

三菱地所ハウスネット 駆け付けサポート24



24時間安心サポート 駆け付けサポート24 カスタマーセンター

お問合せ



0120-070-200

音声ガイダンスに従い、WEBまたはオペレーター通話いずれかの受付方法をお選びください。



三菱地所ハウスネット

入居者様専用ページ
<https://www.mec-h.co.jp/resident>



安心サービス

お部屋にまつわる
様々なトラブルに24時間
365日駆付けます！

●ご利用・お問合せ (24時間365日受付)

0120-070-200

音声ガイダンスに従い、WEBまたはオペレーター
通話いずれかの受付方法をお選びください。



WEBでの対応
依頼も可能です！

地域、天候および作業内容により、スタッフがすぐに出動できない場合や、お客様宅へ到着するまでに時間を要する場合もございます。

※1次対応とは、部品を必要としない60分以内の簡単な修理を指します。 ※建物共有部分(エントランスなど)のトラブル、災害や気候を原因とするトラブルはサービス対象外になります。

水まわりのトラブル駆付け

トラブル発生率

★★★

「蛇口の水漏れ」などのトラブルに
応急対応いたします。

ご利用の際の注意事項

●原因箇所が共用部分に及ぶ場合、
簡単な修理を超える工事・部品を必
要とする場合は、別途ご相談のうえ2
次対応を承ります。※但し、管理会社、
オーナー様へのご了承を得ていた
だく場合がございます。

駆付け・1次対応

無料



水まわりの
トラブル！

玄関鍵のトラブル駆付け

トラブル発生率

★★★

玄関鍵の紛失等の時に開錠作業を
いたします。

※午後9時以降午前9時までの時間帯における
破錠による開錠は除外となります

開錠作業時には、現住所記載の公的
顔写真入り身分証明書にて本人確
認させていただきます。

※本人確認できない場合は、警察・管理
会社などの立ち合いが必要になります。

ご利用の際の注意事項

●共用部分はサービス対象外です。
●特殊開錠作業や部品交換が必要に
なった場合の費用はお客様負担とな
ります。

駆付け・1次対応(開錠)

無料

開錠不可の場合
宿泊補助金(年1回)
5,000円



鍵の
トラブル！

ガラスのトラブル駆付け

トラブル発生率

★★

急なご要望にもサービススタッフが
駆けつけます。

ご利用の際の注意事項

●ガラス交換サービスについては、保
険金充当が優先されますので、詳しく
は「駆付けサポート24」カスタマーセ
ンターでご確認ください。●特殊ガラ
スの交換には、日数をいただく場合が
あります。

駆付け・1次対応

無料

ガラス交換サービス(年1回)
30,000円分まで



ガラスの
トラブル！

電気のトラブル駆付け

トラブル発生率

★★

「ブレーカーが落ちた」などの
トラブルに急ぎ対応いたします。

ご利用の際の注意事項

●トラブル内容によっては、直接電力
会社、メーカー対応となる場合があ
り、その場合の費用はお客様負担と
なります。●吹き抜け等の高所作業に
かかる足場の料金はお客様負担とな
ります。

駆付け・1次対応

無料



電気の
トラブル！

ガス器具のトラブル駆付け

トラブル発生率

★★

「コンロが点火しない」などの
トラブルに急ぎ対応いたします。

ご利用の際の注意事項

●トラブル内容によっては、ガス会社、
メーカー対応となる場合があり、その
場合の費用はお客様負担となります。

駆付け・1次対応

無料



ガス設備の
トラブル！

建具のトラブル駆付け

トラブル発生率

★★

「ドアの閉まりが悪い」などの
トラブルに急ぎ対応いたします。

ご利用の際の注意事項

●原因箇所が共用部分に及ぶ場合、
簡単な修理を超える工事・特殊部品を
必要とする場合は、別途ご相談のうえ
2次対応を承ります。※但し、管理会社、
オーナー様へのご了承を得て頂く場
合がございます。

駆付け・1次対応

無料



建具の
トラブル！

詳しくは「駆付けサポート24」カスタマーセンターへお問合せください。

補助金サービス

自転車修理補助金サービス

●ご利用
お問合せ **TEL 092-532-4010**
(平日9:00~18:00)



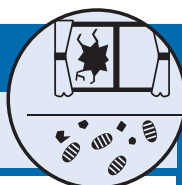
万が一の時でも自転車の修理代をバックアップ

会員期間中1回に限り 上限 **2,000円**
自転車修理補助金

「久しぶりに自転車に乗ったらパンクしてしまっていた」「チェーンが外れてしまった」よくある自転車に関連するトラブル(パンク・チェーン外れ・鍵故障)に自転車修理補助金(上限2,000円まで)を給付いたします。

