

法律相談（弁護士相談取次）サービス利用規約

1. 本利用規約について

本利用規約は楽天損害保険株式会社（以下「弊社」という）が提供する「法律相談（弁護士相談取次）サービス（以下「本サービス」という）」に関する事項を定めたものです。

2. 本サービスの提供

本サービスはマンション居住者様（以下「お客様」という）に限定したサービスとなります。相談内容に応じた相談先をアドバイスいたします。受付担当者が必要と判断した場合、専門家（弁護士）への取次を行うもので、弊社から業務委託を受けたタイムズコミュニケーション株式会社（以下「提携会社」という）が、平日 9:00～17:00（土日祝は除く）に提供します。1つの相談に対する弁護士へのご相談時間は 30 分までとなります。

3. 本サービスの対象者

本サービスの対象者は商品名:ホームアシスト（2022年10月1日以降保険始期）ご加入中のご契約者様・被保険者様が本規約に同意いただいていることを前提にご利用いただけます。同居人、ご家族などは対象外となります。

4. 本サービスの適用範囲

ご契約者様・被保険者様（同居人、ご家族含む）に関係するマンション住民間における法律問題等とします。また、サービス対応言語は日本語に限ります。

5. 本サービスの対象期間

本サービスは商品名:ホームアシスト（2022年10月1日以降保険始期）でご契約された保険期間がサービス提供対象期間となります。保険契約が解約または解除された場合や、クーリングオフ、取消、無効または失効となった場合は、本サービスをご利用いただけません。

6. 本サービスの利用方法

本サービスは電話による相談に限定されます。

7. 本サービスを提供できない主な場合等

以下事項に該当する場合（該当するおそれのある場合を含む）は、サービスの提供を行いません。

- 1) 公序良俗に反する行為
- 2) 法令に違反する行為
- 3) 第三者（弊社を含む）に不利益を与える行為（誹謗・中傷する行為、名誉・信用を傷つける行為のほか、迷惑行為を含む）
- 4) 営利を目的（商業目的）としてサービスを利用する場合

- 5) 弊社または提携会社が不適切と判断した場合
- 6) 証券番号等のご申告がない場合

8. 本サービス利用上の注意事項

- 1) 本サービスのご利用はお客様ご自身の意思・責任でお願いします。
- 2) プライバシーは厳守されますので、安心してご利用ください。ただし、生命の危機等、守秘の限界を超えると弊社または提携会社が判断した場合は除きます。
弊社の個人情報の取扱いにつきましては、弊社ホームページ(<https://www.rakuten-sonpo.co.jp/>)上の「当社の個人情報に関する取扱いについて」をご覧ください。
- 3) ご要望に沿えない場合や法人・海外に関するご相談、弁護士取次ぎ実施後の再相談など、相談内容によりご対応できない場合があります。
- 4) 係争中・調停中の事案に関するご相談はお受けできません。
- 5) 日常生活で生じた法律問題についての参考情報を提供するサービスであり、具体的に法律上の手続きや行為を行うものではありません。
- 6) お客様が弁護士に正式に委任される場合の費用はお客様のご負担となります。
- 7) お客様が弁護士への委任された場合のトラブルは、弊社及び、サービス提携会社では対応いたしかねます。
- 8) 相談受付時間により、受付日当日の取次ができない場合や、ご利用される相談内容、相談受付状況によっては、受付をしてから予約完了までに時間を要する場合がございます。
また、提携会社や弁護士の営業日により、年末年始など一部の日において受付を行わない日がありますので、あらかじめご了承ください。
- 9) 相談者の状況または相談内容により、相談の制限や停止を行う場合があります。
- 10) ご利用者がオペレータや弁護士等に対して脅迫的言動、誹謗、中傷、もしくは性的嫌がらせ等を行った場合、または業務を妨害する行為等が認められる場合には、利用制限及び、利用停止をさせていただく場合があります。
- 11) ご利用いただける期間は、ご契約いただいた弊社の保険契約の有効期間中となります。
契約が失効等となった場合、このサービスはご利用いただけなくなります。
- 12) 本サービスは予告なく変更・終了する場合がございます。

9. 免責事項

弊社はお客様に本サービスのご紹介のみを行うものであり、本サービスの利用に際して発生した提携会社、弁護士を含む本サービス提供に関わる者とお客様の間のサービス内容等に関するトラブル・損害について、弊社は一切の責任を負いません。

2022年10月1日制定

CP22-39 (火)