

# 『水・かぎ レスキュー隊』 サービス運営委託会社およびサービス内容等変更のご案内

## 1. 『水・かぎ レスキュー隊』 サービス運営委託会社変更のご案内

平成25年4月1日以降、個人用火災総合保険および積立火災保険『ゆとほ一むα』の『水・かぎ レスキュー隊』 サービス運営委託会社を、株式会社プレステージ・インターナショナルから株式会社プライムアシスタンスに変更しております。

つきましては、「個人用火災総合保険 ご契約のしおり」および「積立火災保険『ゆとほ一むα』（個人用プラン） ご契約のしおり」掲載の『水・かぎ レスキュー隊』 サービス利用規約は以下のとおり変更しましたのでご案内いたします。

平成25年3月31日以前	平成25年4月1日以降
I 全般に関する事項 7. サービスをご利用いただく際のご注意事項 (1) 本サービスの運営は、 <u>株式会社プレステージ・インターナショナル</u> に委託しています。	I 全般に関する事項 7. サービスをご利用いただく際のご注意事項 (1) 本サービスの運営は、 <u>株式会社プライムアシスタンス</u> に委託しています。

## 2. 『水・かぎ レスキュー隊』 サービス内容等変更のご案内

個人用火災総合保険および積立火災保険『ゆとほ一むα』の『水・かぎ レスキュー隊』は、サービスの名称を『すまいとくらしのアシスタントダイヤル』に変更しました。また、平成26年7月1日以降のご利用からサービス内容を拡大し、新たに以下のサービスを開始しております。つきましては、「個人用火災総合保険 ご契約のしおり」および「積立火災保険『ゆとほ一むα』（個人用プラン） ご契約のしおり」掲載の『水・かぎ レスキュー隊』 サービス利用規約は、『すまいとくらしのアシスタントダイヤル』 サービス利用規約の内容に変更となりますのでご案内いたします。

### <主な変更点>

サービスの内容やご利用時間等は次頁のサービス利用規約をご確認ください。

平成26年6月30日以前	平成26年7月1日以降
<サービスの名称> 『水・かぎ レスキュー隊』	<サービスの名称> 『すまいとくらしのアシスタントダイヤル』
<サービスの内容> ① 水まわりのトラブル・駆けつけサービス ② かぎのトラブル・駆けつけサービス	<サービスの内容> ① 水まわりのトラブル応急サービス <sup>(※1)</sup> ② かぎのトラブル応急サービス <sup>(※1)</sup> ③ <u>防犯機能アップ応援サービス</u> ④ <u>住宅相談サービス</u> ⑤ <u>法律相談サービス</u> ⑥ <u>税務相談サービス</u> ⑦ <u>健康・医療相談サービス</u> ⑧ <u>介護関連相談サービス</u>

(※1) 平成26年6月30日以前のサービス内容から変更ありません。

(※2) フリーダイヤルに変更はありません。

## 『すまいとくらしのアシスタントダイヤル』 サービス利用規約

### I サービス全般に関する事項

1. サービスの利用規約について  
本サービスは、本保険契約にご加入いただいたお客さまのみがご利用いただける「付帯サービス」です。ただし、総括契約に関する特約がセットされた契約は、本サービスの対象外となります。
2. サービスの提供内容  
本サービスは以下のサービスから構成されます。  
 ① 水まわりのトラブル応急サービス    ② かぎのトラブル応急サービス  
 ③ 防犯機能アップ応援サービス    ④ 住宅相談サービス    ⑤ 法律相談サービス  
 ⑥ 税務相談サービス    ⑦ 健康・医療相談サービス    ⑧ 介護関連相談サービス  
 （上記③から⑧までのサービスを「各種相談・応援サービス」といいます。）  
 なお、上記サービスは本利用規約に基づき、次の会社（以下「委託会社」といいます。）にサービスの運営を委託しています。  
 上記①から⑥までのサービス：株式会社プライムアシスタンス  
 上記⑦および⑧のサービス：損保ジャパン日本興亜ヘルスケアサービス株式会社
3. サービスの対象期間  
本サービスの対象期間は、本保険契約の保険期間とします。ただし、保険期間の途中で本保険契約が失効した場合は解約もしくは解除された場合はサービスの提供を行いません。
4. サービスをご利用いただく際のご注意事項  
 (1) 本サービスを提供する際、お客さまの証券番号を確認し、本サービスの提供に必要な契約内容やお客さまの情報を委託会社と提携する専門業者（以下「提携業者」といいます。）へ連絡します。  
 (2) サービスを利用する際は、必ず事前に「すまいとくらしのアシスタントダイヤル」までご連絡ください。  
 (3) 本サービスは、サービス内容を予告なく変更する場合や、サービスの利用を制限させていただく場合があります。最新のサービス内容については当社の公式ウェブサイトに掲載しています。  
 (4) 戦争、地震・噴火またはこれらによる津波などの災害時には、本サービスをご利用いただけないことがあります。

