

# 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」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「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」、「各取次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、株式会社いすゞホームサービスです。
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」、「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」、「各取次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. 本サービスはご家庭の日常生活に関わるものに限らせていただき、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) トラブル箇所が共有の共有・共用部分及び国や公共団体等が所有する公的部材である場合。
  - (3) 既に緊急対応がされており、二次的な利用の場合。
  - (4) サービス事業者の判断により作業困難と判断した場合。
  - (5) 本サービスの提供より、対象物件及び家財品等に損傷等の損害が発生する場合。
  - (6) 第三者の権利侵害等の危険が、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。
  - (7) 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。
  - (8) 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得ていない場合。
  - (9) 一歩(山部)で「電線」が対象物件がある場合。
  - (10) 前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いけません。
  - (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もしくは損害を与える行為、またはその恐れがある行為。
  - (2) 第三者の人身被害行為、公私関係に及ぼす行為、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、運営者が不適切と判断し、顧客に連絡した行為。
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、直ちにサービスを停止することができます。この場合、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「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を支配し、又は、暴力団等反社会的勢力に不当な資金提供を行ったり、社会的に不当な関係を有する法人その他の団体である場合。
  - (3) 法人その他の団体のうち、その役員または従業員のうち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、その他不法行為を行った場合。

### 第3条(ハウスサポートサービス)

顧客は、次の各号の事態が生じたとき、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に対応することができます。なお、本条(1)～(7)の運用期外であった場合、出勤に正当な理由がなくキャンセルがなされた場合、トラブルの発生理由が顧客の故障によるものであった場合、顧客は出勤費用実費(8:00～20:00は1,100円、20:00～翌8:00は15,400円(税込))を負担するものとします。

- (1) カのサポート
  - ① 本サービス対象物件の交換及び勝手口における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 カの形態によっては解錠できない場合がございます。
  - ③ 故障確認・シリンダー交換・新築のカギの取付けカギの制作等、カギ付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いたします。
- (2) まわりのサポート
  - ① 本サービス対象物件の給・排水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、顧客から不動産管理会社へご相談いただくものといたします。
  - 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。(金銭料対応)
  - ④ 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。
- (3) ガラスのサポート
  - ① 本サービス対象物件のガラスにおける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 ガラスの交換・修理・交換・ガラスの取付けカギの制作等、カギ付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いたします。
  - ③ 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いたします。
  - ④ 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。(金銭料対応)
  - ⑤ 本サービス対象物件の電気設備における60分以内で実施可能な電気交換作業を、年2回上限に無料で行います。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。
  - ⑥ 切れた電線を取り外し、新しい電線を取り付ける作業を行います。
  - ⑦ 新しい電線を顧客が事前に用意していない場合は条件となります。
  - ⑧ ④ただし、顧客が事前に「電線交換」が依頼された場合は、サービス事業者が電線を引渡し、(電線代は顧客の実費負担)日程調整の上、再訪問し取り付け作業を行います。
- (4) 電気設備のサポート
  - ① 本サービス対象物件の電気設備における60分以内で実施可能な電気交換作業を、年2回上限に無料で行います。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 切れた電線を取り外し、新しい電線を取り付ける作業を行います。
  - ③ 新しい電線を顧客が事前に用意していない場合は条件となります。
  - ④ ④ただし、顧客が事前に「電線交換」が依頼された場合は、サービス事業者が電線を引渡し、(電線代は顧客の実費負担)日程調整の上、再訪問し取り付け作業を行います。
- (5) ガスのサポート
  - ① 本サービス対象物件のガスのトラブルにおいて、元金をめめ業者及びガス会社(メーカー)への連絡先案内を無料で行います。
  - ② ガスのトラブルに関しては、人的被害の拡大防止の観点から緊急対応は行わず、電話のご案内のみとなります。
- (6) 電気交換のサポート
  - ① 本サービス対象物件の電気設備における60分以内で実施可能な電気交換作業を、年2回上限に無料で行います。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 切れた電線を取り外し、新しい電線を取り付ける作業を行います。
  - ③ 新しい電線を顧客が事前に用意していない場合は条件となります。
  - ④ ④ただし、顧客が事前に「電線交換」が依頼された場合は、サービス事業者が電線を引渡し、(電線代は顧客の実費負担)日程調整の上、再訪問し取り付け作業を行います。
- (7) パソコンのサポート
  - ① 本サービス対象物件内のパソコンにおける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ることができます。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(プリンター等)の不具合の原因を特定します。
  - ③ 不具合の原因の解消(ウイルス対策・メモリ増設・インターネット接続環境の整備等)については別途見積りを実施の上、有償で対応いたします。

- ④ 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いたします。
- ⑤ ⑤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。(金銭料対応)

