

SUPPORT YOU EVERY SINGLE DAY
 これからはじまる生活に24時間365日の安心を

緊急サポート24

Support 01 緊急サポートサービス

6つのサポートで、お部屋の中で起きる設備不具合に対応します！

 カギのサポート 鍵をなくして、家に入れない 劣化して鍵が回らなくなった	 水廻りのサポート トイレが詰まって流れない 水洗から水がポタポタ漏れている	 ガラスのサポート 突風でガラスが割れた 誤ってガラスを割ってしまった
 ガスのサポート ガスレンジが点火しない お湯が出ない	 電気設備のサポート 管球交換をしても照明がつかない 換気扇がつかない	 暮らしのサポート 子どもと連絡がとれない

無料 | 出張費
 ・最大60分までの基本作業
 ※詳しくは実施要項をご覧ください

有料 | 延長料金・部材料金・特殊作業料金
 ・キャンセル料
 ※追加料金がかかります
 ※詳しくは実施要項をご覧ください



待ち時間なし！ 外出先からでも！ 自己解決も！ 写真や動画で簡単に！

便利なサポート いつでも問い合わせできるので、ブックマークしてね！

URL <https://taske.in/katsura>

LINEをご利用の方は、下記よりチャット形式でお問い合わせに自動対応いたします。

LINEチャットボットを使ってご自身で解決を図れます！

まずはQRコードで読み込み → 友だち登録 or 応急処置案内 → 解決しない場合は…

CONTACTセンターにて受付・対応いたします。

※受付画のご案内となりますので、折り返しのご連絡に時間がかかる場合がございます。

電話が繋がるのを待たずにWEBから問い合わせも！
「画像」や「動画」を添付でき、具体的に伝えられます！

CONTACTセンターにて受付・対応いたします。

※受付画のご案内となりますので、折り返しのご連絡に時間がかかる場合がございます。

Support 02 健康医療情報サポートサービス

24時間365日、「からだに関する相談」をお受けする電話相談窓口をご案内いたします。医師・看護師などが、病気や身体についての相談を分かりやすくアドバイスいたします。このサービスは当社が診療・治療等の医療行為を行うものではありません。※2023年9月より英語・中国語が対応になりました(平日9:00～17:00受付)

Support 03 盗難転居サポートサービス

空き巣の被害にあつて、もう同じ部屋に住みたくない…そんな方の再出発を応援したい！新しいお部屋で心機一転していただくために弊社から**10万円**をバックアップいたします！

Support 04 Life Cycle Concierge (ユーザー限定の会員特典)

ご利用につきましては右記URLもしくは二次元コードよりご確認ください。

<https://lifecycleconciierge.jp>

不要品買取サービス
 引越しや買替えで発生した不要品を一括査定！
オンライン見積もり 無料
 複数ショップでの比較が可能

健康食宅配サービス
 70品以上・糖質90%OFFの食事をお届け！
 初回購入金額より
2,000円(税込)割引

ヘッドフォン 定額サービス
 300種類を超えるヘッドフォンが使い放題
初回 50%OFF

ホームセキュリティ
 工事不要！
 5分で設置が完了するホームセキュリティ
初月1,518円(税込)～
 利用可能

ハウスクリーニング
 お部屋の「掃除」はプロにおまかせ！
ALL 10%OFF

収納サービス
 お部屋の「荷物」預けてスッキリ！
 しかも12ヶ月♪
 月額484円(税込)→
月額110円(税込)

上記の他にもお得に利用できるサービスが盛りだくさん！ ※掲載内容や特典は変更となる場合がございます。

「階下漏水」や「鍵の紛失」など緊急を要する電話をしたときは…

受付時間 **24時間365日** **0120-381-643**

会員様限定(月額)

