

24時間安心生活サービス

ライフサポート24

mamorocca



お部屋を借りたら

「安心・便利」が付いてきた。

エイゼル

24時間安心生活サービス

ライフサポート24とは？

mamorocca

「ライフサポート24mamorocca」は入居者様の快適な生活をサポートします！

緊急駆け付けサービス



水まわりのサポート

- トイレがつまって水が溢れてしまった!
- トイレの水が流れない!
- 台所の蛇口から水もれ!



鍵のサポート

- 鍵をなくして家に入れない!
 - トイレの鍵が中からかかってしまった…
 - 鍵の調子が悪くて開かない!
- ※開錠依頼の場合、顔写真入りの身分証により住居者本人確認を必要とします。

\安心!/
最大5,000円の
宿泊補助金制度
があります!



ガラスのサポート

- 子どもが誤ってガラスを割ってしまった!
- 帰宅したらガラスが割られていた!

\安心!/
最大30,000円分
までの交換サービス
制度があります!



電気設備のサポート

- ブレーカーが落ちた!どうすれば?
- 突然電気が点かなくなった!
- エアコンから水が吹き出してきた!



ガス設備のサポート

- コンロが点火しない…
- 給湯器のお湯が出ない…



建具のサポート

- ドアの締まりが悪い
- クローゼットの扉からギーギー音がする

全員元警察官による近隣トラブル解決支援サービス

相談窓口 平日10時~18時半
※土・日・祝・年末年始除く

騒音トラブル



周囲の部屋
からの騒音に、
気になる段階
から対応

迷惑行為



近隣からの
嫌がらせ・
迷惑行為に
対応

不法侵入・ストーカー



留守中に
侵入された・
ストーカー
被害に対応

24時間365日

入居者様の安心を
サポート!!

出張費及び60分までの
作業費が無料!

近隣トラブル解決支援サービス 窓口対応時間は平日10時～18時半になります

ライフサポート24mamoroccaは、22ヶ国語で
外国語対応いたします。

※緊急駆け付けサービスのみ



22ヶ国語で通訳できます。Interpretation is available in 22 languages.

English / Chinese / Korean / Thai / Portuguese / Spanish / Nepali / French / Vietnamese / Russian / Indonesian / Italian / German / Tagalog / Malay / Myanmar / Khmer / Mongolian / Sinhala / Hindi / Bengali / Urdu

いつでも安心!
24時間対応

Home Emergency Assistance in English is available 24 hours
24小时紧急故障支援中心有中文服务。

24시간 긴급안전책임서비스 한국어 대응 가능합니다.

24시간 긴급안전책임서비스 한국어 대응 가능합니다.

ให้บริการช่วยเหลือภาษาไทย ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด

O Serviço de Assistência de Emergência em português está disponível 24 horas por dia.

El Servicio de Asistencia para Emergencias en español está disponible las 24 horas.

Nous intervenons chez vous rapidement pour des probl mes urgents dans votre chambre 24h sur 24, c'est un service en fran ais

Cung cấp dịch vụ xử lý các trường hợp khẩn cấp về phòng ốc trong thời gian 24/24 bằng tiếng Việt.

Поддержка в чрезвычайной ситуации на дому доступна на русском языке 24 часа.

Tersedia layanan bantuan di rumah selama 24 jam dalam Bahasa Indonesia.

Servizio di assistenza per emergenze nella vostra abitazione disponibile in italiano 24 ore su 24.

Häuslicher Notfalldienst rund um die Uhr.

Kung meron po kayong magkakaroon ng problema sa lugar nyo pwede ko po kayong tulungan sa tagalog language for 24hours.

कीटा भरिहेको कुनै पनि समस्या तयार्इलाई छ भने हामी नेपाली भाषामै २४ घण्टामै तयार्इको समस्या समाधान गर्दछौ

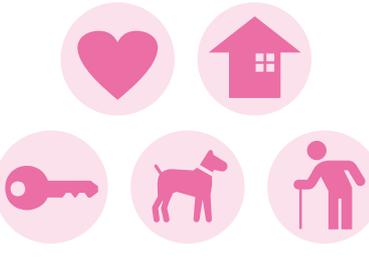
生活相談ダイヤル

生活の中で発生するトラブルについて、通話料も相談料も無料で相談できます。 ※年に3回まで



生活便利サービス

身のまわりの”あったらいいな”のサポートプログラムを割引価格でご用意しました。



手話対応いたします

右記の二次元
バーコードより、
手話対応の
ご利用方法を
ご案内しております。



【手話対応時間】
8時～21時

※緊急駆け付けサービスのみ



自転車修理補助金サービス

窓口 平日9時～18時

「久しぶりに自転車に乗ったらパンクしてしまっていた…!」
「チェーンが外れてしまった!」
よくある自転車トラブル (パンク・チェーン外れ・鍵故障)に
自転車修理補助金を1回バックアップいたします。



緊急駆け付けサービス

お部屋にまつわる様々なトラブルに24時間365日駆け付けます！

- ◆地域、天候および作業内容により、スタッフがすぐに出動できない場合や、お客様宅へ到着するまでに時間を要する場合がございます。
- ◆建物共有部のトラブル、災害や気候を原因とするトラブルはサービス対象外になります。

※1次対応とは、部品を必要としない60分以内の簡単な修理を指します。※ご利用の際の注意事項について、詳しくは「ライフサポート24mamorocca」へお問合せください。

水まわりのトラブル駆け付け

トラブル発生率



「蛇口の水漏れ」などのトラブルに
応急対応いたします。

会員特典

駆け付け・1次対応

無料

ご利用の際の注意事項

●原因箇所が共用部分に及ぶ場合、簡単な修理を超える工事・部品を必要とする場合は、別途ご相談のうえ2次対応を承ります。※但し、管理会社、オーナー様へのご了承を得ていただく場合がございます。



玄関鍵のトラブル駆け付け

トラブル発生率



玄関鍵の紛失等の時に開錠作業を
いたします。

会員特典

駆け付け・1次対応(開錠)

無料

開錠不可の場合
宿泊補助金(利用期間中1回)
5,000円

開錠作業時には、現住所記載の公的顔写真入り身分証明書にて本人確認させていただきます。

※本人確認できない場合は、警察・管理会社などの立ち合いが必要になります。

ご利用の際の注意事項

●共用部分(エントランス等)はサービス対象外です。●特殊開錠作業や部品交換が必要になった場合の費用はお客様負担となります。



ガラスのトラブル駆け付け

トラブル発生率



急なご要望にもサービススタッフが
駆け付けます。

会員特典

駆け付け・1次対応

無料

ガラス交換サービス
(利用期間中1回)
30,000円分まで

ご利用の際の注意事項

●ガラス交換サービスについては、保険金充当が優先されますので、詳しくは「ライフサポート24mamorocca」でご確認ください。●特殊ガラスの交換には、日数をいただく場合がございます。



電気のトラブル駆け付け

トラブル発生率



「ブレーカーが落ちた」などの
トラブルに応急対応いたします。

会員特典

駆け付け・1次対応

無料

ご利用の際の注意事項

●トラブル内容によっては、直接電力会社、メーカー対応となる場合があります。その場合の費用はお客様負担となります。●吹き抜け等の高所作業にかかる足場の料金はお客様負担となります。



ガス器具のトラブル駆け付け

トラブル発生率



「コンロが点火しない」などの
トラブルに応急対応いたします。

会員特典

駆け付け・1次対応

無料

ご利用の際の注意事項

●トラブル内容によっては、ガス会社、メーカー対応となる場合があります。その場合の費用はお客様負担となります。



建具のトラブル駆け付け

トラブル発生率



「ドアの閉まりが悪い」などの
トラブルに応急対応いたします。

会員特典

駆け付け・1次対応

無料

ご利用の際の注意事項

●原因箇所が共用部分に及ぶ場合、簡単な修理を超える工事・特殊部品を必要とする場合は、別途ご相談のうえ2次対応を承ります。※但し、管理会社、オーナー様へのご了承を得て頂く場合がございます。



困った
コール

- ①水まわりのトラブル
- ②鍵のトラブル
- ③ガラスのトラブル
- ④電気設備のトラブル
- ⑤ガス設備のトラブル
- ⑥建具のトラブル

SOS!



