

あんしん ライフサポート365への  
お問合せは下記フリーコールまで

**F** フリーコール **0800-080-**  

※自動音声案内の途中でも番号を押していただくことが可能です。



『住宅トラブル緊急かけつけ・お手伝いサービス』に  
お問い合わせの方は

▶ プッシュ **1**

24時間365日受付

※地震など天災害時は回線が混線するため、つながりにくくなる場合がございます。

『火災保険の損害査定エキスパートダイヤル』にお問い合わせの方は

▶ プッシュ **2**

平日9時～17時受付

『医療案内ダイヤル』にお問い合わせの方は

▶ プッシュ **3**

24時間365日受付

『住まいの売却』にお問い合わせの方は

▶ プッシュ **4**

9時30分～17時30分受付

『空き家サポート』にお問い合わせの方は

▶ プッシュ **5**

9時30分～17時30分受付

『株式会社プライムホーム』へお問い合わせの方は

▶ プッシュ **6**

9時30分～17時30分受付

株式会社 プライムホーム



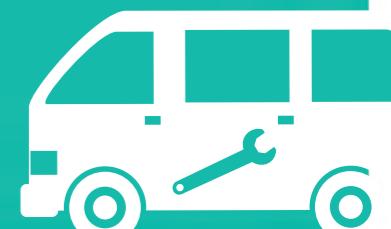
# あんしん Life Support 365

住宅トラブル緊急かけつけ・お手伝いサービス

火災保険の損害査定エキスパートダイヤル

医療案内ダイヤル

Supported by PRIME HOME Co., Ltd.



# INDEX

---

住宅トラブル緊急かけつけ＆お手伝いサービス ▶ P.04

火災保険の損害査定エキスパートダイヤル ▶ P.08

医療案内ダイヤル ▶ P.12

住まいの売却 ▶ P.20

空き家サポート ▶ P.21

住まいと暮らし安心サポート

あんしん  
Life Support 365

会員様のお住まいのトラブル、会員様とご家族様のおからだのもじもの時に  
24時間体制でサポートいたします。

「お住まい」や「おからだ」にもじものことがあった場合は  
すぐに「あんしん ライフサポート365」へご相談ください。

※24時間お電話受付の対応は、「住宅トラブル緊急かけつけサービス」「お手伝いサービス」「医療案内ダイヤル」となります。

※医療案内ダイヤルは、あくまで緊急時の対応や医療機関等、医療に関する一般的な情報を提供するサービスです。

救急車・救急病院の手配、予約、その他診療・医療行為等のサービスではございません。

早急に診察・医療行為が必要と思われるような「大けが」「倒れた・倒れるなどの病状」等の場合は「119番」へご相談ください。



サポート期間：10年間

# 住宅トラブル 緊急かけつけ



※画像はあくまでイメージです。

日常生活における小さなトラブルから大きなトラブルまで  
緊急時に24時間365日体制で専門知識を持ったスタッフ  
が電話で受付、対応する5つのトラブルについて無料で  
応急処置(※1)サポートをおこないます。

※1:応急処置とは作業員1名による、特殊工具・部品を必要としない30分程度の作業のことをいいます。  
※地震など天災害時はお電話がつながりにくくなる場合がございます。予めご了承ください。



## 水のトラブル

トイレの水が止まらない  
▶ロータンク内調整

便器が詰まって流れない  
▶詰まり除去(ラバーカップ)

※高圧洗浄機等を使用した場合は別途費用が発生いたします。

他にも、配管の詰まり・漏水等もご相談ください。

応急処置無料

受付・対応  
24時間

## カギのトラブル

カギをなくした・忘れた  
▶カギの開錠(1箇所のみ)

※ツーロックの場合、2箇所目は有料

作業前に会員様確認をさせていただきます。

尚、会員様確認が取れない場合、開錠の対応等ができない場合があります。

応急処置無料

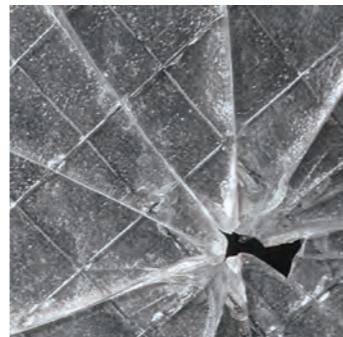
受付・対応  
24時間

応急処置は地域や状況、時間帯等によりお客様のもとへ、すぐに向かうことができない場合がございます。予めご理解いただいた上でご利用ください。

※地震など天災害時は、お電話がつながりにくくなる場合がございます。

※お問い合わせいただいた内容でサービスの対象内かつ、応急処置が必要なものにかけつけ応急処置を行います。

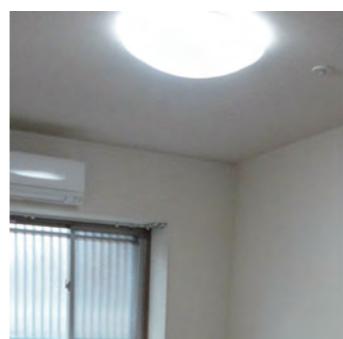
※建具などの不具合はトラブルは対象外となります。ご相談いただいた場合も対応できませんのでご注意ください。



## ガラスのトラブル

ガラス窓が割れた・割られた  
▶窓養生作業・破片片付け

応急処置無料

受付・対応  
24時間

## 電気設備のトラブル

照明がつかない  
▶通電確認・スイッチ点検

他にもコンセントの不具合等もご相談ください。

応急処置無料

受付  
24時間  
基本対応時間  
9時～17時

【注意事項】  
家電製品(エアコン・浄水器・食洗機・温水洗浄便座)本体の故障はサービス対象外とします。トラブル状況により、メーカー手配の場合がございます。その際の対応時間は9時～17時となります。なお、メーカー対応も一次対応無償となります。



## ガス設備のトラブル

お湯が出ない  
▶給湯器電源リセット・ブレーカー確認

他にもガスに関する不具合は一度ご相談ください。

応急処置無料

受付  
24時間  
基本対応時間  
9時～17時

【注意事項】  
トラブル状況により、メーカー手配の場合がございます。その際の対応時間は9時～17時となります。なお、メーカー対応も一次対応無償となります。

## ご利用上の注意:住宅トラブル緊急かけつけサービス

### 【料金について】

- 会員様の故意過失によるトラブルで部材・部品代・交換作業料金が発生した場合は、会員様のご負担となります。
- 30分を超える作業の場合は、10分毎に1,500円(税別)の延長料金が必要になります。
- 30分を超える作業や部材・部品代・交換作業料金等、費用が発生する場合には事前にお見積りの上、対応させていただきます。
- 発生した費用についてはサービス事業者の定めるお支払い方法にてお支払いください。

