

あなたの暮らしを見守る 24時間安心サポート

ご利用上の注意

パートナーサポート24

届けたい安心がある



21ヶ国語 外国語
対応いたします。

24時間
対応

※外国語対応は、安心サービスのみとさせていただきます。



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.

ให้บริการควอดภาษาไทย 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 probl mes urgents dans votre chambre 24h sur 24, c'est un service en fran ais

Cung cấp dịch vụ xử lý các trường hợp rắc rối 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 magkakarong ng problema sa lugar nyo pwede ko po kayong tulungan sa tagalog language for 24hours.

কোম অতিরিক্ত কুনি পর্ম সমস্যা তপাইসাই ছ মনে হ্রামি নেপালী भाषामै २४ घण्टामै तपाईंको समस्या समाधान गर्दछौ

21ヶ国語で通訳できます。 Interpretation is available in 21 languages.

English / Chinese / Korean / Thai / Portuguese / Spanish / Nepali / French / Vietnamese / Russian / Indonesian / Italian / German / Tagalog / Malay / Myanmar / Khmer / Mongolian / Sinhala / Hindi / Bengali

「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



パートナーサポート 24 カスタマーセンター
☎ 0120-520-151

共用部・近隣トラブル対応サービス利用規約

この利用規約(以下「本規約」といいます)は、株式会社Casa(以下「弊社」といいます)が提供する会員制サービス『共用部・近隣トラブル対応サービス』(以下「本サービス」といいます)の利用に関するルールを定めるものです。

第1条(本サービスの内容)

本サービスは、不動産管理会社(以下「管理会社」といいます)が管理受託する賃貸用物件(以下「管理物件」といいます)の賃借人様およびその同居人様(以下総称して「入居者様」といいます)のための対象物件における騒音、ゴミ出しマナー違反等の共用部・近隣におけるトラブルの解決支援サービスの提供等を内容とします。ただし、対象物件の所在地、管理会社と弊社との委託内容その他の理由により、一部のサービスの提供を行えない場合があります。

第2条(本サービスの利用条件)

1.本サービスは、対象物件の入居者様のみが利用することができます。対象物件と異なる物件では利用することができません。
2.本サービスの利用には、対象物件について管理受託している管理会社が、弊社と本サービスの利用契約を締結している必要があります。同契約が解約等により終了した場合や、対象物件について他の管理会社に管理移管等が発生し、対象物件が同契約の対象外となった場合等は、本サービスの提供が終了します。

第3条(提供期間)

本サービスの提供期間は、入居者様の対象物件の賃貸借契約期間中となります。ただし、前条2項の場合はこの限りではありません。

第4条(利用に関する留意事項)

1.本サービスの受付時間は、別途パンフレット等で入居者様にご案内する内容とします。
2.入居者様は、本利用規約、カタログ、パンフレット等に記載された内容に従って自らの責任と負担によりサービスを利用するものとします。なお、利用に際し、入居者様は本利用規約の内容を承諾したものとします。

第5条(本サービスの利用料金)

1.入居者様は、別途管理会社との間の契約に従い、本サービスの利用料として所定の金額を支払うものとします。その支払方法等については当該管理会社との間の契約に従うものとします。
2.前項の支払いを怠った場合、管理会社からの依頼等に基づき、弊社または弊社の業務提携先は本サービスの提供を中断、停止することがあります。

第6条(再委託)

弊社は、本サービスについての業務の一部を外部に委託することがあります。

第7条(損害賠償)

1.弊社は、本サービスの提供にあたって、弊社の責めに帰すべき事由により入居者様に損害を与えた場合、入居者様に対して当該損害の賠償をいたします。
2.弊社に対して損害の賠償を請求する場合、入居者様は損害の発生的事实を知った後、遅滞なく弊社に対して通知し、弊社は現場確認や公的機関等から発行された証明書等により損害を確認したうえで、損害賠償を行います。入居者様がこの通知を怠った場合は、賠償に関する諸手続きが行えない場合があります。
3.弊社が賠償する損害の範囲は、弊社に故意または重過失がある場合を除き、お客様が直接かつ現実に生じた通常損害のみを対象とし、逸失利益、間接損害、特別損害は対象になりません。また、賠償額は、弊社に故意または重過失がある場合を除き、第5条により入居者様がお支払いいただいた1年分の本サービスの利用料金額を限度とします。

第8条(入居者様情報の取り扱い)

1.弊社は入居者様の個人情報をホームページ等に記載の「個人情報取扱規程」に基づき取り扱います。入居者様の個人情報の利用目的については、「個人情報の取り扱いについて」に記載のとおりとします。
2.弊社は、本サービスの提供につき弊社が提携している事業者及び弊社が本サービスに関する業務を委託している事業者に対し、必要な範囲で個人情報を提供、開示する場合があります。この場合、弊社は提携先または委託先との間で取り扱いに関する契約を結ぶ等、適切な措置を講じます。

