

宅建ファミリー共済ホームサポートサービス規定

第1条（規定の目的等）

- 1.本規定は、株式会社宅建ファミリー共済（以下「当社」という。）の保険商品である「賃貸総合補償保険」の各保険および「家財総合補償保険」（以下「保険」という。）の契約者および被保険者〔住宅用の場合は被保険者と同居する親族、被保険者の同居人（賃貸借契約上の借主および同居人に限る。）を含む。〕（以下「契約者等」という。）に対して、当社およびMS&AD グランアシスタンス株式会社（以下「提携先」という。）が提携して提供する宅建ファミリー共済ホームサポート（以下「サービス」という。）に関し、その内容、利用方法および遵守事項等を定めたものです。
- 2.契約者等は本規定を承認のうえ、サービスの提供を受けることができます。
- 3.当社および提携先が提供するサービスおよびその内容については、当社および提携先が本規定またはその他の書面、その他の方法により通知または公表します。

第2条（サービス対象地域・物件）

- 1.日本全国を対象とします。ただし、一部地域については、サービスの提供ができない場合があります。
- 2.上記 1.に定める地域、かつ対象の保険の契約者等が保険契約において保険の対象所在地としている住所で、契約者等が居住する賃貸住宅および事業用賃貸物件のみを対象とします。ただし、マンション等の共用部分は除きます。

第3条（サービスの利用方法）

契約者等は、以下の方法によりサービスを利用するものとします。ただし、第6条に該当する場合等、契約者等は、サービスを利用できない場合があること、また、地域によっては、道路事情により、提携先が提供するサービス実施業者（以下「実施者」という。）の現場到着に時間がかかることをあらかじめ承認するものとします。

- 1.契約者等は、提携先のコールセンター（以下「コールセンター」という。）に連絡することにより、コールセンターが手配するサービスの提供を受けることができます。
- 2.契約者等は、サービスの提供を受ける際、本人確認のため、コールセンターのオペレーターに契約している保険の契約者氏名・住所・電話番号・契約証番号等を告知し、コールセンターが契約者等およびその本人であることを確認できた場合には、サービスの提供を受けることができます。
- 3.契約者等は、サービスの提供を受ける際に、保険契約証もしくは保険契約更新証またはご契約内容確認書のほか、必要に応じて本人確認書類等を実施者に提示するものとします。提示のない場合は、上記 2.にかかわらずサービスの提供を受けることができません。また、契約者等以外は、サービスを利用できません。

4. 契約者等は、当該サービスの提供に必要な事項に関して提携先および実契約者の指示に従うことがサービス利用の条件となります。

第4条（無償サービスの内容）

年中無休、24 時間体制で次のサービスを提供します。ただし、サービスの提供にあたり第3条を遵守することが条件となります。

1. 水まわりの応急対応サービス

水まわりの応急対応サービスは、対象物件内の給排水管の詰まり、トイレの詰まり等に対する、実施者到着後 30 分程度の応急対応とします。

※ 30 分程度であっても、洗面台・便器の取外しや高圧洗浄等の特殊作業は除きます。
また、温水洗浄便座等の故障は除きます。

※ 部品代・応急対応を超える費用等は契約者等の負担となります。

2. 鍵開けサービス

鍵開けサービスは、対象物件の玄関ドアの鍵を紛失または閉込みの際の緊急開錠をいたします。

※ 現場にて顔写真入りの本人確認書類等の提示が必要となります。

※ 鍵の種類によっては開錠できない場合や、破錠の場合もあります。

※ 鍵の複製代（破錠の場合の複製代を含む）・交換代・新設代・部品代・緊急処置を超える費用等は契約者等の負担となります。

第5条（有償サービス）

1. 契約者等が、無償サービス以外のサービスの提供を求めた場合は、すべて有償にて、実施者が対応可能範囲で実施いたします。
2. 有償サービスについては、契約者等と実施者の間の別途有償契約によるものとします。
3. 有償サービスの料金は、特に提携先が認めた場合を除き、現場にて実施者と実費精算となります。

