

実施要領「現場駆けつけサービス」

2021年12月24日改定

カテゴリ	場所（設置箇所）	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（例）※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	<ul style="list-style-type: none">便器の脱着（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。		
			詰まり	ローポンプによる作業、清掃、軽作業	給排水管部材交換	<ul style="list-style-type: none">トラーによる作業、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	<ul style="list-style-type: none">ト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。 腐蝕となった部材交換はできません。 寒冷地での水道管凍結は対応できません。		
		ディスボージャー	破損	止水・給水パッドシート、パッキン・シールテープ、部品まし締め等の応急処置	排水管部材交換			
			詰まり	詰まり除去の軽作業	分解洗浄、部品交換、本体交換			
			破損	現場調査	部品交換、本体交換			
	トイレ	蛇口	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			
			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			
		トイ	水が止まらない	止水作業・ロータンク内部調整等の応急処置	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、トイレパイ交換			
			詰まり	ローポンプによる作業、清掃等の軽作業	トラーによる作業、高圧洗浄、分解洗浄、薬剤投入			
浴室	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				
		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				
		詰まり	ローポンプによる作業、清掃等の軽作業	トラーによる作業、高圧洗浄、分解洗浄、薬剤投入				
		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				
	階下	階下漏水	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	高度及び高額な費用がかかる養生作業、上階の作業	天井裏の給水管及び排水管に関わる隠蔽部分は対象外となります。			
		鍵の紛失・不具合	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	パーロック解錠、クレセント錠解錠	<ul style="list-style-type: none">解錠作業前に、利用者様の運転免許証等をご本人確認を致します。 本人確認及び居住確認ができない場合、解錠作業は行いません。 鍵の種類及び状況（夜夜時間等）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。 解錠にドアスコopを破壊した場合、ドアスコopの部品が有量となります。		
		錠前	錠前	シリンダー詰まり	各部調整、清掃、潤滑剤塗布	分解洗浄		
窓ガラスの不具合	玄関	錠前	ドアガード閉まり	現場調査	パーロック解錠			
			施錠不良	各部調整、エアダスター清掃、潤滑剤塗布	分解洗浄			
			ヒビ・割れ	破損箇所養生、ガラスサイズの採寸	破損物撤去作業	<ul style="list-style-type: none">ガラス交換は、特殊な作業料金が発生します。 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。 吹き抜け等の高所作業は対応できない場合があります。 （足場設置費用は、お客様のご負担となります）。 原因箇所が共用部分に及ぶ場合は対象外となります。		
	窓ガラス	窓ガラス	破損	破損箇所養生、ガラスサイズの採寸	破損物撤去作業			
			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			
			落下・破損	現場調査	各部材交換、本体交換			
電気設備の不具合	室内	照明器具	動かない・冷暗房がでない	現場調査	各部材交換、本体交換			
			水漏れ	現場調査、ドレンホース清掃	各部材交換、本体交換			
			トイレ	温水洗浄便座	水漏れ・動かない	現場調査	各部材交換、本体交換	
	室内	スイッチ	作動不良	各部点検・調整	スイッチ交換、ブレーカー交換			
			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		
