2025年1月改定

住宅安心保険・すまいの保険(※)をご契約の皆様へ

日新火災の住宅トラブル応急サービス

すまいのサポート24

すまいのサポート24は、住宅安心保険・すまいの保険(※)をご契約の皆様への、現場急行・応急処置の無料サービスです。

夜間でも休日でも
24時間・365日
受付

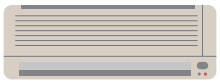
01 水まわりのトラブル

給排水設備の水もれ箇所・つまり箇所における簡易的な応急処置

02 玄関かぎのトラブル

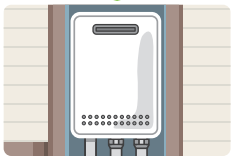
玄関かぎの紛失・破損による玄関かぎの解錠

03 エアコンのトラブル



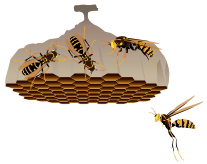
住居内のエアコンに不具合等のトラブルが発生した場合の状況確認や簡易的な応急処置

04 給湯器のトラブル



住居内の給湯器に不具合等のトラブルが発生した場合の状況確認や簡易的な応急処置

05 ハチの巣のトラブル



サービス対象建物のある敷地内における、ハチの巣の調査、駆除

サービスの対象となるご契約	住宅安心保険・すまいの保険(※)
サービスをご利用いただける方	上記ご契約の被保険者ご本人または同居のご家族
サービスの対象建物	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が居住する戸室内 (併用住宅の店舗部分や共同住宅の共用部分など居住の用に供しない部分は対象外)
サービスの対象期間	保険始期が2023年1月以降のご契約で保険証券(または表示)の保険期間
サービスの対象となる地域	日本国内全域、但し一部地域(離島など)ではご利用いただけない場合があります。

本サービスをご利用になる際は必ず下記フリーダイヤルにご連絡ください。
フリーダイヤル以外で手配されますと無料サービスの対象になりません。

専用フリーダイヤルがつながりにくい時は**0120-232-233**でも受電し転送します。
(※)マンション管理組合特約付すまいの保険を除きます。

すまいのサポート24 カード

住宅トラブル応急サービス
「すまいのサポート24」のご連絡先はこちら

すまいのサポート24受付フリーダイヤル
日新火災レスキューサポート
0120-097-365

すまいのサポート24受付フリーダイヤル
日新火災レスキューサポート
0120-097-365

原則として被保険者ご本人または同居のご家族からのご連絡に限らせていただきます。
携帯電話からもご利用いただけます。携帯の電話帳へ登録をお願いします。

すまいのサポート24のサービス内容

サービスの対象となるご契約

❶住宅安心保険・すまいの保険（マンション管理組合特約付すまいの保険を除く）で建物をご契約の対象とされている場合。ただし、併用住宅の店舗部分や共同住宅（マンションやアパート等）の共用部分は対象となりません。
❷家財をご契約の対象とされている場合は、その収容建物のうちご契約者居住の戸室内までが対象となります。（共同住宅の共用部分を含みません。）

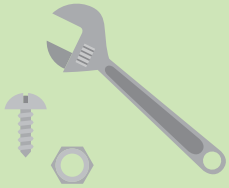
無料サービスの内容

❶給排水設備の水もれ箇所・つまり箇所における簡易的な応急処置。※
❷玄関かぎの紛失・破損による玄関かぎの解錠。※
❸住居内のエアコンに不具合等のトラブルが発生した場合の状況確認や簡易的な応急処置。※
❹住居内の給湯器に不具合等のトラブルが発生した場合の状況確認や簡易的な応急処置。※
❺サービス対象建物のある敷地内（原因箇所が共用部分、自治体管理部分は対象外）における、ハチの巣の調査（場所特定）、駆除。

※アフターサービス期間中は、メーカー等に対応をご依頼いただくことがあります。また状況によっては有料となる場合があります。
保険契約およびその保険始期日に応じて、提供するサービスが異なります。このチラシの下にある二次元コードを読み取り、すまいのサポート24利用規定または「ご契約のしおり」をご覧ください。

無料サービスの対象とならない場合

❶専用のフリーダイヤルを経由せず、お客さまがご自身で業者を手配された場合
❷同じ箇所・原因による複数回のご利用（保険期間が1年を超える場合は保険年度ごととなります。）
❸玄関かぎ以外の解錠作業
❹入居準備による、事前の救援依頼
❺上階からの水もれ・雨漏りなど
❻ハチの巣の原因箇所が不明の場合や取り出せない、高所での作業が必要となる場合。



●ご注意事項

【サービスが提供できない場合】
①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
②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、当該第三者の承諾が得られない場合
③給排水管の凍結による解凍作業
④玄関かぎの破壊解錠・シリンダーの交換・新規の玄関かぎの取り付け・玄関かぎ製作等、玄関かぎ開け以外の案件
⑤共用部分・公的部分・店舗部分の水まわりのトラブル
⑥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
⑦公序良俗に反するトラブル内容と判断される場合など

【共通事項】
①応急処置の範囲を超える処置費用や部品代および交換費用、特殊な技術を伴った作業費用についてはお客さま負担となります。
（例：高圧洗浄・便器の脱着・トーラーや薬品を使用したつまり除去作業・ハチの巣の複数駆除、危険を伴う環境と判断される場合等）
②原因箇所によっては応急処置が出来ない場合があります。応急作業が出来ない場合は、お見積も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できません。
③本サービスは当社が委託業者（タイムズコミュニケーション社）に業務を委託してご提供しているサービスです。
④作業にはご連絡者の立会いが必要です。また、ご本人である確認が取れない場合、作業を行えない場合があります。
⑤作業内容によっては賃貸物件のオーナーの承諾が必要な場合があります。
⑥ご利用されたサービスが保険金お支払いの対象となる場合は、保険金としてお取扱いいたします。
⑦一部地域（離島等）、時間帯、内容によっては本サービスを提供できない場合があります。
⑧地域によっては現場急行に時間を要する場合があります。また、翌日以降となる場合もあります。
⑨原則として被保険者ご本人または同居のご家族からの連絡に限らせていただきます。
⑩当社は、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。
⑪お客さま都合によりキャンセルとなった場合のキャンセル料はお客さまご負担となる場合があります。
⑫本サービスのご提供にあたり、お客さまの個人情報（お名前、ご住所や連絡先等）を当社委託業者に提供いたしますが、同情報を本サービス以外の目的に利用することは一切ありません。
⑬簡易的な応急措置とは30分以内の作業となります。 ※トラブルの内容によっては状況確認のみになる場合があります。
⑭このチラシはサービスの概要です。詳細は当社ホームページ内のすまいのサポート24利用規定または「ご契約のしおり」をご覧ください。

【解錠】
①かぎの形状によっては解錠できない場合があります。（例：カードキータイプ・ディンプルキー等） ※破錠作業（かぎを壊す作業）は一切行いません。
②お客さまの本人確認が客観的に出来ない場合は防犯上解錠サービスのご提供が出来ない場合があります。

日新火災海上保険株式会社

〒101-8329 東京都千代田区神田駿河台2-3　URL https://www.nisshinfire.co.jp

すまいのサポート24受付フリーダイヤル

日新火災レスキューサポート
0120-097-365

KX9115 '25.01　(新)40,000TC

■お問合せ先
点線に沿って切り取ってご携帯下さい。

左の二次元コードを読み取ると、「すまいのサポート24　利用規定」を確認できます。