

ね や じ ゅ う
安心サポート

パーフェクトアシストクラブ 10



〒575-0036 大阪府四條畷市雁屋南町16-37
TEL.072-862-4000 FAX.072-862-4001

ね や じ ゅ う
安心サポート

パーフェクトアシストクラブ 10

『いつまでも安心してすごしたい』

そんな想いをサポートします。



住宅トラブル緊急かけつけサービス・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

ケガの補償と個人賠償責任補償

INDEX

24時間
365日
受付・対応

※24時間受付のみのサービスも
ございます

住宅トラブル緊急かけつけ＆お手伝い

P.04

火災保険の損害査定エキスパートダイヤル

P.08

事故対応
2955 件

対応実績 No.1の証!!

保険総合代理店（株）FP相談センター
2015年10月末～2017年2月
までの実績

会員様
特典

火 災 保 険 の お 知 ら せ

P.09

医 療 案 内 ダ イ ヤ ル

P.12

24時間
365日
受付・対応

※一部24時間365日対応でない
ものや要予約のものあり

住まいと暮らし安心サポート

ねやじゅう 安心サポート

パーフェクトアシストクラブ 10

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しもの時に
24時間体制でサポートいたします。

「お住まい」や「おからだ」にもしものことがあった場合は
すぐに「パーフェクトアシストクラブ10」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ご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。

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

24時間
365日
受付・対応

※24時間受付のみのサービスも
ございます

住宅トラブル
緊急かけつけ

会員様無料・回数制限なし



※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

応急処置無料

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。

受付・対応
24時間

他にも、配管の詰まり・漏水等もご相談ください。



カギのトラブル

応急処置無料

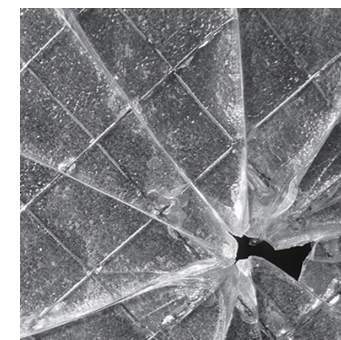
カギをなくした・忘れた
▶**カギの開錠(1箇所のみ)**
※**ツーロックの場合、2箇所目は有料**

受付・対応
24時間

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つけかけ応急処置を行います。
※建具などの不具合・トラブルはサービス対象外となります。

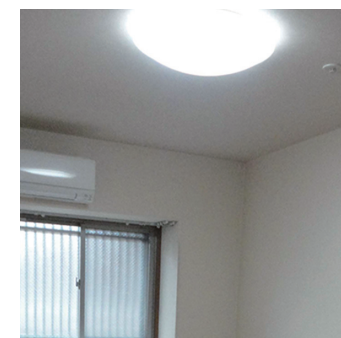


ガラスのトラブル

応急処置無料

ガラス窓が割れた・割られた
▶**窓養生作業・破片片付け**

受付・対応
24時間



電気設備のトラブル

応急処置無料

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。

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・温水洗浄便座など)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

応急処置無料

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。

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)は有償となります。
- 電気・ガスのトラブルの場合、基本的にはメーカー対応・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つけかけ応急処置を行います。
- 建具などの不具合・トラブルはサービス対象外となります。

かけつけ事故事例

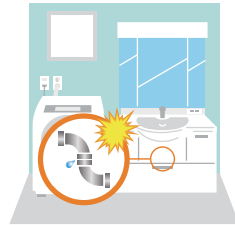
① 洗面所下から水漏れ

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く、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

※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。



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

② キitchen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

※一部、配管の交換や補修作業など、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。



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

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

※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。



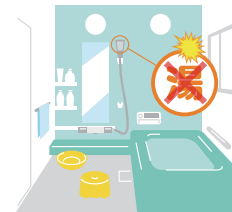
当サービス会員様
一次対応無償
・窓養生 作業
・ガラス片 片付け

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が、夜も遅くてどこに連絡をすればいいのかわからない。

▶▶ 近くの対応業者を探すも
営業時間外で連絡つかず

※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。



当サービスの
会員様なら
**24時間365日
受付可能!!**

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。

会員様無料・年2回まで

年2回
無料で
お手伝い

お手伝いサービス



※画像はあくまでイメージです。

スタッフ1名にて30分程度、お手伝いメニューの項目についてお手伝いいたします。いずれかの項目を年2回までご利用いただけます。

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。



ご相談無料・回数制限なし

火災保険の損害査定 エキスパートダイヤル



※画像はあくまでイメージです。

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人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、まずご相談ください。

「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

エキスパートからお客様へご連絡する場合があります。



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。

全国のかかけ情報（当サービスのおお客様分）を日々、エキスパートが確認いたします。その中で、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。



- 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ません。ご了承ください。
- 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ありません。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、エキスパートもしくは加入保険会社へ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。**
※共同募集の場合、他保険代理店から火災保険のご案内をさせて頂く場合がございます。予めご了承ください。