### 【サービスについて】

- 会員様と同居されている方からのご連絡にも対応いたします。
- 地域や作業内容によっては即日対応できない場合や作業スタッフが現地到着まで時間を要する場合がありますので、予めご了承ください。
- 部品交換が必要な作業は、後日作業となる場合もございます。
- トラブル内容によっては会員様ご本人に警察等の専門機関に対応をお願いする場合がございます。
- 建物共用設備におけるトラブル及び設備機器(エアコン・浄水器・食洗機・温水洗浄便座など)本体の故障は、サービス対象外となります。
- 状況によりメーカー手配する場合があります。
- ツーロックの場合、2つ目の開錠(破錠)は有料となります。
- 電気・ガスのトラブルの場合、基本的にメーカー対応・有資格者での対応となります。その際の対応時間は9時～17時となりますので、予めご了承ください。
- 地震など天災害時は、お電話がつながりにくくなる場合がございます。
- お問い合わせいただいた内容でサービスの対象内かつ、応急処置が必要なものにかけつけ応急処置を行います。
- 建具などの不具合はトラブルは対象外となります。ご相談いただいた場合も対応できませんのでご注意ください。

## かけつけ事故事例

## (1) 洗面所下から水漏れ

レバー式の水栓は年月が経つと水圧がおかしな所にかかるのが原因ということで、蛇口をかえた方が良いと、一時間ほど工事。

▶▶ 水漏れ応急処置 + 水栓部材交換等 (二次対応)

**70,000円の支払いが発生**



当サービス会員様  
応急処置無料  
(水漏れ応急処置)  
※交換など含まず

※蛇口の交換等二次対応が必要な場合、部材費ならびに二次対応にかかる費用は有償となります。

## (2) キッチンの排水管の詰まり

電話で工事費用を訪ねたところ、13,000円だったが、実際は、作業費用31,500円、人件費31,500円の合計76,000円請求されることに。

▶▶ 排水管の詰まり除去作業 + パイプ交換等 (二次対応)

**76,000円の支払いが発生**



当サービス会員様  
応急処置無料  
(配管つまり除去)  
※捕修などの作業含まず

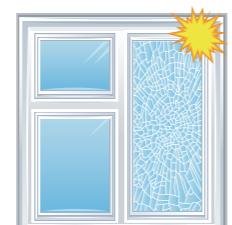
※一部、配管の交換や捕修作業など、特殊作業の実施は二次対応となり、別途費用が発生します。

## (3) ガラスにヒビが入り交換

電話では18,000円との案内だった。その場で即ガラス交換となったが金額を検討する間もなく作業が行われ、ガラスの仕様などにより、実際は25,000円の請求に。

▶▶ ガラス片の片付け + ガラス本体の交換 (二次対応)

**25,000円の支払いが発生**



当サービス会員様  
一次対応無償  
・窓養生 作業  
・ガラス片 片付け

※応急処置は割れた窓部分の養生や、飛び散ったガラス片の片付け対応となります。ガラス本体の交換などは二次対応となり有償となります。

## (4) 給湯器の故障

シャワーを浴びている途中に急にお湯が出なくなったり、夜も遅くてどこに連絡をすればいいのか分からなくなる。

▶▶ 近くの対応業者を探すも

**営業時間外で連絡つかず**



当サービスの  
会員様なら  
24時間365日  
受付可能!!

※電気設備・ガス設備の場合、メーカー対応や有資格者の手配までとなる場合がございます。またその際は、後日のご訪問となります。また、内容・状況によっては、ご相談いただいた際に、電力会社、ガス会社のご案内をさせていただく形になる可能性もございます。予めご了承ください。

事例は二次対応（補修工事・部品交換等）を含むものもございます。

本かけつけサービスでは一次対応（応急処置）のみ無料で対応いたします。予めご理解いただいた上でご利用ください。

年2回  
無料で  
お手伝い

サポート期間：10年間

## お手伝いサービス



※画像はあくまでイメージです。

受付日時 24時間365日 受付

対応日時 9時～17時でご予約可能

## 照明器具の管球交換サービス

お部屋の照明器具（蛍光灯など）の管球交換作業を行う業者を手配いたします。



【注意事項】  
管球類は予めご用意ください。

## 家具の移動サービス

お部屋の模様替えなどで家具の移動の際に作業スタッフがお手伝いいたします。



【注意事項】  
運ぶものの大きさや重さなどによって特殊な用具や人数が必要になる場合は、別途費用が発生する場合があります。



## 高所設置窓の掃除サービス

天窓の開閉チェックやお部屋内の窓ガラス（高所設置窓）の掃除をお手伝い致します。

【注意事項】  
吹き抜けなどの高所作業で、足場設置が必要な場合は別途費用が発生する場合があります。

## ご利用上の注意：お手伝いサービス

- 1回の作業は作業員1名による、特殊工具、特殊部品を必要としない30分以内の簡単な作業です。
- 高価な家具や楽器等、養生が必要なもの、1名で対応が出来ない大型の家具はご希望に添えない場合がございます。
- ご登録いただいたご住居室内の作業に限ります。
- LED電球への交換については一部対応できない器具があることを予めご了承ください。
- 引越しやリフォームによる家具の移動については、お引き受けできません。
- 階段の上部窓の掃除、上下階の家具の移動は、安全確保の為作業員を補充する場合がございます。その際は費用について別途ご相談させていただきます。



サポート期間：10年間

## 火災保険の損害査定 エキスパートダイヤル



火災保険に加入していても、住まいの損害に対応していることに気づかない方が多いのが現状です。住まいの損害について、保険で賄えるものは保険で賄えるように、火災保険の損害査定エキスパートがサポートいたします。住まいに損害が生じた時は、まざとご相談ください。

「火災保険で対応できるかな…？」と思ったら迷わずご相談ください!!

