

# 24時間安心サポート くらしーど24



21ヶ国語 外国語  
対応いたします。

※外国語対応は、安心サービスのみとさせていただきます。

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小时紧急故障支援中心有中文服务。

24시간 긴급안전핵심서비스 한국어 대응 가능합니다.

ให้บริการด้วยภาษาไทย 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 magkakaron ng problema sa lugar nyo pwede ko po kayong tulungan sa tagalog language for 24hours.

কোথা বাড়িরকো কুনে পরিস্থিতি তদারকি ২৪ ঘন্টায় নেপালি ভাষায় ২৪ ঘন্টায় তদারকি সমস্যা সমাধান গুরুত্বপূর্ণ

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

「Skype」にて手話対応  
が可能になりました。

SkypeID pv\_info

左記アカウントを「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】8:00～21:00





# 安心サービス

お部屋にまつわる  
様々なトラブルに24時間  
365日駆けつけます!

●ご利用・お問合せ (24時間365日受付)

シード ここよ  
**0120-410-554**

音声ガイダンスに従い、WEBまたはオペレーター通話いずれかの  
受付方法をお選びください。  
Please call 0120-410-554, and press 2 for those who wish  
to accept by phone.

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もございます。

※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。

## お部屋のトラブル駆付け

「何か変だ。故障かな?」といった各種不具合に  
駆付けて応急対応いたします。

トラブル発生率  
★★★★



水まわりの  
トラブル!

特典

駆付け・1次対応

**無料**

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

●原因箇所が共用部分に及び場合、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。●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。●詳しくは「くらしーど24M」カス  
タマーセンターへお問合せください。

## 玄関鍵のトラブル駆付け

玄関鍵の紛失等の時に開錠作業をいたします。

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・管理会社などの立会いが必要となります。

トラブル発生率  
★★★★



鍵のトラブル!

特典

駆付け・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**

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

●共用部分(エントランスなど)は  
サービス対象外です。●1次対応  
の範囲を超える特殊開錠作業や部  
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。●詳し  
くは「くらしーど24M」カスタ  
マーセンターへお問い合わせくださ  
い。

## ガラスのトラブル駆付け

急なご要望にもサービススタッフが駆けつけます。

トラブル発生率  
★★★



ガラスの  
トラブル!

特典

駆付け・1次対応

**無料**

ガラス交換サービス(年1回)  
**30,000円分まで**

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

●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「くらしーど24M」カス  
タマーセンターでご確認ください。●  
特殊ガラスの交換には、日数をい  
ただく場合があります。●詳しくは「く  
らしーど24M」カスタマーセン  
ターへお問合せください。

## 電気・ガスのトラブル駆付け

「ブレーカーが落ちた」や「ガスレンジが点火しない」  
などのトラブルに迅速対応いたします。

トラブル発生率  
★★★



電気・ガスの  
トラブル!

特典

駆付け・1次対応

**無料**

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

●トラブル内容によっては、直接電  
力会社、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。●詳しく  
は「くらしーど24M」カスタマーセ  
ンターへお問合せください。

## 自転車修理補助金サービス

●ご利用 お問合せ **TEL 092-532-4010**  
(平日9:00~18:00)



万が一の時でも自転車  
の修理代をバックアップ

自転車修理補助金 **上限 2,000円**

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1回バックアッ  
プいたします。

※加入期間1年以上からご利用いただけます。他ご利用条件については規約をお読みください。

## 再入居費用サポートサービス

●ご利用 お問合せ **TEL 092-532-4010**  
(平日9:00~18:00)



空き巣被害等、万が一の時

お見舞金 **10万円**

もし自分の部屋が空き巣被害に遭ったら...!同じ部屋に住み続ける  
のは嫌ですね。通常は引越費用や敷金・礼金が入居者様負担と  
なっているのが現状です。「くらしーど24M」は、入居者様の費用  
負担を少しでも軽減するため、お見舞金10万円を1回バックアッ  
プいたします。

※加入期間1年以上からご利用いただけます。他ご利用条件については規約をお読みください。



# 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。詳細はくらしーど24M  
カスタマーセンター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しづらい…でも電話なら気軽に相談できるのでは？健康に関する悩みがある時は、ご相談ください。相談員がお応えします。

## 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します。〈※予約制〉

## ストーカー対策相談



「元交際相手から嫌がらせのメールが届いて困っている…」などのストーカー被害についてのお悩みはお電話ください。専門スタッフがアドバイスいたします。

## 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んだけど…」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、法律问题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



