービス

作業内容	1 人工 30 分以内の玄関ドア、勝手口その他これらに類する出入口鍵の 解錠・破錠、ドアガードの解除。
------	--

対象	<ul style="list-style-type: none"> ・外溝キーの解錠：通常ピン/ディスクタンブラータイプ（ピッキング対策品等除く） ・ディンプルキーの解錠：MIWA の JN・U9、GOAL の V18 など、サムターン回しでの解錠 ・鍵の破錠：MIWA の 01（G1）タイプなどの破錠 ・中折れ・異物除去：接着剤詰まりなど除く、中折れ・異物除去 ・鍵の作動不良：シリンダ-清掃・スプレー（潤滑剤）塗布・キーの清掃研磨など ・鍵の作動不良（シリンダ-分解時）：シリンダ-を分解しての清掃など （通常ディスクタンブラー等）
----	--

- ・解錠、破錠作業時は、運転免許証やパスポートなど顔写真入りの身分証明書による本人確認が必要です。
- ・自動車、バイク、自転車、対象建物が店舗併用住宅の場合における店舗部分の出入口等、住宅設備以外の鍵は、本サービスの対象外です。
- ・特殊な構造をもつ錠前は解錠できない場合があります。
- ・解錠・破錠等の後に行った、鍵の新規取付や部品交換に関する部品代・作業代等の費用はご入居者さまのご負担となります。
- ・当日中の作業完了が困難である場合、30分を超える作業の場合、部品交換の場合、またはご入居者さまのご都合などにより同日2回以上の訪問になる場合は、別途料金が発生いたします。
- ・作業にあたり、周囲の備品を移動する場合がございます。
- ・高所など、危険を伴う作業はできない場合がございます。

②その他「暮らし応援サービス」の内容

一部のサービスについては、マイ大阪ガスへの加入および大阪ガスのガスのご契約が必要となります。詳細は各サービスの諸規程に定めます。

ダスキン暮らし応援メニュー	ダスキンの充実のプロによるサービスをお見積り価格から10%割引の特別価格でご提供。
パソコン・IoT 機器トラブル対応	日本P CサービスのパソコンやIoT 機器のトラブル対応をお見積り価格から10%割引の特別価格でご提供。
暮らし応援クーポン	暮らしに役立つサービスを何度でもお得にご利用できるクーポンをご提供。 (マイ大阪ガスへの加入および大阪ガスのガスのご契約が必要です。)
健康すこやかダイヤル	専属の看護師への健康状態等に関する無料相談。
知っつく! エネくらべ	日々のガスと電気の省エネアドバイスの配信。(マイ大阪ガスへの加入および大阪ガスのガスのご契約が必要です。)

- ・上記各サービスについては、当社は提供サービスに関する取引の当事者となるものではなく、当社に故意又は重過失がある場合を除き、当社は提供サービスによって生じた損害の責任その他一切の責任は負いません。
- ・ダスキン暮らし応援メニューは、株式会社ダスキンが提供する有料サービスです。
- ・パソコン・IoT 機器トラブル対応は、日本P Cサービス株式会社が提供する有料サービスです。
- ・暮らし応援クーポンは、株式会社リロクラブが提供するクーポン情報提供サービス「クーポン Bank」です。ご入居者さまは暮らし応援クーポンのご利用に際し、暮らし応援クーポン専用ホームページに記載された利用規約

よく読み、同意した上で利用するものとします。

・健康すこやかダイヤルは、大阪ガスセキュリティサービス株式会社へ業務委託して運営しています。

(4)「共用部駆けつけサービス」の内容

①「共用部駆けつけサービス

」は、委託会社である株式会社プライムアシスタンス（住所：東京都中野区本町 1-32-2 ハーモニータワー 21F）およびその提携業者に委託してサービス提供いたします。

②ご契約者さまの共用部設備であるガラス・鍵・水まわり・電気の応急処置等を行うサービスです。ただし、共用部設備のみを本サービスの対象とし、専有部設備は対象外といたします。

（対応対象となるのは共用廊下、エントランス、階段、エレベーター等の共用スペースに限られます。また、専有部設備及び各専有部に設置されている窓及びバルコニー・ベランダについては本サービスの対象外といたします。詳細は(4)⑦もご参照ください。）

③本サービスの提供について、ご契約者さまの入電等によるご要望に応じて提供するものとします。なお、「電気のトラブル応急サービス」および「水まわり特別サポートサービス」は各サービス1年の期間内（4月～3月）に1回となります。

