

## 『トラブルサポート利用規約』新旧対照表

変更した条文のみ記載しています。下線部分が変更箇所、取消線部分が削除箇所になります。

2019年3月28日改版（改定前）	2021年4月1日改版（改定後）												
<p>第6条（本料金）</p> <p>1 契約者は、本サービスを利用するにあたり、本件契約の定めに従って本料金を支払うものとします。本料金の金額は以下の通りとします。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">名称</th> <th style="text-align: center;">単位</th> <th style="text-align: center;">料金（税別）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">トラブルサポート利用料</td> <td style="text-align: center;">契約ごと</td> <td style="text-align: center;">月額490円</td> </tr> </tbody> </table> <p>2 （略）</p> <p>3 （略）</p> <p>4 （略）</p> <p>5 （略）</p> <p>6 （略）</p> <p>第9条（「おうちトラブル」の利用料金）</p> <p>1 おうちトラブルにかかる作業時間が1回あたり60分（前条第1項第4号に定めるサービスについては30分）以下となった場合、当該おうちトラブルの利用料金は本料金に含まれ、契約者は当該おうちトラブルの利用料金を本料金のほかに支払う義務を負わないものとします。</p> <p>2 おうちトラブルにかかる作業時間が前項に定める時間を超過した場合またはおうちトラブルにかかる作業に部品交換または特殊作業が必要になった場合、当該超過時間にかかる作業料金、部品代金、交換作業費および特殊作業料については、前条第4項に従い契約者がこれらの費用を負担するものとします。</p>	名称	単位	料金（税別）	トラブルサポート利用料	契約ごと	月額490円	<p>第6条（本料金）</p> <p>1 契約者は、本サービスを利用するにあたり、本件契約の定めに従って本料金を支払うものとします。本料金の金額は以下の通りとします。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">名称</th> <th style="text-align: center;">単位</th> <th style="text-align: center;">料金 <del>（税別）</del></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">トラブルサポート利用料</td> <td style="text-align: center;">契約ごと</td> <td style="text-align: center;">月額490円 <u>（税込 539円）</u></td> </tr> </tbody> </table> <p>2 （略）</p> <p>3 （略）</p> <p>4 （略）</p> <p>5 （略）</p> <p>6 （略）</p> <p>第9条（「おうちトラブル」の利用料金）</p> <p>1 おうちトラブルにかかる作業時間が1回あたり60分（前条第1項第4号に定めるサービス <u>および前条第1項第5号のトラブルに関して行われる電球・蛍光灯・LEDの交換にかかるサービス</u> については30分）以下となった場合、当該おうちトラブルの利用料金は本料金に含まれ、契約者は当該おうちトラブルの利用料金を本料金のほかに支払う義務を負わないものとします。</p> <p>2 おうちトラブルにかかる作業時間が前項に定める時間を超過した場合またはおうちトラブルにかかる作業に部品交換 <u>もしくは</u> 特殊作業が必要になった場合、当該超過時間にかかる作業料金、部品代金、交換作業費および特殊作業料については、前条第4項に従い契約者がこれらの費用を負担するものとします。</p>	名称	単位	料金 <del>（税別）</del>	トラブルサポート利用料	契約ごと	月額490円 <u>（税込 539円）</u>
名称	単位	料金（税別）											
トラブルサポート利用料	契約ごと	月額490円											
名称	単位	料金 <del>（税別）</del>											
トラブルサポート利用料	契約ごと	月額490円 <u>（税込 539円）</u>											

別表1 「おうちトラブル サービス内容」(抜粋)

サービス対象	場所/部位	詳細	症状	対応作業例
電気設備	照明	照明器具	不点灯	照明器具・管球確認、接触不良解消、 テスタ・ブレーカー確認 ※11
			チラつき	グロー・安定器・接触不良解消 ※11
	スイッチ	スイッチ	作動不良	スイッチ交換(部材費別)
		コンセント	作動不良	通電確認、コンセント交換(部材費別)
	停電	停電	一部停電	ブレーカー確認、過電流・絶縁測定、漏電回路切り離し ※11
			全室停電	ブレーカー確認、過電流・絶縁測定、漏電回路切り離し、 電力会社確認 ※12
	換気設備	換気扇	異音	清掃、異音箇所特定、モーター確認
			作動不良	清掃、モーター確認、通電確認、 スイッチ交換(部材費別)
		換気レジスター	作動不良(連動型)	清掃、作動・通電確認
			作動不良(差圧型)	清掃、作動確認

