

近隣トラブル解決支援サービス[mamorocca] 利用規約

第1章 総則

第1条 (規約)

1.本規約は、株式会社ヴァンガードスミス(以下「当社」という)が提供する「近隣トラブル解決支援サービス」(以下「本サービス」という)の提供及びその利用に関する規約(以下「**会員規約**」)というものを定めるものです。

2.当社は運営上必要と判断した場合、本サービスを利用する者の承諾を得ることなく、**会員規約**を変更することがあります。この場合には本サービスの利用条件は、変更後の**会員規約**に基づくものとします。

3.当社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎にその利用約款や利用上の注意事項の**諸規定**(以下「**諸規定**」)というものを設けることがあります。これらの諸規定は**会員規約**の一部を構成するものとします。

4.会員は、**会員規約**の内容に同意して本サービスを利用するものとします。

第2条 (定義)

1.「**会員**」とは、**会員規約**に同意の上、当社所定の入会申込み手続き(会費納入を含む)を行い当社がこれを承認した者(個人)をいいます。なお、当社が、入会を承認しない場合は当社が申込を知った日から1週間以内に会員希望者に個別に通知し、入会を承認する場合は所定の入会申込み手続き時に明示されたサービス開始日から会員は本サービスを利用できるものとします。また、会員希望者は当社の会員となった時点で**会員規約**の内容を承認したものとみなします。

2.会員には「**個人会員**」と「**法人会員**」があります。「**法人会員**」の契約は、法人が賃貸物件等を社宅等として利用することを目的に法人を義で入会申込み手続き(1社宅1室につき1契約扱いとする)をし、当該法人の役員・従業員、その他の使用人等が登録した住居に入居する場に限ります。「**法人会員**」は、あらかじめ所定の入会申込み手続き時に明示された住所に入居中の方(以下「**サービス対象者**」)というに限定して本サービスが受けられるものとします。記載、若しくは**会員規約**第7条第1項の届出が無い方は本サービスの対象外とします。

第3条 (本サービスの利用及び種類)

1.会員は、**会員規約**の定めるところに従い本サービスを利用することができます。

2.サービス対象者も同様に本サービスを利用できるものとします。但し、**会員規約**若しくは諸規定等に特段の定めがある場合はこの限りではありません。

3.会員は、サービス対象者が本サービスを利用する場においては、サービス対象者に**会員規約**や諸規定を自らが遵守させる義務を負うものとします。

4.会員及びサービス対象者が本サービスを利用する場合、当社が必要と判断する**会員本人**又はサービス対象者の**個人情報**(**名前**、**生年月日**等)の提示(告知)、場合によっては顔写真付きの公的機関発行の証明書(但し、証明書に登録されている住所が本サービス対象物件所在地と一致していること)の提示を必要とします。

第4条 (譲渡禁止)

会員は、取得した権利を第三者に譲渡、売買、質権の設定、その他の担保に供することはできません。

第5条 (会費)

1.本サービスの会費は、所定金額を、指定の方法にて支払うこととします。

2.支払われた会費は、当社が申込みを承認しなかった場合を除き、退会、又は**会員資格**を取り消された場合、その他の理由の如何を問わず、一切返金しないものとします。但し、当社の都合により、本サービスの提供が不可能となった場合には、**会員期間**に基づき、返金額がある場合にはその額を返金します。

3.会費を滞納した場合、事前に個別の連絡が無い限りは即時退会とし、サービスの提供を停止します。

第6条 (会員期間及び更新)

1.本サービスの**会員期間**(サービス有効期間)は、主たる賃貸借契約の期間と同じとし、主たる賃貸借契約の更新がなされた場合には、本サービスの**会員期間**もそれに合わせて継続

第2章 近隣トラブル解決支援

第13条 (目的)

本サービスに係る加入者(以下「**会員**」)というを対象として、会員が第三者によるつきまとい被害、その他会員が管理及び居住する家屋等への不法侵入、SNS利用等に伴うトラブル、近隣の住民や事業者などのトラブルに關して、その初期対応のアドバイスや解決のために必要な手続きの案内のほか、行政機関、専門家や専門相談窓口の紹介など、会員に対し情報を提供し、会員のトラブル解決のサポートをするものとします。

第14条 (専門相談員)

本サービスは、以前に警察官の職にあった者のうち、前条に記載するつきまとい、不法侵入、SNSトラブル、近隣トラブル等に精通し、当社が専門相談員としてふさわしい能力を有していると判断し、指定した相談員によってなされるものとします。

