

# ALLプラン

ご利用者限定サービスのご案内



ホットダイヤル 03-4400-6204

(受付時間：24時間・365日)

# 外国人の“日本にきてよかった”をカタチにする、幅広いサービス。

日本で暮らす外国の方々から日本に来て良かったと心から思えるサービスをご提供します。言語や文化の壁を乗り越えるための通訳サポート、お住いのいざという時の駆け付けサービス、グルメやレジャーがお得に楽しめる優待サービスなど、幅広く外国人の入居者様の生活をサポートいたします。

## INDEX

### 24 時間 365 日の多言語サポート

▶3 ページへ

- ・通訳サポート ・設備トラブル ・生活相談
- ・24 時間 365 日受付対応の医療健康相談サービス

### GTN 駆け付け SUPPORT

▶4 ページへ

### GTN Fast DOCTOR

▶4 ページへ

### リビングアシスト総合保険

▶5 ページへ

### 外国人のご入居者様専用生活サポートセンター

▶7 ページへ



24時間  
365日  
多言語  
サポート

## ご入居中の様々な“困った”を 多言語でサポートいたします。

「日本語が話せず困った」を3者間通話で通訳します。



### 通訳サポート

日本語が話せなくて欲しいものを伝えることが出来ない、病院に行ったが症状を伝えられないなど、3者間通話で通訳します。

#### 対応事例

- 病院で症状を伝えることが出来ない。
- 警察で財布を落としたことを伝えられない。

住まいの設備の簡易な不具合についてサポートします。



### 設備トラブル

住まいのエアコンの電源が入らない、トイレが詰まってしまったなどの住まいの設備の不具合についてサポートします。(駆付け対応の手配は行いません)

#### 対応事例

- エアコンの電源が入らない。
- トイレが詰まった。

生活における簡易な相談に応じます。



### 生活相談

母国の商品と類似商品の購入場所、電車やバスなどの乗り方、荷物の再配達の手順、銀行のATM操作方法など、生活における簡易な相談に応じます。

#### 対応事例

- 海外送金の方法を教えて欲しい。
- 宅配便の再配達の方法を教えて欲しい。
- ゴミの捨て方がわからない。

健康・医療・看護・介護の相談・医療機関のご案内。



### 医療健康相談サービス

「24時間365日受付対応」の医療健康相談サービスです。健康や医療に関するご相談や医療機関のご案内をはじめ、看護や介護のご相談もお受けいたします。

#### 対応事例

- 近くの病院を紹介して欲しい。
- 怪我の応急処置の方法を教えて欲しい。



# GTN 駆け付け SUPPORT

## 水まわり・窓ガラス・玄関鍵・給湯器・エアコンの トラブルに対応するサービスです。



### 水まわりのトラブル

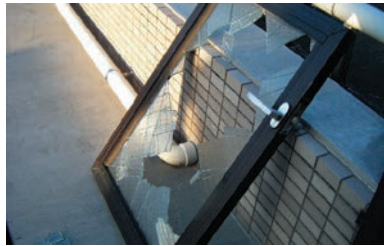
▶基本出張費無料 ▶受付・対応時間 24 時間

#### 対応内容

水栓からの水漏れ、トイレの詰まりなど、室内での水のトラブルの際に応急処置を行う作業スタッフを手配いたします。

- 排水つまり
- トイレつまり
- 配管からの水漏れ 等

\*食洗機、洗濯機、自動洗浄便座などの家電製品本体の故障についてはサービス対象外となります。



### 窓ガラスのトラブル

▶基本出張費無料 ▶受付・対応時間 24 時間

#### 対応内容

過失・不意の事故・空き巣被害により、窓ガラスが破損してしまった際に応急処置を行う作業スタッフを手配いたします。

- ガラスが割れてしまった
- ガラスにひびが入った 等

\*窓ガラスのトラブルは事件性がある場合、警察へ届け出を出されてから状況に応じての対応となります。  
\*窓ガラスのトラブル対象は窓サッシとなり、応急処置とはベニア板等での養生作業をさします。