再入居費用サポートサービス

●ご利用
お問合せ **TEL 092-532-4010**
(平日9:00~18:00)



空き巣被害等、万が一の時

会員期間中1回に限り **10万円**
お見舞金

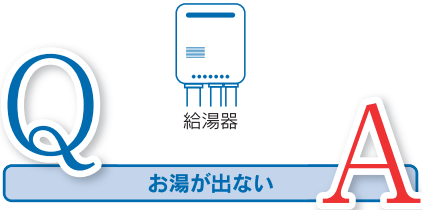
ご入居中のお部屋が空き巣等の侵入被害に遭った場合、転居先の再入居費用として、お見舞金を10万円を給付いたします。

詳しくは利用細則をご確認ください。

お部屋のトラブル解決マニュアル

よくある症状と解決方法です。お問合せの前にまず、ご確認ください。

※建物共有部のトラブル、災害や気候を原因とするトラブルはサービス対象外になります。



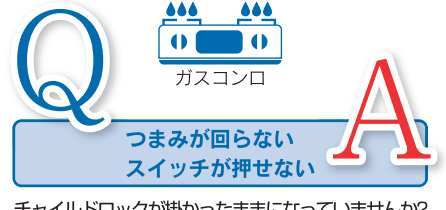
お湯が出ない

- ①ガス給湯器ご利用の場合、
ガス会社への開栓手続はお済みですか？
※ガスのマイコンメーターが点滅して遮断装置が稼働していませんか？
- ②電気温水器ご利用の場合、
タンクのお湯を使い切っていないですか？
(深夜電力でお湯を溜めるタイプは翌朝にならないと給湯できません)
- ③主電源(ブレーカー)の入り切りを
お試しになられましたか？



着火しない

- ①ガス会社への開栓手続はお済みですか？
- ②ガス料金のお支払い漏れはございませんか？
- ③ガスレンジの電池は切れていませんか？
- ④ガスの元栓は開いていますか？
- ⑤五徳はすれていませんか？
- ⑥着火口にゴミは付着していませんか？
- ⑦マイコンメーターが点滅して遮断装置が稼働していませんか？
※マイコンメーターの操作方法につきましては、ご利用ガス会社様のホームページをご参照ください。



つまみが回らない スイッチが押せない

チャイルドロックが掛かったままになっていませんか？



IHコンロが作動しない

IH対応の調理器具を使用していますか？
※IH対応器具でなければ作動しません。



電気がつかない

- ①電力会社への開通手続は
お済みですか？
- ②電気料金のお支払い漏れはございませんか？
- ③ブレーカー(子ブレーカー)が
落ちていませんか？
- ④電球が切れていませんか？
- ⑤点灯管(グロー球)が切れていませんか？



トラブルが起きたら
まずココをチェック！

よくある症状と
解決方法



ブレーカーが上がらない

- ①ブレーカーを全て落として(切って)、
再度上げても改善されませんか？
※ブレーカーを上げる手順:メインブレーカー(アンペアブレーカー)⇒
漏電ブレーカー⇒子ブレーカー
- ②家電製品のコンセントをすべて抜いても
改善されませんか？
(家電製品の漏電・ショートが原因である場合があります。)



水が流れ続ける

トイレタンク内に洗浄剤や節水のため
ペットボトルをいれていませんか？
※タンク内の部品が洗浄剤やペットボトルに干渉し
水が止まらなくなる事があるため、それらを除去
する事により症状が解消する可能性があります。



開めづらい開けづらい

窓を少し開ける、または換気扇を
止めても改善されませんか？
※気密性の高い建物では、室内を締め切って
換気をすると鍵(サムターン)を
回しづらことがあります。



映らない

- ①B-CAS(ビーカスカード)はテレビに
挿入されていますか？
- ②配線、電源コンセントが抜けていませんか？
- ③チャンネル設定はお済みですか？
※本サービスはテレビ本体故障には対応しておりません。



冷風・温風が出ない

- ①エアコン室内機の電源コンセント
抜き差しやブレーカーの上げ下げなどによる
リセット作業を行っても改善されませんか？
- ②リモコンでの運転切替(冷房・暖房・
ドライなど)は正しく選択されていますか？
- ③室外機の周辺に物を立てかけたり
していませんか？



水が出ない

- ①水道局への確認連絡はお済みですか？
- ②水道料金のお支払い漏れはございませんか？
- ③元栓は開けていますか？
※物件全体での断水はサービス対象外となります。
- ④凍結の可能性がありますか？
※気候に起因する内容はサービス対象外となります。



