

「少し気になる…」の段階から ご相談ください！

元警察官で構成された相談員が、
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、是正依頼などの状況に応じて対応します。
- 解決に向けた相談サポートや、関連機関をご紹介します。

よくあるご質問

- Q** トラブルがあった場合は、
どういう対応の流れになりますか？
- A** 専用ダイヤルまでお気軽にご連絡ください。対応時間は土日祝日、
年末年始を除く平日 10時から 18時 30分までとなります。
- Q** 電話相談窓口の時間外の対応は
どうなりますか？
- A** 緊急性のあるトラブルに関しては警察署に連絡をお願いします。
緊急性のない事件未済のご相談に関しては、専用ダイヤルにご連絡
いただき、当社の相談員からご返信・ご連絡をさせていただきます。
- Q** ペットが関係しているトラブルも
対応してくれますか？
- A** はい、可能です。ペット飼育不可物件での飼育や、鳴き声、臭い、糞尿の
トラブル等もよくございます。
例えば、隣の犬に咬まれたという所謂「咬傷事案」等についても、然る
べき機関を教示させていただいたり、詳細を確認し当サービスで対応
させていただくこともございます。
- Q** 転居費用の一部負担について、どうした
ら負担してもらえますか？
- A** 警察に被害届が出されていて、解決には引っ越しが必要な状況で
あると当社が判断した場合に、会員様の転居費用等を一部ご負担
させていただきます。
- Q** 一旦トラブルが解決したあと、
その後のフォローはありますか？
- A** トラブル完了後の再発は、再相談をお願いしております。
トラブル報告時も、対策や再相談のご案内はさせていただいており、
一度完了したから終わりということではございません。
- Q** 引越しをした場合でも
継続して利用できますか？
- A** 可能です。引越しをして住所が変わっても引き続きご利用いた
できます。

