

すまいのサポート24（マンション管理組合特約付すまいの保険専用） 利用規定

第1条（用語の定義）

本規定において、次の用語の意味は、それぞれ次の定義によります。

用語	定義
応急処置	サービス実施業者により行われる、特殊作業を必要としない現地での30分程度の簡易的な処置をいいます。
管理業者	保険契約の保険の対象となる建物の管理業務委託を受ける者をいいます。
管理組合	保険契約の保険の対象となる建物の区分所有者で構成するマンションの管理組合または管理組合法人をいいます。
サービス	当会社が付帯サービスとして提供する「すまいのサポート24（マンション管理組合特約付すまいの保険専用）」をいいます。
サービス運営者	当会社がサービスの運営および提供を委託しているタイムズコミュニケーション株式会社をいいます。
サービス実施業者	サービス運営者からの手配により、実際にサービスを実施する者をいいます。
当会社	日新火災海上保険株式会社をいいます。
保険契約	マンション管理組合特約付すまいの保険をいいます。ただし、保険始期が2026年10月1日以降の契約が対象となります。

第2条（目的等）

- （1） 本規定は、当会社が提供するサービスに関して定めます。サービス利用者がサービスの提供を受けるにあたっては、本規定に同意するものとします。
- （2） サービスは、専用フリーダイヤルを通じてお申込みいただき、サービス運営者およびサービス実施業者により提供します。

第3条（サービスの対象建物）

サービスの対象建物は、保険契約の保険の対象となる建物とします。

第4条（サービス利用者）

- （1） サービス利用者は、管理組合とします。マンション共用部分のうち、専用使用権付共用部分のハチの巣駆除の場合は、区分所有者本人または入居者本人もしくは戸室に同居するご家族を含みます。
- （2） （1）にかかわらず、次のいずれかに該当する場合は、利用対象者に含みません。
 - ① 反社会的勢力^{（注）}に該当すると認められる場合
 - ② 反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与する等の関与をしていると認められる場合
 - ③ 反社会的勢力を不当に利用していると認められる場合

④ 法人である場合において、反社会的勢力がその法人の経営を支配し、またはその法人の経営に実質的に関与していると認められる場合

⑤ その他反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していると認められる場合

(注) 反社会的勢力

暴力団、暴力団員（暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者を含みます。）、暴力団準構成員、暴力団関係企業その他の反社会的勢力をいいます。

(3) サービスの提供後、利用者が利用対象者ではないことが判明した場合は、サービスの提供に要した費用は、すべてサービス利用者の負担とします。

第5条（サービスの対象期間）

サービスの対象期間は、保険契約の保険期間（ご契約期間）です。なお、解約（解除）等によって保険契約が効力を失った場合は、解約（解除）日までがサービスの対象期間となります。

第6条（サービスの対象地域）

サービスの対象地域は、日本国内全域とします。ただし、離島等一部地域は対象外となる場合があります。

第7条（サービスの利用条件）

本規定に基づくサービスの利用条件は、次に定めるとおりとします。

① サービスは、第8条（サービスの内容および範囲）（1）に定めるトラブルが発生した場合に利用できます。

② サービスの利用にあたっては、第8条（1）に定めるトラブルが発生した場合に、管理組合または管理業者が専用フリーダイヤルへ連絡し、サービス運営者が手配するサービス実施業者がサービスを実施することが条件となります。専用フリーダイヤルへの連絡がなく、管理組合または管理業者が業者を手配した場合は、サービスの対象となりません。

③ サービス利用者がサービスの提供を受けるためには、次の内容を全て満たしていることが条件となります。

ア. 保険契約が有効であり、保険契約者が保険契約に基づく保険料の払込みを怠っていないことを当会社およびサービス運営者が確認できること。

イ. サービスの提供にあたり、サービス運営者またはサービス実施業者から本人確認のため身分証明書等の提示を求められたときに、これを提示すること。

ウ. トラブル現場における作業の結果、サービスの対象等に損傷等を生じさせる可能性が予測される際に、損傷等が生じても当会社、サービス運営者およびサービス実施業者が責任を負わないことに同意いただけること。

エ. サービスの提供にあたり、サービス運営者またはサービス実施業者に対して必要

不可欠な協力（作業時の立会い）を行うこと。

オ. 法律を遵守し、他人に迷惑を及ぼすような行為はしないこと。

- ④ 地域・時間帯・交通事情・気象状況により、サービスの着手に時間がかかる場合やサービスの提供ができない場合があります。
- ⑤ 原因箇所によっては応急処置ができない場合があります。この場合、お見積りのみとなる場合があります。また、手配や作業不可により発生した宿泊費等の代替費用はお支払いできません。
- ⑥ 第8条（1）の作業内容によっては、区分所有者の承諾が必要な場合があります。
- ⑦ サービス利用者の都合によりキャンセルとなった場合のキャンセル料は、サービス利用者にご負担いただく場合があります。
- ⑧ サービスの内容について、定めのない事項や解釈が分かれる場合は、当会社の定めるところによります。