「相続税について知りたい」「生前相続対策について聞いてみたい」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。

## 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。相談員がお応えします。

## 近隣トラブル相談



「隣の住人の夜中のピアノがうるさい!」「近隣住民とのトラブルで悩んでいる」などの近隣トラブルについてのお悩みは、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、介護に関しての悩みはお気軽にお電話ください。相談員がお応えします。〈※予約制〉

## 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」「盗聴されている気がして不安だ…」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・振り込め詐欺被害の相談



「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。

24時間安心サポート  
**くらしーど24M**  
ご利用・お問合せ  
シード ここよ  
**0120-410-554**  
音声ガイダンスに従い、WEBまたはオペレーターへお電話ください。  
手話対応ご希望の方はこちら⇒ **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。



# 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。



## 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します。

**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まで教えて欲しい！」



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。

**特典 10%OFF**



## 宅配クリーニング

「忙しいからクリーニングを頼みに行けない…」



ご自宅まで引取りに伺い、クリーニングしてお返しします。

**特典 特別価格**



## 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。

**特典 特別価格**



## 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。

**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、ご対応いたします。

**詳細はご相談ください**

その他サービスも専門会社へ紹介・取次いたします。

🏠 ハウスキープ 📞 ライフサービス 🚶 シニア 🐕 ペット 🔑 セキュリティ



## 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。

●2枚以上で

**特典 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でご用意いたします。

**特典 10%OFF**



## 靴・バッグの修理・クリーニング

「お気に入りのバッグ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グを修理・クリーニングいたします。

**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。

**特典 特別価格**



## 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お子様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

**特典 特別価格**



## 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。

**特典 特別価格**



## 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、様々な困りごとと解決のお手伝いをいたします。

**特典 特別価格**



## 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。

**特典 特別価格**



## 宅配食

「血糖値が高めだけど家庭で健康的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。

**特典 特別価格**



## 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)

**特典 特別価格**



## 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します。

**特典 特別価格**



## 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”を手配致します。お気軽にお電話ください。

**特典 特別価格**



24時間安心サポート

**くらしーど24M**

ご利用・お問合せ

**0120-410-554**

音声ガイダンスに従い、WEBまたはオペレーター選抜いずれかの受付方法をお選びください。  
Please call 0120-410-554, and press 2 for those who wish to accept by phone.

シード ここよ

手話対応ご希望の方はこちら



**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。

！ ※サービス内容の詳細は、くらしーど24Mカスタマーセンターに必ずお問合せください。



# 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。

※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。



Q

お湯が出ない

A

- 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ないですか？  
(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られましたか？



ガスコンロ

Q

着火しない

A

- 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すか？
- ⑤五徳はすれていませんか？
- 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

Q

つまみが回らない  
スイッチが押せない

A

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

Q

IHコンロが作動しない

A

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。



電気がつかない

A

- 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？

トラブルが起きたら  
まずココをチェック!

よくある症状と  
解決方法

Q&A



室内停電

Q

ブレーカーが上がらない

A

- 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

Q

映らない

A

- ①B-CAS(ビーカスカード)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

Q

冷風・温風が出ない

A

- 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

Q

作動しない

A

- 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

Q

異音がする

A

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

Q

水が出ない

A

- 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。



排水口

Q

異臭がする

A

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あります。



トイレ

Q

水が流れ続ける

A

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

Q

閉めづらい・開けづらい

A

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)を回しづらくことがあります。







会員様限定 [月額]

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

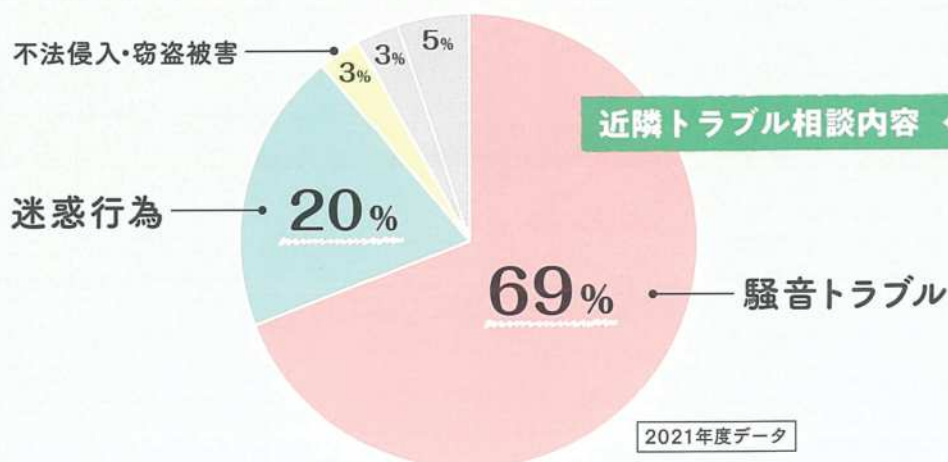
留守中に侵入された・  
ストーカー被害等に対応

## 「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

会員様  
専用ダイヤル

0570-007-001

平日 10:00～18:30 ※土・日・祝・年末年始を除く

メールで相談  
ご利用お問い合わせ  
QRコード (24時間受付)





