

## ハウスアシスタンスサービス利用規定

このハウスアシスタンスサービス利用規定において、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
ア	楽天保険の総合窓口あんしんダイヤル (以下、あんしんダイヤル)	ハウスアシスタンスサービスの利用申し込みを受け付ける専用窓口をいいます。
	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30分程度の軽作業をいいます。
カ	火災保険	以下の保険をいいます。 ○スーパージャンプ（満期戻火災保険）のうち、保険始期が2017年（平成29年）4月1日以降の契約 ○ホームアシスト（家庭総合保険）のうち、保険始期が2017年（平成29年）10月1日以降の契約
サ	サービス	火災保険の付帯サービスとして提供するハウスアシスタンスサービスをいいます。
	サービス運営者	当社がサービスの運営および提供を委託している株式会社リロクリエイトをいいます。
	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ものをいいます。
	サービス利用者	第3条（サービス利用者）の規定されるサービスを利用できるものをいいます。
タ	当会社	楽天損害保険株式会社をいいます。
ハ	保険年度	保険期間の初日からその日を含めて起算した1年ごとの期間をいいます。

### 第1条（目的等）

- (1) 本規定は、当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、あんしんダイヤルを通じ、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2条（サービスの対象建物）

- (1) サービスの対象建物は、火災保険の保険証券等に記載（または表示）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で、サービス利用者が居住する建物内とします。

- (2) マンション等の共同住宅の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3条（サービス利用者）

サービス利用者は、火災保険の保険証券等に記載（または表示）の保険契約者、被保険者および保険契約者または被保険者の同居の親族とします。

### 第4条（サービスの対象期間）

サービスの対象期間は、火災保険の保険証券等に記載（または表示）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5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6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7条（サービスの内容および範囲）（1）①から⑤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7条（1）①から⑤に定めるトラブルが発生した場合に、サービス利用者があんしんダイヤルへ連絡し、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。あんしん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. 火災保険契約が有効であり、保険契約者が火災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は、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な不可欠な協力（作業時の立会及び作業時の騒音及び作業音に関する周辺住民への説明等）を行うこと。
  - オ. 常に法律を遵守し、他人に迷惑を及ぼすような行為はしないこと。
- ④ サービス利用者は、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ることをあらかじめ了承することとします。

- ⑤ インターネット経由でお申込みいただいた契約の場合、サービス利用回数は1保険年度につき各サービスごとに2回に限ります。
- ⑥ 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7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、次に定めるとおりとします。サービス対象期間内において、1度のトラブルにつき1回の応急処置および出動費用が無料サービスの範囲となります。なお、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。

##### ① 水廻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および、トラブルの原因が給排水設備の凍結による場合は無料サービスの対象外となります。

##### ② 玄関かぎ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かぎの紛失もしくは閉じ込み等のトラブルが発生した場合に、緊急開錠等の応急処置を行います。緊急開錠の場合には、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いたします。無料サービスの対象は扉1か所の開錠までとし、2か所目からは無料サービスの対象外とします。

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。また、鍵の形状等によっては、開錠できない場合があります。

##### ③ ガラスのトラブルに伴う応急処置

サービスの対象建物内のガラス破損等のトラブルが発生した場合に、破損したガラスの処理、養生等の応急処置を行います。

なお、部品代、ガラス代、破損ガラス処分代等やガラス交換作業等の特殊作業は、無料サービス対象外となります。また、ガラスの種類によっては納期がかかり、現場にて即日作業完了できないものがあります。

##### ④ 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もしくは自治体管理部分に及ぶ場合や部品代等は、無料サービス対象外となります。また、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 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もしくは自治体管理部分に及ぶ場合や部品代等は、無料サービス対象外となります。また、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。

- (2) 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 30 分以上の作業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。

#### 第 8 条 (サービスの提供を受けることができない場合)

- (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、サービスの提供を受けることができません。
- ① サービス利用者の故意
  - 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、サービスの提供を受けることができません。
- ① 第 6 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 気象状況、周辺状況、自然災害等により危険が予知される場合や作業が困難な場合
  - ④ サービスの実施が第三者の所有物の破損、第三者の権利、利益の制限、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
  - 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 サービスの利用が対象建物の原状回復を目的としている場合
- ⑨ サービス利用者が対象建物に入居した当初から生じている故障・破損の場合
- ⑩ 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

#### 第9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、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10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限り、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11条（サービス提供の変更、中止、終了）

- (1) サービスの内容については、当会社およびサービス運営者がその都合により予告なく変更できるものとし、変更後のサービスが提供されることをサービス利用者は承諾します。この場合、当会社のWebサイトへの掲載をもってその効力が発生するものとします。
- (2) 当会社はサービス利用者に事前または事後に通知することにより、サービスの提供を中止または終了することができるものとし、サービス利用者はこれを承諾します。

#### 第12条（専属的合意管轄）

サービス利用者は、本規定について紛議が生じた場合、訴額のいかんにかかわらず、当会社の本社、各支店・サービスセンターを管轄する簡易裁判所または地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とすることに合意します。

#### 第13条（規定の発効）

本規定は、2017年4月1日より発効いたします。

附 則

この規定の履歴は、次表に掲げるとおりとする。

	日付	内容	適用契約
①	2017年4月1日	制定	2017年4月1日以降保険始期の スーパージャンプ（満期戻火災保険） 契約
②	2017年10月1日	改定 （右記契約を対象とする）	2017年10月1日以降保険始期の ホームアシスト（家庭総合保険） 契約
③	2018年1月1日	改定 （サービス運営者の社名変更）	—
④	2018年7月2日	改定 （当会社の社名変更）	—
⑤	2019年1月1日	改定 （インターネット販売開始に伴う改定 対応：契約内容確認に関わる本規定内 の記載文言の変更）	—
⑥	2019年6月3日	改定 （あんしんダイヤルの名称変更）	—
⑦	2024年11月1日	改定 （用語の定義追加、サービス運営者の 変更、インターネット契約のサービス 利用条件追加）	—