

24時間365日
住まいの安心
サポートサービス

ハッピーリビングサポート

Happy Living Support



24時間
対応

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。



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.

ให้บริการด้วยภาษาไทย 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 problèmes urgents dans votre chambre 24h sur 24, c'est un service en français.

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 magkakaron ng problema sa lugar nyo pwede ko po kayong tulungan sa tagalog language for 24hours.

কোটা প্রতিরোধ কৃত পদক্ষেপে তৎক্ষণাত্ চ মনে হলে নেপালী ভাষাতে ২৪ ঘণ্টা তৎক্ষণাত্ সমস্যা সমাধান গুরুত্বপূর্ণ

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ID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。お問合せの前にまず、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。



給湯器

Q

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？



ガスコンロ

Q

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。



ガスコンロ

Q

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？



IHコンロ

Q

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。



照明

Q

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



室内停電

Q

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。)



テレビ

Q

映らない

A

①B-CAS(ビーカスカード)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。



エアコン

Q

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？



エアコン

Q

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？



エアコン

Q

異音がる

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。



各水周り

Q

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。



排水口

Q

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。



トイレ

Q

水が流れ続ける

A

トイレタンク内に洗浄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浄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。



玄関鍵

Q

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(サムターン)を回しづらことがあります。

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)

☎ **0120-886-388**

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 0120-886-388



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もございます。

※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。

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ぶ場合、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。●詳しくは「ハッピーリビングサポート」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。

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
(利用期間中1回)
5,000円

開錠作業時には、現住所記載の公的
顔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。

ご利用の際の注意事項

●共用部分(エントランスなど)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「ハッ
ピーリビングサポート」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。

特典

駆付け・1次対応

無料

ガラス交換サービス
(利用期間中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「ハッピーリビングサポート」カスタ
マーセンターへご確認ください。●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「ハッ
ピーリビングサポート」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
トラブルに応急対応いたします。

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、その場合の費用はお客様負担とな
ります。●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「ハッピーリビングサ
ポート」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
トラブルに応急対応いたします。

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、その
場合の費用はお客様負担となります。
●詳しくは「ハッピーリビングサポー
ト」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



「ドアの閉まりが悪い」などの
トラブルに応急対応いたします。

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ぶ場合、
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「ハッピーリ
ビングサポート」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

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り！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1回バックアップいたします。

※加入期間1年以上からご利用いただけます。他ご利用条件については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

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ね。通常は引越し費用や敷金・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1回バックアップいたします。

※加入期間1年以上からご利用いただけます。他ご利用条件については規約をお読みください。

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。

●ご利用・お問合せ(24時間365日受付)

☎ 0120-886-388

※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。詳細はハッピーリビングサポート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。

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)

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。

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、介護に関しての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)

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。

●ご利用・お問合せ(24時間365日受付)

☎ 0120-886-388

※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。

🏠 ハウスキープ 📞 ライフサービス 🦿 シニア

手配 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!」フロー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。

特典 10%OFF

手配 出張パソコンサポート



「インターネットが接続できない…」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。

特典 10%OFF

手配 宅配クリーニング



「忙しくてクリーニング店に行けない」ご自宅まで取り取りに伺い、クリーニングしてお返しします。シミぬきや衣類のケアもご相談ください。

特典 特別価格

手配 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、などの電球交換に対応いたします。

特典 特別価格

手配 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など、エアコンのクリーニングを行います。

特典 詳細はご相談ください

取次 福祉・介護用品レンタル・販売



「車椅子を借りたいのだけど…」「車椅子を借りたい…」「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、対応いたします。

特典 詳細はご相談ください

取次 レンタル用品

特典 10%OFF

取次 家事代行

特典 特別価格

紹介 便利屋サービス

特典 特別価格

紹介 網戸の張替え

特典 特別価格

取次 宅配食

特典 特別価格

取次 靴・バッグの修理・クリーニング

特典 5%OFF

上記の他にもご紹介や取次のできるサービスがございます。

! ※サービス内容の詳細は、ハッピーリビングサポートカスタマーセンターに必ずお問合せください。

快適サービス

140万件を超える多彩なメニューから、
お好きなものをご利用になれます。
下記以外にも、多数の魅力的なメニューをご用意しております。

全国に
ある施設と
提携!

日常生活はもちろん、お仕事帰りのフィットネス、仲間たちとの食事、休日の映画鑑賞やご家族と共に過ごすレジャー、
人生のイベントなど・・・毎日の生活がおトクで楽しくなる会員特典満載!



あなた好みの旅にカスタム
してみませんか?



行きたい、観たい、聴きたい
そんな時にチェック



癒しと美にこだわる皆様へ
おすすめ情報満載!



日々のご飯、記念の食事会、
久々の飲み会・・・情報満載!



あなたのハッピーライフを
サポートします



気になる体の不調から病後
のケアまで役立つ情報を



小さな家族と快適に暮らす
あなたの毎日をサポート

会員特典の一例

ベネ・ステ経由でさらにお得!

JTB【Web申込み専用プラン】
【国内】国内ダイナミックパッケージ
旅行代金の3%相当のベネポプレゼント



ほかにも

ワンカルビ 焼肉ダイニング クーポンで 店内飲食の 会計 10%OFF	ピザハット クーポンでセットや 割引商品の 総額からさらに 5%OFF	レストラン庄屋 クーポンで 店内ご飲食と お持ち帰り 全品10%OFF	松屋 【期間限定】 会員証クーポンで イートイン・テイクアウト 牛めし各種各サイズ 50%OFF
定食屋百菜旬 クーポンで 店内ご飲食と お持ち帰り 全品10%OFF	オンデーズ 会員証クーポンで メガネ・サングラス 1000円OFF	洋服の青山オンラインストア Web申込で タイプアップ会員登録 で、購入金額から 10%OFF	カラオケ ビッグエコー 会員証で 一般料金より 室料 30%OFF ほか
コクミンドラッグ 会員証クーポンで 1000円以上 お買い上げで 1品20%OFF	こども写真館スタジオマリオ 【即時受取】 デジタルチケットで 撮影基本料 50%OFF	てもみんグループ 【決済後即時受取】 デジタルクーポン コードで 利用チケット 1100円→880円	chocoZAP Web申込で 初期費用 5000円→無料

快適サービスのご利用には、アプリのダウンロードが必要です。 登録は簡単3ステップ

まずはアプリを ダウンロード

Google Play
で手に入れよう

App Store
からダウンロード



アプリを開いて「新規登録」をタップ
しご入居者のフリガナと契約時に
通知いただいている携帯番号をご
入力ください。

※大事なお知らせもありますので、プッシュ
通知は必ず【許可】設定をお願いします。

STEP 1

電話番号認証& ログイン情報設定



電話番号宛にSMSで認証コード
が届きますので6桁の数字をご入
力ください。その後ご契約中の物
件名を確認し、メールアドレスとパ
スワード設定してください。

STEP 2

メール認証



登録したメールアドレス宛に確認
メールが届きますので記載されて
いるURLを開き、登録完了画面を
ご確認ください。

STEP 3

ログイン



アプリを開き直し、設定したメール
アドレスとパスワードを入力して、
ログインしてください。

※快適サービスのご利用は、入居者アプリ「totono」(株式会社スマサポ)のログイン後に、「快適サービスはこちら」よりご利用ください。

