

## Q & A

### ■目次

#### 【トラブル】

##### ●はじめに●

よくお問い合わせいただく内容に関しましてかんたんにはありますが  
下記にまとめておりますのでご確認ください。

発生したトラブルの内容がどれにも当てはまらない、  
または記載の内容を試してみたが改善しない場合は弊社までご連絡ください。

なお、どの内容にも共通する事ですが故意・過失によって生じたトラブルに関して  
発生する修理・点検・出張費用につきましてはご入居者様にご負担いただく事になります  
のであらかじめご了承ください。

1. 弊社時間外のお問い合わせ・連絡について
2. 騒音に関して
3. プレーカーが落ちる
4. 玄関チャイムが鳴らない
5. 室内インターホンの不具合
6. 玄関ドアの閉まりが悪い・異音がする
7. エアコンのトラブル
8. 蛇口の水漏れ
9. 風呂の排水、トイレの水が流れにくい
10. 排水口からの異臭(下水臭)
11. トイレの水が止まらない(流れっぱなし)
12. 水は出るがお湯が出ない(お湯にならない)
13. 前の住人の郵便物が届く
14. 鍵を紛失した(落とした)

#### 【各所手続き】

1. 家賃の支払いについて
2. 賃貸保証会社
3. 火災保険
4. 電気・ガス・水道の手続き
5. 電話・インターネットの回線手続き
6. 退去の手続き

## 1.弊社時間外の問い合わせ・連絡について

- 弊社受付時間は月～土、9：00～19：00頃までとなっております。

上記時間外および日・祝、夏季冬季休暇中に緊急のご用件がある方は  
弊社にご連絡いただき、留守電に伝言を残していただければ連絡が入った旨、  
各担当に転送され内容を確認の上、折り返し連絡させていただきます

(弊社の転送は留守電が入った旨の通知が営業担当に入る仕組みで、架電すると転送されて  
担当に直接繋がるものではありません)

留守電にはお名前、マンション名、号室、ご用件、折り返しの連絡先を残して頂きますよう  
お願いします。内容確認の後、担当より折り返しご連絡させていただきます。

なお、留守電に入れて頂いた内容が早口や声が小さい等で聞き取れない場合、  
折り返しの電話ができない事もございますのでご伝言を残される際はゆっくり、ハッキリと  
残して頂けますようお願いいたします。

時間外受け付けはあくまで緊急時の受付ですので緊急以外ご用件につきましては  
弊社の営業時間中に連絡頂きますようお願い致します。

※緊急性があるものと致しましては火災、水災、事件性が疑われるような騒音等が該当致しま  
す。

※鍵の紛失につきましては「14. 鍵を紛失した」をご確認下さい。

## 2.騒音

■ 何時ごろからどのぐらいの時間どの様な騒音が続いていたか管理会社までご報告ください。  
内容を確認させていただき、調査を行った上で対象者に連絡を入れさせていただきます。

■ 事故、事件性、虐待が疑われるような騒音の場合は所轄の警察署、もしくは110番に連絡を  
していただきますようご協力の程よろしくお願い致します。

### 3.ブレーカーが落ちる

ブレーカーが落ちる原因は複数の電気製品を同時使用した時などの電力容量オーバー、もしくは漏電によるものです。

#### ■主幹ブレーカーの復旧方法

主幹ブレーカー（漏電ブレーカー）の横に並んでいる子ブレーカーを全て「切」にしてから再度主幹ブレーカーを「入」にして下さい。少し様子を見て主幹ブレーカーが落ちないようであれば子ブレーカーを一つずつ「入」にしていってください。

子ブレーカーを「入」にした際に主幹ブレーカーが落ちた場合、原因はその子ブレーカーもしくはその系統につないでいる電化製品が原因と思われるのでその系統につないでいるものをすべて外してから再度、同様の手順を行ってください。

つないでいる電化製品を外してもブレーカーが落ちるようであればブレーカー自体の不具合と思われるので管理会社までご連絡ください。落ちないようであればつないでいた電化製品の不具合もしくはタコ足等で多数使用していた場合、電力オーバーと思われます。

