パナソニックの住まいのアフターサポートサービス

Living Bell（リビングベル） Q&A

お客様からの
よくある質問をご紹介します。

緊急トラブル対応サービス

玄関の鍵開けサービスを利用する際、身分証明は必要ですか？

鍵の開錠の際は、お客様立会いと、免許証など身分証明書の提示が必要となります。身分証明が不可能な場合、サービスをご利用できないことがあります。

すべての鍵が開錠できるのですか？

カードロックタイプは開錠することができません。また、ピッキング対策用のピンシリンダーや、過去に何度かピッキングにて鍵開けをしている場合などは開錠できないことがあります。

トイレの鍵も開けられますか？また、その他に対象となる鍵開けサービスはありますか？

住居内のトイレ、各部屋のドア、敷地内の物置、金庫等の玄関以外の鍵開けはサービスの対象ではありません。また、集合住宅のエントランスの鍵など共有部分、公的部分の鍵開けも専有部分ではないためサービスの対象ではありません。

給湯器は、どのような処置をするのですか？

給湯器の点検を行い、不具合調査をします。給湯器からの水漏れが確認される場合はマスキング等の応急処置を行います。

給湯器は深夜の対応もできますか？

申し訳ございません。給湯器に限り２４時間受付をしていますが、対応は午前９時から午後５時までとさせていただいております。

日常のお困りごと解決サービス

「電球交換」と「室内の高所窓のそうじ」を一緒にお願いしたのですが、これは2回分の利用になりますか？

サービスのご提供内容にて回数をカウントいたしますので、1回の出動で2種類のサービスのご依頼は、2回分のご利用となります。

電球交換で足場設置が必要になるのはどのような場合ですか？

・脚立を使用しても届かない場合。
・照明が吹き抜けなど高所にあるといった、交換の為の安全を確保する必要がある場合。
状況により異なりますが、足場設置が必要な場合は有料となります。
その際は事前にお客様へご相談いたします。

手の届かない窓の清掃で、足場設置が必要になるのはどのような場合ですか？

・1～3mの清掃道具で届く範囲を超える高さの窓。
・移動できない家具や建具がある等、清掃の為の安全を確保する必要がある場合。
状況により異なりますが、足場設置が必要な場合は有料となります。
その際は事前にお客様へご相談いたします。

30分を超えた場合、突然高い追加料金を請求されませんか？

追加料金が発生する場合は、事前にお客様にご説明し、ご了承いただいたうえで作業いたします。また、追加料金は会員特別価格でのご提供になります（ご入居時にお送りするサービスツールにご参考価格表を同封しております）。

