

I サービス全般に関する事項

- 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。
- 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。
 - 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
 - ガラスのトラブル応急サービス（注1）
 - 建具のトラブル小修繕サービス（注1）
 - 電気設備のトラブル現場調査サービス（注1）
 - 網戸のトラブル応急サービス（注1）
 - 防犯機能アップ応援サービス
 - 住宅相談サービス
 - 法律相談サービス
 - 税務相談サービス
 - 空き家相談サービス
 - 健康・医療相談サービス（注2）
 - 介護関連相談サービス（上記①から⑥までのサービスを「各種駆けつけサービス」、⑦から⑬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、損保ジャパンが業務委託契約を締結している事業者（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。
（注1） ③から⑥のサービスは、本保険契約の保険期間の初日から1年ごとに各サービス3回までご利用可能です。
（注2） 本サービスは、本保険契約の保険期間の初日から1年ごとに10回までご利用可能です。
- 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また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。
- 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、一部の地域では本サービスの提供ができない場合があります。
- サービスをご利用いただく際のご注意事項
 - 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。
 - 本サービスを利用する際は、必ず事前に『すまいとくらのアシスタントダイヤル』までご連絡ください。
 - 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損保ジャパンの公式ウェブサイトに掲載しています。
 - 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。
- 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まれます。）は本サービスの提供を行いません。
 - 公序良俗に反する行為
 - 法令に違反する行為
 - 委託会社および第三者（損保ジャパンを含みます。）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 損保ジャパンまたは委託会社が、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損保ジャパンまたは委託会社が不適切と判断した場合

II 各サービスの概要とご注意いただきたい点

■各種駆けつけサービスに関して

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. サービスを提供できない場合
 - (1) 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) 本保険契約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。
3. 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損保ジャパンが負担するものです。
 - (2) 提携業者がサービスを提供いたします。ご依頼をいただく時間帯や提携業者の出動状況などにより、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) 本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。
4. 『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など応急処置を超える作業費用が発生する場合があります。これらについては本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本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。
5. 『かぎのトラブル応急サービス』の提供範囲
 - (1) かぎの紛失や施錠不良の場合等に提携業者の手配を行い、応急処置として出入口（玄関等）の開錠・破錠等を行います。（かぎおよびドアの種類や作業内容によっては応急処置を超える作業費用が発生する場合があります。これらについては本サービスの

Ⅱ 各サービスの概要とご注意いただきたい点（つづき）

対象外となりお客さまのご負担となります。）

- (2) 開錠・破錠等の後に行った、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。
- (3) 本サービスの対象は一般の住宅用の出入口のかぎに限り、併用住宅の店舗専用部分の出入口の開錠・破錠等、建物内のドアの開錠・破錠等、物置・倉庫などの開錠・破錠等は対象外です。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・破錠等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・破錠等の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く場合があります。
- (6) お客さまご自身の立会いおよび身分証明*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。
※ 顔写真付きで物件住所の確認ができる身分証明書などをご提示いただきます。

6. 『ガラスのトラブル応急サービス』の提供範囲

- (1) 対象建物の窓ガラスの破損に伴う、養生、割れ替え作業にかぎります。
- (2) 窓ガラスの割れ替え作業において、提携業者が作業時の安全性を確保できないと判断した場合は、割れ替え作業の対象外となります。
- (3) 現場出動時間は原則9時から18時までとなります。これ以外の時間帯での出動については要相談となり、対応ができない場合がございます。

7. 『建具のトラブル小修繕サービス』の提供範囲

- (1) 対象建物内における扉の丁番調整・位置調整・ビス増し締め等を行います。また、扉のノブ、レバー、カギの動作不良における調整、部品交換も対象となります。
- (2) 現場出動時間は原則9時から18時までとなります。これ以外の時間帯での出動については要相談となり、対応ができない場合がございます。

8. 『電気設備のトラブル現場調査サービス』の提供範囲

- (1) 対象建物内における電気設備の巡回目視点検等、提携業者が定める電気設備（室内照明、スイッチ、コンセント、換気扇、その他住宅設備機器）への対応業務にかぎります。
- (2) 各電気設備のメーカーではないと修理対応が困難な症状の場合は、現場調査のみ行います。
- (3) 現場出動時間は原則9時から18時までとなります。これ以外の時間帯での出動については要相談となり、対応ができない場合がございます。

9. 『網戸のトラブル応急サービス』の提供範囲

- (1) 対象建物の窓サッシに設置されている網戸の破損に伴う、張り替え作業にかぎるものとし、網戸サッシの歪みや不具合、窓サッシ以外に設置されている網戸、アコーディオン型などの特殊形状については対象外とします。
- (2) 網戸の張り替え作業において、提携業者が作業時の安全性を確保できないと判断した場合は、張り替え作業の対象外となります。また、張り替え作業スペースが確保できない場合などにおいて、網戸サッシを一時的にお預かりする場合があります。
- (3) 現場出動時間は原則9時から18時までとなります。これ以外の時間帯での出動については要相談となり、対応ができない場合がございます。

II 各サービスの概要とご注意いただきたい点 (つづき)

■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受付時間は以下のとおりです。

なお、各種相談サービスは30分程度の一般的なご相談にお応えします。

※ご相談の結果、相談先の提携業者より有料サービスをご紹介する場合があります。

サービス名	概要	サービス受付時間
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。	
空き家相談サービス (原則予約制)	空き家の管理、活用、売却のご相談に対して、電話でお応えします。ただし、次に該当する場合は、本サービスの対象外となります。 ①空き家に関する法律/税務相談 ②賃貸物件の空室期間中の管理 ③別荘等の管理 ④他人の空き家に関する相談 ※ 相談先の提携業者に管理等を依頼される場合の費用は、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)

サービス名	概要	サービス受付時間
健康・医療 相談サービス	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 <p>※ 本サービスは、本保険契約の保険期間の初日から1年ごとに10回までご利用可能です。</p>	<p>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。</p> <p>平日：午前9時～午後7時 土曜：午前10時～午後8時 (日曜・祝日、12/29～1/4を除きます。)</p>
介護関連 相談サービス	<p>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。</p>	

Ⅲ 各サービスのご連絡先

各種駆けつけサービス、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

(注) 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。