

スタートアップガイド

ご高齢のおひとりさまに
部屋を貸すのは、やっぱり不安。
でも、空室はなくしたい。



事故物件^{※1}ゼロ^{※2}で、空室をゼロへ。

※1 居住者が亡くなった後に長期間放置される状態を指します。
※2 事故物件となることを完全に無くすことを保証するものではありません。

はじめに

このたびは、東京ガスの賃貸管理サポート「まもROOM」にお申し込みいただきありがとうございます。このスタートアップガイドでは、契約者さま等がサービスをご利用いただくにあたり、管理Web画面で行っていただくご契約住戸の連絡先の登録（安否確認電話連絡先、未開閉通知メール送付先等）、メール送信有無設定他、マイページの設定や各種参照画面等のご利用方法をご案内します。

サービス概要



入居者へ安否確認電話 & 未開閉通知メール

一定期間ドアの開閉がなかった場合、東京ガスから入居者さまへ安否確認電話を行い、安否確認がとれない場合契約者さまへメールでお知らせします。



管理Web画面

連絡先登録や、メール送信設定を行ったり、契約住戸の開閉状況、安否確認電話実施状況などを確認できる画面を提供します。



孤独死対応補償

万が一の際は、原状回復・遺品整理費用、家賃補償があります（上限あり）。

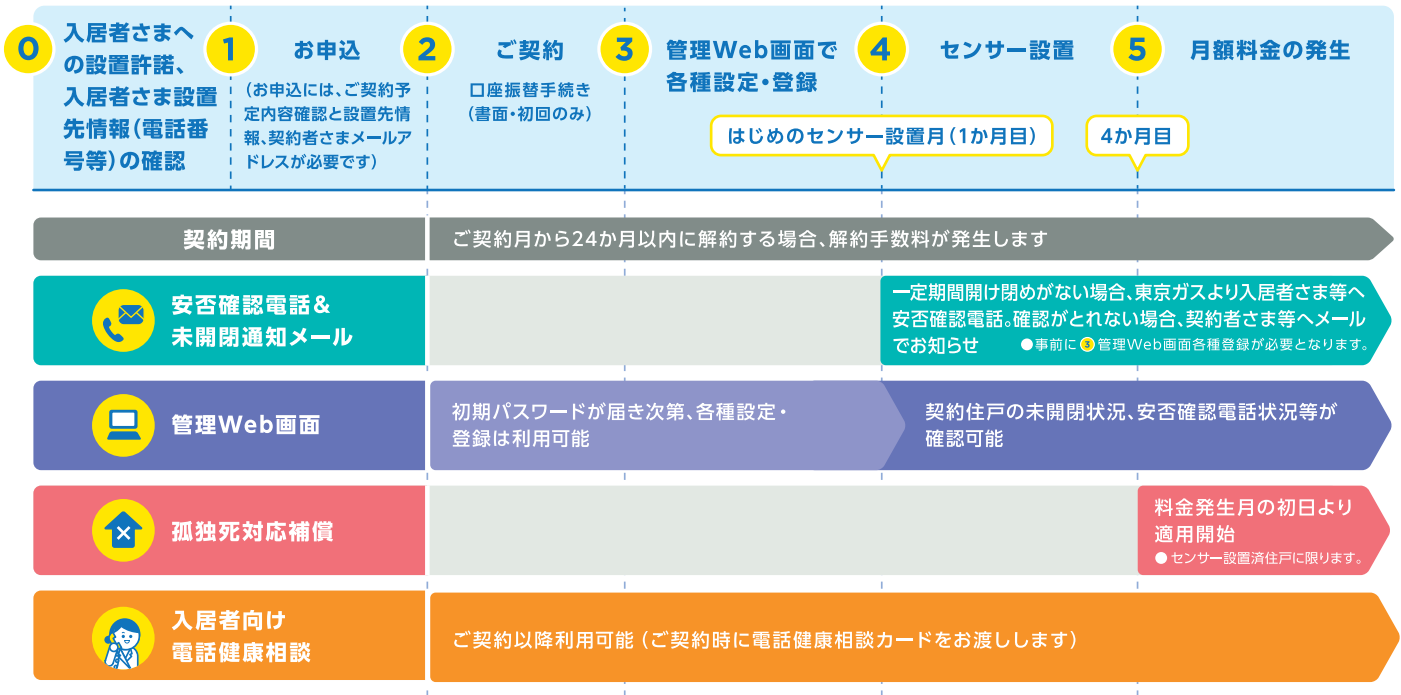


入居者向け電話健康相談

入居者さまは、体の心配事について相談員*に相談ができます。

* 看護師、保健師、管理栄養士、助産師、ケアマネージャー等。
* 疾病等に対する診療や、症状の治療を目的とした医療行為を行うものではありません。

ご契約とサービスご利用までの流れ





サービス開始前までに 必ず実施していただくこと

はじめに設定ご登録いただきたい内容をまとめました。STEP1からSTEP4までの各設定登録をお願いいたします。こちらの設定登録を行わないと、東京ガスから入居者さまへの安否確認電話をかけることができません。

STEP 1

管理Webにログインしてください。



対応ブラウザ：
Chrome、Firefox、Edge、Safari
※Internet Explorerでの閲覧には対応していません。

ログイン URL

お申込時にいただいたメールアドレス宛にお送りしている下記メールに記載のURL



【東京ガス まもROOM】
仮登録完了及び初期パスワードのお知らせ

メール送信元メールアドレス：

no_reply_tg-services@living-services.tokyo-gas.co.jp



ヒント!

以下URLを直接入力いただいてもアクセスできます。

<https://iotweb.smarthome.tokyo-gas.co.jp/>



ログインID

お申込時にいただいたメールアドレス

パスワード

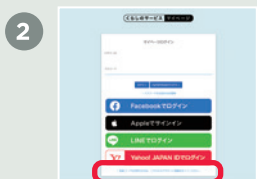
お申込時にいただいたメールアドレス宛にお送りしている上記メールに記載の初期パスワード

パスワードが分からない方は

パスワードの再発行方法

パスワードが分からない場合は、

- 1 ログイン画面 [パスワードを忘れたら] を選択する。
- 2 うちのサービスマイページ [パスワード、または秘密の質問をお忘れのお客様] を選択する。
- 3 パスワード／秘密の質問をお忘れのお客様画面にて、画面の案内に沿ってログインID、生年月日、電話番号をそれぞれ入力いただき、「再設定する」を選択する。
新しいパスワードは登録されているメールアドレスに届きます。



※ 本サービスではFacebook／Apple／LINE／Yahooなど他サービスのIDはご利用いただけません。

STEP 2

入居者さまなどの安否確認電話連絡先および 未開閉通知メール送付先を登録してください。

⚠ 注意!

契約物件については必ず本STEPの登録を行ってください。登録が行われていない場合、東京ガスから入居者さまへの安否確認電話をかけることができません。
また、未開閉通知メールを送信できません。

まもROOM ログイン aaaa@bbbb.co.jp xxxx様 ログアウト TOKYO GAS
ダッシュボード 入居者対応状況 連絡先管理 メール送信設定 機器状況
ダッシュボード 入居者連絡先管理 1
2020/10/20 08:00 時点の確認状況

入居者対応状況
物件名 XXXXXXマンション2 2
表示期間 検索
前日8:00～ 16:00 16:15
契約状況は XXXXXXマンション2
XXXXXXXXマンション3
1ページあたりの表示件数 ~20件 ~50件 ~100件

まもROOM ログイン aaaa@bbbb.co.jp xxxx様 ログアウト TOKYO GAS
ダッシュボード 入居者対応状況 連絡先管理 メール送信設定 機器状況
入居者連絡先管理
物件名 XXXXXXマンション 2
部屋番号 101
電話番号登録・変更 3
部屋別連絡先
入居者 入居者 コピー
緊急連絡先 緊急連絡先 コピー 登録
物件連絡先
No. 電話番号
1 0344111201 コピー
2 0344222202 コピー
3 0344333303 コピー
メールアドレス登録・変更 4
部屋別連絡先
新規メールアドレス 新規メールアドレス (再入力)
新規メールアドレス 新規メールアドレス (再入力) 登録
No. 登録済みのメールアドレス
1 address111@domain.co.jp コピー 削除
2 address222@domain.co.jp コピー 削除

- 1 メニューから『連絡先管理 - 入居者連絡先管理』に移動します。
- 2 連絡先を登録する物件・部屋番号を選択します。物件はプルダウン部分を押すと選択できるほか、キーワード検索が可能です。
- 3 電話番号の登録
『入居者』、入居者さまご家族等の連絡先がある場合は『緊急連絡先』の電話番号をそれぞれ入力し、登録ボタンを押してください。
「登録しますか?」と聞かれるため確認ボタンを押してください。登録が完了します。

⚠ 注意!

電話番号が登録されない場合、東京ガスからの入居者さまなどへの安否確認電話は行われません。

4 メールアドレスの登録

メールアドレスを入力し、登録ボタンを押して下さい。最大5件登録できます。
「登録しますか?」と聞かれるため確認ボタンを押してください。登録が完了します。
入力したアドレスが登録済みのメールアドレスに表示されていることを確認してください。

💡 ヒント!

本画面で登録されたメールアドレスは、以下お知らせの送信先として設定されます。

- ▶ 安否確認電話の結果、入居者さまの安否を確認できないとき
- ▶ 貸出機器(ホームゲートウェイ)との通信が失敗したとき

STEP 3

未開閉通知や電池交換等各種必要なお知らせを受け取るための連絡先の確認をしてください。



1 ログイン後、メニューから『連絡先管理 - 物件連絡先管理』に移動します。

2 連絡先を登録する物件・部屋番号を選択します。物件はプルダウン部分を押すと選択できるほか、キーワード検索が可能です。

3 電話番号の登録
電話番号を入力し、登録ボタンを押してください。最大3件登録できます。「登録しますか?」と聞かれるため確認ボタンを押してください。登録が完了します。



ヒント!