### II 各サービスの概要とご注意いただきたい点

#### ■ 『水まわりのトラブル応急サービス』『かぎのトラブル応急サービス』に関して

1. サービスの対象建物  
本サービスは、本保険契約において、保険の対象となる建物または保険の対象となる家財を収容する建物のうち、被保険者（保険の対象の所有者）が専有・占有する居住部分を対象とします。
2. サービスの適用地域  
本サービスは、日本国内でのみ適用されます。ただし、一部の離島等の地域では本サービスの提供ができない場合があります。
3. サービスを提供できない場合  
 (1) 本サービスは、以下の事項に該当する場合は本サービスの対象外となります。  
 ① 故意または重大な過失によって生じたトラブル  
 ② 地震・噴火またはこれらによる津波を原因とする場合  
 ③ 戦争または暴動を原因とする場合    ④ 風災や水災などの自然災害を原因とする場合  
 (2) お客さまご自身で業者を手配された場合は本サービスの対象外となります。  
 (3) 本保険の保険金のお支払い対象となる事故による修理は、本サービスの対象外となります。
4. サービスをご利用いただく際のご注意事項  
 (1) 本サービスは、提携業者をお客さまにご紹介し、利用料金の一部または全部を当社が負担するものです。  
 (2) 交通事情、気象状況等により、サービスの着手にお時間がかかる場合またはサービスの提供ができない場合があります。  
 (3) 本サービスの提供範囲外の費用はお客さまのご負担となります。また、サービスのご利用後に、サービスの対象でないことが判明した場合、費用は全てお客さまのご負担となります。  
 (4) サービスの利用者が賃借人の場合は、管理会社や所有者の承認を得てからの作業となります。
5. 『水まわりのトラブル応急サービス』の提供範囲  
 (1) トイレや台所・浴室・洗面所等の給排水管の詰まり、蛇口・排水パイプ等からの水漏れが生じた場合に提携業者の手配を行い、詰まりの除去や水漏れを止めるための応急処置（30分程度の軽作業）を実施します。  
 （部品交換等を伴う本格的な修理にかかる費用については、サービスの対象外となりお客さまのご負担となります。）  
 (2) 応急処置に必要な費用には、出張費・作業代を含み、パッキン等の部品代を除きます。  
 (3) 部品交換に関する部品代・作業代等の費用はお客さまのご負担となります。  
 (4) 便器等の脱着作業に関する費用はお客さまのご負担となります。  
 (5) マンションやアパート等の集合住宅における共用部分および公共機関等の管轄部分に生じた詰まり、水漏れは対象外です。  
 (6) 給排水管の凍結を原因とする場合はサービスの対象外です。  
 (7) 屋外の水道など同一敷地内の居住部分以外で生じた詰まり、水漏れは本サービスの対象外です。
6. 『かぎのトラブル応急サービス』の提供範囲  
 (1) かぎを紛失した場合等に提携業者の手配を行い、応急処置（30分程度の軽作業）として出入口（玄関等）の開錠・破錠作業を行います。  
 (2) 開錠・破錠の後に行った、かぎの新規取付や部品交換に関する部品代・作業代等の費用はお客さまのご負担となります。