- (4) 電気設備のサポート
  - ① 本サービス対象物件の電気設備における60分以内で実施可能な電気交換作業を、年2回上限に無料で行います。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 切れた電線を取り外し、新しい電線を取り付ける作業を行います。
  - ③ 新しい電線を顧客が事前に用意していない場合は条件となります。
  - ④ ④ただし、顧客が事前に「電線交換」が依頼された場合は、サービス事業者が電線を引渡し、(電線代は顧客の実費負担)日程調整の上、再訪問し取り付け作業を行います。
- (5) ガスのサポート
  - ① 本サービス対象物件のガスのトラブルにおいて、元金をめめ業者及びガス会社(メーカー)への連絡先案内を無料で行います。
  - ② ガスのトラブルに関しては、人的被害の拡大防止の観点から緊急対応は行わず、電話のご案内のみとなります。
- (6) 電気交換のサポート
  - ① 本サービス対象物件の電気設備における60分以内で実施可能な電気交換作業を、年2回上限に無料で行います。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 切れた電線を取り外し、新しい電線を取り付ける作業を行います。
  - ③ 新しい電線を顧客が事前に用意していない場合は条件となります。
  - ④ ④ただし、顧客が事前に「電線交換」が依頼された場合は、サービス事業者が電線を引渡し、(電線代は顧客の実費負担)日程調整の上、再訪問し取り付け作業を行います。
- (7) パソコンのサポート
  - ① 本サービス対象物件内のパソコンにおける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ることができます。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(プリンター等)の不具合の原因を特定します。
  - ③ 不具合の原因の解消(ウイルス対策・メモリ増設・インターネット接続環境の整備等)については別途見積りを実施の上、有償で対応いたします。

### 第4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、同居の人の在室有無の確認を必要とする事態が生じたとき、専用フリーダイヤルを利用して、24時間365日、上記確認結果の情報提供を受けるための駆けつけ対応を受けることができます。

- ① 本サービス対象物件における60分以内で実施可能な外観確認及び在室有無の確認作業を無料で受けることができます。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 本サービス対象物件における外観確認及び在室有無の確認結果は、お客様へご報告いたします。
- ③ 確認結果は確認にともなうもので、関係法令に抵触しない範囲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。
- ④ サービス事業者が出勤したにもかかわらず、本サービスの適用期外であった場合、出勤に正当な理由がなくキャンセルがなされた場合、トラブルの発生理由が顧客の故障によるものであった場合、顧客は出勤費用実費(8:00～20:00は1,100円、20:00～翌8:00は15,400円(税込))を負担するものとします。

### 第5条(病状・健康に関するサポートサービス)

1. 健康・病状・健康・食事・睡眠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遠隔相談、行政機関や自治体の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が治療・診察を行うため、トラブルを解決するものではありません。また、一相談、30分程度を目とさせていただきます。

### 第6条(健康・健康に関するサポートサービス)

2. 病状・健康に関するサポートサービスに関しては5回までのお問い合わせが無料となります。6回目以降のお問い合わせは1回につき3,850円(税込)の顧客負担となります。

### 第6条(ご家族や身のお悩みに関する専門相談サービス)

1. 年金・相続・法律・相続の相談に対し、状況に応じて運送士等の専門家電話相談に応じます。ご相談は事前予約制となり、希望日時をお知らせし、専門家の日程調整を行います。また、一相談、30分程度を目とさせていただきます。
2. 年金・相続・法律相談時間: 平日10:00～午後6時、相談相談365日 午前10:00～午後6時となります。
3. ご家族や身のお悩みに関する専門相談サービスに関しては2回までのお問い合わせが無料となります。3回目以降のお問い合わせは1回につき8,800円(税込)の顧客負担となります。

### 第7条(その他の付帯サービス)

1. サービス事業者は、不動産管理会社の営業時間外において、顧客からの不動産管理会社もしくは物件オーナーへの伝言受付サービスを提供いたします。顧客からの伝言は伝言板として受け取るものと、サービス事業者から不動産管理会社へ連絡いたします。サービス事業者がトラブルを解決するものではありません。
2. オプションサービスの提供は、すべて有料となります。

以上

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**



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し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、会員様に出勤費用実費(8:00~20:00は12,100円、20:00~翌8:00は15,400円(税込))をご負担いただきます。

# 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 ご利用いただけます！

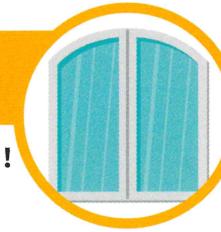
 宿泊・旅行トラベル 便利サービス	 レジャー・スポーツ 日帰り入浴・スパ
 グルメ	 健康 スポーツクラブ
 車・レンタカー	 イベント& セミナー
 エンタメチケット 映画・カラオケ	 ショッピング・ レンタル
 出産・育児・ 子供教育	 リラクゼーション ビューティー
 スキルアップ・ カルチャー	 住宅・引越

▶ 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。



## 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強等の応急措置を行います。  
※2 窓ガラス交換等を会員の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。

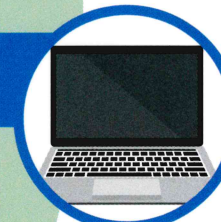
## 管球交換のサポート



- ・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 新しい電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、簡易クリーニング(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の上有償対応となります。

## 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回まで無料でご利用いただけます。(3回目以降はご相談1件につき、8,800円(税込)を申し受けます。)

## 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の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。

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



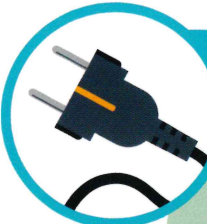
## カギのサポート



- ・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関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 「新築のカギの取り付け」、「カギの製作」、「リリンダー交換」、「後援開錠」等、カギ開け以外の業務は本サービスの対象外となります。会員様の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 開けの理由が解錠です。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6,600円(税込))を行います。(ホテル等の宿泊費が必須となります。)  
※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 修理を会員の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、会員の安全を第一に考え、弊社の出勤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。

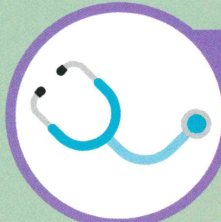
## 在宅確認のサポート



- ・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 提携緊急対応業者が外観確認や在宅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。

## 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回まで無料でご利用いただけます。(6回目以降はご相談1件につき、3,850円(税込)を申し受けます。)