

Support
01

緊急サポートサービス

6つのサポートで、お部屋の中で起きる設備不具合を対応します！



カギのサポート

鍵をなくして、家に入れない
劣化して鍵が回らなくなった



水廻りのサポート

トイレが詰まって流れない
水洗から水がポタポタ漏れている



ガラスのサポート

突風でガラスが割れた
誤ってガラスを割ってしまった



ガスのサポート

ガスレンジが点火しない
お湯が出ない



電気設備のサポート

管球交換しても照明がつかない
換気扇がつかない



暮らしのサポート

子供と連絡がとれない

無料 | ・出張費 ・最大60分までの基本作業
※詳しくは実施要項をご覧ください
有料 | ・延長料金 ・部材料金 ・特殊作業料金
・キャンセル料
※追加料金がかかります



Support
02

健康医療情報サポートサービス

健康相談・医療相談・介護相談・育児相談・生活相談
メンタルヘルス・情報提供

24時間365日、「からだに関する相談」をお受けする電話相談窓口をご案内いたします。
医師・看護師などが、病気や身体についての相談を分かりやすくアドバイスいたします。
※このサービスは当社が診療・治療等の医療行為を行うものではありません。
※2023年9月より英語・中国語の対応を開始いたしました。(平日 9:00 ~ 17:00 受付)



Support
03

盗難転居サポートサービス

空き巣の被害にあつて、もう同じ部屋に住みたくない…
そんな方の再出発を応援したい！新しいお部屋で心機一転していただく
ために弊社から**10万円**をバックアップいたします！

※給付条件やお手続きについては、裏面の会員規約をご覧ください。



Support
04

Life Cycle Concierge (ユーザー限定の会員特典)

〈ライフサイクルコンシェルジュ〉

ご利用につきましては右記URLもしくは二次元コードよりご確認ください。

<https://lifecycleconciierge.jp>



便利なサポート

いつでも問い合わせできるので、
ブックマークしてね！

URL

LINEをご利用の方は、下記よりチャット形式でお問い合わせに自動対応いたします。

LINEチャットボットを使ってご自身で解決を図れます！

まずはQRコードで読み

友だち登録 or 応急処置案内

解決しない場合は…



LINEの
友だち登録後
チャット対応！



コールセンターから
折り返しご連絡します。

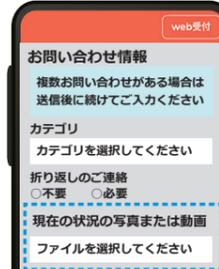


※受付順のご案内となりますので、折り返しのご連絡に時間がかかる場合がございます。

電話が繋がるのを待たずにWEBから問い合わせも！ 「画像」や「動画」を添付でき、具体的に伝えられます！



画像や動画を
添付できます



コールセンターから
折り返しご連絡します。



※受付順のご案内となりますので、折り返しのご連絡に時間がかかる場合がございます。

「階下漏水」や「鍵の紛失」など緊急を要する電話をしたいときは…



不要品買取サービス

引越や買替で発生した不要品を一括査定！

オンライン見積もり 無料
複数ショップでの比較が可能



ホームセキュリティ

工事不要！
5分で設置が完了するホームセキュリティ

初月**1,518円**(税込)～
利用可能



ハウスクリーニング

お部屋の「掃除」はプロにおまかせ！

ALL 10%OFF



収納サービス

お部屋の「荷物」を預けてスッキリ！
しかも12ヶ月♪

月額484円(税込)→
月額**110円**(税込)



