

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。

エイブル

24時間安心生活サービス

ライフサポート24mamorocca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。



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!



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出る

ライフサポート24mamoroccaは、21ヶ国語で外国語対応いたします。

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。

24小時緊急故障支援中心有中文服務。

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 problèmes urgents dans votre chambre 24h sur 24, c'est un service en français

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 magkakarong problema sa lugar nyo pwede ko po kayong tulungan sa tagalog language for 24hours.

কোম্বা মনিকো কুনি পনি সমস্যা তপাইলাই চ মনে হুমি নেচলি মাপমে ২৪ ঘন্টানে তপাইলো সমস্যা সমাধান মনসক্খি

21ヶ国語で通訳できます。 Interpretation is available in 21 languages.

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

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!

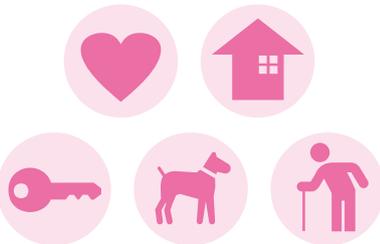
生活相談ダイヤル

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。



自転車修理補助金サービス

- 自転車がパンクしてしまっていた!
- チェーンが外れてしまった!



元警察官による近隣トラブル解決支援サービス

国内初のサービス

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・ストーカー被害に対応

窓口 平日10時~18時半 ※土・日・祝・年末年始除く

「Skype」にて手話対応承ります

SkypeID **pv_info**

上記アカウントを「Skype」にて検索いただき、連絡先追加の上ご利用ください。

【手話対応時間】8時~21時



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。●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。



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(年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
駆けつけます。

会員特典

駆け付け・1次対応

無料

ガラス交換サービス(年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あります。



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。



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



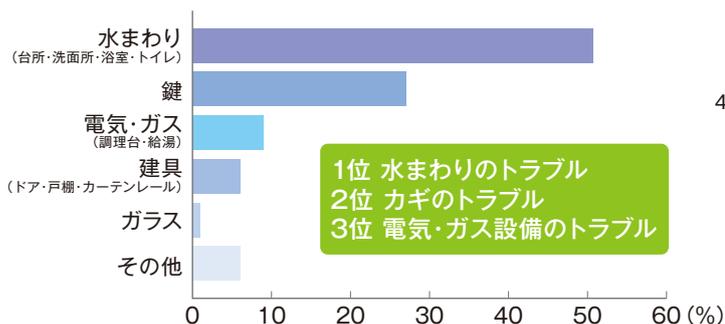
24時間365日
トラブル解決へ出動

24時間
365日対応
安心サポート

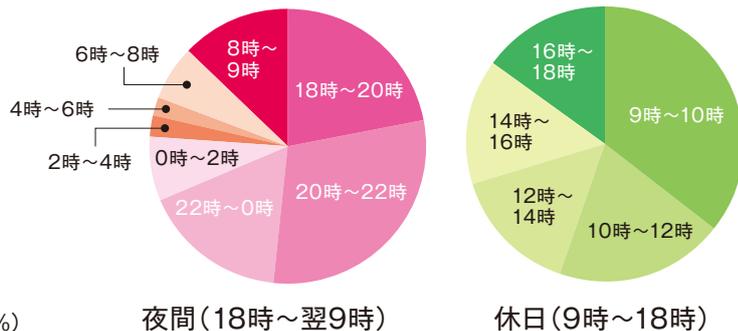


トラブルはこんなことがこんな時間に起きている！

●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ボカド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。とっ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、相談員が丁寧ににお応えいたします。(※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



「仕事での人間関係での悩みがあって…」、「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。

法律相談



「クリーニング業者が洋服を紛失したが、賠償請求は出来ますか?」などの身近なトラブルのご相談を含め、法律問題でのご相談はお電話ください。弁護士が対応いたします。(※予約制)

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。

盗聴・盗撮被害の相談



「誰にも話した事のない情報を他人が知っている」「盗聴されてる気がする不安だ…」そんな盗聴・盗撮被害についてのご相談に、専門スタッフがアドバイスいたします。

架空請求・振り込み詐欺被害の相談



「身に覚えのない請求が届いた」「ネットサーフィンしていたら、高額請求画面が表示された」などの不安がある場合、お電話ください。専門スタッフがアドバイスいたします。

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)

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いし、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。

●初回のみ

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…」



ロフト上の電球が手が届かない、交換の仕方が分からない、などに電球交換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

「ビデオカメラは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

「模様替えるにも重い家具の移動が大変…」専門会社が、重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サービス