第9条(権利譲渡の禁止)

入居者様は弊社の同意なしに本サービスに関する権利・義務を第三者に譲渡できません。

第10条(本サービスの変更等)

弊社は、本サービスの提供について、サービス継続に必要な場合または経済情勢の変動等やむをえない事情が生じた場合は、入居者様の承諾または事前予告なしに内容を変更し、提供を停止することができるものとします。

第11条(本サービスの停止、免責事項等)

弊社は、以下各号に定める場合で本サービスの全部または一部の提供を継続できないと判断したときは、本サービスの提供を停止します(特定の入居者様に対する提供のみ停止する場合を含みます。以下停止の対象となるサービスを本条において「当該サービス」といいます。)。停止期間中、弊社は当該サービスの提供についての義務を免れるものとし、弊社の故意または重過失による場合でない限り、停止に起因する損害について責めを負わないものとします。

- ①天災地変、戦争、暴動、内乱、争議行動その他不可抗力による場合
- ②入居者様が暴力団、反社会的勢力またはこれらに準ずるものの構成員、または準構成員であることが判明した場合
- ③入居者様が本サービス利用時において、弊社、当該サービスの提供者またはそれらの提携先等(以下「弊社等」といいます)に対して、電話を長時間掛け続ける、必要以上に頻繁にかける等の行為を行い、弊社等の業務を妨害し、または業務に支障を与えた場合
- ④システムおよび電気通信設備障害・停電、本サービスに係るシステムおよび電気通信定期点検または緊急に行う保守点検
- ⑤入居者様の対応、態度、行動等から判断し、弊社等が適正に当該サービスを提供することが困難であると判断した場合
- ⑥本サービスを行う際に、弊社等の社員等及び第三者の生命、身体、財産その他の権利利益が侵害された場合
- ⑦暴言・暴力やセクシャルハラスメント等、弊社等のサービススタッフの人格等を傷つける行為や言動があったときまたは、あったと弊社等が認めた場合
- ⑧入居者様が弊社に届け出た情報に虚偽が含まれていることが判明した場合
- ⑨パンフレット、WEBページ等に記載されている内容を超えるサービスの提供を求める行為が認められた場合
- ⑩その他、弊社等が本サービスの提供を継続することが不適切と判断する行為

第12条(反社会的勢力の排除)

1.入居者様は、次の各号の事項を確約します。
①自らが暴力団、暴力団関係企業、総会屋もしくはこれらに準ずる者またはその構成員(以下「反社会的勢力」といいます)ではないこと
②自らが反社会的勢力ではなかったこと
③反社会的勢力を利用しないこと
④反社会的勢力と交際がないこと
2.弊社は、入居者様が前項の確約に反する事実が判明した場合には、書面にて通知を行うことにより、何らの催告も行うことなく、本サービスの提供を中止することができます。
3.前項の規定により本サービスの提供が中止された場合でも、弊社は、中止により入居者様に生じる損害について、賠償責任を負いません。

第13条(利用規約の変更)

本規約は、入居者様からの個別の同意を得ることなく変更されることがあります。ただし、本規約の変更は、民法第548条の4の定めに基づき、効力発生時期を定め、ホームページへの掲載、入居者様への通知、その他の適切な方法により変更内容を周知したうえで行うものとします。

第14条(協議事項)

入居者様と弊社は、本規約に定めのない事項については、法令に従うほか、誠意をもって協議いたします。

第15条(管轄合意)

本規約または本サービスに関連する一切の紛争については、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とするものとします。

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)

☎ **0120-520-151**

音声ガイダンスに従い、WEBまたはオペレーター通話いずれかの受付方法をお選びください。

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がございます。

※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。※建物共有部のトラブル、災害や気候を原因とするトラブルはサービス対象外になります。

水まわりのトラブル駆付け

トラブル発生率



「蛇口の水漏れ」などのトラブルに
応急対応いたします。

特典

駆付け・1次対応

無料

ご利用の際の注意事項

●原因箇所が共用部分に及ぶ場合、簡単な修理を超える工事・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いただく場合がございます。●詳しくは「パートナーサポート24」カスタマーセンターへお問い合わせください。

水まわりの
トラブル！



ガラスのトラブル駆付け

トラブル発生率



急なご要望にもサービススタッフが
駆けつけます。

特典

駆付け・1次対応

無料

ガラス交換サービス
(利用期間中1回)
30,000円分まで

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「パートナーサポート24」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「パートナーサポート24」カスタマーセンターへお問い合わせください。

