

Support
01

緊急サポートサービス

6つのサポートで、お部屋の中で起こ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

電球交換に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察・治療等の医療行為を行うものではありません。



Support
03

盗難転居サポートサービス

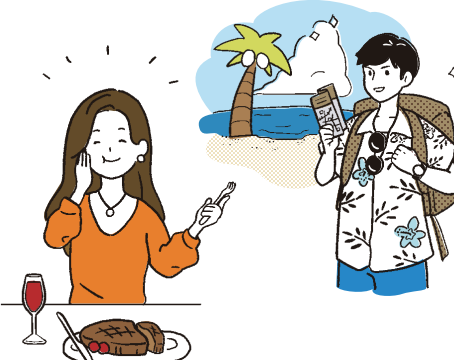
空き巣の被害にあつて、もう同じ部屋に住みたくない…
そんな方の再出発を応援したい！新しいお部屋で心機一転していただく
ために弊社から**10万円**をバックアップいたします！

※ 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

プレミアム優待サービス

ホテルや温泉宿、グルメ、レジャーなど、全国約20,000施設が
メンバー料金でご利用いただける会員優待メンバーシップです。



最大
50%
OFF

トラベル
●国内旅行・海外旅行
●日帰り温泉
●リゾートホテル
全国約7,000施設

最大
30%
OFF

レジャー
●テーマパーク
●遊園地 ●映画館
●カラオケ
全国約1,000施設

最大
50%
OFF

キャリア
●お料理教室
●英会話
●資格取得
全国約1,000施設

10%
OFF

グルメ
●宅配ピザ
●ファーストフード
●居酒屋
全国約1,500施設

最大
20%
OFF

ビューティー
●ネイルサロン
●美容院
●リラクゼーション
全国約500施設

最大
66%
OFF

スポーツ
●スキー場
●フィットネス
●アウトドア
全国約1,000施設

サービス提供元 / FCクラブ事務局
各サービスの詳細については当社ホームページ（<https://actcall.jp>）の会員規約をご参照ください

そのほか、オトクなサービス

- パンフレットの掲載は2022年3月現在の内容となります。
最新情報はサービス紹介ページ(<https://taske.in/kinkyu24n/otoku>)をご確認ください。
- 提供サービス内容および提供価格等については、各サービス問い合わせ窓口へ直接お問い合わせください。

家事代行から介護・子育てサポートまで
家事代行サービス

「会員様限定」
クーポンコード利用で**5%割引**



(電話でのお問い合わせ)
0120-212-295
(受付時間 24時間年中無休)

日本国内トップの買取比較サービス
不要品買取一括サイト

「会員様限定」
申込完了で **ギフト券** プレゼント
※申込みの翌月末までに Amazon ギフト券 400円分が付与されます。



(メールでのお問い合わせのみ)
oikura-alliance@marketenterprise.co.jp

宅配クリーニング利用満足度 No.1
宅配保管クリーニング

「会員様限定」
クーポンコード利用で**5%割引**



(電話でのお問い合わせ)
0120-096-929
(受付時間 9:00 ~ 23:00)