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

迷惑行為

不法侵入・ストーカー



周囲の部屋からの騒音に
 気になる段階から対応



近隣からの嫌がらせ、
 マナーに関する迷惑行為等に対応



留守中の侵入、ストーカー等の
 「かもしれない不安」にも対応

「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。

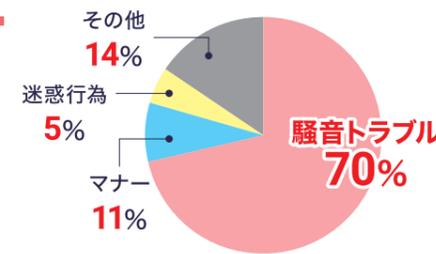


状況を詳しくヒアリングし、状況に応じて是正依頼をはじめとした、解決に向けた相談や関連機関のご案内等をサポートいたします。

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

会員様専用
 ナビダイヤル **0570-007-001**
 相談窓口営業時間：平日10:00～18:30
 ※土、日、祝日、年末年始を除く

時間外専用
 相談受付
 フォーム



桂不動産緊急サポート利用規約

第1章 総則

第1条（適用関係）

1.この利用規約は、ジャパンバストレスキューシステム株式会社(以下「当社」といいます。)が提供する緊急駆けつけパッカーサービス(以下「本サービス」といいます。)の利用等に関して適用されます(以下「利用規約」といいます。)。
2.当社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎に利用料額や利用上の注意事項の諸規定(以下「諸規定」といいます。)を設けることがあります。それらの諸規定はこの利用規約の一部を構成するものとし、利用規約に定める内容と異なる場合、諸規定の内容が優先されます。

第2条（定義）

1.「サービス対象物件」とは、当社が、本サービスを提供する住戸をいいます。
2.「利用料」とは、サービス対象物件に居住する方で当社所定の方法で申請した本人(以下「本人」といいます。)及びその同居人で且つ、当社が登録した個人をいいます。

第3条（本サービスの利用）

予め同意するものとし、その他本サービスの提供に基づき発生する税込価格の料金についても同様とします。

第4条（消費税率又は地方消費税率の変更）

本人は、消費税又は地方消費税が変更されたことに、予め同意するものとし、その税率が施行される時から自動的に当該変更後の税率に従って、第12条第1項に定める料金に係る消費税及び地方消費税が変更されたことに、予め同意するものとし、その他本サービスの提供に基づき発生する税込価格の料金についても同様とします。

第5条（有効期間）

1.本サービスの有効期間は、当社が指定した日をもって開始とし、当該サービス対象物件に入居者が完了した日をもって終了とします。
2.既に入居している住戸が新たにサービス対象物件となった場合には、当該住戸がサービス対象物件となった日をもって、本サービスの有効期間の開始とします。
3.入居している住戸がサービス対象物件でなくなった場合には、当該住戸がサービス対象物件でなくなった日をもって、本サービスの有効期間が終了とします。

第6条（登録情報の変更）

1.利用者は、当社に届け出た連絡先や同居人等の情報(以下「登録情報」といいます。)に変更があった場合、当社所定の方法により速やかに変更手続するものとします。また、登録情報の変更は本人の申出により行います。
2.登録情報の不備、変更手続の不履行や遅延などにより利用者に不利益を被ったとしても、当社はいかなる責任も負いません。

第7条（利用資格の取消し）

利用者が次のいずれかに該当した場合、当社は利用者の利用資格を取り消すことができるものとします。

1.この利用規約又は諸規定の定めに違反した場合
2.不要な問合せや悪質な問い合わせ等で本サービスの業務に支障をきたした場合
3.暴力、威力や不当な差別的行為等をして経営者の業務を妨害する集団若しくは個人(いわゆる反社会的勢力)に属する、又は密接な関係を有する場合は、その他、当社が利用等として不適切となした場合