入居者様

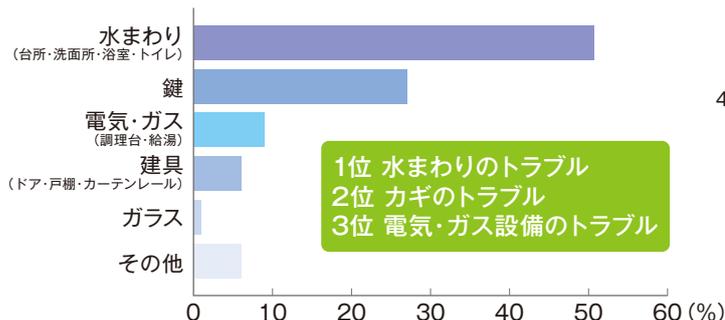
24時間365日
トラブル解決へ出動

24時間
365日対応
安心サポート

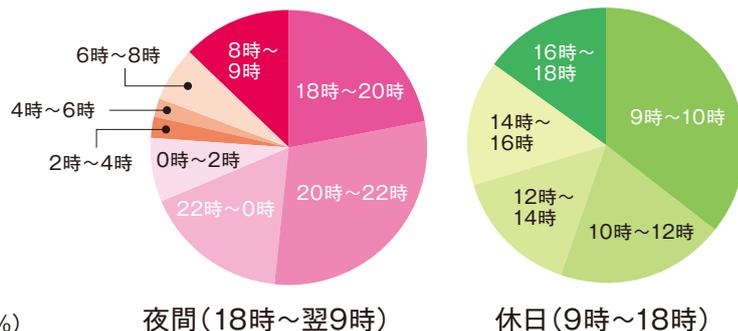


トラブルはこんなことがこんな時間に起きている！

●トラブル種別



●時間帯別分析グラフ



こんなにお得！ 比較表

※下記の料金は、あくまで目安となります。 ※60分以上の作業の場合は、別途費用がかかります。
※部品が必要な場合は、別途実費にてご負担をいただきます。

項目	トラブル内容	対処方法	一般的な目安料金	会員	項目	トラブル内容	対処方法	一般的な目安料金	会員
カギ	カギをなくしてしまい家に入れない	特殊な工具でカギを開けてもらった	15,000円	0円	医療相談	一週間ほどよく眠れない状態が続いている	適切な窓口を紹介	相談料実費	0円
水まわり	トイレを詰まらせた	ローポンプを利用した詰まり解消作業	11,000円	0円	ガラス	子どもがガラスを割ってしまった	ガラス片付けと交換 (900×900×3mm)	19,400円	0円 ^{※1}
水まわり	トイレタンクの故障	トイレタンク内の金具調整	8,000円	0円	自転車	久しぶりに乗ったらタイヤがパンクしていた	タイヤのパンク修理	修理費実費	修理補助金上限 2,000円 ^{※2}

※1 ガラス交換サービス適用時 ※2 詳しくは会員規約をお読みください。

お客様の声

楽しかった飲み会から帰宅したら、鍵を失くしていることに気づいて大慌て！年末の真夜中で管理会社さんに連絡はつかないし…。そんな時に無料で開錠してくれたのが「ライフサポート24mamorocca」！本当に助かりました！



室内建具の開閉時の音が、入居以来ずっと気になっていました。「ライフサポート24mamorocca」に思い切って電話をしたら、作業員さんが来てくれて、あっという間に無料で調整してくれました。もっと早く電話すれば良かったです。



台所排水口にうっかりアカダの種を流してしまい、排水ができなくなってしまいました。「ライフサポート24mamorocca」に電話をしたら、作業員さんが駆けつけて素早く詰まりを除去してくれました。とても頼れるサービスです。



自転車修理補助金サービス



万が一の時でも 自転車の修理代をバックアップ

「久しぶりに自転車に乗ったらパンクしてしまっていた…!」「チェーンが外れてしまった!」よくある自転車トラブル(パンク・チェーン外れ・鍵故障)に自転車修理補助金(上限2,000円まで)を会員期間中1回のみバックアップいたします。

会員期間中1回に限り 自転車修理補助金

上限 **2,000円**

生活相談ダイヤル

生活の中で発生するトラブルについて
年3回まで無料で相談できます。

※ご相談内容によっては、相談時間の指定がある場合がございます。
詳しくは「ライフサポート24mamorocca」までお問合せください。

パソコン基本操作



「パソコンの機能や使用方法がよく分からない」「パソコン用語が分からない」…パソコンに関する分からないことはお気軽にお電話ください。専門スタッフがアドバイスいたします。

マタニティ・育児相談



「初めての出産で不安…」「育児が大変で…」楽しいこと、嬉しいこともあるけれど、子供(命)を育てるのはすごく大変なこともあります。悩んだ時はお気軽にお電話ください。相談員がお応えいたします。

ペット相談



愛する家族の一員だから大切にしたい犬のしつけ・ケアの仕方、健康管理など、獣医さんには聞きづらい小さなことでもご相談ください。専門スタッフが丁寧にアドバイスいたします。(※予約制)

健康相談



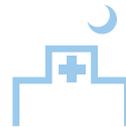
「メタボリックが心配で…」他人にはちょっと話づらい…でも電話なら気軽に相談できるのでは？健康に関するお悩みがある時は、ご相談ください。相談員がお応えいたします。

医療相談



「セカンドオピニオンについて相談したい…」「専門用語が多くてよく分からない…」そんな医療についてのちょっとした疑問から不安な事に、相談員が丁寧にアドバイスいたします。(※予約制)

夜間・休日医療機関紹介



「夜間に子供が発熱…」「近隣で対応できる病院を教えてください。」夜間・休日の医療機関についてのご相談はお電話ください。相談員がお応えいたします。

メンタルケア相談



「仕事での人間関係の悩みがあって…」、「将来に対して不安がある」、「誰かに話を聞いてもらいたいただけけど…」様々な心の悩み相談に専門スタッフがアドバイスいたします。

オンライン診療



「すぐに診察してもらいたい」「早く薬を受け取りたい」等のご要望に全国3500以上の提携医師が24時間365日オンライン診察いたします。健康保険証や子ども医療証が適用できます。

食生活相談



「カロリー計算について知りたい!」「食生活を見直したいのだけけど…」生活の基本となる「食事」についてのご相談があればお電話ください。専門スタッフがアドバイスいたします。

相続相談



「相続税について聞いてみたい」「生前相続対策を教えてください」など複雑な問題について、分からないことがあればお電話ください。専門スタッフがアドバイスいたします。(※予約制)

年金・税金相談



安心な暮らしのために知っておきたい。複雑な年金や税金について相談したい…。大切な年金や各種税金について、相談員がお応えいたします。(※予約制)

葬儀相談



日常のちょっとした仏事のご相談から、もしもの葬儀に関するマナーや、地域ごとのしきたりの違いなど、必要な知識について分からないことはご相談ください。

介護相談



初めて介護に直面したとき…誰もが不安です。介護に関する知識や、煩雑な各種手続きについて等、介護に関する悩みはお気軽にお電話ください。相談員がお応えいたします。(※予約制)

24時間安心生活サービス
ライフサポート24
mamorocca

生活便利サービス

身のまわりの“あったらいいな”のサポートプログラムをご用意しました。

※生活便利サービスは、エリアによってはご希望に添えない場合がございます。
※具体的なサービス利用につきましては、専門会社の利用規約なし、利用条件に従ってください。
※詳しくは「ライフサポート24mamorocca」までお問合せください。



