

安心生活パートナー

トラブルサポート24



日常生活における
トラブルやお困りごとを
安心サポート!

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
お困りごとを電話1本でサポートするサービスです。

トラブル事例ごとにかかる料金見本

2016年1月1日現在

✓カギのサポート

特殊解錠作業: ドアスコップからのバイパス解錠を行います。

項目	トラブル内容	作業内容	参考価格(税別)	トラブルサポート24 会員価格
紛失	ディスクシリンダー	通常解錠作業	10,000円～	応急処置 及び 一次対応まで 無料
	ピンシリンダー			
	MIWA UBシリンダー	特殊解錠作業	15,000円～	
	ディンプルシリンダー		16,000円～	
カギ折れ	異物	折れたカギの除去	10,000円～	
不具合	カギが回らない・異音	修理・調整	8,000円～	

✓水まわりのサポート

項目	トラブル内容	作業内容	参考価格(税別)	トラブルサポート24 会員価格
食前の水栓 浴室の水栓	水もれ	パッキン交換	11,000円～	応急処置 及び 一次対応まで 無料
		コマパッキン交換	11,000円～	
	詰まり	異物の除去	10,000円～	
トイレ	水もれ	タンク部品交換	11,000円～	応急処置 及び 一次対応まで 無料
		排水管補修	11,000円～	
	詰まり	異物の除去	10,000円～	

✓ガラスのサポート

項目	トラブル内容	作業内容	参考価格(税別)	トラブルサポート24 会員価格
リビング	ガラスの割れ	割れたガラスの撤収 養生などの応急処置	8,000円～	応急処置 及び 一次対応まで 無料
		透明3mmガラス (900mm×900mm)	15,000円～	
		透明6mmガラス (900mm×900mm)		
		網入透明3mmガラス (900mm×900mm)		

- トラブル解消のために設備・部品の交換や修理を必要とするケースでは、
管理会社様若しくは物件オーナー様に了解を得る必要がある場合がございます。
予めご了承ください。
- 60分以上の作業が必要となる場合は、超過料金として会員様による費用負担となります。

安心生活パートナー

トラブルサポート24 サポート対応例

本サービスでは、日常生活でトラブルやお困りごとが発生した際に、
一次対応や応急処置をすることにより、
入居者様(ご契約者様)の快適な賃貸ライフをサポートいたします。
ここでは実際の対応事例をご紹介します。



🔑カギのサポート例

サポート箇所	トラブル依頼内容	作業内容	参考価格(税別)	トラブルサポート24 会員価格
玄関扉	カギを回そうとしたら 折れてしまった	シリンダーから折れた カギを除去	10,000円～	応急処置 及び 一次対応まで 無料
	カギを無くしたので 解錠してほしい	ドアスコップからの バイパス解錠	15,000円～	

💧水まわり・ガラスのサポート例

サポート箇所	トラブル依頼内容	作業内容	参考価格(税別)	トラブルサポート24 会員価格
キッチン	蛇口から水がもれる	水栓のパッキンが 劣化していたため交換	11,000円～	応急処置 及び 一次対応まで 無料
トイレ	トイレの便器が つまってしまった	スパッドによる圧力除去	10,000円～	
ガラス	居間のガラスが割れた	割れたガラスの撤収 養生などの応急処置	8,000円～	

👤その他のサポート例

サポート箇所	トラブル依頼内容	作業内容	参考価格(税別)	トラブルサポート24 会員価格
住戸確認	帰宅しているはずの 子供と連絡が取れない	玄関周辺を含む外観を 確認するとともに、 在宅確認を行い状況を報告	10,000円～	応急処置 及び 一次対応まで 無料
リビングの 照明	照明の電球が 切れたため交換したい	入居者様でご用意いただいた 蛍光灯の交換作業	10,000円～	
健康相談	急に体調が悪くなったので 病院を紹介してほしい	状況にあわせて 医療機関を紹介	-	

- トラブル解消のために設備・部品の交換や修理を必要とするケースでは、
管理会社様若しくは物件オーナー様に了解を得る必要がある場合がございます。
予めご了承ください。
- 60分以上の作業が必要となる場合は、超過料金として会員様による費用負担となります。

トラブルの際はこちらまで

0120-973-029

【受付時間】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

TEL.03-4232-2526 FAX.03-5620-2969

【受付時間】AM10:00～PM6:00 ※年末年始・GW・夏期休業を除きます。

賃貸マンション・アパート入居の必需品!
あなたの賃貸生活を
快適安心
サポート

トイレがつまって
水があふれて
しまった!