第8条（個人情報）

1.当社は、本サービスの提供を通じて知り得た、会員に関する情報に含まれる個人情報(個人情報保護 に関する法律に定義する意味を有し、以下「個人情報」といいます。)について、個人情報の保護に関する法律の趣意を遵守し、善なる管理者の注意を持って管理するものとします。また、当社は、当社の業務提供優先が本サービスの提供に関する業務を行う場合、当該業務提供優先がかかる業務を通じて知り得た個人情報と適切に管理するよう、善善の努力を行うものとします。
2.会員は、当社及び業務提供優先が次の各号に掲げる目的のために個人情報を使用することについて、あらかじめ同意するものとします。
①本サービスに会員登録及び利用等に対して提供するため
②本サービスの運営上必要な事項を会員及び利用者告知するため
③本サービスの改善、マーケティング活動、新商品開発等を目的とした各種アンケートを実施するため
④本サービスの利用状況や会員の属性等にに応じた新たなサービスを提供するため
⑤当社若しくは当該グループ会社又は当社の業務提供が提供する関連サービスや商品ののご案内のため
3.管理会社は、会員とのかつて本サービスの利用契約を締結した場合、本サービスの提供のための必要な範囲で、会員の個人情報を含む登録情報その他の必要な情報を当社及び当社の業務提供先に提供するものとし、会員はあらかじめこれに同意するものとします。
4.情報及び当社の業務提供優先は、本サービスの提供に関わる業務及び第2項に定める目的を達成するために必要な業務を第三者に委託することがあります。この場合、当社及び当社の業務提供優先は、委託先等の業務に専ら従事する目的を達成するために必要な個人情報を第三者の業務提供先と開示して取り扱うことがあり、会員はあらかじめこれに同意するものとします。

5.前項に定める場合のほか、次の各号のいずれかに該当する場合は、当社は会員その他の個人情報その他の第三者に開示・提供することを取り、会員はあらかじめこれに同意するものとします。
①利用料又は其他の金銭等を得るために必要の場合又は当社が判断した場合
②裁判所の命令等又は法令に基づき強制の場合分、又は法令により開示が必要とされる場合
③当社、当社の業務提供先又はこれらの関係者の生命、身体、財産等その他の権利を保護するために必要不可欠であると当社が判断した場合
④その他、当社が本サービスの運営維持のために必要と認めるとし合理的に判断した場合

第9条（規約の追加変更）

本サービスの運営上、利用規約に追加又は変更の必要が生じた場合は、追加又は変更する条項について、当社が別途指定する方法にて告知するものとします。

第10条（免責）

当社は、本サービスの運営に関して故意又は重大な過失がない限り、利用者に対して損害賠償義務を負わないものとします。

第2章 緊急サポートサービス

第11条（内容）

1.利用者は、サービス対象物件について、次の各号の日常生活上における設備不具合等(以下「設備不具合等」といいます。)が生じた場合、当社指定の専用ダイヤルを利用して、24時間365日、設備不具合等の解決を図るための情報提供又は当社が別途定める実施要領（以下「実施要領」といいます。)に記載の現場駆けつけ対応を受けさせていただきます。ただし、当社が利用者から本サービスに関する連絡を受けた後に利用者との連絡が取れない場合や交信期間上経過した場合などは、当社はサービスへの対応を当該判断により任意に終了することができます。なお、現場駆けつけ対応は設備不具合等の完全な解決及び現場への特定の出発時刻を保証するものではなく、地域、時間帯、天候、交通事情、作業内容等の諸般の事情により、即対応できない場合や作業員が現地到着するまでに時間が必要な場合があることにつき、利用者はあらかじめ同意するものとします。
①欠陥かすびの脱落・故障等の不具合(ただし、補修対応の際には別途特殊作業費用がかかることがあります。なお、特殊構造の壁に関しては補修できない場合があります。)
②給排水設備の不具合
③窓ガラスの不具合
④ガス機器の不具合
⑤電気機器の不具合(利用者所有する家電製品は対象外とします。)
⑥安否確認のサポート
2.前項(第1号の場合を除く。)の本サービス対応時は、利用者の立ち会いが必要となります。
3.本条第1項の現場駆けつけ対応の対象となるのは、実施要領に定める基本作業で、かつ、一度の訪問及び作業で完結する一次対応に限るものとします。実施要領に定める基本作業に該当しないものは修理等の対応及び作業については、当社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、本サービスの対象外となります。また、現場駆けつけ対応は、設備不具合等の完全な解決を保証するものではなく、設備不具合等の内容や現場駆けつけ対応時の状況により、現地調査や応急処置を行うのみでの対応、又は現場確認後に管理会社へ報告を行うなどの対応にとどまることあることにつき利用者あらかじめ同意するものとし、また、現場駆けつけ対応では設備不具合等が解決できないと考えられる場合、又は二次被害が発生することが、当社の判断により現場駆けつけ対応を行わないことがある旨に会員はあらかじめ同意するものとします。
4.現場駆けつけ対応は、運転免許証等の謄写真付き公的身分証明書(以下、単に「身分証明書」といいます。)による本人確認が必要となります。
5.利用者は、作業員が現場において設備不具合等の箇所、その旨が報じられる箇所及び作業内容等の写真を撮ることをあらかじめ同意するものとします。
6.当社は、現場駆けつけ対応において、原則として、作業員が現場に到着した時点と起算点とし、かつ当日最大の訪問までの実施要領に定める基本作業を行うものとします。ただし、設備不具合等が解決したと当社が判断した場合又は現場駆けつけ対応では設備不具合等の解決が不可能である当社が判断した場合等、作業員がこれ以上現場に滞在する合理的な理由が無いと当社が判断した場合は、当社はその時点で現場駆けつけ対応を終了することができるとします。