各種相談はこちらから

お電話での相談

くらしかいけつサポート相談窓口 (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

専門フォームでの相談

右記の QR コードより
お問い合わせください。

会員様専用ご相談フォームに移動します。
※24 時間以内に相談員より回答させていただきます。

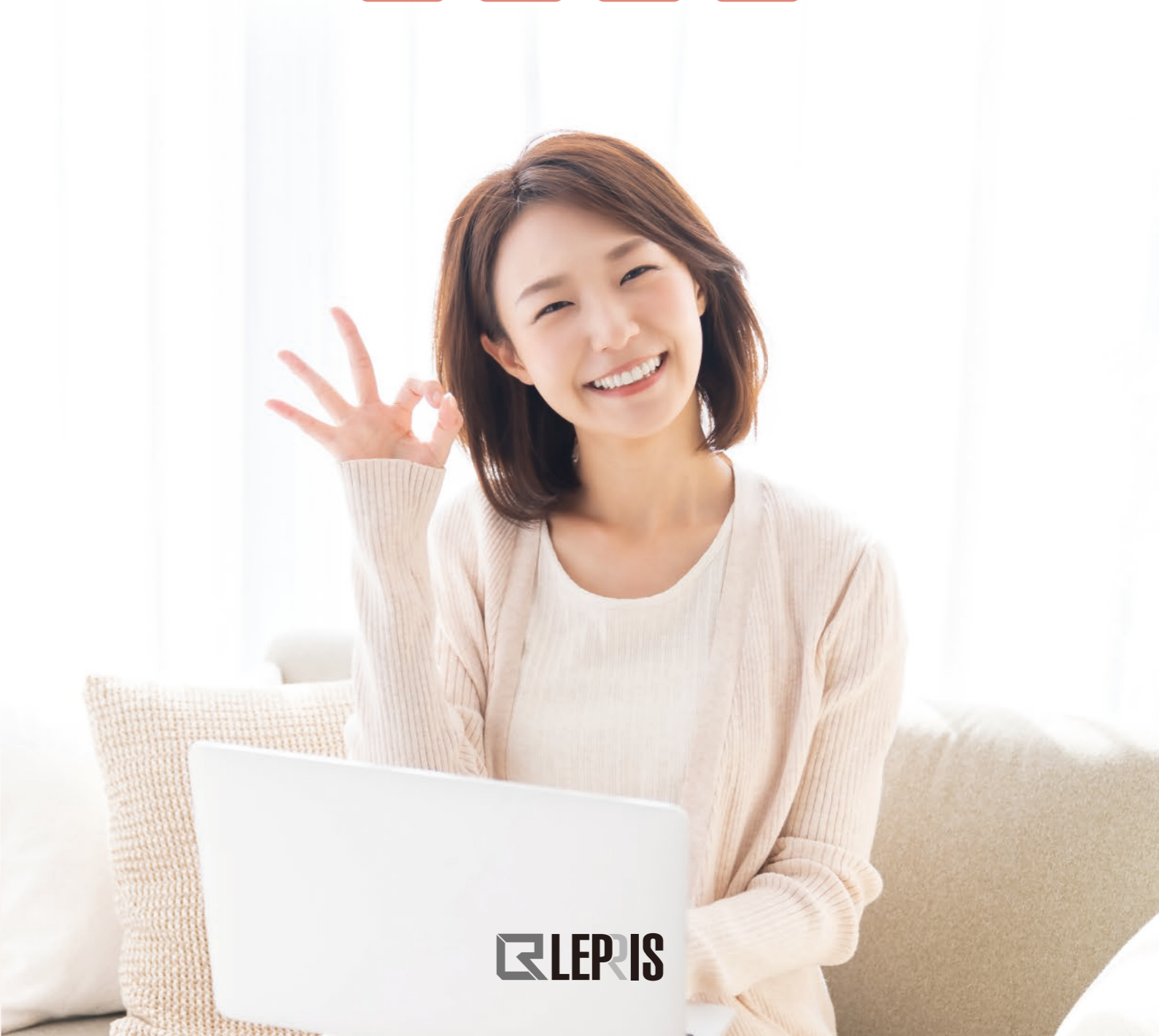


国内初・元警察官による

暮らし近隣トラブル解決サービス

くらしかいけつサポート

深刻化する前に「くらしかいけつサポート」に相談！



国内初のセキュリティサービス

近隣トラブル解決支援

くらしがいけつサポート

国内初の元警察官による会員様専用の相談サービスです。相談員がこれまで培った経験と知識を使って、警察では介入が困難な入居者様の近隣トラブル解決をサポートいたします。

解決へ向けた
具体的な相談・支援

状況に合わせた
防犯指導・アドバイス

各専門機関との
連携・ご紹介

入居者様の様々

なお悩みに対応!

警察や行政に相談しても
「ひとまず様子を見ましょう」と
対応してくれない

まだトラブルには
なっていないが、
ちょっと不安

どこに
相談したらいいか
わからない



(引越し費用サポート)

実際に様々な現場を経験した元警察官から解決に向けたアドバイス・ご相談を受けられます。

サポート 1 元警察官による無料の会員相談窓口

近隣
トラブル

近隣からの嫌がらせ・迷惑行為に対応

些細なトラブルが原因で嫌がらせがはじまり、エスカレートしていく場合があります。無言電話や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。

不法侵入・
窃盗被害

不法侵入被害などによる生活への不安に対応

入居している住宅で不法侵入や窃盗が発生し、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を当社が負担いたします。

DV・
ストーカー

事件になる前段階でのストーカー被害に対応

ストーカーによる脅迫電話やメール、訪問、待ち伏せなどにより、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。

誹謗
中傷

SNSによる誹謗中傷に対応

誹謗中傷に関連した相談件数は年々増加しており、中でもSNSでのトラブルは社会問題化しつつあります。早期対応で被害の事前防止や、最小限に抑えるようご相談をお受けしています。

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。

解決支援の流れ



※1 専門相談員とは、近隣トラブル時、元警察官、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・引越費用等)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

サポート 2 生活再建費用の一部負担



▶ 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)

サポート 3 専門家及び関係機関のご案内

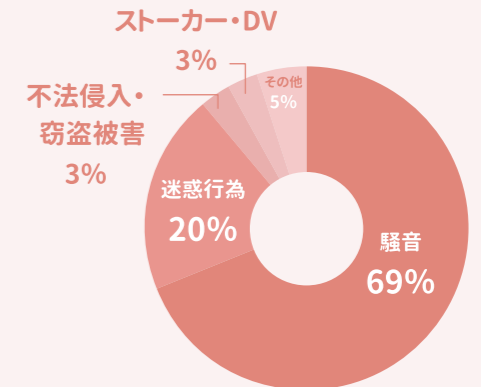


▶ お客様のトラブル状況に応じて、必要となる手続きのご案内、行政窓、専門家や専門機関をご案内いたします。

会員相談窓口の主なご相談内容

- 1位 騒音トラブル 69%
- 2位 迷惑行為 20%
- 3位 不法侵入・窃盗被害 3%
- 4位 ストーカー・DV 3%
- 5位 その他 5%

※ データ： お客様相談センター相談件数(2021年データ)



POINT 騒音トラブル・迷惑行為が相談の89%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。