第15条 (利用資格)

本サービスは、会員及びサービス対象者に限り、利用できるものとします。

第16条 (利用方法)

1.会員は、**会員規約**等に記載された内容等に従って、自らの責任と負担により、本サービスを利用するものとします。

2.ご利用・受付時間は、平日の午前10時から午後6時30分まで(土、日、祝、年末年始を除く)とし、ご利用・受付時間以外の時間帯は会員専用メールフォームにて受付し、翌営業日以降の対応とします。

するものとします。

2.会員がサービス対象物件を退去した場合は本サービスも解約となります。

第7条 (登録情報変更の届出)

1.会員は、住所や連絡先等当社に届出している内容(以下「登録情報」という)に変更があった場合は、所定の方法で速やかに変更手続きを取るものとします。

2.前項の規定において、変更手続きの不履行や遅滞などによる登録情報の不備で、会員が不利益を被ったとしても、当社は如何なる責任も一切負いません。

3.会員は、登録情報に変更がある場合にその届出を行わなかった時は、本サービスを受けられない場合があります。

第8条 (退会・会員資格の取消)

1.会員の都合により退会を希望する場合は、所定の方法でその旨を必ず届出することとします。なお、支払われた会費は、**会員規約**第5条第2項の規定により、一切返金いたしません。

2.会員が次のいずれかに該当した場合、当社は会員に通知・承認なく、**会員資格**を取り消すことができますものとします。

- (1)入会申込み時に虚偽の申告をした場合
- (2) **会員規約**または諸規定等に違反した場合
- (3) 不要な問い合わせや悪質な嫌がらせ等で、本サービス業務に支障をきたした場合
- (4) 会費を滞納した場合
- (5) その他、当社が会員として不適格と判断した場合

第9条 (反社会的勢力の排除)

1.会員は、現在、次の何れにも該当しないこと、且つ将来にわたっても該当しないことを確認するものとします。

- (1) 暴力団
- (2) 暴力団員
- (3) 暴力団準構成員
- (4) 暴力団関係企業
- (5) 総会屋等
- (6) 社会運動等標ぼうゴロ
- (7) 特殊知能暴力集団等
- (8) その他(1)～(7)に準ずるもの

2.会員が前項に定める事項に反すると具体的に疑われる場合には、当社は会員に対して、当該事項に関する報告を求めることができ、当社がその報告を求めた場合、会員は当社に対し、合理的な期間内に報告書提出するものとします。

3.当社は会員が本条第1項の規定に違反している疑いがあると認めた場合には、**会員規約**に基づく本サービスの利用を一時的に停止することができます。この場合、会員は、当社が利用再開を認めるまでの間、本サービスの利用ができないものとします。また、入会申込み後に本条第1項の何れかに該当することが判明した場合には、会員は、期限の利益を失い、当社に対する一切の支払債務を直ちに支払うものとします。この場合、当社は直ちに**会員資格**を取り消すものとし、且つその場合当社に生じた損害を会員が賠償するものとします。

第10条 (個人情報の収集・保有・利用について)

当社は、会員の個人情報の取り扱いについて以下のとおりとします。

(1) 当社は、本サービスの申込み又は利用等を通して知り得た会員の**個人情報**(以下「**個人情報**」)について、**個人情報保護法**の諸規定を遵守し、善良なる管理者の注意をもって適正に管理します。

(2) 会員は、当社が以下の会員の**個人情報**を所定の方法で取得し、利用することに同意します。本サービス開始日、会員の氏名、性別、年齢、生年月日、電話番号、携帯電話番号、本サービスの停止・解除情報、サービス対象物件の住所、サービス対象物件の号室、サービス対象物件の物件タイプ、サービス対象物件が賃貸借契約の場合で、本サービス申込者

(会員)と賃貸借契約者とが異なる場合は、賃貸借契約者の契約者氏名、賃貸借契約者住所、賃貸借契約者物件名、賃貸借契約者号室、その他当社が必要と判断した事項等。

(3) 会員は、当社が本サービス申込及び本サービス入会後のサービスの提供(会員相互間のトラブルに関する場合も含む)にあたり、以下の会員の**個人情報**を、専門相談員、指定弁護士、協力会社その他当社が必要と判断する者に提供することをあらかじめ同意するものとします。本サービス開始日、会員の氏名、性別、年齢、生年月日、電話番号、携帯電話番号、本サービスの停止・解除情報、サービス対象物件の住所、サービス対象物件の号室、サービス対象物件の物件タイプ、サービス対象物件が賃貸借契約の場合で、本サービス申込者(会員)と賃貸借契約者とが異なる場合は、賃貸借契約者の契約者氏名、賃貸借契約者住所、賃貸借契約者物件名、賃貸借契約者号室、その他当社が必要と判断した事項等。

