

24時間安心サポート

くらしーど24M



15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



English

英語

中国語



한국어

韓国語

ภาษาไทย

タイ語



Português

ポルトガル語

Español

スペイン語



Nepal

ネパール語



Français

Tiếng Việt

RUSSIA

Bahasa Indonesia

Italiano

Deutsch

Philippin

Bahasa Melayu

「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



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

कोठा भदिव्हे कुने पनी समस्या तपाईलाई छ भने हामी नेपाली भाषामै २४ घण्टामै तपाईंको समस्या समाधान गरुवस्छौं

Kami boleh memberikan maklum balas dalam Bahasa Melayu (24 jam sehari) bagi sebarang masalah yang berkaitan dengan bilik penginapan.

# 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

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。

## 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「くらしど24M」カ  
スタマーセンターへお問合せください。

## 鍵のトラブル駆付け

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。●開錠・破錠  
作業時には、運転免許証など、顔写  
真入りの身分証明書により居住者  
の本人確認を必要とします。「く  
らしど24M」カスタマーセンターの  
案内に従ってください。●詳しくは  
「くらしど24M」カスタマーセン  
ターへお問合せください。

## 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。  
一般的なガラスであれば、交換作業も即日対応いたします。

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」  
などのトラブルに応急対応いたします。

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。●詳しく  
は「くらしど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 TEL 092-532-4010  
お問合せ (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。

※詳しくは利用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 TEL 092-532-4010  
お問合せ (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。

※詳しくは利用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、相談時間の予定がある場合がございます。詳細は0120-410-554  
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？健康に関するお悩みがある時は、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いたします。〈※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いただけ…」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、法律問題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  
0120-410-554  
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をいし、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。  
●初回のみ

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。  
●宅配業者引取り・お届け  
**無料**  
●クリーニング代

特典 10%OFF

## 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 10%OFF

## 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…」  
「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

## 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

## 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

## 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

## 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

## 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子供の面倒を見てくれるので安心です。お問合せください。

特典 特別価格

## 電子錠・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…」電子錠や、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

## レンタル用品

「ビデオカメラは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が用意いたします。

特典 10%OFF

## 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 5%OFF

## 愛犬向け健康チェックサービス

「近くに動物病院がない!行く時間も長い!」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 10%OFF

## 夜間の見守り(夜間滞在12時間バック)

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)

●初回のみ  
特典 10%OFF

## 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、様々な困りごと解決のお手伝いをいたします。

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  
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。お問合せの前にも、ご確認ください。



**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運転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ませんか？  
(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？

**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。

**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？

**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。

**Q**  **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

**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。)

**Q**  **テレビ 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。

**Q**  **エアコン 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？

**Q**  **エアコン 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？

**Q**  **エアコン 異音が出る** **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。

**Q**  **洗面 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。

**Q**  **排水口 異音が出る** **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。

**Q**  **トイレ 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。

**Q**  **窓 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)を回すことがあります。

