

優秀賞／
審査員特別賞

トラブルを事件にさせない！新しい防犯型 サービス「Pサポ／mamorocca」

株式会社ヴァンガードスミス（東京都）



騒音・迷惑行為等の「近隣トラブル」の解決支援サービス。相談者からの電話を受け、不動産管理会社から共有されているデータをもとに相手方に連絡し、元警察官が解決支援を行う。着手金・解決金ゼロで、何度でも相談可能な定額制。入居者トラブル対応ができるため、不動産業界経由で会員数が大きく増加。クレジットカード会社等の付帯サービスへの導入もあり、2026年1月時点で累計340万世帯に達する。

受賞ポイント

- ★ **近隣トラブル解決という新しい価値提案**：元警察官の経験を活かし、事件未済のトラブルを収束へと導く新たなサービスを提供。電話や現地訪問で住民の困りごと・不安の収束をはかるプロ集団である。
- ★ **不動産業者の負担軽減**：不動産業者等を通じて住民が加入するBtoBtoC型のモデル。当該サービス紹介により、不動産業者では入居後のアフターサービスとしてのトラブル対応に時間を費やす必要がなくなり、不動産業界の働きやすさ向上と離職率低減にも貢献している。
- ★ **社会的意義の大きいカスタマーハラスメント(カスハラ)対策も**：近隣トラブルの解決で得たノウハウを活用し、カスハラ対策に悩む多岐にわたる業界のBtoC企業にもトラブル対応サービスを提供しつつある。

事業者概要

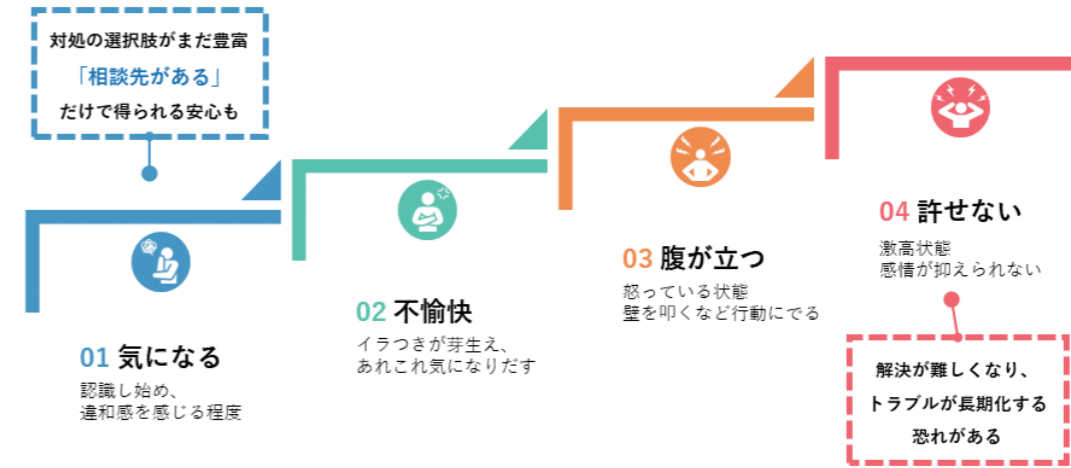
近隣トラブルの解決を支援

騒音、迷惑行為など事件未済の近隣トラブルの解決支援サービスを展開。①個人向けの「Pサポ」、②不動産業界向けの「mamorocca」などを提供。2015年10月よりサービス提供を開始。架電時の対応者全員が、警察業務の経験者。従業員約100人のうち、対応者(元警察官)が40人程度(2024年8月現在)。

サービス誕生の背景・経緯

従来型防犯サービスの限界を認識

従来からの防犯サービスは、事件発生後の対応が中心であり、トラブルの予防や早期解決には十分対応できていなかった。なかでも、近隣トラブル発生時に迅速に相談できる環境が不足しており、近隣トラブルの被害者の不安解消が課題であった。