第12条（利用料金）

1.利用者は、現場駆けつけ対応を無料で受けることができます。但し、次の各号の場合、利用者は別途実費等を負担する場合があります(第1号の場合については負負担するものとします。)
①60分を超過した作業(超過10分ごとに、650円(税込))
②現場駆けつけ対応に部品交換や特殊作業が必要になった場合の代金
③利用者の責に帰すべき事由により、現場駆けつけ作業員(以下「作業員」という。)到着後に現場駆けつけ対応がキャンセルになった場合のキャンセル料(650円(税込))
④その他各号に違反し、当社が当社の責に帰すべき事由か前各号以外の実費等を負担した場合
2.利用者は、本サービスの対象に含まれない事項についても、作業員と協議の上別途有料でサービスを受けられる場合があります。
3.現場駆けつけ対応ではトラブルが解決できない又は二次被害が発生することが予想される場合、利用者は作業員と協議の上別途有料でサービスを依頼することができます。
4.当社は、前3項の場合の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、利用者はこれを受諾するものとします。

第13条（除外対象）

次の場合は緊急サポート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
②明け暮れ以降深夜時間帯の時間帯における破壊による開錠
③利用者が所有する家電製品等に関するトラブル
④入居当初からの故障・破壊に関するトラブル
⑤状況回復に関するトラブル
⑥地震等の天災や火災、暴風等の非常事態におけるトラブル
⑦その他当社が不適切と判断した場合は

第14条（内容）
本人が加入期間中にサービス対象物件の室内(ベランダを除きます。)に任意で侵入盗難被害に遭い、サービス対象物件の賃貸借契約を終了して転居する場合において、次条の要件をすべて満たす場合に当社から見舞金10万円を給付します。

第15条（見舞金の給付条件）

見舞金は以下の要件すべてを満たす場合に給付されます。
①前条の被害等に対して被害届を出していること
②侵入盗難被害から3か月以内に、サービス対象物件の賃貸借契約につき解約の合意を成立させ、又は解約申入れの意思表示をしていること
③転居先として、本サービス加入時と同一の不動産会社が管理する住戸について、賃貸借契約を締結していること
④本サービスの有効期間中に、当社所定の申請書等を提出していること
⑤本サービスの有効期間中1回目の申請であること(2回目以降は対象外となります。)

第16条（除外対象）

次の各号のいずれかに該当する場合は、見 舞金は給付されません。
①不在中に盗難されていた等、利用者の故意又は重大過失による場合
②利用者の帰郷、止居し、その他サービス対象物件の居室から出入りすることが可能な者による盗難の場合
③被害等の天災や火災、暴風等、非常時における盗難の場合
④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17条（手続）