(4) 会員は、当社が次の場合において**個人情報**を利用することあらかじめ同意するものとします。

- ①本サービスの他、マーケティング活動、新たな商品開発、若しくは改善等に役だてるための各種アンケートの実施
- ②本サービスの業務遂行にあたり当社は第三者に業務を委託する場合があります。この場合業務遂行に必要な範囲で、当該委託先、提携先及びサービス提供会社(以下「提供会社」という)への会員等の**個人情報**の提供
- ③個人又は公共の安全を守るために緊急に開示の必要性があるとき当社が判断したとき
- ④本サービスの運営維持の若しくは、当社の権利又は財産保護等に必要不可欠と判断したとき
- ⑤申込承認作業及び本サービスの提供ならびに問合せ対応のため
- ⑥本サービスに関する情報を通知するため
- ⑦当社及び提供会社が行う宣伝物の送付、電子メール等の営業案内のため
- ⑧本サービスの本来的・付帯的な機能・サービス等の提供又は会員の依頼に基づきサービス提供のため、提供会社との間で取次ぎする場合
- ⑨その他、当社が会員のために必要と適正理由によって判断したとき

(5) 当社は、会員又はその代理人から、会員の個人上の利用目的の通知を求められた場合、又は会員の**個人情報**の利用の停止、消去、第三者への提供の停止を求められた場合は、当社の定める所定の手続きに従ってこれに応じることとします。

(6) 当社への**個人情報**の提供は任意によるものですが、当社が必要と判断する**個人情報**をご提出いただけない場合、当社が提供するサービスをご利用いただけない場合があります。

(7) 会員より提供があり当社が取得した**個人情報**は、会員の同意を得ることなく第三者へ提供することはありません。但し、警察署や裁判所などの公的機関からの法令に基づく開示請求があった場合は除きます。

第11条 (免責)

1.本サービスから提供した情報、アドバイス等は、会員がトラブルを解決するための一手段であり、これらの利用を会員に強制するものではなく、その利用については、会員本人の責任と判断において行なうものとします。

2.当社は、会員が、本サービスからの情報、アドバイス等を利用した結果、あるいはこれを利用できなかったことにより、会員又は第三者に何らかの損害が発生したとしても、損害賠償その他のいかなる責任も負わないものとします。

3.当社は、その状況等に鑑みて、やむを得ない理由により本サービスの提供を拒否する場合があります。

第12条 (管轄裁判所)

この**会員規約**に関し訴訟の必要性が生じた場合は、所願に応じて、東京簡易裁判所又は東京地方裁判所をもって第一審の専断的合意管轄裁判所とします。

4.本サービスは、第三者によるつきまとい被害、その他会員が管理及び居住する家屋等への不法侵入、SNS利用等に伴うトラブル、近隣の住民や事業者などのトラブルに関する相談であり、下記の事項についての相談は対象外とします。電話相談中、サービス対象外の事項であると当社相談員が判断した場合には、相談を中止する場合があります。

- (1) 本サービスの**会員期間**以前に発生したトラブルの相談
- (2) 解決支援の対象とならない近隣での日常的なトラブルの相談
- (3) つきまとい行為とは直接関係のない恋愛に関する事項、信仰その他の精神的価値観に関する事項
- (4) 法令や社会通念に反する事項
- (5) その他、情報提供が著しく困難と認められる事項
- (6) その他、当社が対象外と判断した事項

第18条 (相談方法等)

1.会員は、近隣トラブル解決支援を受けるために、本相談ダイヤルを回数制限等なく利用できます。

2.近隣トラブル解決支援サービス相談窓口

株式会社ヴァンガードスミス

相談方法:別途会員へ通知の専用ダイヤル、メールフォームによる

(平日10:00～18:30 ※土日祝、年末年始を除く)

いえらぶパートナーズ

元警察官による

近隣トラブル解決支援サービス

近隣トラブル解決支援

Mamorocca®

会員様専用

対象商品

・いえらぶ安心保証 ・あんしんサポート24 ・ホームアシスト24 ・あんしんフルサポート

委託先事業者

株式会社ヴァンガードスミス

〒105-0003 東京都港区西新橋1丁目1番1号 日比谷フォートタワー10階

☎ https://v-smith.co.jp/

お問い合わせ

いえらぶパートナーズ

☎ 0120-272-327

【受付時間】9:00-18:00(土日祝・年末年始を除く)