異臭がする

排水口に水を流しても改善
されませんか？
※長期間使用していない排水口の場合、
封水切れの可能性があります。



作動しない

- ①リモコンの電池が切れて
いませんか？
- ②本体のコンセントが抜けて
いませんか？



異音がする

窓を少し開けても改善されませんか？
※気密性の高い建物では、室内を締め切ってエアコンを
使用すると異音が発生することがあります。

生活相談ダイヤル

生活の中で発生するトラブルについて
年3回まで無料で相談できます。

※ご相談内容によっては、相談時間の指定がある場合がございます。詳細は駆付けサポート24カスタマーセンターまでお問合せください。



パソコン基本操作



「パソコンの機能や使用方法がよく分からない」「パソコン用語が分からない」…パソコンに関する分からないことはお気軽にお電話ください。専門スタッフがアドバイスいたします。



マタニティ・育児相談



「初めての出産で不安…」「育児が大変で…」楽しいこと、嬉しいこともあるけれど、子供（命）を育てるのはすごく大変なこともあります。悩んだ時はお気軽にお電話ください。相談員がお応えします。



ペット相談



愛する家族の一員だから大切にしたい犬のしつけ・ケアの仕方、健康管理など、獣医さんには聞きづらい小さなことでもご相談ください。専門スタッフが丁寧にアドバイスいたします。〈※予約制〉



健康相談



「メタボリックが心配で…」他人にはちょっと話づらい…でも電話なら気軽に相談できるのでは？」健康に関する悩みがある時は、ご相談ください。相談員がお応えします。



医療相談



「セカンドオピニオンについて相談したい…」「専門用語が多くてよく分からない…」そんな医療についてのちょっとした疑問から不安な事に、相談員が丁寧にお応えします。〈※予約制〉



メンタルケア相談



「仕事での人間関係での悩みがあって…」、「将来に対して不安がある」、「誰かに話を聞いてもらいたいだけけど…」。様々な心の悩み相談に専門スタッフがアドバイスいたします。



法律相談



「クリーニング業者が洋服を紛失したが、賠償請求は出来ますか？」などの身近なトラブルのご相談を含め、法律問題でのご相談はお電話ください。弁護士が対応いたします。〈※予約制〉



食生活相談



「カロリー計算について知りたい!」「食生活を見直したいのだけど…」生活の基本となる「食事」についてのご相談があればお電話ください。専門スタッフがアドバイスいたします。



相続相談



「相続税について知りたい」「生前相続対策について聞いてみたい」複雑な問題について、分からないことがあればお電話ください。専門スタッフがアドバイスいたします。〈※予約制〉



年金・税金相談



安心な暮らしのために知っておきたい。複雑な年金や税金について相談したい…。大切な年金や各種税金について、相談員がお応えします。〈※予約制〉



夜間・休日医療機関紹介



「夜間に子供が発熱…」「近隣で対応できる病院を教えてください。」夜間・休日の医療機関についてのご相談はお電話ください。相談員がお応えします。



介護相談



初めて介護に直面したとき…誰もが不安です。介護に関する知識や、煩雑な各種手続きについて等、介護に関する悩みはお気軽にお電話ください。相談員がお応えします。〈※予約制〉

生活便利サービス

身のまわりの“あったらいいな”の
サポートプログラムをご用意しました。

※生活便利サービスは、エリアによってはご希望に添えない場合がございます。 ※具体的なサービス利用につきましては、専門会社の利用規約ないし、利用条件に従ってください。



手配 プロのハウスクリーニング



「お部屋の掃除をプロに頼みたい!」フローリングのワックス掛けや換気扇掃除など、掃除のプロが徹底的に対応します。

10%OFF



手配 出張パソコンサポート



「インターネットが接続できない」専門スタッフがご自宅まで伺い、パソコントラブルにアドバイスいたします。

10%OFF



手配 宅配クリーニング



「忙しくてクリーニング店に行けない」ご自宅まで取り取りに伺い、クリーニングしてお返しします。シミぬきや衣類のケアもご相談ください。

会員価格



手配 管球交換

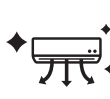


「天井の蛍光灯交換が大変で…」ロフトの上の電球に手が届かない、交換の仕方が分からない、などの電球交換に対応いたします。

会員価格



手配 エアコンのクリーニング



「プロの手により徹底洗浄!」自分ではお掃除できないエアコン内部の溜まったホコリ除去など、エアコンのクリーニングを行います。

詳細はご相談ください



取次 家具移動



「重い家具の移動が大変…」専門会社が、重たい家具でも移動のためにご自宅へお伺いし、丁寧にいたします。

会員価格



ハウスキープ



ライフサービス

その他、「家事代行」「宅配食」などのサービスも特別価格でご用意しております

第1条(規約の適用)

1. この規約は、三菱地所ハウスネット株式会社(以下「当社」という。)、株式会社シード・コーポレーション(以下「運営会社」という。)に運営を委託して提供する「駆付けサポート24」(以下「本サービス」という。本サービスの内容は、第3条3項及び利用細則に規定する。)の利用に関する規約(以下「会員規約」という。)を定めるものです。

