

## 「家ドックコンシェルジュ24」 サービス規程

当サービス規程は、株式会社日本戸建管理（以下「当社」といいます）が、家ドック会の会員（以下「会員」といいます）に対して提供する建物のトラブルに対する 24 時間 365 日受付の専用コール先および緊急駆けつけサービス（以下「本サービス」といいます）について定めるもの（以下「本サービス規程」といいます）とします。なお、本サービス規程は、「家ドック会 会員規約」第1条2項に定める「個別規程」になり、本サービス規程に定めのない事項は「家ドック会 会員規約」の定めに従うものとし、ます。

### 第1条（サービス申込）

1. 会員は、WEB サイトまたは専用申込書面から、本サービスの対象とする住宅（以下「サービス対象物件」といいます）の情報を含めた当社が定めた内容を登録する事で本サービスへの申込ができます。
2. 当社が、会員からの申込内容を確認、承認し、会員カードの発行をした時点で本サービスへの申込を完了とします。
3. サービス対象物件のエリアなどの問題で、本サービスの提供が出来かねる場合があります。

### 第2条（提供価格）

1. 会員は、当社に対し、サービス利用料金として月額 1,100 円（税込）を、以下の各号のいずれかに従い、支払うものとします。
  - （1）口座自動振替：対象月の前月 14 日がお引き落とし日となります。当日が金融機関の休業日にあたる場合は翌営業日がお引き落とし日となります。
  - （2）クレジットカード決済：各クレジットカード会社の規程に基づき定められた期日となります。対象月利用分を翌月の 10 日前後にご請求させていただきます。
  - （3）その他：別途当社が個別に指定する方法で支払うものとします。
2. 会員は、前項のサービス利用料金について、提携企業による特典等による割引がある場合、当該割引料金を差し引いた料金を支払うものとします。
3. 会員は、本条第1項のサービス利用料金について、当社に対して、本サービス以外のサービス利用料金の支払いが必要な場合、合算して支払うことができるものとします。

### 第3条（提供期間とサービス停止）

1. 当社は、会員が第2条1項に定めるサービス利用料金の支払確認が取れた日が属する月の翌月1日から、本サービスの提供を開始します。
2. ただし、サービス提供開始希望日が前項で定めた日より後の場合、事前に、当社に対してサービス提供開始希望日の申し入れおよび当社からの承諾を得ることで、サービス提供開始日を変更することができます。
3. サービス提供期間は、サービス提供開始日から同月末日までとし、会員または当社よりサービス提供の停止の申し入れがないときは、引き続き同一条件で翌月1日から翌月末日までの1ヵ月間自動で延長し、以後も同様とします。
4. 会員が前項のサービス停止の申し入れを行う場合は、サービス停止を希望する前月20日までにマイページ内のサービス停止申請フォーム、または当社への電話で申し入れを行うものとします。
5. 会員が、本サービスを途中で申込や解約をした場合、日割り計算は行わないものとします。
6. 当社は、会員から既に支払われたサービス利用料金は返還しないものとします。

### 第4条（本サービスの内容）

1. 会員は、サービス対象物件について、以下の各号のトラブルが生じた場合、当社指定の専用フリーダイヤルを利用して、トラブル解決を図るための情報提供また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）現場駆けつけサービス
    - ① 玄関鍵の紛失・故障・不具合（24時間対応）  
ただし、特殊構造のカギ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（24時間対応）
    - ③ 窓ガラスのトラブル（24時間対応）
    - ④ ガス設備のトラブル（現場対応時間：午前9時から午後5時まで）
    - ⑤ 電気設備のトラブル（現場対応時間：午前9時から午後5時まで）
  - （2）お手伝いサービス（沖縄エリアは対象外）
    - ① 管球交換サービス（管球は予め会員にてご用意をいただきます。）