プロのハウスクリーニング

「お部屋の掃除をプロに頼みたい!」



フローリングのワックス掛けや換気扇掃除など、掃除のプロが徹底的に対応いたします。

会員特典 **10%OFF**



出張パソコンサポート

「インターネットが接続できない…」
「ちょっとしたことで自宅に教えて欲しい!」



専門スタッフがご自宅まで伺い、パソコントラブルにアドバイスいたします。

会員特典 **10%OFF**



宅配クリーニング

「忙しくてクリーニングを頼みに行けない…」



ご自宅まで取り取りに伺い、クリーニングしてお返しいたします。

会員特典 **会員価格**



管球交換

「天井の蛍光灯交換が大変で…」



ロフトの上の電球に手が届かない、交換の仕方が分からない、などに電球交換などを行うサービススタッフが対応いたします。

会員特典 **会員価格**



エアコンのクリーニング

「プロの手により徹底洗浄」



自分ではお掃除できないエアコン内部の溜まったホコリ除去や外装パネルの拭き上げなど、エアコンのクリーニングを行います。

会員特典 **詳細はご相談ください**



福祉・介護用品レンタル・販売

「車椅子を借りたいのだけど…」



「車椅子を借りたい…」 「介護用品の相談をしたい…」 そんな時は、お電話ください。専門会社が様々な介護用品を取り揃えて、対応いたします。

会員特典 **ご相談無料**

その他サービスも専門会社へ紹介・取次いたします。

🏠 ハウスキーブ 📞 ライフサービス 🏠 シニア 🏠 ペット



ふとん丸洗い・乾燥

「クリーニングしたいけど、布団を持ち込むのが大変…」 専門会社が、ご自宅まで引き取りにお伺いし、布団の丸洗いと乾燥をしてお返しいたします。

会員特典
2枚以上 **10%OFF**



レンタル用品

「買わずにレンタルしたい」 買うほどではないが、必要なもの、例えば家具・家電からレジャー用品まで専門会社がご用意いたします。

会員特典 **10%OFF**



靴・バッグの修理・クリーニング

「お気に入りのバックなのに汚れてしまった…」 専門会社が、壊れたり、汚れたりした靴やバックを修理・クリーニングいたします。

会員特典 **5%OFF**



家具移動

「模様替えするにも重い家具の移動が大変…」 専門会社が、重たい家具でも移動のためにご自宅へお伺いし、丁寧に対応いたします。

会員特典 **会員価格**



ベビーシッターのご紹介

「風邪が治りかけでまだ保育園に預けられない…」 そんな時でも、ベビーシッターがご自宅で子供の面倒を見てくれるので安心です。お問合せください。
※一部地域対象外

会員特典 **会員価格**



家事代行

「煩わしい家事を専門会社が代行致します」 お忙しいあなたに代わって、料理や洗濯、掃除などの家事を専門会社が代行いたします。

会員特典 **会員価格**



便利屋サービス

「日常の困った!誰かに頼めないかな?」 まずは、ご相談ください。専門の便利屋スタッフが、様々な困りごと解決のお手伝いをいたします。

会員特典 **会員価格**



網戸の張替え

「破れてしまった網戸を何とかしたい…」 「自分で対応すると仕上がりが心配…」 プロがきれいに張替えいたします。

会員特典 **会員価格**



宅配食

「血糖値が高めだけだ家庭で健康的な食事を作るのは大変…」 そんな時は、栄養バランスを考えた健康食を専門会社がお届けいたします。

会員特典 **会員価格**



夜間の見守り (夜間滞在12時間パック)

24時間の見守りが必要な方の家族に代わってトイレ介助やお話相手など、お申し付けください。(18:00~翌10:00の間での1回 12時間)

会員特典 **会員価格**



ホームセキュリティ

「空き巣防犯対策したい…」 「セキュリティを高めたい…」 ホームセキュリティをご紹介します。安心・快適なセキュリティ空間をお届けいたします。

会員特典 **会員価格**



愛犬向け健康チェックサービス

「近くに動物病院がない!行く時間もない!」 大切な愛犬の健康チェックのため、郵送による「ペット郵送健診」を手配いたします。お気軽にお電話ください。

会員特典 **会員価格**



近隣トラブル解決支援

Mamorocca®

元警察官による 近隣トラブル 解決支援サービス

騒音トラブル

周囲の部屋からの騒音、
気になる段階から対応

迷惑行為

近隣からの嫌がらせ
迷惑行為に対応

不法侵入・ストーカー

留守中に侵入された・
ストーカー被害等に対応

「少し気になる…」の段階からご相談ください。

全員元警察官で構成された専門の相談員が、警察では介入しづらい事件未満の近隣トラブルを解決支援します。



状況を詳しくヒアリングし、状況に応じて是正依頼をはじめ、
解決に向けた相談サポートや関連機関のご案内等をいたします。

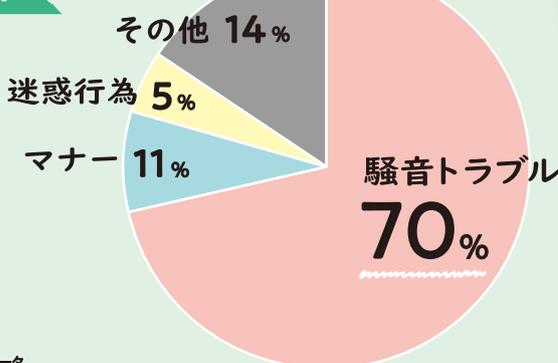
近隣トラブル相談内容

1位 騒音トラブル

2位 その他（ストーカー等含む）

3位 マナー

4位 迷惑行為



2023年当社近隣トラブル相談窓口 相談分類データ

生活再建費用保険つき

生活再建費用とは

生活を再建するための費用です。
不法侵入に遭われた会員様に対して
盗難された家財の補償、鍵交換、
セキュリティ機器購入の費用等に
該当します。

※支払い条件あり（裏面規約第3章参照）

※保険会社：東京海上日動火災保険株式会社



Vanguard Smith

お部屋のトラブル解決マニュアル

よくある症状と解決方法です。お問合せの前にまず、ご確認ください。



お湯が出ない

- ①ガス給湯器ご利用の場合、ガス会社への開栓手続きはお済みですか？
※ガスのマイコンメーターが点滅して遮断装置が稼働していませんか？
- ②電気温水器ご利用の場合、タンクのお湯を使い切っていませんか？
(深夜電力でお湯を溜めるタイプは翌朝にならないと給湯できません)
- ③主電源(ブレーカー)の入り切りをお試しになりましたか？



ガスコンロ

着火しない

- ①ガス会社への開栓手続きはお済みですか？
- ②ガス料金のお支払い漏れはございませんか？
- ③ガスレンジの電池は切れていませんか？
- ④ガスの元栓は開いていませんか？
- ⑤五徳はずれていませんか？
- ⑥着火口にゴミは付着していませんか？
- ⑦マイコンメーターが点滅して遮断装置が稼働していませんか？
※マイコンメーターの操作方法につきましては、ご利用ガス会社様のホームページをご参照ください。



ガスコンロ

つまみが回らない
スイッチが押せない

チャイルドロックが掛かったままになっていませんか？



IHコンロ

IHコンロが作動しない

IH対応の調理器具を使用していますか？
※IH対応器具でなければ作動しません。



照明

電気がつかない

- ①電力会社への開通手続きはお済みですか？
- ②電気料金のお支払い漏れはございませんか？
- ③ブレーカー(子ブレーカー)が落ちていませんか？
- ④電球が切れていませんか？
- ⑤点灯管(グロー球)が切れていませんか？

よくある症状と解決方法を紹介！
トラブルが起きたら
まずココをチェック！

Q & A



室内停電

ブレーカーが上がらない

- ①ブレーカーを全て落として(切って)、再度上げても改善されませんか？
※ブレーカーを上げる手順:メインブレーカー(アンペアブレーカー)⇒漏電ブレーカー⇒子ブレーカー
- ②家電製品のコンセントをすべて抜いても改善されませんか？
(家電製品の漏電・ショートが原因である場合があります。)