1.本人は、盗難転居サポートサービスを利用する場合は、次の書類を提出して当社に利用の申請を行うものとします。
①当社所定の申請書(送金先の金融機関口座情報を含みます)
②転居先の賃貸借契約書の写し
2.前項の申請が、規約の定める要件をすべて満たす場合、当社又は当社の指定するものは、本人の指定した金融機関口座に、速やかに見舞金を送金します。

第18条（他の補償制度との関係）
盗難転居サポートサービスによる見舞金の給付は、保険ではなく、本人への付加サービスであり、他の補償制度や保険等からの給付とは期間別に行うものとします。

実施要領「現場駆けつけサービス」

					2022年10月1日策定		
カテゴリ	場所(設置箇所)	設備	症状	基本作業(現場駆けつけサービス対象)対応作業	基本作業対象外対応作業(例) ^{#3}	注意事項	
給排水設備の不具合	キッチン・洗面所	給排水	漏水	止水作業、給水パッドシート設置、パッキン交換、シールテープ作業、部品まし締め等の応急処置	給排水管部品交換	•便器の脱着（ロータック及び機能部を外す等）は追加料金（時間超過料金、特殊作業料金）が発生します。 <ul style="list-style-type: none">原因箇所が公共下水管の場合、公共機関への連絡対応となります。	
			詰まり	ローポンプによる作業、清掃、軽作業	トローリーによる作業、高圧洗浄、分解洗浄、薬剤投入		
			水・お湯が出ない	パッキン交換、部品まし締め等の応急処置	給排水管部品交換	•トローリー及び高圧洗浄等の使用時は追加料金（時間超過料金、特殊作業料金）が発生します。 <ul style="list-style-type: none">海外製などの特殊製品は、対応できない場合があります。 虎斑となった部品交換は対応できません。 寒冷地での水道管凍結は対応できません。	
	トイレ	蛇口	破損	止水・給水パッドシート、パッキン・シールテープ、部品まし締め等の応急処置	排水管部品交換		
			詰まり	詰まり除去の軽作業	分解洗浄、部品交換、本体交換		
			漏水	現地調査	部品交換、本体交換		
	浴室	給排水	漏水	止水作業、給水パッドシート設置、パッキン交換、シールテープ作業、部品まし締め等の応急処置	給排水管部品交換		
			破損	止水作業、給水パッドシート設置、パッキン交換、シールテープ作業、部品まし締め等の応急処置	給排水管部品交換		
			水が止まらない	止水作業・ロータック内部品調整等の応急処置	部品（ボールタップ、フロート弁等）交換		
	洗濯機置き場	階下	水が流れない	ロータック内部材交換、部品外れ確認、パケツで水を流し入れる応急処置	部品（ボールタップ、フロート弁等）交換、トイレレバ交換		
			詰まり	ローポンプによる作業、清掃等の軽作業	トローリーによる作業、高圧洗浄、分解洗浄、薬剤投入		
破損			止水作業、給水パッドシート設置、パッキン交換、シールテープ作業、部品まし締め等の応急処置	給排水管部品交換			
鍵の紛失・不具合	玄関	錠前	漏水	止水作業、給水パッドシート設置、パッキン交換、シールテープ作業、部品まし締め等の応急処置	給排水管部品交換		
			詰まり	ローポンプによる作業、清掃等の軽作業	トローリーによる作業、高圧洗浄、分解洗浄、薬剤投入		
			階下漏水	止水作業、給水パッドシート設置、パッキン交換、シールテープ作業、部品まし締め等の応急処置	給排水管部品交換	高度及び高額な費用がかかる養生作業、上階の作業	