対応日時 平日9時～17時 受付

※画像はあくまでイメージです。

エキスパートからお客様へご連絡する場合もあります。



- 住まいのトラブル発生
- ▼
- かけつけサービス対応
- ▼
- エキスパートより連絡
- ▼
- 火災保険補償をサポート

エキスパートはお客様からのご相談を待つだけではありません。

全国のかけつけ情報（当サービスのお客様分）を日々、エキスパートが確認いたします。そこで、補修工事が火災保険で補償される可能性が高いと思われるお客様へ、エキスパートよりご連絡させていただきます。住まいの損害に対し、エキスパートがしっかりとサポートいたします。

火災保険補償対象の場合は、保険金請求までしっかりサポートいたします。

- ポイント**
- 当社のご推薦する保険代理店のエキスパートが対応いたします。ご推薦する保険代理店以外の保険会社等でご加入の場合保険金請求までサポートができない場合がございます。
  - エキスパートは、すべての案件に対しご連絡するわけではございません。あくまで補償対象の可能性が高いものに限ります。
  - エキスパートがご連絡させていただいた案件すべてが火災保険で補償されるわけではございません。予めご了承ください。
  - エキスパートがご連絡しない場合でも、火災保険が適用できる住まいの損害も多くございます。住まいに損害が発生した場合は、ご相談いただけますようお願いいたします。

### 会員様特典

#### 火災保険をご検討中の会員様へ

当社でお勧めする保険代理店もしくは保険会社から火災保険についてご連絡をさせていただきます。

保険の専門家に何度でも無料でご相談いただけます。お客様のご都合の良い日時を確認し、火災保険アドバイザーもしくは保険会社コールセンタースタッフがお電話にて、納得いくまでご説明いたします。



#### おすすめポイント

##### 安心の対応

保険会社の社員もしくは、保険総合代理店（株）FP相談センターの社員が丁寧に説明させていただきます。



##### 保険の割引

当社のご推薦する火災保険は、24時間365日受付が可能な『住宅トラブル緊急かけつけサービス＆お手伝いサービス』の住宅購入者割引に対応しています。



#### 保険相談の流れ

##### STEP1 ヒアリング

保険会社コールセンターもしくは、火災保険アドバイザーがお電話にてお客様のご要望をしっかりとお伺いし、保険の疑問・不安な点と一緒に整理します。

##### STEP2 提案・比較検討

保険のプランを納得されるまで何度も無料でご相談いただけます。

##### STEP3 資料の送付・返信

決定したプランの申込用紙に、必要事項をご記入していただくと受付の完了です。

最大限サービスを使っていただき保険金請求までしっかりサポート致します。

## 『かけつけ』×『エキスパート』が住まいを守る。

トラブル発生時は、下のトラブル時の流れをご参考ください。



火災等の事故トラブルは  
一度ご相談ください。

緊急かけつけ「5つの項目」なら…



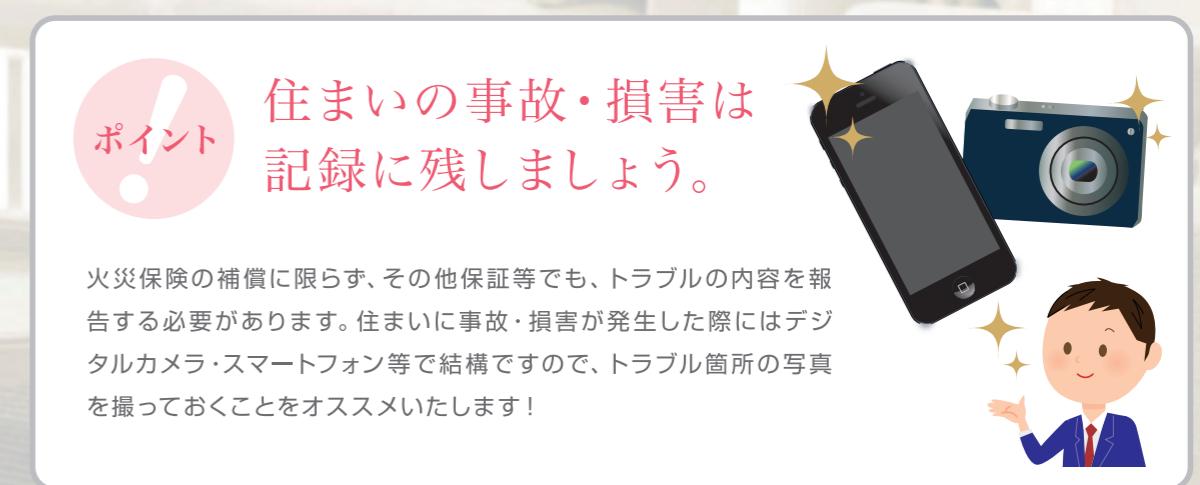
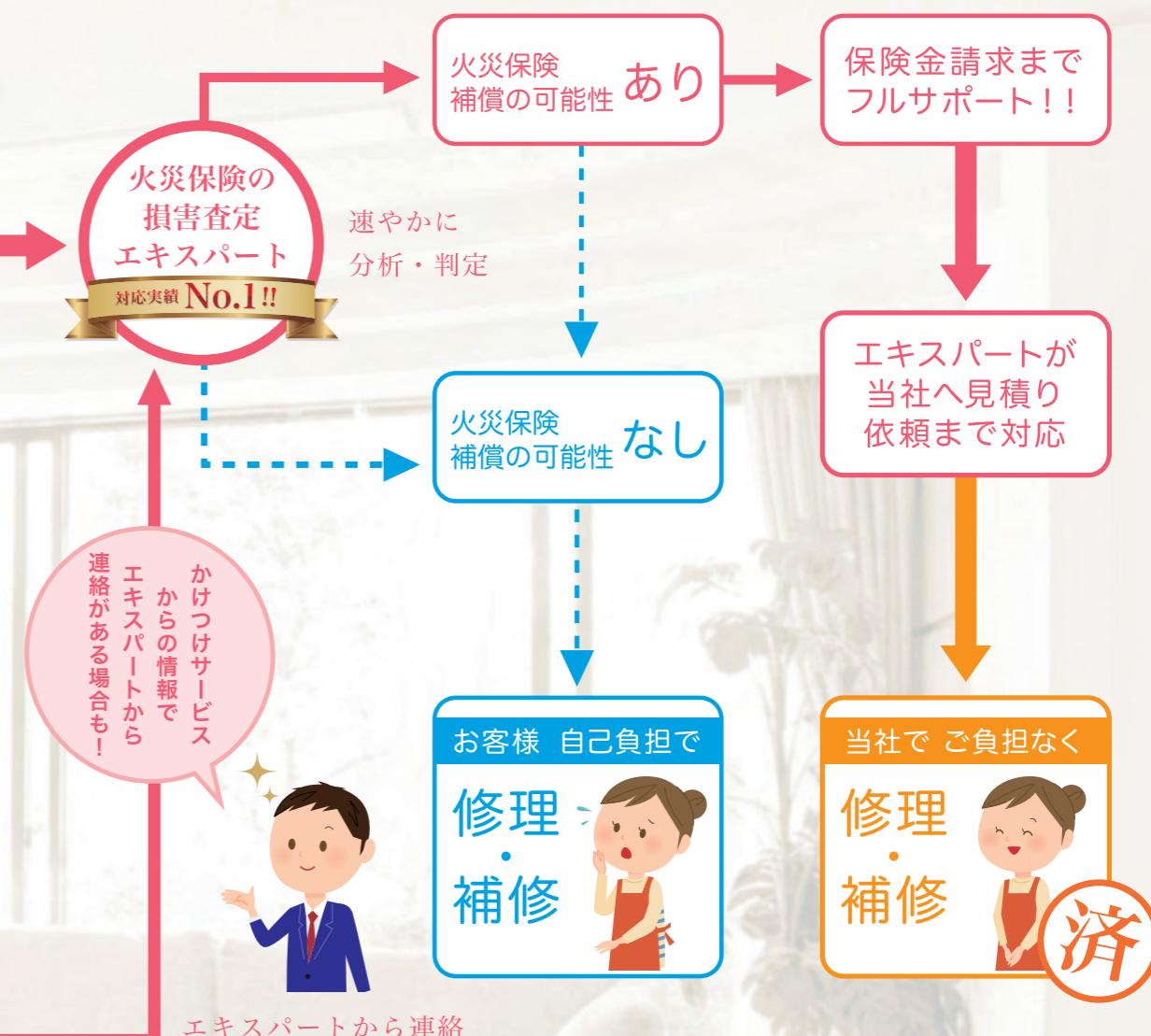
電気、ガスに関しては基本的に有資格者・メーカー対応となります。また対応時間については日中の対応となります。予めご了承ください。またメーカー保証については保証書等、保証内容をご確認ください。

