

地震時Q&A

<ご注意>

※震災時はお客様からのお電話が集中し、つながりにくくなる場合や、皆様の被害の状況によって
重度の補修から優先的にご対応させていただく場合がございます。何卒ご理解の程、
よろしくお願い申し上げます。

Q ガスが止まってしまった。

長時間のガスの使用や、地震等が起きると、ガスメーターに内蔵された安全機能「マイコンメーター」が動き、自動的にガスの供給を停止することがあります。

【ガスメーターの操作方法】

まずはガスメーターをチェックし、赤ランプが点灯している場合は以下の対処をしてください。

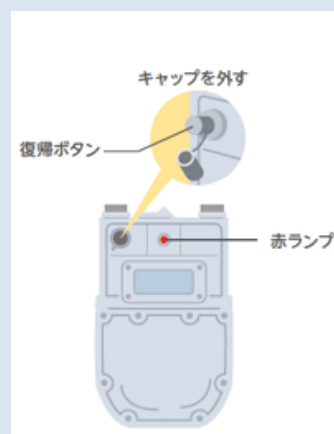
- ①全てのガス機器の使用を止め、元栓を閉める。
- ②復帰ボタンのキャップをはずす。
- ③復帰ボタンを奥まで強く押し、すぐに手を離す。
- ④赤ランプが再び点滅するので、約3分間待つ。
- ⑤赤ランプの点滅が消えたらガスが使えるようになる。

A

※ガスメーターによっては復旧作業に多少の違いがあります。

※対処をしてもガスが復帰しない場合、頻繁に止まる場合、ガスが出ないのに赤ランプが点灯していない場合はガス会社へご連絡ください。

※もし他の入居者様の方のガスメーターが止まっている場合でも、ご本人の許可なしに操作しないようにしてください。



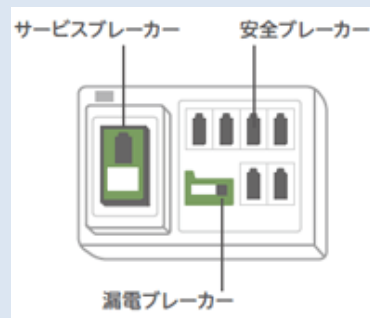
Q 停電してしまった。

停電時は、安全ブレーカー、漏電ブレーカーのどちらが落ちたかによって、原因と対処方法が異なりますので、分電盤を確認をした上で対処してください。
※対処をしても電気が復旧しない場合は電力会社へご連絡ください。

【安全ブレーカーが落ちた場合】

契約容量以上の電気を使用したことが原因だと考えられます。
以下の対処をしてください。

- ①使っていた電化製品のプラグをコンセントから抜く
- ②サービスブレーカーのスイッチを入れ直す



【漏電ブレーカーが落ちた場合】

A 漏電が起こったことが原因だと考えられます。
以下の対処をしてください。

- ①全ての安全ブレーカーを切る。
- ②漏電ブレーカーを入れる。
- ③切った安全ブレーカーを1つずつ入れ直していく。

※このとき、再び漏電ブレーカーが落ちたら、その安全ブレーカーの回路は漏電しています。
至急、[サポートサービス](#)までご連絡ください。

【共用ブレーカーが落ちた場合】

安全ブレーカー、共用ブレーカーともに落ちていない場合、建物の共用ブレーカーが落ちていることが考えられます。この場合、入居者様では対応することができません。
至急、[サポートサービス](#)までご連絡ください。

Q 水が止まった、泥水が出た。

水道局へご連絡ください。

A ※水の出が悪くなった場合(水圧の低下)は、至急、[サポートサービス](#)までご連絡ください。

特に受水槽がある物件(マンション、中高層、井戸、前面道路の水道管が細い等)の場合は、増圧ポンプが原因で、水圧が下がる場合があります。

Q ガス温水器、電気温水器からお湯が出ない。

【ガスが止まった場合】※ガス温水器のみ

ガスメーターを復旧してください。

(「[Q. ガスが止まってしまった。](#)」をご参考ください)

【電気が止まった場合】※ガス温水器も電気が必要

電気の復旧を行ってください。

(「[Q. 停電になってしまった。](#)」をご参考ください)