# 『すまいとくらしのアシスタントダイヤル』 サービス利用規約

## Ⅱ 各サービスの概要とご注意いただきたい点（つづき）

- (3) サービスの対象は一般の住宅用の出入口のかぎに限ります。併用住宅の店舗専用部分の出入口の開錠・破錠、建物内のドアの開錠・破錠、物置・倉庫などの開錠・破錠は対象外です。また、マンションやアパート等の集合住宅における共用部分のエントランス等は開錠・破錠の対象外となります。
- (4) かぎおよびドアの種類によっては開錠・破錠作業ができない場合があります。
- (5) ホームセキュリティなどにご加入されている場合などは、ご加入の警備会社へ作業を依頼させていただきます場合があります。
- (6) お客さまご自身の身分証明ができない場合には、サービスの提供をお断りさせていただくことがあります。

### ■ その他各種相談・応援サービスに関して

#### 1. 各種相談・応援サービスの概要

本サービスの概要とサービスのご利用が可能な時間帯は以下のとおりです。

サービス名	概要	サービスのご利用が可能な時間帯
防犯機能アップ 応援サービス	すまいの防犯機能アップに役立つ、ピッキングに強い錠や、防犯センサーなどの設置業者をご紹介します。	24時間365日
住宅相談サービス (原則予約制)	すまいの維持管理やリフォームなど、すまいに関するさまざまなご相談に対して電話でお応えします。	平日：午前10時～午後5時 ※ 土・日・祝日、12/31～1/3 を除きます。
法律相談サービス (原則予約制)	さまざまな法律相談に対して、弁護士が電話で適切なアドバイスを行います。 ※ 弁護士に正式に委託される場合の費用は、お客さまのご負担となります。	
税務相談サービス (原則予約制)	さまざまな税務のご相談に対して、税理士が電話で適切なアドバイスを行います。 ※ 税理士に正式に依頼される場合の費用は、お客さまのご負担となります。	
健康・医療 相談サービス	次のような健康・医療に関するさまざまなご相談に対して、電話でお応えします。 ○ カウンセラー（保健師、看護師など）による日常生活での健康相談 ○ 医師による医療相談 ○ 臨床心理士によるメンタルヘルスの相談 (注) ○ 医療機関情報などの提供	24時間365日 (注) メンタルヘルス相談サービスの利用時間は以下のとおりとなります。 平日：午前9時半～午後7時 土曜：午前11時～午後6時 (日曜・祝日、12/29～1/4 は除きます。)
介護関連 相談サービス	介護に関するさまざまなご相談に対して、電話でお応えします。実際に介護サービスを受けたい方に対し、サービス提供者者のお取次ぎをします。	

#### 2. サービスの適用地域

本サービスは、日本国内でのみ適用されます。ただし、一部地域では本サービスの提供ができない場合があります。

#### 3. サービスの提供を行わない場合

委託会社は、次のいずれかに該当する場合（該当するおそれのある場合も含みます。）はサービスの提供を行いません。

- ① 公序良俗に反する行為
- ② 法令に違反する行為
- ③ 第三者（当社を含みます。）に不利益を与える行為（誹謗・中傷する行為、名誉・信用を傷つける行為のほか、迷惑行為を含みます。）
- ④ 営利を目的（商業目的）としてこのサービスを利用する場合
- ⑤ 当社または委託会社が、著しく利用頻度が高いまたは意図的な利用と判断した場合
- ⑥ 保険金請求に関わる事故等の相談その他当社または委託会社が不適切と判断した場合

## Ⅲ 各サービスのご連絡先

「水まわりのトラブル応急サービス」、「かぎのトラブル応急サービス」、その他各種相談・応援サービスをご利用の際には、下記連絡先までご連絡ください。

すまいとくらしの  
アシスタントダイヤル

ロックつまる 119番  
**0120-620-119**

※ご利用時には、お客さまのお名前と証券番号をお知らせください。