●お問い合わせは ——

パナソニック
ハウジングソリューションズ株式会社
営業本部 綜合営業企画室

〒571-8686　大阪府門真市大字門真1048

© Panasonic Housing Solutions Co., Ltd. 2022
本書からの無断の複製はかたくお断りします。

このカタログの記載内容は
2022年4月現在のものです。

ZDCT1500　202204-2.5YKN

Panasonic

お客様ご説明用

24時間
365日

パナソニックの住まいのアフターサポートサービス

Living Bell（リビングベル）

室内の高所窓そうじは、手が届かない…。

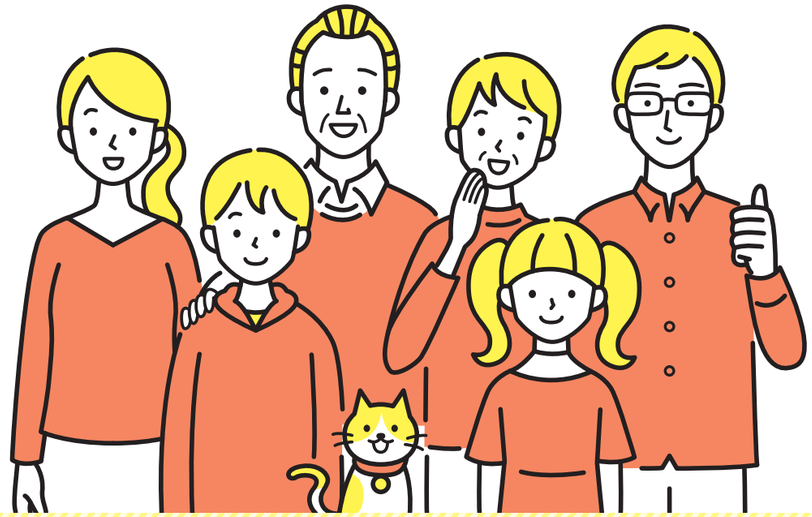
家を長持ちさせるにはどうすればいいの？

夜中にまさか、水漏れ？

住まいのお困りごとは、
「リビングベル」におまかせ！

レンジフードのガンコな油汚れってどうやったらキレイになるの？

浄水器のカートリッジってどこで買えばいいの？



2022.4

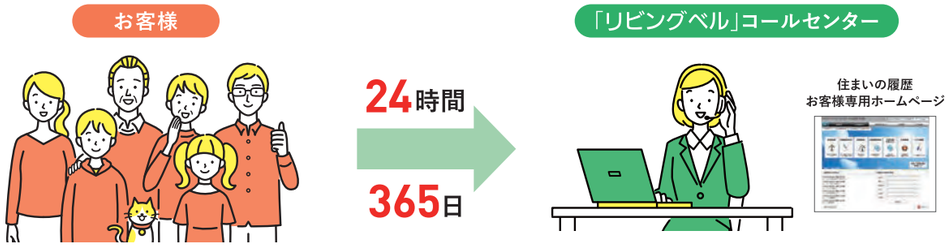
24時間365日対応で安心！

パナソニックの住まいのアフターサポートサービス「リビングベル」

サポート期間	●新築：10年間（ご入居月より10年間）	●既にお住まいの住宅：5年間（お申し込み日より5年間）
サービスご提供価格	●新築：110,000円（税込）	●既にお住まいの住宅：55,000円（税込）

※サポート期間は、リビングベル登録店（元請ホームビルダー様）の住宅瑕疵担保責任の期間を目安に設定させていただいております。
既にお住まいの住宅の場合、サポート期間は5年間となります。また、期間終了時、継続ご希望の場合、更新させていただきます。（5年単位）