### 玄関鍵のトラブル

▶基本出張費無料 ▶受付・対応時間 24 時間

#### 対応内容

鍵を忘れてしまった、失くしてしまった等、鍵のトラブルの際に専門会社を手配いたします。

- 鍵を忘れてしまった
- 鍵を失くしてしまった 等

\*1回の出動は30分程度の作業(解錠・破錠)を目安としております。\*鍵のトラブルのご利用について、解錠・破錠作業時には在留カード・パスポート等の本人確認書類が必要となり、お持ちでない場合は対応ができませんのでご了承ください。\*防犯性が高い特殊な鍵は対応できない場合がございます。\*破壊による開錠の対応時間は9:00~21:00となります。\*破壊・本体交換が必要な作業の場合は管理会社様へ確認いただき、承諾があった場合のみ対応いたします。



### 給湯器のトラブル

▶基本出張費無料 ▶受付・対応時間 24 時間

#### 対応内容

住居内の給湯器トラブルが発生した際に専門会社を手配いたします。

- お湯が出ない
- 追い炊きができない 等

\*部品代および30分程度の応急処置を超える作業料はお客様のご負担となります  
\*地域、交通状況、気象状況などにより着手までお時間かかる場合があります。



### エアコンのトラブル

▶基本出張費無料 ▶受付・対応時間 24 時間

#### 対応内容

エアコンの室内ホースつまりによる水漏れなど、エアコンのトラブルが起こった際に専門会社を手配いたします。

- エアコンのホースから水漏れしている 等

\*部品代および30分程度の応急処置を超える作業料はお客様のご負担となります  
\*地域、交通状況、気象状況などにより着手までお時間かかる場合があります。

\*トラブル対応サービスの1回の出動は作業スタッフ1名による、特殊工具・部品を必要としない30分程度の作業を目安としております。\*部品交換に伴う、部品の取寄せには、日数をいただく場合があります。\*不具合状況により、メーカーを手配させていただく場合がございます。\*会員様の故意・過失のトラブルで部材代・交換費・作業費などが発生した際は、会員様のご負担となります。\*オーナー・不動産管理会社等の許可が必要となる場合がございますので、ご注意ください(会員様に直接オーナーもしくは不動産管理会社等へお問合せ頂きます)。\*地域・作業内容によって即日対応できない場合や現地到着までに時間を要する場合がございますので予めご了承ください。\*共用部設備におけるトラブルはサービス対象外とします。\*作業スタッフ訪問時には、利用者の立会が必要となります。

# GTN Fast DOCTOR

## 休日・夜間の医療相談と 必要に応じた往診が受けられるサービスです。



▶出張費無料(GTN 利用者特典)

▶対応時間 | 平日・土曜: 18時~翌6時  
日曜: 朝6時~翌6時(24時間)

医療機関が休診の平日夜間や休日にオンラインで診療を受けられるサービスです。必要に応じて往診も行います。

#### 利用方法

- ① 電話(0120-963-393)もしくはアプリからサービス利用開始
- ② 識別番号(431365)をお伝えください

アプリ DL は

こちらから



# リビングアシスト総合保険入居者補償制度のご案内 【広告】

リビングアシスト総合保険は、賃貸住宅にお住まいの方専用の生活用動産（家財）を保険の対象とした火災保険で、ご自身の生活用動産（家財）の損害に加え、大家さんや第三者への賠償責任の損害を補償します。この保険には、地震保険は含まれておりません。