## 第1章 総則

## ●第1条(規約)

1. 本規約は、株式会社ヴァンガードスミス(以下「当社」という)が提供する「近隣トラブル解決支援サービス」(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)を定めるものです。
2. 当社は運営上必要と判断した場合、本サービスを利用する者の承諾を得ることなく、会員規約を変更することがあります。この場合には本サービスの利用条件は、変更後の会員規約に基づくものとします。
3. 当社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎にその利用約款や利用上の注意等の諸規定(以下「諸規定」という)を設けることがあります。それらの諸規定は会員規約の一部を構成するものとします。
4. 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)

1. 「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。
2. 「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。
3. 会員には「個人会員」と「法人会員」があります。「法人会員」の契約は、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と法人名義で契約(1社宅1室につき1契約扱いとする)をし、当該法人の役員・従業員、その他の使用人等が本サービスの対象物件に入居する場合に限りです。「個人会員」は、あらかじめ当社所定の入会申込み手続き時に明示された方(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します。

## ●第3条(本サービスの利用及び種類)

1. 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。
2. 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。
3. 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、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。
4. 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。
5. 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)

1. 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)

1. 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。
2. 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、当社の都合により、本サービスの提供が不可能となった場合には、会員期間に基づき、返金額がある場合にはその額を返金します。
3. 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)

1. 本サービスの会員期間(サービス有効期間)は、主たる賃貸借契約の期間と同じとし、主たる賃貸借契約の更新がなされた場合には、本サービスの会員期間もそれに合わせて継続するものとします。

2. 会員がサービス対象物件を退去した場合は本サービスも解約となります。

## ●第7条(登録情報変更の届出)

1. 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。
2. 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。
3. 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)

1. 会員の都合により退会を希望する場合は、当社及び管理会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。

2. 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。

## (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)

1. 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) 総会屋等
- (6) 社会運動等標ぼうグロ
- (7) 特殊知能暴力集団等

- (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、この場合、会員は、当社が利用再開を認めるまでの間、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、期限の利益を失い、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します。

## ●第10条(個人情報の収集・保存・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。

- (1) 当社は、本サービスの申込み又は利用等を通し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。

- (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。

- (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(会員相互間のトラブルに関する場合も含む)にあたり、以下の会員の個人情報、専門相談員、指定弁護士、協力会社その他当社が必要と判断する者に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立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が第三者に業務を委託する場合があり、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」という)への会員等の個人情報の提供
- ③ 個人又は公共の安全を守るために緊急に開示の必要性がある当社が判断したとき

- ④ 本サービスの運営維持の為若しくは、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・付帯的な機能・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、当社の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) 当社へ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できなかったことによつて不利益等が発生した場合も前項と同様とします。

3. 本条第1項及び前項の規定にかかわらず、当社の重過失によつ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、当社は其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、当社は其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する場合があります。

## ●第12条(管轄裁判所)

1. 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、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の合意管轄裁判所とします。

## 第2章 近隣トラブル解決支援サービス

## ●第13条(目的)

1. 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14条(専門相談員)

1. 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15条(会員資格)

1. 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16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。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17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18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で利用できます。

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

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19条(免責)

1. 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、損害賠償その他の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

## ●第20条(目的)

1. 生活再建費用とは、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、転居費用等、生活再建にかかる費用を一定の範囲で負担するものとします。

## ●第21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

- (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、隣接の居住用戸室を指し、戸建住宅の場合は、会員住居の敷地に接する戸室に所在する居住用戸室(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代わ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後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回までの利用につき上限10万円とする。

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、18条第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。



mamorocca 会員特典

# 夜間・休日の 急病にすぐに医師が かけつけます!

自宅で診察、検査を行いその場でお薬をお渡しします。

保険証  
医療証  
ご利用可能



## 往診の流れ

家族の38度の熱  
どうしよう...

この時間は  
近くの病院が  
開いていない...