テレビ

映らない

- ①B-CAS(ビーキャスカード)はテレビに挿入されていますか？
- ②配線、電源コンセントが抜けていませんか？
- ③チャンネル設定はお済みですか？
※本サービスはテレビ本体故障には対応しておりません。



エアコン

冷風・温風が出ない

- ①エアコン室内機の電源コンセント抜き差しやブレーカーの上げ下げなどによるリセット作業を行っても改善されませんか？
- ②リモコンでの運転切替(冷房・暖房・ドライなど)は正しく選択されていますか？
- ③室外機の周辺に物を立てかけたりしていませんか？



エアコン

作動しない

- ①リモコンの電池が切れていませんか？
- ②本体のコンセントが抜けていませんか？



エアコン

異音がする

窓を少し開けても改善されませんか？
※気密性の高い建物では、室内を締め切ってエアコンを使用すると異音が発生することがあります。



各水周り

水が出ない

- ①水道局への確認連絡はお済みですか？
- ②水道料金のお支払い漏れはございませんか？
- ③元栓は開けていますか？
※物件全体での断水はサービス対象外となります。
- ④凍結の可能性はありませんか？
※気候に起因する内容はサービス対象外となります。



排水口

異臭がする

排水口に水を流しても改善されませんか？
※長期間使用していない排水口の場合、封水切れの可能性がります。



トイレ

水が流れ続ける

トイレタンク内に洗剤や節水のためペットボトルをいれていませんか？
※タンク内の部品が洗剤やペットボトルに干渉し水が止まらなくなる事があるため、それらを除去する事により症状が解消する可能性があります。



玄関鍵

閉めづらい・開けづらい

窓を少し開ける、または換気扇を止めても改善されませんか？
※気密性の高い建物では、室内を締め切って換気をする(鍵(窓ターン)を回しづらいことがあります。

ライフサポート24mamorocca 会員規約

第1章 総則

第1条(規約)

- この規約は、株式会社シー・コーポレーション(以下「当社」という)が提供する「ライフサポート24 mamorocca」(以下「本サービス」という)の提供及びその利用に関する規約(以下「会員規約」という)を定めるものである。ただし、本サービスの内「近隣トラブル解決支援サービス」については同サービスを提供する株式会社ヴァンガードスミスの会員規約に定めず、
- 本規約は、民法548条の2第1項に定める定型約款に該当し、この規約に定める事項は、経済情勢その他諸般の事情の変化その他相当の事由があるとき認められる場合には、民法548条の4の定型約款の変更の規定に基づいて変更するものとする。
- 前項による本規約の変更は、変更後の規定の内容を、店頭表示、インターネットその他相当の方法で公表し、公表の日に定める期間を経過した日から適用されるものとする。
- 会員は、会員規約の内容に同意したうえで本サービスへの入会を行ったものとす。会員規約の内容に同意したうえで本サービスの利用をするものとする。

第2条(定義)

- 「会員」とは、会員規約に同意の上、当社所定の入会申込み手続き(会費納入を含む)を行い当社がこれを承諾した者(個人)をいいます。なお、当社が入会を承諾しない場合は当社が申込を知った日から1週間以内に会員希望者に個別に通知し、入会を承諾する場合は当社所定の入会申込み手続き時に明示された「お客様の入居予定日」(以下「サービス開始日」といいます)から会員は本サービスを利用できるものとします。また、会員希望者は当社の会員となった時点で会員規約の内容を承諾したものとみなします。
- 「サービス対象物件」とは、会員が本サービスの提供を受ける住居として入会申込時に指定した住居を指します。サービス対象物件は、集合住宅、戸建住宅、賃貸、分譲(但し、何れの形態においても専有部室内に限る)を問いません。
- 会員には「個人会員」と「法人会員」があります。「法人会員」は、法人が本サービスの対象物件を社宅等として利用することを目的に当社へ法人名義で本サービスの申込み(1住宅につき1契約扱いとする)を行い、当該法人の役員・従業員・その他の使用人等(個人)が本サービスの対象物件に入居する場合に限り、本サービスは、あらかじめ当社所定の入会申込み手続き時に記載された方(以下「サービス対象者」という)に限定して本サービスが受けられるものとなります。記載、若しくは会員規約第7条第1項の届出が無い方は本サービスの対象外となります。

第3条(本サービスの利用及び種類)

- 会員は、会員規約の定めるところに従い本サービスを利用することができず、
- サービス対象者も同様に本サービスを利用できるものとします。但し、会員規約若しくは諸規定等に特段の定めがある場合はこの限りではありません。
- 会員は、サービス対象者が本サービスを利用する場合には、サービス対象者に会員規約や諸規定を自らが遵守させる義務を負うものとします。
- 会員及びサービス対象者が本サービスを利用する場合、当社が必要と判断する会員本人又はサービス対象者の個人情報(名前、生年月日等)の提示(告知)、場合によっては顔写真付きの公的機関発行の証明書(但し、証明書に登録されている住所が本サービス対象物件所在地と一致していること)の提示を必要とします。
- 本サービスの個々の内容、利用方法や時間等は、当社発行のパンフレット(以下「パンフレット」という)等で紹介します。

第4条(譲渡禁止)

会員は、取得した権利を第三者に譲渡、売買、質権の設定、その他の担保に供することはできません。

第5条(会費)

- 本サービスの会費は、当社所定の金額を、当社指定の方法にて支払うこととします。
- 支払われた会費は、当社が申込みを承諾しなかった場合を除き、退会、又は会員資格を取り消された場合、その他の理由の如何を問わず、一切返金しないものとします。但し、当社都合により本サービスの提供が将来にわたって不可となり、満了日の到来期間がある場合

合はその残期間に応じて会費を返金します。

- 会費を滞納した場合、滞納している期間には本サービスを受けられません。

第6条(会員期間及び更新)

- 本サービスの会員期間(サービス有効期間)は、サービス開始日から数えて2年間とし、以降の継続については所定の方法での契約更新手続きが必要となります。
- 会員がサービス対象物件を退去した場合において、本サービスの有効期間内であれば、特例として、会員から移転する先の物件の住所・物件名等、当社が必要とする情報を当社宛に事前通知し、当社が承諾をした場合には、本サービスの残存期間は移転先でも有効とします。
- 更新の継続期間は更新日より2年間とします。
- 会員が、重複して本サービスを申し込み、当社が受け付けた場合は、先契約と重複している会員期間を後契約の会員期間満了日の翌日から同期間延長します。

第7条(登録情報変更の届出)

- 会員は、住所や連絡先等当社に届出した内容(以下「登録情報」という)に変更があった場合は、当社所定の方法で速やかに変更手続きを取るものとします。
- 前項の規定において、変更手続きの不履行や遅滞などによる登録情報の不備で、会員が不利益を被ったとしても、当社は如何なる責任も一切負いません。
- 会員は、登録情報に変更がある場合にその届出を行わなかった時は、本サービスを受けられない場合があります。

第8条(退会・会員資格の取消)