契約者さま電話番号へは緊急時にご連絡させていただく場合があります。

4 メールアドレスの登録

申し込み時に記載いただいたメールアドレスが入力されていることをご確認ください。また、そのほかにメールアドレスを登録したい場合には、メールアドレスを入力し、登録ボタンを押してください。最大3件登録できます。「登録しますか?」と聞かれるため確認ボタンを押してください。登録が完了します。入力したアドレスが登録済みのメールアドレスに表示されていることを確認してください。



ヒント!

本画面で登録されたメールアドレスは、以下お知らせの送信先として設定されます。

- ▶ 安否確認電話の結果、入居者さまの安否を確認できないとき
- ▶ 貸出機器(開け閉め確認センサー)の電池残量が少なくなったとき
- ▶ 貸出機器(ホームゲートウェイ)にエラーが発生しているとき
- ▶ 貸出機器(ホームゲートウェイ)との通信が失敗したとき

STEP 4

各住戸ごとのメール送信設定および未開閉検知間隔の設定時間を確認してください。(初期設定は「24時間」)



- 1 メニューから『メール送信設定』に移動します。
- 2 未開閉検知間隔を設定する物件を選択します。物件はプルダウン部分を押すと選択できるほか、キーワード検索が可能です。
- 3 物件全体のデフォルト検知間隔を設定できます。
(初期設定は「24時間」)
- 4 住戸ごとに検知間隔を設定したい場合には、こちらで「24時間」または「48時間」を選択できます。
- 5 入居者さまに関する情報など、コメント欄はご自由にお使いいただけます。東京ガスからコメントを入れる場合もございます。
- 6 メール送信有無設定を登録できます(初期設定は「有」)。(参照P.22)
- 7 上記で設定した場合、画面下部の「登録」ボタンを押してください。
- 8 設定した検知間隔は「入居者対応状況」にて確認することができます。



ヒント!

**24時間
設定**

8:00～翌日7:59に開閉がなかった場合、翌日10:00以降に安否確認電話・翌日午前中に未開閉通知メールでお知らせ

**48時間
設定**

8:00～翌々日7:59に開閉がなかった場合、翌々日10:00以降に安否確認電話・翌々日午前中に未開閉通知メールでお知らせ



スタートアップ ガイド



目次

はじめに・サービス概要	P.2
サービス開始前に必ず実施していただくこと	P.3

マイページ

ログイン方法	P.8
メニュー画面について	P.10
クレジットカード情報の登録方法	P.11
お客さま登録情報、ご契約内容の確認	P.13
サービス料金の支払明細、請求書・領収書の確認	P.14
ログインID(メールアドレス)の変更方法	P.15

管理Web画面

ログイン方法、管理Web画面の構成	P.16
ダッシュボードについて	P.17
入居者対応状況	P.18
連絡先管理 [物件連絡先管理]	P.19
連絡先管理 [入居者連絡先管理]	P.20
メール送信設定	P.21
機器状況	P.23

安否確認電話	P.24
--------	------

未開閉通知メール	P.25
----------	------

未開閉通知メールと異なるメールが届いたら	P.26
----------------------	------

孤独死対応補償	P.30
---------	------

電話健康相談	P.30
--------	------

貸出機器 (ホームゲートウェイ・通信ドングル)	P.31
-------------------------	------

貸出機器 (開け閉め確認センサー)	P.32
-------------------	------

貸出機器のランプ点灯がいつもと変わっていたら	P.33
------------------------	------

よくあるお問い合わせ	P.34
------------	------

マイページ

マイページではクレジットカード情報の登録・変更、ご契約内容やサービス料金のお支払い明細のご確認、請求書・領収書のダウンロード、ログインID(メールアドレス)の変更が行えます。

ログイン方法



対応ブラウザ: Chrome、Firefox、Edge、Safari
※Internet Explorerでの閲覧には対応していません。

ログインURL お申込時にいただいたメールアドレス宛にお送りしている下記メールに記載のURL



【東京ガス まもROOM】
仮登録完了及び初期パスワードのお知らせ

メール送信元メールアドレス:

no_reply_tg-services@living-services.tokyo-gas.co.jp

ログインID お申込時にいただいたメールアドレス

パスワード お申込時にいただいたメールアドレス宛にお送りしている上記メールに記載の初期パスワード



ヒント!

以下URLを直接入力いただいてもアクセスできます。

<https://www.living-services.tokyo-gas.co.jp/MyPage/ownerLogin>



初回ログイン設定



ヒント!

マイページに初回ログイン時には、「秘密の質問回答」の登録、「パスワード変更」が必要になります。

- 1 ログインIDと初期パスワードを入力し、「ログイン」ボタンを選択
- 2 秘密の質問回答の設定画面にて、「秘密の質問」をプルダウンから選択、「答え」を入力いただき、「登録」ボタンを選択
- 3 パスワード変更の設定画面にて、画面の案内に沿って、現在のパスワードと新しいパスワードを入力し、「変更する」を選択



パスワードが分からない方は

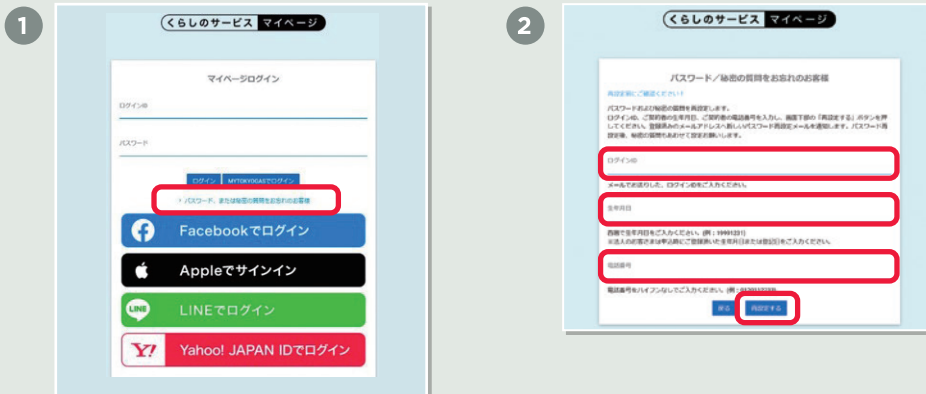
パスワードまたは秘密の質問をお忘れの場合は再発行・リセットができます

※パスワードだけ、あるいは秘密の質問だけのリセットはできません。

※秘密の質問のリセットはパスワードリセットによって行うことができます。

- 1 マイページログイン画面にて、「パスワード、または秘密の質問をお忘れのお客様」リンクを選択
- 2 パスワード／秘密の質問をお忘れのお客様画面にて、画面の案内に沿ってログインID、生年月日、電話番号をそれぞれ入力いただき、「再設定する」を選択
- 3 ご登録いただいているメールアドレス宛に件名「【東京ガス 暮らしのサービス】パスワード再発行のお知らせ」メールが届きます。
メールに記載されたパスワードでログインしてください。

※ログイン後は「暮らしのパスワード マイページ初回ログイン時の手順」と同じ手順になります。



メニュー画面について



1 お客様情報

契約者さま、お支払者情報の確認
クレジットカードの登録・変更を行うことができます。

3 ご契約情報

ご利用中のサービスをご確認いただけます。

5 決済情報 (初回クレジットカードの登録)

クレジットカードでのお支払いを希望する場合、ここからサービス料金のお支払い情報の登録が必要です。

2 ご利用明細

サービス料金のお支払明細をご確認いただけます。請求書・領収書のダウンロードを行うことができます。

4 マイページ設定

登録済ユーザーの確認、ログインID(メールアドレス)・パスワードの変更が行えます。

クレジットカード情報の登録方法/ サービス料金支払方法がクレジットカード払いの場合



1. TOP画面から「お客様情報」を選択してください。



2. 「お支払いに使用するカード情報を登録してください。」を押してください。

下記画面が表示された方 - パターン 1



3. 新しく登録するカードの情報を
入力し「この内容を保存」
を押してください。



4. 内容に間違いがないか
確認してから「保存する」
を押してください。



5. 「進む」を押してください。

クレジットカード情報の登録方法/ サービス料金支払方法がクレジットカード払いの場合

下記画面が表示された方 - パターン 2

クレジットカード登録画面

クレジットカード情報登録の手続きを行います。

クレジットカード情報を入力して【登録開始】ボタンをクリックしてください。
登録手続きを中止する場合は、【中止】ボタンをクリックしてください。

クレジットカード番号、有効期限、セキュリティコードをご入力ください。

クレジットカード番号	<input type="text"/>
有効期限 (月 / 年)	[11] / [2022]
セキュリティコード	<input type="text"/>

※半角で数字のみご入力ください。

※記入例 カードの表示「04/15」 → ご入力は「4 / 2015」

※カード裏面 ※カード表面

※セキュリティコードはクレジットカード裏面にある3桁または4桁の数字です。(一部のクレジットカードは、カード表面にあります。)
ご不明な場合は、お持ちのクレジットカード会社までお問い合わせください。

