

## 住まいのかけつけ

専有部分内での現場応急サービス  
※共用部分等はサービス対象外となります。

安心  
サポート

### 水まわりのトラブル (給排水設備) 応急処置

キッチン・トイレ・お風呂場等のつまり・水漏れ等の水回りのトラブル時に、応急処置を行います。

※凍結・雨漏り・階上から、階下への水漏れはサービス対象外となります。

### ガラスの破損に伴う 応急処置

衝撃等により割れてしまった窓等のガラスの清掃・養生等の処置を行います。

※ガラスの処分は有料となります。

### エアコンのトラブル に伴う応急処置

エアコンの水漏れ、冷えない・暖まらない等のトラブル時に、状況確認・応急処置を行います。

### 玄関の解錠

玄関のカギをなくした時等に解錠を行います。

※一部に関しては有料または解錠できない場合があります。

### 給湯器のトラブル に伴う応急処置

給湯器のお湯が出ない等のトラブル時に、状況確認・応急処置を行います。

- サービス対象はお客様が居住する部分に限ります。
- 上記の作業以外は「特殊作業」となり、作業費用はお客様負担となります。
- 上記の作業に伴う部品代はお客様負担となります。
- 地域・時間帯・道路状況等によりお時間を頂戴する場合があります。
- 部品・設備の交換に関しましては、管理会社・オーナーの承認を得てからの作業となります。

お住まい  
の困った…

お車  
(二輪含む)  
の困った…

いつでもサポートします。

現地での30分程度の応急処置<sup>\*1</sup>作業費用は、無料(入居日より年3回まで)。

いざというとき年中無休・24時間受付でトラブルの応急処置をします

(受付後、到着予定時刻をご案内)。 \*1 応急処置とは特殊作業を必要としない30分程度の軽作業となります。

## 駐車場のかけつけ

ご自宅駐車場内での現場応急サービス  
※ご自宅駐車場以外の場合やレッカー・ウィンチ等の作業は有料となります。

安心  
サポート

### バッテリーの ジャンピング

バッテリー上がりの際にケーブルを接続し、エンジンをスタートします。

### キーの解錠

クルマにキーを閉じこんだ場合に解錠作業を行います。

※一般シリンダーキーが対象、特殊構造のキー、電子ロックキー、盗難防止装置付車両の場合は有料または解錠できない場合があります。

### スペアタイヤの 交換(1本まで)

パンク時にスペアタイヤと交換します。

※チェーン装着作業は対象外となります。

### ガス欠時の 給油作業

現場で10リットル程度の給油作業を行います。

※ガソリン代は有料となります。

### その他の30分程度 の応急処置

現場対応可能な応急作業を行います。

※ただし分解整備を除きます。

- サービス対象はおお客様の所有車両でご自宅駐車場に限り、
- 上記の作業以外は「特殊作業」となり、作業費用はお客様負担となります。
- 上記の作業に伴う部品代はお客様負担となります。
- 地域・時間帯・道路状況等によりお時間を頂戴する場合があります。
- サービス提供の際、ご自宅駐車場の確認ができる書類の提示をお願いする場合があります。