※当社のご推薦する保険代理店のエキスパートが対応いたします。ご推薦する保険代理店以外の保険会社等でご加入の場合、保険金請求までサポートができない場合がございます。

※エキスパートは、すべての案件に対し連絡するわけではありません。あくまで補償対象の可能性が高いものに限ります。

※エキスパートが連絡させていただいた案件すべてが火災保険で補償されるわけではありません。予めご了承ください。

※エキスパートが連絡しない場合でも、火災保険が適用できる住まいの損害も多くございます。住まいに損害が発生した場合はご相談いただけますようお願ひいたします。





サポート期間：10年間

# 医療案内 ダイヤル



おからだの「もしも」のときに、**医師または看護師等が無料で医療相談にお応えいたします。**  
突然の病気やケガなど緊急時の対処方法、休日や深夜の病院・診療所などのご案内、健康相談など、**24時間365日受付しお客様をサポートいたします。**

※予約が必要なサービス等については、ご相談対応時間は24時間365日の対応ではありません。予めご理解の上、ご利用ください。

※画像はあくまでイメージです。

「もしも」のときは頼れる医療アドバイザーにおまかせ。



※ご連絡いただいた際、氏名、電話番号などを確認させていただく場合がございます。※サービス内容は予告なく変更・中止となる場合がございます。

※予期せぬ状況により、サービスの一部、またはサービスのご提供を終了する場合がございます。

※本サービスのご提供にあたり取得した情報は、希死念慮者等の緊急対応を含め、一切開示することはできません。

※本サービスのご提供については、診療の代替ではなく、あくまで情報提供、助言に限定されており、効果を保障するものではありません。

また、情報提供・助言については、日本国内の法律（医療法・医師法）に基づく対応となります。（対応についても日本国内でのご相談のみとなります）

## 緊急医療・一般健康相談サービス



救命救急センターに勤務する「現役の救急専門医」が24時間365

日常駐のもと、5年以上の臨床経験を有した看護師等が、突然の発病やケガから、日常のお体のお悩みについてお応えいたします。

救急の専門的な知識と経験により、会員様の状態を速やかに把握し緊急性を判断した上で、アドバイスいたします。



### 【ご相談症状例】

発熱・頭痛などの体の異変 ケガ やけど 中毒 熱中症 耳鳴り 検査  
手術 予防接種 育児・発育・発達 薬剤・健康増進・メンタルヘルス など

### 【専門の救急医について】

「救急治療」および「救命治療」に高い専門性を持ち、主に救命救急センターなどの救急医療機関の第一線で活躍している医師をいいます。救急医は全国で約3000名登録されており、その数少ない救急医を24時間365日常駐可能にした唯一のサービスです。

## 医療機関案内サービス



『夜間や休日の緊急医療機関』『出張先や旅先での医療機関』など、全国45万件以上の情報からご要望に合う医療機関をご紹介いたします。



毎月更新される豊富なデータベースから最寄りの病院を即座に検索し、医療機関の所在地・道順・受付時間などの詳細情報をご提供します。

### こんな時はお電話ください。例えば…

- ・旅行中に急に体調を崩した。ここから一番近い病院は？
- ・夜中に子供が高熱を出した。すぐに受診出来る病院はどこ？
- ・婦人科のがん検診に行きたいが女医が担当している病院は？など

### 【案内サービスについて】

本サービスは、会員様よりお電話でいただいた情報をもとに適切と思われる医療機関の候補をご案内するものであり、予約代行などのサービスはおこなっておりません。

## 予約制 専門医相談サービス

事前  
予約

30以上の診療分野ごとに専門医への相談が可能です。

医療機関にかかる際の相談の仕方や最新の治療法など専門医ならではの質の高いきめ細やかなアドバイスをいたします。**大学の教授、准教授クラスの専門医**が電話相談をお受けします。



## 【診療科目】

一般内科	一般外科	小児科
産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科
皮膚科	歯科	心療内科
精神科	泌尿器科	消化器内科
消化器外科	循環器内科	心臓外科
整形外科	脳神経外科	内分泌内科
呼吸器内科	呼吸器外科	乳腺外科
甲状腺科	血液内科	小児神経科
口腔外科	腫瘍内科	腫瘍放射線科
緩和ケア	漢方医薬	医療ソーシャルワーカー

こんな時はお電話ください。例えば…

- ・趣味でゴルフをしているが、ヘルニアになってしまった。もうゴルフはできないの？
- ・インプラン트について詳しく教えてほしい
- ・緑内障は失明してしまうの？ など

## 【相談サービスについて】

本サービスは、会員様よりお電話でいただいた情報をもとに一般的なアドバイスをするもので診断行為などのいわゆる医療行為とみなされる行為は行っておりません。

## 予約制 専門医「がん」相談サービス

事前  
予約

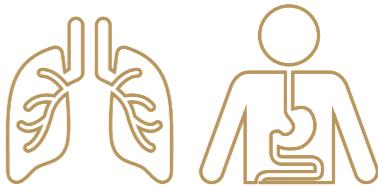
臓器ごとのがんの専門医が、がんに関する様々ななお悩みにお応えします。

がんに関する様々なお悩みに事前に予約いただいた臓器ごとのがんの専門医がお応えします。さらに、がんと闘う患者様とそのご家族が抱える問題にも向き合う専門スタッフがサポートします。