クレジットカード登録画面

以下の内容の登録手続きを行います。

ご確認の上、以下項目に誤りがない場合は【登録実行】ボタンをクリックしてください。
登録情報を変更する場合は、【戻る】ボタンをクリックしてください。

クレジットカード番号、有効期限、セキュリティコードをご確認ください。

クレジットカード番号	*****0000
有効期限 (月 / 年)	10 / 2024
セキュリティコード	***

※登録処理には時間がかかる場合がございます。暫くお待ち下さい。

4. 「登録実行」を押してください。

3. 新しく登録するカードの情報を入力し、内容に間違いがないか確認してから「登録開始」を押してください。

お客さま情報の確認方法



1. TOP画面から「お客様情報」を選択してください。



2. 現在登録されているお客さまの情報や請求先を確認できます。

ご契約内容の確認方法



1. TOP画面から「ご契約情報」を選択してください。



2. 現在の契約サービスの状態を確認できます。

サービス料金のお支払明細、当月請求書・前月領収書の確認方法



TOP画面から「ご利用明細」を選択してください。



該当月の「明細」を選択

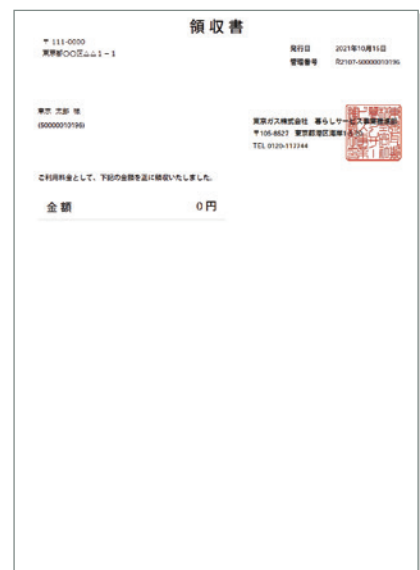


「当月請求書」を選択



当月請求書

「前月領収書」を選択



前月領収書

ログインID(メールアドレス)の変更方法

※ログインID(メールアドレス)を変更した場合、マイページ・管理Web画面のログインIDが変更後のメールアドレスになります。



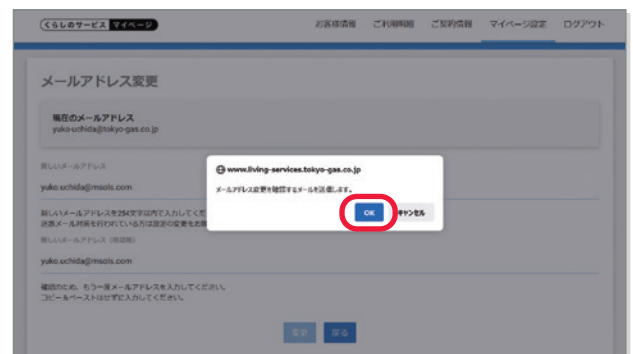
1. TOP画面から「マイページ設定」を選択してください。



2. メールアドレスの「変更」を押してください。



3. 新しいメールアドレスを入力し「変更」を押してください。



4. 新しく入力したメールアドレスにメールが届きます。「OK」を押してください。



5. 届いたメールに記載されている「認証コード」を入力し「認証」を押してください。

管理Web画面

連絡先登録や、メール送信設定を行ったり、契約住戸の開閉状況、安否確認電話実施状況などを確認できる画面を提供します。

ログイン方法



対応ブラウザ: Chrome、Firefox、Edge、Safari
※Internet Explorerでの閲覧には対応していません。

ログインURL お申込時にいただいたメールアドレス宛にお送りしている下記メールに記載のURL

【東京ガス まもROOM】
仮登録完了及び初期パスワードのお知らせ

メール送信元メールアドレス:
no_reply_tg-services@living-services.tokyo-gas.co.jp

ログインID お申込時にいただいたメールアドレス

パスワード お申込時にいただいたメールアドレス宛にお送りしている上記メールに記載の初期パスワード



ヒント!

以下URLを直接入力いただいてもアクセスできます。
<https://iotweb.smarthome.tokyo-gas.co.jp/>



管理Web画面の構成



1 ダッシュボード P.17

未開閉状態の住戸を一覧で確認できます。

2 入居者対応状況 P.18

契約住戸ごとの開閉状況、安否確認電話状況などを確認できます。

3 連絡先管理 P.19・20

安否確認電話のため入居者さまなどの連絡先の登録を行っていただきます。また、未開

閉通知メール送付先の設定(最大8箇所)や電池交換等、契約者さまへのお知らせ送付先の登録確認を行っていただきます。

4 メール送信設定 P.21

契約住戸のメール送信有無設定を行っていただきます(初期設定は「有」)。また、住戸ごとの未開閉検知間隔(24時間または48時間)の設定を行っていただきます(初期設定は24時間)。

5 機器状況 P.23

契約住戸ごとの通信状態や電池交換要否を確認できます。

6 契約内容確認 P.8

マイページ(P.8)へ遷移できます。

ダッシュボード

未開閉状態の住戸を一覧で確認できます。

選択いただく項目



1 前日の開閉状況の総数確認

契約住戸のうちメール送信対象を「有」に設定している住戸の前日8:00から当日7:59までの開閉状況・データ取得失敗を一覧で確認できます。

2 未開閉・データ取得失敗の一覧表示

「状況別」で
「警告発生のみ」を選択

前日8:00から当日7:59までに開閉がなかった部屋(注意マーク)の一覧が表示されます。

「データ未取得含む」
を選択

前日8:00から当日7:59までに開閉がなかった部屋及びデータ取得失敗の部屋(注意マーク+データ取得失敗マーク)の一覧が表示されます。

3 物件名

物件名を選択すると、入居者対応状況画面に遷移します。

4 お知らせ

主に次のご案内をいたします。

- ホームゲートウェイとの通信が出来ません。一度コンセントから抜き、10秒後に再度挿してください。
- ホームゲートウェイが異常を検知しました。ホームゲートウェイのランプを確認してください。
- 新しいファームウェアがあります。ファームウェア更新を行ってください。

入居者対応状況

契約住戸ごとの開閉状況、安否確認電話状況などを確認できます。

選択いただく項目



開閉状況の凡例

—	センサー未設置	センサーが未設置である
○	正常	開閉あり
✖	注意	一定期間 (24時間or48時間) 開閉なし
▲	データ取得失敗	開閉情報の取得ができなかった
✉	メール配信停止中	メール送信設定を「無」に設定している

1 物件名

契約物件を選択します。プルダウンを押すと物件を選択できるほか、キーワード検索が可能です。

2 表示期間

表示期間を選択します。7日単位で履歴をたどれます。

3 1ページあたりの表示件数

1物件で20件以上の契約住戸が存在する場合、1ページ内で表示する住戸数を変更できます。

4 契約住戸ごとの開閉状況

該当日の8:00～翌日7:59での開閉状況がアイコンで表示されます。

5 契約住戸ごとの架電状況

該当日の安否確認電話対応の状況がアイコンで表示されます。

● 初期表示

初期表示は当日の開閉状況により異なります。

凡例

—	センサーが未設置である
○	当日の開閉状況が ○ もしくは ✉ の場合
✖	当日の開閉状況が ✖ もしくは ▲ の場合 安否確認電話や未開閉検知メール送信対応の進捗状況に応じてアイコンが以下に変化します。
☑	安否が確認できたため対応完了
✉	契約者宛のメール送信対応が未完了
✉	契約者宛のメール送信対応が完了

6 契約住戸ごとのコメント確認

メール送信設定で入力したコメントを確認できます。

7 検知間隔

各住戸ごとの設定されている検知間隔を確認できます。各住戸ごとの検知時間は「メール送信設定」より設定できます。

連絡先管理 [物件連絡先管理]

物件ごとに未開閉通知や電池交換等各種必要なお知らせを受け取る契約者さまの連絡先の登録・変更を行うことができます。

選択いただく項目

まもROOM ログイン aaaa@bbbb.co.jp XXXX様 ログアウト TOKYO GAS
ダッシュボード 入居者対応状況 連絡先管理 メール送信設定 機器状況 契約内容確認

物件連絡先管理

物件名 XXXXXXマンション

電話番号登録・変更

電話番号1 電話番号2 電話番号3 登録

メールアドレス登録・変更

新規メールアドレス 新規メールアドレス (再入力) 登録

No.	登録済みのメールアドレス	削除
1	address@domain.co.jp	削除
2	address@domain.co.jp	削除
3	address@domain.co.jp	削除

1 物件名

契約物件を選択します。プルダウンを押すと物件を選択できるほか、キーワード検索が可能です。

2 契約者電話番号登録・変更

1で選択された物件に該当する契約者さまの電話番号の登録・変更が行えます(最大3件)。ここで入力された内容はその物件に属する連絡先管理[入居者連絡先管理]画面(P.20)でも表示されます。

3 契約者メールアドレス登録・変更

1で選択された物件に該当するメールアドレスの登録・変更が行えます(最大3件)。ここで入力された内容はその物件に属する連絡先管理[入居者連絡先管理]画面(P.20)でも表示されます。



ヒント!

本画面で登録されたメールアドレスは、以下お知らせの送信先として設定されます。

- ▶ 安否確認電話の結果、入居者さまの安否を確認できないとき
- ▶ 貸出機器(開け閉め確認センサー)の電池残量が少なくなったとき
- ▶ 貸出機器(ホームゲートウェイ)にエラーが発生しているとき
- ▶ 貸出機器(ホームゲートウェイ)との通信が失敗したとき

連絡先管理 [入居者連絡先管理]

契約住戸ごとの入居者安否確認電話連絡先、未開閉通知メール送付先の登録、変更を行うことができます。

選択いただく項目

The screenshot shows the 'Contact Management' page for a property named 'XXXXXXマンション'. The interface includes several sections:

- 1**: Property name dropdown menu.
- 2**: Room number input field.
- 3**: 'Resident Contact' section with fields for 'Resident' and 'Emergency' phone numbers.
- 4**: 'Property Contact' table with columns for No., Phone Number, and Copy buttons. A red note says '参照のみ。変更はP.19を参照。' (Reference only. Refer to P.19 for changes).
- 5**: 'Email Address Management' section with fields for 'New Email Address' and 'New Email Address (Incoming)'. Below is a table of registered email addresses.
- 6**: 'Property Contact' table for email addresses, similar to the phone numbers table, with a red note '参照のみ。変更はP.19を参照。'.

