

24時間安心サポート くらしーど24



21ヶ国語 外国語
対応いたします。

※外国語対応は、安心サービスのみとさせていただきます。

24時間
対応



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 긴급안전핵심서비스 한국어 대응 가능합니다.

ไทยบริการด้วยภาษาไทย 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 khẩn cấp 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 magkakaroon ng problema sa lugar nyo pwede ko po kayong tulungan sa tagalog language for 24hours.

কোম্পানিটির ২৪ ঘণ্টা সেবা রয়েছে। ২৪ ঘণ্টা সেবা নেপালি ভাষায় ২৪ ঘণ্টা সেবা রয়েছে।

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



お部屋のトラブル解決マニュアル

よくある症状と解決方法です。お問合せの前にも、ご確認ください。

※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。

Q **給湯器**

お湯が出ない **A**

- ①ガス給湯器ご利用の場合、ガス会社への開栓手続はお済みですか？
※ガスのマイコンメーターが点滅して遮断装置が稼働していませんか？
- ②電気温水器ご利用の場合、タンクのお湯を使い切っていませんか？
(深夜電力でお湯を溜めるタイプは翌朝にならないと給湯できません)
- ③主電源(ブレーカー)の入り切りをお試しになられましたか？

Q **ガスコンロ**

着火しない **A**

- ①ガス会社への開栓手続はお済みですか？
- ②ガス料金のお支払い漏れはございませんか？
- ③ガスレンジの電池は切れていませんか？
- ④ガスの元栓は開いていますか？
- ⑤五徳はすれていませんか？
- ⑥着火口にゴミは付着していませんか？
- ⑦マイコンメーターが点滅して遮断装置が稼働していませんか？
※マイコンメーターの操作方法につきましては、ご利用ガス会社様のホームページをご参照ください。

Q **ガスコンロ**

**つまみが回らない
スイッチが押せない** **A**

チャイルドロックが掛かったままになっていませんか？

Q **IHコンロ**

IHコンロが作動しない **A**

IH対応の調理器具を使用していますか？
※IH対応器具でなければ作動しません。

Q **照明**

電気がつかない **A**

- ①電力会社への開通手続はお済みですか？
- ②電気料金のお支払い漏れはございませんか？
- ③ブレーカー(子ブレーカー)が落ちていませんか？
- ④電球が切れていませんか？
- ⑤点灯管(グロー球)が切れていませんか？

**トラブルが起きたら
まずココをチェック!**

よくある症状と
解決方法

Q&A

Q **室内停電**

ブレーカーが上がらない **A**

- ①ブレーカーを全て落として(切って)、再度上げても改善されませんか？
※ブレーカーを上げる手順:メインブレーカー(アンペアブレーカー) → 漏電ブレーカー → 子ブレーカー
- ②家電製品のコンセントをすべて抜いても改善されませんか？
(家電製品の漏電・ショートが原因である場合があります。)

Q **テレビ**

映らない **A**

- ①B-CAS(ビーキャストカード)はテレビに挿入されていますか？
- ②配線、電源コンセントが抜けていませんか？
- ③チャンネル設定はお済みですか？
※本サービスはテレビ本体故障には対応しておりません。

Q **エアコン**

冷風・温風が出ない **A**

- ①エアコン室内機の電源コンセント抜き差しやブレーカーの上げ下げなどによるリセット作業を行っても改善されませんか？
- ②リモコンでの運転切替(冷房・暖房・ドライなど)は正しく選択されていますか？
- ③室外機の周辺に物を立てかけたりしていませんか？

Q **エアコン**

作動しない **A**

- ①リモコンの電池が切れていませんか？
- ②本体のコンセントが抜けていませんか？

Q **エアコン**

異音が出る **A**

窓を少し開けても改善されませんか？
※気密性の高い建物では、室内を締め切ってエアコンを使用すると異音が発生することがあります。

Q **各水周り**

水が出ない **A**

- ①水道局への確認連絡はお済みですか？
- ②水道料金のお支払い漏れはございませんか？
- ③元栓は開けていますか？
※物件全体での断水はサービス対象外となります。
- ④凍結の可能性はありますか？
※気候に起因する内容はサービス対象外となります。