2024.10

近隣トラブル解決支援サービス

全員元警察官で構成された専門の相談員が、
警察では介入しづらい事件未済の近隣トラブルを解決支援します。
状況を詳しくヒアリングし、状況に応じた是正依頼をはじめ、
解決に向けた相談サポートや関連機関のご案内等をいたします。

状況に合わせた
防犯指導

解決へ向けた
具体的なアドバイス

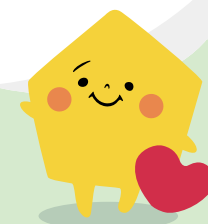
各行政機関との
連携

入居者様のこ んなお悩みにも対応！

まだそんなに
大したことではないが
ちょっと不安

警察や行政に相談したが、
『ひとまず様子を見ましょう』
と言われてしまった

警察には
相談しづらい



サポート①

元警察官による会員専用近隣トラブル相談窓口

騒音

「気になる…」の段階から対応

近隣の部屋から聞こえてくる音が気になる、会話の声が丸聞こえ…などの
音や声に関するお悩みに対応いたします。

迷惑行為

近隣からの嫌がらせに対応

「壁を叩かれる」「ポストにゴミを入れられる」などの
嫌がらせや迷惑行為に関するお悩みに対応いたします。エスカレートする前にご相談ください。

不法侵入・ ストーカー等

生活への不安に対応

「不法侵入された疑いがある」「誰かにつけられているかもしれない」など
『被害に遭っている可能性があるが、確証もないし警察に通報するほどではない』という不安や、
お困りごとに関するご相談に対応いたします。

サポート②

生活再建費用保険つき



- ▶ 生活再建費用とは生活を再建するための費用です。
- ▶ 不法侵入に遭われた会員に対して盗難された家財の補償、鍵交換、
セキュリティ機器購入の費用等に該当します。

※支払い条件あり(裏面規約参照)
※保険会社:東京海上日動火災保険株式会社

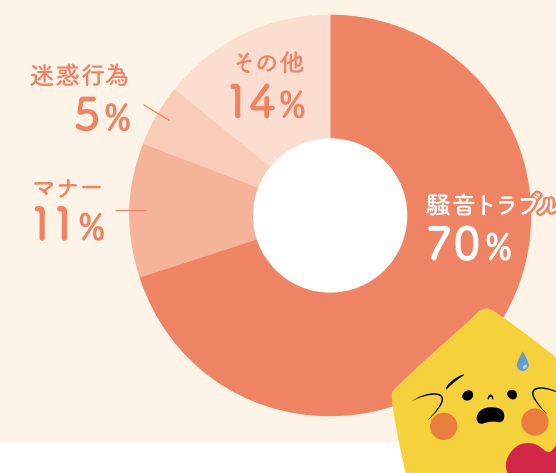
※案件内容により管理会社様に注意喚起の掲示案内・ポスティングなどのご協力をお願いする場合がございます。

会員相談窓口の主なご相談内容

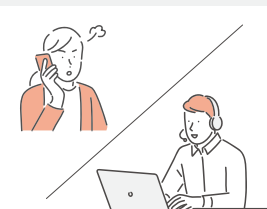
!! こんなことが問題になっています!!

1位 騒音トラブル	70%
2位 マナー	11%
3位 迷惑行為	5%
その他	14%

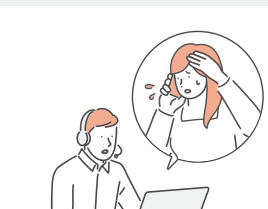
※データ:2023年 mamoroCCA 近隣トラブル相談窓口 相談分類データ



解決支援の流れ



会員様より電話かメールにて
トラブルのご相談
※電話にて詳細のヒアリングをいたします。



相手方にも詳細をヒアリング後
対応・方針を決定



相談員が電話または
必要に応じて訪問対応



問題解決

各種相談は
こちらから

お電話はこちら

近隣トラブル相談窓口(会員様専用ナビダイヤル)

0570-007-001

平日10:00~18:30 ※土日祝・年末年始を除く

時間外専用相談受付フォームはこちら

右記QRコードより
お問い合わせください。
ヴァンガードスミスのページへ移行します。
※翌営業日以降に順次対応いたします。