1 物件名

契約物件を選択します。プルダウンを押すと物件を選択できるほか、キーワード検索が可能です。

2 部屋番号

契約住戸を選択します。

3 部屋別連絡先 - 安否確認電話番号

契約住戸ごとの入居者連絡先、緊急連絡先(入居者さまご家族等)登録電話番号となります。

2 で選択された契約住戸の入居者連絡先、緊急連絡先(入居者さまご家族等)電話番号の登録・変更が行えます。

注意!

登録が行われていない場合、東京ガスから入居者さまへの安否確認電話をかけることができません。

4 物件連絡先 - 電話番号

連絡先管理 [物件連絡先管理] 画面で登録された電話番号が表示されます。変更は連絡先管理 [物件連絡先管理] 画面 (P.19) で行えます。

5 部屋別連絡先 - 未開閉通知メールアドレス

契約住戸ごとに登録された未開閉通知メールアドレスとなります。**2** で選択された契約住戸に該当するメールアドレスの登録・変更が行えます。

※契約者さま宛の未開閉通知メールアドレス登録は [物件連絡先] メールアドレスに登録してください。

ヒント!

本画面で登録されたメールアドレスは、以下お知らせの送信先として設定されます。

- ▶ 安否確認電話の結果、入居者さまの安否を確認できないとき
- ▶ 貸出機器(ホームゲートウェイ)との通信が失敗したとき

6 物件連絡先 - メールアドレス

連絡先管理 [物件連絡先管理] 画面で登録されたメールアドレスが表示されます。変更は連絡先管理 [物件連絡先管理] 画面 (P.19) で行えます。

メール送信設定

契約住戸ごとの未開閉検知間隔の設定と、メール送信設定を行うことができます。

選択いただく項目

No.	契約番号	メール送信の有無	検知間隔	コメント
1	301	<input checked="" type="checkbox"/>	24時間	
2	302	<input checked="" type="checkbox"/>	24時間	
3	301	<input checked="" type="checkbox"/>	24時間	
4	302	<input type="checkbox"/>	24時間	
5	301	<input type="checkbox"/>	24時間	
6	302	<input type="checkbox"/>	24時間	
7	401	<input checked="" type="checkbox"/>	24時間	
8	402	<input type="checkbox"/>	24時間	

3 メール送信設定

契約住戸ごとに未開閉検知の開始設定ができます。

23:00までにメール送信対象を「有」に切り替えた場合、翌日8:00から未開閉検知が開始されます（「無」に切り替えた場合は、未開閉検知が停止します）。

4 契約住戸ごとのコメント

物件名を選択し、契約住戸ごとに自由にコメントを入れることができます。コメント記入後、「登録」ボタンを押します。

また、入居者さまから安否確認電話時に承った情報についても東京ガスからコメント欄に記載する場合がございますので、ご確認ください。

1 物件名／住所

契約物件を選択します。プルダウンを押すと物件を選択できるほか、キーワード検索が可能です。

2 未開閉検知間隔の設定

未開閉検知の間隔を24時間または48時間から選択します。

契約物件全戸の検知間隔をまとめて設定する場合には、「デフォルト検知間隔」より設定できます。

各契約住戸ごとの検知間隔を設定する場合には、各住戸の「検知間隔」より設定してください。

3:00までに検知間隔を変更した場合、当日8:00から検知間隔が反映されます。

選択後は「登録」ボタンを押してください。

※【24時間設定】8:00～翌日7:59の間に開閉がなかった場合、翌日午前中にメールでお知らせ

※【48時間設定】8:00～翌々日7:59の間に開閉がなかった場合、翌々日午前中にメールでお知らせ



メール配信を停止したいときは…

未開閉検知メールを一定期間停止したいときには、メール送信設定から設定する必要があります。

ログインID aaaa@bbbb.co.jp xxx様
最終ログイン 2020/08/02 16:15

ダッシュボード 入居者対応状況 連絡先管理 **メール送信設定** 機器状況

物件名/住所 XXXXXXマンション2

デフォルト検知間隔 24時間 48時間
【24時間設定】 8:00～翌日7:59に開閉がなかった場合、翌日10:00以降に安否確認電話・翌日午前中に未開閉通知メールでお知らせ
【48時間設定】 8:00～翌々日7:59に開閉がなかった場合、翌々日10:00以降に安否確認電話・翌々日午前中に未開閉通知メールでお知らせ

No.	部屋番号	メール送付対象	検知間隔	コメント
1	101	有	24時間 48時間	
2	102	有	24時間 48時間	
3	201	有	24時間 48時間	
4	202	無	24時間 48時間	
		配信停止期間	2020-07-01～2020-07-07	
5	301	無		
		配信停止期間		
6	302	無		
		配信停止期間		
7	401	有		
8	402	無		
		配信停止期間	2020-07-01～2020-07-07	

登録

1 メール送付対象切り替え

メール配信を停止したい住戸の「**メール送付対象**」を「**無**」に切り替えます。「**無**」に切り替えたあとは「**配信停止期間**」と日付が表示されます。

2 カレンダー表示

「**配信停止期間**」の右側にあるマークを押し、カレンダーを表示させます。

3 期間選択

カレンダー内で配信を停止させたい期間を選択し、「**配信停止期間**」に停止したい期間が表示されていることを確認します。

※月をまたいで配信停止されたい場合には、配信停止開始日を選択後、カレンダー上で配信停止終了月を表示し、配信停止終了日を選択してください。

4 登録

「登録」ボタンを押します。

機器状況

契約住戸ごとの通信状態や電池交換要否を確認できます。

選択いただく項目

No. ↓	部屋番号 ↓	シリアル番号 ↓	ファームウェア ↓	通信状態 ↓	センサーシリアル番号 ↓	センサー電文送信時刻 ↓	センサー電池警告 ↓
1	101	001DXXXXX	更新あり	✓	001DXXXXX	2020/10/10 00:00	
2	102	001DXXXXX	更新あり	✓	001DXXXXX	2020/10/10 00:00	要交換
3	201	001DXXXXX	最新	✓	XXXXX	2020/10/10 00:00	
4	202	001DXXXXX	最新	✓	XXXX	2020/10/10 00:00	
5	301	001DXXXXX	更新あり	✓	001DXXXXX	2020/10/10 00:00	要交換
6	302	001DXXXXX	最新	✓	001DXXXXX	2020/10/10 00:00	
7	401	001DXXXXX	最新	✓	001DXXXXX	2020/10/10 00:00	
8	501	001DXXXXX	最新	✓	001DXXXXX	2020/10/10 00:00	
9	502	001DXXXXX	最新	✓	001DXXXXX	2020/10/10 00:00	

