

リクラス
安心
サポート

24時間 365日
入居者様の安心を完全サポート

出張費及び60分までの作業が無料!!

水まわりのトラブル

24時間
365日

詰まり、水漏れといった各種水まわりトラブルに駆けつけて応急対応いたします。



- トイレが詰まって水が流れない!
- 台所蛇口から水漏れ!
- 上階から水漏れ!

会員
特典

駆け付け・1次対応無料

1次対応とは、特殊部品を必要としない60分以内の簡単な修理を指します。

ご利用の際の注意事項●原因箇所が共用部分に及び場合、簡単な修理を超える工事・特殊部品を必要とする場合は、別途ご相談のうえ2次対応を承ります。※但し、管理会社、オーナー様へのご了承を得ていただく場合がございます。●吹き抜け等の高所作業にかかる足場の料金はお客様負担となります。

鍵のサポート

24時間
365日

鍵の紛失等の際に開錠・破錠作業をいたします。



- 鍵を無くして家に入れない!
- 玄関の鍵の調子が悪くて開かない!
- 鍵穴に異物が詰まっている!

会員
特典

駆け付け・開錠無料

開錠・破錠無料は、特殊部品を必要としない60分以内の簡単な修理を指します。

ご利用の際の注意事項●開錠・破錠作業時には、運転免許証・パスポートなど、顔写真入りの身分証明書により居住者の本人確認を必要とします。●オートロックの開錠は対象外となります。

ガラスのサポート

24時間
365日

ガラス破損時に駆けつけて、清掃と養生を行います。



- 子供が誤ってガラスを割ってしまった!
- 帰宅したらガラスが割られていた!

会員
特典

駆け付け・1次対応無料

1次対応とは、特殊部品を必要としない60分以内の簡単な修理を指します。

ご利用の際の注意事項●ガラスの交換に関しては、お客様でご対応をいただきます。(一般的には家財保険等ご利用いただく場合が多いです)●管理会社その他関係各所へ状況報告のため、現場写真を撮らせていただく場合があります。

電気・ガスのサポート

24時間
365日

「ブレーカーが落ちた」や「ガスコンロが点火しない」などのトラブルに電話対応いたします。



- ブレーカーが落ちた!
- 突然電気がつかなくなった!
- コンロが点火しない!
- 給湯器のお湯が出ない!

会員
特典

1次対応無料

電話でのご相談となります。

ご利用の際の注意事項●トラブル内容によっては、直接電力会社、ガス会社、メーカー対応となる場合があり、その場合の費用はお客様負担となります。

第1章 総則

第1条(規約)

1.この規約は、株式会社ラストワンマイル(以下「当社」という)が提供する「リクラス安心サポート」(以下「本サービス」という)の提供及びその利用に関する規約(以下「会員規約」という)を定めるものです。

2.当社は運営上必要と判断した場合、本サービスを利用する者(以下「会員」という)の承諾を得ることなく、会員規約を変更することがあります。この場合には本サービスの利用条件は、変更後の会員規約に基づくものとします。

3.当社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎にその利用約款や利用上の注意等の諸規定(以下「諸規定」という)を設けることがあります。それらの諸規定は会員規約の一部を構成するものとします。

第2条(定義)

1.会員とはこの会員規約に同意の上、当社所定の入会申込み手続(会費納入を含む)を行い当社がこれを承諾した個人又は、法人をいいます。会員希望者は当社の会員となった時点で会員規約の内容を承諾したものとみなします。

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入会申込時に指定した住居又は転居による変更届により、新たにサービス対象物件として変更登録した住居をいいます。サービス対象物件は、集合住宅、戸建住宅、賃貸、分譲(但し、何れの形態においても専有部室内に限る)を問いません。

3.「法人会員」の契約は、法人が本サービスの対象物件を社宅として利用することを目的に当社と法人名義で契約(1社宅1室につき1契約扱いとする)をし、当該法人の役員・従業員、その他の使用人等が本サービスの対象物件に入居する場合に限り、「法人会員」は、あらかじめ当社所定の入会申込書に氏名の記載された方(以下「サービス対象者」という)に限定して本サービスが受けられるものとします。記載、もしくは届出の連絡が無い方は本サービスの対象外とします。

第3条(本サービスの利用及び種類)

1.会員は、会員規約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.同居人及びサービス対象者も同様に本サービスを利用できるものとします。但し、会員規約もしくは諸規定等に特段の定めがある場合はこの限りではありません。

