

近隣トラブル等解決支援サービス 利用規約

第1章 近隣トラブル相談サービス

第1条（目的）

近隣トラブル相談サービス（以下「Pサポ」といいます）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します。なお、本サービスの提供元は株式会社ヴァンガードスミス（以下「ヴァンガードスミス」といいます）となります。また、この利用規約に定めのない株式会社PinT（以下「PinT」といいます）との契約事項については、PinTポイントサービス利用規約の定めを優先するものとしします。

第2条（専門相談員）

Pサポの専門相談員とは、元警察官であり、ストーカー、不法侵入、近隣トラブルに精通し、ヴァンガードスミス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します。

第3条（利用資格）

Pサポは、会員及びサービス対象者に限り、利用できるものとしします。

第4条（利用方法）

会員は、本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、Pサポを利用するものとしします。Pサポ専用ダイヤルまたは専用メールフォームにて利用し、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）としします。

第5条（サービス内容）

1. Pサポは、会員から専用ダイヤル、メール問い合わせ、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、近隣トラブル等に関する相談につき、以下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します。

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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. P サポの相談は、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. P サポは、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) P サポ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、ヴァンガードスミス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、P サポ相談ダイヤルを無料にて利用できます。

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、ヴァンガードスミス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ヴァンガードスミスが判断した場合、会員は、P サポ利用期間中一回に限り無料で30分の株式会社ヴァンガードスミス指定弁護士による相談を受けることができます。

第7条（免責）

P サポから提供した情報、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。PinTおよびヴァンガードスミスは、P サポからの情報、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（利用期間、料金、支払、解約、更新）

1. 利用期間

お申込みいただいた日から解約日までとなります。なお、PinTの電気、ガス又は通信に関する

る商材を解約いただいた場合であっても、P サポは同時には解約されませんのでご注意ください。

2. 利用料金

以下の表に定めるとおりとします。

契約期間	利用料金
1 ヶ月	550 円 (税込)
6 ヶ月	2,750 円 (税込)
1 年	4,950 円 (税込)

3. 支払方法

口座振替、クレジットカード払い、SMSスマート決済（電子マネー等）、払込票のいずれかとなります。

4. 支払義務および支払期日

お客さまの料金の支払義務は、PinTが料金を請求した日に発生いたします。なお、料金はPinTが料金を請求する際に指定する支払期日までに支払っていただきます。

5. 解約

解約日は、契約満了月の 25 日迄に解約のお手続きをいただいた場合は契約満了月の月末となります。契約満了月の 25 日以降に解約のお手続きをいただいた場合は解約のお手続きをいただいた時点での契約満了月の翌月末の解約となります。

なお、支払期日を過ぎてお支払いをいただいていない場合は、PinT が定める日をもって解約とさせていただきます。

6. 解約方法

PinT のマイページから会員ご本人にて解約手続きを行うものとします。

7. 無料期間

新規契約の場合に限り、ご利用開始日からご利用開始日が属する月の月末まで無料にてサービスを提供いたします。

上記期間中は解約を受付できません。なお、上記期間終了後はお申し込みされたご契約プランに合わせた利用料金が発生いたします。

8. 自動更新契約

契約期間満了月の 25 日迄に会員ご本人からの事前の解約手続きがない限り、従前と同一の契約内容で自動的に契約が更新するものとします。有料期間初月会費のお支払後は解約が可能になります。

第 9 条 (PinT ポイント付与)

P サポのご契約に応じて付与する PinT ポイントは以下に定めるものといたします。

PinT ポイントは、初回料金請求時および契約期間更新後の初回料金請求時に付与いたします。

なお、PinT ポイントサービス利用規約にご同意の場合のみ適用となります。

契約期間／利用料金	付与する PinT ポイント
1 ヶ月／550 円 (税込)	10 ポイント／回
6 ヶ月／2,750 円 (税込)	100 ポイント／回
1 年／4,950 円 (税込)	250 ポイント／回

第 2 章 生活再建費用の一部負担

第 10 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ヴァンガードスミスが提供する支援サービスです。

第 11 条 (対象範囲)

1. 生活再建費用負担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、新たにヴァンガードスミス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。

- (1) 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、ヴァンガードスミスが転居の必要性を認めたとき
- (2) 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、ヴァンガードスミスが転居の必要性を認めたとき
- (3) 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. Pサポの「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、隣接の居住用戸室を指し、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用戸宅（集合住宅を除く）を指すものとします。

