

MANSION CUSTOMER SERVICE GUIDE BOOK

住友不動産のマンション アフターサービス ガイドブック

このたびは住友不動産のマンションをご契約いただき誠にありがとうございます。
ご入居後のアフターサービスにつきまして概要を取りまとめました。
アフターサービスを上手にご活用いただき、
快適なマンションライフをお過ごしください。



お客様センター〈24時間365日受付〉

☎ 0120-093-155

住友不動産では、専用のフリーダイヤルを設置、お客様からの電話は専任のオペレーターがお受けいたします。お客様の声を直接お受けする自社直営体制となっており、オペレーターからお客様のご相談内容を引き継いだ担当部署は、的確・迅速に対応できる体制を整えております。24時間365日受付をいたします。何なりとお気軽にご利用ください。



アフターサービスとは

お客様との不動産売買契約にてアフターサービスのお約束をしております。
 アフターサービスとは、お客様がお住まいになり始めてから一定期間の間は、不具合が生じた場合に住友不動産が責任をもってお直しをするサービスのことです。
 マンションの場合は、様々な部位、設備がございますので、箇所によりアフターサービスの期間が異なります^(※)。アフターサービスの詳しい内容は、お客様との売買契約時にお渡ししている「しおり」の中の「アフターサービス業務規準」に掲載しており、本規準に従って無償のアフターサービスをおこなうことをご約束しております。
 不具合等がございました場合は、アフターサービスを上手にご活用いただき、快適にお住まいいただければと考えております。

※アフターサービス期間終了後の不具合につきましては、有償でのアフターサービスのご案内となります。

住友不動産マンションのアフターサービスの特長

1. お客様センターは24時間365日受付

お客様からのお問合せは、お客様センターにて専任のオペレーターが24時間365日お受けいたします。自社直営体制で的確・迅速に対応できる体制を整えています。

2. 引っ越し後も3回の定期アフターサービス

お部屋内(専有部分)の定期アフターサービスは、お部屋のお引渡し後、3ヵ月、1年、2年を目途^(※)に実施いたします。お客様のご購入時期が建物の竣工から経過していても安心です。

※同時期にお引渡ししたお客様へまとめてご案内するため、起算日からは数ヶ月遅れる場合があります。

3. お部屋内は簡易点検を実施

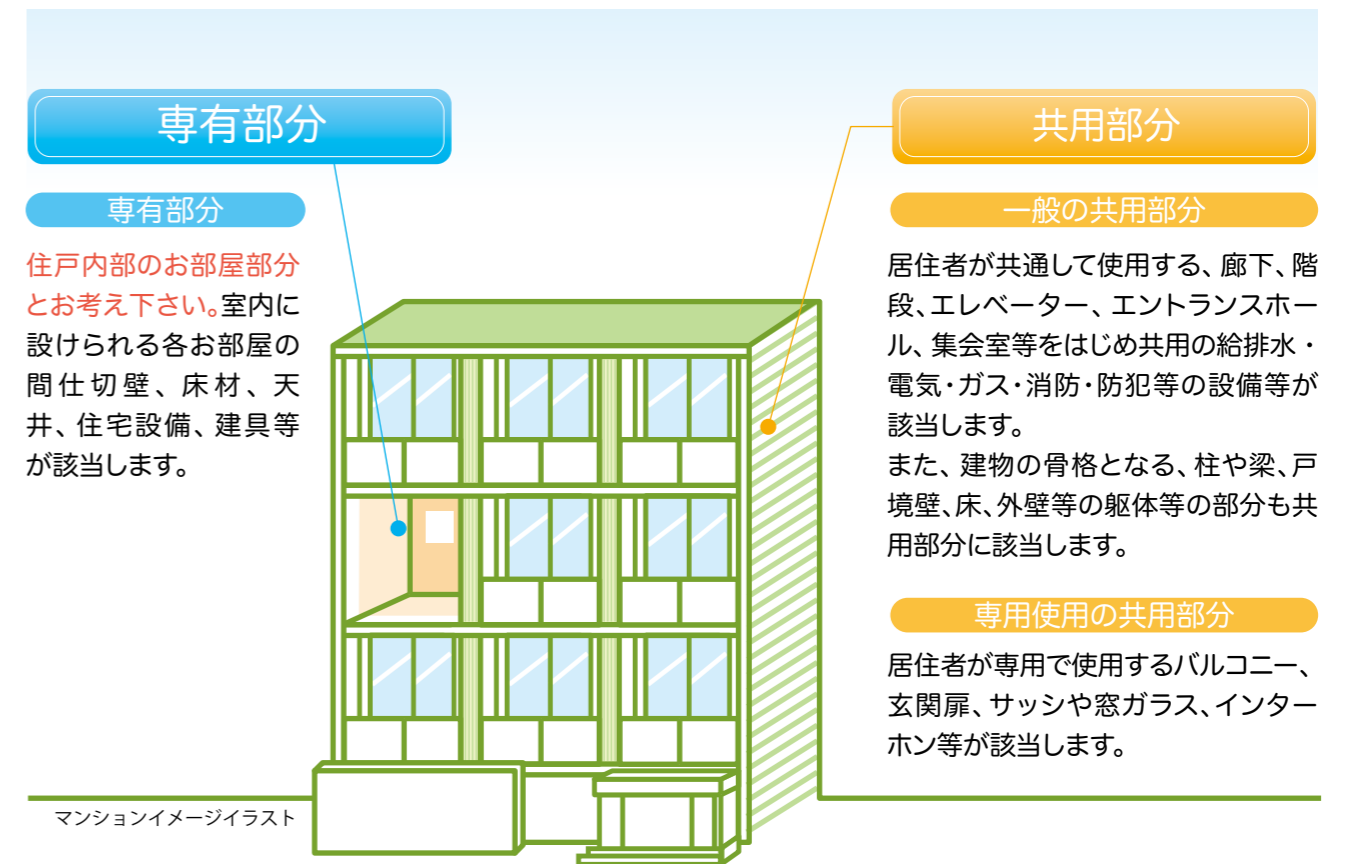
お部屋内(専有部分)の定期アフターサービス時に住友不動産の職員にて点検を実施し、設備のお手入れ方法のアドバイス等をさせていただきます。

