

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「ハウスポートサービス」及び「在宅確認のサポート」、「ライフサポートサービス」、「その他の付帯サービス」、「各種取次オプションサービス」を指し、本規定に基づき顧客が利用できる「ハウ...

第2条(利用目的)

1.本サービスは、お客様の日常生活に支障をきたす恐れがある場合、専門的知識を持って対応させていただきます。また、次の各号に該当する場合も同様、本サービスを利用させていただきます。

- (1)建物共有設備におけるトラブル対応の場合。
(2)火災、地震等の災害状態、または地震・噴火などの天災地変等により顧客宅への駆けつけが困難な場合、またはサービス事業者の身体に危険が及ぶ場合。
(3)緊急・急患、またはご高齢の方の行動により駆けつけが極めて困難な地域に対象物件がある場合。
(4)顧客の依頼もしくは要請と認められる場合。
(5)トラブル箇所が共用住宅の共有・共用部分及び建物や公共団体等が所有する部分にある場合。
(6)既に緊急対応がなされており、二次的利用の場合。
(7)サービス事業者の都合により作業箇所と変更した場合。
(8)本サービスの提供により、対象物件及び家族財産等に損害等の損害が生じうる場合。
(9)対象物件及び家財品等が高価、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・利益の侵害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)対象物件が他人の名義でサービス事業者が所有・使用者等権利者承認を要しない場合。
(12)一部(山間部・離島)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。

第3条(責任)

1.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及ぼす行為、またはその恐れがある行為。
(2)第三者の人身権侵害行為、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、またはそのおそれのある行為。
(3)その他、運営者並びにサービス事業者、及びその他の第三者に損害を及ぼす行為、またはその恐れがある行為。
(4)サービス事業者が、顧客が「ライフサポートサービス」を利用するにあたり、顧客宅に立ち入り、顧客宅の設備等に損傷を及ぼす行為、またはその恐れがある行為。
(5)法人その他の団体で、その役員または従業員のうちが専ら顧客宅の設備等に立ち入り、顧客宅の設備等に損傷を及ぼす行為、またはその恐れがある行為。
(6)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なう場合。

第4条(サービス提供)

1.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)~(4)の各種サービスにおいて、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された場合、トラブルの発生理由が顧客の故意によるものであった場合、顧客は出張費用実費(8:00~20:00は11,000円、20:00~翌8:00は14,000円(税別))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開錠作業を無料で受けられます。ただし、60分を超過した作業の代金(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カギの修理

①設備確認・シンダー交換・新規のカギの取り付け・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。

③その他

①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前からの理由で断線です

①顧客が当日ホテル等に宿泊した場合、宿泊費等の補助(上限6,000円)を行います。(ホテル等の確保が必要となります。)

(2)水まわりのサポート

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られます。ただし、60分を超過した作業の代金(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

①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

①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られます。ただし、60分を超過した作業の代金(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応急措置に限定し、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)バコフのサポート

①本サービス対象物件内のバコフにおける60分以内で実施可能なトラブル原因特定作業を無料で受けられます。ただし、60分を超過した作業の代金(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顧客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。

③本サービス対象物件におけるインターネット接続・ネットワーク機器の故障等の修理については別途お見積りを提示の上、有償で対応いたします。

第5条(在宅確認のサポート)

顧客は、本サービス対象物件の外観確認、同居の人の在宅有無の確認を必要とする事項が生じたとき、専用フリーダイヤルを利用して、24時間365日、上記確認結果の提供を受けられます。ただし、60分を超過した作業の代金(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。

①本サービス対象物件における外観確認及び在宅有無の確認結果は、依頼者へご報告いたします。

②確認業務は確認にとどめ、関係先に対し無断に無断で提供するサービスです。このため、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。

③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された場合、トラブルの発生理由が顧客の故意によるものであった場合、顧客は出張費用実費(8:00~20:00は11,000円、20:00~翌8:00は14,000円(税別))を負担するものとします。

第6条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・介護・食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が、診察・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目安としていただきます。

第7条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・介護・食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が、診察・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目安としていただきます。

第8条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・介護・食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が、診察・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目安としていただきます。

第9条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・介護・食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が、診察・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目安としていただきます。

第10条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・介護・食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が、診察・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目安としていただきます。

第11条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・介護・食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が、診察・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目安としていただきます。

第12条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・介護・食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が、診察・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目安としていただきます。

第13条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・介護・食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が、診察・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目安としていただきます。

第14条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・介護・食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が、診察・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目安としていただきます。

第15条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・介護・食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が、診察・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目安としていただきます。

第16条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・介護・食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が、診察・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目安としていただきます。

第17条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・介護・食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が、診察・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目安としていただきます。

第18条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・介護・食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が、診察・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目安としていただきます。

第19条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・介護・食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が、診察・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目安としていただきます。

第20条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・介護・食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が、診察・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目安としていただきます。

第21条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・介護・食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が、診察・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目安としていただきます。

第22条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・介護・食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が、診察・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目安としていただきます。

第23条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・介護・食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が、診察・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目安としていただきます。

第24条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・介護・食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が、診察・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目安としていただきます。

第25条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・介護・食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が、診察・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目安としていただきます。

第26条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・介護・食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が、診察・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目安としていただきます。

第27条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・介護・食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が、診察・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目安としていただきます。

第28条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・介護・食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が、診察・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目安としていただきます。

第29条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・介護・食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が、診察・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目安としていただきます。

第30条(病気・健康に関するサポートサービス)

1.健康・医療・介護・食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が、診察・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目安としていただきます。

住まいのあんしんをサポート!

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

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!

お客様の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。

Table with 4 columns of language flags: English, Chinese, Korean, Portuguese, Spanish, Vietnamese, Thai, Tagalog, French, Nepali, Russian.

- 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、故障事項が明らかにいえず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、会員様へ出張費用実費(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 0120-726-010 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