

## よくあるご質問と回答

### ①発行手続きに関する質問

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 <b>5営業日以内</b> 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> なお、発行については出来る限り、期限日より早めに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	申請はインターネットで行うが、重要事項調査報告書をFAXで送ってくれないか？	FAXでの対応は行っておりません。
3	インターネットで依頼した日が受付日となりますか？	インターネットによる依頼だけでは正式受付となりません。インターネットでのご依頼後、メールにてお知らせする発行手数料をお振込みいただくことで、正式受付となります。正午までに発行手数料の入金を確認できた場合は、その日が受付日となり、正午以降に入金確認できたものは、翌営業日が受付日となります。
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 <b>5営業日以内</b> 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	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、 <b>14日間</b> です。
6	ファイルをダウンロードしようすると「受付番号が存在しません」と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た際、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。
7	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。)
8	重要事項調査報告書の発行依頼にあたり、委任状は必要ですか。	依頼主の委任状は不要です。
9	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。
10	オーナー(個人)からの依頼は可能ですか。どのようにすればよいですか。	オーナー様からのご依頼も承れますが、業者様向けの入力フォームになっておりますので、ご不明な点がございましたらお問い合わせください。 ⇒「企業情報登録」の免許番号入力箇所は「その他」を選び、「区分所有者」である旨を入力してください。「貴社名」は、ご自身のお名前を入力してください。

## よくあるご質問と回答

### ②支払い・振込に関する質問

No.	ご質問	回答
1	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。 なお、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。
2	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、予めご了承下さい。 また、発行については出来る限り、期限日より早めに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。
3	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。
4	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、受付メールに記載の振込口座へお振込みください。
5	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。弊社で入金確認がとれ次第、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。
6	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。
7	発行手数料を振り込んだのですが、入金されているか確認してもらえますか？	<b>正午</b> までに入金確認できたものは、その日に「【確認】重要事項調査報告書作成依頼ご入金の確認」メールの送信により、入金をお知らせしますのでお待ちください。 また、正午までに入金確認できなかった場合は、翌営業日の処理となりますので、翌営業日のメール送信をお待ちください。
8	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。
9	インボイス番号を教えてくださいませんか。	弊社のインボイス番号は「T5470001000427」となります。 「重要事項調査報告書作成依頼完了のお知らせ」メールの領収証（明細）にも記載しております。
10	発行手数料振込みの際に依頼人名の頭に付けることになっている受付番号を付け忘れてしまったが、どうすればよいですか。	貴社名、マンション名、部屋番号、受付番号、お振込みいただいた日時を〔WEBからのお問合せはこちら〕へ入力いただき送信いただくか、もしくはお問い合わせ先までお電話いただければ、こちらで入金確認を行います。 入金が確認できましたら「【確認】重要事項調査報告書作成依頼ご入金の確認」メールの送信により、入金をお知らせしますので、お待ちください。
11	発行手数料振込みの際、ネット銀行からの振込みのため、依頼人名の頭に付けることになっている受付番号が入力できないが、どうすればよいですか。	受付番号の入力がない場合でもお振込みは可能ですので、お振込み後、貴社名、マンション名、部屋番号、受付番号、お振込みいただいた日時を〔WEBからのお問合せはこちら〕へ入力いただき送信いただくか、もしくはお問い合わせ先までお電話いただければ、こちらで入金確認を行います。 入金が確認できましたら「【確認】重要事項調査報告書作成依頼ご入金の確認」メールの送信により、入金をお知らせしますので、お待ちください。
12	発行手数料を振込みたいが、発行を依頼したデータはまだ有効ですか。	振込口座を記載した受付メール送信日より14日以内であれば有効ですので、お振込みをお願いいたします。
13	重要事項調査報告書の作成依頼を行ったが、キャンセルしたい場合はどうすればよいですか。	発行手数料のお振込み前であればキャンセルは可能ですので、〔WEBからのお問合せはこちら〕にて受付番号を入力いただき、キャンセルしたい旨を送信いただくか、もしくはお問い合わせ先電話番号までご連絡をお願いいたします。 発行手数料をお振込みいただいている場合、既に報告書を作成しているため、キャンセルはお受けできません。

## よくあるご質問と回答

### ③メール・アカウントに関する質問

No.	ご質問	回答
1	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。
2	ログインID・PWを忘れてしまい、分からなくなったので教えていただけますか。	ID・PWの管理は行っておりませんので、再度、企業情報の登録をお願いいたします。 企業情報登録完了のメールにID・PWが記載されていますので、ご確認ください。
3	ログインできない。 (ログインID・PWを入力するとエラーが出る。)	入力に誤りが無いかももう一度ご確認をお願いいたします。企業情報の登録により送信される企業情報登録完了のメールにID・PWが記載されていますので、ID・PWを再度ご確認ください。どうしてもエラーになる場合は、再度、企業情報の登録をお願いいたします。
4	登録のメールアドレスを修正・変更したい。	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修正・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の発行依頼を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・変更が可能です。
5	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。

### ④サポート・技術的な質問

No.	ご質問	回答
1	インターネットの環境が整っていないためFAX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。
2	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：Edgeを推奨しております。
3	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。
4	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。

### ⑤その他の質問

No.	ご質問	回答
1	管理費と積立金の金額を(先に)教えてください。	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。
2	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。
3	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、値引き等はございません。
4	重要事項調査報告書の発行を依頼した住戸の間取り図やパンフレットはありますか。 ある場合、重要事項調査報告書と共に送付していただくことは可能ですか。	弊社で保有しているものがある場合は、重要事項調査報告書発行のメールに添付されます。
5	「区分所有者変更届」および「預金口座振替依頼書」を送付していただけますか。	別途、各マンションの担当事業所へご依頼ください。ご不明の場合は、総合受付窓口・穴吹コンタクトセンター（0120-365-384）までご連絡をお願いいたします。