最新情報は専用ページで！

二次元コードまたは下記 URL よりアクセス！
<https://taske.in/kinkyu24/otoku>



専用ページで随時更新中！

家事代行サービス
不要品買取サイト
宅配保管クリーニング
みまもり訪問サービス
引越 + 買取サービス

スマートフォンの
「ホーム画面に追加」
すれば、いつでも
簡単アクセス！

あなたにぴったりの情報があるかも？

「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…

0120-381-643

9ヶ国語
対応



※2022.3現在

実施要領「現場駆けつけサービス」

2022年10月1日策定						
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、部品まじ締め等の応急処置	給排水管部品交換	＊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	トーラーによる作業、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、部品まじ締め等の応急処置	給排水管部品交換	＊ト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。 ＊海外製などの特殊製品は、対応できない場合があります。 ＊虎籠となった部品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。
		ティスポーザー	破損	止水・給水パッドシート、パッキン・シールテープ、部品まじ締め等の応急処置	排水管部品交換	
			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	現地調査	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、部品まじ締め等の応急処置	給排水管部品交換	
			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、部品まじ締め等の応急処置	給排水管部品交換	
		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、部品まじ締め等の応急処置	給排水管部品交換	
			水が止まらない	止水作業・ロータンク内部部品調整等の応急処置	部品（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	部品（ボールタップ、フロート弁等）交換、トイレレバ交換	
			詰まり	ローポンプによる作業、清掃等の軽作業	トーラーによる作業、高圧洗浄、分解洗浄、薬剤投入	
		浴室	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、部品まじ締め等の応急処置	給排水管部品交換	
			詰まり	ローポンプによる作業、清掃等の軽作業	トーラーによる作業、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、部品まじ締め等の応急処置	給排水管部品交換	
鍵の紛失・不具合	玄関	錠前	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、部品まじ締め等の応急処置	給排水管部品交換	
			詰まり	ローポンプによる作業、清掃等の軽作業	トーラーによる作業、高圧洗浄、分解洗浄、薬剤投入	
			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、部品まじ締め等の応急処置	給排水管部品交換	
			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	高圧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、サムターン回しによる解錠	バーロック解錠、クレセント錠解錠	＊解錠作業前に、利用者様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。 ＊解錠時にドアスコープを破壊した場合、ドアスコープの部品が有償となります。 ＊玄関鍵以外の共有部分の鍵は対象外となります。 ＊鍵交換は、対象外となります。 ＊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。 ＊鍵解錠後の施錠（外出される等）は対象外となります。
			シリンダー詰まり	各部調整、清掃、潤滑剤塗布	分解洗浄	＊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。
	窓ガラスの不具合	窓ガラス	ドアガード閉まり	現地調査	バーロック解錠	
			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	
			破損	破損箇所養生、ガラスサイズの採寸	破損物撤去作業	
電気設備の不具合	室内	照明器具	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	＊照明の管球交換は、対象外となります。 ＊清掃作業は、対象外となります。 ＊不具合の内容により、電力会社・各メーカー対応となる場合があります。
			落下・破損	現地調査	各部品交換、本体交換	＊テレビ・オーディオ・エアコン・冷蔵庫等利用者様の所有する家電製品は対象外となります。 ＊原因箇所が共有部分に及ぶ場合は対象外となります。
		エアコン	動かない・冷暖房でない	現地調査	各部品交換、本体交換	
			水漏れ	現地調査、ドレンホース清掃	各部品交換、本体交換	
	トイレ	温水洗浄便座	水漏れ・動かない	現地調査	各部品交換、本体交換	
			スイッチ	作動不良	各部点検・調整	
		室内	コンセント	作動不良	通電確認	
			室内	停電	一部・全部停電	
	換気設備	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品交換	
			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品交換	
		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）	レジスター部品交換、本体交換	
			破損	応急処置	レジスター部品交換、本体交換	
	室内	テレビ	視聴不良	現地調査		
			電気温水器	お湯が出ない	現地調査	部品交換、本体交換
		コンロ	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	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	
			火災報知機	鳴動・誤作動	現地調査	＊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、ポスト内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。 ＊玄関鍵解錠の在宅確認はおこないません。
			お湯が出ない	現地調査	部品交換、本体交換	
	給湯器設置場所	給湯器	ガス漏れ	現地調査	部品交換、本体交換	
			温度調整不良・エラー表示(点滅)	現地調査	部品交換、本体交換	
			水漏れ	現地調査	部品交換、本体交換	
			お湯が出ない	現地調査		
	浴室	バランス釜	温度調整不良・エラー表示(点滅)	現地調査		
			室内	ガス警報機	警報機発報・エラー	
		室内	ガス報知器	報知器発報・エラー	現地調査	
			給湯器	安否確認	現地調査	
ガス機器の不具合	室内	給湯器	お湯が出ない	現地調査	部品交換、本体交換	
			ガス漏れ	現地調査	部品交換、本体交換	
			温度調整不良・エラー表示(点滅)	現地調査	部品交換、本体交換	
			水漏れ	現地調査	部品交換、本体交換	
	浴室	バランス釜	お湯が出ない	現地調査		
			温度調整不良・エラー表示(点滅)	現地調査		
		室内	ガス警報機	警報機発報・エラー	現地調査	
			ガス報知器	報知器発報・エラー	現地調査	
	室内	給湯器	お湯が出ない	現地調査	部品交換、本体交換	
			ガス漏れ	現地調査	部品交換、本体交換	
			温度調整不良・エラー表示(点滅)	現地調査	部品交換、本体交換	
			水漏れ	現地調査	部品交換、本体交換	
	浴室	バランス釜	お湯が出ない	現地調査		
			温度調整不良・エラー表示(点滅)	現地調査		
		室内	ガス警報機	警報機発報・エラー	現地調査	
			ガス報知器	報知器発報・エラー	現地調査	

※ 1 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。 ※ 2 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経起点として最大60分まで行うものとしす。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。 ※ 3 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 利用規約