保険の割引

ご推薦する火災保険は**住宅購入者割引**に対応していますので
お得に火災保険にご加入いただけます。



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伺いし、保険の疑問・不安な点を一緒に整理します。

STEP2 提案・比較検討

保険のプランを納得されるまで何度で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。

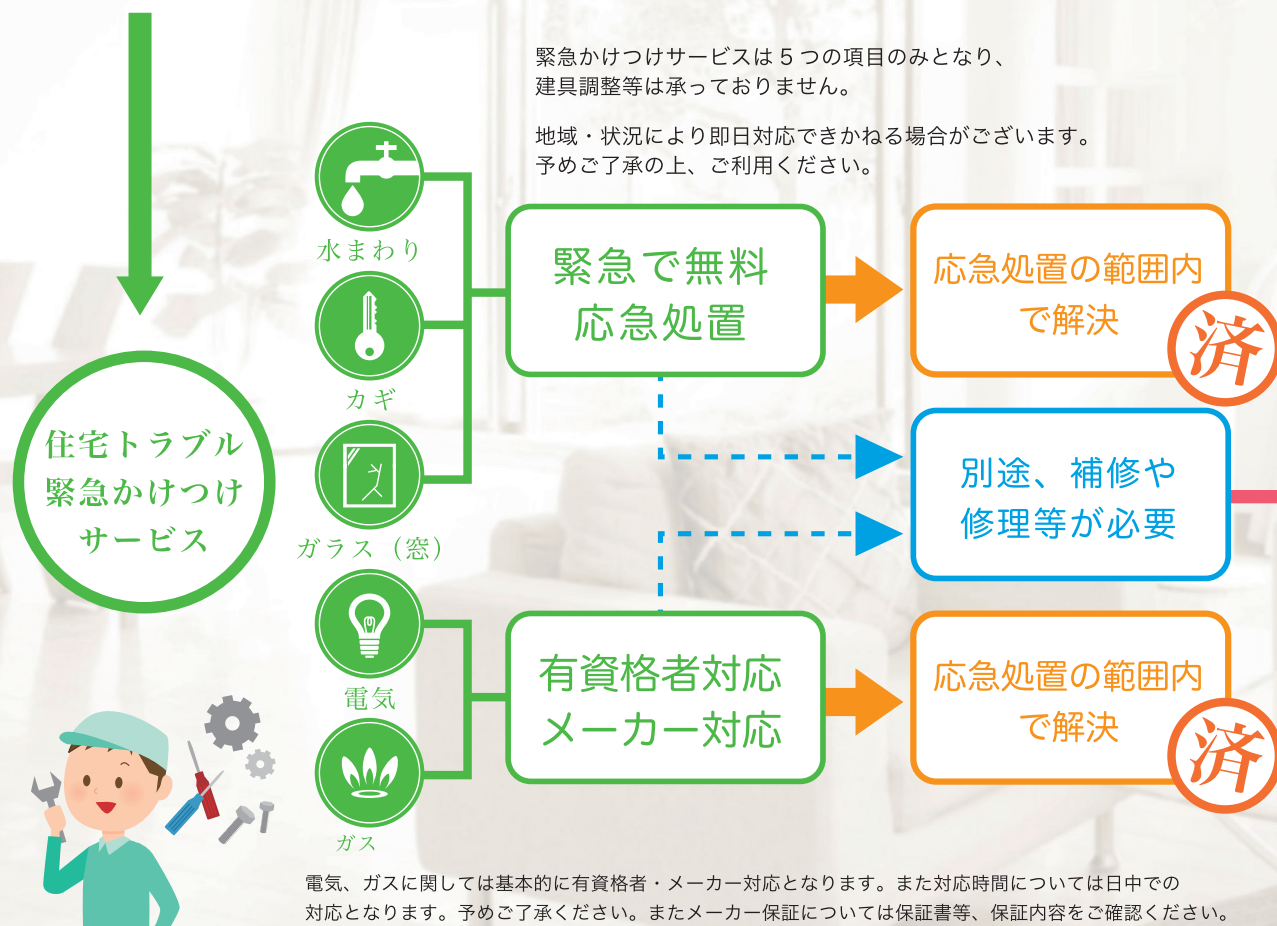
最大限サービスを使っただき保険金請求までしっかりサポート致します。

『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。

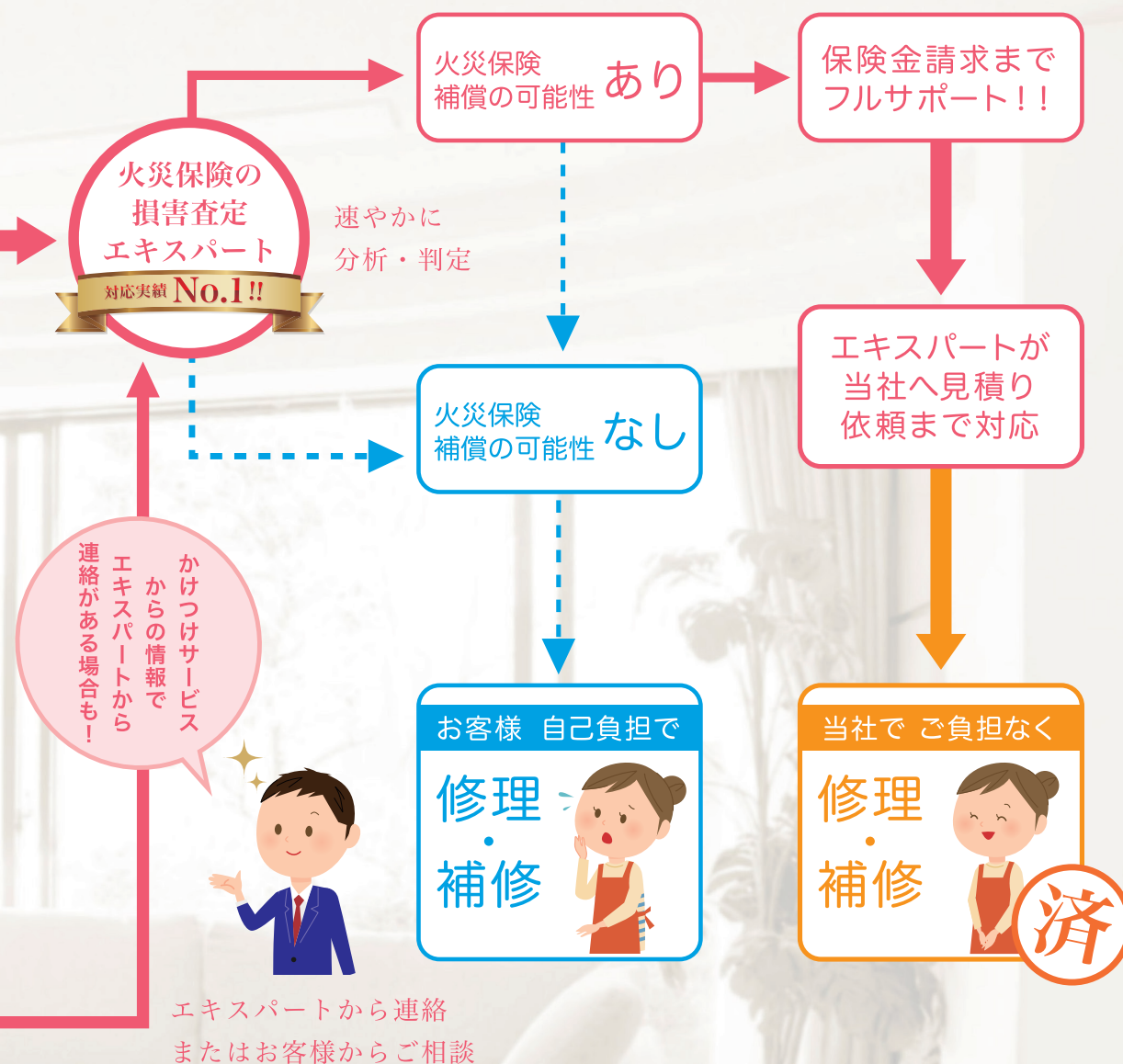


緊急かけつけ「5つの項目」なら…



※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ありません。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。

火災等の事故トラブルは
一度ご相談ください。



ポイント

住まいの事故・損害は
記録に残しましょう。

火災保険の補償に限らず、その他保証等でも、トラブルの内容を報告する必要があります。住まいに事故・損害が発生した際にはデジタルカメラ・スマートフォン等で結構ですので、トラブル箇所の写真を撮っておくことをオススメいたします!





※一部24時間365日対応でないものや要予約あり

ご相談無料・回数制限なし

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。



※画像はあくまでイメージです。

※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日の対応ではございません。予めご理解の上、ご利用ください。

「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相談のみとなります）

緊急医療・一般健康相談サービス

24時間
365日

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度を判断した上で、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

24時間
365日

『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？
- ・インプラント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

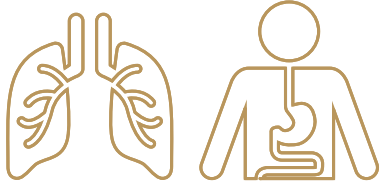
臓器ごとのがんの専門医が、がんに関する様々なお悩みにお応えします。

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…

- ・在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：医療機関において、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。

メンタルヘルス相談サービス

事前
予約

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。

トラウマ

職場

家庭
恋愛

様々なお悩みをご相談ください。

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…。
- もともと内気な性格で、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。）