SUPPORT YOU EVERY SINGLE DAY
これからはじまる生活に24時間365日の安心を

Support 01

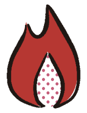
緊急サポートサービス

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！

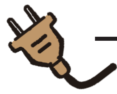
カギのサポート
鍵をなくして、家に入れない
劣化して鍵が回らなくなった

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
管球交換を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
※追加料金かかります

待ち時間なし！ 外出先からでも！ 自己解決も！ 写真や動画で簡単に！

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！／

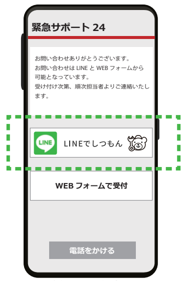
URL

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コードで読込み → 友だち登録 or 応急処置案内 → 解決しない場合は…

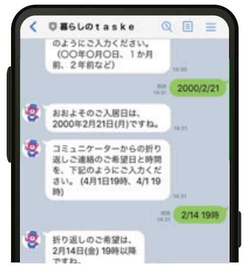
LINE受付



緊急サポート24
お問い合わせありがとうございます。
お問い合わせは LINE と WEB フォームから可能となっています。
受け付け次第、順次担当者よりご連絡いたします。
LINEでしつもん
WEB フォームで受付
電話をかける

電話もかけられます

LINEの友だち登録後チャット対応！



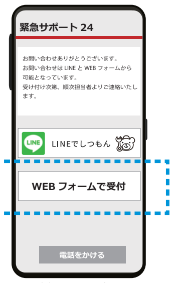
暮らしのtaske
のようにご入力ください。（〇〇年〇月〇日、１か月前、２年前など）
2000/2/21
おおよそのご入居日は、2000年2月21日(月)ですね。
コミュニケーターからの折り返しご連絡のご希望日と時間を、下記のようにご入力ください。（4月1日19時、4/1 19時）
2/14 19時
折り返しのご希望は、2月14日(金) 19時以降ですね。

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もございます。

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！

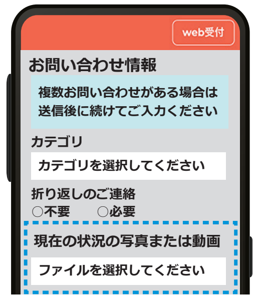
WEB受付



緊急サポート24
お問い合わせありがとうございます。
お問い合わせは LINE と WEB フォームから可能となっています。
受け付け次第、順次担当者よりご連絡いたします。
LINEでしつもん
WEB フォームで受付
電話をかける

電話もかけられます

画像や動画を添付できます



web受付
お問い合わせ情報
複数お問い合わせがある場合は送信後に続けてご入力ください
カテゴリ
カテゴリを選択してください
折り返しのご連絡
○不要 ○必要
現在の状況の写真または動画
ファイルを選択してください

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もございます。

「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…

＼9ヶ国語対応／

英語、中国語、韓国語、タイ語、スペイン語、フランス語、ポルトガル語、ロシア語、ベトナム語

※2022.3現在

緊急サポート24 new

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

空き巣の被害にあって、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。

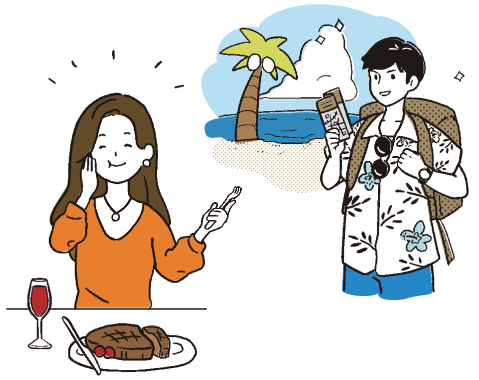
Support 04

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。

特典内容およびご利用方法の最新情報をサイトよりご確認の上ご利用ください。

認証コード：



割引	ジャンル	内容	施設数
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ほか	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ほか	グルメ	●宅配ピザ ●ファースフード ●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

※1 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。
※2 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

（お申込方法） クーポンコード 0767
二次元コードよりアクセスし、申込画面よりクーポンの欄に「0767」をご入力ください。

（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。

（お申込方法）
二次元コードよりアクセスし、専用申込画面にしたがってご入力ください。

（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

（お申込方法） クーポンコード 2300
二次元コードよりアクセスし、申込画面よりクーポンの欄に「2300」をご入力ください。

（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/kinkyu24n/otoku

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！

専用ページで随時更新中！

家事代行サービス
不用品買取サイト
パソコン・スマホのサポートサービス
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