第1章 総則	第3章 盗難転居サポートサービス
第1条（適用関係） 1. この利用規約は、ジャパンペストレスキューシステム株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する緊急駆けつけパッケージサービス（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（以下「利用規約」といいます。）。 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。これらの諸規定はこの利用規約の一部を構成するものとし、利用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. 「サービス対象物件」とは、当社が、本サービスを提供する住戸をいいます。 2. 「利用者」とは、サービス対象物件に居住する方で当社所定の方法で申請した本人（以下「本人」といいます。）及びその同居人で且つ、当社が登録した個人をいいます。 第3条（本サービスの利用） 1. 利用者は、利用規約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. 本人は、同居人による本サービスの利用に際して、同居人に利用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す。 第4条（消費税率又は地方消費税率の変更） 本人は、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12条第1項に定め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、予め同意するものとし、その他本サービスの提供に基つき発生する税込価格の料金についても同様とします。 第5条（有効期間） 1. 本サービスの有効期間は、当社が指定した日をもって開始とし、当該サービス対象物件に入居する契約が終了した日をもって終了とします。 2. 既に入居している住戸が新たにサービス対象物件となった場合には、当該住戸がサービス対象物件となった日をもって、本サービスの有効期間の開始とします。 3. 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には、当該住戸がサービス対象物件でなくなった日をもって、本サービスの有効期間の終了とします。 第6条（登録情報の変更） 1. 利用者は、当社に届け出た連絡先や同居人等の情報（以下「登録情報」といいます。）に変更があった場合、当社所定の方法により速やかに変更手続をとるものとしす。また、登録情報の変更は本人の申し出により行います。 2. 登録情報の不備、変更手続の不履行や遅延などにより利用者が不利益を被ったとしても、当社はいかなる責任を負いません。 第7条（利用資格の取消し） 利用者が次のいずれかに該当した場合、当社は利用者の利用資格を取り消すことができるものとしす。 ① この利用規約又は諸規定の定めに従反した場合 ② 不要な問合せや悪質ないたずら等で本サービスの業務に支障をきたした場合 ③ 暴力、威力と詐欺的手法を駆使し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、又は密接な関係を有する場合 ④ その他、当社が利用者として不適切とみなした場合 第8条（個人情報） 1. 当社は、本サービスの提供を通じて知り得た、会員に関する情報に含まれる個人情報（個人情報の保護に関する法律に定義する意味を有し、以下「個人情報」といいます。）について、個人情報の保護に関する法律の諸規定を遵守し、善良なる管理者の注意を持って管理するものとしす。また、当社は、当社の業務提供先が本サービスの提供に関する業務を行う場合、当該業務提供先がかかる業務を通じて知り得た個人情報適切に管理するよう、最善の努力を行うものとしす。 2. 会員は、当社及び業務提供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す。 ① 本サービスを会員及び利用者に対して提供するため ② 本サービスの運営上必要な事項を会員及び利用者へ知らせるため 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 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 ⑤ 当社若しくは当社のグループ会社又は当社の業務提供先が提供する関連サービスや商品ののご案内のため 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その他の必要な情報を当社及び当社の業務提供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す。 4. 当社及び当社の業務提供先は、本サービスの提供に関わる業務及び第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あります。この場合、当社及び当社の業務提供先は、委託業務の遂行上必要な範囲で当該委託先に、会員の個人情報その他の必要な情報を開示して取り扱われることがあり、会員はあらかじめこれに同意するものとしす。 5. 前項に定める場合のほか、次の各号のいずれかに該当する場合は、当社は会員その他の者の個人情報等を第三者に開示・提供することがあり、会員はあらかじめこれに同意するものとしす。 ① 利用者が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 ② 裁判所の命令若しくは法令に基づく強制的な処分、又は法令により開示が必要とされる場合 ③ 当社、当社の業務提供先又はこれらの関係者の生命、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 ④ その他、当社が本サービスの運営維持のため必要不可欠かつむを得ないと合理的に判断した場合 第9条（規約の追加変更） 本サービスの運営上、利用規約に追加又は変更の必要が生じた場合は、追加又は変更する条項について、当社が別途指定する方法にて告知するものとしす。 第10条（損害賠償額の制限） 当社は、本サービスの運営に関して会員又は利用者に損害が生じた場合、2万円を限度額として賠償責任を負うものとしす。	第14条（内容） 本人が加入期間中にサービス対象物件の室内（ベランダは除きます。）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した場合に当社から見舞金10万円を給付します。 第15条（見舞金の給付条件） 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。 