ガラスの
トラブル！



ガス器具のトラブル駆付け

トラブル発生率



「コンロが点火しない」などの
トラブルに応急対応いたします。

特典

駆付け・1次対応

無料

ご利用の際の注意事項

●トラブル内容によっては、ガス会社、メーカー対応となる場合があります。その場合の費用はお客様負担となります。●詳しくは「パートナーサポート24」カスタマーセンターへお問い合わせください。

ガス設備の
トラブル！



自転車修理補助金サービス

●ご利用お問合せ **TEL 092-532-4010**
(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。

玄関鍵のトラブル駆付け

トラブル発生率



玄関鍵の紛失等の時に開錠作業を
いたします。

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
(利用期間中1回)
5,000円

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
会社などの立ち合いが必要です。

ご利用の際の注意事項

●共用部分はサービス対象外です。●特
殊開錠作業や部品交換が必要になった
場合の費用はお客様負担となります。●
詳しくは「パートナーサポート24」カス
タマーセンターへお問い合わせください。

鍵の

トラブル！



電気のトラブル駆付け

トラブル発生率



「ブレーカーが落ちた」などの
トラブルに応急対応いたします。

特典

駆付け・1次対応

無料

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、メーカー対応となる場合があります。
その場合の費用はお客様負担となりま
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「パートナーサポート24」カ
スタマーセンターへお問い合わせくだ
さい。

電気の

トラブル！



建具のトラブル駆付け

トラブル発生率



「ドアの閉まりが悪い」などの
トラブルに応急対応いたします。

特典

駆付け・1次対応

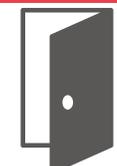
無料

ご利用の際の注意事項

●原因箇所が共用部分に及ぶ場合、
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。詳しくは「パートナーサ
ポート24」カスタマーセンターへお問
い合わせください。

建具の

トラブル！



再入居費用サポートサービス

●ご利用お問合せ **TEL 092-532-4010**
(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よね。通常は引越し費用や敷金・礼金が入居者様負担となっているのが現状です。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。

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、エリアによっては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ないし、利用条件に従ってください。

手配 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。



特典 **10%OFF**

手配 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ほしい！」

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**

手配 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…」

ご自宅まで取りに伺い、クリーニングしてお返しします。



特典 **特別価格**

手配 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。

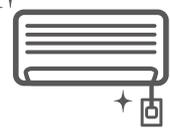


特典 **特別価格**

手配 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。



特典 **詳細はご相談ください**

取次 福祉・介護用品 レンタル・販売

「車椅子を借りたいのだけど…」

「車椅子を借りたい…」
「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。



特典 **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

取次 ふとん丸洗い・乾燥

特典

2枚以上で **10%OFF**

取次 レンタル用品

特典

10%OFF

取次 靴・バッグの修理・クリーニング

特典

5%OFF

取次 家具移動

特典

特別価格

取次 ベビーシッターのご紹介

特典

特別価格

取次 家事代行

特典

特別価格

紹介 便利屋サービス

特典

特別価格

紹介 網戸の張替え

特典

特別価格

取次 宅配食

特典

特別価格

取次 夜間の見守り (夜間滞在12時間パック)

特典

特別価格

※サービス内容の詳細は、パートナーサポート24カスタマーセンターに必ずお問合せください。

パートナーサポート 24 カスタマーセンター

お問合せ

0120-520-151

音声ガイダンスに従い、WEBまたはオペレーターへ通話いずれかの受付方法をお選びください。

共用部・近隣のトラブル

騒音・たばこ



- 隣部屋のTVの音がうるさい
- ベランダでタバコを吸う人の煙の臭いが気になる

車両・私物の放置



- 自分が契約した駐車場に知らない車が止まっている
- 持ち主不明の自転車が駐輪場に放置されている

ゴミ出しマナー



- ゴミ収集の曜日を守らない人がいる
- ゴミ置き場に放置されているゴミがある

共用灯の交換



- エントランスの電灯がつかない
- 共用部の廊下の電球が切れている

住環境の改善をサポート

共用部・近隣のトラブル

ご相談者様から状況を詳しくお伺いし、トラブルの原因へアプローチ。ご相談者様へ対応結果をご報告いたします。

お問合せ

TEL: 050-5530-2419

(平日9~18時受付 | 土日祝日、年末年始除く)

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、相談時間の指定がある場合がございます。詳細は
パートナーサポート 24 カスタマーセンターまでお問い合わせください。

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



「代謝リックが心配で…」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、相談員が丁寧に応えます。〈※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



「仕事での人間関係での悩みがあって…」、「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で…」。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。

パートナーサポート24

会員様専用お問合せ

☎0120-520-151

音声ガイダンスに従い、WEBまたはオペレーター通話いずれかの受付方法をお選びください。



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。