④ご契約者さまの要望に応じて、ガラス、鍵、水栓の施工等をご提案します。

⑤本サービスの対応日時は、以下の規定通りとします。

受付：24時間 365日

出勤：24時間 365日（気象状況または交通事情その他の事由によっては、本サービスの提供に遅れが生じ、または本サービスを提供することができない場合があります。）

⑥本サービスのご用命は、原則、株式会社プライムアシスタンス コールセンターへご連絡いただくものとします。

株式会社プライムアシスタンス コールセンター：0120-243-555

⑦サービス内容

以下の点をご了承いただいたご契約者さまにサービスを提供するものとします。

(イ) ガラスのトラブル応急サービス

作業内容	1人工 60分以内の、共用部の窓ガラスの割れ・ヒビ・破損に対する応急処置作業。 (仮復旧、養生(養生資材費込))
対象	ガラス(ヒビ、割れ、破損)：破損箇所養生等の応急処置 (ガラス廃棄代はご契約者さま負担)

・窓ガラスまたは窓ガラスの部品その他の付属品の交換に要する費用は別途発生いたします。

・破損した窓ガラスを処分するために要する費用はご契約者さまにて負担いただきます。

・対象建物が店舗併用住宅の場合における店舗部分等、住宅設備以外の窓ガラスは本サービスの対象外です。

・バルコニーやベランダなど、入居者さまの居住空間に属している箇所（専有部を通過しないと到達できない箇所）は対象外です。

- ・当日中の作業完了が困難である場合、60分を超える作業の場合、部品交換の場合、またはご契約者さまのご都合などにより同日2回以上の訪問になる場合は、別途料金が発生いたします。
- ・作業にあたり、周囲の備品を移動する場合がございます。
- ・高所など、危険を伴う作業はできない場合がございます。

(ロ) 鍵のトラブル応急サービス

作業内容	1 人工 60 分以内の共用部の玄関ドア、勝手口その他これらに類する出入口鍵の解錠・破錠、ドアガードの解除。
対象	<ul style="list-style-type: none"> ・外溝キーの解錠：通常ピン/ディスクタンブラータイプ（ピッキング対策品等除く） ・ディンプルキーの解錠：MIWA の JN・U9、GOAL の V18 など、サムターン回しでの解錠 ・鍵の破錠：MIWA の 01（G1）タイプなどの破錠 ・中折れ・異物除去：接着剤詰まりなど除く、中折れ・異物除去 ・鍵の作動不良：シリンダー-清掃・スプレー（潤滑剤）塗布・キーの清掃研磨など ・鍵の作動不良（シリンダー-分解時）：シリンダーを分解しての清掃など（通常ディスクタンブラー等）

- ・解錠、破錠作業時は、運転免許証やパスポートなど顔写真入りの身分証明書および、集合住宅管理組合さま・集合住宅管理会社さまの身分証明書（社員証等）による本人確認が必要です。
- ・自動車、バイク、自転車、対象建物が店舗併用住宅の場合における店舗部分の出入口等、住宅設備以外の鍵は、本サービスの対象外です。
- ・特殊な構造をもつ錠前は解錠できない場合があります。
- ・解錠・破錠等の後に行った、鍵の新規取付や部品交換に関する部品代・作業代等の費用はご契約者さまのご負担となります。
- ・当日中の作業完了が困難である場合、60分を超える作業の場合、部品交換の場合、またはご契約者さまのご都合などにより同日2回以上の訪問になる場合は、別途料金が発生いたします。
- ・作業にあたり、周囲の備品を移動する場合がございます。
- ・高所など、危険を伴う作業はできない場合がございます。

(ハ) 水まわりのトラブル応急サービス

作業内容	1 人工 60 分以内の、共用部の水漏れ・詰まりに対する応急処置作業。 (水漏れの解消・詰まりの解消)
対象	<ul style="list-style-type: none"> ・単水栓部品交換：単水栓のコマやパッキン・スピンドル交換など ・水栓ストレーナー清掃：水栓やロータンクのストレーナー詰まりなど ・シングルレバーカートリッジ交換：国産メーカー水栓カートリッジ交換（特殊構造のもの除く） ・給水管交換：給水栓のフレキ管や連結管のパッキン交換など ・排水管パッキン交換：洗面やキッチン下のトラップ・連結管パッキン交換など