別表1 「おうちトラブル サービス内容」(抜粋)

サービス対象	場所/部位	詳細	症状	対応作業例
電気設備	照明	照明器具	不点灯	照明器具・管球確認、接触不良解消、 テスタ・ブレーカー確認 ※11
			チラつき	グロー・安定器・接触不良解消 ※11
			電球・蛍光灯・LEDの交換	<u>高さ3mまでの位置にある蛍光灯や電球、LEDの交換 ※16</u> <u>★本メニューについては利用回数が、年間(本サービスの利用開始日から起算して1年間とします。当該期間終了後は、当該期間終了日の翌日から起算して1年間とし、以後同様とします。)で合計3回までとなります。</u>
	スイッチ	スイッチ	作動不良	スイッチ交換(部材費別)
		コンセント	作動不良	通電確認、コンセント交換(部材費別)
	停電	停電	一部停電	ブレーカー確認、過電流・絶縁測定、漏電回路切り離し ※11
			全室停電	ブレーカー確認、過電流・絶縁測定、漏電回路切り離し、 電力会社確認 ※12

<p>※1 電動式の特種トラー・高圧洗浄などは対象外です。原因箇所がマンション共用部、公共下水管となる場合は対象外です。</p> <p>※2 便器・ロータンクなど取り外しは対象外です。</p> <p>※3 ロータンクの取り外しは対象外です。</p> <p>※4 ロータンクの取り外しは対象外です。</p>		空調機器	エアコン	破損	応急処置	換気設備	換気扇	異音	清掃、異音箇所特定、モーター確認
				作動不良	症状確認、リセット、清掃 ※13			作動不良	清掃、モーター確認、通電確認、スイッチ交換（部材費別）
		給湯	電気温水器	異音	換気確認、ドレンホース・設置状況確認		換気レジスター	作動不良（連動型）	清掃、作動・通電確認
				給湯不良	湯量確認、逃がし弁確認、漏電遮断機確認、水漏れ確認			作動不良（差圧型）	清掃、作動確認
		エコキュート	ヒートポンプ給湯器	水漏れ	逃がし弁確認、減圧弁確認、配管確認		破損	応急処置	
				エラーコード表示	エラーコード確認、各種リセット操作		空調機器	エアコン	作動不良
		コンロ	IHヒーター	エラーコード表示	エラーコード確認、各種リセット操作		異音		換気確認、ドレンホース・設置状況確認
				作動不良	ブレーカー確認、吸/排気パネル確認、センサー部汚れ確認、空焚き確認、電源 ON/OFF 確認		給湯	電気温水器	給湯不良
		インターフォン		作動不良	通電確認、接触不良解消				水漏れ
		エコキュート	ヒートポンプ給湯器	エラーコード表示	エラーコード確認、各種リセット操作		エラーコード表示	エラーコード確認、各種リセット操作	
				水漏れ	逃がし弁確認、減圧弁確認、配管確認		水漏れ	逃がし弁確認、減圧弁確認、配管確認	
		コンロ	IHヒーター	作動不良	ブレーカー確認、吸/排気パネル確認、センサー部汚れ確認、空焚き確認、電源 ON/OFF 確認		コンロ	IHヒーター	作動不良

- ※5 便器脱着は対象外です。原因箇所がマンション共用部、公共下水管となる場合は対象外です。
- ※6 電動式の特種トローラー・高圧洗浄などは対象外です。原因箇所がマンション共用部、公共下水管となる場合は対象外です。
- ※7 鍵種類・状況により解錠できない場合があります。身分証明書の提示を要します。
- ※8 夜間等の状況により作業ができない場合があります。身分証明書の提示を要します。
- ※9 接着剤等、除去作業できない場合があります。
- ※10 プリーツ網戸は対象外です。
- ※11 開口が必要な配線不良は対象外です。
- ※12 開口が必要な配線不良は対象外です。原因が電力会社側にある場合は対象外です。
- ※13 入居時設備以外のものは対象外です。
- ※14 原因がガス供給元にある場合やガス漏れの場合は対象外です。
- ※15 分解作業は対象外です。（製品自体の不具合の可能性が高い場合、メーカー修理または本体交換が一般的に推奨されているため）

