

住まいのトラブルサポート利用規約

第1条（規約の目的など）

- （１）本規約は、SOMPOダイレクト損害保険株式会社（以下、「当社」といいます。）の「じぶんでえらべる火災保険」（以下、「対象契約」といいます。）の加入者に対して提供する「住まいのトラブルサポート」（以下、「本サービス」といいます。）に関する事項を定めたものです。
- （２）第5条（利用者の定義）に定める利用者は、本規約を承認のうえ、本サービスの提供を受けることができます。
- （３）本サービスは、「ジャパンベストレスキューシステム株式会社」（以下、「サービス提供会社」といいます。）にサービスの運営を委託しています。

第2条（本サービスの内容・適用地域・料金）

- （１）本サービスは、次の各号のトラブルが生じた場合に、第4条（対象建物の定義）に定める対象建物の所在地住所へ駆けつけ、トラブル解決のサポートを行うものです。
- ①窓ガラスの破損
 - ②電気設備の不具合
 - ③給湯器・ガスコンロの不具合
 - ④室内建具の不具合
 - ⑤網戸の破損
- （２）本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、離島・島嶼・山間部その他サービス提供が困難な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）本サービスにおける無料作業の対象範囲は、対象建物の所在地まで、サービス提供会社と提携する専門業者（以下、「提携業者」といいます。）が駆けつけるための出張料金、現場における30分から60分程度の軽作業に伴う費用、現場点検・見積作業に関する費用とします。（注）
- （４）本サービスにおける有料作業の対象範囲は、前項の範囲を超える作業料金、作業時に必要な部材料金および同一トラブルを解消するために再度訪問して作業を実施する場合の2回目以降の全ての料金とします。（注）
- （５）有料作業時には、作業実施前にお見積金額を提示します。

（注）料金区分

区分	本サービスにおける料金
基本料金	無 料
出張料金	無 料
作業料金	実 費
追加・特殊作業料金	実 費
部品料金	実 費

第3条（本サービスの対象となる期間）

次の①～③をいずれも満たす場合、本サービスの対象となります。

- ①2025年9月1日から2025年10月31日に当社のウェブサイト経由で対象契約をお見積りいただき、ご契約いただくこと
 - ②対象契約の保険期間の初日が、2025年11月30日までであること
 - ③「住まいのトラブルサポート」専用ダイヤルへの利用依頼日が、対象契約の保険始期日から6か月後の応当日（注）までの間であること
- ただし、保険期間の途中で対象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本サービスの提供を行いません。

（注）応当日とは、保険始期日と同じ日にちのことです。ただし、保険始期日がその月の末日の場合、または、保険始期日と同じ日にちがない場合、応当日はその月の末日とします。

第4条（対象建物の定義）

本規約において対象建物は、対象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（保険の対象の所有者）が専有・占有する居住部分とします。

第5条（利用者の定義）

- （1）本規約において利用者は、対象契約の保険の目的所在地に居住する方およびその同居の親族とします。
- （2）（1）の規定にかかわらず、利用者が次のいずれかに該当する場合は、利用者に含みません。
 - ①反社会的勢力（注）に該当すると認められること。
 - ②反社会的勢力（注）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こと。
 - ③反社会的勢力（注）を不当に利用していると認められること。
 - ④法人である場合において、反社会的勢力（注）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こと。
 - ⑤その他反社会的勢力（注）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こと。

（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。

第6条（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、対象契約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利用者等の情報をサービス提供会社と提携業者へ連絡します。

- (2) 本サービスを利用する際は、必ず事前に「住まいのトラブルサポート」専用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オフィシャルホームページに掲載しています。
- (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場合があります。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 本サービスの提供範囲外の費用は利用者のご負担となります。
また、本サービスのご利用後に、本サービスの対象でないことが判明した場合、費用は全て利用者のご負担となります。
- (8) 対象契約において、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が賃貸物件の場合は、管理会社や所有者の承認を得てからの作業開始となります。

第7条（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利用者等の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トラブル
 - ③戦争または暴動を原因とするトラブル
 - ④台風、豪雨、落雷、竜巻、寒波、大雪などの天災・自然災害を原因とするトラブル
 - ⑤利用者等による暴言、暴力、ハラスメントなどが発生した場合など、利用者等の対応、態度、行動などから判断し、当社、サービス提供会社および提携業者が適正に本サービスを提供することが困難なとき
- (2) 利用者等が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) 対象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。

第8条（免責）

- (1) 第6条（サービスをご利用いただく際のご注意事項）および前条の規定により、本サービスの提供を行わない場合、または本サービスの提供が遅延した場合であっても、当社、サービス提供会社および提携業者は、損害賠償責任を負わないものとします。
- (2) 対象建物に収容された貴重品、荷物については利用者の責任で管理するものとし、紛失、破損などが生じた場合であっても当社、サービス提供会社および提携業者は一切その責めを負わないものとします。

第9条（窓ガラスの破損におけるサービス提供範囲）

窓ガラスの破損におけるサービスの提供範囲は、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。また、窓ガラスの割れ替え作業において、サービス提供会社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。

第10条（電気設備の不具合におけるサービス提供範囲）

電気設備の不具合に対するサービスの提供範囲は、対象建物の室内（室外を除きます）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、コンセント、換気扇、その他住設機器）への対応業務にかぎります。また、各メーカーではないと修理対応が困難な症状の場合は、現場調査のみとなります。

第11条（給湯器・ガスコンロの不具合におけるサービス提供範囲）

- （1）給湯器の不具合に対するサービスの提供範囲は、給湯器の水漏れ、動作不良に対する現場確認および給湯器本体の不具合に起因しない水漏れの修理対応となり、給湯器本体の不具合、その他法律上有資格者が行うこととされる作業に関しては修理対応の対象外となります。
- （2）ガスコンロの不具合においては、提携業者が各メーカーへの修理依頼を代行し、各メーカーによる調査、軽作業にかかる費用を負担します。部品交換や追加作業が必要な場合は、利用者の費用負担により作業を実施します。

第12条（室内建具の不具合におけるサービス提供範囲）

室内建具のトラブルサポートにおけるサービス提供範囲は、対象建物の室内（室外を除きます）における扉の丁番調整・位置調整・ビス増し締め等の対応となります。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。

第13条（網戸の破損におけるサービス提供範囲）

網戸の破損におけるサービス提供範囲は、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なります。なお、網戸の張り替え作業において、サービス提供会社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。

第14条（本サービスの連絡先）

本サービスをご利用の際には、事前に下記ご連絡先までご連絡ください。

「住まいのトラブルサポート」 専用ダイヤル（通話料無料）	0120-300-853 (24時間 365日受付)
---------------------------------	-------------------------------

（注）ご利用時には、対象契約の証券番号、ご契約者および利用者のお名前をお知らせください。