さらに、充実の  
生活サポートサービスも  
ご利用いただけます。

**BELS**  
ファミリークラブ

  
オフタイム

提携旅行代理店がお取り扱いする国内・海外のパッケージツアーやフリープランが会員割引価格でご利用いただけます。

  
ショッピング

家電、雑貨、ジュエリー等が会員割引価格でご購入いただけます。

  
インテリア

家具、照明、カーテン、寝具等が会員割引価格でご購入いただけます。

  
家事サポート

家事代行サービス等が会員割引価格でご利用いただけます。

  
マイカー

国内有名メーカーの新车・中古車を会員優待価格でご購入いただけます。車検・買取の優待もご用意しております。

  
スキルアップ

英会話、資格取得等が会員割引価格でご利用いただけます。

**第1条(本規約の目的等)**

(1)本利用規約は、株式会社e-ハウスプロジェクト(以下、「当社」といいます。)があんしんサポート24(以下、「本サービス」といいます。)に関する事項を定めたものです。  
 (2)本サービスの対象は会員が入居する日本国内の住戸のうち、お客様が居住する部分に限ります。アパート・マンション等の共有部分ならびに併用住宅における店舗として使用される部分は、本サービスの対象となりません。  
 (3)本サービスの利用対象者は、「あんしんサポート24」のご契約者様および本案(2)に定める本サービスの対象の居住者となります。  
 (4)本サービスの利用をもって、利用対象者が本規約に定めた内容について承認いただいたものとしてサービスの提供をいたします。  
 (5)本サービスは、住まいの・駐車場のかけつけサービスについて、タイムズレスキュー株式会社またはタイムズレスキュー株式会社より委託を受けた事業者により提供されます(以下、提供会社および提供会社より委託を受けた事業者を「サービス実施者」といいます)。また、生活支援サービスは株式会社ベルスにより提供されます。

**第2条(会員制)**

本サービスは会員制とし、本規約・サービス毎に利用上の注意等の諸規定(以下「諸規定」といいます。)を承諾し、本規約に基づき入会した方(以下「会員」といいます。)を対象に提供されるものとします。

**第3条(本サービスの提供条件)**

(1)サービス実施者は、本サービスを年中無休、24時間体制で提供します。なお、本サービスの提供にあたっては、利用対象者が本規約第6条を遵守することが条件となります。  
 (2)本サービスの提供にあたり、サービス実施者は利用対象者に本人確認のため身分証明書等の提示をお願いする場合があります。このとき、利用対象者は速やかにこれを提示するものとします。  
 (3)本サービスは、以下の各号に該当する場合には提供することができません。  
 ①建物共有設備におけるトラブル  
 ②短期間に同一または類似内容の依頼が著しく多い等、利用対象者が本サービスを濫用していると考えられる場合  
 ③会員が所有する家電製品等に関するトラブルの場合  
 ④入居当初からの故障・破損に関するトラブルの場合  
 ⑤原状回復に関するトラブルの場合  
 ⑥建具に関するトラブルの場合  
 ⑦階上からの漏水・階下への漏水・雨漏り(疑わしい事象含む)の場合  
 ⑧台風・大雨・暴風雨・豪雪等の異常気象、地震・津波・噴火・洪水等の天変地異、戦争・暴動・原子力事故等が発生し、対応が困難な場合  
 ⑨本サービスの実施が第三者の所有物の破損、第三者の権利・利益の制限・侵害等を伴う可能性がある場合で、当該第三者の承諾が得られない場合  
 ⑩提供会社・サービス実施者が作業困難と判断した場合  
 ⑪原因箇所が、応急処置の対象とならない場合  
 ⑫本サービスの実施が防犯上の理由等により対応しにくいと提供会社が判断した場合  
 ⑬利用対象者がご自身で専門会社等の手配をされた場合  
 ⑭その他、提供会社であるタイムズレスキュー株式会社・株式会社ベルスが不適切と判断した場合