3. Pサポ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10万円とします。

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、Pサポ利用時に相談窓口にお問い合わせください。

5. 本条は、本条第1項の事由が生活再建費用負担サービス開始後に新たに生じた場合に限り適用され、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。

2020年8月1日施行

2020年8月21日改定

2020年9月8日改定

2021年11月20日改定

2023年7月3日改定

個人情報保護基本方針

1. 個人情報の取得、利用及び提供について

近所トラブル相談サービスPサポ(以下「Pサポ」といいます。)で取り扱う氏名、住所、電話番号等の個人情報について、適切な取得、利用及び提供を行い、特定した利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはありません。利用目的を超えて個人情報の取り扱いを行う場合には、あらかじめご本人の同意を得ます。

2. 個人情報に関する法令や指針、規範について

個人情報に関する法令・国が定める指針その他の規範を守ります。

3. 個人情報の安全性、正確性の確保について

個人情報への不正アクセスや、個人情報の漏えい、紛失、破壊、改ざん等に対して、防止するために必要な措置を講じ、個人情報を適切に取り扱うため、以下の安全管理措置を実施いたします。

(個人データの取扱いに係る規律の整備)・取得、利用、保存、提供、削除・廃棄等の段階ごとに、取扱方法、責任者・担当者及びその任務等について個人データの取扱規程を策定

(組織的安全管理措置)

- ・個人データの取扱いに関する責任者を設置するとともに、個人データを取り扱う従業者及び当該従業者が取り扱う個人データの範囲を明確化し、法や取扱規程に違反している事実又は兆候を把握した場合の責任者への報告連絡体制を整備
- ・個人データの取扱状況について、定期的に自己点検を実施するとともに、他部署や外部の者による監査を実施

(人的安全管理措置)

- ・個人データの取扱いに関する留意事項について、従業者に定期的な研修を実施
- ・個人データについての秘密保持に関する事項を就業規則に記載

(物理的安全管理措置)

- ・個人データを取り扱う区域において、従業者の入退室管理及び持ち込む機器等の制限を行う等の措置を実施

(技術的安全管理措置)

- ・アクセス制御を実施して、担当者及び取り扱う個人情報データベース等の範囲を限定
- ・個人データを取り扱う情報システムを外部からの不正アクセス又は不正ソフトウェアから保護する仕組みを導入

4. 個人情報に関する苦情及び相談について

個人情報に関する苦情及び相談には、速やかに対処します。

5. 個人情報保護の取り組み(個人情報保護マネジメントシステム)について

個人情報の保護を適切に行うため、継続的にその取り組みを見直し、改善します。

6. 個人情報の利用目的

- (1) 株式会社PinT(以下、「当社」といいます)の事業に関して利用させていただく範囲
契約の締結・履行、アフターサービス、アンケートの実施、商品・サービスの改善・開発、商品・サービスに関する広告・宣伝物の送付・勧誘、関係法令により必要とされている業務その他これらに付随する業務を行うために必要な範囲内
- (2) 東京電力グループ各社の事業に関して当社が利用させていただく範囲
契約の締結、アンケートの実施、商品・サービスの改善・開発、商品・サービスに関する広告・宣伝物の送付・勧誘その他これらに付随する業務を行うために必要な範囲内
- (3) 提携会社の事業に関して当社が利用させていただく範囲
商品・サービスに関する広告・宣伝物の送付・勧誘その他これらに付随する業務を行うために必要な範囲内

7. 個人情報の第三者提供

- (1)当社は、個人情報の取扱いの全部又は一部を第三者に委託する場合、その適格性を十分に審査し、その取扱いを委託された個人情報の安全管理が図られるよう、委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行うこととします。
- (2)当社は、「Pサポ」の運営に際して、契約者の氏名、利用者の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、契約期間、契約状況、支払履歴等の個人情報を、以下の目的の範囲に限り、株式会社GMO、株式会社ヴァンガードスミスに提供することがあります。
 - ・当社又は株式会社GMO、株式会社ヴァンガードスミスの商品・サービスのご案内と実施に必要な業務のため
 - ・アンケート・キャンペーン・イベント・その他販売促進施策等に関するご案内と実施に必要な業務のため
 - ・広告の表示・配信に関する業務のため
 - ・ご意見・ご要望・お問い合わせ等への対応のため
 - ・販売状況・利用状況、新商品・新サービス開発やサービス品質向上等に関する調査・分析・効果測定のため
 - ・商品・サービス・ネットワーク等の障害・不具合・事故発生時の調査・対応のため
 - ・不正契約・不正利用・不払いの発生防止及び発生時の調査・対応のため

