

5. 入居中のトラブル (1. 室内の水まわりのトラブル 2. 室外の水漏れ等)

【1】室内の水まわりのトラブル

■「水まわりのトラブル応急サービス (損保ジャパン)」をご利用ください

室内の水回り (キッチン、洗面台、浴室、洗濯機、トイレ等) のトラブルで、損保ジャパンの家財保険にご加入の方は、「水まわりのトラブル応急サービス」の対象になる場合がございますので、【すまいとくらのアシスタントダイヤル】にてご確認ください。

▷お部屋内 (専有・占有部分) の水まわりトラブル時に、水漏れを止めるための応急処置を無料で行います。24 時間 365 日受付が可能です。TEL : 0120-620-119

<https://www.sompo-japan.co.jp/kinsurance/habitation/sumai/acci/water/>

※ご加入されていないお客様は、以下をご参考ください。

■キッチン下もしくは洗面台下から水漏れがある場合

下記の手順でご対応ください。

水漏れの箇所を確認し、使用していない場合でも水漏れが続く場合、水道の止水栓を閉めて一時的に止水してください。

▷止水栓が閉まった事を確認し、弊社にお電話ください。TEL : 048-645-0211

■洗面台・キッチン・浴室の排水の詰まり、逆流がある場合

下記の手順にてご対応ください。

①排水溝にゴミが詰まっていないかを確認してください。

②市販のパイプクリーナーなどを排水溝に流し入れ、つまりがなくなるか確認してください。

▷上記をお試しいただいても、改善されない場合は、弊社にお電話ください。

TEL : 048-645-0211

※つまりの原因がお客様が流し入れたものと特定された場合、費用をご負担いただきます。

■各水栓 (蛇口) からの水漏れがある場合

水栓の根本から水漏れしているのか、蛇口そのものから水漏れしているのかを確認してください。

▷水漏れ箇所のお写真を添付の上、「お問合せフォーム」よりご連絡ください。

■キッチン下もしくは洗面台下から水漏れがある場合

水漏れの箇所を確認し、使用していない場合でも水漏れが続く場合、水道の止水栓を閉めて一時的に止水してください。

▷止水栓が閉まった事を確認し、弊社にお電話ください。TEL : 048-645-0211

■洗面台・キッチン・浴室の排水の詰まり、逆流がある場合

下記の手順にてご対応ください。

①排水溝にゴミがつまっていないかを確認してください。

②市販のパイプクリーナーなどを排水溝に流し入れ、つまりがなくなるか確認してください。

▷上記をお試しいただいても、改善されない場合は、弊社にお電話ください。

TEL：048-645-0211

※つまりの原因がお客様が流し入れたものと特定された場合、費用をご負担いただきます。

※入居直後には排水部分にラップがかかっている場合がありますので、そちらを除去していただき、お使いください。

■洗濯設備のトラブル

▷洗濯パン・排水トラップ・エルボに不具合がある場合は、お写真を添付の上、「お問合せフォーム」よりお問合せ下さい。

■洗濯水洗からの漏水がある場合】

ご連絡いただく前に、以下の点をご確認ください。

①漏水箇所（給水ハンドル部分・ナット部分・蛇口）を特定してください。

②ナットなどの緩みがないか確認する。

③接続が外れていないか確認する。

④緩みがあれば締め直す。

⑤パッキンが劣化している場合は交換する。

⑥ホースが詰まっている場合は清掃する。

▷上記をお試しいただいても、改善されない場合は、水漏れ箇所の画像、水栓全体の画像を添付の上、「お問合せフォーム」よりご連絡ください。

※ニップルからの漏水は入居者様ご負担となりますので、ホームセンター等で購入し、入居者様で交換をお願いいたします。

■浴室の排水の詰まり、逆流がある場合

下記の手順にてご対応ください。

①排水溝にゴミがつまっていないかを確認してください。

②市販のパイプクリーナーなどを排水溝に流し入れ、つまりがなくなるか確認してください。

▷上記をお試しいただいても、改善されない場合は、弊社にお電話ください。

TEL：048-645-0211

※建物起因でない場合は、お客様負担となりますので、あらかじめご了承ください。 ※入居直後には排水部分にラップがかかっている場合がありますので、そちらを除去していただき、お使いください。