健康食宅配サービス

70品以上・糖質90%OFFの食事をお届け！

初回購入金額より
2,000円(税込) 割引



ヘッドフォン 定額サービス

300種類を超えるヘッドフォンが使い放題

初回 **50%OFF**

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	＊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	トラーによる作業、高圧洗浄、分解洗浄、薬剤投入	＊ロ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。			
			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	＊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。			
		デイスパーザー	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				
		トイレ	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、トイレバ交換				
			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					
	洗濯機置き場	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					
鍵の紛失・不具合	玄関	錠前	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				
			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。			
			紛失による解錠	ピッキング解錠、サムターン直しによる解錠	パーロック解錠、クレセント錠解錠	＊解錠作業前に、利用者の運転免許証等で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（深夜時間帯）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。 ＊解錠鍵がドロップを破壊した場合、ドロップの部品有償となります。 ＊玄関錠以外の共有部分の鍵は対象外となります。			
			シンリダー詰まり	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	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	＊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。 ＊解錠前後の施錠（外出される等）は対象外となります。			
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、ガラスサイズの採寸	破損物撤去作業	＊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。 ＊現場設置費用は、お客様のご負担となります。			
			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				
	室内	照明器具	落下・破損	現場調査	各部材交換、本体交換				
			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				
電気設備の不具合	室内	エアコン	トイレ	温水洗浄便座	水漏れ・動かない	現場調査			
			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			
		換気設備	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（地域停電含む）確認	配線工事、電気設備部材交換			
			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			
ガス機器の不具合	給湯器設置場所	給湯器	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			
			破損	応急処置					
			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		
	安否確認のサポート	玄関	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	＊コンセントタイプの火災報知機は対象ですが、電池式タイプは対象外となります。
				安否確認	現地調査（インターフォン鳴らし在宅確認、ボスト内での郵便物及び外観からの確認）		＊電話による在宅確認をおこないます。 ＊玄関錠解錠の在宅確認はおこないません。		
				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作業をおこない、利用者様ご自身でお試しいただきます。		
				ガス漏れ	現場調査	部品交換、本体交換	＊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。		
				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	＊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					
			温度調整不良・エラー表示(点滅)	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で起算点として最大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又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と判断した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24時間 会員規約

第1章 総則

第1条（適用関係）

1. この会員規約（以下「本規約」といいます。は、ジャパンベストレスキューシステム株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する「緊急サポート 24new」（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。
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事項の諸規定（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、諸規定の内容が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。

第2条（定義）

1. 「会員」とは、本規約に同意の上、第2条の3に規定する当社所定の本サービスに関する加入手続を通じて、本条第5項に定める管理会社との間で本サービスの利用契約を締結した個人（以下「個人会員」といいます。）又は法人（以下「法人会員」といいます。）をいいます。会員になることを希望する者（以下「会員希望者」といいます。）は、本サービスの加入手続が行われた時点で本規約に同意したものとみなされます。会員希望者は、当社が、管理会社から提供を受けた本条第9項に定める登録情報、当社のシステムに登録した時点で会員となります。
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として加入手続時に申請した賃貸借物件をいいます。なお、本サービスの対象となるのは、居住用物件（専有部分室内）に限ります。
3. 「利用者ととは、個人会員の場合は、会員及び同居人をいいます。法人会員の場合は、加入手続時に指定した入居者及びその同居人をいいます。
4. 「同居人」とは、会員が本サービスの加入手続を行った時点で、サービス対象物件において会員と同居している配偶者及び3親等以内の方（内縁等これに準ずる方を含みます。）であって、あらかじめ同居人である旨の登録情報があると当社にて認められる方をいいます。当該加入手続を行った後に新たに配偶者及び3親等以内の方が追加された場合は、会員が管理会社を通じて当社に対して当社所定の方法により届け出ることとし、当社がこれを承諾することによって本サービスの適用対象となるものとします。なお、同居人としての登録情報及び追加の届出が無い方は本サービスの対象外とします。
5. 「管理会社」とは、会員が入居する建物の賃貸主から委任を受けて、不動産管理業務を代行する会社をいいます。本サービスは、当社と管理会社で業務提携に関する契約を締結して提供しているサービスです。
6. 「駆けつけ業者」とは、現場駆けつけ対応を行う当社の提供業者をいいます。
7. 「作業員」とは、駆けつけ業者の作業員をいいます。
8. 「現場駆けつけ対応」とは、本サービスにおいて、日常生活上の設備不具合等の解消を図るために、作業員が当該設備不具合等の現場に駆けつけて現地調査や応急処置等を行う対応をいいます。
9. 「登録情報」とは、当社が本サービスの提供を行う上で必要となる、会員の氏名、住所、建物名、連絡先及び同居人の氏名等の情報（以下「会員情報」といいます。）を、管理会社から当社に提供され、当社が登録情報として承諾したものをいいます。

第2条の2（法人会員）

法人会員となることができるのは、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ます（社宅等1室につき1契約扱いとします。）。

第2条の3（加入手続）

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。

第3条（本サービスの利用）

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。
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。
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を含みます。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。

第4条（有効期間）

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。
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。

第5条（会費）

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。

第6条（登録情報の変更）

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ものとします。
2. 会員は、登録情報の変更は変更がなされるまで、その届出を行なわなければならない場合があります。
3. 登録情報の不備、変更手続の不履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。