窓ガラスの不具合	外気に触れた窓ガラス	窓ガラス	鍵の紛失及び状況(深夜時間帯等)により、解錠できない場合があります。	バーロック解錠、サムターン回しによる解錠	•解錠作業前に、利用者様の運転免許証等で本人確認を致します。 <ul style="list-style-type: none">本人確認及び居住確認ができない場合、解錠作業は行いません。 鍵の種類及び状況(深夜時間帯等)により、解錠できない場合があります。 防犯性の高い特殊構造の錠の場合、対応できない場合があります。 解錠時にアースコープを破壊した場合、アースコープの部品が有償となります。		
			破損	破損箇所養生、ガラスサイズの採寸	破損物撤去作業		
			破損	破損箇所養生、ガラスサイズの採寸	破損物撤去作業		
電気設備の不具合	室内	照明器具	点灯不良	各部点検・調整、管球交換の確認	スイッチ交換、照明本体交換	•照明の管球交換は、対象外となります。 <ul style="list-style-type: none">清掃作業は、対象外となります。 不具合の内容により、電力会社・各メーカー対応となる場合があります。	
			落下・破損	現地調査	各部品交換、本体交換		
			動かない・冷暖房がでない	現地調査	各部品交換、本体交換	•電気機器の不具合(利用者所有する家電製品は対象外とします。)	
	室内	エアコン	水漏れ	現地調査、ドレンホース清掃	各部品交換、本体交換		
			動作不良	各部点検・調整	スイッチ交換、ブレーカー交換		
			動作不良	通電確認	コンセント交換、ブレーカー交換		
	換気設備	室内	換気扇	一部・全部停電	ブレーカー確認、過電流・絶縁測定、漏電回路切り離し、電力会社(地域停電含む)確認	配線工事、電気設備部品交換	
				異音	清掃、現地調査(異音箇所特定、モーター確認)	換気扇及びモーター等部品交換	
				動作不良	清掃、現地調査(異音箇所特定、モーター確認)	換気扇及びモーター等部品交換	
	給湯器設置場所	室内	IHヒーター	破損	応急処置	レジスター部品交換、本体交換	
				動作不良(運動型・差圧型)	清掃、現地調査(作動及び通電確認)	レジスター部品交換、本体交換	
視聴不良				現地調査	レジスター部品交換、本体交換		
ガス機器の不具合	室内	テレビ	漏水	現地調査(主電源・適合調理機の確認・天板汚れ等確認)	部品交換、本体交換		
			エラーコード表示	現地調査(主電源・適合調理機の確認・天板汚れ等確認)	部品交換、本体交換		
			動作不良	現地調査(インターホン症状・モニター・設置場所・電池BOX等確認)、電池交換、配線の抜き差し確認	インターフォン交換、配線及び部品交換		
安否確認のサポート	室内	インターフォン	作動不良	通電確認	コンセント交換、ブレーカー交換		
			一部・全部停電	ブレーカー確認、過電流・絶縁測定、漏電回路切り離し、電力会社(地域停電含む)確認	配線工事、電気設備部品交換		
			異常	清掃、現地調査(異音箇所特定、モーター確認)	換気扇及びモーター等部品交換		
ガス機器の不具合	室内	IHヒーター	破損	応急処置	レジスター部品交換、本体交換		
			動作不良(運動型・差圧型)	清掃、現地調査(作動及び通電確認)	レジスター部品交換、本体交換		
			視聴不良	現地調査	レジスター部品交換、本体交換		
安否確認のサポート	室内	インターフォン	作動不良	通電確認	コンセント交換、ブレーカー交換		
			一部・全部停電	ブレーカー確認、過電流・絶縁測定、漏電回路切り離し、電力会社(地域停電含む)確認	配線工事、電気設備部品交換		
			異常	清掃、現地調査(異音箇所特定、モーター確認)	換気扇及びモーター等部品交換		
ガス機器の不具合	室内	テレビ	漏水	現地調査(主電源・適合調理機の確認・天板汚れ等確認)	部品交換、本体交換		