	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレ詰まり：ラバーカップ・真空ポンプで解消できる程度のもの ・排水口詰まり：ラバーカップ・真空ポンプ・簡易トローラー（3m 程度）等で解消できるもの ・デイスポーター詰まり：詰まり除去・一部分解・氷投入・リセット操作 ・トイレタンク部材交換：トイレタンク内の部材交換 （ボールタップやフロート弁・パッキン類など）
--	---

- ・対象建物が店舗併用住宅の場合における店舗部分等、住宅設備以外の水漏れは本サービスの対象外です。
- ・対象建物外(道路埋設管・排水溝等)の水漏れ・詰まり等は対象外です。
- ・蛇口、給水管または排水管の凍結を原因とする水漏れ等は対象外です。
- ・バルコニーやベランダなど、入居者さまの居住空間に属している箇所（専有部を通過しないと到達できない箇所）における水漏れは対象外です。
- ・当日中の作業完了が困難である場合、60分を超える作業の場合、部品交換の場合、またはご契約者さまのご都合などにより同日2回以上の訪問になる場合は、別途料金が発生いたします。
- ・応急処置に必要な費用には、出張費・作業代を含み、パッキン等の部品代は除きます。
- ・作業にあたり、周囲の備品を移動する場合がございます。
- ・高所など、危険を伴う作業はできない場合がございます。

(二) 水まわり特別サポートサービス（1年の期間内に1回まで）

作業内容	有償費用総額7万円(税込)までの作業費用の控除
対象	<ul style="list-style-type: none"> ・蛇口、給水管または排水管、部品代 ・その他水まわりのトラブル応急サービスにおいて、無料対象の範囲を超過したもの

- ・水まわりのトラブル応急サービスで60分の応急処置で終わらない場合の超過作業によって生じる費用の内、現実に生じた費用の総額から税込7万円(現実に生じた費用の総額が7万円に満たないときは、その額)を控除した額(以下「超過作業料金」といいます。)で、超過作業の提供を受けることができるものとします。
- ・ご契約者さまが委託会社から提示された見積の内容を承諾しないときは、委託会社による超過作業の提供を受けることができないものとします。
- ・超過作業料金は、委託会社から利用者等に対して直接請求されるものとし、ご契約者さまは、委託会社に対し、委託会社の指示する方法に従い、当該超過作業料金を支払うものとします。

(ホ) 電気のトラブル応急サービス（1年の期間内に1回まで）

作業内容	1人工60分以内の作業。 (共用部階段・廊下・エントランス等の照明器具・管球交換、スイッチ交換)
対象	<ul style="list-style-type: none"> ・電気の不点灯やスイッチの作動不良の改善 ・管球交換（3m以上の高所・配線加工がある場合を除く）

- ・対象建物が店舗併用住宅の場合における店舗部分等、住宅設備以外の電気トラブルは本サービスの対象外です。

- ・バルコニーやベランダなど、入居者さまの居住空間に属している箇所（専有部を通過しないと到達できない箇所）は対象外です。
- ・管球交換の場合、管球類は事前にご契約者さまにご用意いただきます。
- ・応急処置に必要な費用には、出張費・作業代を含み、スイッチ・管球等の部品代は除きます。
- ・管球交換する数に制限はありませんが、60分以内の作業といたします。
- ・当日中の作業完了が困難である場合、60分を超える作業の場合、部品交換の場合、またはご契約者さまのご都合などにより同日2回以上の訪問になる場合は、別途料金が発生いたします。
- ・作業にあたり、周囲の備品を移動する場合がございます。
- ・高所など、危険を伴う作業はできない場合がございます。

《3. マンション用住ミカタ・プラス lite・限定について》

本サービスは、1つの集合住宅管理組合さまにつき、「マンション用住ミカタ・プラス」「マンション用住ミカタ・プラス lite」または「マンション用住ミカタ・プラス限定」のいずれか1契約に限り締結することができるものとし、本サービスの内容は(1)から(3)の通りとします。なお、(1)および(2)は、ご入居者さまが利用できるものとします。(3)はご契約者さまが利用できるものとします。なお、「マンション用住ミカタ・プラス限定」については、(3)のサービスは対象外です。

(1)「住まいの駆けつけサービス」

- ①ご入居者さまの住宅におけるガス機器修理の一次対応費用を無料で行います。ただし、その住宅が賃貸住宅の場合は、原則、ご入居者さまの所有物のみを本サービスの対象とします。