## 臓器ごとの専門医ラインナップ

がんは臓器によって治療法が異なります。臓器によって異なる専門医が症状や治療法についてアドバイスをおこないます。



こんな時はお電話ください。例えば…

- ・乳がん検診で手術をすすめられた。セカンドオピニオンを受けるにはどうしたらいいか… など

## 心のケア

患者様やご家族には精神的な負担がかかります。精神腫瘍科の医師が、がん治療における患者様とご家族の心のケアを行います。



こんな時はお電話ください。例えば…

- ・がんと診断されてから精神的な負担が大きく乗り越えられるか不安… など

## 治療以外のご相談

医療制度や長期の闘病生活、在宅医療など、患者様とご家族の生活の様々なお悩みに対しソーシャルワーカーが課題解決への支援をおこないます。



こんな時はお電話ください。例えば…

- ・住宅医療で利用できる医療福祉制度について知りたい… など

精神腫瘍科：がんの治療において、患者様とご家族の心（精神）にもアプローチする領域をいいます。

ソーシャルワーカー：医療機関に置いて、患者様とご家族の抱える心理・社会・経済的な問題に対して、課題解決の支援を行う専門職。

## 育児・栄養相談サービス

24時間  
365日

一部  
事前予約

育児には臨床経験のある看護師や育児カウンセラー  
食には管理栄養士がご相談にお応えいたします。

- 病気・ケガ
- 予防接種・健康診断
- 離乳食～高齢者向けレシピ
- 病中病後のお食事
- 発達・発育
- 生活習慣病予防
- など



こんな時はお電話ください。例えば…

- ・3歳の娘が全く言うことを聞かない。ちょっと注意をするだけで、癇癪を起こす。どうすれば？
- ・手作りの離乳食の食材はどんなものが良いか、またその調理方法は？ など

【育児・栄養に関するご相談について】

育児：本サービスは、臨床経験のある看護師、育児カウンセラーなどがご相談にお応えします。

栄養：厚生労働大臣の免許を受けた管理栄養士が、傷病者に対する療養のための栄養指導や健康の保持・増進のための栄養指導をおこないます。

## お薬相談サービス

24時間  
365日

一部  
事前予約

処方された薬や市販薬の効果、副作用、飲み合わせなど  
お薬に関する様々なご相談にお応えいたします。

- 処方薬
- 漢方薬
- 市販薬
- サプリメント
- 乳幼児期などライフステージに合わせた薬剤情報
- 禁煙補助薬
- など



こんな時はお電話ください。例えば…

- ・血圧の薬を飲んでいるけど、グレープフルーツジュースはダメと言われた。なぜ？
- ・子供が飲み薬を嫌がります。良い方法は？ ・ジェネリック医薬品って何？ など

※厚生労働大臣の免許を受けた薬剤師が、薬学をもとに専門的な立場からご相談をお受けいたします。本サービスは、お客様よりお電話でいただいた情報をもとに一般的なアドバイスをするもので、診断や治療などのいわゆる医療行為とみなされる行為は行っておりません。

## 一般的な介護(看護を含む)情報提供サービス

24時間  
365日

一部  
事前予約

総合的な介護関連情報のご提供をいたします。

- 介護保険について
- 介護の仕方について
- 介護サービス事業者を探したい
- 資格のご紹介
- 福祉用具を探したい
- 専門用語のご説明



【情報提供サービスについて】

本サービスには、介護制度（申請、ケアプラン作成など含む）、後見人制度などの法律関係のご相談は含まれておりません。  
また、介護施設などご案内も可能ですが、予約代行などは行っておりません。

事前  
予約

## メンタルヘルス相談サービス

心理相談員等が会員様のお悩みをお聞きします。

気分が優れない・やる気がしないといったことから、人間関係・ご自身の性格・プライベートに関するお悩みまで、心理相談員等がお伺い、対応をさせていただきます。



ひとりで抱え込んでいませんか？ そのお悩みお聞かせください。

<ご相談事例>

家庭  
育児

- うつ病で治療中の夫。どのように関わっていけばよいのかわからない。
- 子供が不登校になってしまった。どうしたらいいのか。



介護

- 家族の介護が数年続いている。なかなか自分の時間が持てず弱音も吐けない。行き詰まり感がある。

職場

- うつ病の部下にどのように接したらよいのか教えてほしい。
- 上司との関係がうまくいかず、仕事を自分で抱え込んでいる。誰にも相談できず辛い。

人間  
関係

- 気分が落ち込んでいる。仕事のミスも増え、あまり眠れない。仕事にも行きたくない…。
- もともと内向的性格で、実は接客が苦手。言葉がうまく出てこずに悩んでいる。

※ご相談対応は、看護師、心理相談員等での対応となります。 ※ご相談の対応はお電話のみの対応となります。

※ご相談対応時間は、一度につき、最大20分までとなります。（ご相談回数に制限自体はございません。）

※同じ相談対応者（看護師・心理相談員など）による継続的対応はできません。（ご相談は1回で完結する形となります。）

## 医療案内ダイヤル ご相談事例

救急の専門的な知識と経験が豊富な  
医療スタッフが無料でアドバイスいたします。

当サービス会員様  
**相談無料**  
の安心対応

### 1 子供のケガの対処について

#### 【問い合わせ内容】…相談者▶母親

子供が先ほど、階段の13段目から落ちて、目と鼻の間が腫れています。今は泣き止みいつもと同じ状態ですが、頭も打っているはずなので心配です。大きな病院に10件くらい電話したが深夜なので全部断られました。どうしたら良いのでしょうか？



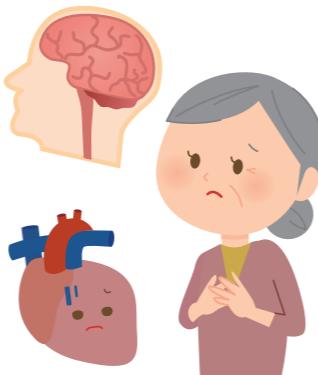
#### 【回答】

ご心配でしょうが、頭の打撲を診る脳神経外科では夜間や、いつもと変わらない状態ですと、精密検査等をしてくれませんので、受け入れは難しいでしょう。腫れているところは、濡れタオルや保冷剤などで冷やしてあげてください。顔つきがおかしくなったり、吐いたり、元気がなくなっこないかが観察ポイントです。万一様子がおかしくなったら救急車を呼んでください。48時間たっても変わりがなければ、普通の生活をしても大丈夫ですが、気をつけて観察して見守ってください。