2. 当社は本サービスの運営上、個別のサービス毎に利用上の注意等の利用細則および諸規定(以下「諸規定」という。))を設けることがあります。それらの諸規定はこの会員規約の一部を構成するものとします。

3. 会員規約と諸規定の定めが異なる場合、諸規定の内容を優先します。

4. 当社は、民法548条の4の規定に基づき諸規定を変更することができます。変更する場合、変更内容及び効力発生日を当社ホームページ、その他相当の方法で公表し、公表から1か月以上の相当な期間を経過した日から適用するものとします。

第2条(定義)

1. 「会員」とは、この会員規約に同意の上、当社所定の加入手続きを行い、当社がこれを承諾した者をいいます。

2. 「サービス対象物件」とは、会員が賃貸借契約に基づき賃借する当社管理物件をいいます。但し、本サービスを受けられるのはサービス対象物件の専有部室内に限りです。

3. 「利用者」とは、会員およびサービス対象物件の入居者をいいます。

第3条(本サービスの利用)

1. 会員および利用者は、会員規約および諸規定(以下「会員規約等」という。)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、利用者による本サービスの利用に際して、他の利用者による会員規約等を順守させる義務を負います。

3. 当社は、利用者に、次の各号のサービスを提供するものとします。

(1) 安心サービス
利用者は、サービス対象物件において次のトラブルが生じたときに、本サービス専用電話番号および運営会社所定の電磁的方法を利用し、24時間365日緊急駆付けを依頼することができます。

①鍵の紛失または故障等、鍵のトラブル
②水まわりのトラブル
③ガラスの破損トラブル
④建具のトラブル
⑤電気・ガスのトラブル

(2) 生活相談サービス
利用者は、パソコン基本操作方法や、健康・医療相談等の生活の中で発生する悩み事について、本サービス専用電話番号を利用し相談することができます。

(3) 生活便利サービス
会員および利用者は、エアコンクリーニングや家事代行等の生活サポートプログラムを、本サービス専用電話番号を利用し会員価格で利用できます。

4. 会員は、前項1号の安心サービスに関し、以下の各号について予め承諾します。

(1) 運営会社サービススタッフ(以下「提携業者」という。)は、原則として緊急駆付け後60分を限度として作業を行うこと(一次駆付けとして実施)。

なお、作業において部品交換等が発生する場合、会員もしくは利用者が当該部品代を自ら負担することを承諾した場合に限り部品交換等を実施するものとします。

(2) 提携業者は、会員もしくは利用者が超過作業料金を自ら負担することを承諾した場合に限り、60分超過して作業を継続すること(二次駆付けとして実施)。

(3) 地域や依頼内容、天候状況等により、提携業者がすぐに出勤できない場合や、サービス対象物件へ到着するまでに時間を要する場合があること。

(4) 会員もしくは利用者が、自らの故意過失を原因とした玄関鍵の部品交換作業および特殊開錠作業や破錠を要する作業、または提携業者2名以上の対応が必要な作業(以下、「特殊作業」といい、「二次駆付け」として実施)を依頼する場合は、第4条第5項の作業費用を負担するものとし、提携業者からの請求に基づき

直接支払うこと。破錠作業は、当社又は賃貸人の事前承諾を得ること。

(5) 提携業者が、出勤及び完了報告のための作業状況等の写真を撮影する場合があること。

(6) 提携業者が、会員もしくは利用者に対し、事業により自動車運転免許又は顔写真付きの公的機関発行の証明書(但し、証明書に登録された住所がサービス対象物件所在地と一致していること)による本人確認を求める場合があること。

5. 会員は、本条3項2号の生活相談サービスに関し、以下の各号について予め承諾します。

(1) 生活相談サービスの利用は本サービス有効期間において、1年間に3回まで相談できること。

(2) 生活相談サービスによって情報提供された有償サービスを利用した場合の費用は、会員および利用者が負担すること。

6. 次の場合は、本サービスの対象外とします。

(1) 本条3項1号に定める安心サービスに於ける以下事実の場合

①建物共有設備におけるトラブル事案
②午後9時以降午前9時までの破錠作業を必要とする開錠
③利用者の故意及び重過失に起因するトラブル事案(本条4項4号を除く)
④風災や火災などの自然災害、悪天候(気温の上昇低下を原因とする事象を含む)、暴動等に起因するトラブル事案

(2) 利用者が会員規約等に違反した場合

(3) その他、当社又は運営会社がサービス適用に不適切と判断した場合

第4条(本サービスの会費と作業費用)