〈住まいの駆けつけサービスの内容〉

ガス機器修理	給湯器・コンロ等ガス機器の修理の一次対応。
--------	-----------------------

- ②住まいの駆けつけサービスで無料となる一次対応費用は、基本料（出張費+故障診断料）・修理費見積り手数料・簡易手直し作業料とします。それぞれの定義および簡易手直し作業の範囲は次の通りとします。

給湯器修理	使用説明および外観接続部の締め直しのみ。
コンロ修理	使用説明および電池交換作業（電池代は別途となります）、バーナートップの位置直し。
その他ガス機器の修理	使用説明および外観接続部の締め直しのみ。

- ③住まいの駆けつけサービスにおいて故障の修理等の対応を完了した後に、当該対応を希望された原因事象の再発等の合理的な理由がないにもかかわらず、再度、同サービスの提供を依頼される場合など、当社および大阪ガスサービスチェーンが対応出来ないと判断するものについては、住まいの駆けつけサービスの提供をお断りする場合があります。
- ④住まいの駆けつけサービスの提供時にご入居者さまのご要望に応じて、機器・設備の交換をご提案させていただく場合があります。

⑤住まいの駆けつけサービスの対応時間は、訪問約束時刻が以下に規定する時間内の出勤分とします。規定時間外の対応は住まいの駆けつけサービスの対象外となり、一次対応についても有料となります。

月～金曜日：9時～19時 土・日・祝日：9時～17時

※ただし、12月31日の17時以降、および1月1日～1月3日は終日、対応日時に含まれません。

⑥一次対応希望の連絡は、原則、当社グッドライフコールへ連絡いただくものとします。

大阪ガスグッドライフコール：0120-737-555

受付時間：全日9時～19時

※夜間（19時～9時）に関しては、0570-05-5858（ナビダイヤル）にて受付しております。

⑦あきらかに修理案件ではないものや、再三のサービス依頼など当社、大阪ガスサービスチェーンが対応できないと判断するものについては無料対応の対象外とします。

⑧一次出勤を行い、修理をご要望の場合かつ、大阪ガスサービスチェーンが対応できないと判断した事象・商品（リンナイ製 ハイブリッド給湯・暖房システム等）については委託会社・メーカーに取り次ぎさせていただく場合がございます。その際の委託会社・メーカーの一次対応費用は有料となります。

(2) 年1回利用可能な「暮らし応援サービス」の内容

(イ) ご入居者さまの住宅設備であるガス機器のアドバイス等を行うサービスです。ただし、その住宅が賃貸住宅の場合は、原則、ご入居者さまの所有物のみを本サービスの対象とします。

ガス機器チェック	ガス給湯器の運転状態やガスコンロの燃焼状態の確認
----------	--------------------------

(ロ) 本サービスの提供について、ご入居者さまの入電等によるご要望に応じて提供するものとし、利用上限は各サービス1年の期間内（4月1日～翌年3月31日）に1回となります。

(ハ) 本サービスは、ガス機器等の性能を将来にわたって担保するものではありません。

(ニ) ご入居者さまの要望に応じて、ガス機器の交換等をご提案します。

(ホ) 本サービスの対応日時は、以下の規定通りとします。

月～土曜日：9時～17時

※ただし、日・祝日および1月1日～1月3日は終日、対応日時に含まれません。

(ヘ) 本サービスのご用命は、原則、当社グッドライフコールへご連絡いただくものとします。

大阪ガスグッドライフコール：0120-737-555

受付時間：全日：9時～19時

(ト)以下の点をご了承いただいたご入居者さまにサービスを提供するものとします。

・ガス機器チェックの対象機器はガス給湯器（給湯暖房機、ふろ給湯器、給湯器、ふろ釜）ガスコンロ（ビルトインコンロ、据置コンロ）です。

・ただし、対象機器の種類・メーカー・設置状況などによっては診断できない場合がございます。また、高所や狭所、その他の理由により、作業に必要なスペースが十分でないなど、担当者が作業が困難であると判断した場合も診断できない場合がございます。

・ガス機器チェックサービスはガス給湯器・ガスコンロの将来の性能を保証するものではありません。

(3)「共用部駆けつけサービス」の内容（マンション用住ミカタ・プラス限定はサービス対象外）

①「共用部駆けつけサービス」は、委託会社である株式会社プライムアシスタンス（住所：東京都中野区本町 1-32-2 ハーモニータワー21F）およびその提携業者に委託してサービス提供いたします。

