



## 住まいのあんしんをサポート！ あんしんサポート24



あんしんサポート24 サービス利用規約

本規定は、顧客が利用できるサービス内容及び利用条件等を定めるものです。

第1条(定義)

1.本規定において「本サービス」とは、本規定に基づき顧客が利用できる「ハウスサポートサービス」及び「家族の留守中サポートサービス」、「ライフサポートサービス」[その他の付帯サービス]、「有料オプションサービス」をいいます。

2.本規定において「運営者」とは、株式会社いさら/パートナーズをいいます。

3.本規定において「サービス事業者」とは、「ハウスサポートサービス」、「家族の留守中サポートサービス」、「ライフサポートサービス」[その他の付帯サービス]、「有料オプションサービス」を実施する運営者提携事業者をいいます。

第2条(除外事項)

1.本サービスは二重の日常生活に関わるものに限られていたこと、事業利用目的でご利用いただくことはできません。また、次の各号に該当する場合も同様、本サービスを利用できません。

- (1)建物共有設備におけるトラブル対応の場合。
- (2)台風、豪雪などの気象状態、または地震・雷火などの天災地変等により顧客宅への届け付けが困難およびサービス事業者の身体に危険が伴う場合。
- (3)競争・暴動、または公権力の行使により届け付けが極めて困難な地域に対象物件がある場合。
- (4)顧客の故意若しくは過失による場合。
- (5)トラブル箇所が共有住宅の共有・共用部分及び車や公共団体等が所有する公的部分にある場合。
- (6)既に緊急対応が完了し、二次的利用の場合。
- (7)サービス事業者の責任において作業完了した場合。
- (8)本サービスの提供により、対象物件及び家財品等に損傷等の損害が発生する場合。
- (9)対象物件及び家財品等が腐爛、または代替不可能なものである場合及び危険な状態にある場合。
- (10)本サービスの提供により、第三者の所有物に損傷、第三者の権利・利益の制限及びその他第三者への損害が想定されるが、第三者の承諾が得られない場合。
- (11)対象物件が他人名義でサービス事業者が所有者・使用者等権利者の承諾を確認できない場合。
- (12)一部(山崩れ・崖崩れ)地域に対象物件がある場合。
- (13)前号各号以外でも社会通念上、本サービスの提供が困難であると見られる場合。

2.顧客は、次の各号における行為を行ってはならないものとします。

- (1)運営者並びにサービス事業者、及びその他の第三者に不利益若しくは損害を与えようとする行為、またはその恐れがある行為。
- (2)第三者の人権侵害行為、公序良俗に反する行為、犯罪的行為、その他法令に違反する行為、またはそのおそれがある行為。
- (3)その他、運営者が不適切と判断し、顧客に通知した行為。

3.運営者並びにサービス事業者は、顧客が次のいずれかに該当すると認めるときは、直ちにサービスを中止することができます。その場合、一切の損害賠償義務を負担しないものとします。

- (1)暴力団、暴力団関係者、暴力団関係企業、その他の反社会的勢力(以下「暴力団等反社会的勢力」といいます)である場合。
- (2)暴力団等反社会的勢力が事業活動を支配し、又は、暴力団等反社会的勢力が不当な資金提供を行うなど、社会的に不当な関係をする法人その他の団体である場合。
- (3)法人その他の団体で、その役員または従業員のうち暴力団等反社会的勢力に該当する者がある場合。
- (4)運営者、若しくはサービス事業者を含む関係会社の従業員に対し、暴力、脅迫等その他違法又は不当な手段を用いて要求行為、その他の不法行為を行う場合。

第3条(ハウスサポートサービス)

顧客は、次の各号の事項が生じたとき、専用フリーダイヤルを利用して、24時間365日、トラブル解決のための情報提供または緊急駆けつけ対応を受けることができます。なお、本条(1)～(7)の各種サポートにおいて、サービス事業者が出勤したにもかかわらず、本サービスの適用除外であった場合、出勤に正当な理由がなくキャンセルがなされた場合、トラブルの発生による損害の発生を顧客の故意によるものであった場合、顧客は始末費用(8,000～20,000円)を負担するものとします。