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

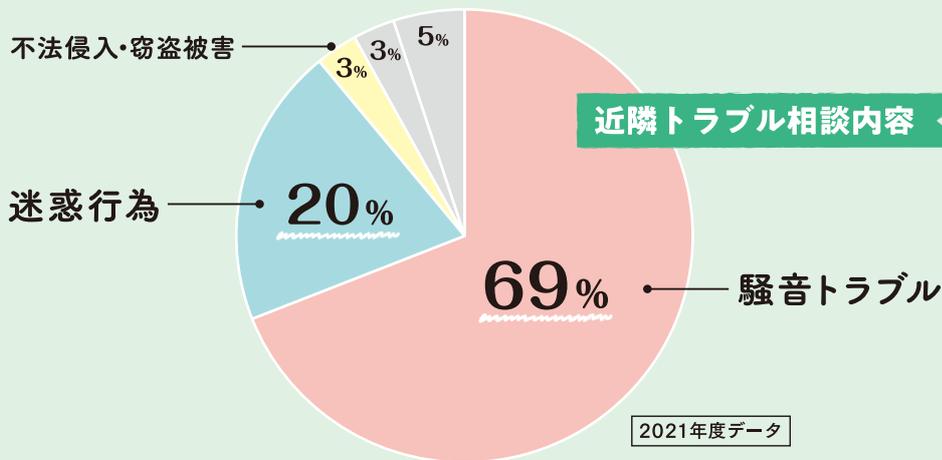
留守中に侵入された・
ストーカー被害等に対応

「少し気になる…」の段階からご相談ください

元警察官で構成された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、是正依頼などの状況に応じて対応します。
- 解決に向けた相談サポートや、シェルターを含む関連機関をご紹介します。



1位	騒音
2位	迷惑行為
3位	不法侵入・窃盗被害
4位	DV・ストーカー
5位	その他

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(サムターン)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、株式会社シード・コーポレーション(以下「当社」といふ)が提供する「[エイブルサポート24]」(以下「本サービス」といふ)の提供及びその利用に関する規約(以下「会員規約」といふ)を定めるものです。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ます。
- 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します。
- 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、公表の際に定める1カ月以上の相当期間を経過した日から適用されるものとします。
- 会員は、会員規約の内容に同意して本サービスを利用するものとします。

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いいます。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名等として利用することを目的に当社に法人名義で本サービスの申込み(自宅1室につき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です。「法人会員」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」といふ)に限定して本サービスが受けられるものとします。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ます。
- 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おいては、サービス対象者に会員規約や諸規定を自ら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の提出(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」といふ)等で紹介しています。

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、満了前の残会員期間がある場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、当社が承認をした場合には、本サービスの残存期間は移転先後も有効とします。
- 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ている内容(以下「登録情報」といふ)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こととします。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ものとします。

- (1)入会申込み時に虚偽の申告をした場合
- (2)会員規約または諸規定等に違反した場合
- (3)不要な問い合わせや悪質な嫌がらせ等で、本サービス業務に支障をきたした場合
- (4)会費を滞納した場合
- (5)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。

- (1)暴力団
- (2)暴力団員
- (3)暴力団準構成員
- (4)暴力団関係企業
- (5)総合屋等
- (6)社会運動等標ぼうゴロ
- (7)特殊能力者集団等
- (8)その他(1)～(7)に準ずるもの。

2. 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。
3. 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ます。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します。

第10条(個人情報の収集・保有・利用について)

1. 当社は、会員の個人情報の取り扱いについて以下のとおりとします。なお、個人情報のお問合せ先の詳細については、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。

- (1)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」といふ)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。
- (2)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で、本サービス申込者(会員)と賃貸借契約者と異なる場合は、賃貸借契約者住所、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。
- (3)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を提供会社に提供することを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で、本サービス申込者(会員)と賃貸借契約者と異なる場合は、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。

- (4)会員は、当社が次の場合において個人情報を利用することあらかじめ同意するものとします。
 - ①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だてるための各種アンケートの実施
 - ②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場合があります。この場合業務遂行に必要な範囲で、当該委託先、提携先及びサービス提供会社(以下「提供会社」といふ)への会員等の個人

人情報の提供

- ③個人又は公共の安全を守るために緊急に開示の必要があるとき
- ④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
- ⑤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
- ⑥本サービスに関する情報を通知するため
- ⑦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
- ⑧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する場合
- ⑨その他、当社が会員のために必要と適正理由によって判断したとき
- (5)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。
- (6)当社の個人情報の提供は任意によるものですが、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。
- (7)会員より提供があり当社が取得した個人情報、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った場合は除きます。

第11条(免責)