② 家具移動サービス（専有部内での移動・作業に限ります。）

2. 本サービスの対象箇所や対応内容詳細は、別記1「家ドックコンシェルジュ24仕様書」に定める通りです。
3. 本サービスの提供を会員が受ける場合、以下の各号で定める提示が必要となる場合があります。
  - (1) 会員カード
  - (2) 運転免許証および本人確認ができる公的機関証明書（ただし住所が本サービス申込時に登録をした所在地と一致することが必要です。）
4. 電気設備のトラブルおよびガス設備のトラブルの現場対応は午前9時から午後5時までの間とし、1年間のうち各1回までは基本出張費を無料とし、2回目以降は1回あたり9,900円（税込）の基本出張費を訪問時に負担していただきます。
5. 本条第1項の現場駆けつけサービスの作業スタッフが訪問するときには、会員の立会が必要となります。また、会員は、現場駆けつけサービスおよびお手伝いサービスの利用にあたり、騒音・作業音等が発生し周辺住民に影響が及ぶおそれがある場合には、事前に周辺住民への説明をするなど、必要な対応を行うものとします。
6. 会員は、作業員の現場への出勤時間を保証するものではなく、天候・交通状況・作業員の作業状況等により現場へ出勤することに時間を要する可能性があることを予め承諾することとします。
7. 本条第1項1号の駆けつけサービスは、沖縄エリアについては出勤時間を午前8時から午後8時とさせていただきます。
8. 本条第1項2号のお手伝いサービスは、沖縄エリアについてはサービス対象外とさせていただきます。

第5条（サービス名称と利用方法）

1. 会員は、本サービスの提供開始に伴い、「家ドック会 会員規約」第4条1項3項で定めた、会員の住宅におけるお困りごと相談コール窓口「家ドックコンシェルジュ」と、本サービス（「家ドックコンシェルジュ24」）をご利用いただけます。
2. 当社は、会員が本サービスへの申込を完了した後に、本サービス専用のフリーダイヤルを通知するものとします。
3. 会員は、本サービス規程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。また、会員の同居人および会員が承諾した者も、本サービスを利用することができるものとします。

第6条（別途費用）

1. 第4条1項で定める現場駆けつけサービス利用時に、部材交換等が発生した場合の部材費は別途会員の負担とし、現地対応をした作業員に現金で支払いを行うものとする。
2. 会員は、別記1「家ドックコンシェルジュ24仕様書」の提供範囲外の事象についても、当社と別途協議の上、別途費用でサービスを受けられる場合があります。
3. 会員は、本サービスではトラブル解消できない場合、または二次被害が発生することが予想される場合、当社と別途協議の上、当社の提携会社の紹介等を受けることができる場合があります。

第7条（禁止行為）

1. 会員は、本サービスを利用するにあたり、以下の各号の行為を行ってはならないものとします。
  - (1) 本サービスの内容および全国共通フリーダイヤルを利用資格のない第三者に知らせ、サービスを提供させる行為
  - (2) 本サービスを営利目的で利用する行為、本サービスを通じて営利を得る目的の行為
  - (3) 本サービス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

第8条（除外事項）

1. 当社は、以下の各号に該当する場合は、本サービスの対象外とします。
  - (1) 建物共用部分の設備等に関するトラブル
  - (2) 午後9時以降翌日午前9時までの時間帯における破壊による開錠
  - (3) 家電製品や家具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、暴動等の非常事態におけるトラブル
  - (7) 「家ドックコンシェルジュ24」専用フリーダイヤル以外に依頼をした内容
  - (8) その他当社が不適切と判断した場合

