

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