第7条（会員資格の喪失及び本サービスの提供拒否）

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。
(1) 管理会社との間で当社が指定する退会手続を経た場合
(2) サービス対象物件から退去した場合
(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
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は、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るものとします。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か否かにかかわらず、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あります。
(1) 加入手続の際に虚偽の申告をした場合
(2) 本規約又は諸規定の定めと違反した場合
(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
(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
(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) 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
(7) 不適切な対応、悪言、脅迫、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
(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と当社が判断した場合
(9) 会員の所在が不明となった場合、その他、当社の職責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

第8条（個人情報）

1. 当社は本サービスの運営において知り得た会員及び利用者（以下、「会員等」といいます。）の個人情報について、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」といいます。）その他の諸法令を遵守し、かつ善良な管理者の注意義務をもって管理するものとします。
(なお、取得した個人情報は、以下の利用目的に使用します。
① 当社事業活動における各種サービスを提供するため
② 会員等に対して、当社及び当社の業務提携先の各種営業情報及び販促品等を提供するため
③ (1) におおする各種サービスの提供後、メンテナンス、アンケート、その他の事由により改めて会員等と接触する必要が生じた場合
④ 会員等から頂いたご意見・ご要望にお応えするため
2. 次に掲げる場合、前項の目的の範囲外であっても会員等の個人情報を利用し、又は第三者に提供する場合があります。
(1) 会員等が同意している場合
(2) 個人情報保護法その他の法令により必要と判断された場合
(3) 当社は、第1項の目的のため、会員等の個人情報を業務提携先等と共同で利用する場合があります。
4. 当社は、会員等又はその代理人から、会員等の個人情報の開示もしくは利用の停止、消去、第三者への提供の停止を求められた場合は、当社所定の手続に従ってこれに応じることとします。なお、当社の会員等の個人情報の取り扱いにつきましては、プライバシーポリシー（https://www.jbr.co.jp/privacy/）をご確認ください。

第9条（消費税等又は地方消費税の変更）

会員は、消費税等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付き発生する料金に係る消費税及び地方消費税が変更されることに、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。

第10条（規約の追加変更）

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、本規約を改定することができるものとします。この場合、当社は、本規約を改定する旨、改定内容及び効力発生時期を、当社ウェブサイト、その他所定の方法により告知するものとします。

(1) 本規約の改定が、会員の一般の利益に適合するとき
(2) 本規約の改定が、本契約の目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更内容の相当性等その他改定に係る事情に照らして合理的なものであるとき
2. 当社は、前項による場合のほか、事前に改定後の内容を当社ウェブサイトへの掲載、その他所定の方法により告知し、会員が、告知後に当社に特段の申出をすることなく本サービスを利用した場合、改定後の本規約について承諾したものとして扱うこととします。

第11条（反社会的勢力の排除）

1. 会員等は、第1項に該当する事由がなく、また第2項に該当する行為を行わないことを表明し、また将来にわたっても該当せず、また行わないことを確約するものとします。
(1) 会員等が、暴力団員、暴力団員でなくなったときから5年を経過しない者、暴力団準構成員、総合屋等、社会運動標榜グループ又は特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下、「暴力団員等」といいます。）であること、又は次のいずれかに該当すること
① 暴力団員等が経営を支配していると考えられる関係を有すること
② 暴力団員等が経営に実質的に関与していると考えられる関係を有すること
③ 自己、自社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するなど、不当に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
④ 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
⑤ 役員又は経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること
(2) 会員等が、自ら又は第三者を利用して行う次のいずれかに該当する行為
① 暴力的な要求行為
② 法的な責任を超えた要求行為
③ 本サービスに関し、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 その他各号に準ずる行為
2. 当社は会員等が前項の規定に違反している疑いがあると認められた場合には、この規約に基づく本サービスの利用を停止することができるものとします。その場合に当社に生じた損害は会員等がすべて賠償するものとし、会員等に生じた損害は、当社は一切その責任を負いません。

第12条（準拠法・合意管轄）

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、日本法に従い解釈されるものとします。
2. 本規約に関する訴訟については、その訴願に応じて名古屋地方裁判所又は名古屋簡易裁判所と第一審の専断的合意管轄裁判所とします。