1 物件名／住所

契約物件を選択します。プルダウンを押すと物件を選択できるほか、キーワード検索が可能です。

2 ファームウェアの更新

「更新あり」と表示されている場合、「更新あり」を押すことで契約住戸ごとにファームウェアの更新が行えます。

「全ファームウェア更新」を押すと、一括で更新が行えます。

※「更新あり」となっている場合は、サービスのご利用に影響する可能性があるため、お早めにご対応ください。更新はどのタイミングでも実施いただけます。

3 通信状態の確認

契約住戸ごとの「通信状態」が「×」と表示されている場合は、「貸出機器のランプ点灯がいつもと変わっていたら…(P.33)」をご確認ください。

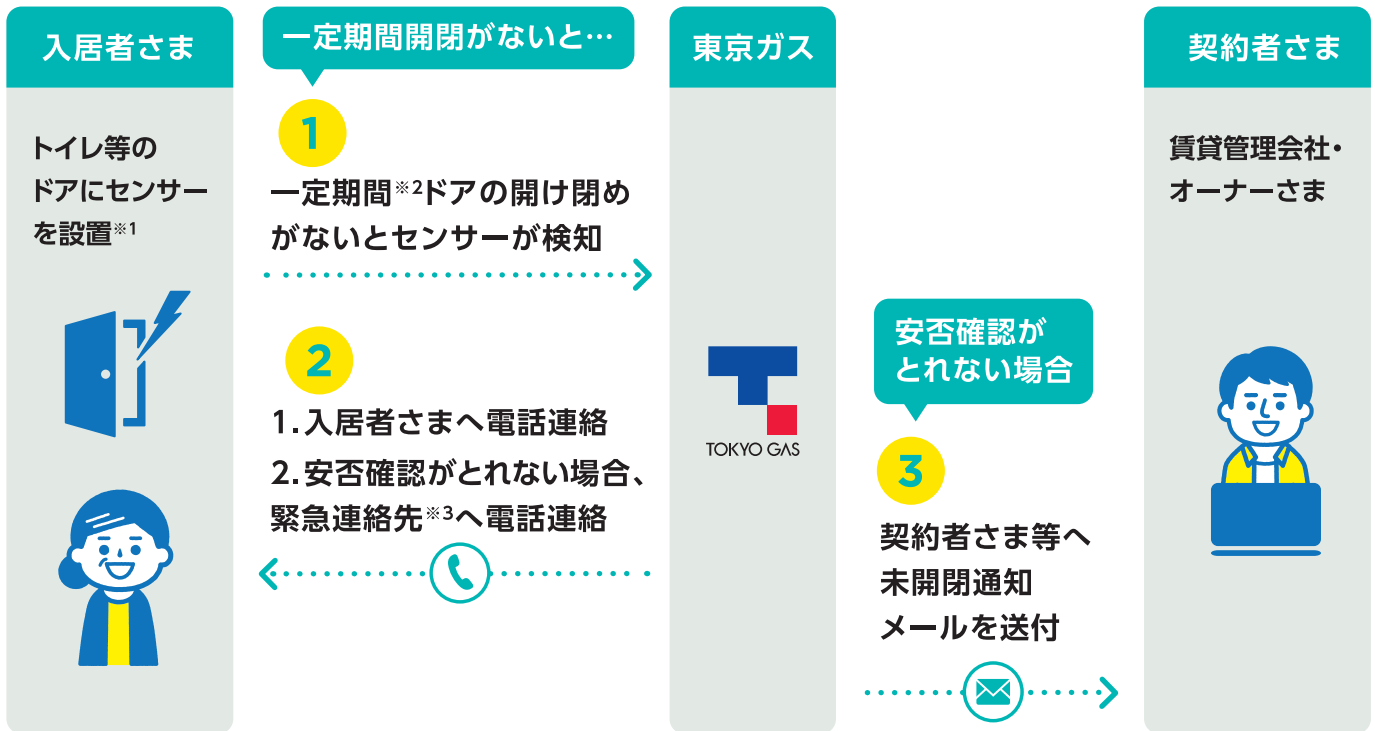
4 契約住戸の電池交換要否確認

センサーの電池残量が少なくなった契約住戸について、センサー電池警告が「要確認」と表示されます。

「開け閉め確認センサーの電池交換作業(P.32)」をご確認の上、電池交換を行ってください(メールでも契約者さまへ電池残量が少なくなったことをお知らせします)。

安否確認電話

東京ガスから入居者さま、緊急連絡先(入居者さまご家族等)への安否確認電話連絡



※1 トイレ等ドアの開閉回数や開閉時刻を契約者に通知するものではありません。 ※2 24時間または48時間設定
※3 入居者さまご家族等

一定期間、開け閉め確認センサーの開閉がない場合、東京ガスが運営するコールセンター(050-5577-1489)から入居者さま、安否確認がとれない場合緊急連絡先(入居者さまご家族等)へ電話で連絡させていただきます。また、入居者さまから安否確認電話時に承った情報については東京ガスから「メール送信設定」のコメント欄に記載する場合がございますので、ご確認ください。

- 入居者さま連絡先へ2回、安否確認ができない場合緊急連絡先(入居者さまご家族等)へ2回を限度として架電いたします。留守番電話の場合は1回とカウントいたします。
- 留守番電話につながった場合は、架電理由を入れさせていただきます。
- 東京ガスからの架電先は、管理Web画面に登録されている入居者さま及び緊急連絡先電話番号となります(参照P.20)。
- 東京ガスから架電した後、入居者さまや緊急連絡先(入居者さまご家族等)から折り返しをいただいた場合、東京ガスからお電話した理由を機械音声で通知します。折り返しお電話をいただいても入居者さまの確認がとれないため安否確認ができなかったものとみなします。
- 契約者さまが入居者さまから長期不在の連絡を受けている場合、管理Web画面[メール送信設定]メール送付対象設定「無」(参照P.22)に設定を行わなければ、毎日東京ガスからお電話をかけることになります。

未開閉通知メール

未開閉のお知らせ

次の場合、管理Web画面に登録されているメールアドレスに未開閉通知メールを送付します。メールは開け閉めがなかった住戸ごとにお知らせします。

どういったときにメールが届くの？

- ・一定期間(24時間or 48時間)開閉がなく、安否確認電話を実施した結果、入居者さまの安否を確認できなかったとき
- ・契約者さまが管理Webから入居者さままたは緊急連絡先(入居者さまのご家族等)の電話番号を登録していないとき

■送信される未開閉通知メールイメージ

キャンセル	新規メッセージ
送信元：mamo-room@smarhome.tokyo-gas.co.jp 1	
送信先：○○○@▲▲.co.jp 2	
日時：2024/10/11 10:05 3	
件名：【開閉がありませんでした/東京ガス まもROOM】[対象の物件名][対象の部屋番号] 4	
メール本文 5	

1 メール送信元

メールは「mamo-room@smarhome.tokyo-gas.co.jp」から送信されます(送信専用)。

迷惑メールの設定をご確認の上、上記のメールアドレスからのメールを受信できるよう、受信設定または拒否設定の解除をお願いいたします。

2 メール送信先

メールは管理Webの連絡先管理に登録されたメールアドレスに送信されます。

メールを受け取れる方は下記です。

物件連絡先管理にて
登録された
メールアドレス

入居者連絡先管理にて
登録された
メールアドレス

3 メール送信タイミング

未開閉通知メールの送信タイミングは未開閉検知結果の当日午前中になります。

なお、未開閉検知結果における検知間隔はメール送信設定にて「24時間」または「48時間」が設定されています。

4 メール件名

件名には【開閉がありませんでした/東京ガス まもROOM】[対象の物件名][対象の部屋番号]が記載されています。

5 メール本文概要

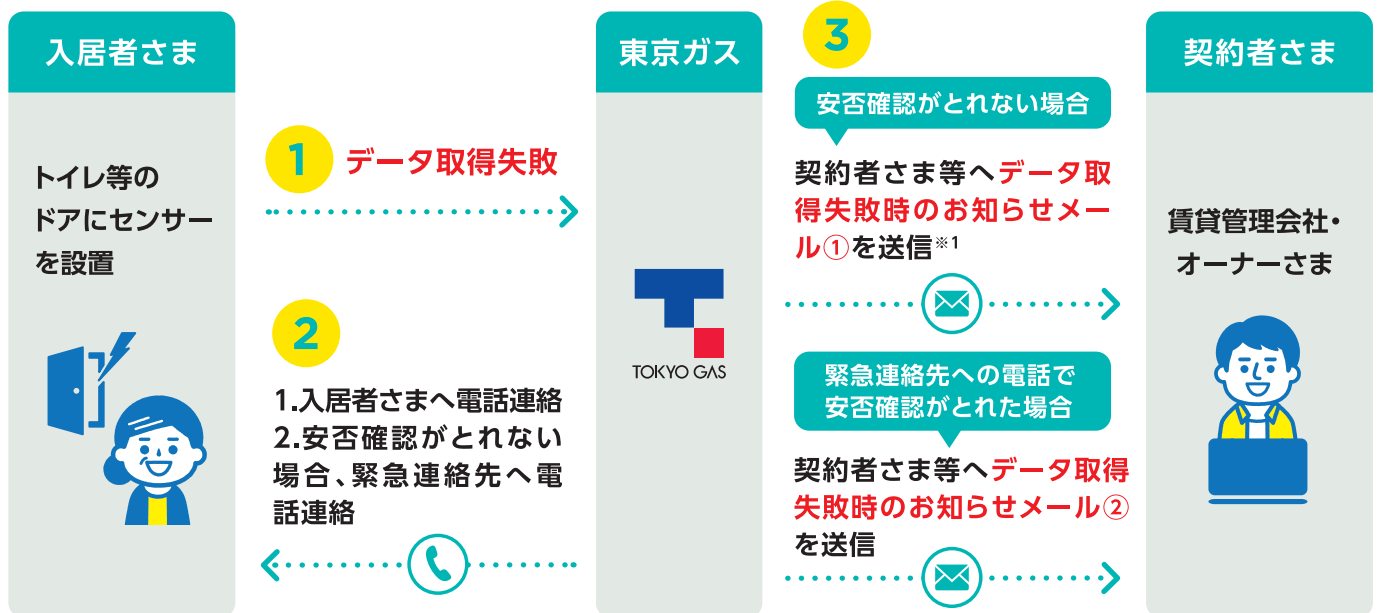
メール本文には、開閉が確認できず、入居者さまの安否が確認できていないことをお知らせします。

未開閉検知メール以外のお知らせメール

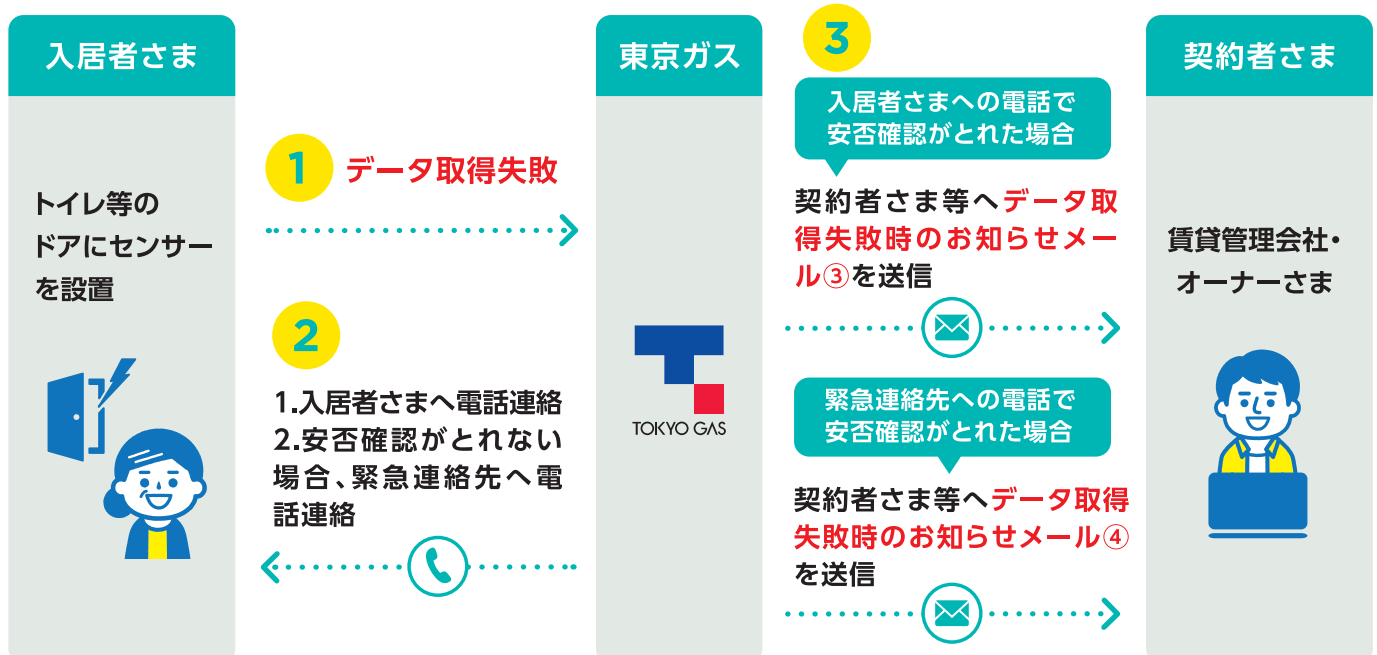
データ取得失敗時の流れ

貸出機器との通信に異常があり、開け閉めの情報を正常に取得できない場合があります。入居者対応状況画面などでは当日の開閉状況として「データ取得失敗」と表示・分類されます。この場合、対応としては開け閉めを検知できなかった場合と同様に安否確認電話のサービスを提供します。その確認状況に応じたお知らせメールが送付されます。