リビングアシスト総合保険普通保険約款に以下の特約がセットされます。

・個人賠償責任補償特約・借家人賠償責任補償特約・修理費用補償特約・持ち出し家財補償特約・賠償事故解決に関する特約・総括契約に関する特約

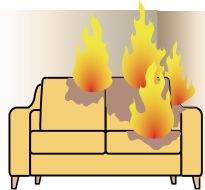
## 家財の補償

損害保険金

火災・落雷・爆発・破裂・盗難・給排水設備や他の戸室で生じた事故による水濡れなどで、家財に生じた損害を補償。更に、住宅内での偶然な事故を補償します。

※貴金属等は1個または1組ごと30万円限度となります。

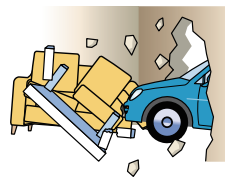
1 火災、落雷、破裂・爆発



2 風災・雹災・雪災



3 建物外部からの物体の落下・飛来・衝突・倒壊等



4 給排水設備・他人の戸室で生じた事故による水濡れ



5 騒擾・集団行動・労働争議に伴う暴力・破壊行為



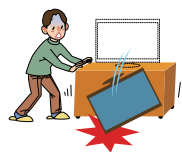
6 盗難による盗取・損傷・汚損



7 水災



8 不測かつ突発的な事故（破損・汚損）（自己負担額あり）



9 持ち出し家財補償（8の事故の場合は自己負担額あり）



## 事故に伴う諸費用もお支払いします

費用保険金

臨時費用



地震火災費用  
(地震保険ではありません)



特別費用  
(全損時の場合のみ)



残存物  
取片づけ費用



緊急時  
仮住い費用



損害防止費用



失火見舞費用



錠前交換費用



修理費用



## 賠償責任の補償をセットしてさらに安心

示談交渉サービス

日本国内において発生した賠償事故については「示談交渉サービス」をご利用いただけます。

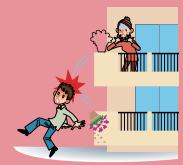
〈大家さんへの賠償責任〉

借家人賠償  
責任補償特約



〈日常生活での賠償責任〉

個人賠償責任  
補償特約



### 事故や補償に関するお問い合わせ先

(取扱代理店)

有限会社アート企画社  
TEL : 03-6661-6572  
〒103-0014  
東京都中央区日本橋蛸殻 2-10-10 Parkビル 2F

(保険契約者)  
株式会社グローバルトラストネットワークス

(引受保険会社)  
楽天損害保険株式会社  
〒107-0062  
東京都港区南青山 2-6-21 楽天クリムゾンハウス青山

Thank you for your application for moving in this time.

We run 「Life Support center」 to reduce uneasiness as much as possible that a foreigner living in Japan feels.

※ free service 「Life Support center」 consults about equipment trouble that might be while moving in, confirmation of contractual coverage, and all difficult things in life.

If you are in trouble, please feel free to contact.

对于这次申请房屋，表示非常感谢。我们为了减轻外国籍顾客在日本生活上的不安，提供「生活服务中心」。※免费服务。「生活服务中心」是如果在入住中发生设备故障，签约内容的确认，还有，生活上遇到的各种困难都可以咨询，敬请利用。

입주를 신청해주셔서 진심으로 감사드립니다.

저희는, 일본에서 생활하는 외국국적의 고객님의 품을 수 있는 생활상의 불안을 될 수 있는 한 경감시키기 위해, 「생활 서포트 센터」를 제공하고 있습니다. ※무료서비스

「생활 서포트 센터」는, 입주중에 일어날 수 있는 설비상의 트러블이나 계약내용의 확인, 그리고 생활상 곤란한 일 모두를 상담해드리고 있사오니, 곤란한 일이 있으시면 언제든지 이용해주십시오.

Cảm ơn quý khách đã tin tưởng và sử dụng dịch vụ của Công ty chúng tôi. Công ty chúng tôi đã thiết lập “ Trung tâm hỗ trợ khách hàng” nhằm giúp quý khách hàng giảm bớt lo lắng về nhà cửa trong cuộc sống sinh hoạt tại Nhật Bản ( dịch vụ này miễn phí )

“ Trung tâm hỗ trợ khách hàng” của chúng tôi sẽ tư vấn cho quý khách hàng về các vấn đề liên quan khi vào nhà, xác nhận nội dung hợp đồng, và những khó khăn khác trong sinh hoạt. Nếu quý khách cần hỗ trợ, tư vấn về nhà cửa, xin hãy liên lạc đến công ty chúng tôi !



