

よくあるご質問と回答

No.	ご質問	回答
1	急いでいるので、早く発行できませんか？	ホームページに掲載しているスケジュール通りになりますので、ご了承ください。 ※発行は、受付日(受付日含む)から 5営業日以内 に発行させていただきます。 ※調査対象によっては、お時間を頂戴する場合がございますので予めご了承ください。 ※発行は受付順に行っており、お電話によるお問合せはお受け致しかねますので、 <u>予めご了承ください。</u> また、発行については出来る限り、期限日より早めの発行するよう努めておりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。
2	管理費と積立金の金額を(先に)教えてほしい。	申し訳ございません。電話での受け答えは致しかねます。 お手数をおかけいたしますが、弊社ホームページより依頼をお願いいたします。 (発行には所定の手数料がかかります。) 既にご依頼済みの場合は、申し訳ございませんが発行までお待ちくださいますようお願いいたします。
3	ホームページより依頼したが、振込先案内のメールが来ない。	登録したメールアドレスに間違いが無いか、今一度ご確認をお願いいたします。 もし、間違えていた場合、ログイン画面にある「企業情報の修正」より変更をお願いします。 また、修正後は再度依頼していただきますようお願いいたします。
4	入金確認後の重要事項調査報告書は、何時ごろにメールで送られますか？	受付日(受付日を含む)から 5営業日以内 に発行させていただきます。 時間は、発行日の17:30までにメールで送信する予定です。
5	報告書完了メールに別途メールする旨の記載があるが、そのメールが届きません。	迷惑メールフォルダに入っていないか、今一度ご確認をお願いいたします。
6	インターネットの環境が整っていないためF A Xでお願いできませんか？	申し訳ございませんが、FAX、お電話では受付していません。
7	申請はインターネットで行うが、重要事項調査報告書をF A Xで送っていただけますか？	F A Xでの対応は行っておりません。
8	振込明細書を送るので、早く処理をお願いしたい。	弊社での入金確認が取れ次第、報告書を作成し、ホームページに記載のスケジュールに従い発行いたしますので、お待ち下さい。(定時に入金確認をしておりますので、振込明細書の送付は不要です。) ※発行は受付順に行っており、お電話等によるお問合せにて順番を変えることは致しかねますので、予めご了承ください。 また、発行については出来る限り、期限日より早めの発行するよう努めておりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。
9	振込みを行ったが、振込明細書等は送るべきですか？ また、そのあとの流れを教えてください。	明細を送っていただく必要はございません。弊社で入金確認が取れ次第、報告書を作成し、ホームページに記載のスケジュールに従い発行いたしますので、お待ち下さい。
10	振込みを行ったが、キャンセルしたいので返金してほしい。	お振込み後の、キャンセルによる返金は致しかねます。
11	報告書には、総会議事録は含まれますか？	含まれません。総会資料などの組合書類は「売主の方からの引き継ぎ」もしくは「管理組合所定の手続きによる閲覧」をお願いいたします。
12	発行手数料が値上がりしたのはなぜですか？	国土交通省作成の『マンション標準管理委託契約書』及び『マンション標準管理委託契約書コメント』が改正されたことに伴い、一般社団法人マンション管理業協会の重要事項調査報告書ひな形が改訂され、開示情報が増大したためです。
13	振込口座はわかるので、受付メールが来る前に入金してもよいですか？	振込先口座は、ご依頼住戸ごとに異なりますので、必ず、受付メールの振込口座へお振込みください。

よくあるご質問と回答

No.	ご質問	回答
14	(12時以降) 着金確認はできますか？	当日の確認はできません。翌営業日・午後の確認となります。
15	ファイルをダウンロードしようとする「受付番号が存在しません」とのエラーが出るがどうしたらよいか？	入力したパスワードの文字間違いや、メールの文面からパスワード等をコピーし貼り付けした際に、文字の前後に空白（スペース）が存在している可能性がありますのでご確認ください。また、「【重要】重要事項調査報告書作成依頼完了」メールは「その1」と「その2」がありそれぞれのパスワードは用途が異なりますので、文面をご確認ください。
16	ファイルを開けるパスワードを教えてください。	「【重要】重要事項調査報告書作成依頼完了（その2）」のメールに「圧縮ファイルのパスワード」がございますのでご確認ください。
17	ダウンロードできる期間を過ぎてしまったがどうしたらよいか？	規定の期間を過ぎてからのダウンロードはできません。改めて依頼をいただきますようお願いいたします。（再申請は発行手数料が生じます。）
18	ファイル名が「hokoku」PDFファイルを開封したところ、中身の記載がない。（文字化けする。）	最新の「Adobe Reader」をインストールいただければ閲覧できます。 ※重要事項調査依頼の受付フォーム下部に「Adobe Reader」のリンクがついています。
19	領収書・請求書を発行してほしい。	請求書は発行しておりませんが、重要事項調査報告書作成依頼完了のお知らせメールにて、領収証（明細）を発行させていただきます。
20	ログインID、パスワードを忘れた。	新規登録をお願いいたします。
21	登録のメールアドレスを修正したい。	重要事項調査報告書等の依頼送信後は送信先アドレスの変更はできません。なお、既に企業情報をご登録済みで、重要事項調査報告書等を依頼送信する前でしたら、ログイン画面の「企業情報の修正」から修正をお願いいたします。
22	ダウンロードできる期間はどのくらいですか。	メール発信後、14日間です。
23	原本のコピーではなく紙に直接印鑑を押したものが欲しい。	現在、紙面での原本は発行しておりません。報告書は作成完了後、PDFへ捺印される仕組みになっております。そのためデータでお出しするファイルのPDFが原本となります。
24	長期修繕計画表やパンフレットはいらないので発行手数料は安くなりますか？	重要事項調査報告書の発行手数料は定価であり、値引き等はありません。
25	OS・ブラウザの推奨環境を教えてください。	OS（Windows/Mac/他）：全て対応可能です。ブラウザ：Internet Explorerを推奨しております。
26	検査済証とはどういったものですか。	建築基準法に定められたもので、「建築物及びその敷地が建築基準管連規定に適合していること」を証明する文書です。