			エラーコード表示	現地調査(主電源・適合調理機の確認・天板汚れ等確認)	部品交換、本体交換		
			動作不良	現地調査(インターホン症状・モニター・設置場所・電池BOX等確認)、電池交換、配線の抜き差し確認	インターフォン交換、配線及び部品交換		
安否確認のサポート	室内	インターフォン	作動不良	通電確認	コンセント交換、ブレーカー交換		
			一部・全部停電	ブレーカー確認、過電流・絶縁測定、漏電回路切り離し、電力会社(地域停電含む)確認	配線工事、電気設備部品交換		
			異常	清掃、現地調査(異音箇所特定、モーター確認)	換気扇及びモーター等部品交換		
ガス機器の不具合	室内	IHヒーター	破損	応急処置	レジスター部品交換、本体交換		
			動作不良(運動型・差圧型)	清掃、現地調査(作動及び通電確認)	レジスター部品交換、本体交換		
			視聴不良	現地調査	レジスター部品交換、本体交換		
安否確認のサポート	室内	インターフォン	作動不良	通電確認	コンセント交換、ブレーカー交換		
			一部・全部停電	ブレーカー確認、過電流・絶縁測定、漏電回路切り離し、電力会社(地域停電含む)確認	配線工事、電気設備部品交換		
			異常	清掃、現地調査(異音箇所特定、モーター確認)	換気扇及びモーター等部品交換		
ガス機器の不具合	室内	テレビ	漏水	現地調査(主電源・適合調理機の確認・天板汚れ等確認)	部品交換、本体交換		
			エラーコード表示	現地調査(主電源・適合調理機の確認・天板汚れ等確認)	部品交換、本体交換		
			動作不良	現地調査(インターホン症状・モニター・設置場所・電池BOX等確認)、電池交換、配線の抜き差し確認	インターフォン交換、配線及び部品交換		
安否確認のサポート	室内	インターフォン	作動不良	通電確認	コンセント交換、ブレーカー交換		
			一部・全部停電	ブレーカー確認、過電流・絶縁測定、漏電回路切り離し、電力会社(地域停電含む)確認	配線工事、電気設備部品交換		
			異常	清掃、現地調査(異音箇所特定、モーター確認)	換気扇及びモーター等部品交換		
ガス機器の不具合	室内	IHヒーター	破損	応急処置	レジスター部品交換、本体交換		
			動作不良(運動型・差圧型)	清掃、現地調査(作動及び通電確認)	レジスター部品交換、本体交換		
			視聴不良	現地調査	レジスター部品交換、本体交換		
安否確認のサポート	室内	インターフォン	作動不良	通電確認	コンセント交換、ブレーカー交換		
			一部・全部停電	ブレーカー確認、過電流・絶縁測定、漏電回路切り離し、電力会社(地域停電含む)確認	配線工事、電気設備部品交換		
			異常	清掃、現地調査(異音箇所特定、モーター確認)	換気扇及びモーター等部品交換		
ガス機器の不具合	室内	テレビ	漏水	現地調査(主電源・適合調理機の確認・天板汚れ等確認)	部品交換、本体交換		
			エラーコード表示	現地調査(主電源・適合調理機の確認・天板汚れ等確認)	部品交換、本体交換		
			動作不良	現地調査(インターホン症状・モニター・設置場所・電池BOX等確認)、電池交換、配線の抜き差し確認	インターフォン交換、配線及び部品交換		
安否確認のサポート	室内	インターフォン	作動不良	通電確認	コンセント交換、ブレーカー交換		
			一部・全部停電	ブレーカー確認、過電流・絶縁測定、漏電回路切り離し、電力会社(地域停電含む)確認	配線工事、電気設備部品交換		
			異常	清掃、現地調査(異音箇所特定、モーター確認)	換気扇及びモーター等部品交換		