1. 本サービスの会費は2年間で15,000円(別途消費税等)とします。

2. 会員は、当社が定める方法と期日に基づき、当社に対し、会費を支払うものとします。

3. 会員は、会費の支払いを怠っている期間について、本サービスが提供されないことを承諾します。

4. 当社は、会員から支払われた会費について、第7条の資格取消のほか、サービス対象物件における賃貸借契約の終了、サービス対象物件の所有者または賃貸人と当社間の賃貸管理業務委託契約の終了等、理由の如何を問わず、一切返金しないものとします。

5. 第3条第4項第4号に定める「特殊作業」は、会員が作業費用を負担し、当該作業費用を提携業者に直接支払うことを承諾した場合に限り、提携業者に依頼できるものとします。

6. 会員は、当社が会費の請求業務を、当社の指定する第三者に委託する場合があることを承諾します。

第5条(本サービス有効期間および更新)

1. 本サービスの有効期間は、利用者が居住するサービス対象物件における賃貸借契約開始日から2年間とします。

2. 会員は、有効期間満了日の2か月前までに、当社に対して、本サービスの利用を更新することなく有効期間満了により終了する旨の書面または電磁的方法による通知を行わない場合、本サービスの有効期間が自動的に同条件にて2年間更新され、有効期間満了日の属する月の前月末日までに、第4条の会費を当社に支払うことを承諾します。

3. 前項にかかわらず、サービス対象物件における賃貸借契約が定期賃貸借契約で残存期間が1年以下の場合に限り、会員が有効期間満了日の2か月前までに、当社に対して、本サービスの利用を更新することなく有効期間満了により終了する旨の書面または電磁的方法による通知を行わないときは、本サービス更新後の有効期間が自動的に同条件にて1年間更新され、有効期間満了日の属する月の前月末日までに、第4条に準じて会費8,000円(別途消費税等)を当社に支払うことを承諾します。

4. 本条にかかわらず、会員は、第7条により利用者資格が取り消された日、又はサービス対象物件における賃貸借契約の終了日もしくはサービス対象物件の所有者または賃貸人と当社間の賃貸管理業務委託契約の終了日をもって、本サービスの有効期間が終了することを

承諾します。なお、有効期間終了に伴う日割計算等による会費返金は行わないものとします。

第6条(登録情報変更の届出)

1. 会員は、連絡先等当社又は運営会社に届出している内容(以下「登録情報」という)に変更があった場合は、運営会社所定の方法で速やかに変更手続きを取るものとします。

2. 前項の規定において、変更手続きの不履行や遅滞などによる登録情報の不備で、利用者が不利益を被ったとしても、当社は如何なる責任も一切負いません。

3. 登録情報に変更がある場合にその届出を行わなかった時は、利用者が本サービスを受けられない場合があります。

第7条(会員資格及び利用者資格の取消)

会員および利用者が次のいずれかに該当した場合、当社は利用者の承諾なく、通知のうえに会員資格及び利用者資格を取り消すことができるものとします。

(1) 当社又は運営会社に虚偽の申告をした場合

(2) 会員規約又は諸規定等に違反した場合

(3) 不要な問い合わせや悪質な嫌がらせ等で、本サービス業務に支障をきたした場合

(4) その他、当社又は運営会社が会員および利用者として不適格と判断した場合

第8条(反社会的勢力の排除)

1. 会員は、次の各号の事項を確約します。

(1) 会員自らおよび利用者が、暴力団、暴力団関係企業、総会屋もしくはこれらに準ずる者またはその構成員(以下総称して「反社会的勢力」という。)ではないこと

(2) 自らの役員(業務を執行する社員、取締役、執行役またはこれらに準ずる者を含む。)が反社会的勢力ではないこと

(3) 反社会的勢力に自己の名義を利用させ、この契約を締結するものでないこと

(4) 自らまたは第三者を利用して、次の行為をしないこと

ア 当社に対する脅迫的な言動または暴力を用いる行為

イ 偽計または威力を用いて当社の業務を妨害し、または信用を毀損する行為

2. 会員又は利用者が前項に定める事項に反すると具体的に疑われる場合には、当社又は運営会社は会員又は利用者に対して、当該事項に関する報告を求めることができ、その場合、会員又は利用者は当社又は運営会社に対し、合理的な期間内に報告書を提出するものとします。

3. 当社又は運営会社は、会員又は利用者が本条第1項の規定に違反している疑いがあると認めた場合には、会員規約に基づく本サービスの利用を一時的に停止することができること、この場合、会員及び利用者は、当社又は運営会社が利用再開を認めるまでの間、本サービスの利用ができないものとします。

4. 次のいずれかに該当した場合、当社は、何ら催告を要せずに、会員資格を取り消すことができるものとします。

(1) 第1項の確約に反する事実が判明したとき

(2) 本サービス利用開始後に会員自ら、利用者または役員が反社会的勢力に該当したとき

第9条(個人情報の収集・保有・利用について)