あなたにぴったりの情報があるかも？

【提供先】株式会社アクトコール　東京都新宿区四谷 2-12-5

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。 • 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。 • 廃盤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。
			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、部品まし締め等の応急処置	給排水管部材交換	
			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	
		ディスポーザー	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	
		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	
	トイレ	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	
			水が止まらない	止水作業・ロータンク内部品調整等の応急処置	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、トイレレバー交換	
			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	
			破損	止水作業、各部調整、パッキン交換	部品交換、本体交換	
	浴室		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	
	洗濯機置き場		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、部品まし締め等の応急処置	給排水管部材交換	
	階下		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。
鍵の紛失・不具合	玄関	錠前	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	
			ドアガード閉まり	現場調査	バーロック解錠	
			施錠不良	各部調整、エアーダスター清掃、潤滑剤塗布	分解洗浄	
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。（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。
			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	• 照明の緩急交換は、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。 • 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。
			落下・破損	現場調査	各部材交換、本体交換	
	室内	エアコン	動かない・冷暖房がでない	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	
	トイレ	温水洗浄便座	水漏れ・動かない	現場調査	各部材交換、本体交換	
	室内	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	
	室内	停電	一部・全部停電	ブレーカー確認、過電流・絶縁測定、漏電回路切り離し、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	
		レジスター（換気口）	作動不良（連動型・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	レジスター部材交換、本体交換	
	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	
	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。
安否確認のサポート	ー	ー	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。
ガス機器の不具合	給湯器設置場所	給湯器	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案内をおこない、利用者様ご自身でお試しいただきます。 • 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。 • 本体交換が必要な場合は、管理会社様へ対応をお願いしています。
			ガス漏れ	現場調査	部品交換、本体交換	
			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	
			水漏れ	現場調査	部品交換、本体交換	
	浴室	バランス釜	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を起算点として最大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24new 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、株式会社アクトコール（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。諸規定は本規約の一部を構成するものとし、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を、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人から委任を受けて、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携業者をいいます。
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。）で、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も含みます。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、登録情報に不備又は変更があるにもかかわらず、その届出を行わなかったときは、本サービスを受けられ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、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に違反した場合
(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、態度、言動、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、当社の裁量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. 当社及び当社の業務提携先は、本サービスの提供を通じて知り得た会員情報に含まれる個人情報（以下「個人情報」といいます。）について、個人情報保護法の諸規定を遵守し、善良なる管理者の注意を持って管理するものとします。
2. 会員は、当社及び業務提携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ます。
(1) 本サービスを会員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携先が提供する関連サービスや商品のご案内のため
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を当社及び当社の業務提携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ます。
4. 当社及び当社の業務提携先は、本サービスの提供に関わる業務又は第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携先は、業務遂行上必要な範囲で当該委託先に会員の個人情報を取り扱わせることがあり、会員はあらかじめこれに同意するものとします。
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、当社は会員の個人情報を第三者に開示・提供することがあります。
(1)利用者又は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) 当社又は当社の関係者の生命、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やむを得ないと合理的に判断した場合

第９条（消費税率又は地方消費税率の変更）
会員は、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基づ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（規約の変更、本サービス提供の中止、終了・免責 ）
1. 当社は、本サービスの運営上必要と判断した場合、又は、当社、本サービスの提供元若しくは当社の業務提携先等の都合により、会員の同意を得ることなく本規約の一部又は全部を、変更、中断、中止、終了することができます。変更の場合、本サービスの利用条件は変更後の本規約に基づくものとします。なお、本規約を変更、中断、中止、終了する場合は、変更内容を当社のホームページ上で告知するものとし、当該告知の時点で効力が生じるものとします。
2. 当社により本サービス提供の変更、中断、中止、終了が行われた場合においても、会員は、これらに伴い利用者が被った損害の賠償を当社に請求しないものとします。

3. 当社は、本サービスの提供に関して、故意又は重過失によるものではなく利用者又は法人会員に損害を生じさせた場合、２万円を限度として賠償責任を負うものとします。

第 11 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、その訴額に応じて東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属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 12 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任意に終了することができます。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出動時間を保証するものではなく、地域、時間帯、天候、交通事情、作業内容等の諸般の事情により、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) 玄関カギの紛失・故障等の不具合（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
(4) ガス機器の不具合
(5) 電気設備の不具合
(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証するものではなく、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の対応、又は現場確認後に管理会社へ報告を行うのみ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な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. 本条第１項第１号の場合に現場駆けつけ対応を利用するためには、運転免許証やパスポート、マイナンバーカード等の、顔写真、氏名及び現住所が印刷されており、かつ、１枚で確認ができる官公庁等の公的機関により発行された有効な身分証明書が必要となります（現住所は、サービス対象物件の住所との一致が必要となります。
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を起算点として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 13 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、当社又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 14 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) 利用者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) 入居日から１カ月以内の故障・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者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. 次の各号に掲げる作業は、本サービスの対象外とします。
(1) 破壊による開錠作業
(2) 電球・管球やフィルター等の消耗品交換

第3章　健康医療情報サポートサービス

第 15 条（内容）
1. 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　プレミア優待サービス

第 16 条（内容）
プレミア優待サービスは、当社の業務提携先より提供される会員限定優待サービスです。会員は、プレミア優待サービス専用ホームページ（ＵＲＬ：http://actcall.fc-club.com 以下「専用ページ」といいます。）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、エステ等を優待価格で利用することができます。

第 17 条（利用方法）
1. 会員は、プレミア優待サービスの利用に際し、専用ページに記載された「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ます。
2. 会員は、初回利用時に認証コード及び氏名、メールアドレス等を入力することで、専用ＩＤ及びパスワードの発行を受けることができます。専用ＩＤ及びパスワードを使って専用ページにログインすることで、プレミア優待サービスを利用することができます。

第5章　盗難転居サポートサービス

第 18 条（内容）
会員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す場合に当社から見舞金 10 万円を給付します。

第 19 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 転居先住居として、本サービス加入時と同一の不動産会社が管理する物件について、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 20 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錠がされていなかった等、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錠がされていない間の侵入盗難被害、又はその未遂ないし疑いがある場合
③ 利用者がサービス対象物件に在宅中の侵入盗難被害、又はその未遂若しくは疑いがある場合
④ 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被害難の場合
⑥ その他当社が不適切と判断するべき合理的な理由がある場合

第 21 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 22 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。

2021年4月1日制定