### 2 脳動脈瘤の手術相談について

#### 【問い合わせ内容】…相談者▶60代後半女性（ご本人）

10年前に発見された脳動脈瘤がだんだん大きくなってきて、脳外科の主治医から「そろそろ手術をしましょう」と言われています。手術の方法として、開頭して脳部をクリップで留める方法と造影剤を使ってのカテーテルによるコイル方式を提案されています。心臓と腎臓の持病があり、どちらを選択すればよいか迷っています。心臓については、心臓肥大と不整脈の指摘があるため、定期的に色々な検査をやっていますが、血液検査（BNP）の値が高いので、開頭手術に耐えられるか心配です。腎臓は、自覚症状はないのですが、クレアチニンの値が高いとの指摘があります。心臓と腎臓に問題を抱えている中、どちらの手術方法がいいでしょうか？



#### 【回答】

ご心配の血液検査（BNP）の値は基準値の10倍くらいですが、その程度の値では、通常、心臓の機能が特別落ちているとは考えませんし、心機能の働きを一番よく確認できる心臓のエコー検査でも医師から特別な指摘がないことからも、心臓を理由に開頭手術ができないということにはならないと考えます。また、クレアチニンの値も基準値からはずれていますが加齢に伴う数値の範囲内で、カテーテル手術の妨げになるようなものではないと思います。動脈瘤の大きさ、部位、形状などによって、どちらの手術方式が適しているかということもありますので、その点も担当医から詳しく説明をお聞になったうえで、最終的には、ご本人が納得してお決めになられることだと思います。

### 3 子供の熱が下がらない

#### 【問い合わせ内容】…相談者▶30代女性（母親）

2歳8ヶ月の男の子のこと。一昨日から発熱し、一旦下がったが昨日の夕方に39度を超えたので小児科を受診した。インフルエンザ、溶連菌とも陰性で風邪との診断で特別な薬の処方はなかった。先ほど家にあった座薬を入れても熱が40度から下がらない。食べたり、飲んだりはできているけど今日も受診した方がいいだろうか？



#### 【回答】

高熱ですと、すぐには座薬が効いてくるとは限りませんので、熱も極端に下がったりはしません。おむつの交換時間からすると、尿の出が少なめなのが心配です。お茶でもジュースでも構いませんので、本人が飲みたがるものを与えてください。今のところ、飲食はある程度でき、機嫌はさほど悪くないようですが、高熱が出ていること、脱水の兆候がみられることから、本日中の再受診をお勧めします。クーリングの方法などホームケアのアドバイスとお近くの休日診療所をこの後ご案内致します。

### 4 手術後の体調不良について

#### 【問い合わせ内容】…相談者▶30代女性（娘）

69歳の父のことですが1週間前に、大腸内視鏡検査でポリープがみつかり切除了しました。昨夜お腹が張り、痛くなり、黒色の便が出てトイレに何回か行きました。その後、倒れて起き上がれなくなり、冷や汗も出て手も動かなくなりました。今日もお腹や背中の痛みを訴え、立ち上がることができない状態です。昨日からの体調不良は大腸ポリープ手術のせいでしょうか？病院に連れて行くとしたら何科に行けばいいですか？数ヶ月前からフラつきで倒れる症状はありましたか…



#### 【回答】

昨日の腹痛は、ポリープを取った後のさぶたが取れて、そこから出血し、貧血を起こしたことなどが考えられます。「手が動かない」ということですが、それが麻痺して動かないということであれば、早急に脳神経外科の受診をしてください。麻痺がなく、腰痛ということであれば、ポリープを検査した病院に連絡を取り、至急受診してください。数ヶ月続いているフラつきの原因は、自律神経失調症、血圧の変化、低血糖など様々なことが考えられます。それよりもまずは、今の症状を優先して受診先を決め、その時、フラつきの問題も併せてご相談されることをお勧めします。

### 5 突然の胸の痛みについて

#### 【問い合わせ内容】…相談者▶40代男性（ご本人）

最近、死ぬかと思うほど胸に酷い痛みが起り、しばらくして治まったが、夜中だったので不安で救急の病院を受診した。救急外来で簡単な検査をしたが、「特に問題なし」として自力で帰宅した。その後医師から、「一度専門の病院にかかる方がいい」と、言われたので、受診したいと思う。どんな診療科に行けばいいのか？胸の痛みはどこから来るものだろうか？



#### 【回答】

胸の痛みの原因となるものは、いろいろ考えられます。まずは疾患があると命に係るものから原因を探る必要があります。救急外来の医師は、どの専門科との指摘はなかったとのことです。死ぬほどの胸の痛みであれば、心臓の問題を第一に疑うことが必要です。検査で心臓の問題ではなさそうということであれば、次に胃の問題、それも問題なしということであれば、肋間神経痛などを疑い、それらもクリアとなればメンタル、という具合に順番に考えてみてください。心臓を診てもらう場合は循環器科です。循環器科を標榜しているお近くの病院をご案内しますので、初診で診てもらえるか等を、受診前に電話で確認してください。

## 住まいの売却をご検討の場合

もし、何かの理由でお住まいの売却をご検討される際も、当社へご相談ください。  
プライムホームが長年の実績による多くの顧客ネットワーク・ノウハウを活かして迅速にサポートいたします。



プライムホームの査定　迅速・的確な査定を無料で行います。

### 24時間以内に査定価格を提示

お客様をお待たせしません!!

スピード時代だからこそ、迅速に価格を提示することがお客様への最高のサービスだと考えています。豊富な情報力で、お客様をお待たせせることはありません。

豊富なデータ・情報量 独自調査システム

売主様の大切な財産である不動産が「現在の相場ではいくらなのか？」を一番知りたいのはやはり売主様ご自身です。そのニーズにお応えするのが、私たち不動産業の務めですが得てして不動産業者の感覚で査定され、適確な金額かどうか分かり辛いことが多いのです。

私たちプライムホームは、豊富な取引実績と未公開物件も含めてリアルタイムで保有している物件情報などの正確なデータに基づいた無料査定サービスを実施。

さらには不動産鑑定士とも連携。売主様ニーズに即対応しています。

### プライムホームの買取システム

#### 即金で購入代金をお支払い

当社にお任せ頂ければ、スピード査定、高価買取、即金でお支払いを致します。買い替えなど、お客様の計画をスムーズに立てて頂けます。

#### ご近所に知られず売却可能

仲介業者さんに依頼されると、広告などで販売活動をすることになりますが、当社にお任せ頂ければ直接買い取らせて頂くため、近隣の方に売却の情報が漏れません。

#### 瑕疵担保責任を追う必要なし

当社が直接買主となる為、売主様は売却後に、もし白アリなどが出た場合でも責任が免除されます。そのようなことが起った場合は、当社が責任を負います。

#### 仲介手数料がかかりません！

通常、不動産売買は仲介会社が間に入り、売買契約となります。プライムホームの買取システムなら、間に仲介業者が入らないため、仲介手数料がかかりません。

#### 時間のかかる買主探し不要!!

仲介と違い、プライムホームが直接買い取るため買主探しが不要です。  
そのため、半年以上かかることがある売却も、お客様が査定にご納得していただいた時点ですぐに売却していただくことが可能です。