②ご契約者さまの共用部設備であるガラス・鍵・水まわり・電気の応急処置等を行うサービスです。ただし、共用部設備のみを本サービスの対象とし、専有部設備は対象外といたします。（対応対象となるのは共用廊下、エントランス、階段、エレベーター等の共用スペースに限られます。また、専有部設備及び各専有部に設置されている窓及びバルコニー・ベランダについては本サービスの対象外といたします。詳細は(5)⑦もご参照ください。）

③本サービスの提供について、ご契約者さまの入電等によるご要望に応じて提供するものとします。なお、「電気のトラブル応急サービス」および「水まわり特別サポートサービス」は各サービス1年の期間内（4月～3月）に1回となります。

④ご契約者さまの要望に応じて、ガラス、鍵、水栓の施工等をご提案します。

⑤本サービスの対応日時は、以下の規定通りとします。

受付：24時間 365日

出勤：24時間 365日（気象状況または交通事情その他の事由によっては、本サービスの提供に遅れが生じ、または本サービスを提供することができない場合があります。）

⑥本サービスのご用命は、原則、株式会社プライムアシスタンス コールセンターへご連絡いただくものとします。

（株）プライムアシスタンス コールセンター：0120-243-555

⑦サービス内容

以下の点をご了承いただいたご契約者さまにサービスを提供するものとします。

（イ）ガラスのトラブル応急サービス

作業内容	1 人工 60 分以内の、共用部の窓ガラスの割れ・ヒビ・破損に対する応急処置作業。 （仮復旧、養生(養生資材費込)）
対象	ガラス（ヒビ、割れ、破損）：破損箇所養生等の応急処置 （ガラス廃棄代はご契約者さま負担）

・窓ガラスまたは窓ガラスの部品その他の付属品の交換に要する費用は別途発生いたします。

・破損した窓ガラスを処分するために要する費用はご契約者さまにて負担いただきます。

・対象建物が店舗併用住宅の場合における店舗部分等、住宅設備以外の窓ガラスは本サービスの対象外です。

・バルコニーやベランダなど、入居者さまの居住空間に属している箇所（専有部を通過しないと到達できない箇所）は対象外です。

・当日中の作業完了が困難である場合、60分を超える作業の場合、部品交換の場合、またはご契約者さまのご都合などにより同日2回以上の訪問になる場合は、別途料金が発生いたします。

・作業にあたり、周囲の備品を移動する場合がございます。

・高所など、危険を伴う作業はできない場合がございます。

(ロ) 鍵のトラブル応急サービス

作業内容	1 人工 60 分以内の共用部の玄関ドア、勝手口その他これらに類する出入口鍵の解錠・破錠、ドアガードの解除。
対象	<ul style="list-style-type: none"> ・外溝キーの解錠：通常ピン/ディスクタンブラータイプ（ピッキング対策品等除く） ・ディンプルキーの解錠：MIWA の JN・U9、GOAL の V18 など、サムターン回しでの解錠 ・鍵の破錠：MIWA の 01（G1）タイプなどの破錠 ・中折れ・異物除去：接着剤詰まりなど除く、中折れ・異物除去 ・鍵の作動不良：シリンダ-清掃・スプレー（潤滑剤）塗布・キーの清掃研磨など ・鍵の作動不良（シリンダ-分解時）：シリンダ-を分解しての清掃など（通常ディスクタンブラー等）

- ・解錠、破錠作業時は、運転免許証やパスポートなど顔写真入りの身分証明書および、集合住宅管理組合さま・集合住宅管理会社さまの身分証明書（社員証等）による本人確認が必要です。
- ・自動車、バイク、自転車、対象建物が店舗併用住宅の場合における店舗部分の出入口等、住宅設備以外の鍵は、本サービスの対象外です。
- ・特殊な構造をもつ錠前は解錠できない場合があります。
- ・解錠・破錠等の後に行った、鍵の新規取付や部品交換に関する部品代・作業代等の費用はご契約者さまのご負担となります。
- ・当日中の作業完了が困難である場合、60 分を超える作業の場合、部品交換の場合、またはご契約者さまのご都合などにより同日 2 回以上の訪問になる場合は、別途料金が発生いたします。
- ・作業にあたり、周囲の備品を移動する場合がございます。
- ・高所など、危険を伴う作業はできない場合がございます。