**第4条(本サービスの内容)**

1.住まいのかけつけサービス  
 (1)無料サービス  
 無料サービスは、以下①～⑤に定める応急処置から構成されます。応急処置とは、第1条(5)に定めるサービス実施者により行われる、特殊作業を必要としない30分程度の軽作業をいい、1回分の応急処置およびかかる出動費用が無料サービスの範囲となります。なお、作業に伴う交換部品代や本案(2)の各号に定める特殊作業に要する費用は利用対象者にご負担いただきます。  
 ①給排水設備のトラブルに伴う応急処置  
 本サービスの対象となる家屋内の給排水設備、給排水管の詰まり、トイレの詰まり等のトラブルに対する応急処置を行います。なお、部品交換を伴う作業、洗面台や便器などの脱着、高圧洗浄などは特殊作業となり、無料サービスの対象外となります。また、トラブルの原因が給水管の凍結による場合も無料サービスの対象外となります。  
 ②ガラスの破損に伴う応急処置  
 本サービスの対象となる家屋内のガラス破損時に、破損したガラスの処理・養生等の応急処置を行います。なお、ガラス交換作業料・部品代・ガラス代・破損ガラス処分代等は特殊作業となり、無料サービス対象外となります。また、ガラスの種類によっては納期がかかり現場にて即日作業完了できないものがあります。  
 ③玄関錠のトラブルに伴う緊急開錠  
 本サービスの対象となる家屋内に入るための鍵の紛失もしくは閉じ込みなどの際に緊急開錠を行います。無料サービスの対象は1か所の開錠までとし、2か所目からは無料サービスの対象外とします。なお、緊急開錠の場合には、現場にて身分証明書等の提示による利用対象者の本人確認ができることを条件にサービスを提供いたします。なお、鍵の複製作業や、部品代は特殊作業となり、無料サービス対象外となります。また、鍵の形状などによっては、開錠できない場合があります。  
 ④エアコンのトラブルに伴う応急処置  
 本サービスの対象となる家屋内(専有部内)のエアコンについて、ドレンホースの詰まりによる水漏れ等のエアコントラブル時に応急処置・状況確認を行います。なお、原因箇所が共用部分もしくは自治体管理部分に及ぶ場合や、部品代などは無料サービス対象外となります。また、応急処置が不可能な場合や、メーカー保証期間中の製品については、メーカー等への依頼をお願いする場合があります。  
 ⑤給湯器のトラブルに伴う応急処置  
 本サービスの対象となる家屋内(専有部内)の給湯器について、水漏れやお湯が出ない等の給湯器トラブル時に応急処置・状況確認を行います。  
 なお、原因箇所が共用部分もしくは自治体管理部分に及ぶ場合や、部品代などは無料サービス対象外となります。また、応急処置不可の場合や、メーカー保証期間中の製品については、メーカー等への依頼をお願いする場合があります。

2.自宅駐車場のご契約者保有車両トラブル時のかけつけサービス  
 バッテリー上がり時のジャンピング作業、キー閉じ込み時のキーの解錠(ただし、一部に関しては有料または解錠できない場合があります。)※鍵の紛失時は無料サービス範囲外となります。パンク時のスペアタイヤの交換(1本まで)、ガス欠時の給油作業(ガソリン代は有料)、その他の30分程度の応急作業(ただし、分解整備を除きます。)

3.生活支援サービス  
 家具・寝具・カーテン・照明器具など、車の販売・車検サービス、家電販売サービス、インターネットショッピングサービス、その他生活関連サービス

(2)有料サービス ※生活支援サービスは除きます。

①利用対象者より無料サービスの範囲を超えたサービスの提供依頼を受けた場合は、サービス実施者は対応可能な範囲で有料によるサービスを実施することとします。  
 ②有料サービスは、利用対象者とサービス実施者間で別途取り決めた有料契約によるものとします。  
 ③有料サービスの料金は、利用対象者が現場で実費精算することとします。  
 ④無料サービスの利用回数が1年につき3回を超えた場合、4回目以降は、作業内容が無料サービス範囲内であっても有料による実施となります。なお、賃貸借契約期間が1年を超える場合は、2年目以降は年度ごとに、1年間の無料サービス利用回数が4回目以降となった場合に、有料によるサービス実施となります。  
 ⑤提供会社であるタイムズレスキュー株式会社は、前4項の場合の利用料金等の請求業務を、指定する第三者に委託することがあり、会員はこれを承諾するものとします。

**第5条(かけつけサービスの利用方法)**

(1)利用対象者は、本サービス受付ダイヤルへ事前に連絡することにより、サービス実施者より本サービスの提供を受けることができます。事前連絡をしなかった場合は、本サービスの対象外となります。  
 (2)利用対象者は、本サービス受付ダイヤルのオペレーターの指示に従うことにより、サービスの利用ができるものとします。

**第6条(利用対象者の義務)**

利用対象者は、以下の事項を遵守するものとします。  
 (1)利用対象者は、本サービスの権利を他人に譲渡・貸与・担保提供したり、相続させたりしないこと。  
 (2)利用対象者は、本サービスの提供を受けるにあたり、常に法律を遵守し、他人に迷惑を及ぼすような行為はしないこと。  
 (3)利用対象者は、本サービスの提供を受けるとき、本サービス受付ダイヤルのオペレーターの指示または注意に従うこと。