データ取得失敗で入居者さまと安否確認がとれない場合



2日続けてデータ取得失敗し、入居者さままたは緊急連絡先と安否確認がとれた場合



※データ取得失敗時のメールは設定した検知間隔にかかわらず、上記のとおり安否確認とメールが送られます。

※1 安否確認がとれず、翌日以降もデータ取得失敗した場合、翌日以降も安否確認電話を行います。

■送信されるお知らせメールイメージ

キャンセル	新規メッセージ
送信元：mamo-room@smarthome.tokyo-gas.co.jp	
送信先：○○○@▲▲.co.jp	
日 時：2024/10/11 10:05	
件 名：【貸出機器と通信ができませんでした/東京ガス まもROOM】[対象の物件名] [対象の部屋番号]	
メール本文	

1 メール送信元 (共通)

メールは「mamo-room@smarthome.tokyo-gas.co.jp」から送信されます (送信専用)。

2 メール送信先

メールは管理Webの連絡先管理に登録されたメールアドレスに送信されます。

メールを受け取れる方は下記です。

物件連絡先管理にて
登録された
メールアドレス

入居者連絡先管理にて
登録された
メールアドレス

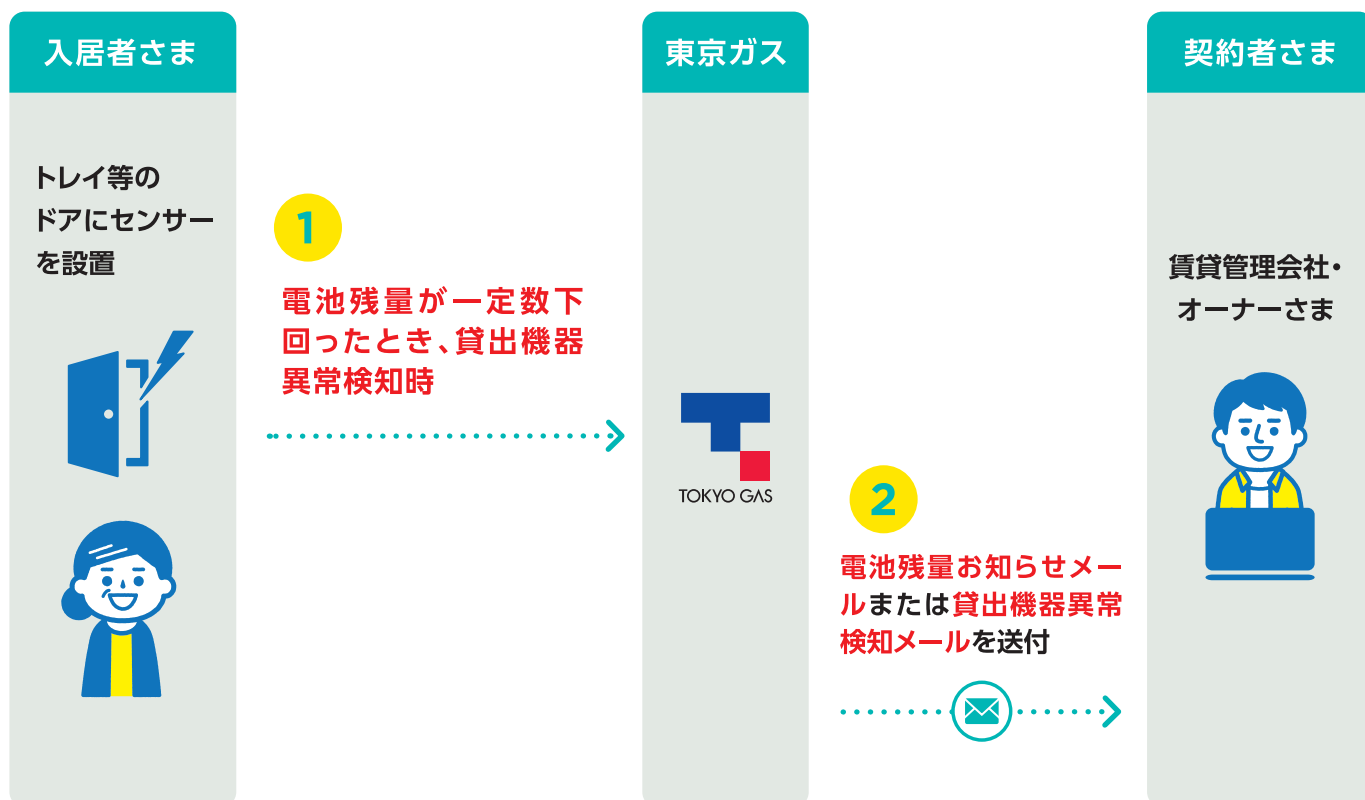
	3 メール送信タイミング	4 メール件名	5 メール本文概要
データ取得失敗時の お知らせメール① (安否確認とれず)	安否確認当日午前中	【開閉の確認ができませんでした/ 東京ガス まもROOM】[対象の 物件名] [対象の部屋番号]	<ul style="list-style-type: none"> データ取得失敗により開け閉めが確認できず、入居者さまの安否が確認できていないことをお知らせ。 データ取得失敗の対処の流れ
データ取得失敗時の お知らせメール② (緊急連絡先へ安否確認とれた)		【貸出機器と通信ができませんでした/ 東京ガス まもROOM】[対象 の物件名] [対象の部屋番号]	<ul style="list-style-type: none"> 緊急連絡先 (入居者さまご家族等) に安否確認取れていることをお知らせ。 データ取得失敗の対処の流れ
データ取得失敗時の お知らせメール③ (入居者さまへ安否確認とれた)	翌日午前中 (2日続けて開け閉め検知結果がデータ取得失敗だった場合)		<ul style="list-style-type: none"> データ取得失敗の対処の流れ (安否確認架電を1日目とした場合、3日目以降のメール送付はございません)
データ取得失敗時の お知らせメール④ (緊急連絡先へ安否確認とれた)			<ul style="list-style-type: none"> データ取得失敗の対処の流れ (安否確認架電を1日目とした場合、3日目以降のメール送付はございません)

※データ取得失敗時のメールは設定した検知間隔にかかわらず、上記のとおり安否確認とメールが送られます。

未開閉検知メール以外のお知らせメール

電池残量が一定数下回ったとき、貸出機器異常検知時の流れ

貸出機器（開け閉め確認センサーの電池残量が交換目安となる残量を下回った場合、または貸出機器（ホームゲートウェイ、通信ドングル）で何かしらの異常が発生した場合、メールにてお知らせをします。



※電池残量お知らせメール、および貸出機器異常検知メールは設定した検知間隔にかかわらず、上記のとおり安否確認とメールが送られます。

■送信されるお知らせメールイメージ

キャンセル
新規メッセージ

送信元：mamo-room@smarhome.tokyo-gas.co.jp 1

送信先：○○○@▲▲.co.jp 2

日 時：2024/10/11 10:05 3

件 名：【電池が少なくなっています／東京ガス
まもROOM】[対象の住所] 4

メール本文 5

1 メール送信元 (共通)

メールは「mamo-room@smarhome.tokyo-gas.co.jp」から送信されます(送信専用)。

2 メール送信先

メールは管理Webの連絡先管理に登録されたメールアドレスに送信されます。

メールを受け取れる方は下記です。

物件連絡先管理にて
登録された
メールアドレス

	3 メール送信タイミング	4 メール件名	5 メール本文概要
電池残量お知らせメール	当日午前中	【電池が少なくなっています／東京ガス まもROOM】[対象の住所]	・電池残量が一定数を下回っていることをお知らせ(契約住戸ごと)
貸出機器異常検知メール		【エラーが発生しています／東京ガス まもROOM】[対象の住所]	・貸出機器の異常が起きていることをお知らせ

※電池残量お知らせメール、および貸出機器異常検知メールは設定した検知間隔にかかわらず、上記のとおり安否確認とメールが送られます。

孤独死対応補償

万が一の際は、原状回復・遺品整理費用、家賃補償があります(上限あり)。

センサー設置済みの契約住戸において、孤独死等が発生した場合、「事故報告書」を作成の上、「jiko1@tg-lease.co.jp」宛てに送付してください。孤独死対応補償の概要資料、事故報告書のフォーマットはホームページ(<https://home.tokyo-gas.co.jp/service/mimamori/owners.html>)に掲載しています。

原状回復・
遺品整理費用

最大
100万円

家賃補償

家賃
上限 **5**万円
× **12**か月

入居者向け電話健康相談

入居者さまは、体の心配事について相談員^{※1}に相談ができます。

急な発熱^{※2}、ご自身の不調等の心配事に医療・介護専門の資格を持った相談員^{※1}が対応。

電話とWebで気軽に健康相談^{※3}ができます。

※1 看護師、保健師、管理栄養士、助産師、ケアマネージャー等。 ※2 緊急の場合や、症状が軽微でない場合は医療機関へご相談ください。
※3 疾病等に対する診療や、症状の治療を目的とした医療行為を行うものではありません。必要に応じて近隣の専門医療機関をご案内します。