4. 共用部分の点検をサポート

共用部分の定期アフターサービス(建物供用開始後3ヵ月、1年、2年を目途に実施)では、管理組合様、管理会社様が実施する点検に住友不動産の職員も参加。一緒に不具合箇所の発見・解決に努めます。

専有部分と共用部分について

ご購入いただきましたマンションは、大きく専有部分と共用部分に分けることができます。



※詳しくは重要事項説明書をご参照下さい。

専有部分 は区分所有者様にて維持管理をおこなっていただきます。

一般の共用部分 は管理組合様にて維持管理をおこなっていただきます。

専用使用の共用部分 は、日常の維持管理は区分所有者様にて、大きな修繕は管理組合様にておこなっていただきます。



アフターサービスの種類と内容

アフターサービスは、専有部分と一般の共用部分、専用使用の共用部分で実施方法が異なります。

専有部分と専用使用の共用部分のアフターサービス

専有部分と専用使用の共用部分についてのアフターサービスは、**定期アフターサービス**と**随時アフターサービス**の2種類がご利用いただけます。

定期アフターサービス

専有部分のお引渡し後、3ヵ月、1年、2年の時点で定期アフターサービスを実施いたします。日頃お気づきになられた専有部分内と専用使用の共用部分(※)の不具合は、この機会を利用してお申し出下さい。

※なお、バルコニー等の専用使用の共用部分の不具合につきましては、明らかに居住者様もしくは管理行為による不具合の場合は、管理組合様のご負担で補修をおこなう場合もあります。



アフターサービス点検票

随時アフターサービス

定期アフターサービス以外でも、急を要する不具合がありました場合は、お客様センターにご連絡ください。担当者から折り返しの連絡をさせていただき、個別にご対応させていただきます。

お客様センター〈24時間365日受付〉

 **0120-093-155**

日・祝日、担当休日(水曜・日曜・祝日・年末年始・夏季休暇)および17:40以降につきましては受付のみとさせていただきます。

定期アフターサービスの手順



お客様

①事前のご案内送付

②本案内送付

③アフターサービス点検票
ご記入・ご返送

④各戸訪問・ご指摘内容確認
・簡易点検

⑤補修工事・完了確認



マンションアフターサービスセンター

簡易点検について

各戸訪問・内容確認時に、住友不動産の職員によって、住宅設備の取り扱いや建具などについての点検を実施しています。不具合のご指摘が無くても、簡易点検だけをお申し込みいただくことも可能です。

一般の共用部分のアフターサービス

一般の共用部分に不具合があった場合は、管理組合様や管理会社様が窓口となって対応いただきます。一般の共用部分で何か不具合を発見された場合は、お客様センターにご連絡ください。

管理組合様や管理会社様とご相談(※)しながら手直しをおこないます。

※不具合の内容や時期等により管理組合様のご負担で補修をおこなう場合もあります。

より良いマンションづくりを目指して

お客様からいただいたご指摘事項やご意見につきましては、定期的にマンションの企画部門にフィードバックをおこない、今後の住友不動産のマンションに役立てていくような仕組みをとっています。お客様のご意見を大切にしていより良いマンションづくりを目指してまいりますので、何なりとご意見を賜れば幸いです。

アフターサービス期間について

不具合の箇所により、無償補修をお約束するアフターサービス期間が異なります。

主な部位のアフターサービス期間は下表のとおりです。(2021年3月時点)