別記1「家ドックコンシェルジュ24仕様書」

場所	部位	詳細	症状	一次対応例(30分程度無料作業)	利用回数制限
				作業員1名、30分程度の対応/応急処置(部材、交換作業料別途)	
水廻り	キッチン洗面所	給排水	漏水	止水応急処置、シールテープ処理	無
			詰まり	ローボンプ/ラバーカップでの詰まり除去、簡易トラー使用、薬剤使用	
			破損	応急処置	
		蛇口(単水栓)	漏水	止水応急処置、汎用パッキン交換、シールテープ処理	
			破損	応急処置	
			応急処置	応急処置	
	トイレ	給排水	漏水	止水応急処置、シールテープ処理	無
			水止まらず	止水応急処置、ロータンク内部部品点検・調査	
			水流れない	ロータンク内部部品点検・調査、部品外れ確認	
			詰まり	ローボンプ/ラバーカップ・簡易トラーでの詰まり除去、薬剤使用	
			破損	応急処置	
			漏水	止水応急処置、シールテープ処理	
浴室	給排水	漏水	止水応急処置、シールテープ処理	無	
		詰まり	ローボンプでの詰まり除去、簡易トラー使用、薬剤使用		
		破損	応急処置		
玄関鍵	玄関ドア	錠前	閉錠	ピッキング・サムターン回し他開錠作業	無
			破錠	開錠不可時の破錠作業	
			シリンダー詰まり	詰まり除去(中折れ鍵・異物など)、清掃	
			ドアガード閉まり	ドアガード外し、破錠	
			施錠/開錠不良	各部調整・シリンダー清掃・潤滑剤塗布	
			ヒビ・割れ	破損箇所養生・破損物撤去作業	
窓ガラス ※1	窓サッシ		破損	破損箇所養生・破損物撤去作業	無
			破損	破損箇所養生・破損物撤去作業	
ガス器具	給湯器		電源・着火不良	ブレーカー確認、電源リセット、給湯栓開閉、マイコンメーター安全装置確認、LPガス残量確認、雨水侵入・水漏れ確認	年1回まで ※3
			追い炊き不良	ブレーカー確認、電源リセット、マイコンメーター安全装置確認、循環フィルター清掃	
			水漏れ	水回路接続確認、止水応急処置作業	
			エラーコード表示	エラーコード確認、各種リセット	
電気設備	ガスコンロ		作動不良	ガス元栓確認、乾電池消耗確認、バーナーキャップ濡れ・ずれ確認、簡易清掃	年1回まで ※3
			不点灯	スイッチ、配線接触不良点検・確認	
	照明器具		チラつき	配線接触不良点検・確認	
			作動不良	通電確認	
			作動不良	配線確認	
	コンセント		作動不良	通電確認	
			作動不良	配線確認	
	スイッチ		作動不良	配線確認	
			作動不良	配線確認	
	停電		一部停電・全室停電	ブレーカー確認、電力会社確認 ※集合マンション全館停電時は管理会社若しくは建物管理会社対応	
一部停電・全室停電			ブレーカー確認、電力会社確認 ※集合マンション全館停電時は管理会社若しくは建物管理会社対応		
換気扇・レンジフード		異音	異音箇所特定、モーター確認		
		作動不良	モーター確認、通電確認、スイッチ確認		
IHクッキングヒーター		作動不良	※原則メーカー対応(ブレーカー確認、エラーコード確認、電源確認、チャイルドロック確認)		
		作動不良	※原則メーカー対応(湯量確認、逃し弁確認、水漏れ確認、漏電確認、ブレーカー確認、エラーコード確認)		
電気温水器		作動不良	※原則メーカー対応(湯量確認、逃し弁確認、水漏れ確認、漏電確認、ブレーカー確認、エラーコード確認)		
		作動不良	※原則メーカー対応(湯量確認、逃し弁確認、水漏れ確認、漏電確認、ブレーカー確認、エラーコード確認)		
お手伝いサービス ※2		照明管球交換	電球を交換したいが届かない	お部屋の蛍光灯などの管球交換	左記2項目のいずれかを年2回まで
		家具の移動	家具が重くて動かせない		

※1 窓ガラスのトラブルは、事件性がある場合、警察への届け出を出されてから状況に応じての対応となります。

※2 沖縄エリアはサービス対象外です。

※3 指定回数を超える出動の場合、出張費が9,900円(税込)別途発生します。

※ 新築マンション・戸建のアフターサービス期間(または設備保証期間)は、売主側(または各メーカー)に対応をご依頼いただく場合がございます。

※ 賃貸マンションは、管理会社への対応依頼をご案内させていただく場合がございます。