

住まいの緊急かけつけサービス利用規約

I 住まいの緊急かけつけサービス全般に関する事項

1. 住まいの緊急かけつけサービス利用規約について

- (1) 住まいの緊急かけつけサービス利用規約（以下「本規約」といいます。）は、ソニー損害保険株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する「住まいの緊急かけつけサービス」（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) 本規約は、サービス対象期間中であっても変更する場合があります。また、その場合、あらかじめ当社ウェブサイトにて変更内容や効力発生日をお知らせします。

2. 住まいの緊急かけつけサービスの概要

本サービスでは、本サービスの受付窓口（当社の委託会社である株式会社プレステージ・コアソリューション、以下「受付窓口」といいます。）にて提携業者へ取次ぎ、以下のサービスを提供します。サービスの詳細は、後記「II 各サポートサービスの内容」に記載のとおりです。

- (1) 水回りのトラブルサポート
- (2) カギのトラブルサポート
- (3) 窓ガラスのトラブルサポート

3. 住まいの緊急かけつけサービスの対象建物

- (1) 本サービスの対象建物は、ソニー損保の新ネット火災保険（火災保険 Type S）（以下「新ネット火災保険」といいます。）の対象となる建物とします。ただし、被保険者（保険の対象の所有者）が専有・占有する居住部分に限ります。
- (2) 居住部分以外である車庫、倉庫、敷地内の散水栓等は本サービスの対象となりません。

4. 住まいの緊急かけつけサービスの対象者

- (1) 本サービスの対象者は、新ネット火災保険の契約者または被保険者とします。ただし、次のいずれかに該当する場合は、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（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場合
 - ③ 反社会的勢力（注）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（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場合
 - 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場合
- （注）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。

5. 住まいの緊急かけつけサービスの適用地域

- (1) 本サービスは、日本国内でのみ適用されます。
- (2) 一部離島では本サービスの手配や提供ができない場合があります。

6. 住まいの緊急かけつけサービスの対象期間および提供回数

- (1) 本サービスは、新ネット火災保険契約の保険期間が提供対象期間となります。
- (2) 水回りのトラブルサポート、カギのトラブルサポートおよび窓ガラスのトラブルサ

ポートの提供回数は、それぞれ、保険期間を通じ（保険期間が1年超えるご契約の場合は契約年度ごとに）3回限度となります（4回目以降はお客様のご負担となります。）。

- (3) 新ネット火災保険契約が解約または解除された場合や、取消、クーリングオフ、無効または失効となった場合は、本サービスの対象となりません。本サービスを提供後に、契約の有効性が本サービス提供前に失われていたことが判明した場合は、提供に要した費用はお客様のご負担として請求させていただきます。

7. 住まいの緊急かけつけサービスを提供できない場合等

- (1) 本サービスは、以下の事項に該当する場合には、提供することができません。

① トラブルの原因が次のいずれかの場合

(イ) 本サービス対象者の故意または重大な過失

(ロ) 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

(ハ) 地震もしくは噴火またはこれらによる津波

(ニ) 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

(ホ) 上記(ニ)以外の放射線照射、放射能汚染

(ヘ) 上記(ロ)から(ホ)までの事由に随伴して生じた、またはこれらの事由にともなう秩序の混乱

(ト) 差押え、収用、没収、破壊など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として行われた場合を除きます。）

(チ) 本サービスの対象者による犯罪または法令違反

② 新ネット火災保険契約の保険料が所定の期限までに支払われていない場合

③ 本サービスの提供により第三者の所有物の破損、第三者の権利・利益の侵害等を伴う可能性がある場合で、当該第三者の承諾が得られない場合

- (2) 本サービスをご利用いただく場合は、必ず事前に受付窓口にご連絡いただくことが必要です。ご連絡がない場合は、本サービスによる各種の案内や手配を行うことができません。なお、お客様による提携業者のご指定はできません。

- (3) 過去に本サービスを利用し、これに伴いお客様に費用の負担が発生した場合で、当該費用の未払いが解消されないときは、新たに発生したトラブルに対するサービスの提供をお断りすることがあります。

8. 住まいの緊急かけつけサービスをご利用いただく際のご注意事項

- (1) 受付窓口は本サービスを提供する提携業者を紹介し、提携業者へ支払うべき本サービスの費用は当社が負担します。

- (2) 受付窓口および提携業者では、保険契約のお手続きやお問合せなどにはお答えできません。

- (3) 本サービスの提供に必要な契約内容情報やお客様の情報を、受付窓口にて確認し、サービスの提供に必要な情報を提携業者に伝えますので、この旨に同意いただいたうえで本サービスをご利用いただくものとします。