第2章 緊急サポートサービス

第13条（内容）

1. 利用者は、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。）が生じた場合、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行いません。このときができます。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特定の出勤時刻を保障するものではなく、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。
(1) 開閉力の紛失、故障等がない（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開錠できない場合があります。）
(2) 給排水設備の不具合
(3) 窓ガラスの破損（18時以降は養生作業のみとなる可能性があります。）
(4) ガス機器の不具合
(5) 電気設備の不具合（9:00～18:00以外の時間帯については、出動対応ができない場合があります。）
(6) 安否確認のサポート
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。
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結する一次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、当社の責めに帰す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対応、又は現場確認後に管理会社へ報告を行うのみ対応など、当社がこれを承諾することにより利用者とはあらかじめ同意するものとします。
4. 現場駆けつけ対応では設備不具合等が解決できないと考えられる場合、又は二次被害が発生することが、当社が判断により現場駆けつけ対応を行わないことがある旨に会員はあらかじめ同意するものとします。
5. 本サービスを利用する場合、原則として、運転免許証等の顔写真付き公的身分証明書（以下、単に「身分証明書」といいます。）による本人確認が必要となります。
6. 利用者は、作業員が、現場において設備不具合等の箇所、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。
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で起算点として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と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るものとします。

第14条（追加料金）

1. 会員は、次の各号の場合、会費とは別に追加の料金（以下、「追加料金」といいます。）を負担することがあります。なお、本条第1号及び第2号の場合は、当社は当社の業務提携先より、費用の発生及び負担についてあらかじめ説明と確認をいたします。
(1) 1回当たりの作業が60分を超過した場合（追加料金は超過10分ごとに1,650円（税込））
(2) 現場駆けつけ対応に部品交換や特殊作業が必要になった場合
(3) 利用者の都合により、現場駆けつけ対応がキャンセルされた場合（追加料金 6,050円（税込））
(4) 当社又は当社の業務提携先が、利用者の責めに帰すべき事由により前各号以外の実費等を負担した場合
2. 当社及び当社の業務提携先は、前項の追加料金の請求業務を第三者に委託することがあり、会員はこれをあらかじめ承諾するものとします。

第15条（除外事項）

1. 次の各号に掲げる場合は、本サービスの対象外とします。
(1) 建物共有部分に関する要請の場合（所謂シェアハウスの場合における共同使用部分を含む。）
(2) 建具に関する設備不具合等の場合
(3) 灯罩又は法人会員が所有する家電製品等に関する設備不具合等の場合
(4) 入居日より1ヶ月以内の故障・破損に関する設備不具合等の場合
(5) 入居当初に発見することができなかった故障・破損に関する設備不具合等の場合
(6) 原状回復及び建物の施工不良（リフォーム）等に起因する設備不具合等の場合
(7) 利用者以外からの要請の場合
(8) 実施要領に記載するもの以外の対応の場合
(9) 利用者ご自身で修繕業務を手配するなど当社が提供するサービス以外を利用された場合
(10) 地震、台風、豪雨、落雷、津波、竜巻、寒波、大雪等の天災や火災における設備不具合等の場合
(11) 暴動、テロ、革命、戦争等の非常事態における設備不具合等の場合
(12) 離島・山岳地域における設備不具合等の場合
(13) その他当社又は業務提携先が不適切と判断した場合
2. 会員は、健康医療情報サポートサービスは、本サービスの対象外とします。
3. 登録情報の不備、変更手続の不履行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。

第16条（内容）

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。

第4章 盗難転居サポートサービス

第17条（内容）

会員が加入期間中にサービス対象物件の室内（ランダムは除きます。）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。

第18条（見舞金の給付条件）

見舞金は以下の要件すべてを満たす場合に給付されます。
(1) 所轄の警察署に対して被害届を提出していること
(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
(3) 転居先の住戸について、当社の指定する不動産賃貸業者を仲介者として賃貸借契約を締結していること
(4) 本サービスの有効期間中に、当社所定の申請書等提出していること
(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。）

第19条（除外事由）

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。
(1) サービス対象物件に施設がされていない場合、利用者の故意又は過失による場合
(2) サービス対象物件に施設がされていない間、侵入盗難被害、又はその未遂と見えない疑いがある場合
(3) 利用者がサービス対象物件に在宅中の侵入盗難被害、又はその未遂と見えない疑いがある場合
(4) 利用者の親族、住居人、その他サービス対象物件の居室に出入りすることが可能な者による侵入盗難被害の場合
(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の場合
(6) 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

第20条（手続）

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。
(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。）
(2) 転居先の賃貸借契約書の写し
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。

第21条（他の補償制度との関係）

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。

個人情報の取り扱いに関する同意書面

今回お客様からお預かりした個人情報の利用目的、取り扱い等についてご説明するものです。
申込書・記入フォーム・お電話にてサービスの申込やお問い合わせいただける場合は、二次元（バーコードまたは下記URL）より内容を必ずお読みいただき、ご同意のうえご記入・お申込み・お問合せください。



https://jbr-doc.com/a/general/privacy.pdf