すまいのサポート24　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。
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」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	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）、賃貸家財総合保険をいいます。ただし、すまいの保険は、2015年10月1日保険始期以降契約が対象となります。
保険年度	初年度については、保険証券記載の保険期間の初日から1年間、次年度以降については、それぞれの保険期間の初日応当日から1年間をいいます。

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）

(1) 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とします。

(2) マンション等の共同住宅における共用部分および併用住宅等における店舗として使用される部分は、サービスの対象外です。

第4条（サービス利用者）

(1) サービス利用者は、被保険者ご本人または同居のご家族、法人契約の場合は被保険者（入居者）または被保険者の同居のご家族とします。ただし、賃貸物件オーナーが保険契約者となり建

物に保険を付けている場合で、その物件の管理業務委託を受ける管理業者からの連絡については、受け付ける場合があります。

(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 サービスは、第8条(1)に定めるトラブルが発生した場合に、サービス利用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、サービス利用者自身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判断できること。

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で、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を免責とすることに同意いただけること。

エ. サービス運営者またはサービス実施業者に対してサービスの提供に必要不可欠な協力（作業時の立会いなど）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・気象状況などにより、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 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。

⑦ ご利用されたサービスが保険金の支払対象となる場合は、保険金としてお取扱いします。

⑧ 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。

⑨ 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。

① 水まわりのトラブルに伴う応急処置

サービスの対象建物内の給排水設備の詰まり、トイレの詰まりおよび水漏れ等のトラブルが発生した場合に、応急処置を行います。

なお、部品代や洗面台、便器等の脱着、高圧洗浄等の特殊作業、上階からの水濡れ・雨漏りは無料サービスの対象外となります。

② 玄関鍵のトラブルに伴う応急処置

サービスの対象建物内に入るための玄関鍵の紛失または閉じ込み等のトラブルが発生した場合に、緊急解錠等の応急処置を行います。緊急解錠の場合には、現場にて身分証明書等の提示によるサービス利用者の本人確認ができることを条件にサービスを提供します。

なお、部品代や鍵の複製作業等の特殊作業は、無料サービス対象外となります。鍵の形状等によっては、解錠できない場合があります（鍵を壊す作業は行いません）。

③ エアコンのトラブルに伴う応急処置

サービスの対象建物内のエアコンの不具合等のトラブルが発生した場合に、状況確認および応急処置を行います。

なお、原因箇所が共用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。部品代、リモコン等の故障や電池切れ等は、無料サービスの対象外となります。冷媒ガス漏れ等、応急処置が不可能な場合や、メーカー保証期間中の製品については、メーカー等への依頼をお願いする場合があります。

④ 給湯器のトラブルに伴う応急処置

サービスの対象建物内の給湯器の不具合等のトラブルが発生した場合に、状況確認および応急処置を行います。

なお、原因箇所が共用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。部品代等は、無料サービスの対象外となります。応急処置が不可能な場合や、メーカー保証期間中の製品については、メーカー等への依頼をお願いする場合があります。

⑤ ハチのトラブルに伴うハチの巣の調査（場所特定）、駆除

サービスの対象建物のある敷地内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、原因箇所が共用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。原因箇所がわからない、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。複数駆除、危険を伴う環境などにおける作業やハチの巣の形状（大きさ）によっては、無料サービス対象外となる場合があります。

(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。

	保険始期日	提供するサービス（第8条(1)）				
		①	②	③	④	⑤
住宅安心保険	2021年1月1日以降	○	○	○	○	○
	2019年10月1日～2020年12月31日	○	○	○	○	×
	2019年9月30日以前	○	○	×	×	×
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）	2021年1月1日以降	○	○	○	○	○
	2019年10月1日～2020年12月31日	○	○	○	○	×
	2015年10月1日～2019年9月30日	○	○	×	×	×
賃貸家財総合保険	2021年1月1日以降	○	○	○	○	○
	2019年10月1日～2020年12月31日	○	○	○	○	×
	2019年9月30日以前	○	○	×	×	×

(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は以下のとおりです。

保険商品	無料サービスの回数
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）	サービスの対象期間（保険期間が1年を超える契約の場合は保険年度ごと）において、同一箇所・原因について1回
賃貸家財総合保険	サービスの対象期間において、箇所・原因にかかわらず1回

(4) 作業に伴う部品代や特殊作業に要する費用は無料サービスの対象外となります。また、出動の結果、応急処置の対象外であることが判明した場合であっても、無料サービスの1回分となります。

(5) サービス利用者からの要請に基づき、部品交換および特殊作業が必要となるサービスについては、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取り決める有料契約となります。ただし、当日18時00分から翌日9時00分までの有料サービスの実施範囲は、不具合箇所の特定、応急補修に限ります。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。

(6) 入居準備による事前の救援依頼は無料サービスの対象外となります。

第9条（サービスが提供できない場合）

(1) 応急処置が必要となった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。

⑥ サービスの対象機器のメーカーが発行するマニュアル等に表示されている仕様、取扱方法等と異なる方法で使用したことによるトラブル

(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、当該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 給排水管の凍結による解凍作業
⑩ 玄関鍵の破壊解錠・シリンダーの交換・新規の玄関鍵の取り付け・玄関鍵製作等、玄関鍵開け以外の案件
⑪ 共有部分・公的部分の水まわりのトラブル
⑫ 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
⑬ 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（サービス利用者の個人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、氏名、電話番号、生年月日、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個人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。

2019年7月12日　制定
2019年10月1日　実施
2020年2月21日　改定
2021年1月1日　改定
2023年1月1日　改定
2025年1月17日　改定