電話健康相談カードを
入居者さまへお渡しください

TOKYO GAS

電話健康相談

相談連絡電話番号
0120-483-571
受付時間/24時間(日・祝日含む)

Webでの相談はこちらから!
(3営業日以内に返信)
<https://www.healthy-hotline.com/>
ID:tg-kenkou



24時間365日、
専門の資格を持った相談員が相談に応じます。

相談
事例

夜中に
目が覚めるの
ですが…

腰が痛いのですが
近くに専門病院は
ありますか



貸出機器 (ホームゲートウェイ・通信ドングル)

ホームゲートウェイ・通信ドングル利用にあたっての諸注意

- ホームゲートウェイおよび通信ドングルは常に、AC100V電源が供給されている必要があります。
- ホームゲートウェイおよび通信ドングルは防水機能を有していないため、雨等の水が直接かかる場所や風呂場など湿気の多い場所での使用、または濡れた手での使用はおやめください。
- 2口コンセントの場合、ホームゲートウェイを差していない方のコンセントも使えない可能性があります。
- 通信ドングルは常にホームゲートウェイに差されている必要があります。
- 通信ドングルはほかの機器のUSBポートに接続しないでください。

ホームゲートウェイ・通信ドングル設置イメージ



通信ドングルを立てて設置



通信ドングルを折って設置

貸出設置(開け閉め確認センサー)

開け閉め確認センサー利用にあたっての諸注意

- センサーは両面テープで固定してご利用いただきます。当社は、センサーを両面テープで固定したことに起因する損害(センサーを取り外した箇所の復旧を含む)について、当社に故意または重大な過失がある場合を除き、何ら責任を負担いたしません。また、復旧に関する費用は当社では負担いたしません。
- センサー本体は防水機能を有していないため、雨等の水が直接かかる場所や風呂場など湿気の多い場所での使用、または濡れた手でのご使用はおやめください。水濡れや湿気による故障は、保証の対象外となります。
- 強力な磁力が近くにあると正しく検知できなくなります。

開け閉め確認センサーの電池交換作業について

- 1 センサー本体から、電池カバーをカチッと音がする位置まで引き上げます。電池の向きに注意してリチウム電池CR123Aを電池ケースに入れます。
- 2 表示LEDが赤点滅することを確認してください。



電池交換は契約者さまにて行っていただきます。当社の訪問による電池交換を希望する場合には、電池交換作業手数料(電池代込)4,200円(税込)にて承っております。

シリアルナンバー確認方法

電池カバーをカチッと音がする位置まで引き上げ、手前に回転させてはらずと、シリアルナンバーが確認できます。カバーを取り付けるときは、向きにご注意ください。





貸出機器 (ホームゲートウェイ・通信ドングル) の ランプ点灯がいつもと変わっていたら…

ホームゲートウェイ ランプ点灯

NO	ランプ		状態	対処方法
	WiFi	Power		
1	消灯	緑点灯	通常モード	ホームゲートウェイは正常です。他の原因を確認してください。
2	消灯	緑点滅	ホームゲートウェイ起動中	緑点灯(No.1の状態)になるまでしばらくお待ちください。
3	青点灯	赤点灯	センサー登録待ち	ホームゲートウェイのボタンを5秒間長押しすると、No.1の状態に戻ります。
4	青点滅	赤点滅	ファームウェア更新中	ファームウェアの更新が完了するまで使用できません。 更新が完了するとNo.1の状態に戻ります。 ※10分以上経ってもNo.1の状態に戻らない場合は、 東京ガスステーション24までお問い合わせください。
5	消灯	赤点灯	通信不可	ホームゲートウェイを一度コンセントから抜き、再度挿してください。 ※再度挿してから3分程度待っても、No.1の状態とならない場合は、 東京ガスステーション24までお問い合わせください。
6	消灯	赤点滅		
7	青点滅	消灯	通信ドングル 認識待ち	通信ドングルのランプ一覧を参照してください。
8	消灯	消灯	通信不可	ホームゲートウェイをコンセントに挿してください。

通信ドングル ランプ点灯

NO	ランプ	状態	対処方法
1	緑点滅	通常モード	通信ドングルは正常です。他の原因を確認してください。
2	赤点灯	通信不可	ホームゲートウェイをコンセントから抜き、通信ドングルが ホームゲートウェイにしっかり挿されていることを確認し、 再度コンセントに挿してください。
3	消灯		

管理Web画面/機器状況

NO	通信状態	対処方法
1	✓	ホームゲートウェイは正常です。他の原因を確認してください。
2	HGW登録中	ホームゲートウェイを管理Web画面に登録中です。No.1「✓」の状態になるまでしばらくお待ちください。
3	HGW交換中	管理Web画面に登録されたホームゲートウェイを交換中です。 No.1「✓」の状態になるまでしばらくお待ちください。
4	HGW更新中	ホームゲートウェイのファームウェアを更新中です。No.1「✓」の状態になるまでしばらくお待ちください。
5	✗	上記、ホームゲートウェイ・通信ドングルのランプをご確認ください。 それでもNo.1「✓」の状態にならない場合は、東京ガスステーション24までご連絡ください。
6	—	東京ガスステーション24までご連絡ください。
7	(空欄)	当該住戸が未施工です。

上記以外のランプ点灯になった場合等、上記で解決しない場合は、
東京ガス ステーション24までお問い合わせください。

よくあるお問い合わせ

	分類	お問い合わせ内容	ご回答
マイページ	ログインID・PW	ログインIDがわかりません。	「【東京ガス まもROOM】仮登録完了及び初期パスワードのお知らせ」メールにIDを記載しています。
	ログインID・PW	パスワードを忘れました。	マイページからパスワードの再発行を行えます。
	各種設定変更	メールアドレス変更用の認証コードが届きません。	ご登録されているメールアドレスが利用できない状態になっている可能性がございますので、東京ガスステーション24までご連絡ください。
管理Web画面	ログインID・PW	ログインIDがわかりません。	「【東京ガス まもROOM】仮登録完了及び初期パスワードのお知らせ」メールにIDを記載しています。
	ログインID・PW	パスワードを忘れました。	マイページからパスワードの再発行を行えます。
	ダッシュボード	データ取得失敗が表示されていますが、どうすればいいですか。	まずはホームゲートウェイをコンセントから抜き差ししてください。その後、再度確認し、データ取得失敗の表示が変わっていることをご確認ください。それでも解決しない場合は東京ガスステーション24までご連絡ください。
	開閉状況確認	表示期間はどのくらい前の開閉状況まで確認できますか。	最長31日前までの開閉状況が確認できます。
	入居者連絡先管理	通知先のメールアドレスを削除するにはどうしたらいいですか。	詳細はP.20をご確認ください。
	入居者連絡先管理	未開閉通知メールの通知先は何件まで登録できますか。	最大5件まで登録できます。
	入居者連絡先管理	入居者さま家族等を未開閉通知先メールアドレスに登録できますか？	メールを送りたいメールアドレスを登録することができます。
	入居者連絡先管理	入居者連絡先及び緊急連絡先の電話番号は何件まで登録できますか。	各1件まで登録できます。
	物件連絡先管理	物件連絡先に登録したメールアドレスは何に使われますか。	物件連絡先に登録したメールアドレスは、以下お知らせの送信先として設定されます。 ●未開閉通知メール(参照P.25) ●データ取得失敗時のお知らせメール(参照P.26) ●電池残量お知らせメール(参照P.28) ●貸出機器異常検知お知らせメール(参照P.28)
	物件連絡先管理	物件連絡先の登録は何件までできますか。	メールアドレス、電話番号ともに最大3件まで登録できます。
	メール送信設定	検知間隔やメール送信停止はいつまでに登録すれば明日から反映されますか？	検知間隔を設定したい日またはメール送信停止を開始したい日当日の午前3:00までにご登録いただければ、反映されます。
	メール送信設定	未開閉通知のメール送付を止めたい部屋があります。	「メール送信設定」タブのメール送信対象欄から未開閉通知メールの送付を止めたい部屋を選び、送付対象「無」に切り替えてください(P.22参照)。
	機器状況	センサーの電池が「要交換」と表示されましたが、すぐ交換しないと使えなくなってしまうですか。	少しの間使えますが、速やかな交換をおすすめします。電池交換作業の詳細はP.32(電池交換作業)をご確認ください。
	機器状況	通信状態欄が「×」になっています。どうすればいいですか。	P.33「貸出機器(ホームゲートウェイ・通信 dongle)のランプ点灯がいつもと変わっていたら…」を参照し、ホームゲートウェイ・通信 dongle のランプをご確認ください。

	分類	お問い合わせ内容	ご回答
管理Web画面	利用端末	スマートフォンとPC等、複数の端末で利用することは可能ですか。	複数の端末でご利用いただけます。

分類	お問い合わせ内容	ご回答
安否確認電話	いつから安否確認電話の対応が可能となりますか。	管理Web画面へ入居者さままたは緊急連絡先の電話番号を登録することで、東京ガスから架電することが可能となります。
	入居者さまや緊急連絡先がコールセンターからの電話に出ない場合、各何回まで電話をかけてもらえますか。	1日各2回を限度として、架電させていただきます。なお、留守番電話の場合は1回とカウントさせていただきます。留守番電話の場合は、お電話をかけた理由を留守番電話の記録に残させていただきます。
	入居者さまや緊急連絡先に電話が繋がらなかったとき、契約者へ連絡をもらえますか。	入居者さまの安否を確認できない場合は、契約者さまへメールで通知させていただきます。
	入居者さま(または緊急連絡先)から、電話に出ることができなかつたため、折り返ししたが繋がらなかったと言われました。	東京ガスからのお電話は、発信専用となっております。入居者さま(または緊急連絡先の方)から折り返しのお電話をいただいた場合、東京ガスからお電話した理由を機械音声で通知します。なお、この場合において、東京ガスから直接入居者さまの安否を確認できていないため、ご契約者さまへメールを送付させていただきます。その旨ご承知おきください。
	入居者さま、緊急連絡先から電話番号を取得できませんでした。この場合、入居者宅の未開閉の情報を知ることはできますか。	契約者さまのメールアドレスをメール通知先へ登録いただければ、未開閉通知メールをお送りすることができます。また、管理Web画面からも開閉状況をご確認いただけます。