3.会員は、同居人及びサービス対象者が本サービスを利用する場合には、同居人及びサービス対象者に会員規約や諸規定を自ら遵守させる義務を負うものとします。

4.会員サービスの個々の内容、利用方法や時間帯等は、当社発行のパンフレット(以下「パンフレット」という)等で紹介します。

第4条(会員番号)

1.当社は、1会員(1契約)につき1つの会員番号を発行します。

2.本サービスを利用する場合には、利用者であることが特定できる情報を窓口へ伝達することが必要となります。

第5条(譲渡禁止)

会員は、取得した権利(会員証を含む)を第三者に譲渡、売買、質権の設定、その他の担保に供することはできません。

第6条(有効期間)

1.本サービスの有効期間は、サービス対象物件に入居した日から退去するまでの日とします。

2.本サービスの契約は、サービス対象物件に付随するものとし、本サービスのみの解約はできないものとします。

3.会員がサービス対象物件を解約した場合、または物件の管理会社に変更となった場合は、本サービスも同時に解約となります。また、本サービスの会費は、日割り返金せず、解約日の属する月まで1ヶ月分かかるものとします。

第7条(登録情報変更の届出)

1.会員は住所や連絡先、もしくは同居人等の情報等、当社に届出している内容(以下「登録情報」という)に変更があった場合は、当社所定の方法で速やかに変更手続を取るものとします。

2.前項の規定において、変更手続の不履行や遅延などにより、登録情報の不備で、会員が不利益を被ったとしても、当社は、その如何なる責任も一切負いません。

3.会員は、登録情報に変更がある場合で、その届出を行わなかった時は、本サービスを受けられない場合があります。

第8条(退会・会員資格の取消)

1.会員が次のいずれかに該当した場合、当社は会員に通知・承諾なく、会員資格を取り消すことができるものとします。

(1)入会申込み時に虚偽の申告をした場合

(2)本規約また諸規定等に違反した場合

(3)不要な問い合わせや悪質な嫌がらせ等で、本サービス業務に支障をきたした場合

(4)会費を滞納した場合

(5)その他、当社が会員として不適切と判断した場合

第9条(個人情報)

1.当社は、本サービスの申込みまたは利用等を通して知り得た会員の個人情報(以下「個人情報」という)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もって適正に管理します。

2.会員は、当社が次の場合において個人情報を使用することにあらかじめ同意するものとします。

(1)本サービスの他、マーケティング活動、新たな商品開発、もしくは改善等に役立てるための各種アンケートの実施

(2)本サービスの業務遂行に当たり当社は第三者に業務を委託する場合があります。この場合業務遂行に必要な範囲で、当該委託先、提携先及びサービス提供会社(以下「提供会社」という)への会員等への個人情報の提供

(3)個人または公共の安全を守るために緊急に開示の必要性があると当社が判断したとき

(4)本サービスの運営維持のため、もしくは当社の権利または財産保護等に必要不可欠と判断したとき

(5)申込承認作業および本サービスの提供ならびに問合せ対応のため

(6)本サービスに関する情報を通知するため

(7)当社及び提供会社が行うサービスご案内に使用の為の電話及び宣伝物の送付、電子メール等の営業案内に使用

(8)本サービスの本来的・付帯的な機能・サービス等の提供または会員の依頼に基づくサービス提供のため

(9)その他、当社が会員のために必要と適正理由によって判断したとき

3.会員は当社及び提供会社が会員の個人情報を所定の方法で取得し、これを利用することに同意します。

(1)姓名、性別、生年月日

(2)電話番号、郵便番号及び住所、メールアドレス等の連絡先

(3)その他当社が必要と判断した事項等

第10条(免責)

1.当社は、会員が本サービスの利用によって生じた会員の損害(他社との間で生じたトラブル等に起因する損害等を含む)等について、如何なる責任も負いません。

2.当社は、会員がその会員期間中に本サービスを利用できなかったことによる不利益の発生等に関する場合も同様に、如何なる責任も負いません。

3.情報の利用について、これを会員に強制するものではなく、利用した責任は会員に帰属するものとします。

4.当社は、その状況に鑑みて、やむを得ない理由により本サービスの提供を拒否する場合があります。

第11条(管轄裁判所)

本規約に関し訴訟の必要性が生じた場合は、福岡地方裁判所をもって第一審専属的合意管轄裁判所とします。

第2章 住まいのトラブル対応サービス

第12条(住まいのトラブル対応サービス)

1.住まいのトラブル対応サービス(以下「トラブル対応サービス」といいます)は、専有部における①玄関の鍵の紛失、②浴室・台所・洗面所・トイレの水漏れまたは詰まり(排水栓部分の故障・不具合は除きます。以下同様です。)、③ガラスの破損、④電気・ガスに関するトラブルに関し、加入者からの相談に対し、トラブル解決のサポート・専門業者の派遣による応急処置等を行うサービスです。