第6条（サービス対象外の場合）

次の場合は、サービス提供の対象外となる場合があります。

1. 同一契約者等から短期間に同一または類似内容の出動依頼が著しく多い等、契約者等の故意または意図的と判断される場合
2. 台風・大雨・暴風雨・豪雪等の異常気象、地震・津波・噴火・洪水等の天変地異、戦争・暴動等不可抗力等により作業が困難な場合
3. 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場合に、当該第三者の承認が得られない場合
4. 修理や部品等の交換のための2回目以降の往訪の場合

- 5.老朽化が原因で発生した場合
- 6.機器製造業者が定めた使用方法を著しく逸脱していた場合
- 7.機器製造業者が対応すべきリコール等に該当するとき
- 8.給排水管の凍結による解凍作業
- 9.当社および提携先が、契約者等が本規定に違反していると認めた場合

第7条（サービス提供時の責任）

サービス提供に起因する事故・損害等については、当社は一切責任を負わないこととし、提携先が責任を負うものとします。ただし、提携先に重大な過失がない限り、その責を負いません。

第8条（契約者等情報の取扱いおよび開示・訂正・削除）

契約者等は、提携先がサービスを提供および運営するために、契約者等の個人情報（以下1.に定めるものをいう。）を当社が提携先に提供すること、および提携先が契約者等の個人情報につき必要な保護措置を行ったうえで以下のとおり取扱うことに同意するものとします。

- 1.提携先が以下の個人に関する情報（以下「個人情報」という。）を収集、利用すること
 - (1) 契約者氏名、被保険者氏名、契約者住所、保険の対象所在地、保険期間、電話番号等、契約者が保険契約締結時および第9条において申込み・届出た事項
 - (2) 契約証番号等、保険契約証記載の契約内容
- 2.提携先が、契約者等に対する本規定に定められたサービスの提供の目的で個人情報を利用すること
- 3.提携先が、サービス実施に必要な範囲で、個人情報を実施者に預託すること。
また、契約者等は、提携先に対して、自己に関する個人情報を開示するように請求することができます。（開示の請求は本規定末尾に記載するお問合せ先に請求するものとします。）万一登録内容が不正確または誤りであることが判明した場合には、提携先はすみやかに訂正または削除に応じるものとします。

第9条（契約者等情報の共有）

契約者等が、提携先に届出た、または当社と締結した保険契約の内容に変更があり、提携先または当社の一方に対して変更の手続きがあった場合には、当該手続きをおこなった契約者等の情報について、両社の間で共有することに、契約者等はあらかじめ同意するものとします。

第10条（権利の消失）

保険契約の解約・解除・無効・失効等により契約者等が契約者等たる資格を喪失した場

合は、理由のいかんを問わず、本規定における契約者等の権利が消失することに異議がないものとします。資格を喪失しているにもかかわらずサービスを利用した場合には、提携先が直接契約者等に利用したサービスに関わる費用を請求し、支払うことに同意するものとします。

第11条（権利の譲渡等）

契約者等は、本規定に関わる権利、義務を他人に貸与または譲渡し、もしくは担保に供しまたは相続させることはできません。

第12条（サービス提供の中止・終了・変更）

当社は、契約者等にあらかじめまたは事後に通知して、サービスの提供を中止もしくは終了またはサービス内容を変更することができるものとし、契約者等はこれを承諾するものとします。

第13条（合意管轄裁判所）

契約者等と提携先の間で、本規定に関し訴訟の必要が生じた場合、訴額のいかんにかかわらず、契約者等の住所地または提携先の本社所在地を管轄する簡易裁判所・地方裁判所を合意管轄裁判所とします。

第14条（保険約款・特約と本規定の関係）

本規定に定めのない事項については、保険約款・特約が適用されるものとします。

開示対象個人情報の取扱いに関する苦情・相談および開示請求に関するお問合せ先

MS&AD グランアシスタンス株式会社

埼玉県所沢市日吉町 10-21 リ・クリエ所沢 B 館