

よくあるご質問とご回答

No	サービス	カテゴリ	ご質問	ご回答
1		全般・共通	いつまでサービスメニューが利用できますか。	<p>2019年5月31日（金曜）まで利用できます。 なお、JBR社サービスは2019年5月31日（金曜）までにお申込を受付けいたします。ハウスクリーニングや家事代行は2019年6月30日（日曜）までの期間で予約を承ります。</p> <p>【参考】各サービスメニュー終了スケジュール <JBR社サービス> ●生活トラブルサポート・・・ 2019年5月31日（金曜）午後11時59分までお申込を受付けいたします。 ●お見舞金制度・・・ 2019年5月31日（金曜）午後11時59分までお申込を受付けいたします。 2019年5月31日（金曜）午後11時59分までに初回受付いただき、30日以内に必要書類をご提出いただく必要がありますのでご注意ください。 ●在宅確認・・・ 2019年5月31日（金曜）午後11時59分までにお申込を受付けいたします。 ●家事サポート・・・ 2019年5月31日（金曜）午後11時59分までにお申込を受付けいたします。 ハウスクリーニング、家事代行：2019年6月30日（日曜）まで予約を承ります。家事代行定期についても6月までご利用いただけます。 宅配クリーニング：2019年6月30日（日曜）までの到着分までお預かりいたします。 2019年7月1日（月曜）以降に到着したものはクリーニングせずに返送させていただきます。余裕を持った発送をお願いいたします。</p> <p><その他> ●健康相談ダイヤル・・・ 2019年5月31日（金曜）午後11時59分までご利用いただけます。 ●部屋ののみもり・・・ 2019年5月31日（金曜）午後11時59分までご利用いただけます。 ●トランク・・・ 2019年5月分までdリビング優待（1箱500円/月無料）が適応されます。2019年6月以降も通常のトランクサービスはご利用いただけます。 dリビング連携中でも6月以降に到着したものは通常のトランクサービスとしてのご利用となりますのでご注意ください。 ●エネルギーモニター・・・ 2019年5月31日（金曜）午後11時59分までご利用いただけます。</p>
2		全般・共通	いつまで月額料金がかかりますか。	2019年5月31日（金曜）時点でご契約中のお客様はその日をもって解約となり、月額使用料450円（税抜）は5月分までがかかります。それまでにご自身で解約された場合は、解約された月まで月額使用料450円（税抜）がかかります。
3		全般・共通	dリビングサービス提供終了後、解約は必要ですか。	解約手続きは必要ございません。自動で解約となります。
4		お支払い・ポイント進呈	2019年8月31日（土曜）までに家事サポートサービスの支払いできなかった場合、どうなりますか。	別途JBR社にて発行される請求書にてお支払いをお願いします。 なお、2019年9月1日（日曜）以降のオンライン決済及び、dポイントのご利用・進呈はいたしかねます。
5		アプリ	dリビングアプリ、家のあんしんアプリの配信およびサポートはいつ終了になりますか。	dリビング・・・2019年8月30日（金曜）午前10時頃です。 家のあんしんアプリ・・・2019年6月28日（金曜）午前10時頃です。
6	dリビング	お問合せ先	家事サポートサービスの請求が来ない場合、どこに問い合わせたいですか。	JBR社コールセンター（0120-024-541）へお問い合わせください。（24時間365日受付）
7		お問合せ先	いつまでJBR社コールセンター（0120-024-804）は電話が繋がりますか。	2019年6月25日（火曜）午前11時までです。
8		お問合せ先	いつまでJBR社コールセンター（0120-024-541）は電話が繋がりますか。	2019年8月31日（土曜）午後11時59分までです。
9		お問合せ先	いつまでdリビングポータルサイトからのWEB問合せはできますか。	2019年8月31日（土曜）午前10時までです。
10		宅配クリーニング&保管	宅配クリーニング&保管で保管している衣類・布団はどうなりますか。	<p>お預かりした衣類・布団についてはお預かり時の規定に則り、ご返却いたします。</p> <p>【お預かり時に返却日の指定がない場合】 2019年2月28日（木曜）までに預かった衣類・布団：5月末から順次返却 2019年3月1日（金曜）～6月30日（日曜）に預かった衣類・布団：11月末から順次返却 早めの返却をご希望の場合は下記へお問い合わせください。 《～2019年8月31日（土曜）》 JBRコールセンター 0120-024-541（24時間受付、年中無休） 《2019年9月1日（日曜）～》 洗濯倉庫 コールセンター 0120-006-660（受付時間：平日 午前10:00～午後7:00 / 土日祝 午前10:00～午後5:00）</p>
11		トランク	トランクに預けている荷物はどうなりますか。	サービス終了後（6月以降）も、特別なお手続きをすることなく、そのまま引き続きお使いいただけます。 dリビング優待終了後のトランク月額料金などに関しては、トランク社へお問い合わせください。 https://www.trunk.services
12		エネルギーモニター	連携設定しているエネルギーモニターはサービス終了後も使えますか。	<p>サービス終了後（6月以降）も、各社サービスサイトにてご利用いただけます。 なお、連携設定の際に登録したIDでご利用ください。 詳しくは、以下のURLからご確認ください。 中部電力・・・「カテエネ」https://katene.chuden.jp/ 関西電力・・・「はぴみる電」https://kepcoco.jp/miruden/ 大阪ガス・・・「マイ大阪ガス」https://www.osakagas.co.jp/my-page/</p>
13		代替サービス	dエンジョイバス新規入会キャンペーンについて教えてください。	2019年4月1日時点でdリビング会員のお客さまが、キャンペーン期間中に「dエンジョイバス®」へ新規入会すると、dポイント950ptもらえます。 詳しい条件などは以下のURLで確認ください。 https://mid.living.dmkt-sp.jp/dmkt/special/campaign45/ （キャンペーン期間：2019年4月1日～6月30日）
14	おるすばんカメラ	全般・共通	おるすばんカメラとはどのようなサービスですか。	月額100円（税抜）で、簡易な防犯や外出中のペットの様子確認、また離れた暮らしながら家族のみまもりなどにご利用いただけるサービスです。

*ジャパンベストシステム株式会社（JBR社）は生活サポートサービス（生活トラブルサポート・家事サポート）を提供しています。