### 4.玄関チャイムが鳴らない

電池式の場合、電池を取り替えてください。ボックスは室内の上部についています。コンセント式の場合は差し込みをチェックしてください

## 5.インターホンの不具合

### ■音が鳴り続ける場合

「非常」「強く押す」などと記載のあるボタン部分のカバーだけが個別に取り外せるようになっていますのでカバーを外し、中の警報ボタン本体を引っ張ってください。

音が止まったら、取り外したカバー側のボタンが押された状態になっている場合は元に戻してから再度インターホン本体に取り付けてください。

### ■何もしていないのに警報が鳴る場合

基板不良による誤作動の可能性がありますので管理会社までご連絡ください。

尚、その際外出中に警報が鳴りだす可能性がありますので、お手数ですが外出時にはブレーカーを落としていただきますようお願い致します。

## 6.玄関ドアの閉まりが悪い・異音がする

ネジの調整で直ることが大半ですので確認をお願いします

### ■ガタつき、きしみ

蝶番が緩んでいる可能性がありますのでネジを締めなおしてください。

きしんだりする時はミシン油等を少しさすと軽くなります。

油をさした際は何度かドア開け閉めしてみてください

### ■開閉スピードの調整

マイナスドライバーで調整できます。

ドア上部についているドアクローザーに2か所マイナスドライバーで調整できるネジがついています（一部例外有）ので回して調整してください。

調整ネジはドアを開けてから閉まる途中までと途中から閉まりきるまでの2段階に分かれていますので少しずつ調整してください。

1段階目と2段階目の速度を極端に変えると故障の原因となりますので注意してください

## 7. エアコンのトラブル

まずはリモコンにエラー表示が出ていないか確認の上、エラーが出ているようであれば管理会社もしくはメーカーに問い合わせください。それ以外の場合は以下をご参照ください

### ■エアコンが動かない

#### 1. コンセントは差し込まれていますか？

差さっている場合は一度抜いてから再度差し込んで運転確認をしてみてください。  
一時的な接触不良等が原因の場合これで復旧する場合があります

#### 2. リモコンの電池は切れていませんか？

切れている場合、電池交換をしてください。

交換後はリモコンについているリセットボタンを押してから再度ご使用ください。

※リセットボタンは爪楊枝のような細い物を使用しないと押せないぐらい小さなタイプもあります。

#### 3. 暖房設定での使用の場合、室内の温度が低いとユニット内の空気を暖めてから作動し始めますので電源を入れてすぐは動かない場合があります。5分ほど様子見をお願いします。

### ■エアコンが効かない・運転していると止まってしまう

#### 1. リモコンの設定を再確認してください

(冷房・暖房・送風・ドライ)

#### 2. 設定温度を確認してください。

冷房設定20度にしていた場合、設定温度まで下がるとそれ以上温度が下がらない様に運転がストップしますが故障ではありません。暖房での使用の場合も同様です。

#### 3. 室内機、室外機の吸い込み口や吹き出し口は塞がれていませんか？

室外機にビニール袋等が張り付いている場合がありますのでその際は取り除いてください。

#### 4. フィルターは清掃していますか？

埃などで目詰まりしている場合は掃除をお願いします。

## 8. 蛇口の水漏れ

1. まずはじめにどこから水が漏れているか確認してください  
(ほとんどの場合、蛇口の根元かハンドル付近です)

### ハンドルからの水漏れ修理手順

2. 水道の元栓を自分の部屋の物か確認した上、完全に閉めてください  
(玄関横のパイプスペース内にあります)
3. 水が止まっている事を確認したら次に水洗ハンドル上部のキャップ  
(お湯は赤、水は青などの印がついている部分)をマイナスドライバー等で外します
4. キャップを外すとネジが見えるのでプラスドライバーで緩めて外してください。
5. ネジを外したらハンドルを上引き抜いて外してください。  
固まって外れにくい場合は前後に揺さぶるようにしながら引き抜いてください
6. ハンドルを外すと三角パッキンを押さえているナットがみえますのでレンチ等で外してください  
(スピンドルの形状によってない場合もあります)
7. ナットを外すと三角パッキンが見えますので外してください  
(ナット側に張り付いている場合もあります)
8. スピンドル(上部がネジ状になっている棒状の物)をレンチ等を使って外し、中にあるケレップ(コマのような部品)をピンセットや小さめのペンチでつまみ出して交換してください。
9. ケレップを交換したら再度スピンドルを取り付けてから三角パッキンを新しいものに交換し  
取り外しと逆の手順で取り付けてください。  
パッキンを押さえているナットを強く締めすぎるとハンドルが固くて回りにくくなります。

### 蛇口の根元からの修理手順

蛇口の根元のナットを外すと中にプラスチック製のリングとパッキンがついていますので  
サイズを確認の上、交換してください

## 9. 風呂の排水・トイレの水が流れにくい、トイレが詰まった。

お風呂の水が流れにくくなるのは排水口内に髪の毛、垢、石鹸カス等がヘドロ状になり溜まる事が主な原因となっています。ほとんどの場合がこれらを取り除く事で解消されますので手順を紹介いたします。