(ハ) 水まわりのトラブル応急サービス

作業内容	1 人工 60 分以内の、共用部の水漏れ・詰まりに対する応急処置作業。 (水漏れの解消・詰まりの解消)
対象	<ul style="list-style-type: none"> ・単水栓部品交換：単水栓のコマやパッキン・スピンドル交換など ・水栓ストレーナー清掃：水栓やロータンのストレーナー詰まりなど ・シングルレバーカートリッジ交換：国産メーカー水栓カートリッジ交換（特殊構造のもの除く） ・給水管交換：給水栓のフレキ管や連結管のパッキン交換など ・排水管パッキン交換：洗面やキッチン下のトラップ・連結管パッキン交換など ・トイレ詰まり：ラバーカップ・真空ポンプで解消できる程度のもの ・排水口詰まり：ラバーカップ・真空ポンプ・簡易トローラー（3m 程度）等で解消できるもの ・デイスパーザー詰まり：詰まり除去・一部分解・氷投入・リセット操作 ・トイレタンク部材交換：トイレタンク内の部材交換（ボールタップやフロート弁・パッキン類など）

- ・対象建物が店舗併用住宅の場合における店舗部分等、住宅設備以外の水漏れは本サービスの対象外です。
- ・対象建物外(道路埋設管・排水溝等)の水漏れ・詰まり等は対象外です。
- ・蛇口、給水管または排水管の凍結を原因とする水漏れ等は対象外です。
- ・バルコニーやベランダなど、入居者さまの居住空間に属している箇所（専有部を通過しないと到達できない箇所）における水漏れは対象外です。
- ・当日中の作業完了が困難である場合、60分を超える作業の場合、部品交換の場合、またはご契約者さまのご都合などにより同日2回以上の訪問になる場合は、別途料金が発生いたします。
- ・応急処置に必要な費用には、出張費・作業代を含み、パッキン等の部品代は除きます。
- ・作業にあたり、周囲の備品を移動する場合がございます。
- ・高所など、危険を伴う作業はできない場合がございます。

(二) 水まわり特別サポートサービス（1年の期間内に1回まで）

作業内容	有償費用総額7万円(税込)までの作業費用の控除
対象	・蛇口、給水管または排水管、部品代 ・その他水まわりのトラブル応急サービスにおいて、無料対象の範囲を超過したもの

- ・水まわりのトラブル応急サービスで60分の応急処置で終わらない場合の超過作業によって生じる費用の内、現実に生じた費用の総額から税込7万円(現実に生じた費用の総額が7万円に満たないときは、その額)を控除した額(以下「超過作業料金」といいます。)で、超過作業の提供を受けることができるものとします。
- ・ご契約者さまが委託会社から提示された見積の内容を承諾しないときは、委託会社による超過作業の提供を受けることができないものとします。
- ・超過作業料金は、委託会社から利用者等に対して直接請求されるものとし、ご契約者さまは、委託会社に対し、委託会社の指示する方法に従い、当該超過作業料金を支払うものとします。

(六) 電気のトラブル応急サービス（1年の期間内に1回まで）

作業内容	1人工60分以内の作業。 (共用部階段・廊下・エントランス等の照明器具・管球交換、スイッチ交換)
対象	・電気の不点灯やスイッチの作動不良の改善 ・管球交換（3m以上の高所・配線加工がある場合を除く）

- ・対象建物が店舗併用住宅の場合における店舗部分等、住宅設備以外の電気トラブルは本サービスの対象外です。
- ・バルコニーやベランダなど、入居者さまの居住空間に属している箇所（専有部を通過しないと到達できない箇所）は対象外です。
- ・管球交換の場合、管球類は事前にご契約者さまにご用意いただきます。
- ・応急処置に必要な費用には、出張費・作業代を含み、スイッチ・管球等の部品代は除きます。
- ・管球交換する数に制限はありませんが、60分以内の作業といたします。

- ・当日中の作業完了が困難である場合、60分を超える作業の場合、部品交換の場合、またはご契約者さまのご都合などにより同日2回以上の訪問になる場合は、別途料金が発生いたします。
- ・作業にあたり、周囲の備品を移動する場合がございます。
- ・高所など、危険を伴う作業はできない場合がございます。

附則

本規約は、2026年4月1日から実施します。