### STEP.1



LINEで救急相談  
メディカルコールスタッフによる  
緊急度判定

### STEP.2



医師とドライバーが  
自宅へ往診

### STEP.3



自宅で  
診察・検査

### STEP.4



その場でお薬お渡し・  
かかりつけ医と連携

## 対応エリア

国内最大

東京・神奈川・埼玉・千葉・愛知  
大阪・兵庫・京都・奈良・福岡

※一部対応エリア外

## 対応時間

24時間対応

月～土/18:00～翌朝6:00  
日・祝/6:00～翌朝6:00



POINT ① 夜間・休日・365日対応

POINT ② 幅広い症状に対応

POINT ③ 健康保険適用で安心

ご自宅であらゆる症状に対応できるよう、万全の準備をしています

80種類以上の薬  
(小児用の粉薬)



点滴セット



ポータブルX線



心電図



白血球測定キット



縫合セット



ポータブルエコー



整形外科セット

- ギブスシーネ
- 松葉杖
- 三角巾 など

大学病院勤務などの  
医師860名が在籍



内科専門医、小児科専門医など、  
症状に対応できる担当医が診察します。

様々な感染症の検査が可能

- ▶ 新型コロナウイルス
- ▶ インフルエンザ ▶ 溶連菌 など

Fast DOCTOR  
夜間に安心を、ファストドクター

夜間・休日保険適用

365日・年中無休

0120-684-556

【診察時間】  
平日18時～朝6時  
日祝24時間



# 家族の急な発熱や体調不良に備えて、 お守りとしてLINEで友だちになろう!

LINEからこの番号を事前入力しておく、医師が移動する交通費が無料になります!

mamorocca 会員特典  
企業番号

007001

はじめてLINE友だち登録をされる方

STEP.1

QRコードからLINE友だちになる



**Fast DOCTOR**  
ファストドクター

往診の流れ、診察料、コロナ対応など  
気になる情報がカンタンにわかります!



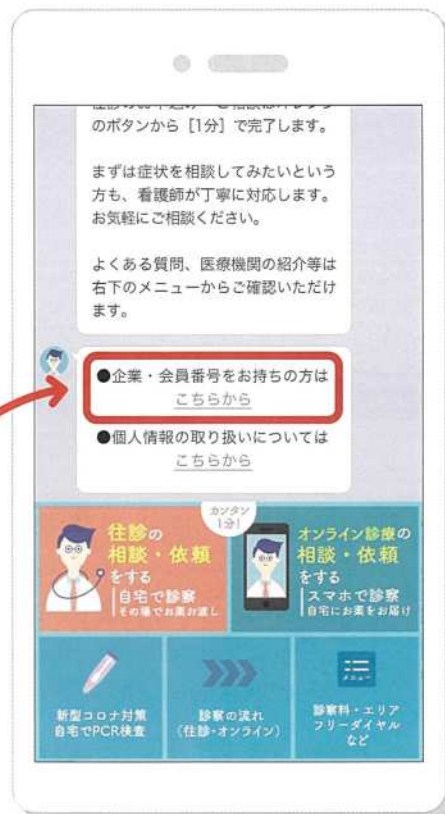
STEP.2

特典の企業番号「007001」を入力

もしもの時に、すぐにファストドクターLINEから医療相談、診察依頼ができます。  
お気軽にご連絡ください!



**医師が移動する交通費が無料になります!**  
**診察料・医師の紹介など、詳しくはLINEにて!**



すでにLINE友だち登録を  
されている方

こちらの手順で  
会員番号を登録できます!

STEP.1



QRコードを読みLINEを開く

STEP.2



メニュー「診察料・エリア・  
フリーダイヤルなど」をクリック

STEP.3



サブメニュー  
「企業・会員番号」をクリック

ファストドクターは様々な自治体・国立大学と産学官連携をしています



**経済産業省**  
Ministry of Economy, Trade and Industry

【経済産業省】

経済産業省主催「ジャパン・ヘルス  
ケアビジネスコンテスト(JHeC)20  
21」優秀賞を受賞。



**筑波大学**  
University of Tsukuba

【筑波大学】

筑波大学との共同研究により、科学的  
エビデンスに基づく新しい救急受  
診支援システムの提案をします。

【運営医療機関一覧】

- 医療法人社団 新拓会
- 医療法人 笑顔会
- 医療法人社団 慈安会
- 医療法人社団 ビーンズ
- 医療法人社団 天照会
- 医療法人社団 MXPG
- 医療法人 竹内会

ファストドクターの取り組みは各種報道番組にて特集頂きました