第8条（サービスの内容および範囲）

- （1） 本規定に基づく無料サービスの内容および範囲は、以下のとおりとします。

サービスの対象建物のある敷地内および対象建物の共用部分内（専用使用権のあるマンション共用部分を含む。）においてハチのトラブルが発生した場合に、状況確認、ハチの巣調査（場所特定）および駆除を行います。

なお、サービスは、対象建物の共用部分のみを対象としているため、原因箇所が専有部分および自治体管理部分に及ぶ場合はサービスの提供ができません。

- （2） 保険契約およびその保険始期日に応じて、提供するサービスは以下のとおりです。

保険商品	保険始期日	サービス
マンション管理組合特約付すまいの保険	2026年10月1日以降	ハチのトラブルに伴うハチの巣の調査（場所特定）、駆除

- （3） サービス対象期間内において、無料サービスを受けることができる回数に制限はありません。
- （4） 原因箇所がわからない、ハチの巣を取り出せない、高所での作業が必要となる場合については、無料サービス対象外となります。また、複数駆除、危険を伴う環境における作業やハチの巣の形状（大きさ）によっても、無料サービス対象外となる場合があります。
- （5） サービス利用者からの要請に基づき、（4）の無料サービスの対象外となるサービスを提供する場合については、サービス実施業者は対応可能な範囲で有料サービスを実施することとし、別途見積りを提示のうえ、サービス利用者とサービス実施業者間で別途有料契約を締結することとなります。なお、有料サービスの料金は、サービス利用者が現場で実費精算することとします。

第9条（サービスが提供できない場合）

(1) トラブルの原因が次のいずれかに該当する場合は、当会社はサービスを提供しません。

- ① サービス利用者またはご契約者の故意
- ② 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変または暴動。なお、暴動は群衆または多数の者の集団の行動によって、全国または一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事態と認められる状態をいいます。
- ③ 地震もしくは噴火またはこれらによる津波
- ④ 核燃料物質もしくは核燃料物質によって汚染された物の放射性、爆発性その他有害な特性の作用またはこれらの特性に起因する事故。なお、核燃料物質には使用済燃料を含み、核燃料物質によって汚染された物には原子核分裂生成物を含みます。
- ⑤ 差押え、収用、没収、破壊等国または公共団体の公権力の行使。ただし、消防または避難に必要な処置の場合を除きます。

(2) 次のいずれかに該当する場合は、当会社はサービスを提供しません。

- ① 第7条（サービスの利用条件）に定めるサービスの利用申込が適切に行われない場合
- ② サービスの提供要請を受けた時点で、サービス利用者であることが確認できない場合
- ③ 台風・大雨・暴風雨・豪雪等の異常気象、地震・津波・噴火等の天災地変もしくは戦争・暴動・公権力の行使その他の事由によってサービスの提供に困難または危険が伴うことが予想される場合
- ④ サービスの提供が第三者の所有物の破損、権利・利益を侵害する可能性がある場合に、第三者の承諾が得られない場合
- ⑤ サービスの実施が防犯上の理由により相応しくないとサービス運営者が判断した場合
- ⑥ 原因箇所が応急処置の対象とならない場合
- ⑦ サービス実施業者が作業困難と判断した場合
- ⑧ サービス利用者や管理業者が本規定に違反した場合、またはその他当会社もしくはサービス運営者がサービス利用者におけるサービスの利用方法等が不適切と判断した場合
- ⑨ 新規契約等で、そのトラブル発生時期が保険始期以前と判断される場合
- ⑩ 公序良俗に反するトラブル内容と判断される場合

第10条（サービス利用者の情報の提供および利用への同意）

サービス利用者は、当会社がサービスを提供するため、サービス利用者に関する情報（住所、管理組合名、電話番号、保険証券番号、保険契約締結日、保険期間等）をサー

ビス運営者に対して提供すること、サービスの記録や利用状況等を当会社とサービス運営者との間で相互に提供し利用することおよびサービス運営者がサービスの提供に必要な範囲でサービス実施業者にサービス利用者の情報を提供することに同意するものとします。

第11条（サービスの提供に伴う損害）

サービスの提供に起因して事故、損害等が発生した場合、当会社、サービス運営者およびサービス実施業者に故意または重大な過失がないかぎり、当会社、サービス運営者およびサービス実施業者はその損害等の賠償責任を負わないものとします。

第12条（サービス提供の変更、中止、終了）

当会社は、サービスを終了もしくは中止または内容の変更を行うことがあります。

第13条（訴訟の提起および準拠法）

- （１） この規定に関する訴訟については、日本国内における裁判所に提起するものとします。
- （２） この規定に定めのない事項については、日本国の法令に準拠します。

2026年10月1日 制定