			室内	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（地域発電含む）確認	配線工事、電気設備部材交換		
換気設備	室内	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等部材交換			
			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等部材交換			
			レジスター（換気口）	作動不良（運動型・差圧型）	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		
	室内	テレビ	視聴不良	現場調査	レジスター部材交換、本体交換			
			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	
換気設備	室内	インターフォン	作動不良	現地調査（インターホン症状・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	火災報知機	鳴動・誤作動	現場調査	電池式の火災報知機の現場調査	
			安否確認のサポート	—	—	安否確認	現地調査（インターフォン鳴らし在宅確認、ボスト内の郵便物及び外観からの確認）	<ul style="list-style-type: none">電話による在宅確認をおこないます。 玄関鍵解錠の在宅確認をおこないません。
	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	<ul style="list-style-type: none">電話によるマイコンメーターの復旧作業をおこない、利用者様ご自身でお試しください第13条第1項に定める追加料金その他本サービスの提供に生ずる料金に係る消費税及び地方消費税が変更されること、あらかじめ同意するものとします。		
			ガス漏れ	現場調査	部品交換、本体交換	<ul style="list-style-type: none">専門業者の手配となった場合、各メーカー及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。		
			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			
ガス機器の不具合	浴室	バランス釜	水漏れ	現場調査	部品交換、本体交換			
			お湯が出ない	現場調査				
	室内	ガス警報機	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		

※ 部材料金及び特殊作業料金は、基本作業には含まれていません。 ※ 現場駆けつけ対応において 原則として 上記の基本作業を 駆けつけ業者が現場に到着した時点を起算点として最大60分間まで行うものとします。ただし、当社がトラブルは解決したと判断した場合は現場駆けつけ対応ではトラブルの解決が不可能である場合等駆けつけ業者がこれ以上現場に滞在する合理的な理由が無いと判断した場合は、その時点で現場駆けつけ対応は終了となります。 ※ 基本作業対象外の「対応作業例」は 一部の参考事例となります。

緊急サポート24new 会員規約

第1章 総則	第2章 緊急サポートサービス
<p>第1条（適用関係）</p> <p>1. この会員規約（以下「本規約」といいます。）は、株式会社アクトコール（以下「当社」といいます。）が提供する「緊急サポート24 new」（以下「本サービス」といいます。）の利用等に関して適用されます。</p> <p>2. 当社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎に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。諸規定は本規約の一部を構成するものと、諸規定及び現場へ本規約に定める内容と異なる場合、諸規定の内容が優先されます。</p>	<p>第12条（内容）</p> <p>1. 利用者とは、サービス対象物件について、次の各号の日常生活上における設備不具合等（以下、「設備不具合等」といいます。）が発生した場合、当社指定の専用ダイヤルを利用して、24時間365日、設備不具合等の解決を図るための情報提供又は当社が別途定める実施要領（以下「実施要領」といいます。）に記載の現場駆けつけ対応を受けることができます。ただし、当社が利用者から本サービスに関する連絡を受けた後に利用者との連絡が取れない状態が24時間以上経過した場合には、当社は本サービスへの対応を当社の判断により任意に終了することができます。なお、現場駆けつけ対応は設備不具合等の完全な解決及び現場への出勤時間や帰場への帰場時間を保証するものではなく、地域、時間帯、天候、交通事情、作業内容等の諸物の事情により、即日対応できない場合や作業員が現地到着するまでに時間を要する場合があることにつき、利用者はあらかじめ同意するものとします。