Acceptance time 营业时间  
접수시간 Thời gian làm việc

**24hours 365days**



Telephone number 电话号码  
전화번호 Số điện thoại

**03-4400-6204**

Thank you for calling.  
How can we help you?

谢谢您的电话想要咨询什么问题呢?

전화 감사합니다 어떤 상담일까요

Cảm ơn quý khách đã gọi cho chúng tôi  
Bạn cần tư vấn điều gì ?





## GTNALL サービス利用規約

### 第1条(適用範囲)

- (1) この規約(以下「本規約」という)は、株式会社グローバルトラストネットワークス(以下「当社」という)が提供する ALL サービス(以下「本サービス」という)の利用を希望し利用する者(以下「申込者」という)および本サービスが付随する保証委託契約(以下「原保証委託契約」という)を当社と締結した者(以下「契約者」という)と当社との関係について適用するものとする。
- (2) 当社が本規約とは別に本サービスについて約款・規定等(以下「諸規定等」という)を定める場合、当該諸規定等は、それぞれ本規約の一部を構成するものとし、本契約と諸規定等の内容が異なる場合には、発行日付が新しいものの内容が優先して適用されるものとする。
- (3) 本サービスは、原保証委託契約の契約者および原保証委託契約の対象物件に居住または使用する者が当社が認めた者(以下「利用者」という)が利用するものとする。

### 第2条(申込)

申込者は本規約および当社の「個人情報取り扱いに関する同意条項」を確認し、同意の上で申し込みを行うものとし、別に利用者があるときは、同様に利用者にも確認と同意を得て申し込みを行うものとする。

### 第3条(本サービス開始の時期)

本サービスは、原保証委託契約成立と同時に開始するものとする。

### 第4条(申込の不承諾)

当社は原保証委託契約を審査した結果、本サービス付随するプランの申し込みを承諾しないことがあり、その場合理由は開示しないものとする。

### 第5条(サービス内容、費用、期間)

- (1) 本サービスの内容、費用、期間、利用条件は、当社が別にサービス仕様書(※1)として定めるところによる。
- (2) 当社は、サービス仕様書の内容の全部または一部を事前の予告なく変更または追加することができるものとし、これに伴って契約者または第三者に生じた損害について当社は一切の責任を負わないものとする。

### 第6条(契約者の利用者への説明義務)

契約者は、利用者に対して、本規約の内容を十分に説明するものとする。

### 第7条(契約者の報告義務)

契約者は、当社に届け出た連絡先・同居人等の情報に変更があった場合には、速やかに当社に報告するものとする。

### 第8条(サービス外の事項)

健康相談、税務相談、法的紛争の相談など、法令上の制限がある事項および当社が不適切と判断した事項・範囲に対して利用者にサービス外であることを告知し対応を終了することがあるものとし、契約者及び利用者はこれに異議を唱えないものとする。

### 第9条(禁止事項)

利用者は、以下の禁止行為を行ってはならないものとし、禁止行為を行ったと当社が判断するときは、当社は直ちに本サービスの提供を中止し、契約解除、損害賠償請求など事後措置を採ることができるものとする。

- ① 本規約に反する行為
- ② 法令または公序良俗に反する行為、またはその恐れがある行為
- ③ 不当な要求や説明を求める行為、またはその恐れのある行為
- ④ いたずら電話、迷惑電話、不快感を抱かせる電話をかける行為
- ⑤ 当社または第三者の権利を侵害する行為、またはその恐れのある行為
- ⑥ 本サービスの提供を妨害し、または支障を生じさせる行為
- ⑦ 本サービスを当社の承諾なく第三者に使用させる行為
- ⑧ 第三者になりすまして本サービスを利用する行為
- ⑨ 前各号の他、当社が不適切と判断する行為