### 【1】

1. 排水口の目皿を外します（左右どちらかに回すと外れます）
2. 排水口内に筒状のカバーが入っている場合はこれも左右どちらかに回して外してください。
3. 上の（2）を外すと横に排水穴がついていますので詰まっている汚れを取り除いて掃除をしてください。
4. 掃除が完了したら水を流して確認して下さい。

### 【2】

上記の清掃で改善しない場合、またはトイレの詰まりに関しては配管内で汚れ等が詰まっている可能性がありますのでラバーカップ（ゴム製のお椀のようなものに棒がついた物）を使用して吸引を行ってください。ラバーカップを使用する際はしっかりと床面に密着させた状態でご使用ください。正しく使用した場合、カップ内の圧の変化により配管内のつまりが流れてつまりが解消されます。

尚、トイレにてお子様のおもちゃ（ブロック等）やペン等ほとんど形質変化しない物を詰まらせた場合、大量のヘドロを清掃せずに無理にラバーカップを使用して流そうとすると詰まりがひどくなったり、配管が破損する可能性もありますのでその際は通管専門の業者、もしくは管理会社までご連絡ください。

※故意・過失による不具合に関する費用は入居者様にてご負担いただきますのであらかじめご了承ください

## 10. 排水口からの異臭（下水臭）

排水口（お風呂・キッチン・洗濯パン等）から下水臭のような異臭がする場合は排水トラップ内の水枯れにより臭気が上がってきている可能性がありますのでコップ1～2杯ぐらいの水をにおいがする排水口に流して様子見をしてください。

## 1 1. トイレの水が止まらない

タンクの蓋をあけて中を確認してください。水が止まらない主な原因は以下の3つです。

1. タンクの底の止水用のパッキンの不良
2. ボールタップ（浮きの様な丸い部品）の不良
3. タンク内の異物（節水対策として水を入れたペットボトルを入れている場合等が該当します）が原因で上記の部品の正常な動作を阻害されている

水が流れっぱなしになっている際は上記（3）の項目の確認をお願いします。

それ以外の場合は内部部品の不具合と思われるので管理会社までご連絡ください。

なお、水道料金が毎月固定の場合、たまにこのような不具合が発生しても放置されている方がいらっしゃるかもしれませんが放置していた場合、善管注意義務違反として過剰にかかった水道料金を請求させていただきますのでご注意ください。

## 1 2. 水は出るがお湯が出ない（お湯にならない）

ガスコンロとお湯の両方とも点かないのかどうか確認をお願いします。

お湯のみが点かない場合は給湯器の不具合の可能性が高いので管理会社までご連絡ください。

両方共点かない場合は部屋の外のパイプスペース内のガスメーターを確認してください。

メーターについている赤ランプが点滅していた場合、以下の手順をお試しください。

それ以外の場合や以下の手順を試しても復旧しない場合はガス会社または管理会社までご連絡ください。

### ●ランプが点滅していた場合の復旧手順●

1. すべてのガス器具の元栓を閉めてください（屋外に設置の給湯器等も忘れずに）
2. ガスメーターについている復帰ボタンのキャップを外し、復帰ボタンをしっかりと奥まで押し込んで2秒ほど待ってからゆっくりと手を離してください（ガスメーターについている栓は閉めないでください）
3. 3分ほど待ってランプが点滅していなければ完了です。



### 13. 前の住人の郵便物が届く

可能であれば郵便局に持ち込んでいただき、前の住人と思われる人宛に届いている旨お伝えいただければ引き取ってもらえます（もちろん無料です）

お忙しいようであれば回収に伺いますので管理会社までご連絡ください。

なお、他人宛に届いた封書などを勝手に開封した場合、罪に問われる場合もありますので絶対にしないでください。

### 14. 鍵を紛失した（落とした）

弊社定休日（日・祝日・夏季休暇日・冬季休暇日）以外でしたら19時頃までに弊社事務所に鍵を取りに来ていただければ弊社で管理用に保管している鍵を貸出し致します。

その際に預り金として3000円をお預かりさせていただきます。後日お貸した鍵を返却いただいた際にその3000円はお返しいたします。

鍵を取りに来られた際には本人確認をさせていただきますので必ず身分証をお持ちください。

なお、防犯上の理由から代理の方には鍵はお渡しできませんのであらかじめご了承ください。

鍵紛失時のドアオープンならびに鍵交換に関しては以下の料金を頂戴しておりますのでご確認ください。なお、ドアオープン、鍵交換につきましても対応時に本人確認をさせていただきます、代理の方からの依頼はお受けできませんのであらかじめご了承ください。