**第7条(個人情報の取り扱いおよび開示・訂正・削除)**

(1)利用対象者は、サービス実施者が本サービスを提供および運営するために、当社が本項①に定める利用対象者の個人情報を管理会社(以下「提携管理会社」といいます)、サービス提供会社に提供すること、および提供会社が利用対象者の個人情報につき必要な保護措置を行ったうえで以下のとおり取り扱うことに同意します。  
 ①提携管理会社・提供会社が以下の個人情報に関する情報(以下「個人情報」といいます)を収集・利用すること。  
 氏名、性別、生年月日、年齢、職業、勤務先、会員との関係(会員本人以外の場合)、郵便番号、住所、電話番号、FAX番号、Eメールアドレス等、利用対象者が本サービス申込時および第8条において届け出た事項  
 ②提携管理会社・提供会社は、本規約に定められたサービスを提供する目的で利用対象者の個人情報を利用すること。  
 ③提携管理会社・提供会社は、本サービスの提供に必要な範囲で、提供会社が委託する事業者を利用対象者の個人情報を預託すること。  
 (2)利用対象者は、提携管理会社・提供会社に対して、自己に関する個人情報を開示するよう請求することができます。万一登録内容が不正確または誤りであることが判明した場合には、提携管理会社・提供会社はすみやかに訂正または削除に応じるものとします。

**第8条(届出事項の共有)**

利用対象者が提携管理会社または提供会社に対して届け出た氏名、住所、電話番号等に変更があり、提携管理会社または提供会社の一方に対して変更の届け出を行った場合、利用対象者は、該当届出情報について提携管理会社および提供会社の間で共有されることを予め同意するものとします。

**第9条(サービス提供時の責任)**

本サービスの提供に起因する事故・損害等について、当社・提携管理会社・提供会社は一切責任を負わないものとし、サービス実施者がその責任を負うものとします。ただし、本サービスの提供に際して重大な過失がない限り、サービス実施者はその責を負いません。

**第10条(有効期限)**

本規約におけるすべてのサービスは、提携管理会社との賃貸借契約期間内に限り提供されます。ただし、次の場合は理由のいかんを問わず、一切の権利は消滅するものとします。  
 ①加入申込時に虚偽の申告をした場合  
 ②会費の支払いが滞った場合  
 ③本規約または諸規定の定めに違反した場合  
 ④会員が死亡した場合  
 ⑤総会屋、暴力団及びそれらの構成員またはこれらに準ずるもの(以下「暴力団等反社会的勢力」といいます。)もしくは暴力団等反社会的勢力に協力・関与していることが判明した場合  
 ⑥その他、当社・提携管理会社が会員として不適切とみなした場合  
 ⑦その他、利用対象者の本サービスの利用が不適当と当社または提携管理会社・提供会社が判断し、利用対象者に対して利用対象者資格の喪失を通知したとき

**第11条(サービスに関する疑義)**

本サービスに関する疑義は、当社の決するところによります。

**第12条(サービスの終了、中止、変更等)**

利用対象者は、当社が、当社の都合により、サービスを終了もしくは中止、または内容の変更をすることができることを予め承諾するものとします。

**第13条(準拠法)**

本規約は、日本国内の法令に準拠します。

**第14条(専属的合意管轄裁判所)**

利用対象者と当社または提供会社・サービス実施者の間で、本サービスその他の本規約に関する訴訟その他紛争が生じた場合は、東京地方裁判所また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15条(規約の発効)**

本規約は、2016年1月1日より発効いたします。

# あんしんサポート24

24時間 365日 無料  
**緊急かけつけサービス**

お住まいの「困った…」「どうしよう…」に、今すぐ対応します!!

サービス販売会社  **e-House Project**  
 株式会社 e-ハウスプロジェクト  
 大阪府大阪市中央区安土町2-3-13  
<http://www.e-houseproject.net>

サービス提供会社  **タイムズレスキュー株式会社**

サービス提供会社  **株式会社ベルス**



 **e-House Project**  
 株式会社 e-ハウスプロジェクト