■シャワホース・シャワーヘッドからの漏水

ご連絡いただく前に、以下の点をご確認ください。

- ①ナットなどの緩みがないか確認する。
- ②接続が外れていないか確認する。
- ③緩みがあれば締め直す。
- ④パッキンが劣化している場合は交換する。

▷上記をお試しいただいても、改善されない場合は、シャワホース・シャワーヘッドからの漏水は小修繕となります為、ホームセンター等で購入し、入居者様で交換をお願いいたします。

■カラン水栓からの漏水がある場合

ご連絡いただく前に、以下の点をご確認ください。

- ①漏水箇所（給水ハンドル部分・ナット部分・蛇口）を特定してください。
- ②ナットなどの緩みがないか確認する
- ③接続が外れていないか確認する
- ④緩みがあれば締め直す
- ⑤パッキンが劣化している場合は交換する

▷上記をお試しいただいても、改善されない場合は、水漏れ箇所の画像、水栓全体の画像を添付の上、「お問合せフォーム」よりご連絡ください。

■水/お湯の切り替えができない場合

▷キッチンや洗面水栓からお湯がでるかをご確認の上、カラン水栓全体の画像を添付して「お問合せフォーム」からご連絡ください。

■トイレ排水の詰まり、逆流がある場合

- ①ラバーカップ（スッポン）での対応後、重曹とクエン酸、お湯を使って便を溶かす。
- ②水勢が弱くなったと感じる場合は、便器のストレーナー（フィルター）が詰まっている可能性があります。取扱説明書をご確認いただき、止水を行い、ストレーナー掃除をお願いします。

▷上記をお試しいただいても改善しない場合は弊社にお電話ください。

TEL：048-645-0211

※トイレトーパーを一度に大量に流したり、異物を誤って流してしまった際に便器が詰まってしまう可能性があります。

※トイレの詰まりに関する修理費用は建物起因でない場合は、お客様負担になりますのであらかじめご了承ください。

■トイレの手洗い水が止まらない場合

■便器の中に溜まる水（封水）の量が少ない場合

■便器と床の間から水漏れしている場合

これらの症状は、給水装置（ボールタップや浮き球など）の故障が原因となっている可能性があります。

▷以下の情報を添付のうえ、「お問合せフォーム」よりご連絡ください。

- ・ 便座部の型番
- ・ 便器部の型番
- ・ 給水部分（壁から出ている管など）を含む、便器全体の画像を

■トイレから水が止まらない場合

以下の手順にてご対応ください。

タンクの横もしくは床付近にある止水栓を閉めてください。・

▷止水栓が閉まった事を確認し、弊社にお電話ください。TEL：048-645-0211

■トイレの水が出ない場合

▷止水栓が閉まっている場合がございます。止水栓を開けても、改善しない場合は弊社にお電話ください。TEL：048-645-0211

【2】室外の水漏れ等

■給湯器からの水漏れ

給湯器本体からの水漏れか、付随する配管からの水漏れか確認してください。

▷弊社にお電話ください。TEL：048-645-0211

※水漏れ箇所のお写真を撮っていただけますと、スムーズに修繕手配をさせていただくことができます。

■外壁もしくは屋上から雨漏りしている場合

▷弊社にお電話ください。TEL：048-645-0211

※修繕業者が到着するまでの間、雨漏りが発生しているところにバケツなどを置くなどの一次対応をお願いいたします。

※水漏れ箇所のお写真を撮っていただけますと、スムーズに修繕手配をさせていただくことができます。

■上階から水漏れがある場合

下記の手順でご対応ください。

①継続的に水漏れがあるのか、一時的に水漏れがあるのかを確認してください。

②漏れてきている水に色・臭い等はあるか確認してください。

▷弊社にお電話ください。TEL：048-645-0211

※修繕業者が到着するまでの間、水漏れが発生しているところにバケツを置くなどの一次対応をお願いいたします。

※水漏箇所のお写真を撮っていただけますと、スムーズに修繕手配をさせていただくことができます。