8. 個人情報の開示、訂正等について

個人情報について開示を希望される場合には、当社は、ご本人からのお申し出であることを確認したうえで、法令等に基づき、速やかに開示するよう努めます。但し、次のいずれかに該当する場合には、開示できないことがあります。

- ・第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
- ・当社の業務運営に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- ・法令等に違反することとなる場合
- ・当社の定める手続に従って開示のお申し出をいただけない場合

また、当社が保有している個人情報の内容が事実と相違している場合等については、ご本人からのお申し出に基づき、当社の業務運営上必要な範囲内において訂正、削除等の対応をさせていただきます。

9. 個人情報の取扱い等に関する苦情及びご相談等について

以下のお問い合わせについては、下記の窓口にご連絡ください。

- (1) 個人情報の取扱いに関するお問合せ、苦情及びご相談
- (2) お客さまがダイレクトメール等による宣伝物の送付等を希望されない場合の中止のお申出
但し、当社各種サービス等のご注文の確認に係るメール等、業務運営上必要なご案内等の送付を除きます。

10. 個人情報保護基本方針の変更

当社は、本方針を、変更する場合があります、変更した場合にはウェブサイト上に掲載します。お客様は、ウェブサイト上に掲載される最新の本方針を十分にご確認ください。

<お客さまお問合せ窓口>

■メール

<https://pintinc.jp/contact>

■電話

050-2018-8555(受付時間: 10時～17時 ※土日・祝日、年末年始を除く)

制定日 2018年10月22日

最終改定日 2023年 6月28日

個人情報取扱事業者

株式会社PinT

東京都千代田区神田須田町1-16-5 ヒューリック神田ビル4階

代表取締役 木幡 禎之

特定商取引法に基づく表記

商品名	近隣トラブル解決支援サービス「Pサポ」
販売事業者名 (代表者名)	株式会社PinT (代表取締役 木幡 禎之)
所在地	〒101-0041 東京都千代田区神田須田町1-16-5 ヒューリック神田ビル4階
お問い合わせ	電話番号:050-2018-8555
営業時間	受付時間 10時～17時 (土日・祝祭日・年末年始を除く)
販売価格	1ヶ月契約:550円(税込) 6ヶ月契約:2,750円(税込) 1年契約:4,950円(税込)
販売価格以外でお客様に発生する金銭	当サイトのページの閲覧、ダウンロード等に必要となるインターネット接続料金、通信料金は、お客様のご負担となります。
対価の支払い時期	<p><口座振替> ご契約時(契約自動更新時を含む)に課金され、請求月の23日(土日祝の場合は翌営業日)に指定の口座から引き落としさせていただきます。</p> <p><クレジットカード払い> ご注文時(契約自動更新時を含む)に課金され、各クレジットカード会社の引き落とし日にお客様の口座から代金が引き落とされます。</p> <p><SMSスマート決済払い> ご契約時(契約自動更新時を含む)に課金され、支払期日までに、所定の支払方法でお客様にお支払いいただきます。</p> <p><払込票> ご契約時(契約自動更新時を含む)に課金され、支払期日までに、コンビニエンスストア等からお支払いいただきます。お支払いの遅延や紛失等による再発行は、305円/回(税込)の再発行手数料をご負担いただきます。</p>

<p>対価の支払い方法</p>	<p>以下のいずれかのお支払方法をご利用いただけます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・口座振替 ・クレジットカード払い ・SMSスマート決済(PayPay、LINEPay、メルペイ、その他) ・払込票(コンビニ、auPAY、ゆうちょPAY、楽天銀行、その他)からお選びいただけます。
<p>商品購入方法</p>	<p>HPページまたはマイページからPサポを選択いただき「お申込み」ボタンを押下し、ご契約情報、お支払方法のご登録をしていただきますとサービスがご利用できるようになります。</p>
<p>サービス利用が可能となる時期</p>	<p>ご登録手続き完了後直ちにご利用いただけます。</p>
<p>返品・キャンセル</p>	<p>お客様のご都合による返品・キャンセルは、商品の性質上、ご契約後の返金はできかねます。あらかじめ契約期間、利用環境・対応機種をよくお確かめの上、お申込みをお願いします。</p>
<p>特別条件</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. クーリングオフについて 特定商取引法に規定されているクーリングオフが適用されるサービスではありません。 2. 定期課金方式の注意事項 契約期間途中の解約となった場合も契約満了日までの料金が発生し、日割精算等による返金を含めた一切の返金は行われません。この場合、サービスも契約満了日まで提供されます。