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住戸について、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を提出していること 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16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 不在中に施錠されていた等、利用者の故意又は重過失による場合 ② 利用者の親族、止宿人、その他サービス対象物件の居室内に入り入ることが可能な者による盗難の場合 ③ 地震等の天災や火災、暴動等、非常時における盗難の場合 ④ 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17条（手続） 1. 本人は、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 転居後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ものは、本人の指定した金融機関口座に、速やかに見舞金を送金します。 第18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、本人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す。 第4章 健康医療情報サポートサービス 第19条（内容） 利用者は、健康・医療・介護・育児等の生活上の問題について、医療機関、行政機関窓口等の紹介その他の相談を受けられる、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。但し、このサービスは当社が治療・診察行為を行うものではなく、また当社が直接トラブル解決を図るものではありません。 第5章 プレミア優待サービス 第20条（内容） プレミア優待サービスは、当社の提携企業が提供する会員限定優待サービスです。本人は、プレミア優待サービス専用ホームページ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、エステ、育児施設等を優待価格で利用することができます。 第21条（プレミア優待サービスの利用） 1. 本人は、優待サービスの利用に際し、プレミア優待サービスの専用ホームページに掲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す。 2. 本人は、専用ログインID及びパスワードでプレミア優待サービスの専用ホームページにログインすることで、会員優待サービスを利用することができます。 第22条（変更・休止等） プレミア優待サービスは、利用者の承諾なく、また利用者への事前の通知なく、任意に会員優待サービスの全部又は一部を変更すること、又は休止することがあります。 第6章 おトクなサービス 第23条（おトクなサービスの概要） 会員は、当社のパンフレット等に記載されている二次元バーコードまたは専用URLからのアクセスによるコンテンツ専用webページ（URL：以下「専用webページ」といいます。）に掲載されているおトクなサービスの各サービスを会員優待料金で利用することができます。ただし、会員は、おトクなサービスのサービスの構成又は内容が変更されることがあることに同意します。 第24条（おトクなサービスの利用方法、利用上の注意） 1. 会員は、専用webページ上の案内に従い、各おトクなサービスの申込ページにアクセスし、各おトクなサービスを申込みることができます。 2. 会員は、おトクなサービスを利用するにあたっては、おトクなサービスを提供しているサービス提供元が準備した契約、利用規約その他各おトクなサービスを利用する際に締結する必要がある書面又は電磁的記録（以下「契約等」といいます。）を遵守するものとしす。 3. 当社又は業務提供先は、会員に対して、当社又は業務提供先の故意若しくは重過失がない限り、会員がおトクなサービスを利用することにより生じた損害を賠償する責任を負わないものとしす。 4. 会員がおトクなサービスに関し問い合わせをする場合は、各「おトクなサービス」のサービス提供元に問い合わせるものとしす。会員がおトクなサービスに関し当社に問い合わせをした場合、当社は上記提供元の連絡先のみを会員にお伝えします。 第11条（内容） 1. 利用者は、サービス対象物件について、次の各号のトラブルが生じた場合、当社指定の専用ダイヤルを利用して、24時間365日、トラブル解決を図るための情報提供又は現場駆けつけ対応のサービスを受けることができます。 ① カギの紛失・故障等、カギのトラブル（但し、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 水廻りのトラブル ③ ガラスのトラブル ④ ガスのトラブル ⑤ 電気設備のトラブル（利用者所有する家電製品は対象外とします。） ⑥ 安否確認のサポート 2. 前項の現場駆けつけ対応時には、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関するものとしす。実施要領に定める基本作業に該当しないものは、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证するものではなく、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の対応、又は現場確認後に管理会社へ報告を行うのみでの対応にとどま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予想される場合においては、当社の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を経起点として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す。 第12条（利用料金） 1. 利用者は、現場駆けつけ対応を無料で受けることができます。但し、次の各号の場合、利用者は別途実費等を負担する場合があります（※第1項の場合については負担す）。 ① 60分を超過した作業の代金（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の代金 ③ 利用者の責に帰すべき事由により、現場駆けつけ作業員（以下「作業員」という。）到着後に現場駆けつけ対応がキャンセルになった場合のキャンセル料（6,050円（税込）） ④ その他前各号に関連し、当社が当社の責に帰すべき事由なく前各号以外の実費等を負担した場合 2. 利用者は、本サービスの対象に含まれない事項についても、作業員と協議のうえ別途有料でサービスを受けられる場合があります。 3. 現場駆けつけ対応ではトラブルが解決できない又は二次被害が発生することが予想される場合、利用者は作業員等と協議のうえ別途有料でサービスを依頼することができます。 4. 当社は、前3項の場合の利用料金等の請求業務を、当社の指定する第三者に委託することがあり、利用者はこれを承諾するものとしす。 第13条（除外事項） 次の場合は緊急サポートサービスの対象外とします。 ① 建物共有設備におけるトラブル ② 午後11時以降翌午前9時までの時間帯における破損による開錠 ③ 利用者が所有する家電製品等に関するトラブル ④ 入居当初からの故障・破損に関するトラブル ⑤ 原状回復に関するトラブル ⑥ 地震等の天災や火災、暴動等の非常事態におけるトラブル ⑦ その他当社が不適切と判断した場合