詳しくはお客様のマンションの「しおり」の中の「アフターサービス業務規準」をご参照ください。

なお、専有部分をご売却された場合は、アフターサービス期間は譲渡日の前日までとなります。

	部位	現象	期間	備考
専有部分	建築			
	間仕切壁・床・天井・敷居・柱・扉・木枠・サッシ枠・内部仕上げ材・造付家具	変形・破損	2年	機能上影響のない場合は除く
	設備			
	電気配線・配管	破損・結線不良	5年	
	電気器具	機能不良・取付不良	2年	
	給水管・排水管・ユニットバス	漏水	5年	
		排水不良	2年	
	ガス配管	破損	5年	
ガス器具	作動不良・取付不良	2年		
給湯器・厨房設備・冷暖房設備・衛生設備・防犯設備・浴室設備	作動不良・取付不良・漏水・破損	2年		
共用部分	建築1 (構造耐力上主要な部分および雨水の浸入を防止する部分)			
	基礎・柱・梁・耐力壁・床・屋上・屋根	コンクリート躯体の亀裂・破損	10年	構造耐力上影響のあるもの(鉄筋のさび汁を伴った亀裂・破損およびこれに準じるものとし、毛細亀裂および軽微な破損は除く)に限る
	屋上・屋根・外壁・外壁開口部	雨漏り	10年	雨水の屋内への浸入に限る
	建築2 (建物外周部・共用部)			
	基礎・柱・梁・非耐力壁・床・屋上・屋根 (建築1の該当部分を除く)	モルタル面、タイル張りのはがれ・脱落	5年	
		モルタル面、タイル張りの亀裂・浮き	2年	毛細亀裂および軽微なものは除く
	その他	排水不良、変形、破損	2年	
	樹木・芝生	立ち枯れ、倒木、枯損	1年	管理不十分によるものを除く
	設備			
	水槽・タンク類	破損・漏水	5年	本体は5年、付属物は2年とする
給排水配管・給油管	破損・漏水	5年		
その他共用設備	機能不良・作動不良	2年		

アフターサービス期間の起算日について

- 1 専有部分の起算日は、お引渡しの日となります。
- 2 共用部分の起算日は、部位や事象により異なります。
 - ・建物躯体や雨漏れに関するものは、原則として建築会社から住友不動産に引渡された日となります。
 - ・その他の箇所は、最初の区分所有者の方に専有部分をお引渡しの日となります。

免責事項

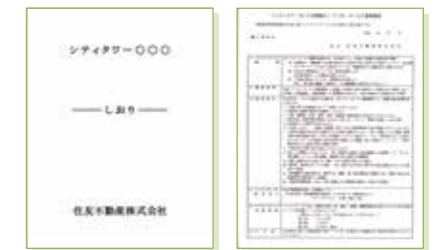
以下等に該当する場合は、アフターサービスの適用から除外させていただきます。

- 1 住居者によって感受性の違いが生じる音・振動・におい等の隣接住戸の住居者間の相隣関係によって生じたもの。
- 2 引渡し時の立会検査において補修を要しないことをご承認いただいたもの。
- 3 部位別のアフターサービス期間を超えたもの。
- 4 台風・強風雨・水害・雪害・冷害・地震などの異常気象または天災により生じたもの。
- 5 経年による劣化や使用材質の特性によるもの(クロスやフローリングの日焼け、すきま等)。
- 6 リフォームなどにより変更がおこなわれたもの。
- 7 「取扱説明書」等に示された維持管理や取扱方法をしなかったなどの管理不十分や使用上の不注意によるもの。
- 8 お客様や第三者の行為によるもの。
- 9 施工上の原因によらないもの(サッシ水抜き穴などからの雨水の浸入等)。
- 10 引渡し後速やかに入居しなかった場合、または常時入居しない場合。
- 11 契約時に実用化されていた技術・工法・部材では予見することが不可能な現象、またはこれに起因する事象。
- 12 「重要事項説明書」に記載された環境等に起因して発生した事象。
- 13 各種法定点検・当社指定の管理会社が推奨する長期修繕計画に基づくメンテナンス作業・メーカーの定める定期点検等が実施されないことに起因するもの。
- 14 近隣の土木、建築工事または重量車両の通行等による騒音・振動、およびこれに起因して発生する事象。
- 15 共用部分に備え付けられている家具、スタンド照明、家電製品、カーテン、調度品、アート、小物、花瓶、遊具、工具、防災用具等の備品。
- 16 不快害虫の発生、動物、植物(植栽を含む)によるもの。(但し、建材由来のものはアフター期間6ヶ月とします。)
- 17 その他、前各号に準じるもので補修責任を売主に帰することができない場合や、備考欄等で適用しない旨を記載したもの。

お読みいただきたい冊子について

しおり

マンションご購入にあたっての契約上の約束事を取りまとめた冊子です。アフターサービス業務規準は、重要事項説明書などと共にこの冊子の中に入っています。



「しおり」アフターサービス業務規準

管理規約

マンションでの生活上の約束事を取りまとめた冊子です。建物や設備の使用・維持管理上の規則などが書かれています。また専有部分、一般の共用部分、専用使用の共用部分などがどこかについてもこの中に記載されています。



管理規約

簡易取扱説明書

主要な住宅設備の基本的な取扱い方法やご入居にあたっての注意事項を取りまとめた冊子です。ご入居後すぐに必要となることを分かりやすくご説明してあります。



簡易取扱説明書