2.トラブル対応サービスによって当社が提供するものは、原則として、部品交換や特殊な作業(60分を超える作業、特殊工具が必要な作業、床下・壁中の作業等)を必要としない応急処置です。応急処置では対応できない修繕や部品交換、設備の交換等については、後日、別途のお見積りとなります。

3.電気・ガスに関するトラブルについては、エアコン・換気扇・配線・コンセント・ブレーカー・スイッチその他造り付けの器具等に関する故障・不具合または加入者所有の家電製品に関する故障・不具合についてはサービスの対象外です。そのため、エアコンのフィルター清掃やフィルター未清掃によるドレンホースの詰まりを原因とする水漏れ対応についてもお受けできませんのでご注意ください。

4.電気・ガスに関するトラブルは、電気会社またはガス会社に対応を依頼する場合があります。この場合、電気会社・ガス会社によっては、即時の対応が出来ない場合がありますので予めご了承下さい。

5.トラブル対応サービスを利用される場合は、専用のコールセンターまでお電話ください。専用コールセンターの番号及びサービス提供時間については、別途ご案内致します。

6.専門業者のスケジュールによっては、加入者が希望する時間帯に出動できない場合があります。また、トラブルの緊急性が高くないと判断される場合、業者出動は翌日以降になることがあります。

第13条(トラブル対応サービスを提供できない事由)

1.次の各号のいずれかに該当する場合、当社は、トラブル対応サービスの提供をお断りする場合があります。

(1)依頼者が加入者またはその同居の家族ではない場合

(2)加入者が賃借している部屋以外の専有部に関するご依頼の場合

(3)本人確認書類から加入者またはその同居の家族であることが確認できない場合

(4)当社が求める本人確認書類を提示頂けない場合

(5)店舗・会社事務所等住宅物件とは異なる場合

(6)トラブルの内容が自然災害、暴動、事件等に起因する場合

(7)専有部分のトラブル対応につき、加入者に立ち会っていただけない場合

(8)共有部分に関するトラブルの場合

(9)入居日から1ヶ月以内が生じたトラブルの場合(但し、加入者の過失による場合は除く。)

(10)機器等のメーカー対応が必要と当社が判断した場合

(11)特殊な構造・部品を使用する場合ならびに作業に長時間要する場合または特殊作業が必要となる場合

2.専有部の鍵の開錠につき、破壊開錠を行えないと当社が判断した場合(鍵が特殊である場合、夜間のため破壊による騒音が大い予想される場合、破壊による物件への損害が大い場合等を含みます。)には、破壊開錠は行わず、宿泊施設の案内等(宿泊費用は加入者の負担となります)の対応をとる場合があります。

3.鍵の破壊及び交換を行った場合は、速やかに加入者は物件管理会社にその旨を申し出るものとします。

第14条(トラブル対応サービスの利用料金)

1.トラブル対応サービスの利用料金は、出張料金・作業料金・部品代実費により構成されます。利用料金については、トラブル対応サービスのご依頼を頂いた時点で、概算金額をお伝えします。但し、実際の現場状況や作業時間等によっては、利用料金がお伝えした概算金額を上回る場合があります。

2.弊社はトラブル対応サービスを、加入者に対し、下記の表における加入者欄に記載された特別価格で提供します。

時間帯		区分	通常料金	加入者
基本出張料金	8:00~22:00	鍵・水まわり	8,800円	無料
		ガラス	11,000円	無料
	上記以外	鍵・水まわり	13,200円	無料
		ガラス	16,500円	無料
特別休日出張料金(正月・お盆) ※上記基本出張料金に加算されます ※期間は指定協力会社が定める		カギ 水まわり ガラス	6,600円	無料
作業料金(60分以内)		—	実費	無料
作業料金(60分以上)		—	実費	1,650円/10分単位
特殊作業料金		—	実費	実費
部品代金		—	実費	実費

*料金表で「無料」と表記されている場合でも、加入者が故意により起こしたトラブルについては有償とし、通常料金をお支払いいただきます。

*電気・ガスに関するトラブルにより業者が出動したものの、加入者の操作ミスや誤認であることが判明した場合は、通常料金をお支払いいただきます。

2023年12月改定

運営会社：株式会社 ラストワンマイル

〒812-0013

福岡県福岡市博多区博多駅東2丁目8-27

博多駅東バネビル6F