1. 当社は、本サービスの申込又は利用等を通じて当社が知り得た利用者の個人情報(以下「個人情報」という。))について、「個人情報の保護に関する法律」その他の法令を遵守し、善良なる管理者の注意をもって管理するものとします。

2. 会員は、当社が個人情報を次の各号の目的の範囲内で使用することに同意します。

(1) 利用者より依頼を受けた各種サービスを当該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に知らせるため

(3) 本サービスその他当社の商品等の改善等に役立てるための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) 関連サービスや商品の情報を提供するため

3. 当社は、本サービスの提供に関わる業務を運営会社に委託し、またその他第三者に委託することがあります。この場合、当社は、業務遂行上必要な範囲で当該委託先に個人情報を取り扱わせることがあり、利用者はあらかじめこれに同意するものとします。

4. 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、個人情報を第三者に開示・提供することがあります。

(1) 個人または公共の安全を守るために緊急の必要がある場合

(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) 当社の権利又は財産を保護するために必要不可欠である場合

(4) 当社が本サービスを運営維持のため必要不可欠と判断する合理的かつやむを得ない事由が生じた場合

第10条(免責)

1. 当社又は運営会社は、利用者が本サービスの利用によって生じた利用者の損害(他者との間で生じたトラブル等に起因する損害等を含む)等について、当社又は運営会社に故意・重大過失がある場合を除き、如何なる責任も一切負いません。

2. 利用者がその利用期間中に本サービスを利用できなかったことによる不利益の発生等についても前項と同様とします。

3. 本条第1項及び前項の規定にかかわらず、当社又は運営会社の重過失によって生じた損害であつても、利用細則又はパンフレットに記載された事項の違反等、利用者の責めに帰すべき事由により生じた損害等については、当社又は運営会社はその責めを免れるものとします。

4. 本サービスの利用には、当社又は運営会社が定める電話、携帯電話などの機種や諸設定が必要となります。この条件を満たしていない場合の動作結果や利用者側の機器等の不具合によって本サービスが正しく機能しない場合、当社又は運営会社はその責めを免れるものとします。

5. 当社又は運営会社は、その状況等に鑑みて、やむを得ない理由により本サービスの提供を拒否または中止する場合があります。

第11条(内容の変更・サービス提供の中止)

当社又は運営会社は、目的の遂行に必要な場合又はその他必要に応じて、会員の承諾又は会員への事前通知なく内容を変更し、サービスの提供の一部を中止、又は全部を一時的に中止できるものとします。サービスの全部を一時的に中止する場合、当社又は運営会社は、サービス提供を早期に再開できるよう努めます。

また以下の場合には本サービスの提供を中断することができるものとします。

(1) 天災地変・火災、地震、風水害、落雷、公害、塩害等を含むがこれらに限られない)、戦争、暴動、内乱、テロ行為、ストライキ、その他の不可抗力

(2) システム障害・停電

(3) 本サービスに係わるシステムの定期的又は緊急に行う保守・点検

(4) その他予測できない事態

第12条(譲渡禁止)

会員は、取得した権利を第三者に譲渡、売買、質権の設定、その他の担保に供することはできません。

第13条(分離可能性)

会員規約等のいずれかの条項またはその一部が、消費者契約法その他の法令等により無効または執行不能と判断された場合であっても、会員規約等の残りの規定または残りの部分はその影響を受けず有効とします。

第14条(管轄裁判所)

本サービスに関する一切の紛争について、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とするものとします。

この細則は、三菱地所ハウスネット株式会社(以下「当社」という。)*が、株式会社シード・コーポレーション(以下「運営会社」という。)*に運営を委託して提供する「駆付けサポート24」(以下「本サービス」という。)*の利用に関して定める「駆付けサポート24 会員規約」(以下「会員規約」という。)*に基づき、会員が利用できる本サービスの内容及びサービス毎の利用上の注意等(以下「利用細則」という。)*を定めるものです。なお、利用細則と会員規約の定めが異なる場合、利用細則の内容を優先します。

■定義

(1)「会員」とは、会員規約に同意の上、当社所定の加入手続きを行い、当社がこれを承諾した者をいいます。
(2)「サービス対象物件」とは、会員が賃貸借契約に基づき賃借もしくは入居する当社管理物件をいいます。但し、本サービスを受けられるのはサービス対象物件の専有部室内に限ります。
(3)「利用者」とは、会員およびサービス対象物件の入居者をいいます。
(4)「提携業者」とは、運営会社が提携するサービススタッフをいいます。

