

■発行依頼に関して

Q： 対応ブラウザに制限はありますか？

A： Microsoft Edge・Google chromeのみとなります。
インターネットエクスプローラー（IE）は非対応となります。

Q： 発行依頼は、相鉄リビングサポートのホームページ以外の方法がありますか？（FAX・電話）

A： 弊社ホームページからのご依頼のみとさせていただいております。
〈ご依頼はこちらから〉 https://www.sotetsu-ls.co.jp/real_estate_transaction_agent

Q： 総会議案書・議事録、パンフレットなどが欲しいのですが。

A： 総会の議案書・議事録及びパンフレットは提供しておりません。
売主様より引継ぎいただくか、現地管理事務室にて所定の手続きによる閲覧をお願いいたします。
依頼フォームからお申込みいただけるのは、
①重要事項調査報告書 ②管理規約（写し） ③長期修繕計画書（写し）となっております。

Q： 至急発行してほしい。

A： 申し訳ございませんが、弊社ホームページ記載のスケジュール通りの発行となります。
（調査対象によっては、記載よりも日数がかかる場合がございます。予めご了承ください。）

Q： 重要事項調査報告書を事前送付いただけますか。

A： 事前の送付は致しかねます。発行完了までお待ちください。
発行完了は、お申込み内容確認後、4営業日以降となります。
FAXによる調査報告書等の提供もしておりませんので、ご了承ください。

Q： 依頼はしているが、先に口頭で内容（管理費等の規定額など）を確認したい。

A： 事前の回答、口頭での回答はご対応致しかねます。発行完了までお待ちください。

Q： なぜ口頭で回答できないのか。

A： 管理委託契約に基づき、重要事項調査報告書（書面）をもつての回答となります。

Q： 複数の部屋を同時に依頼したい。

A： 1部屋につき1件の依頼となっております。1部屋ずつご依頼ください。
発行手数料はまとめてお振込み可能です。システムにログイン後、コミュニケーションボードにて
担当にお知らせください。

Q： 発行手数料は安くなりませんか？

A： すべて定価となっております。値引き等のサービスはございません。

Q: 申し込み内容を間違えて依頼してしまった。

A: 振込後の依頼内容訂正につきましては、ご対応致しかねます。

Q: 請求書・領収書を発行してほしい。

A: 請求書・領収書の発行はご対応しておりません。

銀行の振込明細書等をもって領収書に代えさせていただきます。

Q: 組合員変更届、口座振替依頼書の入手方法について教えていただきたい。

A: 組合員変更届、口座振替依頼書につきましては、現地管理員室にて入手をお願いいたします。

現地にない場合には、弊社の営業担当よりご案内させていただきます。

Q: 居住者個人でも依頼は可能ですか？依頼方法や料金は同じですか？

A: ご依頼は可能です。ご依頼方法や料金も同様です。

Q: 当初の区分所有者様と氏名が異なる場合はどうしたらいいですか？

A: 謄本や契約書など、区分所有者様が変更されたことがわかる書類を、依頼書とともに添付してください。

既にご依頼済みの場合には、弊社よりコミュニケーションボードにてご連絡させていただきます。

■依頼システム、配信メール、ダウンロードについて

Q: ログインID・パスワードを忘れてしまいました。どうすればいいですか？

A: パスワードのみ忘れてしまった場合は、ログイン画面より再発行が可能です。

IDを忘れてしまった場合は、再度、新規登録をお願いいたします。

Q: お手続きの中で、どのようなメールが届きますか？

A: ①登録完了メール 登録完了後、ID・パスワードをお知らせいたします。

②受付メール 依頼受付完了後、その旨をお知らせいたします。

③コミュニケーションボードのメール メッセージが更新された旨をお知らせいたします。

④発行完了メール 発行完了後、ダウンロード可能な旨をご案内いたします。

上記4つのメールが順次配信されます。

※当該システムからのメールは「jwebr-com@j-asp.net」から届きます。

Q: ダウンロードの案内と依頼登録時のアドレスは別のアドレスで登録したい。

A: ご依頼時に登録いただいたメールアドレス以外へのご案内は致しかねます。

Q: ダウンロード期限を過ぎてしまいました。どうすればいいですか？

A: 再度のご依頼をお願いいたします。（再度、料金が発生いたします）

Q: 重要事項調査報告書の受け取りはダウンロード以外に方法がありますか？

A: ダウンロード以外の方法はありません。
メールにてご案内するサイトからのダウンロードのみとなります。

Q: 依頼をしたが、上記のメールが届きません。

A: お客様のメール設定環境により迷惑メールに振り分けられてしまうことがあります。
お手数ですが、迷惑メールフォルダをご確認ください。
上記にて、メール受信の確認が取れない場合には、
お手数ですが、以下までお問い合わせをお願い申し上げます。
〈重要事項に係る調査報告書 お問い合わせ先〉
https://www.sotetsu-ls.co.jp/inquiry_about_important_matter

Q: 駐車場・駐輪場の空き状況を確認したい。

A: 駐車場・駐輪場の空き状況に関しましては、現地管理事務室にて最新の状況をご確認ください。

Q: 受信したメールに返信をしたのですが、連絡がありません。

A: 依頼システムから配信しているメールアドレス「jwebr-com@j-asp.net」は送信専用となります。
ご返信いただいても、お答えできません。
お問い合わせにつきましては、次のメールアドレス宛までお願いいたします。
〈重要事項に係る調査報告書 お問い合わせ先〉
https://www.sotetsu-ls.co.jp/inquiry_about_important_matter
※お問い合わせ内容により、ご回答まで時間を要する場合がございます。

Q: ファイル形式をWordなど、PDF以外にしてほしい。

A: 弊社がご提供する資料のファイル形式は、すべてPDFとなります。
予めご了承ください。

株式会社相鉄リビングサポート
マンション営業部 業務推進センター
重要事項調査報告書 担当

〈上記以外のお問合せ先は[こちら](#)〉