### 第10条(免責事項)

- (1) 本サービスの提供の遅滞・変更・中断もしくは終了、本サービスを介して登録・提供される情報等の漏洩もしくは消失、その他本サービスに関連して発生した申込者・契約者・利用者または第三者の損害について、本規約に定める場合を除き、当社は一切責任を負わないものとし、損害賠償を負う場合には、2年間分の原保証委託契約に基づく月間保証料相当額を賠償責任の限度額とする。
- (2) 契約書の未着等により、本サービスに必要な情報を当社が取得していない場合、本サービスの全部または一部が利用できないことがあるものとし、契約者及び利用者はこれに異議を唱えないものとする。

### 第11条(権利譲渡の禁止)

契約者は、当社の書面による事前の承諾を得ず、契約者として有する原保証委託契約上の地位または権利もしくは義務を第三者に譲渡・継承または担保に供する等の行為をしてはならないものとする。

### 第12条(解除および本サービスの停止)

契約者または利用者が次の各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合、当社は直ちに原保証委託契約を解除または本サービスの全部もしくは一部を停止できるものとし、当社は一切の損害賠償責任を負わず、当社から契約者に対する損害賠償請求は妨げられないものとする。

- ① 第9条の禁止事項に抵触し、原保証委託契約を解除または本サービスの全部もしくは一部を停止するのが相当であるとき。
- ② 契約者が虚偽の情報を当社に告知し、これに基づいた審査により当社が原保証委託契約の申込を承諾をしたと判明したとき。
- ③ 契約者に仮差押・差押・競売・破産手続開始等の申し立てがあり、手形交換所の取引停止処分を受け、または公租公課の滞納処分

を受けるなど信用状況が悪化したとき。

- ④ 本サービスが犯罪行為に利用されたとき、またはその疑いがあるとき。
- ⑤ 契約者または利用者が自らまたは第三者を利用して、脅迫的な言動または暴力を用いたとき、虚偽の風言を流布しまたは偽計もしくは威力を用いて当社の信用を棄損しまたは業務を妨害したとき。
- ⑥ 本サービスの電話その他の提供場面において、暴言、著しい無理難題、いやがらせ、誹謗中傷、一方的クレーム、一方的な時刻指定の対応要請等があり、常識的な対応と本サービスの運営に大きな負担と障害をもたらすとき。
- ⑦ 契約者または利用者が、次次に定める反社会的勢力との関係を有すると判明したとき。
- ⑧ 前各号のほか、やむを得ない事情により契約者および利用者が本サービスを利用することが不適当となったとき。

### 第13条(反社会的勢力排除)

申込者ならびに契約者は、自らおよび利用者が暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等社会運動標榜ゴロ又は特殊知能暴力団、その他これらに準ずる者(以下これらを「暴力団員等」という。)に該当しないこと、及び次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約する。

- ① 暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること。
- ② 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること。
- ③ 自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること。
- ④ 暴力団員等に資金等を提供し、又は便宜を供与などの関与をしていると認められる関係を有すること。
- ⑤ 役員又は経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること。

### 第14条(適用法)

本規約の準拠法は日本法とする。

### 第15条(合意管轄)

本規約に関する紛争については、その訴額に応じて東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

## ALL サービス仕様書(※1)2023年1月1日現在

### 第1章 総則

#### 第1条(サービス内容)

ALL サービスの内容は、配布される「ALL プラン」概要書および本仕様書による。

#### 第2条(利用料金)

ALL サービスの費用は特別に定める場合を除き、賃貸保証 ALL プランを利用する賃借人および当社が加入者証の利用を認めた者は無償とする。

#### 第3条(利用期間)

ALL サービスの利用期間は、原保証委託契約が効力を発生してから終了するまでとする。ただし、当社が利用開始に必要な情報が得られていないとき、利用開始のための登録が終了していないときなど、やむを得ない事情がある場合には、その利用の全部または一部が制限されることがあるものとする。

