

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)

本規約は、株式会社いえらぶパートナーズ(以下「運営会社」といいます。)が運営し、株式会社レジデンシャルペイメント(以下「委託先事業者」といいます。)が業務を提供する「近隣トラブル解決支援サービス」(以下「本サービス」といいます。)の提供及びその利用に関する規約を定めるものです。

第2章 近隣トラブル相談サービス

第3条(目的)

本サービスは、利用者のストーカー被害、不法侵入、近隣トラブルに関して、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、専門家、行政機関、専門相談窓口の紹介など、利用者に対し情報を提供し、利用者のトラブル解決のサポートをするものとします。

第4条(専門相談員)

本サービスの専門相談員は、警察OBを中心に、ストーカー、不法侵入、近隣トラブルに精通し、委託先事業者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5条(利用資格)

本サービスは、利用者及びサービス対象者に限り、利用できるものとします。

第6条(利用方法)

利用者は、利用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。ご利用・受付時間は、平日の午前10時～午後6時30分まで(土、日、祝、年末年始を除く)とします。時間外につきましてはメールフォームにて受け付けいたします。

第7条(サービス内容)

- 利用者から専用ダイヤル、又は、面接相談で、相談・問い合わせのあったストーカー被害、不法侵入、近隣トラブルに関する相談につき、下記の情報を提供することで、トラブル解決のサポートを行なうものとします。
 - トラブル解決のために必要な措置等の案内、注意点その他初期対応のアドバイス
 - 警察署、行政機関等の専門相談窓口、弁護士等の専門家の紹介
 - その他トラブル解決のサポートのために必要な情報
- 本サービスは、法律家によって行なわれる法的相談ではなく、一般的なアドバイスをを行うものであり、何らかの法律事務を提供するものではありません。また、専門相談員が利用者に代わって、相手方に電話連絡、文書送付、面談その他の交渉等を行うことは一切ありません。
- 本サービスは、ストーカー被害、不法侵入、近隣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と委託先事業者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。

第3章 住宅転居費用負担サービス

第10条(目的)

住宅転居費用負担サービスは、悪質かつ継続的な嫌がらせ行為や不法侵入、ストーカー被害に遭われた利用者に対し、転居するための費用を一定の範囲で負担する支援サービスです。

第11条(対象範囲)

- 本サービスの開始後に次の事由のいずれかが発生し、利用者がかかる事由を原因としてサービス対象物件を退去し、新たに委託先事業者提携不動産会社を通じて賃貸借契約(以下「転居賃貸借契約」といいます)が成立した場合に、利用者が生じる転居費用を本条第3項に定める範囲内で負担します。
 - サービス対象物件の入居者を特定対象として、嫌がらせ等の近隣の住民による違法行為に起因した被害が認められ、警察等公的機関に被害の届出がなされ、委託先事業者が転居の必要性を認めるとき
 - サービス対象物件の入居者を特定対象として、ストーカー行為もしくは不法侵入等の特定の者による違法行為に起因した被害が認められ、警察等公的機関に被害の届出がなされ、委託先事業者が転居の必要性を認めるとき
- 近隣トラブル解決支援サービスmamoroccaの「近隣」とは、サービス対象物件が集合住宅の場合は、天井、床または壁を接する直上、直下、隣接の居住戸室を指し、戸建て住宅の場合は、サービス対象物件の敷地に接する土地に所在する居住戸室(集合住宅を除く)を指すものとします。

第2条(利用者)

本サービスが付帯されている運営会社の賃貸保証サービスや駆け付けサービスの加入者(以下「利用者」といいます)は、本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。

(1)近隣トラブル解決支援を対象としない日常トラブルの相談

- ストーカー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
- 法令や社会通念に反する事項
- その他、情報提供が著しく困難と認められる事項
- その他、委託先事業者が対象外と判断した事項

第8条(相談回数、弁護士による相談の提供等)

- 利用者は、近隣トラブル相談サービスを受けるために、本相談ダイヤルを無料で利用できます。
- 利用者は、本サービスの有効期間内において、年間3回まで、本相談ダイヤルを利用して相談・問合せを行なうことができます。
- 利用者が、電話相談ではなく、個別の面接相談をご希望のときは、1回につき5,000円(消費税別途)の相談料がかかります。委託先事業者指定の相談場所において、相談を実施するものとします。
- 前項の面接相談を経て、弁護士による面接相談が必要と委託先事業者が判断した場合、利用者は、本サービス利用期間中一回に限り無料で30分の委託先事業者指定弁護士による相談を受けることができます。
- 近隣トラブル解決支援サービスmamorocca 相談窓口
株式会社レジデンシャルペイメント(委託先事業者)
電話番号 0570-007-001(平日 10:00～18:30 ※土日祝、年末年始を除く)

第9条(免責)

近隣トラブル解決相談サービスから提供した情報、アドバイス等は、利用者がトラブルを解決するための一手段であり、利用者に強制するものではなく、あくまで、その利用については、利用者本人の責任と判断において行なうものとします。委託先事業者は、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、利用者又は第三者に何らかの損害が発生したとしても、損害賠償その他いかなる責任も負わないものとします。