■安心サービスに付随のサービス

【鍵のトラブル発生時の宿泊補助金サービス】

鍵の紛失又は故障等、鍵のトラブルにおける安心サービス利用時に、開錠が出来なかったことにより有料宿泊施設を利用した場合、発生した宿泊基本料金のうち補助金として、最大5,000円(消費税等含む)までを運営会社が給付します。

(1)給付条件

①宿泊補助金は、サービス対象物件に居住した期間1年に1回までのサービスであること(2回目以降の利用は、前回利用から1年以上経過していること)
②利用宿泊施設の宛名、日付入りの領収書を、利用宿泊施設の退室手続き(チェックアウト)を行った翌日から5日以内に運営会社へ提出すること
③運営会社所定の補助金申請用紙を、利用宿泊施設の退室手続き(チェックアウト)を行った翌日から5日以内に運営会社へ提出すること
④その他運営会社が給付を不適切と判断する事由がないこと
(2)運営会社が、宿泊補助金給付対象であると判断した場合は、運営会社は利用者本人名義の金融機関口座に運営会社が申請を受理した月の翌月末までに宿泊補助金を振込みにより支払うものとします。

【ガラス交換サービス】

ガラスの破損トラブルにおける駆付けサービス利用時に、ガラス交換等の有料部品交換が発生した場合、当該有料部品交換にかかる費用を最大30,000円分(消費税等含む)まで運営会社が負担します。なお「ガラス交換等」とは、破損したガラスを同等のガラスに交換することをいいます。
また、30,000円(消費税等含む)を超える差額が発生した場合、差額は、利用者が提携業者に現金にて支払うものとします。

(1)利用条件

①運営会社がガラス交換サービスの対象であると判断した場合
②ガラス交換サービスの利用が1年間に1回までであること(2回目以降の利用は、前回利用から1年以上経過していること)
③他保険会社等より当該事故による保険金等の支払いがなされないこと(保険会社等から支払いがなされないことを運営会社が確認するために、利用者が加入している家財保険の契約内容等、利用者自ら運営会社に報告すること)
④運営会社所定の「補助金申請書」を、運営

会社へ該当日を含め5日以内に提出すること
⑤提携業者がガラス交換を行える場合(特殊なガラス等、提携業者が同等のガラスを用意できない場合は、ガラス交換サービスの対象外)

■生活相談ダイヤル

生活相談ダイヤルは、利用者の様々なトラブルに関して、必要な手続きの案内や、専門家、行政機関、消費者保護団体等の紹介など、利用者に対し、情報を提供し、利用者のトラブルの解決をサポートするものです。

(1)利用者は、本サービスを案内するパンフレット等に記載された内容に従い、自らの責任と負担により生活相談ダイヤルを利用するものとします。本サービス専用電話番号の受付時間は24時間年中無休とします。但し、生活相談ダイヤルの提供時間はサービスの種類により異なります。

(2)利用者から本サービス専用電話番号に問合せがあった事項に関して、下記の情報を提供することで、トラブル解決のサポートを行うものとします。

①トラブルの解決のために必要となる必要措置等の案内。
②行政機関窓口、消費者保護団体、カウンセラー等の専門家の紹介
③その他、トラブル解決のサポートのために必要な情報

(3)健康・医療相談に関しては、健康・医療・介護・育児・メンタルなどのご相談について保健指導の範囲でアドバイスをを行うものであり、診療・医療行為ではありません。病院情報や健康に関する情報をご提供するサービスです。

(4)サービスの対象外事項

①恋愛・信仰など、精神的な価値観に関する事項
②法令や社会通念に反する事項
③その他、情報提供が著しく困難と認められる事項や当社が対象外と判断した事項

(5)利用者は、本サービス有効期間内において、1年間に3回まで生活相談ダイヤルを利用することができます。

(6)生活相談ダイヤルによる情報提供後の下記の費用については、利用者の負担になります。

①書類申請等にかかる費用等
②弁護士・カウンセラー等と個別に相談を行う場合の報酬等
③その他、紛争解決のために発生する費用等

(7)生活相談ダイヤルから提供した情報は、利用者がトラブルを解決するための手段であり、利用者に強制するものではなく、情報の利用についての責任は、利用者本人に帰属し、当社および運営会社はいかなる責任も負いません。

■生活便利サービス

生活便利サービスは、利用者の生活をサポートするサービスです。

(1)利用者は、本サービスを案内するパンフレット等に記載された内容に従い、自らの責任と負担により生活便利サービスを利用するものとします。本サービス専用電話番号の受付時間は24時間年中無休とします。但し、生活便利サービスの提供時間はサービスの種類により異なります。

