

# 国内初のセキュリティサービス

## 近隣トラブル解決支援サービス



国内初の警察のOB・OGによる会員様専用の相談サービスです。  
相談員が今までの経験と知識を使って、警察ではなかなか介入しづらい  
入居者の近隣トラブル解決をサポートいたします。

状況に合わせた  
防犯指導

解決へ向けた  
具体的なアドバイス

各行政機関との  
連携

入居者様のこ んなお悩みにも対応!

まだそんなに  
大したことではないが  
ちょっと不安

警察や行政に相談したが、  
『ひとまず様子を見ましょう』  
と言われてしまった

警察には  
相談しづらい



### サポート①

警察OB・OGによる無料の会員相談窓口 実際に様々な現場を経験した元警察官たちが  
解決に向けたアドバイスをいたします。

ストーカー  
被害

### 事件になる前段階でのストーカー被害に対応

ストーカーに脅迫電話やメール、訪問などにより、安心して生活を送ることができない場合、  
事件になる前段階から“専門相談員”※1が相談を承ります。

不法侵入

### 不法侵入被害などによる生活への不安に対応

入居している住宅に不法侵入があった際、以後の生活を安心して過ごすことができないと  
弊社が判断した場合は、次の住宅の転居費用※2を当社が負担します。

近隣  
トラブル

### 近隣からの嫌がらせ・迷惑行為に対応

些細な衝突が原因で嫌がらせ行為がはじまり、エスカレートしていく場合があります。  
執拗な無言電話にドアベルを鳴らして逃げる、玄関に汚物や動物の死骸を置く、騒音で困らせる等、  
警察では応じてくれないような場合でも、専門相談員※1が親身に相談を承ります。

POINT

- 専門相談員※1による近隣トラブル等の無料電話相談窓口を設置します。
- 法律問題は弁護士等の専門窓口を紹介します。

### サポート② 生活再建費用の一部負担(引っ越し費用サポート)

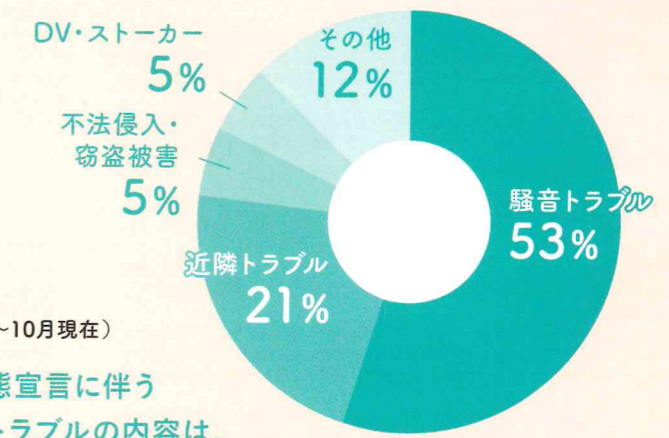


- ▶ 不法侵入やストーカー被害・悪質かつ継続的な嫌がらせ等の被害で、  
以後の生活を安全に過ごすために転居が必要であると認められる  
ものについて、引っ越し費用の一部をサポート  
※上記の様な内容の被害に遭われ、警察署に被害届が出されていることが条件となります。
- ▶ 当社規定の転居費用※2を10万円まで負担いたします。  
※仲介手数料、礼金(敷金・保証金など、将来払い戻される性質のものを除きます)

※1 専門相談員とは、近隣トラブル時、警察OB等、当社が指定する専門の相談員で、解決に向け相談サポートセンターがシェルターも含む関連機関のご紹介を  
いたします。  
※2 転居費用等(仲介手数料・引っ越し費用等)をお支払いするには、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場合となります。

### 会員相談窓口の主なご相談内容

- 1位 騒音トラブル ..... 53%
- 2位 近隣トラブル ..... 21%
- 3位 不法侵入・窃盗被害 ..... 5%
- 4位 DV・ストーカー ..... 5%
- 5位 その他 ..... 12%



※データ：mamoroccaお客様相談センター相談件数(2020年1月～10月現在)

POINT 新型コロナウイルス感染症の緊急事態宣言に伴う  
営業自粛や在宅ワーク等の影響で、トラブルの内容は、  
騒音トラブル・近隣トラブルが相談の74%を占めています。

- ▶ ストーカー被害や不法侵入被害・近年増加傾向にある入居者様同士の  
騒音トラブルなどの問題に対して初期対応のアドバイスをさせていただきます。
  - ▶ トラブル解決のための必要な手続きのご案内・行政機関・  
専門家・専門の窓口のご紹介をさせていただきます。
- 

### 解決支援の流れ



※管理会社様に初期対応(一時対応)として注意喚起の掲示案内・ポスティングなどのご協力をお願いする場合がございます。