#### 第4条(利用の停止)

当社は、月間保証料の支払がなされていないとき、ALL サービスの提供を停止することができるものとする。

## 第2章 GTN 駆け付け SUPPORT

### 第5条(GTN 駆け付け SUPPORT の内容)

1. 利用者は、サービス対象物件について、次の各号のトラブルが生じた場合、当社指定の専用フリーダイヤルを利用して、24時間365日、トラブル解決を図るための情報提供または現場駆け付け対応のサービスを受けることができるものとする。

- ① 水廻りのトラブル
- ② カギの紛失、故障等、玄関鍵のトラブル(ただし、特殊構造の鍵に関しては開錠できない場合があります)
- ③ 窓ガラスのトラブル
- ④ エアコンのトラブル
- ⑤ 給湯器のトラブル

2. 前項の作業スタッフ訪問時には、利用者の立ち合いが必要になるものとする。
3. 会員は、本サービスが現場への出勤時間を保証するものではなく、天候・交通状況・作業員の作業状況等により現場へ出勤することに時間を要する場合や翌日訪問となる場合があることを予め承諾することとする。
4. 玄関鍵のトラブルに関して、破錠が必要な作業の場合はオーナー・管理会社様への承諾を得た上で、作業を依頼するものとする。

### 第6条(利用料金)

1. 利用者は、現場駆け付け対応を無料で受けることができるものとする。ただし、30分を超過した作業の代金(超過10分ごとに1,500円(税抜))については、利用者が別途実費を負担するものとし、対応に部品交換や特殊作業が必要になった場合の代金についても利用者が別途実費を負担するものとする。
2. 現場駆け付け対応ではトラブルが解決できない、または、二次被害が発生することが予想される場合、利用者は作業スタッフと協議のうえ別途有料でサービス依頼することができるものと

する。駆け付けサービスの対象が賃借物件である場合、会員は管理会社などから承諾を得た上で、有料範囲の作業を依頼するものとする。

3. 当社は、前2項の場合の利用料金等の請求業務を、当社の指定する第三者に委託することがあり、契約者および利用者はこれを承諾するものとする。

### 第7条(除外事項)

次の場合は GTN 駆け付け SUPPORT の対象外とする。

- ① 建物共用設備におけるトラブル
- ② 午後9時以降午前9時までの時間帯における破壊による開錠
- ③ 家電製品等に関するトラブル
- ④ 入居当初からの故障・破壊に関するトラブル
- ⑤ 原状回復に関するトラブル
- ⑥ 地震等の天災や火災、暴動等の非常事態におけるトラブル
- ⑦ その他当社が不適切と判断した場合

## 第3章 GTN Fast DOCTOR

### 第8条(GTN Fast DOCTOR の内容)

会員がサービス提供時間内に医師によるオンライン診療および、医師が必要と判断した場合の往診を受けることができるサービスを指す。

### 第9条(サービスの利用)

1. GTN Fast Doctor は ALL サービス加入者および、ALL サービス加入者の同居者等を対象にサービスを提供するものとする。
2. 本サービスは専用電話番号への連絡および、サービス事業者の提供するアプリケーション(以下、単に「アプリ」という)によりサービスの利用申し込みを行うものとする。
3. ALL サービス加入者およびその同居者等が Fast DOCTOR を利用する際、あらかじめ通知されている企業番号を申告する事で通常、サービス利用時に発生する往診時の交通費を無料とする特典を受けることができる。

## 第4章 保険付帯

### 第12条(家財保険)

当社は、契約者を被保険者として以下の内容の家財保険に加入するものとする。

(保険の概要は「ALL プラン」保険の概要を参照のこと。)

.....

## 運営会社

### 株式会社グローバルトラストネットワークス

〒170-0013

東京都豊島区東池袋 1-21-11 オーク池袋ビル 2 階

TEL:03-6804-6801

https://gtn.co.jp

ホットダイヤル 03-4400-6204受付時間:24 時間・365 日)



