

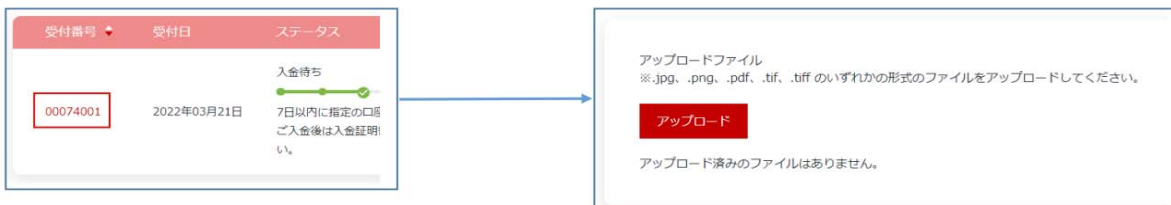
# よくある問い合わせ

## 【申込・お振込み手続きについて】

**Q 1** お振込み時に、受付番号を入力し忘れてしまった

**A 1** 依頼内容詳細画面より、振込明細等の控えをアップロードしてください。  
※振込明細等の確認作業には通常よりお時間がかかりますので、あらかじめご了承ください

### ■ アップロード方法



**Q 2** お振込み時に、受付番号入力したが、ステータスが入金待ちから進まない

**A 2** 振込情報が自動で反映されていない可能性があります。  
依頼内容詳細画面より、振込明細等の控えをアップロードしてください。  
※受付番号が異なる場合やメモ欄等に入力された場合、お振込金額が異なる場合は、自動反映となりません  
※お振込み当日には、システム上データ反映ができません  
※当日15時までにお振込みの場合、翌日のデータ反映となります  
※当日15時以降にお振込みの場合、翌々日のデータ反映となります  
※振込明細等の確認作業には通常よりお時間がかかりますので、あらかじめご了承ください

**Q 3** 振込明細をなくしてしまった

**A 3** 金融機関窓口にて再発行ください。  
※振込明細等のご提出がない場合には入金確認処理ができません。  
※お電話等による口頭での確認処理はしていません。

**Q 4** 複数物件の申し込みをしたので、まとめて振込したい

**A 4** 1つの申し込みごとに受付番号が異なりますので、1つの申し込みごとにお振込みください。まとめてお振込みされると、入金確認処理できません。  
※まとめてお振込みされた場合は、お振込み明細をアップロードいただいても、入金確認処理ができません。

**Q 5** お振込みをしたが、キャンセルしたい

**A 5** お振込み後のキャンセルによる返金には対応していません。  
ご依頼の通り、受付しデータを発行いたします。

**Q 6** 依頼内容を誤って入力してしまったので、訂正したい

**A 6** ご依頼についての訂正対応は承っておりません。手数料お振込み前の場合は、誤ったご依頼をキャンセルしていただき、再度正しい内容にてお申込ください。  
※手数料お振込み後のキャンセル（取引中止）はできませんのでご注意ください

#### ■ キャンセル画面

取引を中止するにチェックを入れて表示されるメッセージ通りにボタンを押してください

現在のステータス：入金待ち

申込 調査中 入金待ち 入金確認 書類作成中 受取可 完了

7日以内に指定の口座に入金をお願いいたします。  
ご入金後は入金証明書（振込明細等）の控えをアップロードしてください。

取引を中止する  
※ご入金後の取引中止はできません

**Q 7** FAXでの申し込みは受付できますか

**A 7** ホームページからのご依頼に限定しております。FAXでの申し込みは対応できません。

**Q 8** 受付番号がわからない

**A 8** ユーザー画面に表示されるご依頼案件の「受付番号」をご確認ください。

#### ■ ユーザー画面表示

フリーワードで検索

新規申請

受付番号	受付日	ステータス
00070057	2024年03月25日	入金待ち 入金期限の7日を経過しました。 あと4日以内に入金の確認が取れない場合は、お取引を終了させていただきます。 ご入金後は入金証明書（振込明細等）の控えをアップロードしてください。

**Q 9** ユーザー登録の際、新規登録のメールが届かない

**A 9** ご利用のメール環境によっては弊社からのメールが「迷惑」メールに振り分けられてしまうことがございますので、「迷惑メールフォルダ」もご確認ください。またメールアドレスに誤りがある際も、メールが届きませんので、恐れ入りますが、最初からご登録ください。

**Q 10** ユーザー登録の際、入力項目を全て入力し「確認画面に進む」を押しているが、何度パスワードを入力しても空欄となってしまう、登録できない

**A 10** 入力項目に不備があるため、パスワードの再入力(空欄)が必要となります。入力に不備がない項目の右側に「OK」が表示され、不備がある項目の下に赤字で不備内容が表示されますので、正しく入力し直してください。

## 【調査報告書について】

**Q 1** 調査報告書の発行日を教えてください、早く発行してほしい

**A 1** ステータスが書類作成中になっているものを順番に受付し作成しております。発行日の指定等はできません。

**Q 2** 調査報告書の作成手数料の振込が完了したので、調査報告書等の記載事項を先に教えてください

**A 2** 事前の回答及びお電話による口頭での回答は、一切行っておりません。調査報告書の発行をお待ちください。

**Q 3** 直近の総会資料、議事録、長期修繕計画書・販売時パンフレットなどの写しがほしい

**A 3** 管理組合様の資料となりますので、管理組合様の許可が必要となります。所有者様へご確認ください。また管理組合様所定の申請用紙にて閲覧申請可能な場合もございます。

**Q 4** マンションでのトラブル（火災、漏水事故、土壌汚染など）の有無を教えてください

**A 4** トラブルの有無にかかわらず、本内容につきまして弊社として回答しておりませんので、所有者様へご確認ください。

**Q 5** 規定額等を口頭で回答しないのはなぜか？

**A 5** 管理委託契約に基づき、重要事項調査報告書をもって開示することとなっております。正式にホームページよりご依頼いただければ、調査報告書を作成いたします。

**Q 6** 規約に定める書式（ペット飼育申請書等）のみを取得したい

**A 6** 売却依頼主ご本人様へご確認ください。  
ご本人様がお持ちではない場合は、有償にて管理規約のコピーを発行いたしますので、ホームページよりお申込ください。

**Q 7** 以前発行してもらった調査報告書（管理規約）の変更点のみ確認したい

**A 7** 変更点のみのご依頼は行っておりません。改めてホームページより、発行をご依頼ください。有償にて承ります。

**Q 8** 調査報告書発行後にデータのダウンロードできない

**A 8** 調査報告書等のダウンロード期限は30日間となります。  
期限を過ぎた場合は、改めてホームページより調査報告書等をお申込ください。有償にて承ります。

**Q 9** 調査報告書発行後、内容を確認のため、メールを送ったが返信がない

**A 9** 発行後の調査報告書のお問い合わせにつきましては、ホームページへログインしていただき、「受付詳細」画面の「管理者へのコメント」よりコメントを入力してください。メールや電話等では回答しておりませんので、ご了承ください。

■ユーザー画面（管理者へのコメント欄）

**Q 10** 「管理者へのコメント」に入力できない

**A 10** 調査報告書発行前は、データが「受取可」となっていないと入力できません。発行までお待ちください。また調査報告書発行後は、ダウンロード期限同様、30日間を経過しますと入力できなくなります。期限を過ぎた場合は、改めてホームページより調査報告書等をお申込いただき、発行後にコメントを入力してください。

**Q 11** 調査報告書の原本がほしい

**A 11** データのみの発行となります。原本郵送は一切行っておりません。