A

※電気温水器は深夜電力を使うため、通常のブレーカーと異なる場合がありますので、ご注意ください。

【水道が止まった場合】

水道局にご連絡ください。

【本体が壊れた場合】

至急、[サポートセンター](#)までご連絡ください。

Q トイレの水が漏れている・水が止まらない。

トイレのトラブルは、主に以下のケースが考えられます。

【水が漏れている場合】

揺れの影響でトイレから水が滑り出したため、一時的に床が水浸しになることが多くあります。

まずは、周囲に漏れ出た水をふき、その後再び床が水が漏れてくるかどうか確認をしてください。

もし再び漏れてこなければ、問題ないと考えてよいでしょう。

A

再び漏れてくるようであれば、止水をした上で、[サポートセンター](#)までご連絡ください。

【水が止まらない場合】

揺れの影響で、浮き球がチェーンに引っ掛かり、

レバーが常時おさされている状態となっていることが多くあります。

一度止水をしてから、チェーンのからまりを取るよう指示しましょう。

Q&A

緊急時に入居者様で対応できる事象マニュアル

Q 室内ドア・サッシ類が開かなくなった・動きが悪くなった。

A ドアや窓の不具合は、生活に支障をきたしたり、空き巣などの被害に遭ったりするなど、今後トラブルになる可能性があります。急いで[管理会社](#)にご連絡ください。

Q コンセントや引掛シーリングが壊れた。

A そのまま使用すると、漏電や照明の落下等の事故につながる可能性があります危険です。破損している場合は、まずは使わないようにし、[管理会社](#)にご連絡ください。

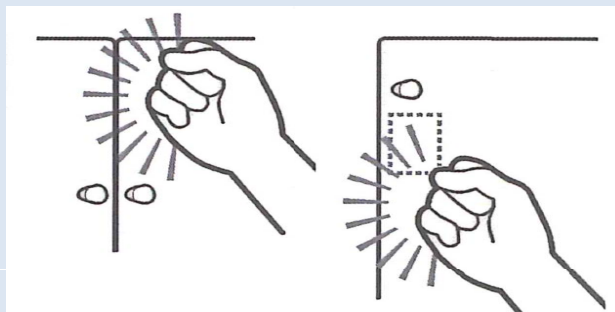
Q 室内クロス(壁紙)にヒビが入った。

A [管理会社](#)までご連絡ください。
※地震により室内クロスにヒビが入っても、小さなヒビであれば建物の構造に影響がある可能性は低いですが、[管理会社](#)までご相談ください。

Q 耐震ラッチが開かなくなってしまった。

扉の上の部分か、内側に耐震ラッチが設置されている位置付近を強く叩いてみてください。
上手くいかない場合は、「すこし扉を手前に引いた状態で押す」のがコツです。

A



Q 停電により、オートロックが作動しなくなった。

オートロックのタイプによって対処方法が異なりますので、タイプを確認してから対処してください。

【ドア(扉)式】

停電になると、扉が閉じたまま施錠された状態になりますが、

内側からであれば開錠することができます。

ただし外側からは管理会社の鍵がなければ開錠することができませんので、

中に入れないう場合は、管理会社までご連絡ください。

A

※扉は一度開錠すると錠は開いたままになります。

電気復旧後は、自動的に施錠されます。

【スライド(引き戸)式】

停電になると、施錠されません。引き戸は手動で開けてください。

※停電中は手動で閉じない限り、引き戸は開いたままになります。錠も開いたままです。

電気復旧後は、引き戸が閉まると自動的に施錠されます。

Q アパート(マンション)の外壁にヒビが入っている。

A 外壁のヒビは、はがれてくる恐れがあり危険なため、至急[管理会社](#)までご連絡ください。

Q アパート(マンション)の塀にヒビが入っている。

A 倒壊により、入居者様だけでなく、通行人にも被害がでる恐れがあるため、至急[管理会社](#)までご連絡ください。

Q 駐車場の電動シャッターが開かない。

A 停電時は、常時開錠状態となりますので、シャッターを手動で開閉してください。