- 会員の都合により退会を希望する場合は、当社にその旨を必ず届出をするものとします。なお、支払われた会費は会員規約第5条第2項の規定により、一切返金いたしません。
- 会員が次のいずれかに該当した場合、当社は会員に通知・承諾なく、会員資格を取り消すことができるとします。
 - 入会申込み時に虚偽の申告をした場合
 - 任意な規約または諸規定等に違反した場合
 - 不当な問い合わせや悪質な嫌がらせ等、本サービス業務に支障をきたした
 - その他、当社が会員として不適格と判断した場合
- 第9条(反社会的勢力の排除)
 - 会員は、現在、次の何れにも該当しないこと、且つ将来にわたっても該当しないことを確約するものとします。
 - 暴力団
 - 暴力団員
 - 暴力団準構成員
 - 暴力団関係企業
 - 総会屋等
 - 社会運動等標ぼうゴロ
 - 特殊関係者集約集団等
 - その他(1)～(7)に準ずるもの。
 - 会員が前項に定める事項に反すると具体的に疑われる場合には、当社は会員に対して、当該事項に関する報告を求めることができ、当社がその報告を求めた場合、会員は当社に対し、合理的な期間内に報告書を提出するものとします。
 - 当社は会員が本条第1項の規定に違反している疑いがあると認められた場合には、会員規約に基づく本サービスの利用を一時的に停止することができる。この場合、会員は、当社が利用再開を認めるまで、本サービスの利用ができないものとします。また、入会申込み後に本条第1項の何れかに該当することが判明した場合には、会員は、期間の利益を失い、当社に対する一切の未払債務を直ちに支払うものとします。この場合、当社は直ちに会員資格を取り消すものとし、且つその場合当社に生じた損害を会員が賠償するものとする。

第10条(個人情報の収集・保有・利用について)

- 当社は、会員の個人情報の取り扱いについては以下のとおりとします。なお、個人情報の開示先等については、当社のホームページ(プライバシーポリシー) <https://seed24.jp/privacy/> (当社がそのURLを変更した場合は、変更後のURLとします。)をご確認ください。
 - 当社は、本サービスの申込み又は利用等を通じて知り得た会員の個人情報(以下「個人情報」という)について、個人情報保護法の諸規定を遵守し、善良なる管理者の注意をもって適正に管理します。
 - 会員は、当社が以下の会員等の個人情報を所定の方法で取得し、利用することに同意します。本サービス開始日、会員の氏名、性別、年齢、生年月日、電話

番号、携帯電話番号、本サービスの停止・解除情報、サービス対象物件の住所・サービス対象物件の号室、サービス対象物件の物件タイプ、サービス対象物件が賃貸借契約の場合、本サービス申込者(会員)と賃貸借契約者との異なる場合は、賃貸借契約者の契約者氏名、賃貸借契約者住所、賃貸借契約者物件名、賃貸借契約者号室、その他当社が必要と判断した事項等。

- 会員は、当社が本サービス申込及び本サービス入会後のサービスの提供にあたり、以下の会員の個人情報(以下「個人情報」という)を提供することあらかじめ同意するものとします。本サービス開始日、会員の氏名、性別、年齢、生年月日、電話番号、携帯電話番号、本サービスの停止・解除情報、サービス対象物件の住所、サービス対象物件の号室、サービス対象物件の物件タイプ、サービス対象物件が賃貸借契約の場合、本サービス申込者(会員)と賃貸借契約者との異なる場合は、賃貸借契約者の契約者氏名、賃貸借契約者住所、賃貸借契約者物件名、賃貸借契約者号室、その他当社が必要と判断した事項等。
- 個人又は公共の安全を守るために緊急に開示の必要性があると当社が判断したとき
- 本サービスの他、マーケティング活動、新たな商品開発、若しくは改善等に役立てるための各種アンケートの実施
- 本サービスの業務遂行にあたり当社は、第三者に業務を委託する必要がある場合、この場合業務遂行に必要な範囲で、提供会社へは会員の個人情報を提供し、個人又は公共の安全を守るために緊急に開示の必要性があると当社が判断したとき
- 本サービスの運営維持のため、若しくは当社の権利又は財産保護等に必要不可欠と判断したとき
- 申込承認作業及び本サービスの提供ならびに問合せ対応のため
- 本サービスに関する情報を通知するため
- 当社及び提供会社が行う宣伝物の送付、電子メール等の営業案内のため
- 本サービスの本来的・付随的な機能、サービス等の提供又は会員の依頼に基づきサービス提供のため、提供会社との間で取次ぎをする場合
- その他、当社が会員ののために必要と適正理由によって判断したとき
- 当社は、会員又はその代理人から、会員の個人上の利用目的の通知を求められた場合、又は会員の個人情報の利用の停止、消去、第三者への提供の停止を求められた場合は、当社が定める所定の手続きに従ってこれに応じることとします。
- 当社への個人情報の提供は任意によるもので、当社が必要と判断する個人情報をご提出いただけない場合、当社が提供するサービスをご利用いただけない場合があります。
- 会員より提供があり当社が取得した個人情報、は、会員の同意を得ることなく第三者へ提供することはありません。但し、警察署や裁判所などの公的機関からの法令に基づく開示請求がある場合は除きます。

第11条(免責)

- 当社は、会員が本サービスの利用によって生じた会員の損害(他者との間で生じたトラブル等に起因する損害等を含む)等について、当社に故意・重過失がある場合を除き、如何なる責任も一切負いません。
- 会員がその会員期間中に本サービスを利用できなかったことによる不利益等が発生した場合も前項と同様とします。
- 本条第1項及び前項の規定にかかわらず、当社の重過失によって生じた損害であっても、会員規約違反等、会員の責めに帰すべき事由より生じた損害等については、当社はその責めを免れるものとします。
- 会員が本サービス利用の際、電話、携帯等のどの機種や諸設定が適応する方が対象とし、この条件に該当しない方の動作結果や会員側の何らかの不具合によって、本サービスが正しく機能しない場合、当社は其の責めを免れるものとします。
- 情報の利用について、これを会員に強制するものではなく、利用した責任は会員に帰属するものとします。当社は、その状況等に鑑み、やむを得ない理由により本サービスの提供を拒否または中止する場合があります。

第12条(内容の変更・サービス提供の中止)

当社は、目的の遂行に必要な場合又はその他必要に応じて、会員の承諾又は

会員への事前通知なく内容を変更し、サービスの提供の一部又は全部を中止できるものとします。

- 天災地変(火災、地震、風水害、落雷、公害、塩害等)を含むがこれらに限られない、戦争、暴動、内乱、テロ行為、ストライキ、その他不可抗力
- システム障害・停電
- 本サービスに係るシステムの定期更新又は緊急に行う保守・点検
- その他予測できない事態

第13条(分離不可分性)

本規約のいずれかの条項またはその一部が、消費者契約法その他の法令等により無効または執行不能と判断された場合であっても、本規約の残りの規定または残りの部分はその影響を受けず有効とします。

第14条(管轄裁判所)

会員規約に關し訴訟の必要性が生じた場合は、訴訟に応じて、福岡簡易裁判所又は福岡地方裁判所をもって第一審審判の合意管轄裁判所とします。

第2章 安心サービス

第15条(駆付サービス)

- 会員は、次の各号のトラブルが生じたとき会員専用電話番号を利用して24時間365日緊急駆付のサービス(以下「駆付サービス」という)を依頼することとができます。なお、地域やご依頼の作業内容、天候状況によっては当社サービススタッフがすぐに出勤できない場合や、サービス対象物件へ到着するまでに時間を要する場合がありますことを予めご承諾いただきます。
 - 鍵の紛失若しくは故障等、鍵のトラブル
 - 水まわりのトラブル
 - ガラスの破損トラブル
 - 建具のトラブル
 - 電気、ガスのトラブル
- 前項のトラブルが生じたときの対応言語は、原則として日本語です。但し、場合によっては当社が提供する外国語での対応も可能です。
- 聴覚障がいをお持ちの会員は、遠隔手話通訳サービスにて本サービスの利用が可能です。利用可能時間は午前8時から午後9時までです。詳しくはパンフレットの案内文書をご覧ください。
- 駆付サービスの緊急対応の定義は次の通りとします。
 - 初期駆付対応を「一次駆付」作業という(60分以内の部品代を除く作業代は無料)。
 - 部品交換や特殊作業が必要な場合で、再度訪問及び作業をする場合を「二次駆付」作業という。
 - 破錠を要する場合には、例え60分以内でできる作業でも二次駆付として扱い、かつ、破錠を行う場合には、会員は賃貸人又は賃貸代理人(管理会社)の承諾を得た上で、当社にサービスを依頼することとする。
 - 駆付サービス(特に玄関錠の開錠)を会員が受けられる場合、この提示が必要となります。自動車運転免許、又は顔写真付きの公的機関発行の証明書(但し、証明書に登録されている住所が本サービス対象物件所在地と一致していること)
 - 宿泊補助金サービス(以下「宿泊補助金」という)は、鍵の紛失若しくは故障等、鍵のトラブルにおける駆付サービス時に、開錠が出来なかったことにより有料宿泊施設を利用した場合、発生した宿泊基本料金のうち補助金として、最大5,000円までを給付致します。