</p> <p>(1) 玄関扉の紛失・破損等の不具合（ただし、開錠対応の際には別途特殊作業費用がかかることがあります。なお、特殊構造の鍵に関してはできない場合があります。）</p> <p>(2) 給排水設備の不具合</p> <p>(3) 窓ガラスの破損</p> <p>(4) ガス機器の不具合</p> <p>(5) 電気設備の不具合</p> <p>(6) 安否確認のサポート</p> <p>2. 前項（第6号の場合を除く。）の本サービス対応時には、利用者の立ち会いが必要となります。</p> <p>3. 本条第1項の現場駆けつけ対応の対象となるのは、実施要領に定める基本作業で、かつ一度の訪問及び作業で完了する一時的対応に限るものとします。実施要領に定める基本作業に該当しないもの又は再度の訪問及び作業については、当社の責めはつきずべき事由がある場合を除き、本サービスの対象外とします。また、現場駆けつけ対応は、設備不具合等の完全な解決を保障するものではなく、設備不具合等の内容や現場駆けつけ対応時の状況により、現地調査や応急処置を行うのみであり、又は現場確認後に管理会社へ報告を行うのみに対応とすることがあることにつき利用者はあらかじめ同意するものとします。</p> <p>4. 現場駆けつけ対応では設備不具合等が解決できない場合、又は二次被害が発生することが予想される場合又は、当社の判断により現場駆けつけ対応を行なわないことが旨に会員はあらかじめ同意するものとします。</p> <p>5. 本条第1項第1号の場合に現場駆けつけ対応を利用するためには、運転免許証やパスポート、マイナンバーカード等の、顔写真、氏名及び現住所が印刷されており、かつ、1枚で確認ができる官公庁等の公的機関により発行された有効な身分証明書が必要となります（現住所は、サービス対象物件の住所との一致が必要となります）。</p> <p>6. 利用者は、作業員が、現場において設備不具合等箇所、その旨が疑われる箇所及び作業内容等の写真を撮ることをあらかじめ同意するものとします。</p> <p>7. 当社は、現場駆けつけ対応において、原則として、作業員が現場に到着した時点を起算点として1回当たり最大60分間までの実施要領に定める基本作業を行うものとします。ただし、設備不具合等が解決したと当社が判断した場合又は現場駆けつけ対応では設備不具合等の解決が不可能である当社が判断した場合等、作業員がこれ以上現場に滞在する合理的な理由が無いと当社が判断した場合は、当社はその時点で現場駆けつけ対応を終了することができます。</p>
<p>第2条の2（法人会員）</p> <p>法人会員となることできるのは、法人が、サービス対象物件を社宅等として使用することを目的として、法人名義で管理会社との間で加入手続を行なった場合であって、かつ、当該法人の役員又は従業員その他の使用人をサービス対象物件に入居させる場合に限りす（社宅等1室につき1契約扱いとします。）。</p>	
<p>第2条の3（加入手続）</p> <p>加入手続は、当社が管理会社に対してその内容及び方法を指定するものとし、会員希望者は、管理会社を通じて、当該指定された内容及び方法に従い、本サービスに加入するものとします。</p>	
<p>第3条（本サービスの利用）</p> <p>1. 利用者は、本規約及び諸規定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。</p> <p>2. 会員は、本サービスの利用に際して、本規約及び諸規定の定めを遵守する義務を負うものとします。</p> <p>3. 会員は、同居人（法人会員の場合は、契約における入居者及びその同居人も含みます。本項において「以下同じ。」による本サービスの利用に際して、同居人に本規約及び諸規定の定めを遵守させる義務を負うものとします。</p>	
<p>第4条（有効期間）</p> <p>1. 本サービスの有効期間の開始日は、管理会社が当社に対して会員情報を提供し、当社が当該会員情報を登録情報として承認した後、当社が指定した日とします。</p> <p>2. 本サービスの有効期間の終了日は、第7条に定める会員資格の喪失事由が発生した日とします。</p>	
<p>第5条（会費）</p> <p>会員は、管理会社に対し、本規約とは別途に定める本サービスに係る利用料金（以下「会費」といいます。）を、管理会社の指定する方法により支払うものとします。</p>	
<p>第6条（登録情報の変更）</p> <p>1. 会員は、登録情報に変更があった場合、管理会社に対し直ちにその変更内容を届け出るとします。</p> <p>2. 会員は、登録情報に不備又は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。</p> <p>3. 登録情報の不備、変更手続の不実行や遅延等により利用者又は法人会員が不利益を被ったとしても、当社はいかなる責任も負わないものとします。</p>	