- 近隣トラブル解決支援サービスmamoroccaにおいて利用者に代わって負担する転居費用とは、サービス対象物件を退去後30日以内に発生する、転居賃貸借契約の仲介手数料、礼金(敷金、保証金など、将来返戻される性質を有するものを除きます)および転居のための家財運搬の引越費用とします。ただし、委託先事業者が指定した不動産会社および引越会社を通じた転居費用に限るものとし、その限度額は現に発生した転居費用(消費税含む)が10万円未満の場合はその額とし、10万円以上である場合は10万円とします。
- 利用者は、転居賃貸借契約締結日の7日前までに、所定の方法にて転居費用の立替申請を行うものとします。詳しくは、本サービス利用時に、第8条5項の相談窓口にお問い合わせください。
- 本条は、本条第1項の事由が本サービス開始後に新たに生じた場合に限り適用され、本サービス開始より前に生じていた事象を起因とした事由には適用されません。

以上

各種相談はこちらから

お電話での相談

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

専用フォームでの相談

右記QRコードより

お問い合わせください。

レジデンシャルペイメントのページへ移行します。
※24時間以内に相談員より回答させていただきます。



いえらぶ パートナース

近隣トラブル解決支援サービス

Mamorocca マモロッカ

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

株式会社レジデンシャルペイメント

〒103-0013 東京都中央区日本橋人形町1丁目11番2号 <https://r-payment.co.jp/>

いえらぶ パートナース

お問い合わせ



0120-272-327

【受付時間】

9:00-18:00(土日祝・年末年始を除く)

2021.08

国内初のセキュリティサービス

近隣トラブル解決支援サービス



国内初の警察のOB・OGによる会員様専用の相談サービスです。
相談員が今までの経験と知識を使って、警察ではなかなか介入しづらい
入居者様の近隣トラブル解決をサポートいたします。

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

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

サポート①

警察OB・OGによる無料の会員相談窓口

実際に様々な現場を経験した元警察官たちが
解決に向けたアドバイスをいたします。

ストーカー
被害

事件になる前段階でのストーカー被害に対応

ストーカーに脅迫電話やメール、訪問などにより、安心して生活を送ることができない場合、
事件になる前段階から“専門相談員”※1が相談を承ります。

不法侵入

不法侵入被害などによる生活への不安に対応

入居している住宅に不法侵入があった際、以後の生活を安心して過ごすことができないと
弊社が判断した場合は、次の住宅の転居費用※2を当社が負担します。

近隣
トラブル

近隣からの嫌がらせ・迷惑行為に対応

些細な衝突が原因で嫌がらせ行為がはじまり、エスカレートしていく場合があります。
執拗な無言電話にドアベルを鳴らして逃げる、玄関に汚物や動物の死骸を置く、騒音で困らせる等、
警察では応じてくれないような場合でも、専門相談員※1が親身に相談を承ります。

POINT

- 専門相談員※1による近隣トラブル等の無料電話相談窓口を設置します。
- 法律問題は弁護士等の専門窓口を紹介します。



サポート②

生活再建費用の一部負担(引っ越し費用サポート)



▶ 不法侵入やストーカー被害・悪質かつ継続的な嫌がらせ等の被害で、
以後の生活を安全に過ごすために転居が必要であると認められる
ものについて、引っ越し費用の一部をサポート
※上記の様な内容の被害に遭われ、警察署に被害届が出されていることが条件となります。

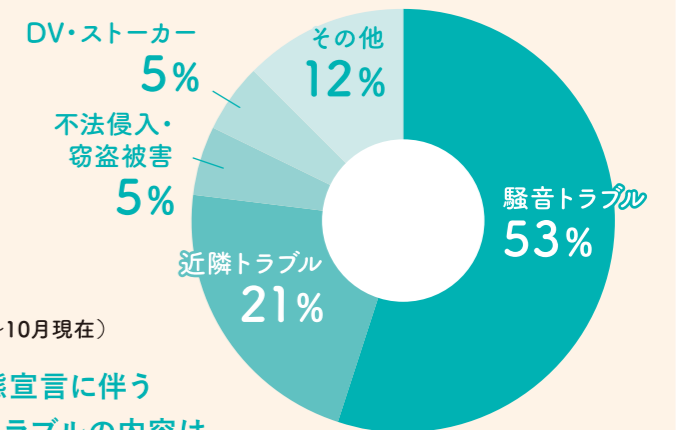
▶ 当社規定の転居費用※2を10万円まで負担いたします。
※仲介手数料、礼金(敷金・保証金など、将来払い戻される性質のものを除きます)

※1 専門相談員とは、近隣トラブル時、警察OB等、当社が指定する専門の相談員で、解決に向け相談サポートセンターがシェルターも含む関連機関のご紹介を
いたします。

※2 転居費用等(仲介手数料・引っ越し費用等)をお支払いするには、警察等公的機関に被害の届出がなされ、当社が転居の必要性を認めた場合となります。

会員相談窓口の主なご相談内容

- 1位 騒音トラブル 53%
- 2位 近隣トラブル 21%
- 3位 不法侵入・窃盗被害 5%
- 4位 DV・ストーカー 5%
- 5位 その他 12%



※データ：mamoroccaお客様相談センター相談件数(2020年1月～10月現在)

POINT

新型コロナウイルス感染症の緊急事態宣言に伴う
営業自粛や在宅ワーク等の影響で、トラブルの内容は、
騒音トラブル・近隣トラブルが相談の74%を占めています。

- ▶ ストーカー被害や不法侵入被害・近年増加傾向にある入居者様同士の
騒音トラブルなどの問題に対して初期対応のアドバイスをさせていただきます。
- ▶ トラブル解決のための必要な手続きのご案内・行政機関・
専門家・専門の窓口のご紹介をさせていただきます。



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



相談員とのミーティングにて
対応・方針を決定



相談員が
電話または訪問対応



問題解決

※管理会社様に初期対応(一時対応)として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。