Q **排水口**

異臭がする **A**

排水口に水を流しても改善されませんか？
※長期間使用していない排水口の場合、封水切れの可能性があります。

Q **トイレ**

水が流れ続ける **A**

トイレタンク内に洗剤や節水のためペットボトルをいれていませんか？
※タンク内の部品が洗剤やペットボトルに干渉し水が止まらなくなる事があるため、それらを除去する事により症状が解消する可能性があります。

Q **玄関鍵**

閉めづらい・開けづらい **A**

窓を少し開ける、または換気扇を止めても改善されませんか？
※気密性の高い建物では、室内を締め切って換気をするとき(サムターン)を回しづらいことがあります。

くらしーど24とは？

鍵のサポート

- 鍵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…
 - 鍵の調子が悪くて開かない!
- ※開錠依頼の場合、顔写真入りの身分証により住居者本人確認を必要とします。



最大5,000円の宿泊補助金制度あり!

健康・育児・介護の相談サポート

- 健康や医療の相談
- 子育ての悩み相談
- 介護の悩み相談
- ペットの悩み相談



24時間365日 入居者様の安心をサポート!!

出張費及び60分までの作業費が**無料!**

いつでも起こりうるお部屋や生活のトラブルは、

「くらしーど24」へお電話ください。

「くらしーど24」は入居者様の
快適な生活をサポートします!

水まわり

- トイレがつまって水が溢れてしまった!
- トイレの水が流れない!
- 台所の蛇口から水もれ!



最大30,000円分までの交換サービス制度あり!

ガラスのサポート

- 子ども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!



電気設備のサポート

- ブレーカーが落ちた! どうすれば?
 - 突然電気が点かなくなった!
 - エアコンから水が吹き出してきた!
- ※家電製品本体の故障に関しましては各メーカー様にお問合せください。



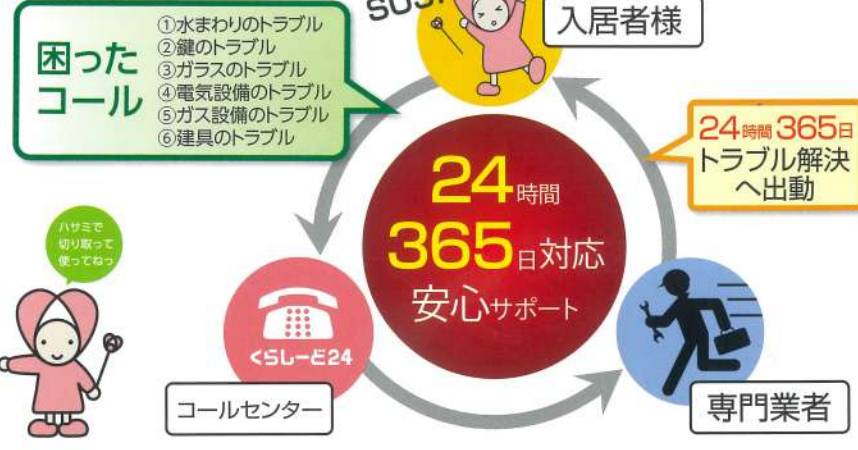
ガスのサポート

- コンロが着火しない…
- 給湯器のお湯が出ない…



建具のサポート

- ドアの閉まりが悪い…
- クローゼットの扉からギーギー音がする…



会員証

24時間安心サポート
くらしーど24

0120-410-554

音声ガイダンスに従い、WEBまたはオペレーターへお電話ください。受付方法をお選びください。
Please call 0120-410-554 and press 2 for those who wish to accept by phone.

【手話対応】SkypeID: pv_info
手話対応時間/8:00~21:00

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日駆付けます！

●ご利用・お問合せ (24時間365日受付)

0120-410-554

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。
Please call 0120-410-554, and press 2 for
those who wish to accept by phone.