(1)カギのサポート

- ①本サービス対象物件の玄関及び勝手口における60分以内で実施可能な鍵交換作業を無料で受けることができます。ただし、60分を超えた作業の代金(超過分ごとにお見積りを提示)については、顧客が別途実費を負担するものとします。
- ②カギの形状によっては解錠できない場合がございます。
- ③破損調整・シリンダー交換・新錠のカギの取り付け・カギの制作等、カギ開け以外の作業は実施いたしません。応急措置以外の修理については、顧客から不動産管理会社にご相談いただくものとします。
- ④ただし、顧客が顧客負担で上記対応を希望される場合につきましては、家主や不動産管理会社の了解をご確認いただいたうえ、本サービスとは別に、顧客と現場業者二者間取引での業務依頼として対応させていただきます。(全額有料対応)
- ⑤何らかの理由で開設できず、顧客が当日ホテル等に宿泊された場合、宿泊費等の補償(上限:8,000円)を行います。(ホテル等の徴収額が必要となります。)

(2)ホコリサポート

- ①本サービス対象物件の給・排水管のトラブルにおける60分以内で実施可能な応急措置を無料で受けることができます。ただし、60分を超えた作業の代金(超過分ごとにお見積りを提示)については、顧客が別途実費を負担するものとします。
- ②応急措置以外の修理については、顧客から不動産管理会社へご相談いただくものとします。
- ③ただし、顧客が顧客負担で上記対応を希望される場合につきましては、家主や不動産管理会社の了解をご確認いただいたうえ、本サービスとは別に、顧客と現場業者二者間取引での業務依頼として対応させていただきます。(全額有料対応)

(3)ガラスのサポート

- ①本サービス対象物件に設置のガラスにおける60分以内で実施可能な応急措置を無料で受けることができます。ただし、60分を超えた作業の代金(超過分ごとにお見積りを提示)については、顧客が別途実費を負担するものとします。
- ②応急措置に規定し、窓ガラス交換等については、顧客から不動産管理会社へご相談いただくものとします。
- ③ただし、顧客が顧客負担で上記対応を希望される場合につきましては、家主や不動産管理会社の了解をご確認いただいたうえ、本サービスとは別に、顧客と現場業者二者間取引での業務依頼として対応させていただきます。(全額有料対応)
- ④電気設備のサポート

## 住まいのあんしんをサポート！ あんしんサポート24 出張費及び60分までの作業費が無料!

入居者様(ご契約者様)の日常生活において起こりうる「カギを無くした」、「トイレが詰まった」、「ガラスが割れてしまった」等の様々なトラブルや暮らしのお悩みをサポートする24時間体制の生活見守りサービスです。



## その他のサービスも



- 各種取次オプションサービス
- |   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> クリーニングサービス     | <input type="checkbox"/> 車のロードサービス  |
| <input type="checkbox"/> エアコンクリーニングサービス | <input type="checkbox"/> 設置取り付けサービス |
| <input type="checkbox"/> お手伝いサービス       | <input type="checkbox"/> 不用品回収サービス  |
| <input type="checkbox"/> お引越しい事業者紹介サービス | お客様のニーズに合ったお引越しい事業者をご紹介します。         |

## 充実であんしん!

### 緊急サポートサービス 外国人のお客様に外国語で対応可能!

お部屋のトラブル時に、三者通話による外国語(11ヶ国語)での対応を承っております。

- |       |       |      |        |
|-------|-------|------|--------|
| 英語    | 中国語   | 韓国語  | ポルトガル語 |
| スペイン語 | ベトナム語 | タイ語  | タガログ語  |
| フランス語 | ネパール語 | ロシア語 |        |

- 会員様のご依頼内容やサービス事業者の対応状況により、即日対応できない若しくは現地到着までの時間を要する場合がございますので予めご了承ください。
- 会員様の依頼により出勤したにもかかわらず、依頼事項が明らかにならない場合、サービス適用対象外であった場合、出勤後に正当な理由がなくキャンセルがなされた場合、また、トラブル発生の理由が会員様の故意によるものであった場合等につきましては、会員様に出動費用実費(8:00～20:00は11,000円、20:00～翌8:00は14,000円(税別))をご負担いただきます。

トラブルの際はこちらまで

**0120-380-722** 24時間365日専門のスタッフが受付いたします。

商品に関するお問い合わせはこちら **TEL.03-6240-3365**

2019.08

住まいのあんしんをサポート!