#### 煩雑な売却手続きも代行いたします。

通常自分で行わなければならない登記などの手続きも、不都合がなければ当社で行わせていただいております。  
役所に行く手間が省けるため、スピーディーな手続きが可能です。お客様に手間をおかけしないサービスも私たちプライムホームの責務です。

## 空き家サポート

秘密  
厳守

もう誰も住まなくなった空き家、使っていない空き地。

『どうしよう？』って困ったまま、放置していませんか？

私たちプライムホームは、お客様一人一人の状況やご要望・ライフプランに見合ったお答えが出せるよう、全力でサポートします。



売りたい

貸したい

リフォームして  
住みたい

解体したい

空き家管理を  
手伝ってほしい



売買、賃貸から

リノベーション、空き家管理、解体まで。

まずは、空き家サポート窓口までご相談ください。

査定・相談 無料でサポートいたします

# あんしん ライフサポート365 利用規約

## 第1章総則

### 第1条（総則）

1. 本規約は、株式会社 ブライムホーム（以下「当社」という）が提供する「あんしん ライフサポート365」（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「本規約」という）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、本規約を変更することができます。この場合には本サービスの利用条件は、変更後の本規約に基づくものとします。  
規約の変更については当社から変更内容を通知した後、または変更内容を通知した後に本サービスを利用したときには、会員は変更内容または変更後の本規約を承認したものとみなします。  
また、当社は変更等によって利用者に損害が発生したとしても、その損害を賠償する責めを負わないものとします。  
3. 当社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎にパンフレット、利用約款、利用上の注意等の諸規定（以下「諸規定」という）を設けることがあります。それらの諸規定は本規約の一部を構成するものとします。

### 4. 本サービスのサービス内容については以下のとおりです。

- (1) 「かけつけサービス」
- (2) 「お手伝いサービス」
- (3) 「医療案内ダイヤル」
- (4) 「火災保険の損害査定エキスパートダイヤル」

5. 本規約に従い本サービスを利用できる方とは次の各号のいずれかに該当する者をいいます。

#### (1) 会員

（2）会員と同居するご親族（以下「サービス対象者」といいます）。

会員登録時に会員から当社に対し届出がされた親族に限ります。

会員は、サービス対象者の個人情報を当社に提供する際、事前にサービス対象者の同意を取得するものとします。サービス対象者は、会員が退会その他の理由で会員資格を喪失したときは、当然、本サービスを利用できる権利を失うものとします。

### 第2条（定義）

1. 「会員」とは、本規約に同意の上、当社所定の入会申込み手続きを行い当社がこれを承諾した者（個人）をいいます。なお、当社の承認は、入会申込み手続き後、当社登録完了することにより行うこととします。

会員希望者は当社の会員となつた時点で本規約の内容を承諾したものとみなします。

2. 「サービス対象物件」とは、会員が本サービスの提供を受ける住居として入会申込時に指定し、当社が承諾した住居をいいます。サービス対象物件は、集合住宅（分譲）、戸建住宅（但し、何れの形態においても専有部室内に限る）を問いません。

### 第3条（本サービスの利用）

1. 会員は、サービス対象者が本サービスを利用する場合においては、サービス対象者に本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。会員は、サービス対象者が本規約の内容を遵守しなかつたことによる当社、当社委託先、当社協力会社の損害を賠償するものとします。また、詳細なサービス内容等についてはパンフレット等の内容をご確認ください。

2. 当社は会員に対して、会員証等の発行は致しません。本サービスの利用に関する場合は、当社発行のパンフレット記述のフリーコールより利用依頼するものとします。

3. 当社は、当社、本サービスを提供する委託会社及び協力会社が目的的遂行に必要なときまたは本サービスを提供する委託会社に対し当社が支払う委託料が値上がりしたとき、本サービスを提供する委託会社が本サービスを継続して提供することができなくなつたとき、その他社会経済情勢の変更により必要なとき、会員の承諾または会員への事前通知なく本サービスの内容を変更し、本サービスの提供の全部または一部を中止、終了させていただくことがあります。

### 第4条（譲渡禁止）

会員は、会員としての地位・資格（申込書等のお控えを含む）を第三者に譲渡、売買、賃貸の設定、その他の担保に供することはできません。

### 第5条（有効期間）

1. 本サービスの有効期間は、当社所定の入会申込書に記されたご加入日から数えて、10年間とします。

2. 会員がサービス対象物件を退去した場合、会員から当社に対し移転先の物件の住所・物件名等、当社が必要とする情報を当社宛に事前に通知しなければならないものとします。当社がこれを承認した場合、本サービスの有効期間中は当該移転先をサービス対象物件とします。

### 第6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、当社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延などにより、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、その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で、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7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、当社にその旨を必ず届出することとします。

2. 前項の届出に対し、当社から会員に対し退会申込完了の旨が通知された時点で、会員は退会するものとします。

3. 会員およびサービス対象者（以下「会員等」という）が次のいずれかに該当した場合、当社は会員等に通知・承諾なく、会員資格を取り消すことができるものとします。

（1）入会申込み時に虚偽の申告をした場合

（2）本規約または諸規定等に違反した場合

（3）重要な問い合わせや悪質な嫌がらせ等、本サービス業務に支障をきたした場合

（4）第8条に違反した場合

（5）その他、当社が会員等として不適格と判断した場合

（6）その他、当社が会員等として不適格と判断した場合

8. 会員は、会員等が現在、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約するものとします。

（1）暴力団

（2）暴力団員

（3）暴力団構成員

（4）暴力団関係者

（5）総会屋等

（6）社会運動等標榜うるゴロ

（7）特殊能力団体等

（8）その他（1）～（7）に準ずるもの

2. 当社は会員等が前項各号に該当している疑いがあると認めた場合には、本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、この場合、会員等は、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、入会申込後に前項各号の何れかに該当することが判明した場合は、会員等は、期限の利益を失い、当社に対する一切の未払債務を直ちに支払うものとします。