- (4) 受付窓口へご連絡いただいた際、聞き間違いなどによりお客様にご迷惑をおかけしないよう、通話内容を記録、録音または保存しております。ご連絡をいただく際は、この旨了承いただいたものとします。

- (5) 交通事情や気象状況などにより、本サービスによる各種の案内や手配、サービスの提供ができない場合があります。また、提携業者の到着に時間を要することや到着時間およびサービス内容が事前のご案内と異なる場合があります。時間を要したこと、またはそれによりサービス提供ができなかったことで本サービスの利用者には何らかの損害が発生しても、当社および受付窓口ならびに提携業者は責任を負いません。

- (6) 本サービスをご利用の際、現場作業での利用者の立会いが必要となります。また、作業の過程で、サービス対象建物に損傷が生じる可能性が予測される場合、当該損傷等につき当社および受付窓口ならびに提携業者を免責とする旨の書類に、お客様のご署名をいただく場合があります。損傷が生じる可能性が大きい場合は、作業をお断りすることがあります。なお本サービスの提供に起因する損害賠償については、当社および受付窓口はその責任を負わず、提携業者にて対応します。
- (7) 本サービスの無料の範囲を超える費用や、提供範囲外の費用はお客様のご負担となります。また、当社が本サービスの提供を行った後に本サービスの対象ではないことが判明した場合、またはお申し出の情報がサービスご利用時・利用後に虚偽ないし事実と異なることが判明した場合、提供に要した費用は、全てお客様のご負担となります。
- (8) 当社が、本サービスの提供において必要な費用の負担または支払いの対処を行った場合に、お客様が関係当事者にその費用について損害賠償の請求権を有する場合には、当社は、当該費用の額の限度内で、かつ、お客様の権利を害さない範囲で、お客様の請求権を取得し、当該関係当事者に求償できるものとします。
- (9) 本サービスをご利用になるお客様は、受付窓口や提携業者の指示に従っていただくなどのご協力をお願いします。正当な理由がなくご協力いただけない場合には、やむを得ず本サービスの提供(費用の支払も含む)をお断りさせていただくことがあります。
- (10) 本サービスの内容につき、定めのない事項、理解・解釈に不明または疑義がある場合は、当社の解釈または定めるところに従っていただきます。
- (11) 本サービスをご利用になるお客様は、本利用規約について紛議が生じた場合、訴額のいかんにかかわらず、当社を管轄する簡易裁判所または地方裁判所を管轄裁判所とすることに同意いただくものとします。

II 各サポートサービスの内容

1. 水回りのトラブルサポート

- (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(30分程度の軽作業)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修理費用については、サービスの対象外となりお客様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、部品代、高圧洗浄・掘削作業等の特殊機器や特殊技術が必要な作業に関する費用を除きます。
- (3) 部品交換に関する部品代・作業代等の費用はお客様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様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自治体等の管理管轄部分に生じた詰まり、水漏れは対象外です。
- (6) 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、水漏れは対象外です。
- (7) 給配水管の凍結、雨どいの詰まりを原因とする場合は対象外です。

2. カギのトラブルサポート

- (1) カギの紛失・盗難などのトラブルが生じた場合、提携業者の手配を行い、応急処置(30分程度の軽作業)として出入口(玄関等)の開錠・破錠作業を行います。
- (2) 開錠・破錠の後に行った、カギ・錠の新規・交換取付または部品交換に関する部品代・作業代等の費用はお客様のご負担となります。
- (3) サービスの対象は一般の住宅用の出入口のカギに限ります。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、およびトイレ・浴室扉等の住宅内のドアは開錠・破錠作業の対象外となります。

- (4) カギおよびドアの種類によっては開錠・破錠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等は、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) お客様ご自身の身分証明（注）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。
- （注）本サービスの対象建物の住所の確認ができる顔写真付きの身分証明書などをご提示いただきます。

3. 窓ガラスのトラブルサポート

- (1) 対象建物の窓ガラス等（注）が破損した場合に、破損箇所に対する養生、散乱した破損ガラス片の除去といった応急処置（30分程度の軽作業）を行います。
- （注）外と住宅を区切っている窓ガラス、ベランダ等のドアガラス、室内扉や固定された備え付けの家具のはめ込みガラス等が対象となります（移動できる家具に用いられたガラスは対象外です。）。
- (2) 養生に使用する材料代、交換が必要になった場合のガラス代、部品代、交換作業代等の費用はお客様のご負担となります。
- (3) 天窓など高所作業が必要となる場合は対象外です。
- (4) 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ガラスは対象外です（共用部分であっても、被保険者が専用使用权を有する部分のガラスは対象とします。）。
- (5) 居住部分以外である車庫、倉庫内等のガラスは対象外です。