# あんしんサポート24

出張費及び60分までの作業費が**無料!**

入居者様(ご契約者様)の日常生活において起こりうる  
「カギを無くした」、「トイレがつまった」、  
「ガラスが割れてしまった」等の様々なトラブルや  
暮らしのお悩みをサポートする  
24時間体制の生活見守りサービスです。



快適安心

**24時間 365日**

住まいのあんしんをサポート!



その他のサービスも

充実であんしん!



## 各種取次オプションサービス



有料

- クリーニングサービス
- 車のロードサービス
- エアコンクリーニングサービス
- 設置取り付けサービス
- お手伝いサービス
- 不用品回収サービス

無料

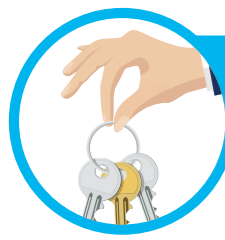
- お引越し事業者紹介サービス  
お客様のニーズに合ったお引越事業者をご紹介します。

## 緊急サポートサービス 外国人のお客様に外国語で対応可能!

お部屋のトラブル時に、三者通話による外国語(11ヶ国語)での対応を承っております。

対応外国語	英語	中国語	韓国語	ポルトガル語
	スペイン語	ベトナム語	タイ語	タガログ語
	フランス語	ネパール語	ロシア語	

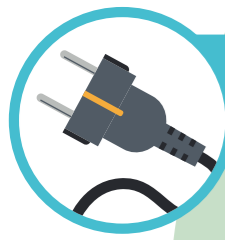
- 会員様のご依頼内容やサービス事業者の対応状況により、即日対応できない若しくは現地到着までの時間を要する場合もございますので予めご了承ください。
- 会員様の依頼により出勤したにもかかわらず、依頼事項が明らかにいえらぶあんしんサポートのサービス適用対象外であった場合、出勤後に正当な理由がなくキャンセルがなされた場合、また、トラブル発生の理由が会員様の故意によるものであった場合等につきましては、会員様に出動費用(8:00~20:00は11,000円、20:00~翌8:00は14,000円(税別))をご負担いただきます。



## カギのサポート

- ・カギ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!
- ・玄関のカギの調子が悪く開かない!

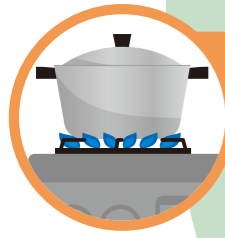
※1 玄関及び勝手口のカギの解錠に際する応急作業を行います。カギの形状によっては解錠出来ない場合があります。  
 ※2 「新築の方の鍵作り」、「カギの製作」、「リッドキー交換」、「磁石型錠・筒・カギ開けが外の業務は本サービスの対象外となります。会員様の料金負担で上記業務を希望される場合は、家主様や不動産管理会社様の了解をご確認いただいたうえで、本サービスとは別に会員様と現場業者の二者間での業務依頼として対応させていただきます。  
 ※3 何らかの理由で解錠できず、会員様が当日ホテル等に宿泊された場合、宿泊費の補助(上限6,000円)を行います。(ホテル等の徴収が必要となります。)  
 ※4 オートロックは解錠のサービス対象外となります。



## 電気設備のサポート

- ・ブレーカーが落ちてどうしたらいいかわからない!
- ・突然電気がつかなくなりました!

※1 居室内に設置してあるブレーカーのトラブルについて対応いたします。ブレーカー内部の修理が必要な場合は、不動産管理会社様にご相談いただいたうえで対応となります。  
 ※2 修繕を会員様の料金負担で希望される場合は、家主様や不動産管理会社様の了解をご確認いただいたうえで、本サービスとは別に会員様と現場業者の二者間での業務依頼として対応させていただきます。  
 ※3 電化製品のトラブルなど、メーカー対応になる場合はサービス対象外となりますが、メーカー・電力会社のコールセンターへご案内いたします。



## ガスのサポート

- ・ガスが出なくなりました!
- ・給湯器のお湯が出ない!
- ・コンロが点火しない!