よくあるお問い合わせ

	分類	お問い合わせ内容	ご回答
貸出機器	共通	入居者さまが機器を壊した場合、費用は発生しますか。	当社の責めに帰することができない事由による故障等により貸出機器を原状に復することができないときは、当社に対し、貸出機器相当額を補填していただきます。
	ホームゲートウェイ・通信ドングル	電気代はどのくらいかかりますか。	入居者さまの電気の契約にもよりますが、おおよそ電気代は1円/日程度かかります。
		ホームゲートウェイを誤って抜いてしまいました。どうしたらいいですか。	再度コンセントに差ししてください。ホームゲートウェイが起動するまで2分くらいかかります。ホームゲートウェイの左側のランプが緑点灯となれば問題ありません。
		ホームゲートウェイのランプがいつもと違うのですが、大丈夫ですか。	P.33「貸出機器(ホームゲートウェイ・通信ドングル)のランプ点灯がいつもと変わっていたら…」をご確認ください。
	開け閉め確認センサー	入居者さまがセンサーを設置したドアを開けばなしにしている場合は、どのような検知がされますか。	センサーが開け閉めがないことを検知し、未開閉通知メールをお知らせしてしまうため、入居者さまへご説明する際にセンサーを設置したドアを開けたままにしないようお願いください。
		間違えてセンサーの取外しをしてしまいました。どうしたらいいですか。	東京ガスステーション24までご連絡ください。センサーの再設置には別途作業手数料がかかります。
		開け閉め確認センサーの電池はどのくらい持ちますか。	標準の使用期間は1～2年になります。契約者さまにてセンサー用電池(CR123A)の交換が必要です。使用頻度によっては使用可能期間が短くなる場合があります。
		センサーの電池交換手順を教えてください。	電池の交換手順はP.32をご確認ください。
		電池交換をしてもらえますか。	電池はご自身で購入・交換いただくか、購入・交換が困難な場合は有償(電池交換作業手数料(電池代込) 4,200円(税込))にて電池交換作業を承っております。
		サービスの解約をしたため、センサーを取り外したいのですが、固くて外すことができません。どうしたらいいですか。	有償にて訪問による取り外しを承っておりますが、取り外しにより生じる傷等については当社では責任を負いかねます。
センサーの場所を移動したいのですが、どうしたらいいですか。		東京ガスステーション24までご連絡ください。	
孤独死補償	補償内容	孤独死対応補償の補償内容について詳しく知りたいです。	詳細はホームページ https://home.tokyo-gas.co.jp/service/mimamori/owners.html をご確認ください。
電話健康相談	電話健康相談カードについて	カードをなくしました。再発行してもらえますか。	東京ガスステーション24までご連絡ください。

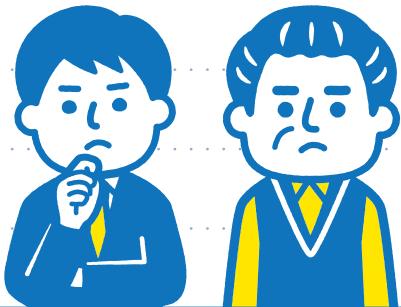
	分類	お問い合わせ内容	ご回答
契約関連	変更手続き	導入部屋数を増やしたい場合はどうすればいいですか。	●同一の賃貸用物件内の設置先の追加であっても、契約者さまは、新規契約を締結していただく必要があります。東京ガスステーション24までご連絡ください。
		導入部屋数を減らしたい場合はどうすればいいですか。	(変更前の設置先が20戸以下の場合または変更後の設置先が21戸以上となる場合) 契約者さまは、当社へ連絡することで設置先の削減が可能です。ただし、契約月から24か月以内に設置先を削減する場合、契約の一部解約とみなし、5,000円×削減戸数分の解約手数料をお支払いいただけます。 (変更前の設置先が21戸以上であって、かつ変更後の設置先が20戸以下となる場合) この場合、契約者さまは設置先を削減できません。ご契約者は、本契約を解約後、継続利用する設置先について再度契約を締結していただく必要があります。この場合、解約前のデータは引き継がれません。
		別の部屋に設置したい場合はどうすればいいですか。	契約者さまは、同一の賃貸用物件内に限り、当社へ連絡することで設置先の変更が可能です。ただし、変更前の設置先および変更後の設置先の両方について、作業手数料3,700円(税込)をお支払いいただけます。
		契約時に登録したログインID(メールアドレス)やクレジットカードの情報を変更する場合、どうしたらいいですか。	マイページより、ご自身でログインID(メールアドレス)やクレジットカードの情報を変更してください。
		オーナー変更に伴い、契約者、支払者、電話番号、支払い情報等をいかに変更する場合、どうしたらいいですか。	電話で承ります。東京ガスステーション24までご連絡ください。なお、口座振替情報の登録には時間がかかるため、オーナー変更に伴う連絡は変更月の2か月前までにご連絡ください。ご連絡を承った後、東京ガスが新オーナーに口座振替依頼書を送付いたしますので、変更月の1か月前までに東京ガスにご返送をお願いいたします。返送が間に合わない場合、旧オーナー様に請求が発生する場合がございます。
		契約者、支払者、電話番号等を変更する場合、どうしたらいいですか。	電話で承ります。東京ガスステーション24までご連絡ください。
支払いについて		月額料金の支払いはいつから始まりますか。	月額料金は、はじめのセンサー設置月を1か月目とした、4か月目から、全てのご契約住戸分発生します。
		請求書、領収書をダウンロードできますか。	マイページからダウンロードできます。月額料金の請求書は毎月13日に更新されます。領収書はクレジットカード払いの場合は1日以降、口座振替の場合は翌々月1日以降にご確認いただけます。
		口座振替で支払いますが、引落日は何日になりますか。	口座振替の場合には、契約日によって、支払日が異なります。当社システム切替(2023年2月)以前にご契約の方:毎月27日(金融機関が休業日の場合は翌営業日)引落。当社システム切替(2023年2月)以降にご契約の方:毎月第16~17営業日頃の引落。

よくあるお問い合わせ

	分類	お問い合わせ内容	ご回答
契約関連	支払いについて	クレジットカードで支払いますが、引落日は何日になりますか。	クレジットカード会社の指定日となります。
		支払方法を変えたいのですが、どうしたらいいですか。	クレジットカード情報の変更、クレジットカード払いへの変更はマイページから行ってください。口座情報の変更、口座振替への変更は電話で承ります。東京ガスステーション24までご連絡ください。
		クレジットカードの更新を行いました、何か手続きは必要ですか。	マイページより、クレジットカード情報の変更をお願いします。
	契約更新	契約更新の手続きは必要ですか。	更新手続きは不要です。ご解約の連絡をいただくまでサービスを提供させていただきます。
	休止	1年間だけ使用しないのですが、その間利用中止にし、その後再開することはできますか。	休止は承っておりません。
	解約	解約する場合の手続きについて教えてください。	電話で承ります。解約されたい月の前月までに東京ガスステーション24までご連絡ください。
		解約した場合、解約費用はかかりますか。	契約月から24か月以内に解約する場合は、解約手数料を支払うことで解約することができます。25か月以上であれば解約手数料はかかりません。
		月の途中で解約した場合の料金はどちらになりますか。	解約月の月額料金はお支払いいただきます。日割り計算はいたしません。
		解約した場合、使用している機器はどうしたらいいですか。	ホームゲートウェイ・通信ドングル・開け閉め確認センサーを返却していただきます。回収用の袋と着払伝票をお送りしますので、返送をお願いします。

Memo

Handwriting practice area with horizontal dotted lines.

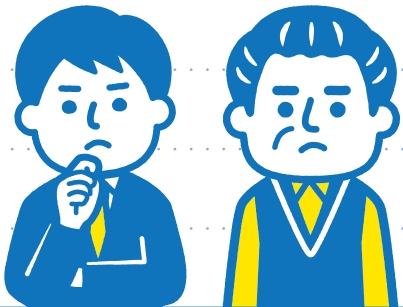


Memo

Handwriting practice area with 20 horizontal dotted lines.



Handwriting practice lines consisting of a solid top line, a dashed middle line, and a solid bottom line. The page contains 20 such sets of lines, providing space for writing practice.

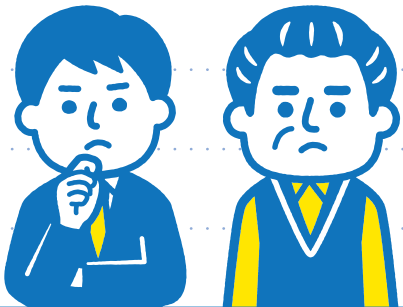


Memo

A series of horizontal dotted lines for writing, spanning the width of the page.



Handwriting practice lines consisting of a solid top line, a dashed midline, and a solid bottom line. The page contains 20 such sets of lines.



お電話での
お問い合わせは
こちらまで

東京ガスステーション24



0120-117744

| 受付時間 | 9:00~17:00 (日・祝日を除く)
お電話での開閉状態の確認は受け付けておりません。