

利用方法について.....

Q 週2回以外の頻度での利用は可能ですか？

A 基本的に週2回の連絡となります。

Q 指定連絡先に指定できるのは家族だけですか？

A ご家族以外の方でも大丈夫です。

Q 指定連絡先に指定できる人がいません。どうしたら良いですか？

A 指定連絡先は最低1名以上の登録が必要です。ご友人、近所の親しい方、地域包括支援センターの職員、ケアマネジャー等にご相談ください。

Q なかなか電話に出られません。何秒くらいコールしてくれますか？

A 30秒間コール致します。

Q 耳の遠い人でも使えますか？

A 音声のみでのサービスとなりますので、電話で声を聞きとれる方が対象となります。

Q 間違えた番号を押した場合はどうなりますか？

A 「誤ったボタンが押されました。お元気なら①を、具合が悪ければ③を押してください。」と再度ガイダンスが流れます。2度目のガイダンスの後も、誤ったボタンを押された場合は、指定連絡先に「正常にボタンが押されませんでした」というメール文章が送られます。

Q 電話に出られなかった場合はどうなりますか？

A 電話に出られなかった場合には、1時間前後の時間を空けて再度お電話致します。2回目の電話でも出られなかった場合は、指定連絡先に「電話にお出になりませんでした」というメール文章が送られます。※着信履歴に折り返しのお電話をいただいても繋がりませんのでご注意ください。

Q 外出時はどうなりますか？

A 固定電話を登録されている場合は対応いただけませんが、携帯電話を登録されている場合は対応いただけます。

Q 事前に、指定の時間に電話に出られないことがわかった場合はどうすれば良いですか？

A サポートデスク(0120-240-343)にご連絡ください。該当日のお電話をキャンセルし、指定連絡先にキャンセルの旨をメールで通知致します。

Q 指定連絡先の変更はできますか？

A 変更可能です。サポートデスク(0120-240-343)にご連絡ください。

Q 留守番電話につながった場合はどうなりますか？

A 留守番電話に繋がる前に、ボタン操作がされなかった場合は、「正常にボタンが押されませんでした。」というメール文章が送られます。

申込・解約などについて.....

- Q** 年齢、世帯構成、疾患等の有無等の利用条件はありますか？
- A** どなたでもご利用いただけます。※指定連絡先の確保が出来ない方は、ご利用いただけません。
- Q** 固定電話回線がなくても利用できますか？
- A** ご利用いただけます。固定電話、携帯電話、スマートフォンのいずれの電話機でもご利用が可能です。※ただし、ダイヤル式電話(黒電話など)はご利用いただけません。
- Q** 機器の設置は必要ですか？
- A** 必要ございません。お持ちの電話機をそのままご利用いただけます。
- Q** 全国どこでも使えますか？
- A** 全国でご利用いただけます。
- Q** 月の途中からの利用の場合に月額利用料はどうなりますか？
- A** 日割計算は致しません。1か月分のお支払いとなります。
- Q** 解約はいつでもできますか？
- A** いつでもご解約いただけます。サポートデスク(0120-240-343)にご連絡ください。
※月途中での解約については、利用料の日割計算はいたしません。

費用補償について.....

- Q** どのようなケースが支払いの対象になりますか？
- A** サービス利用者が、単身世帯の場合で誰にも看取られることなく自宅内で亡くなった場合に、死因を問わずお支払いの対象となります。
- Q** 支払いの対象となる費用の範囲はどこまでですか？
- A** サービス利用者の死亡に伴い発生した原状回復費用(修復、改装、清掃、異臭の除去、消毒など、戸室を使用可能な状態に復旧するために支出した費用)、事故対応費用(遺品の整理費用、遺族との連絡のための通信費など、事故対応のために支出した費用)及び葬儀費用(上限50万円)を金100万円(税込)を限度に補償します。
- Q** 請求に必要な書類はありますか？
- A** 1.サービス利用者の「死亡診断書」、「検案書」等保険の対象となる死亡事故が発生したことを証明する書類が必要となります。2.請求書等、支出した費用を証明する書類が必要となります。
- Q** 請求できるのは親族だけですか？
- A** 該当費用を負担された方であれば、貸主、管理会社など親族以外の方でも請求が可能です。