駆付けサービスは
WEBでの対応依頼
も可能です！

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。※建物共有部分(エントランスなど)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。

会員特典
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び場合、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。●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「くらし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！

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。

会員特典
駆付け・1次対応(開錠)
無料
開錠不可の場合
宿泊補助金(年1回)
5,000円

ご利用の際の注意事項
●開錠作業時には、現住所記載の公的
原簿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になります。
●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「くらし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！

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
駆付けます。

会員特典
駆付け・1次対応
無料
ガラス交換サービス(年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
「くらし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「くらし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！

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
トラブルに急急対応いたします。

会員特典
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。●詳しくは「くらし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！

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
トラブルに急急対応いたします。

会員特典
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「くらし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！

建具のトラブル駆付け

トラブル発生率 ★★

「ドアの開まりが悪い」などの
トラブルに急急対応いたします。

会員特典
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び場合、
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「く
らし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！

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

会員期間中1回に限り
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」 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)を会員期間中1回のみバックアップいたします。

※詳しくは会員規約をお読みください。

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

会員期間中1回に限り
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10万円を会員期間中1回のみバックアップいたします。

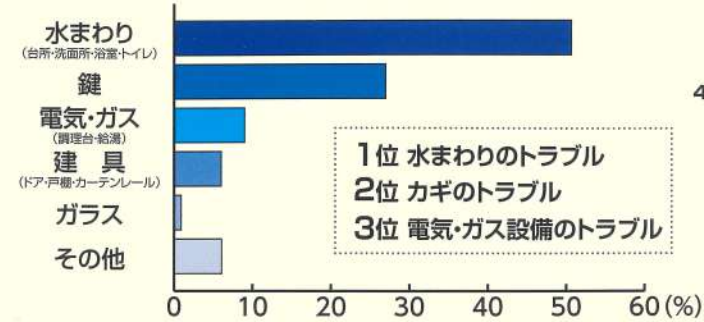
※詳しくは会員規約をお読みください。

コマッタ!

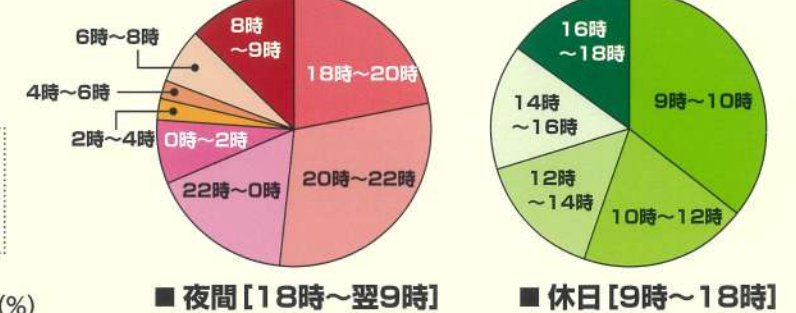


トラブルはこんなことがこんな時間に起きている!

●トラブル種別



●時間帯別分析グラフ



お客様の声

楽しかった忘年会から帰宅したら、鍵を失くしていることに気づいて大慌て!年末の真夜中で管理会社さんにも連絡はつかないし…。そんな時に無料で開錠してくれたのがくらし24!本当に助かりました!
[25歳/日本人男性]

引越したばかりのころ、お風呂の使い方が分からず、やみくもにスイッチを押していたらエラー表示が…。くらし24に電話をしたら、私のつたない説明を根気強く聞いてくれて、お風呂の使い方が分かるようになりました。母国語で話せるからくらし24は安心です。
[31歳/中国人男性]

キッチン下の水もれに気付いたのは仕事から帰宅した深夜。でもくらし24は気持ちよく丁寧に作業してくれました。費用がかかると思っていたら、なんと無料!入って良かったです。
[32歳/日本人女性]

ガスレンジの電池切れのため、電池交換を自身で行おうと試みましたが、方法が分からず。くらし24に電話をしたら、駆けてきて対応してくれました。次回の交換方法も丁寧に教えてくれて、とても好印象でした。
[20歳/日本人女性]

室内建具の開閉時の音が、入居以来ずっと気になっていました。思い切ってくらし24に電話をしたら、作業員さんが来てくれて、あっという間に無料で調整してくれました。こんなことなら、もっと早く電話すれば良かったです。
[28歳/日本人女性]

台所排水口にうっかりアボカドの種を流してしまい、排水ができなくなってしまいました。くらし24に電話をしたら、作業員さんが駆けてきて素早く詰まりを除去してくれました。とっても頼れるサービスです。
[48歳/日本人女性]