メンテナンスなどのご相談は専門のオペレーターが対応し、
登録店（元請ホームビルダー様）へ連絡などをいたします。



運営：パナソニック（株） ハウジングシステム事業部

トイレが使えなくて困った！ 夜中でも来てくれるのかなあ？

24時間365日対応で安心！

1 緊急トラブル対応サービス

応急処置・点検30分／回まで無料

すべてのメーカーの水・鍵・ガラス・給湯器など、
緊急を要するトラブルの応急処置・点検を行います。

水のトラブル

水が出ない、止まらない、
トイレがつまった、排水管のつまり、
故障によるあふれの緊急時の
応急処置を行います。

鍵のトラブル

玄関ドアの鍵紛失で
お部屋に入れない場合に、
鍵の開錠作業を行います。

ガラスのトラブル

故意・過失・不意の事故・
空き巣被害により、住居内の
ガラスが破損してしまった際、
緊急の応急処置を行います。

給湯器のトラブル

何らかの理由によりガスが
止まり、お湯が出ない場合
などに緊急時の応急処置
として点検などを行います。

対応時間 9:00～17:00

※エネファーム・エコウィルは
対象外となります。

MS＆ADグランアシスタンス（株）が提携会社手配いたします。

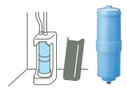
■緊急トラブル対応サービス：〈緊急トラブル対応サービス共通の注意事項〉※30分を超える作業や部品代は、お客様のご負担となります。※部品交換が必要な作業は、後日作業となります。※緊急の応急処置以外の修理の場合は、無料サービスの対象外となります。※火災、風水害、地震、津波など天変地異、騒乱などが原因の場合はサービスの対象外となります。※上記以外のパナソニックの住宅設備・建材の修理のご相談は、パナソニック修理ご相談センターで対応いたします。〈水のトラブルについての注意事項〉※エアコン、温水洗浄便座等の故障、給排水管の凍結は、サービス対象外となります。〈鍵のトラブルについての注意事項〉※玄関の鍵開けは、ピッキング対策用のシリンダーやセキュリティ機能のついた鍵の場合には、開錠できないことがあります。〈ガラスのトラブルについての注意事項〉※ガラスの応急対応は、事件性がある場合は警察への届け出をされてからの状況に応じてのご対応となります。※ガラス交換時の作業料金・特殊作業料金については、お客様のご負担となります。〈給湯器のトラブルについての注意事項〉※給湯器の修理には即日対応できない場合がございます。■お手伝いサービス：※30分を超える作業や吹き抜けなど、高所作業にかかる足場設置費用は、お客様負担となります。※家具の移動は運ぶものの大きさや重さなどによって特殊な用具や人数が必要になる場合は、別途費用が発生する場合があります。※3回目以降の作業のご依頼については別途会員特別価格にてサービスをご提供します。※津波・高潮などの天変地異を原因として発生した水濡れ被害の室内拭き取り処理はサービスの対象外となります。■ご紹介サービス：※会員とパナソニック紹介のメンテナンス業者との直接契約となります。
〈全サービス共通注意事項〉※会員ご本人、会員と同居のご親族（1親等以内）からのご連絡に対応します。※離島など、一部対応できない地域もあります。※予告無く、内容が変更される場合があります。

最新の情報はホームページをご確認ください
リビングベルホームページ　**https://sumai.panasonic.jp/livingbell/**

浄水器のカートリッジって、どこに頼めばいいの？

2 メンテナンス対応サービス

浄水器のカートリッジなど消耗品や定期交換
部品を宅配でご購入いただけます。


浄水カートリッジ

IHクリーナー

浴槽ゴム栓

※パナソニック商品に限ります。

〈リビングベル会員特典〉メーカー希望小売価格より**10%OFF**

履歴管理って？ 必要なの？

3 住まいのデータお預かり（管理）サービス

**住まいの履歴管理は、おウチの“カルテ”です。新築時の図面や修理履歴をお預かりし、
あなたのおウチの健康状態をしっかり管理します。**

※データなどの入力については、お住まいの工事をされたリビングベル登録店
（元請ホームビルダー様）と連携し、対応させていただきます。

私一人じゃ、電球交換って大変なのよ。

4 日常のお困りごと解決サービス

**2回／年
作業30分／回まで無料**

●お手伝いサービス

※作業は1名での対応となります。
※安全上、作業員の増員や足場設置
が必要な場合は、別途費用が発生
することがあります。

- 電球交換 ※管球類はあらかじめご用意ください。
- 手の届かない窓のおそうじ ※室内側 ※1～3mの清掃道具で届く範囲
- 水もれ・室内への雨吹き込み処理
- 家具の移動

MS＆ADグランアシスタンス（株）が提携会社手配いたします。

●ご紹介サービス（有料）

※事前見積り無料　※離島など、一部対応できない地域もあります。

メンテナンス業者紹介サービス

〈サービスメニュー例〉
- ハウスクリーニング
  キッチン／換気扇（1台）／トイレ／浴室
- 補修
  畳／ふすま／フローリング など

パソコンサポートサービス

- パソコンが起動しない
- インターネットが繋がらない
- ウイルス感染してしまったなどパソコンに関するトラブル解決のサポートサービス

布団丸洗いサービス

布団、毛布、ベッドパッド、
ベビー寝具などの
クリーニングサービス
※送料・納期は地域によって
異なります。

害虫駆除

シロアリ・ゴキブリ・ハチの巣の
駆除サービス
※ハチの巣駆除は危険が伴う特殊な作業になりますので対応業者の関係上、一部対応できない地域があります。

MS＆ADグランアシスタンス（株）が提携会社手配いたします。