早期対応で事件化を防ぐことで近隣トラブルを減らす

「事件未済」のトラブルに対応

事件化していない「事件未済」のトラブルに対応することで、暮らしの安心を提供する。元警察官が起業。近隣トラブルを解決して欲しい生活者ニーズと、入居者トラブルの対応に苦慮していた不動産管理業界からのニーズを顕在化させる。COVID-19流行による自宅での在宅率増加等を契機に、加入世帯が大きく増加。2023年7月から、蓄積した知見を活かした法人向けカスタマーハラスメント対策サービス「Pサポ+ for Business」の提供も開始。

サービスの概要と特徴

暮らしの中での近隣トラブルに対応

騒音や迷惑行為などのトラブルを抱える相談者からの架電を起点として対応。“事件になってから”ではなく“事件未済”のうちに収束に導く。

対応する相談員は全員が元警察官

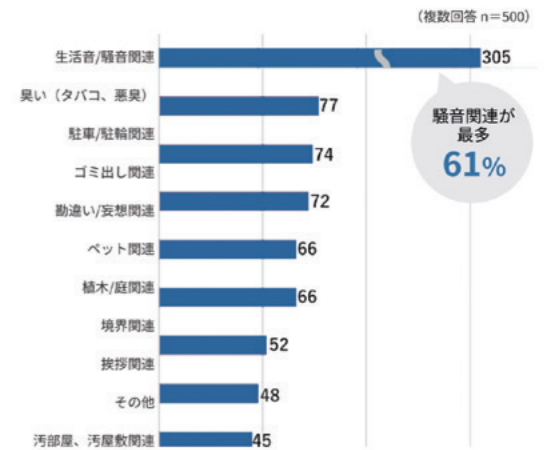
警察業務や交番勤務で身につけた専門性の高い現場対応力を有する経験豊富な元警察官が、独自の研修を経て、優れた傾聴力と知見を活かし、相談者と行為者双方に寄り添った対応を行う。

何度相談しても定額制

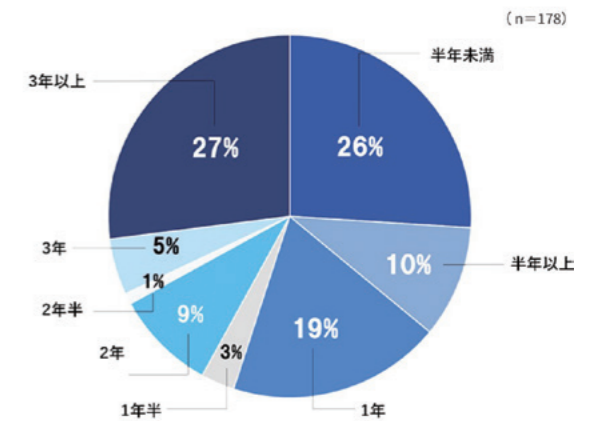
料金は、月額550円の定額制(2025年8月現在)。着手金・解決金なし。「気になる」や「ちょっと不愉快」の段階でも気軽に相談可能。刑事・民事事案として「顕在化」する前段階の「潜在的」な生活者の不安軽減に対応する。安全・安心な暮らしにつながる新しい防犯インフラを生活者に提供する。

不動産管理会社からも支持を得る

不動産管理会社の大きな負荷であった入居者同士のトラブルへの対応を外部委託することが可能となる。不動産管理のコア業務に専念できる。業務効率化と従業員のストレス削減(離職率低下)にも貢献している。



経験したことのある近隣トラブル。「生活音/騒音」によるトラブルが61%と圧倒的に多い(ヴァンガードスミス社調べ)



近隣トラブルは長期化する傾向にある。1年以上続くケースが64%と過半数を占める(ヴァンガードスミス社調べ)

組織データ

組織名	株式会社ヴァンガードスミス
創立年	2015年
業種	業務支援サービス、生活関連サービス
本社所在地	東京都港区
従業員数	118名