ドアオープン：	9：00～19：00	3,000円+出張料
	19：00～22：00	5,000円+出張料
	22：00～9：00	10,000円+出張料
鍵交換：	9：00～19：00	13,000円+出張料
	19：00～22：00	15,000円+出張料
	22：00～9：00	20,000円+出張料

※出張料として平日9:00～22:00間は2,000円、

**22:00～9:00、日祝、弊社夏季・冬季・GW休業中は7,000円を別途頂戴しております。**

※鍵交換に関しましてはシリンダーの在庫状況によっては夜間対応ができませんのでご了承ください。

## 1. 家賃の支払いについて

家賃のお支払いは前家賃制とさせていただきますので毎月月末までに翌月分を確認できるようにご入金頂きますようお願い致します。

口座引き落としに関しましては誠に申し訳ありませんが可能な物件と不可の物件がございますのでご希望の際は管理会社までお問い合わせください。

なお、自動引き落とし可能な物件に関しましても、お手続きいただいてから実際に引き落とし手続きが完了するまで1～2ヶ月ほどかかりますのでその間はお振込みにてお支払いいただきますようお願い致します。

家賃のご入金が遅れる場合は必ず管理会社までご連絡ください。ご入金の確認が取れない場合、保証会社への事故報告ならびに緊急連絡先、保証人様へ連絡させていただきますのであらかじめご了承ください。

## 2. 賃貸保証会社

現在、弊社管理の物件に関しましては原則みなさまに賃貸借契約締結時に賃貸保証会社へ加入いただいております（保証会社制度導入以前からの入居者の方等一部例外有り）

保証会社によって年数は違いますがおおよそ1年もしくは2年に一度更新の通知が保証会社より届きますので契約時にお渡しいたしました書類にて同じ保証会社から送られてきた物が更新時期が合っているか確認の上、忘れずに更新手続きを行っていただきますようお願い致します。

なお、賃貸保証会社への加入更新はお部屋の賃貸借契約および契約継続の条件とさせていただきますので更新手続きをされない場合は賃貸借契約も解除させていただく事となりますのであらかじめご了承ください（契約書内にも同様の記載が有ります）

## 3. 火災保険

現在、弊社管理の物件につきましては原則みなさまに賃貸借契約締結時に弊社指定の火災保険へ加入いただいております。

ご自身で弊社指定以外の火災保険加入される場合はその限りではありませんがその場合、加入している事を証明する証書の写しをご提出ください。また、更新の際は忘れずに再度証書の写しをご提出ください。

また、前記の保証会社同様、火災保険への加入更新も賃貸借契約の締結および契約継続の条件とさせていただきますのであらかじめご了承ください（契約書内に同様の記載が有ります）

## 4. 電気・ガス・水道について

電気・ガスにつきましては各入居者様と電力会社・ガス会社との直接契約になります（テナントや電気・ガス料金が固定の物件を除く）

開栓・閉栓続きに関しましては各入居者様にて行っていただきますようお願い致します。

水道に関しましては入居退去際の手続きは不要です※一部例外有り（テナント等）

## 5. 電話・インターネットの手続き

電話・インターネットの手続きに関しましては各入居者様とNTTをはじめ各業者様との原則直接の契約になります。

MDFの開錠につきましては手続きをして頂いた各業者様より弊社に作業日の連絡が入りますので指定日時に各担当が開錠に伺う、若しくは業者様に鍵の貸し出しを行います。

一部、無料でインターネットを使用できるj:comのインマイルームや入居者様にのみ解放しております無料wi-fiを導入している物件もございます。

該当物件にご入居の際はまたご入居者様でこれらの機能をご利用になられたい場合は管理会社までご連絡ください。

上記のサービスを導入しております物件はマンション入り口もしくはエントランスにその旨記載のステッカー等がついておりますのでご確認ください。

なお、それらのサービスにつきまして回線速度等のご要望につきましてはお受けできかねますのであらかじめご了承ください（繋がらない等不具合についてはその限りではございません）

## 6. 退去の手続き

■退去希望日の一ヶ月以上前に弊社管理会社までご連絡ください。追って解約通知の往復はがきを送付させていただきますので必要事項をご記入の上、ご返信ください。

■退去立会日までに全ての私物を運び出した状態にしていただきますようお願いいたします。  
事前にお約束致しました立ち合い時間に担当が伺い、室内チェックの後、  
カギを返却頂きましたら退去立会い完了となります。