<p>第7条（会員資格の喪失及び本サービスの提供拒否）</p> <p>1. 会員は、次の各号の場合には、会員資格を喪失するものとします。</p> <p>(1) 管理会社との間で当社が退会手続を経た場合</p> <p>(2) サービス対象物件から退去した場合</p> <p>(3) サービス対象物件の管理会社に変更があった場合又は入居している住戸がサービス対象物件でなくなった場合</p> <p>2. 利用者及び法人会員が次の各号のいずれかに該当した場合、当社及び管理会社は、会員の同意なく会員資格を取り消すことができます。この場合、会員は会員資格を喪失するものとします。なお、管理会社が会員資格を取り消す旨が告知にもかかわらず、当社は、利用者及び法人会員が次の各号のいずれかに該当した場合、本サービスの全部又は一部の提供を拒否することができます。</p> <p>(1) 加入手続の際に虚偽の申告をした場合</p> <p>(2) 本規約又は諸規定の定めに違反した場合</p> <p>(3) 第5条の会費及び第13条第1項の追加料金の支払いを怠った場合</p> <p>(4) 暴力、威力若しくは詐欺的手法を用いて経済的利益を追求する集団若しくは個人（いわゆる反社会的勢力）に属する者である場合、又はこれと密接な関係を有する者である場合</p> <p>(5) 本サービスを規約外の内容で利用しようとした場合</p> <p>(6) 当社又は当社の業務提携先に対して、電話を長時間掛け続ける、必要以上に頻繁に掛ける等の不要な問合せを行う、又は悪質な嫌がらせを行うなど当社及び当社の業務提携先等の業務を妨害した場合、若しくは業務に支障をきたした場合</p> <p>(7) 不適切な対応、態度、言動、行動等から判断し、当社が適切に本サービスを提供することが困難であると当社が判断した場合</p> <p>(8) 当社又は当社の業務提携先等の社員（パート及びアルバイト等を含む）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おそれがある当社が判断した場合</p> <p>(9) 会員の所在が不明となったりした場合、その他、当社の裁量により利用者又は法人会員として不適切とみなした場合</p>	
<p>第8条（個人情報）</p> <p>1. 当社及び当社の業務提携先は、本サービスの提供を通じて知り得た会員情報に含まれる個人情報（以下「個人情報」といいます。）について、個人情報保護法は諸規定を遵守し、善良なる管理者の注意を持って管理するものとします。</p> <p>2. 会員は、当社及び業務提携先が次の各号に掲げる目的のために個人情報を使用することについて、あらかじめ同意するものとします。</p> <p>(1) 本サービスを会員に対して提供するため</p> <p>(2) 本サービスの運営上必要な事項を会員に知らせるため</p> <p>(3) 本サービスの改善、マーケティング活動、新商品開発等を目的とした各種アンケートを実施するため</p> <p>(4) 本サービスの利用状況や会員の属性等に応じた新たなサービスを開発するため</p> <p>(5) 当社若しくは当社のグループ会社又は当社の業務提携先が提供するものとし、会員はあらかじめこれに同意するものとします。</p> <p>3. 管理会社は、会員との間で本サービスの利用契約を締結した場合、本サービスの提供のため必要な範囲で、会員の個人情報を含む登録情報を当社及び当社の業務提携先に提供するものとし、会員はあらかじめこれに同意するものとします。</p> <p>4. 当社及び当社の業務提携先は、本サービスの提供に関わる業務又は第2項に定める目的を達成するために必要な業務を第三者に委託することができます。この場合、当社及び当社の業務提携先は、業務遂行上必要な範囲で当該委託先に会員の個人情報を取り扱わせることができ、会員はあらかじめこれに同意するものとします。</p> <p>5. 前項に定めるほか、次の各号のいずれかに該当する場合は、当社は会員の個人情報を第三者に開示・提供することができます。</p> <p>(1) 利用者又は公共の安全を守るために緊急の必要があると当社が判断した場合</p> <p>(2) 裁判所の命令若しくは法令に基づく強制通知等、又は法令により開示が必要とされる場合</p> <p>(3) 当社又は当社の関係者の生命、身体、財産等の権利を保護するために必要不可欠であると当社が判断した場合</p> <p>(4) その他、当社が本サービスの運営維持のために必要不可欠かつやむを得ないと合理的に判断した場合</p>	
<p>第9条（消費税率又は地方消費税率の変更）</p> <p>会員は、消費税率又は地方消費税率が変更になった場合、その税率が施行される時から自動的に当該変更後の税率に従って、第5条で定める会費及び第13条第1項に定める追加料金その他本サービスの提供に生ずる料金に係る消費税及び地方消費税が変更されること、あらかじめ同意するものとします。その他の税込価格の料金についても同様とします。</p>	