1. 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。
2. 会員がその会員期間中に本サービスを利用してきなかったことにより不利益等が発生した場合も本条項と同様とします。
3. 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つても、会員規約違反等、会員の責めに帰すべき事由に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。
4. 会員が本サービス利用の際、電話、携帯電話などの機種や諸設定が適応する方を対象とし、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、当社はその責めを免れるものとします。
5. 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。
6. 当社は、その状況等に鑑みて、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。

- (1)天災地変(火災、地震、風水害、落雷、公害、塩害等を含む)がこれに限られない)、戦争、暴動、内乱、テロ行為、ストライキ、その他の不可抗力
- (2)システム障害・停電
- (3)本サービスに係わ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専属的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)

1. 会員は、次の各々のトラブルが生じたとき会員専用電話番号を利用し24時間365日緊急専用サービスの番号(以下「駆付サービス」といふ)を依頼することができ、また、地域やご依頼の作業内容、天候状況によってはスタッフがすぐに出動できない場合や、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。
- (1)鍵の紛失若しくは故障等、鍵のトラブル
- (2)水まわりのトラブル
- (3)ガラスの破損トラブル
- (4)ガス、エアコンのトラブル
2. 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。
3. 聴覚障がいをお持ちの会員は、Skype(スカイプ)を利用した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書をご覧ください。
4. 駆付サービスの緊急対応の定義は次の通りとします。

- (1)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)。
- (2)部品交換や特殊作業が必要な駆付で、再度訪問及び作業を要する場合は「二次駆付」作業という。
- (3)破錠を要する場合には、例え60分以内にて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、会員は賃貸又は賃貸代理(管理会社)の承認を得た上で、当社にサービスを依頼するものとする。
5. 駆付サービス(特に玄関鍵の開錠)を会員が受ける場合、次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)
6. 「宿泊補助金サービス」鍵の紛失若しくは故障等、鍵のトラブルにおいての駆付サービス時に、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。

(1)給付条件

- ① 宿泊補助金は、年に1回までのサービスであること(2回目以降の利用は、前回利用から1年以上経過していること)
- ② 利用宿泊施設の宛名、日付入りの領収書を、該当日を含め当社へ5日以内に提出すること
- ③ 当社所定の補助金申請用紙を、該当日を含め当社へ5日以内に提出すること
- ④ 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
- ⑤ 当社が適切と判断すべき合理的理由があること
- (2)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。
7. 「ガラス交換サービス」の破損トラブルにおいての駆付サービス時に、ガラス交換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3,000円分まで当社が負担致します。なお「ガラス交換等」とは、破損したガラスを同様のガラスに交換するをいいます。また、3,000円を超える差額が発生した場合、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。

(1)ガラス交換サービス利用条件

- ① 当社がガラス交換サービスの対象であると判断した場合
- ② ガラス交換サービスの利用が1年間に1回までであること(2回目以降の利用は、前回利用から1年以上経過していること)
- ③ 他保険会社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等、会員自らお調べの上当社へ必ずお聞かせ下さい)
- ④ 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5日以内に提出すること
- ⑤ 本号③、④の確認が当社においてなされていること
- ⑥ 当社サービススタッフが一次駆付を行った場合
- ⑦ 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様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)
8. 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、報告の現地写真撮影を撮らせていただくことがあります。

第16条(利用料金)

1. 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、無料で問い合わせること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については、別途、会員の実費負担とします。
 2. 会員が法人の場合、前項の実費負担分の請求は入居者(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。
 3. 駆付サービスを受けた後に、二次駆付が必要となった場合、会員は賃貸又は賃貸代理(管理会社)の承認を得た上で、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ます。
 4. 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)
1. 当社は、駆付サービスの対象外とします。
 - (1)建物共有設備におけるトラブル事案の場合
 - (2)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
 - (3)サービス対象物件以外の住宅の作業の場合
 - (4)会員が、会員規約等に違反した場合
 - (5)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
 - (6)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
(7)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等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します。会員専用カスターセンターの受付時間は24時間年中無休とします。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は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)法令や社会通念に反する事項
- (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一手段であり、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(他者との間で生じ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。会員専用カスターセンターの受付時間は24時間年中無休とします。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。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通じ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越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、生活便利サービス利用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るものとします。

- (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の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、自転車修理専門店で修理したこと(会員自身が修理した場合は給付対象外とする)
- (2)自転車修理専門店で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、有効期間中1回に限る(2回目以降は対象外)
- (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、風水害災害、その他の天災の影響のもとでの破損被害
- (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のもとでの破損被害
- (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)自転車修理専門店の発行した領収書の日付から数えて6日以上、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から5日以内に以下の各事項を当社に報告し、同領収書の日付から7日以内に当社所定の申請書を提出しなければなりません。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なりません。
 - 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
 - ④その他、当社が必要と認める書類
- (3)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。準用に際しては、条項中の「株式会社シード・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/privacy-policy)に変更するものとします。