第16条(給付条件)

- 宿泊補助金は、本サービスの会員期間(サービス有効期間)の間1回の利用に限る(契約更新後は次の更新日までの間1回の利用に限る)
- 利用宿泊施設の宛名、日付入りの領収書を利用宿泊施設の退室手続き(チェックアウト)を行った翌日から当社5営業日以内に当社へ提出すること
- 当社所定の補助金申請用紙を、利用宿泊施設の退室手続き(チェックアウト)を行った翌日から当社5営業日以内に当社へ提出すること
- 当社サービススタッフが一次駆付を行った場合であること
- 当社が適切と判断すべき合理的理由があること
- 当社が、宿泊補助金給付対象であると判断した時は、当社は会員本人名義の金融機関口座に当社が申請を受理した月の翌月末までに宿泊補助金をお振込み致します。
- ガラス交換サービス(以下「ガラス交換」という)は、ガラスの破損トラブル

においての駆付サービス時に、ガラス等の有料部品交換が発生した場合、当該有料部品交換にかかる費用を最大30,000円分まで当社が負担致します。なお「有料部品交換」とは、破損したガラスを同等のガラスに交換することをいいます。また、30,000円を超える差額が発生した場合は、差額は、当社が指定する先に会員が現金にて支払うこととします。

第17条(利用条件)

- 当社がガラス交換の対象であると判断した場合
- ガラス交換は、本サービスの会員期間(サービス有効期間)の間1回の利用に限る(契約更新後は次の更新日までの間1回の利用に限る)
- 他保険会社等により当該事故による保険金等の支払いがなされないこと(保険会社等から支払いがなされないことを当社が確認するために、会員が加入している家財保険の契約内容を、会員自らお調べの上当社へ必ずお問合せ下さい)
- 当社所定の補助金申請用紙を、該当日を含め当社指定先へ当社5営業日以内に提出すること
- 本条③、④の承諾が当社においてなされていること
- 当社サービススタッフが一次駆付を行った場合
- 当社サービススタッフがガラス交換を行える場合(特殊なガラス等、当社サービススタッフが同等のガラスを用意できない場合は、ガラス交換サービスの対象外となります)
- 駆付サービスで作業を行った際に当社が必要と判断した場合、当社からサービス対象物件の管理会社とその他関係各社へ当社所定の方法で作業内容等を報告します。また、報告の現地現場写真を掲載させていただくことがあります。

第16条(利用料金)

- 会員は、駆付サービスを、有効期間内において24時間365日、専用のフリーダイヤルで、無料で問い合わせができるものとします。但し、会員規約第15条第1項の場合で、同条第4項(1)に記載する時間を超過した作業代金、同条同項(2)、同条同項(3)に記載する部品交換や特殊作業が必要になった場合の部品代等や作業代金または訪問する当社サービススタッフ人数が2人以上の作業代金については、別途、会員の責務負担とします。
- 会員が法人の場合、前項の実費負担の請求は入居者(個人)及びサービス対象者に対して行います。但し、入居者(個人)及びサービス対象者が支払いを拒否する、又は、支払いが出来ない状況にある場合には、当社は、その請求を会員である法人会員に対して行います。
- 駆付サービスを受けただ後に、二次駆付が必要となった場合、会員は賃貸人又は賃貸代理人(管理会社)の承諾を得た上で、別途有料(作業料金、部品代)で当社にサービスを依頼することができず、
- 当社は、利用料金等の請求業務を、当社の指定する第三者に委託することがあり、会員はこれを承諾するものとします。

第17条(除外事項)

- 次の場合、駆付サービスの対象外とします。
 - 建物共有設備におけるトラブル事案の場合
 - 午後9時以降午前9時までの時間帯における破錠による開錠の場合
 - サービス対象物件以外の住宅の作業の場合
 - 会員が、会員規約等に違反した場合
 - 会員及びサービス対象者の故意及び重過失に起因するトラブル事案の場合
 - 風災や火災などの自然災害、悪天候(気温の上昇低下を原因とする事象を含む)、暴動等に起因する場合
 - その他、当社が不適切と判断した場合

第3章 生活相談ダイヤル

第18条(目的)

生活相談ダイヤルは、会員の様々なトラブルに関して、必要な手続きの案内や、専門家、行政機関、消費者保護団体等の紹介など、会員に対し、情報を提供し、会員のトラブルの解決をサポートするものとします。

第19条(利用資格)

生活相談ダイヤルは、会員及びサービス対象者に限り利用できるものとします。

第20条(利用方法)

会員は、会員規約等に記載された内容に従って自らの責任と負担により生活相談ダイヤルを利用するものとなります。会員専用カスタマーセンターの受

付時間は24時間中無休とします。但し、生活相談ダイヤルの提供時間はサービスの種類により異なります。

第21条(サービス内容)

1. 会員から専用フリーダイヤルにて問合せがあった事項に関して、下記の情報を提供することで、トラブル解決のサポートを行うものとします。

- (1) トラブルの解決のために必要となる必要措置等の案内。
- (2) 行政機関窓口、消費者保護団体、カウンセラー等の専門家の紹介。
- (3) その他、トラブル解決のサポートのために必要な情報。

2. 健康・医療相談に関しては、健康・医療・介護・育児・メンタルなどのご相談について保健指導の範囲でアドバイスを行うものであり、診療・医療行為ではありません。病院情報や健康に関する情報をご提供するサービスです。

3. 以下の事項に関しては、サービスの対象外とします。

- (1) 恋愛・信仰など、精神的な価値観に関する事項。
- (2) 法令や社会道徳に反する事項。
- (3) その他、情報提供が著しく困難と認められる事項。
- (4) その他、当社が対象外と判断した事項。

第22条(生活相談ダイヤルをご利用いただく際のご注意)

1. 会員は、本サービス有効期間内において、年間3回まで問合せを行うことができます。
2. 生活相談ダイヤルによる情報提供後の下記の費用については、会員の負担になります。
- (1) 書類申請等にかかる費用等
- (2) 弁護士・カウンセラー等と個別に相談を行う場合の報酬等
- (3) その他、紛争解決のために発生する費用等

第23条(免責)

生活相談ダイヤルから提供した情報は、会員がトラブルを解決するための手段であり、会員に強制するものではなく、情報の利用についての責任は、会員本人に帰属するものとします。当社は、生活相談ダイヤルからの情報に基づき、会員又は第三者に発生した損害(他者との間で発生したトラブルに起因する損害を含みます)及びサービスを利用できなかったことにより、会員又は第三者に発生した損害について、故意又は重大な過失がない限り、損害賠償等、いかなる責任も負わないものとします。

第4章 生活便利サービス

第24条(目的)

生活便利サービスは、会員の暮らしに役立つサービスの提供を目的とします。

第25条(利用資格)

生活便利サービスは、会員及びサービス対象者に限り利用できるものとします。

第26条(利用方法)

会員は、会員規約及びパンフレットに記載された内容等に従って自らの責任と負担により生活便利サービスを利用するものとします。会員専用カスタマーセンターの受付時間は24時間中無休とします。但し、生活便利サービスの提供時間はサービスの種類により異なります。

第27条(内容の変更・中止)