<p>第10条（規約の変更、本サービス提供の中止、終了・免費）</p> <p>1. 当社は、本サービスの運営上必要と判断した場合、又は、当社、本サービスの提供元若しくは当社の業務提携先等の都合により、会員の同意を得ることなく本規約の一部又は全部を、変更、中断、中止、終了することができます。変更の場合、本サービスの利用条件は変更後の本規約に基づくものとします。なお、本規約を変更、中断、中止、終了する場合は、変更内容、本サービスのホームページ上で告知するものとし、当該告知の時点で効力が生じるものとします。</p> <p>2. 当社により本サービス提供の変更、中断、中止、終了が行われた場合においても、会員は、これらに伴い利用者が被った損害の賠償を当社に請求しないものとします。</p> <p>3. 当社は、本サービスの提供に関して、故意又は重大過失によるものではなく利用者又は法人会員に損害を生じさせた場合、2万円を限度として賠償責任を負うものとします。</p>	
<p>第11条（準拠法・合意管轄）</p> <p>1. 本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本法に準拠し、日本法に従って解釈されるものとします。</p> <p>2. 本規約に関する訴訟については、その訴訟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。</p>	
第3章 健康医療情報サポートサービス	
<p>第15条（内容）</p> <p>1. 利用者は、年3回を上限として、健康・医療・介護・育児等の生活上の問題について、医療機関や行政機関等の相談窓口の紹介を受けられる、健康医療情報サポートサービスを利用することができます。なお、このサービスは当社が診察・治療等の医療行為を行うものではなく、また、当社が直接問題の解決を図るものではありません。</p>	
第4章 プレミア優待サービス	
<p>第16条（内容）</p> <p>プレミア優待サービスは、当社の業務提携先より提供される会員限定優待サービスです。会員は、プレミア優待サービス専用ホームページ（URL：http://actcall.fc-club.com 以下「専用ページ」といいます。）に掲載されている宿泊施設やレジャー施設、ショッピング、グルメ、エテ等を提供価格で利用することができます。</p>	
<p>第17条（利用方法）</p> <p>1. 会員は、プレミア優待サービスの利用に際し、専用ページに記載された「プレミア優待サービス会員規約」をよく読み、同意した上で利用するものとします。</p> <p>2. 会員は、初回利用時に認証コード及び氏名、メールアドレス等を入力することで、専用ID及びパスワードの発行を受けることができます。専用ID及びパスワードを使って専用ページにログインすることで、プレミア優待サービスを利用することができます。</p>	
第5章 盗難転居サポートサービス	
<p>第18条（内容）</p> <p>会員が加入期間中にサービス対象物件の室内（バルコナは除きます。）において侵入盗難被害に遭い、サービス対象物件の賃貸借契約を終了して転居する場合において、次条の要件をすべて満たす場合に当社から見舞金10万円を給付します。</p>	
<p>第19条（見舞金の給付条件）</p> <p>見舞金は以下の要件をすべて満たす場合に給付されます。</p> <p>① 所轄の警察署に対して被害届を提出していること</p> <p>② 侵入盗難被害から3か月以内に、サービス対象物件の賃貸借契約につき解約の合意を成立させ、又は解約申し入れの意思表示をしていること</p> <p>③ 転居先住所として、本サービス加入時と同一の不動産会社が管理する物件について、賃貸借契約を締結していること</p> <p>④ 本サービスの有効期間中に、当社所定の申請書等を出していること</p> <p>⑤ 本サービスの有効期間中1回目の申請であること（2回目以降は対象外となります。）</p>	
<p>第20条（除外事由）</p> <p>次の各号のいずれかに該当する場合は、見舞金は給付されません。</p> <p>① サービス対象物件に施錠がされていない場合</p> <p>② サービス対象物件に施錠がされていない間の侵入盗難被害、又はその未遂ないし疑いがある場合</p> <p>③ 利用者がサービス対象物件に在宅中の侵入盗難被害、又はその未遂若しくは疑いがある場合</p> <p>④ 利用者の親族、同居、その他サービス対象物件の居室室内に出入りすることが可能なる者による侵入盗難被害の場合</p> <p>⑤ 地震等の天災や火災、暴動等、非常時における侵入盗難被害等</p> <p>⑥ その他当社が不適切と判断するべき合理的な理由がある場合</p>	
<p>第21条（手続）</p> <p>1. 会員は、盗難転居サポートサービスを利用する場合は、次の書類を提出して当社に利用の申請を行うものとします。</p> <p>① 当社所定の申請書（送金先の金融機関口座情報を含みます。）</p> <p>② 転居先の賃貸借契約書の写し</p> <p>2. 前項の申請が、規約の定める要件をすべて満たす場合、当社又は当社の指定する者は、会員の指定した金融機関口座に、遅滞無く見舞金を送金します。</p>	
<p>第22条（他の補償制度との関係）</p> <p>盗難転居サポートサービスによる見舞金の給付は、保険ではなく、会員への付加サービスであり、他の補償制度や保険等からの給付とは無関係に行うものとします。</p>	

2021年4月1日制定