

トラブル相談サービス 利用規約

株式会社ストエネ（旧：株式会社グランデータ）

第1章 トラブル相談サービス

第1条（目的）

トラブル相談サービスは、会員のストーカー被害、不法侵入、SNSトラブル、近隣トラブル等に関して、その初期対応のアドバイスや解決のために必要な手続きの案内、専門家、行政機関、専門相談窓口の紹介など、会員に対し情報を提供し、会員のトラブル解決のサポートをするものとします。

第2条（専門相談員）

本サービスの専門相談員は、警察OBを中心に、ストーカー、不法侵入、近隣トラブルに精通し、当社が専門相談員として、ふさわしい能力を有していると判断し、指定した相談員によってなされるものとします。

第3条（利用資格）

本サービスは、会員及びサービス対象者に限り、利用できるものとします。

第4条（利用方法）

会員は、会員規約等に記載された内容等に従って、自らの責任と負担により、本サービスを利用するものとします。会員専用のWEB問い合わせ又は、専用ダイヤルにて利用し、専用ダイヤルご利用・受付時間は、平日の午前10時00分～午後6時00分まで（土、日、祝、年末年始を除く）とします。

第5条（サービス内容）

1. 会員から専用ダイヤル、又は、面接相談で、相談・問い合わせのあったストーカー被害、不法侵入、近隣トラブルに関する相談につき、下記の情報を提供することで、トラブル解決のサポートを行なうものとします。

トラブル解決のために必要な措置等の案内、注意点その他初期対応のアドバイス
警察署、行政機関等の専門相談窓口、弁護士等の専門家の紹介
その他トラブル解決のサポートのために必要な情報や介入

2. 本相談は、法律家によって行なわれる法的相談ではなく、一般的なアドバイスを行なうものであり、何らかの法律事務を提供するものではありません。

3. 本サービスは、第3条に定めた対象者への相談サービスであり、以下の各号に該当する場合、サービス対象外とします。電話相談中、サービス対象外の事項と当社相談員が判断した場合には、相談を中止する場合があります。

- (1) 本サービスの会員期間以前に発生しているトラブルの相談
- (2) 近隣トラブル解決支援を対象としない日常の生活相談
- (3) ストーカーとは直接関係のない恋愛に関する事項、信仰その他の精神的価値観に関する事項
- (4) 法令や社会通念に反する事項
- (5) その他、情報提供が著しく困難と認められる事項
- (6) その他、当社が対象外と判断した事項

第6条（相談回数、弁護士による相談の提供等）

1. 会員は、近隣トラブル解決支援を受けるために、本相談ダイヤルを無料にて利用できません。

2. 会員が、電話相談ではなく、個別の面接相談をご希望のときは、1回につき 5,000 円（消費税別途）の相談料がかかり、当社指定の相談場所において、相談を実施するものとします。

3. 前項の面接相談を経て、弁護士による面接相談が必要と当社が判断した場合、会員は、本サービス利用期間中一回に限り無料で30分の株式会社 Vanguard Smith 指定弁護士による相談を受けることができます。

4. トラブル相談サービス窓口

電話番号 0570-066-555

（平日 10:00～18:00 ※土日祝、年末年始を除く）

第7条（免責）

本サービスにて提供した情報、アドバイス等は、会員がトラブルを解決するための一手段であり、会員に強制するものではなく、あくまで、その利用については、会員本人の責任と判断において行なうものとします。当社は、本サービスからの情報、アドバイス等を利用した結果、あるいはこれを利用できなかったことにより、会員又は第三者に何らかの損害が発生したとしても、損害賠償その他いかなる責任も負わないものとします。

第8条（解約日）

本サービスの解約日は解約申請された日の属する月の末とし、日割り計算は行わないものといたします。

第2章 生活再建費用の一部負担

第9条（目的）

生活再建費用負担サービスは、悪質かつ継続的な嫌がらせ行為や不法侵入、ストーカー被害に遭われた会員に対し、生活を再建するためにかかる費用を一定の範囲で当社が提供する支援サービスです。

第10条（対象範囲）

1. 本サービスの開始後に次の事由のいずれかが発生し、会員がかかる事由を原因として退去し、新たに当社提携不動産会社を通じて転居が成立した場合又はその後も会員住居に住み続ける場合に以後の生活を安心して過ごすために必要であると認められた対応にかかる費用（生活再建費用）について、本条第3項に定める範囲内で負担します。

- ・嫌がらせ等の近隣の住民による違法行為に起因した被害が認められ、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とき
- ・ストーカー行為もしくは不法侵入等の特定の者による違法行為に起因した被害が認められ、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とき
- ・嫌がらせ等の近隣の住民による違法行為、ストーカー行為もしくは不法侵入等の被害に関連し、鍵交換、住居の破損を認められたとき

2. 本サービスの「近隣」とは、会員住居が集合住宅の場合は、天井、床または壁を接する直上、直下、隣接の居住戸室を指し、戸建て住宅の場合は、会員住居の敷地に接する土地に所在する居住戸宅（集合住宅を除く）を指すものとします。

3. 本サービスにおいて会員に代わって負担する生活再建費用とは、転居にかかる費用と転居せず住み続ける場合の居住物件の鍵交換や物件の修理、一時避難にかかる費用、SNS対策費用等とします。いずれかの費用も実費とし、費用負担は一年間に1回までの利用且つ上限10万円とする。

4. 会員は、転居賃貸借契約締結日の7日前までに、所定の方法にて転居費用の立替申請を行うものとします。詳しくは、本サービス利用時に、6条第4項の相談窓口にお問い合わせください。

5. 本条は、本条第1項の事由が本サービス開始後に新たに生じた場合に限り適用され、本サービス開始より前に生じていた事象を起因とした事由には適用されません。

2021年11月15日施行

改定日
2023年11月1日