当社は、目的の遂行に必要な場合、又はその他必要に応じて、会員の承諾又は会員の事前通知なく内容を変更し、サービスの提供の一部又は全部を中止できるものとします。また以下の場合は生活便利サービスの提供を中断することができるものとします。

- (1) 震災・火災・洪水・津波・戦争・騒乱・労使争議
- (2) システム障害・停電
- (3) 本サービスに係るシステムの定期的又は緊急に行う保守・点検
- (4) その他予測できない事態

第28条(禁止行為)

会員は、以下の行為を行ってはならないものとします。

- (1) 生活便利サービスを営利目的で利用する行為、生活便利サービスを適して営利を得る目的の行為
- (2) パンフレットに記載されている内容を超えるサービスの提供を求める行為、又は会員規約を逸脱する行為及びそれに類する行為
- (3) 生活便利サービスに係わる個人・法人・団体を誹謗中傷する行為
- (4) 生活便利サービスに係わる個人・法人・団体が保有する著作権、財産権、その他の権利を侵害する行為、又は侵害する恐れがある行為
- (5) 生活便利サービスに係わる個人・法

人・団体に不利益又は損害を与える行為、又は与える恐れのある行為

- (6) 政治・選挙・宗教活動及び個人の思想による活動の一切と、それに類する行為
- (7) 犯罪、反社会的行為を含む公序良俗に反する行為、又はそれに関連する行為
- (8) 法律に違反する行為又は違反の恐れのある行為
- (9) その他、生活便利サービスの一般的なマナーやモラルを著しく逸脱し、不適切と判断される行為

第29条(提供の拒否)

以下の事由に該当した場合、当社は生活便利サービスの提供を拒否することができますものとします。

- (1) 会員が、会員規約に違反した場合
- (2) 会員が、前条の禁止行為を行った場合
- (3) 当社が会員として不適切と判断した場合

第30条(問題解決)

会員は、提供会社の過失、義務不履行により損害を受けた場合、自らの責任と負担において提供会社と之間で問題解決にあたるものとし、当社は一切責任を負いません。

第5章 自転車修理補助金サービス

第31条(サービス内容)

入会期間中に会員所有の自転車が破損し会員が修理費用を支払った場合、本制度に従って自転車修理補助金サービスとして修理補助金を給付する制度です。なお、給付金額は会員規約第34条第1項(2)②記載の自転車修理専門店の発行した領収書の金額又は2,000円のいずれか低い金額とします。

第32条(自転車修理補助金給付条件)

自転車修理補助金(以下「補助金」という)給付の条件は以下の通りです。但し、1年分以上の会費を支払うまでは給付の対象にはなりません。また、補助金は、次の全ての要件を満たしている場合に限り給付されます。

- (1) 会員自身の所有自転車を、自転車修理専門店にて修理した(会員自身が修理した場合は給付対象とする)
- (2) 自転車修理専門店に修理を依頼する前に、当社へ報告していること
- (3) 補助金対象破損箇所は、タイヤ、鍵、チェーンに限る
- (4) 補助金の支払いは、本サービスの会員期間(サービス有効期間)の間1回の利用に限る(契約更新後は次の更新日までの間1回の利用に限る)
- (5) 当社が適切と判断すべき合理的な理由があること

第33条(除外事由)

- 次の各号の、いずれかに該当する場合は、補助金は給付されません。
- (1) 会員の所有ではない自転車の修理
- (2) 盗難被害
- (3) 戦争その他の変乱による破損被害
- (4) 地震、噴火、風水雪災害、その他の天災の影響もとの破損被害
- (5) 核燃料物質又は核燃料物質に汚染された物の放射性、爆発性その他有害な特性の発生の影響もとの破損被害
- (6) 前号以外の放射線照射又は放射能汚染による破損被害
- (7) 破損が無かった場合
- (8) 自転車修理専門店が発行した領収書の日付の翌日から当社5営業日以内に当社に報告しなかった場合
- (9) 会員が、会員規約等に違反した場合
- (10) 会員が、故意に自ら事故を起こした場合
- (11) その他、当社が不適切と判断すべき合理的な理由がある場合

第34条(補助金請求の受付及び支払い)

会員は自転車修理専門店が発行した領収書の日付の翌日から当社5営業日以内に以下の各事項を当社に報告し、同領収書の日付の翌日から当社7営業日以内に当社所定の申請書を提出しなければいけません。また、当社は、補助金請求の受付業務及び当社が必要と判断した調査業務を行います。

- (1) 当社の補助金申請受付時の確認事項
- ① 住所、氏名、電話番号、性別
- ② 修理が必要となった日時と詳細な状況
- ③ 自転車修理専門店が発行した領収書
- (2) 当社に対して補助金請求を行う場合、会員は次の資料を添付しなければいけません。
- ① 当社所定の自転車修理補助金申請書
- ② 自転車修理専門店が発行した領収書
- ③ 会員の本人名義の金融機関口座番号等の情報
- (3) その他、当社が必要と認める書類

(4) 当社が、自転車修理補助金サービスの対象修理であると判断したときは、当社は会員本人名義の金融機関口座に当社が申請を受理した月の翌月末までに補助金をお振込み致します。

第1章 総則

第1条(準用)

総則の規定については、「ライフサポート24mamorocca」の会員規約のうち、第11条を除く、第1条から第13条を、準用します。準用条には、3条項中の「株式会社サウンド・コーポレーション」を「株式会社ヴァンガード・スミス」に読み替え、「当社」とは「株式会社ヴァンガード・スミス」を指すものとし、第10条記載のURLを(v-smith.co.jp/privacypolicy/)とするものとします。

第2条(管轄裁判所)

この会員規約に関し訴訟の必要性が生じた場合は、訴訟に応じて、東京簡易裁判所又は東京地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第2章 近隣トラブル解決支援

第3条(目的)

本サービスに係る加入者(以下「会員」という)を対象として、会員が被る第三者によるつきまとい被害、その他会員が管理及び居住する家屋等への不法侵入、SNS利用等に伴うトラブル、近隣の住民や事業者などのトラブルに関して、その初期対応のアドバイスや解決のために必要な手続きの案内のほか、行政機関、専門家や専門相談窓口の紹介など、会員に対し情報を提供し、会員のトラブル解決のサポートをするものとします。

第4条(専門相談員)

本サービスは、以前に警察官の職にあった者うち、前条に記載するつきまとい、不法侵入、SNSトラブル、近隣トラブル等に精通し、当社が専門相談員としてふさぎない能力を有している者と判断し、指定した相談員によってなされるものとします。

第5条(利用資格)

本サービスは、会員及びサービス対象者に限り、利用できるものとします。

第6条(利用方法)

1. 会員は、会員規約等に記載された内容等に従って、自らの責任と負担により、本サービスを利用するものとします。
2. ご利用・受付時間は、平日の午前10時から午後6時30分まで(土、日、祝、年末年始を除く)とします。ご利用・受付時間以外の時間帯は会員専用メールフォームにて受付し、翌営業日以降の対応とします。
3. 会員専用メールフォームにて受け付けた相談については、本サービス相談員から一度電話連絡を実施し、電話が不通であった場合はメール等で折返しの電話連絡をご依頼しております。
4. 本サービス利用時、相談員が必要と認められた場合はメール等で連絡に对应することもありますが、相談員が必要と認められた理由でのメール等での連絡は受け付けません。
5. ご利用・受付時間内の利用方法は原則として専用ダイヤルからのみとし、健康上の理由等やむを得ない場合を除き、利用資格のある相談者本人からの電話連絡を必須とします。正当な理由なく電話連絡を不可とされる場合、相談を中止することがあります。

第7条(サービス内容)

1. 会員から専用ダイヤル、又は、専用メールフォームで相談・問い合わせのあった、第3条に記載するつきまとい、不法侵入、SNSトラブル、近隣トラブル等に関する相談につき、下記の情報を提供することで、トラブル解決のサポートを行うものとします。