			エラーコード表示	エラーコード確認、各種リセット操作
	インターフォン		作動不良	通電確認、接触不良解消

- ※1 電動式の特種トローラー・高圧洗浄などは対象外です。原因箇所がマンション共用部、公共下水管となる場合は対象外です。
- ※2 便器・ロータンクなど取り外しは対象外です。
- ※3 ロータンクの取り外しは対象外です。
- ※4 ロータンクの取り外しは対象外です。
- ※5 便器脱着は対象外です。原因箇所がマンション共用部、公共下水管となる場合は対象外です。
- ※6 電動式の特種トローラー・高圧洗浄などは対象外です。原因箇所がマンション共用部、公共下水管となる場合は対象外です。
- ※7 鍵種類・状況により解錠できない場合があります。身分証明書の提示を要します。
- ※8 夜間等の状況により作業ができない場合があります。身分証明書の提示を要します。
- ※9 接着剤等、除去作業できない場合があります。
- ※10 プリーツ網戸は対象外です。
- ※11 開口が必要な配線不良は対象外です。
- ※12 開口が必要な配線不良は対象外です。原因が電力会社側にある場合は対象外です。
- ※13 入居時設備以外のものは対象外です。
- ※14 原因がガス供給元にある場合やガス漏れの場合は対象外です。
- ※15 分解作業は対象外です。（製品自体の不具合の可能性が高い場合、メーカー修理または本体交換が一般的に推奨されているため）

※16 交換する管球については別途お客様にてご用意頂きます。また、従来の蛍光灯や電球からのLEDへの切り替えなど交換の際に工事が必要となる場合や、蛍光灯、電球、LEDが3mを超える位置にある場合、照明機器本体の取外し、は対象外です。

別表2「取次サービス 紹介可能サービス」

カテゴリー	サービス内容
ハウスクリーニング	エアコンクリーニング(壁掛け)
	換気扇クリーニング
	浴室クリーニング
	キッチンクリーニング
	ガラス・サッシ・網戸クリーニング
	窓用フィルム施工サービス
	トイレクリーニング
	フロアクリーニング
	カーペットクリーニング
	洗面所クリーニング
家事代行	お庭の草取り
	出張タイヤ交換
	家具の移動
	掃除のお手伝い
	買物のお手伝い
	食器棚の整理
	布団干しのお手伝い
	家具転倒防止金具(器具)の取り付け

別表2「取次サービス 紹介可能サービス」

カテゴリー	サービス内容
ハウスクリーニング	エアコンクリーニング(壁掛け)
	<u>レンジフードクリーニング</u>
	浴室クリーニング
	キッチンクリーニング
	ガラス・サッシ・網戸クリーニング
	窓用フィルム施工サービス
	トイレクリーニング
	フロアクリーニング
	カーペットクリーニング
	洗面所クリーニング
家事代行	お庭の草取り
	出張タイヤ交換
	家具の移動
	掃除のお手伝い
	買物のお手伝い
	食器棚の整理
	布団干しのお手伝い
	家具転倒防止金具(器具)の取り付け

	電球・蛍光灯の交換
	障子・ふすま・畳の張替え
	食事作りのお手伝い
	食事の宅配
宅配クリーニング	ふとん丸洗い宅配
	宅配クリーニング
ギフト	フラワーギフト
その他	シニアケア
	レンタル用品
	靴・バッグの修理/クリーニング
	医療機関・専門医紹介
	便利屋

※本内容は 2018 年 12 月時点での取次先で提供可能なサービス内容です。今後の取次先のメニュー変更によっては、紹介可能なサービスの内容に変更がある場合がございます。

(新設)

	<del>電球・蛍光灯の交換</del>
	障子・ふすま・畳の張替え
	<del>シニア向け</del> 食事作りのお手伝い
	食事の宅配
宅配クリーニング	ふとん丸洗い宅配
	宅配クリーニング
ギフト	フラワーギフト
その他	シニアケア
	レンタル用品
	靴・バッグの修理/クリーニング
	医療機関・専門医紹介
	便利屋

※本内容は 2021 年 3 月 時点での取次先で提供可能なサービス内容です。今後の取次先のメニュー変更によっては、紹介可能なサービスの内容に変更がある場合がございます。

附則

本改正規約は 2021 年 4 月 1 日より適用します。