※1 ガスのトラブルにつきましては、お電話にて元栓の開閉等のご案内を行います。  
 ※2 緊急を要すると考えられる場合は、会員様の安全を第一に考え、弊社の出動よりもガス会社への連絡補助を優先いたします。  
 ※3 メーカー対応になる場合はサービス対象外となりますが、メーカー・ガス会社のコールセンターへご案内いたします。



## 在宅確認のサポート

- ・アパートに住んでいる子供と長い間連絡が取れない!
- ・家にいる母の様子が気になる...

※1 防犯技能を有する「提携緊急対応業者」が外観確認や入室確認などの確認作業を行い、結果をご報告いたします。(確認依頼の内容によってはお受けできない場合がございます。)  
 ※2 対象物件内への入室や救命処置等、関係法令に抵触する恐れのある業務は行いません。



## 水まわりのサポート

- ・トイレが詰まって水が溢れてしまった!
- ・配水管から水が漏れている!
- ・台所の蛇口から水が漏れて止まらない!

※1 止水処理・つまり解消等の応急作業を行います。  
 ※2 修理や部品の交換等を会員様の料金負担で希望される場合は、家主様や不動産管理会社様の了解をご確認いただいたうえで、本サービスとは別に会員様と現場業者の二者間での業務依頼として対応させていただきます。



## ガラスのサポート

- ・子供が誤ってガラスを割ってしまった!
- ・突風でガラスが割れてしまった!
- ・帰宅したらガラスが割られていた!

※1 破損したガラスの撤去やビニールテープでの補修等の応急措置を行います。  
 ※2 ガラス交換等を会員様の料金負担で希望される場合は、家主様や不動産管理会社様の了解をご確認いただいたうえで、本サービスとは別に会員様と現場業者の二者間での業務依頼として対応させていただきます。



## 管球交換のサポート

- ・高齢のため転倒すると危ないので管球交換をお願いしたい...

※1 新しい管球は会員様が事前にご用意いただいていることが条件となります。  
 ※2 年間2回まで無料のサービスとなります。  
 ※3 照明器具等の取り付けはサービス対象外となります。



## パソコンのサポート

- ・ネットに接続できない!
- ・ウイルスに感染したかもしれない!
- ・パソコンが立ち上がらない!

※1 会員様が所有するパソコン本体及び周辺機器(プリンター・ルーター等)の不具合の原因を特定します。また、脆弱クリーニング(PC外観・LCDパネル・キーボード・マウス)を実施いたします。不具合の原因の解消にウイルスソフト等が必要な場合は別途お見積りを提示した上で対応となります。



## ご家族や身の回りのお悩みに関するサポート

- ・年金全般に関するご相談
- ・税務全般に関するご相談
- ・法律全般に関するご相談
- ・相続に関するご相談

※1 ご相談は事前予約制となり、希望日時をお聞きし、専門家との日程調整を行います。  
 ※2 一相談、30分程度を目安とさせていただきます。  
 ※3 年間2回まで無料でご相談いただけます。(3回目以降はご相談1件につき、6,000円(税別)を申し受けます。)



## 病気・健康に関するサポート

- ・健康/医療/メンタル/介護に関わるご相談
- ・医療機関情報提供(専門機関・夜間対応・最寄機関など)
- ・栄養/食事に関するご相談(栄養バランスをはじめ健康管理全般のご相談)
- ・人間ドック予約代行(ご希望に沿った病院のご紹介)

※1 看護師と、臨床心理士が丁寧にお答えいたします。  
 ※2 一相談、30分程度を目安とさせていただきます。  
 ※3 年間5回まで無料でご相談いただけます。(6回目以降はご相談1件につき、3,500円(税別)を申し受けます。)

24時間365日

# 暮らしのトラブルやお悩みをサポートします!

### サポートの流れ



全国多数の施設で  
**お得にご利用**  
 いただけます!

あんしんサポート24 日本全国あらゆるサービスがご加入の方対象にご利用いただけます!

宿泊・旅行トラベル 便利サービス	レジャー・スポーツ 日帰り入浴・スパ
グルメ	健康 スポーツクラブ
車・レンタカー	イベント& セミナー
エンタメチケット 映画・カラオケ	ショッピング・ レンタル
出産・育児・ 子供教育	リラクゼーション ビューティー
スキルアップ・ カルチャー	住宅・引越

▶ 会員登録はこちらから

登録の際は、登録フォーム画面にて保証番号入力欄に会員番号として「0」(半角数字1桁)をご入力ください。

