

住まいのあんしんをサポート！ ホームアシスト24



ホームアシスト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「ハウスマンサポートサービス」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」、「各種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、「ハウスマンサポートサービス」、「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」、「各種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) 建物内設備におけるトラブルの場合、
 - (2) 地震、豪雨などの気象状態、または地震・噴火などの天災地災等により顧客等への駆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) 戦争・暴動、または公権力の行使により駆け付けが極めて困難な地域に対象物件がある場合、
 - (4) 顧客の放置もしくは無断訪問と考えられる場合、
 - (5) トラブル原因が共有部分の共有・共用部分及び国や公共団体等が所有する公的施設にある場合、
 - (6) 既に緊急対応がされており、二次的な利用の場合、
 - (7) サービス事業者の判断により作業困難と判断した場合、
 - (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) 対象物件が他人の責でサービス事業者が所有・使用等権利者の承諾を得られない場合、
 - (12) 一帯(山間部・離島)地域に対象物件がある場合、
 - (13) 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、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に不当な資金提供を行うなど、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のいる場合、
 - (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った場合、

第3条(ハウスマンサポートサービス)

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付け対応を受けることができます。なお、(本条1)～(4)の各種サポートにおいて、サービス事業者が出動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、出動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放置によるものであった場合、顧客は出動費用実費(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 カギの形態によっては開錠できない場合がございます。
- ③ 緊急開錠・シリンダー交換・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。応急処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 料金の理由で開錠できず、顧客が当日ホテル等に宿泊された場合、宿泊費等の補助(上限6,000円)を行います。(ホテル等の宿泊費が必要となります。)

(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) 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・ルーター等)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機器の整備等)については別途お見積りを提示のうえ、有償で対応いたします。

第4条(在宅確認のサポート)

- ① 本サービス対象物件の外観確認や、同居人の在宅有無の確認を必要としない場合は、サービス事業者が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を提供するための駆け付けに対応を受けることができます。

- ② 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宅有無の確認業務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 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、依頼者へご案内いたします。
- ④ 確認業務は確認にとどめるもので、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。

- ⑤ サービス事業者が出動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、出動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放置によるものであった場合、顧客は出動費用実費(8:00～20:00は11,000円、20:00～翌8:00は14,000円(税別))を負担するものとします。

第5条(病気・健康に関するサポートサービス)

- ① 健康・医療・栄養・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従業制度、行政機関窓口の紹介、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・診察行為を行うことは、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。

- ② 病気・健康に関するサポートサービスに関しては年に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に1回につき3,500円(税別)の顧客負担となります。

第6条(企業や専業主婦の悩みのお悩みに関する専門相談サービス)

- ① 年・金・税務・法律・相談の相談に対し、状況に応じて弁護士等の各専門家が電話相談に応じます。ご相談は事前予約制です。希望日時をお聞きし、専門家と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・税務・法律相談時間:平日10:00～午後6時、相談相線:365日 午前10:00～午後6時となります。

- ③ 家族や身の回りのお悩みに関する専門相談サービスに関しては年に3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に1回につき8,000円(税別)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内において、顧客からの不動産管理会社もしくは物件オーナーへの応答受付サービスを無料で提供いたします。顧客からの応答は希望の伝達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。

第8条(各種取次オプションサービス)

- ① サービス事業者は、下記内容のサービスについて顧客からのご要望に基づき、指定業者へ連絡し、各指定業者から顧客に連絡いたします。

- ② クリーニングサービス、③ お手回しサービス、④ 設置取り付けサービス、⑤ エアコンクリーニングサービス、⑥ 車のロードサービス、⑦ 不用品回収サービス 等

- ⑧ 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



0120-726-010

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

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



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
- ☐ 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

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。



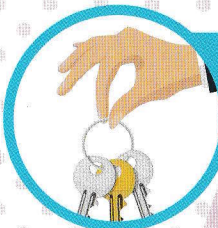
充実であんしん!

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。

対応外国語	英語	中国語	韓国語	ボルガル語
	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ふ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。



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!

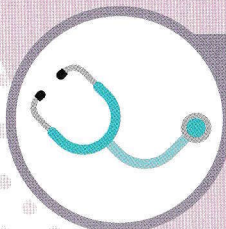
※1 玄関及び勝手口のカギの解錠に関する応急作業を行います。カギの形状によっては解錠出来ない場合があります。
 ※2 「新調のカギの取り付け」「カギの製作」「シリリダー交換」「破錠開錠」等、カギ開け以外の業務は本サービスの対象外となります。会員様の料金負担で上記業務を希望される場合は、家主様や不動産管理会社様の了解をご確認いただいたうえ、本サービスとは別に会員様と現場業者の二者間での業務依頼として対応させていただきます。
 ※3 明らかな理由で解錠できず、会員様が当日ホテル等に宿泊された場合、宿泊費の補助(上限6,000円)を行います。(ホテル等の宿泊費が必要となります。)
 ※4 オートロックは解錠のサービス対象外となります。



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。



病気・健康

- ・健康/医療/メン
- ・医療機関情報提供
- ・栄養/食事に関
- (栄養バランスをはじ
- ・人間ドック予約代

※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。



水まわりのサポート

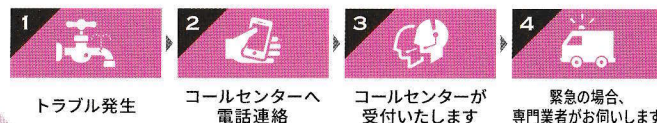
- ・トイレが詰まって水が溢れてしまった!
- ・配水管から水が漏れている!
- ・台所の蛇口から水が漏れて止まらない!

※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、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



トラブル発生

コールセンターへ
電話連絡

コールセンターが
受付いたします

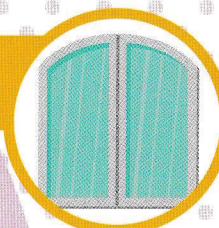
緊急の場合、
専門業者がお伺いします

ご家族や身の回りのお悩みに

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

※1 ご相談は事前予約制となり、希望日時をお聞
 ※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

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 窓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、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。

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 「世帯緊急対応業者」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緊急処置等、関係法令に抵触する恐れのある業務は行いません。

に関するサポート

- ご相談
- ご相談
- ご相談
- 談

※1 専門家との日程調整を行います。
 月以降はご相談1件につき、8,000円(税別)を申し受けます。)

