

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！



コールセンター 外国語対応サービス

外国人のお客様に外国語で対応可能なコールセンターサービスです。お部屋のトラブル時に、三者通話による外国語(5ヶ国語)での対応を承っております。

対応可能
外国語



英語



スペイン語



ポルトガル語



中国語



韓国語



各種取次オプションサービス

- ☐ 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事業者をご紹介します。

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の内容及び利用条件等を定めるものです。

第1条(定義)

- 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「ハウスサポートサービス」及び「家族の留守中サポートサービス」、「ライフサポートサービス」、「その他の付帯サービス」をいいます。
- 本規定において「運営者」とは、株式会社えんるパートナーズをいいます。
- 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」、「家族の留守中サポートサービス」、「ライフサポートサービス」、「その他の付帯サービス」、「有料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(従外事項)

- 本サービスはお客様の日常生活に関わるものに限らせていただき、専断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に、本サービスを利用できません。
 - 建物共有設備におけるトラブル対応の場合。
 - 台風・豪雪などの気象災害、または地震・噴火などの天災地災等により顧客宅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。
 - 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。
 - 顧客の意思若しくは意図的と考えられる場合。
 - トラブル箇所が利用住宅の共有・共有部分及び国や公共団体等が所有する公的部分にある場合。
 - 既に緊急対応がされており、二次的な利用の場合。
 - サービス事業者の判断により作業実施と見做した場合。
 - 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しうる場合。
 - 対象物件及び家財品が高価、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。
 - 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・利益の損滅及びその他の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。
 - 対象物件が他人を意でサービス事業者が所有者・使用者等権利者の承諾を確認できない場合。
 - その他、損害者及び被害者、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。
 - 第三者の人権侵害行為、公序良俗に反する行為、犯罪行為、その他法令に違反する行為、またはそのおそれがある行為。
 - その他、損害者及び被害者、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。
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し得るものとします。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。
 - 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。
 - 暴力団等反社会的勢力が事業活動を支えたり、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。
 - 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あるもの。
 - 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。

2. 顧客は、次の各号に対する行為を行ってはならないものとします。
 - 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。
 - 第三者の人権侵害行為、公序良俗に反する行為、犯罪行為、その他法令に違反する行為、またはそのおそれがある行為。
 - その他、損害者及び被害者、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。
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し得るものとします。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。
 - 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。
 - 暴力団等反社会的勢力が事業活動を支えたり、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。
 - 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あるもの。
 - 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、トラブルが発生した顧客の過失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分を超えた作業の代金(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解錠できない場合がございます。
- ③ 破壊開錠・シリンダー交換・新錠のカギの取り付け・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。
- 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。(金額有料対応)
- ⑤ 何らか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。(ホテル等の領収書が必要となります。)

(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分を超えた作業の代金(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。(金額有料対応)
- ④ 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分を超えた作業の代金(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。

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します。

- 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分を超えた作業の代金(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 異音の発生の原因(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)については別途お見積りを提示の上、有償で対応いたします。

第4条(家族の留守中サポートサービス)

- 顧客は、本サービス対象物件の外観確認や、同居人の居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居室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分を超えた作業の代金(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居室有無の確認結果は、依頼者へご報告いたします。
- ③ 確認業務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、トラブルの発生日由が顧客の故意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医療機関、行政機関窓口の紹介・連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が診療・診察行為を行ったり、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関しては1回につき3,500円(税別)の顧客負担となります。

第6条(に家族や身の回り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となります。希望日時をお聞かせ、専門家との日程調整を行います。また、一相談、30分程度を目安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、相談相談: 365日 午前10:00～午後6時となります。

3. ご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に関しては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)

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からの伝言受付サービスを無料で提供致します。顧客からの伝言は要望の伝言として受けるものとし、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(有料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致します。
 - ① クリーニングサービス
 - ② お手伝いサービス
 - ③ 設置取り付けサービス
 - ④ エアコンクリーニングサービス
 - ⑤ 車のロードサービス
 - ⑥ 不用品回収サービス
2. オプションサービスの提供は、すべて有料となります。

住まいのあんしんをサポート！

ホームアシスト24



トラブルの際ははこちらまで

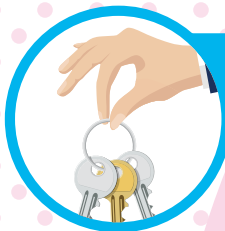


0120-726-010

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



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」、「シリンダー交換」、「破損開錠」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。会員の料金を負担して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 何らかの理由で解錠できず、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。(ホテル等の領収書が必要となります。)
 ※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・健康に関するサポート

- ・健康／医療／メンタル
- ・医療機関情報提供(専門)
- ・栄養／食事に関するご相談
- ・人間ドック予約代行

※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。(6回目



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料金を負担して希望される場合は、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



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料金を負担して希望される場合は、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 防犯技能を有する「提携緊急対応業者」が外観確認や入室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。

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

相談
相談
相談

※1 ご相談は事前予約制となり、希望日時をお聞きし、
 ※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回目以

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

- ／介護に関わるご相談
- 機関・夜間対応・最寄機関など)
- るご相談
- 健康管理全般のご相談)
- (ご希望に沿った病院のご紹介)

す。
 以降はご相談1件につき、3,500円(税別)を申し受けます。)