この場合、当社は前条第3項4号に従い直ちに会員資格を取り消すものとし、且つ会員等は当社に生じた損害すべてを賠償するものとします。

3. 会員等は以下の行為を行ってはならないものとします。

（1）本サービスの内容及び全国共通フリーコールを利用資格のない第三者に知らしめ、サービスを提供させる行為

（2）本サービスを営利目的で利用する行為、または本サービスを通じて営利を得る目的の行為

（3）本規約、諸規定、パンフレット等に記載されている内容を超えるサービス提供を求める行為または本規約を逸脱する行為及びそれに類する行為

（4）本サービスに係る個人・法人・団体を誹謗中傷するする行為

（5）本サービスに係る個人・法人・団体が保有する著作権、財産権、その他の権利を侵害する行為、または侵害する恐れがある行為

（6）本サービスに係る個人・法人・団体に不利益または損害を負う行為または与える恐れのある行為

（7）犯罪、反社会的行為を含む公序良俗に反する行為またはそれに関連する行為

（8）法律に違反する行為または違反の恐れのある行為

（9）その他、本サービス利用の一般的なマナーやモラルを著しく逸脱し不適切と当社、運営会社及び委託会社が判断する行為

第9条（個人情報の収集・保有・利用について）

当社は、会員等の個人情報について、個人情報保護法に従い、必要な保護措置を講じたうえで、以下のとおり取扱うものとします。

1. 会員等が本サービスの提供を受けるために会員等が自ら告知する以下の個人情報を取得します。

（1）姓名、会員との関係、郵便番号、住所、生年月日、性別、電話番号、FAX番号、電子メールアドレス、職業、勤務先等の会員等がご利用時又は会員登録時に届け出た事項

（2）会員等が本サービスの利用にあたって、会員等の申し出により届け出た事項

2. 前項で取得した個人情報は、以下の目的のために利用するものとします。

（1）本サービスの提供

（2）マーケティング活動、新たな商品開発、もしくは改善等に役立てるための各種アンケートの実施

3. 当社は、前項に必要な範囲内で、本サービスを遂行するために当社が依頼する委託先および本サービスを提供する協力会社に対し会員の個人情報を提供するものとします。

4. 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。

5. 会員等より提供があり当社が取得した個人情報は、第3項の場合を除き会員等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。ただし、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10条（免責）

1. 当社は、会員等が本サービスの利用によって生じた会員の損害（他者との間で生じたトラブル等に起因する損害等を含む）について、当社に故意・重大過失がある場合を除き、如何なる責任も一切負いません。

2. 会員等がその会員期間中に本サービスを利用できなかつたことによって不利益等が発生した場合も前項と同様とします。

3. 本条第1項及び前項の規定にかかるわざ、当社の重過失によって生じた損害であっても、本規約またはパンフレット記載の「ご利用上の諸注意」の違反等、会員等の責めに帰すべき事由により生じた損害等については、当社はその責めを免れるものとします。

4. 本サービスの利用に必要な機器、ソフトウェア、その他の設備、および回線利用契約の締結、その他本サービスの利用に必要な一切の準備、ならびにその維持は、会員等が自己的費用と責任で行うものとし、当社はその責めを免れるものとします。

5. 本サービスを利用することによって取得した情報の利用については、会員等の責任でこれを行うものとし、利用した責任は会員等に帰属するものとします。

6. 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2章各種サービス

### 第11条（かけつけサービス）

1. 会員等は次の各号のトラブルが生じたとき、当社の専用フリーコールで、24時間365日、トラブル解決のための情報提供または緊急かけつけのサービス（以下「かけつけサービス」という）を受けることができます。

- (1) 玄関鍵の紛失もしくは故障等、鍵のトラブル
- (2) 水まわりのトラブル
- (3) 窓ガラスの破損トラブル
- (4) 電気機器のトラブル
- (5) ガス機器のトラブル

※但し、電気・給湯器などはトラブル状況によりメーカー対応となり、その際は午前9時から午後5時までの対応とします。

2. 前項のトラブルが生じたときの対応言語は、原則として日本語となります。

3. かけつけサービスの緊急対応の定義は次の通りとします。

- (1) 初期かけつけ対応を「一次かけつけ」作業という（作業員1名で30分以内の点検、部品交換を伴わない応急処置対応は無料）。
- (2) 部品交換や特殊作業が必要な場合で、再度訪問及び作業をする場合を「二次かけつけ」作業となり、料金は会員等の負担とするものとします。
- (3) 破損を要する場合には、たとえ30分以内にできる作業でも二回かけつけとして扱うものとします。

4. 鍵のトラブルサービスを会員等が受けける場合、次の提示が必要となります。

(1) 免許証、もしくは顔写真付きの公的機関証明書（但し、免許証等の身分証明証の住所が本サービス対象物件の所在地と一致が必要）または鍵の開錠作業に関しては警察機関の立ち会いを必要とする場合があります。

5. かけつけサービス利用に関して、以下の事由に該当した場合はサービスの提供を拒否する場合があります。

(1) 会員等であることを確認出来ない場合

(2) 会員等が本規約等に違反した場合

(3) 登録されたサービス対象物件以外の住宅の作業の場合

(4) 原因箇所が戸室外用住宅等の共有・共用部分及び国や公共団体等が所有する公的部部分などの場合

(5) 店舗、事務所またはこれに類する区画と当社、運営会社及び委託会社が判断した場合

(6) エアコン・温水洗浄便座・食洗機・洗濯機等の機器の応急処置を求められた場合

(7) 台風・大雨・暴風・豪雪などの異常気象、地震・噴火などの天変地異もしくは戦争・暴動、または公権力の行使等により、本サービスの実施が困難または危険が伴うことが予測される場合

(8) 給水管が壊れている場合

(9) 雨漏り・上階・隣接からの漏水

(10) ガスの開錠に伴う、ガスの作製、シリンドラー交換

(11) サービス対象物件の玄関ドア以外の開錠作業

(12) ガスの形状が複雑な場合

(13) トラブルの原因が会員等または第三者の故意、重過失による場合

(14) 昼に応急処置がされており、部品交換等の二次的な利用の場合

(15) 同一箇所・同一原因について、短期間にうち複数回の依頼があった場合

(16) 提供会社または委託先の判断により作業困難と判断した場合

(17) かけつけサービスの提供により、第三者の所有物の損壊、第三者の権利・利益の制限及びその他第三者への損害が想定される場合

(18) その他、当社、提供会社または委託先が不適切と判断した場合

### 第12条（かけつけサービスの利用料金）

1. 会員等はかけつけサービスを、有効期間内において24時間365日、専用のフリーコールで、無料にて問い合わせができるものとします。但し、30分を超えた作業代金（超過10分毎に1,500円（税抜））については会員等の実費負担とします。また前条3項（2）に記載する部品交換や特殊作業が必要になった場合の部品代等や作業代金については、別途、会員等の実費負担とします。

2. かけつけサービスを受けた後に、第二次かけつけが必要な場合、会員等は別途有料（作業料金・部品代）で当社にサービスを依頼することができます。

3. 当社は、利用料金等の請求業務を、当社の指定する第三者に委託するものとします、会員等はこれを承諾するものとします。