(2)利用者には次の事項を禁止します。

①生活便利サービスを営利目的で利用する行為
②利用細則を逸脱する行為及びそれに類する行為
③その他、当社又は運営会社が不適切と判断する行為

■自転車修理補助金サービス

自転車修理補助金サービスは、本サービス有効期間中に利用者所有の自転車が破損し利用者が修理費用を支払った場合、運営会社が利用者に自転車修理補助

金を給付するサービスです。なお、給付金額は自転車修理専門店の発行した領収書の金額又は2,000円(消費税等含む)のいずれか低い金額とします。

(1)給付条件

①利用者自身の所有自転車を、自転車修理専門店にて修理したこと(利用者自身が修理した場合は給付対象外)
②自転車修理専門店で修理を依頼する前に、運営会社へ報告していること
③補助金対象破損箇所は、タイヤ、鍵、チェーンに限定すること
④補助金の支払いは、本サービス会員期間中に1回までであること(2回目以降は対象外)

⑤利用者が、自転車修理専門店が発行した領収書の日付の翌日から5日以内に以下(2)の各項の事項を運営会社に報告し、同領収書の日付の翌日から7日以内に以下(3)の各項の書類を提出していること

(2)確認事項

当社又は運営会社は、利用者により補助金申請が行われた場合、以下の各号について確認します。

①住所、氏名、電話番号、性別
②修理が必要となった日時と詳細な状況

(3)提出書類

①自転車修理専門店が発行した領収書
②運営会社所定の自転車修理補助金申請書
③利用者の本人名義の金融機関口座番号等の情報
④その他、当社又は運営会社が必要と認める書類

(4)除外事項

以下の各号のいずれかに該当する場合、補助金は給付されません。

①利用者の所有ではない自転車の修理
②暴動その他の変乱、地震、噴火、風水雪災害、その他の天災による破損被害
③利用者が、故意に自ら事故を起こした場合

④その他、当社又は運営会社が不適切と判断した場合

(5)運営会社が、自転車修理補助金給付対象であると判断した場合は、運営会社は利用者本人名義の金融機関口座に運営会社が申請を受理した月の翌月末までに自転車修理補助金を振込みにより支払うものとします。

■再入居費用サポートサービス

再入居費用サポートサービスは、本サービス有効期間中にサービス対象物件で侵入盗難被害に遭い、転居する場合、再入居費用として見舞金10万円(消費税等含む)を運営会社が給付するサービスです。

(1)給付条件

①再入居時の転居対象物件が、賃貸借物件であること
②第三者による侵入盗難被害発生日から、3ヶ月以内にサービス対象物件の明渡し完了していること。

③サービス対象物件からの転居先の賃貸借物件の賃貸借契約の締結が完了していること

④転居先の物件が、運営会社指定の不動産会社の仲介・斡旋により賃貸借契約締結に至ったものであること

⑤見舞金の支払いは、本サービス有効期間中に1回までであること(2回目以降は対象外)

⑥利用者が、侵入盗難被害が発生した日から数えて5日以内に以下(2)の各項の事項を運営会社に報告し、90日以内に(3)の各項の書類を提出していること

(2)確認事項

①利用者の住所、氏名、電話番号、性別
②被害発生日時と詳細な状況
③公的機関が発行する事故証明書の有無

(3)提出書類

①警察署が発行する侵入盗難事故証明書、事故受理番号
②運営会社所定の事故発生報告書
③盗難に遭った家財等の被害額を証する書類

④被害状況現場の写真
⑤利用者の本人名義の金融機関口座番号等の情報

⑥転居先の賃貸借契約書の写し
⑦その他、当社又は運営会社が必要と認める資料等

(4)除外事由
以下の各号のいずれかに該当する場合、見舞金は給付されません。

①利用者の不在中に施錠されていなかった場合の侵入盗難被害、利用者の故意又は重大失による 侵入盗難被害及びその他利用者の犯罪行為や利用者の闘争行為による侵入盗難被害

②室外ベランダにおける盗難被害

③利用者及び利用者の同居人、親族、使用人、止宿人、監守人、その他、サービス対象物件に入居することが可能な者が加担した行為による侵入盗難被害またはこれらの者が在宅中の侵入盗難被害

④暴動その他の変乱、地震、噴火、風水雪災害、その他の天災による侵入盗難被害

⑤警察に盗難被害に関する届出をしていない場合

⑥その他、当社又は運営会社が不適切と判断した場合

(5)運営会社が、見舞金給付対象であると判断したときは、運営会社は利用者本人名義の金融機関口座に運営会社が申請を受理した月の翌月末までに見舞金を振込みにより支払うものとします。



【本 社】 〒169-0074 東京都新宿区北新宿二丁目21番1号
新宿フロントタワー32F

【URL】 <https://www.mec-h.co.jp/>



運営会社：株式会社シード・コーポレーション

【本 社】 〒810-0022 福岡市中央区薬院3-3-23 KMGビル6F
TEL.092-532-4010/FAX.092-532-4011