※ 1 部材料金及び特殊作業料金は、基本作業には含まれていません。 ※ 2 現場駆けつけ対応において、原則として、上記の基本作業を、駆けつけ業者が現場に到着した時点と起算点として最大60分まで行うものとします。ただし、当社がトラブルは解決したと判断した場合又は現場駆けつけ対応ではトラブルの解決が不可能であると判断した場合等駆けつけ業者がこれ以上現場に滞在する合理的な理由が無いと判断した場合は、その時点で現場駆けつけ対応は終了となります。 ※ 3 基本作業対象外の「対応作業例」は、一部の参考事例となります。

近隣トラブル解決支援サービス mamorocca 会員規約

第1章 総則

第1条（内容）
総則の規定については、「緊急サポート24」の会員規約のうち、第1条から第10条を、準用する。準用の際には、条項中の「ジャパンバストレスキューシステム株式会社」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」を指すものとする。

第2章 近隣トラブル解決支援

第2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際して、その初期対応のアドバイスや解決のための必要と手続き等の内のほか、行政機関、専門家等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する。

第3条（専門相談員）
本サービスは、以前に警察署の職員にあつた者のうち、前条に記載するべき要とし、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みなさいい能力を有している者とし、指定した相談員によるものとします。

第4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、利用できるとします。

第5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、自らそ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：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アドレスにて受付し、翌営業日以降の対応とします。
3.ご利用・受付時間内の利用方法は原則会員専用ダイヤルからのみとし、健康上の理由や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となります。正当な理由なく電話連絡を不可とすることがある場合、相談を受けることはありません。

第6条（サービス内容）
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なく利用できます。
2.近隣トラブル解決サービス相談窓口
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、祝日、年末年始を除く）

第7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なく利用できます。
2.近隣トラブル解決サービス相談窓口
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、祝日、年末年始を除く）

第8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なります。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9条（損害保険契約の主な内容）
損害保険契約の主な内容のたおよびです。
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よって生じた損害に対して、次の保険金が支払われる旨に本損害保険契約に基づいて生じた損害に限り適用される範囲に定められた場合に限りります。
(ア) 保険の対象である家財に生じた損害（損害賠償金）
(イ) 対象戸室の鍵の交換費用（セキュリティ対策費用）
(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、補助錠、ガラス強化フィルム等）の費または購入費用（セキュリティ対策費用）の保険金（ウ）
(ウ) 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がある有益な費用に限りります。
2.保険金を支払うのは、会員ごとサービス加入日から1年ごとに1回を限度とします。
3.会員の加入日している他の損害保険にて第20条1と同様の損害保険に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.会員の加入日している他の損害保険に請求する場合は、次の書類を添えて当社に提出しなければなりません。

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

第10条（保険金をお支払いしない場合）
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は、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) 会員の帰郷の故によつて生じた損害。ただし、会員が保険金を取得でき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、ゴーカート、オートバイおよびこれらの付属品
②自動車、バイク、自転車、パソコン、携帯電話、ノートパソコン、スマートフォン、ラジコン、模型およびこれらの付属品
③移動電話・ポケットベル等の携帯式通信機器、ネット型(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、義足、コンタクトレンズ、眼鏡その他これらに関するもの
⑤動物および植物
⑥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絵本、設計書、図案、証書、帳簿その他これらに準ずるもの
⑨高価金品等
⑩その他、本規約に定める他の有価証券

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貴重品等
(9)下記の事由に起因する損害
①嵐、雨、雪、雹、砂塵その他これらに関するもの保険の対象とする建物の内へ吹き込み、し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（以下「労働」といいます。）に起因する行為または業務行為によって生じた損害
③土地の沈下、移動、陥没、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かったに生じた損害
⑤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) 保険の対象である家財のうち、楽器についてはピアノの損害
(2) 楽器についてはピアノの損害
(3) 音響機器の破損
(4) 楽器の破損
(5) 音響機器の破損
(6) 楽器の破損
(7) 音響機器の破損
(8) 楽器の破損
(9) 音響機器の破損
(10) 楽器の破損
(11) 楽器の破損
(12) 楽器の破損
(13) 楽器の破損
(14) 楽器の破損
(15) 楽器の破損
(16) 楽器の破損
(17) 楽器の破損
(18) 楽器の破損
(19) 楽器の破損
(20) 楽器の破損
(21