第2条(管轄裁判所)

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専属的合意管轄裁判所とします。

第2章 近隣トラブル相談サービス

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、会員のストーカー被害、不法侵入、近隣トラブルに関して、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、専門家、行政機関、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)

本サービスの専門相談員は、元警察官であり、ストーカー、不法侵入、近隣トラブルに精通し、当社が専門相談員として、ふさわしい能力を有していると判断し、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)

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。ご利用・受付時間は、平日の午前10時～午後6時30分まで(土、日、祝、年末年始を除く)とします。時間外につきましてはメールフォームにて受付いたします。

第7条(サービス内容)

1. 会員から専用ダイヤル、又は、面接相談で、相談・問い合わせのあったストーカー被害、不法侵入、近隣トラブル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なうものとします。

- (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、行政機関等の専門相談窓口、弁護士等の専門家の紹介
- (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. 本サービスは、法律家によって行なわれる法的相談ではなく、一般的なアドバイスを行なうものであり、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、相手方との交渉等を行うことは一切ありません。
3. 本サービスは、ストーカー被害、不法侵入、近隣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。また電話相談中、サービス対象外の事項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ているトラブルの相談
- (2)近隣トラブル解決支援を対象としない日常トラブルの相談
- (3)ストーカー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)法令や社会通念に反する事項
- (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(相談回数、専門家による相談の提供等)

1. 会員は、近隣トラブル解決支援サービスを受けるために、本相談ダイヤルを無料にて利用できます。
2. 会員は、本サービスの有効期間内において、年間3回まで、本相談ダイヤルを利用して、相談・問合せを行なうことができます。
3. 会員が、電話相談ではなく個別の面接相談をご希望のときは、1回につき5,500円(消費税込)の相談料がかかります。当社指定の相談場所において、相談を実施するものとします。
4. 前項の面接相談を経て、専門家による面接相談が必要と当社が判断した場合、会員は、本サービス利用期間中一回に限り無料で30分の株式会社ヴァンガードスミス指定専門家による相談を受けることができます。
5. 近隣トラブル解決支援サービスmamorocca近隣トラブル相談窓口
株式会社ヴァンガードスミス
電話番号 0570-007-001
(平日10:00～18:30 ※土日祝、年末年始を除く)

第9条(免責)

近隣トラブル解決支援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

するための一手段であり、会員に強制するものではなく、あくまで、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、本サービスからの情報、アドバイス等を利用した結果、あるいはこれを利用して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 生活再建費用負担サービス

第10条(目的)

生活再建費用負担サービスは、悪質かつ継続的な嫌がらせ行為や不法侵入、ストーカー被害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当社が提供する支援サービスです。

第11条(対象範囲)

1. 本サービスの開始後に次の事由のいずれかが発生し、会員がかかる事由を原因として退去し、新たに当社提携不動産会社を通じて転居が成立した場合又はその後も会員住居に住み続ける場合に以後の生活を安心して過ごすために必要であるとして認められた対応にかかる費用(生活再建費用)について、本条第3項に定める範囲内で負担します。

- (1)嫌がらせ等の近隣の住民による違法行為に起因した被害が認められ、警察等公的機関に被害の届出がなされ、当社が転居の必要性を認めたとき
- (2)ストーカー行為もしくは不法侵入等の特定の者による違法行為に起因して被害が認められ、警察等公的機関に被害の届出がなされ、当社が転居の必要性を認めたとき
- (3)嫌がらせ等の近隣の住民による違法行為、ストーカー行為もしくは不法侵入等の被害に関連し、鍵交換、住居の破損を認められたとき
2. 本サービスの「近隣」とは、会員住居が集合住宅の場合は、天井、床または壁を接する直上、直下、隣接の居住戸室を指し、戸建て住宅の場合は、会員住居の敷地に接する土地に所在する居住戸室(集合住宅を除く)を指すものとします。
3. 本サービスにおいて会員にかかって負担する生活再建費用とは、転居にかかる費用と転居せず住み続ける場合の居住物件の鍵交換や物件の修理、一時避難にかかる費用等とします。いずれかの費用も実費とし、費用負担は一年間に1回までの利用且つ上限10万円とします。
4. 会員は、転居賃貸借契約締結日の7日前までに、所定の方法にて転居費用等の立替申請を行うものとします。詳しくは、本サービス利用時に、第8条5項の相談窓口にお問い合わせください。
5. 本条は、本条第1項の事由が本サービス開始後に新たに生じた場合に限り適用され、本サービス開始より前に生じていた事象を起因とした事由には適用されません。



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