- (1) トラブル解決のために必要な措置等の案内、注意点その他初期対応のアドバイス
- (2) 警察署、行政機関等の専門窓口、専門家等の案内
- (3) その他トラブル解決のサポートのために必要な情報

2. 本サービスは、弁護士その他の法律専門家によって行なわれる法律相談や法的交渉ではなく、法律相談以外の情報提供その他一般的なアドバイスをを行うものであり、何らかの法律事務を提供するものではありません。また、専門相談員が会員に代わって、第三者である相手方との交渉等を行うことは一切ありません。

3. 本相談において、法的相談や法的交渉に及ぶ可能性のある相談については、当社にて弁護士に相談のうえ、その対応の可否を検討するものとします。
4. 本サービスは、第三者によるつきまとい被害、その他会員が管理及び居住する家屋等への不法侵入、SNS利用等に伴うトラブル、近隣の住民や事業者な

どとのトラブルに関する相談であり、下記の事項についての相談は対象外とします。電話相談中、サービス対象外の事項であると当社相談員が判断した場合には、相談を中止する場合があります。

- (1) 本サービスの会員期間以前に発生したトラブルの相談
- (2) 解決支援の対象とならない近隣との日常的なトラブルの相談
- (3) つきまとい行為とは直接関係のない恋愛に関する事項、信仰その他の精神的価値観に関する事項
- (4) 法令や社会道徳に反する事項
- (5) その他、情報提供が著しく困難と認められる事項
- (6) その他、当社が対象外と判断した事項

第8条(相談方法等)

1. 会員は、近隣トラブル解決支援を受けるために、本相談ダイヤルを回数制限等なく利用できます。

第9条(利用時間)

株式会社ヴァンガード・スミス相談方法:別途会員へ通知の専用ダイヤル、メールフォームによる(平日10:00~18:30 ※土日祝、年末年始を除く)

第9条(免責)

本サービスから提供した情報、アドバイス等は、会員がトラブルを解決するための手段であり、これらの利用を会員に強制するものではなく、その利用については、会員本人の責任と判断において行なうものとします。当社は、会員が、本サービスからの情報、アドバイス等を利用した結果、あるいはこれらを利用できなかったことにより、会員又は第三者に何らかの損害が発生したとしても、損害賠償その他いかなる責任も負わないものとします。

第3章 生活再建費用補償サービス

第10条(サービスの概要)

1. 生活再建費用補償サービスは、東京海上日動火災保険株式会社を引受保険会社、当社を保険契約者とする損害保険契約により、不法侵入に遭われた会員に対し、生活を再建するためにかかる費用を一定の範囲でお支払いするサービスです。
2. 会員は、生活再建に係る費用の支払いが発生するまでに所定の方法にて申請を行うものとし、既に支払いが発生している場合には本費用負担の対象外とします。詳しくは、本サービス相談窓口にお問合せください。
3. 本サービスが有効な場合に限り、生活再建費用補償サービスが利用可能となります。

第11条(損害保険契約の主な内容)

損害保険契約の主な内容は次のとおりです。

1. 日本国内に住む会員が居住する建物または戸室(以下、対象戸室)の占有部分に対する不法侵入の被害に遭うことによる生じた損害に対して、次の保険金が5万円を限度に支払います。ただし、所轄警察署に被害届が受理された場合に限りです。

(ア)保険の対象である家財に生じた損害(損害保険金)**)

(イ)対象戸室の鍵の交換費用(セキュリティ対策費用保険金**))

(ウ)事故の再発防止のためのセキュリティ機器(防犯カメラ、センサーライト、補助鍵、ガラス窓強化フィルム等)の賃借または購入費用(セキュリティ対策費用保険金**))

(*)事故発生から30日以内に当社に通知され、かつ事故の発生から180日以内に支出した必要かつ有益な費用に限りま

2. 保険金を支払うのは、会員ごとにサービス加入日から1年ごとに1回を限度とします。
3. 会員が加入している他の損害保険にて本条1と同様の保険金が支払われる場合には、本保険に優先して支払われるものとします。

4. 会員が本条にかかる保険金の支払を請求する場合は、当社での次の事項の確認を必須とします。

- (1) 警察に受理された被害届受理番号
- (2) 臨時費用ならびに事故再発防止費用の支出にかかった領収書等の提出

第12条(保険金をお支払いしない主な場合)

1. 次のいずれかに該当する損害に対しては、保険金を支払いません。
- (1) 本サービス開始日から30日以内に発生した事故による損害
- (2) 本サービス開始日より前に既に発生していた事故による損害

(3) 被害届または申出が警察に受理されていない事故による損害

(4) 会員またはこれらの者の法定代理人の故意もしくは重大な過失または法令違反によって生じた損害

(5) 前記(4)に掲げる者以外の者が保険金の全部または一部を受け取るべき場合において、その者(その者が法人である場合は、その理事、取締役または法人の業務を執行するその他の機関)またはその者の法定代理人の故意もしくは重大な過失または法令違反によって生じた損害。ただし、他の者が受け取るべき金額については除きます。

(6) 会員の親族の故意によって生じた損害。ただし、会員に保険金を取得させる目的でなかった場合は、この規定を適用しません。

(7) 詐欺または横領によって保険の対象に生じた損害

(8) 下記の物の損害

① 船舶、航空機、自動車、原動機付自転車、雪上オートバイ、ゴカートおよびこれらの付属品

② 自転車、バックグライダー、パラグライダー、サーフボード、ウィンドサーフィン、ラジコン模型およびこれらの付属品

③ 携帯電話・ポケットベル等の携帯式通信機器、ノートパソコン、ワープロ等の携帯式電子事務機器およびこれらの付属品

④ 義歯、義肢、コンタクトレンズ、眼鏡その他これらに類するもの

⑤ 動物および植物

⑥ 印紙、切手

⑦ 通貨等、預貯金証書、クレジットカード、ローンカード、プリペイドカード、電子マネーその他これらに準ずるもの

⑧ 稿本、設計書、図案、証書、帳簿その他これらに準ずるもの

⑨ 高額貴金属等

⑩ 手形、小切手その他の有価証券

⑪ 法令により会員の所有または所持が禁止されているもの

⑫ データ、ソフトウェアまたはプログラム等の無体物

⑬ 乗車券等

(9)下記の事由に起因する損害

① 風、雨、雪、雹、砂塵その他これらに類するもののみ、保険の対象を収容する建物内への吹き込み、浸み込みまたは漏入によって生じた損害(以下「吹き込み等損害」といいます。)

② 会員または会員側に属する者(会員が法人である場合は、その理事、取締役または法人の業務を執行するその他の機関をいいます。)、の労働争議に伴う暴力行為または破壊行為によって生じた損害

③ 土地の沈下、移動、隆起、振動等によって生じた損害

④ 保険の対象が対象戸室の建物内に収容されていないときに生じた損害

(10)保険の対象である家財のうち、楽器について生じた次のいずれかの損害に対しては、保険金を支払いません。

① 弦のみまたはピアノ線のみの切断した楽器の弦またはピアノ線の損害

② 打楽器の打皮のみが破損した場合の打皮の損害

③ 音色または音質の変化の損害

(11)保険の対象である家財のうち、液体、粉体、気体等の流動体が生じたコンタミネーション、汚染、油の混入、純度の低下、変質、固化、化学変化もしくは品質の低下または分離もしくは復元が不可能もしくは困難となる等の損害に対しては、保険金を支払いません。



取扱会社

株式会社エイブル

〒107-0051 東京都港区元赤坂1-5-5 元赤坂SFビル2F



運営会社

株式会社シード・コーポレーション

〒810-0022 福岡県福岡市中央区薬院3-2-23 KMGビル6F



運営会社（近隣トラブル解決支援サービス）

株式会社ヴァンガードスミス

〒105-0003 東京都港区西新橋1-1-1 日比谷FORT TOWER10F