快適サポート 24　利用規約

本規約は、株式会社快適空間(以下、「当社」といいます)が提供する「快適サポート 24」(以下、「本サービス」といいます)の利用に関して適用されます。

本サービスは当社が管理するマンション(以下、「サービス対象物件」といいます。)の居住者(以下、「利用者」といいます。)が利用できるものとし、利用者は本サービスの利用に際して本規約の定めに同意したものとみなします。

当社は本サービスに係る業務の全部又は一部を当社の指定する第三者(以下、「運営会社」といいます。)に委託することができます。

第 1 条　(サービス内容)

1. 利用者はサービス対象物件について、次の各号のトラブルが生じた場合、当社指定の専用フリーコールを利用して、24 時間 365 日、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) 水廻りのトラブル
   (2) 窓ガラスのトラブル
   (3) ガス機器のトラブル
   (4) 電気設備のトラブル（家電製品は対象外とします。）
2. ガス機器のトラブル、電気設備のトラブルの現場対応は午前 9 時から午後 5 時迄の間とします。
3. ガス機器のトラブル、電気設備のトラブルは 1 年間（毎年 1 月 1 日～12 月 31 日）のうち 1 回までは基本出張料を無料とし、2 回目以降は 1 回あたり 9,900 円（税込）の負担となります。
4. 駆けつけサービスの作業スタッフが訪問するときには、利用者の立会が必要となります。また、利用者は、駆けつけ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。
5. 利用者は、駆けつけサービスが作業スタッフの現場への出動時間を保証するものではなく、天候・交通状況・作業スタッフの作業状況等により現場へ出動することに時間を要する場合があることを予め承諾することとします。

第 2 条（作業料金）

1. 利用者は、駆けつけサービスにおいて、作業スタッフ 1 名による特殊工具を必要としない 30 分程度の応急処置を無料で受けることができます。但し、作業時間が 30 分を超過したときは超過時間が 10 分ごとに 1,650 円（税込）の作業代金を、利用者が負担するものとします。また、作業実施時に部品交換や特殊作業が必要になった場合の代金に

ついても利用者が別途実費を負担する場合があります。

2. 駆けつけサービスの応急処置ではトラブルが解決できない場合、または二次被害が発生することが予想される場合、利用者は作業スタッフと協議のうえ別途有料でサービスを依頼することができる場合があります。
3. 当社は、前項の場合の作業料金等の請求業務を、運営会社に委託することがあり、利用者はこれを承諾するものとします。

第 3 条（除外事項）

次に該当する場合は「駆けつけサービス」のサービス対象外とします。

（1） 建物共用部分の設備等に関するトラブル
（2） サービス対象物件が属する物件の共有スペースにおけるトラブル
（3） 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
（4） 家電製品等に関するトラブル
（5） 入居当初からの故障・破損に関するトラブル
（6） 原状回復に関するトラブル
（7） 地震等の天災、暴動等の非常事態におけるトラブル
（8） その他当社および運営会社が不適切と判断した場合

第 4 条（禁止行為）

利用者は、以下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本サービス利用のための専用フリーコール番号を利用資格のない第三者に知らしめ、本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） 本規約およびパンフレット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
（4） 本サービスに係わる個人・法人・団体を誹謗中傷する行為
（5） 本サービスに係わる個人・法人・団体に不利益または損害を与える行為または与える恐れのある行為
（6） 法律違反に係わる行為または違反の恐れのある行為
（7） 政治、選挙、宗教活動および個人の思想による活動の一切とそれに類する行為
（8） 犯罪、反社会的行為を含む公序良俗に反する行為またはそれに類する一切の行為
（9） その他、本サービス利用の一般的なマナーやモラルを著しく逸脱する不適切な行為

第 5 条（提供の拒否）
次の各号に該当する場合、当社は本サービスの提供を拒否することができるものとします。
（1） 利用者本人からの本サービスの利用申込みであることを確認出来ない場合
（2） 本サービスの対象となるトラブルの原因箇所が住宅の専有部以外の共有部分または共用部あるいは国や公共団体等が所有する部分などの場合
（3） 本サービスの対象となるトラブルの原因箇所が店舗、事務所またはこれに類する区画と当社または運営会社が判断した場合
（4） トラブルの原因箇所が、応急処置の対象とならない場合
（5） 台風・大雨・暴風・豪雪などの異常気象、地震・噴火などの天災地変若しくは戦争・暴動、または公権力の行使等により、本サービスの実施が困難または危険が伴うことが予測される場合
（6） 本サービスの対象となるトラブルの原因が利用者の故意による場合
（7） 本サービスの対象となるトラブルの原因箇所について、既に応急処置がされており、部品交換等の二次的な利用の場合
（9） 同一箇所・同一原因について、短期間のうちに複数回の依頼があった場合
（10） 運営会社の判断により本サービスの提供が困難と判断した場合
（11） 本サービスの提供により、第三者の所有物の損壊、第三者の権利・利益の制限およびその他第三者への損害が想定される場合で、第三者の承諾が得られない場合
（12） 前各号以外でも、社会通念上、本サービスの提供が困難であると見られる場合

第 6 条（免責）
本サービスの運営に関して利用者に損害が発生した場合、その原因に当社及び運営会社の責に帰すべき事由がない場合は、利用者に対し損害賠償義務を負わないものとします。

第 7 条（個人情報）
当社は、本サービスで取り扱う個人情報については、個人情報の保護に関する法律および関係法令を遵守するとともに、適切な取り扱いと保護に努めてまいります。当社の個人情報保護方針および個人情報の取扱いについては、当社ホームページ
(https://kaitekikukan.jp/privacypolicy)を確認ください。

第 8 条（規約の追加変更）
本サービスの運営上、本規約に追加または変更の必要が生じた場合は、追加または変更する条項について、当社が運営する Web サイト等で告知するものとします。

第 9 条（本サービスの変更、停止及び中断等）

1. 当社は、当社の裁量により、いつでも本サービスの内容の全部又は一部を変更、修正、終了又は追加（以下、「変更等」といいます）できるものとします。ただし、本サービスの全部又は一部の変更等について、利用者に対し、事前に（事前に通知ができない場合は、事後速やかに）通知するものとします。なお、変更等について会員の影響が軽微なものであると当社が判断した場合は、通知しないことがあります。
2. 当社は利用者に事前の告知なく、以下の理由にて本サービスの全部又は一部の提供を一時的に停止又は中断することがあります。ただし、緊急の場合その他事前の通知が困難な場合は、事後に通知するものとします。

（1） 当社のサーバー、ソフトウェア等を点検、修理、補修等するとき

（2） コンピュータ、通信回線等の事故があったとき

（3） 天変地異、戦争、動乱、労働争議等が発生したとき

（4） その他やむをえない事情により本サービスの提供の中断を行う必要があると判断したとき

3. 前二項の本サービスの変更等又は停止、中断により利用者又は第三者に損害や不利益が生じても、当社は、当社に故意又は過失がない限り、一切の責任を負わないものとします。

第 10 条（管轄裁判所）

本サービスに関し訴訟の必要性が生じた場合は、東京地方裁判所をもって第一専属的合意管轄裁判所とします。

（2025 年 12 月 1 日 制定）