蛍光灯を
交換したいけど、
高い場所で
交換できない!

カギを無くして
家に入れない!

子供が
ガラスを割って
しまった!

帰宅している
はずの子供と
連絡が取れない!



安心生活パートナー
トラブルサポート
24
Trouble Support

カギのサポート

- ・カギをなくしてしまい家に入れない!
- ・玄関のカギの調子が悪く、開かなくなってしまった!

※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」、「破損修理」等、カギ向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と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 同様の理由で解錠できず、委員長が毎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。(ホテル等の予約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。



水まわりのサポート

- ・トイレがつまって水があふれてしまった!
- ・トイレの水が流れない!
- ・台所の蛇口から水が漏れて止まらない!
- ・洗面所の配管がつまってしまった…

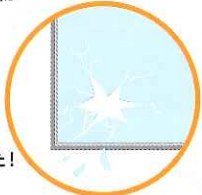
※1 止水処理、つまり解消等の応急作業を行います。
 ※2 修理や部品の交換等も会員様の料金負担で希望される場合は、家主様や不動産管理会社様の了解をご確認いただいたうえ、本サービスとは別に会員様と現場業者の二者間での業務依頼として対応させていただきます。



ガラスのサポート

- ・遊んでいた子供が誤ってガラスを割ってしまった!
- ・帰宅したらガラスが割られていた!
- ・窓ガラスにヒビが入っており危険…

※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。



電気設備のサポート

- ・突然電気が切れてつかなくなりました!
- ・ブレーカーが落ちたようだがどうしたらいいかわからない…

※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確認いただいたうえでの対応となります。
 ※2 修繕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。
 ※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。



家族の留守中のサポート

- ・帰宅しているはずの子供と連絡がとれない!

※1 防犯技能を有する「探検緊急対応隊」から外部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強制入館等、関係法令に抵触する恐れのある業務は行いません。



トラブルサポート24

安心サポート

お困りごとに幅広く対応!

出張費及び60分までの作業費が無料

入居者様の日常生活において起こりうる「様々なトラブル」や「困りごと」を電話1本で解決する、24時間体制のトータルサポートサービスです。

トラブルの際はこちらまで

0120-973-029

24時間365日 専門のスタッフが受付いたします。



ガスのサポート

(電話対応のみ)

- ・ガスが出ない…

※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、会員様の安全を第一に考え、弊社の出動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。

健康相談のサポート

- ・病気に関する相談
- ・気になる症状の相談
- ・近隣の病院紹介等

※1 探検事業者のプロフェッショナルなカウンセラーが丁寧にお答えいたします。
 ※2 年間5回まで無料でご相談いただけます。
 (6回目以降はご相談1件につき3,500円(税別)を申し受けます。)



家族の悩み相談のサポート

- ・育児に関する相談
- ・介護に関する相談
- ・メンタルヘルスに関する相談
- ・食事・栄養相談

※1 探検事業者のプロフェッショナルなカウンセラーが丁寧にお答えいたします。
 ※2 年間5回まで無料でご相談いただけます。
 (6回目以降はご相談1件につき3,500円(税別)を申し受けます。)

パソコンのサポート

- ・パソコンが立ち上がらない…
- ・ウイルスに感染したかも…

※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が必要の場合は別途お見積りをご提示の上でお見積りとなります。

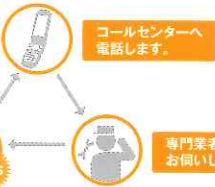
管球交換のサポート

- ・高齢のため転倒すると危険なので管球交換をお願いしたい…

※1 新しい管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。

サービスの流れ

24時間365日、
コールセンターにて電話対応。



トラブル発生



専門業者が
お伺いします!

その他の有料オプションサービス

お勤めの業者をご紹介します。

- 洗濯機・冷蔵庫の設置・移動サービス
- 不用品引き取りサービス
- 換気扇クリーニングサービス
- テレビの設置・設定サービス
- エアコンクリーニングサービス
- ハウスクリーニングサービス

■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ホームマイスター24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8,000円(税別)、20:00~翌8:00は11,000円(税別))をご負担いただきます。



コールセンター
外国語対応サービス

対応可能外国語



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(英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語)での対応を承っております。