くらし24は、21ヶ国語で 外国語対応いたします。

いつでも安心! 24時間対応

21ヶ国語対応



海外からのお客様にとって、日本での暮らしは、期待が膨らむ反面、不安もつきものだと思います。くらし24では、せめてお部屋のトラブル時に、頼れる存在になれたら…という想いから、三者通話による、外国語(英語・中国語・韓国語・タイ語・ポルトガル語・スペイン語・ネパール語・フランス語・ベトナム語・ロシア語・インドネシア語・イタリア語・ドイツ語・タガログ語・マレー語・ミャンマー語・クメール語・モンゴル語・シンハラ語・ヒンディー語・ベンガル語)対応を承っております。もしもの緊急トラブル時には、母国語(上記21ヶ国語)でご相談ください。

※外国語対応は、安心サービスのみとさせていただきます。

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。詳細はくらしど24
カスタマーセンターまでお問合せください。

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でもあります。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



「メタボリックが心配で…」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、相談員が丁寧にアドバイスいたします。(※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、介護に関する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。

24時間安心サービス
くらしど24
会員様専用お問合せ
0120-410-554
SkypeID pv_info

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。

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!」
フロア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。

会員特典 **10%OFF**

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来て欲しい!」
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。

会員特典 **10%OFF**

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…」
ご自宅まで取り取り、クリーニングしてお返しします。

会員特典 **会員価格**

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。

会員特典 **会員価格**

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。

会員特典 **詳細はご相談ください**

福祉・介護用品レンタル・販売



「車椅子を借りたいのだけど…」
「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。

会員特典 **ご相談無料**

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

ふとん丸洗い・乾燥

「クリーニングしたいけど、布団を持ち込むのが大変…」
専門会社が、ご自宅まで引き取りにお伺いし、布団の丸洗いと乾燥をしてお返しいたします。

会員特典 **2枚以上で10%OFF**

レンタル用品

「買わずにレンタルしたい!」
買うほどではないが、必要なもの、例えば家具・家電からレジャー用品まで専門会社でご用意いたします。

会員特典 **10%OFF**

靴・バッグの修理・クリーニング

「お気に入りのバックなのに汚れてしまった…」
専門会社が、壊れたり、汚れたりした靴やバックを修理・クリーニングいたします。

会員特典 **5%OFF**

家具移動

「模様替えするにも重い家具の移動が大変…」
専門会社が、重たい家具でも移動のためにご自宅へお伺いし、丁寧にさせていただきます。

会員特典 **会員価格**

ベビーシッターのご紹介

「風邪が治りかけでまだ保育園に預けられない…」そんな時でも、ベビーシッターがご自宅の子供の面倒を見てくれるので安心です。お問合せください。
※一部地域対象外

会員特典 **会員価格**

家事代行

「煩わしい家事を専門会社が代行致します」お忙しいあなたに代わって、料理や洗濯、掃除などの家事を専門会社が代行いたします。

会員特典 **会員価格**

便利屋サービス

「日常の困った!誰かに頼めないかな?」まずは、ご相談ください。専門の便利屋スタッフが、様々な困りごと解決のお手伝いをいたします。

会員特典 **会員価格**

網戸の張り替え

「破れてしまった網戸を何とかしたい…」「自分で対応すると仕上がりが心配…」
プロがきれいに張替えいたします。

会員特典 **会員価格**

宅配食

「血糖値が高めだけど家庭で健康的な食事を作るの大変…」
そんな時は、栄養バランスを考えた健康食を専門会社がお届けいたします。

会員特典 **会員価格**

夜間の見守り(夜間滞在12時間パック)

「夜は安心して休みたい。そんなご家族のために…」
24時間の見守りが必要な方の家族に代わってトイレ介助やお話相手など、お申し付けください。
(18:00~翌10:00の間での1回12時間)

会員特典 **会員価格**

ホームセキュリティ

「空き巣防犯対策したい…」
「セキュリティを高めたい…」
ホームセキュリティをご紹介します。安心・快適なセキュリティ空間をお届けします。

会員特典 **会員価格**

愛犬向け健康チェックサービス

「近くに動物病院がない!行く時間も長い!」大切な愛犬の健康チェックのため、郵送による「ペット郵送健診」を手配いたします。お気軽にお電話ください。

会員特典 **会員価格**



24時間安心サポート
くらしど24
お名前 _____
ご入居日 _____ 年 ____ 月 ____ 日
※お名前、ご入居日は会員様においてご記入ください。
※会員規約を必ずお読みください。

