

おうちまるっとサポート24への
お問合せは下記フリーコールまで

 **0800-080-**

※自動音声案内の途中でも番号を押していただくことが可能です。



『住宅トラブル緊急かけつけ・お手伝いサービス』に
お問い合わせの方は



▶ プッシュ **1**

24時間
365日受付

『火災保険の損害査定エキスパートダイヤル』に
お問い合わせの方は



▶ プッシュ **2**

平日
9時~17時
受付

『医療案内ダイヤル』にお問い合わせの方は



▶ プッシュ **3**

24時間
365日受付

『おうちまるっとサポート24』に関するお問い合わせの方は

▶ プッシュ **4**

9時~18時
受付

地震など天災害時は回線が混線するため、つながりにくくなる場合がございます

暮らしを豊かに快適に。
24時間365日安心サポート。

おうちまるっと サポート24



住宅トラブル
緊急かけつけサービス



お手伝いサービス



火災保険の損害査定
エキスパートダイヤル



医療案内ダイヤル



いつまでも安心して快適な暮らし。



INDEX

| | |
|-----------------------------|------|
| 住宅トラブル緊急かけつけ・お手伝いサービス | p.6 |
| 医療案内ダイヤル | p.10 |
| 火災保険の損害査定エキスパートダイヤル | p.17 |
| 利用規約 | p.22 |

「おうちまるっとサポート24」は
多方面から24時間体制で見守りサポートする
新しいサービスです。

「お住まい」や「おからだ」にもしものことがあった場合は
すぐに「おうちまるっとサポート24」へご相談ください。

※24時間お電話受付の対応は、「住宅トラブル緊急かけつけサービス」「お手伝いサービス」「医療案内ダイヤル」となります。
※医療案内ダイヤルは、あくまで緊急時の対応や医療機関等、医療に関する一般的な情報をご提供するサービスです。
救急車・救急病院の手配、予約、その他診療・医療行為等のサービスではございません。
早急に診察・医療行為が必要と思われるような「大けが」「倒れた・倒れるほどの病状」等の場合は「119番」へご相談ください。



こんな時って
どうしたらいいの？

???

こんな
「困った事」
ありませんか？

生活上の一般的なトラブルから不意に起こるケガや病気の応急処置のご相談まで、いつ起こるかもしれないトラブルにお応えします。

24時間 365日 受付・対応

住宅トラブル 緊急かけつけ

会員期間中
何度利用しても
無料!!
安心の10年サポート



24時間365日体制で専門知識を持ったスタッフが電話で受付、対応する5つのトラブルについて無料で応急処置^(※1)サポートをおこないます。

※1: 応急処置とは作業員1名による、特殊工具・部品を必要としない30分程度の作業のことをいいます。



水のトラブル

トイレの水が止まらない
●ロータンク内調整

便器が詰まって流れない
●詰まり除去(ラバーカップ)

※高圧洗浄機等を使用した場合は別途費用が発生いたします。

他にも、配管の詰まり・漏水等もご相談ください。

受付・対応
24時間

応急処置
無料



カギのトラブル

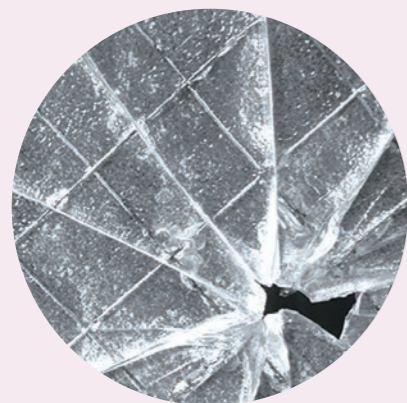
カギをなくした・忘れた
●カギの開錠(1箇所のみ)

※ツーロックの場合、2箇所目は有料

作業前に会員様確認をさせていただきます。
なお、会員様確認が取れない場合、開錠の対応等ができない場合があります。

受付・対応
24時間

応急処置
無料



ガラスのトラブル

ガラス窓が割れた・割られた
●窓養生作業・破片片付け

受付・対応
24時間

応急処置
無料



電気設備のトラブル

照明がつかない

●通電確認・スイッチ点検

注意
事項

家電製品(エアコン・浄水器・食洗機・温水洗浄便座など)本体の故障はサービス対象外とします。トラブル状況により、メーカー手配の場合がございます。その際の対応時間は9時~17時となります。なお、メーカー対応も一次対応無償となります。

他にもコンセントの不具合等もご相談ください。

受付
24時間
基本対応時間
9時~17時

応急処置
無料



ガス設備のトラブル

お湯が出ない

●給湯器電源リセット・
ブレーカー確認

注意
事項

トラブル状況により、メーカー手配の場合がございます。その際の対応時間は9時~17時となります。なお、メーカー対応も一次対応無償となります。

他にもガスに関する不具合は一度ご相談ください。

受付
24時間
基本対応時間
9時~17時

応急処置
無料

ご利用上の注意

料金について

- 会員様の故意過失によるトラブルで部材・部品代・交換作業料金が発生した場合は、会員様のご負担となります。
- 30分を超える作業の場合は、10分毎に1,500円(税別)の延長料金が必要になります。
- 30分を超える作業や部材、部品代・交換作業料金等、費用が発生する場合には事前にお見積りの上、対応させていただきます。
- 発生した費用についてはサービス事業者の定めるお支払い方法にてお支払いください。

サービスについて

- お問い合わせいただいた内容でサービスの対象内かつ、応急処置が必要なものにつけつけ応急処置を行います。
- 会員様と同居されている方からのご連絡にも対応いたします。
- 地域や作業内容によっては即日対応できない場合や作業スタッフが現地到着まで時間を要する場合があります。
- 部品交換が必要な作業は、後日作業となる場合もございます。
- トラブル内容によっては会員様ご本人に警察等の専門機関に対応をお願いする場合がございます。
- 建物共用設備におけるトラブル及び設備機器(エアコン・浄水器・食洗機・温水洗浄便座など)本体の故障は、サービス対象外となります。
- 状況によりメーカー手配する場合があります。
- ツーロックの場合、2つ目の開錠(破錠)は有償となります。
- 電気・ガスのトラブルの場合、基本的にはメーカー対応・有資格者での対応となります。その際の対応時間は9時~17時となります。
- 建具などの不具合・トラブルはサービス対象外となります。

地域や状況、時間帯等によりお客様のもとへ、すぐに向かうことができない場合がございます。予めご理解いただいた上でご利用ください。

住宅トラブル 緊急かけつけサービス事故事例

会員様
負担額



専門業者に依頼すると
通常1万円前後必要な
応急処置…

本サービスなら
応急処置が**0円**に!

例えば!このような時にサポートが受けられます。

タンクの水が止まらない



▶▶ロータンク内調整

約**8,400円**~

の支払いが発生のところ

会員様
負担額
0円

排水管ジョイント部から水が漏れる



▶▶パッキン交換

約**10,500円**~

の支払いが発生のところ

会員様
負担額
0円

便器が詰まって流れない



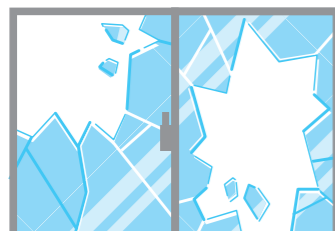
▶▶異物除去(ラバーカップ)

約**8,400円**~

の支払いが発生のところ

会員様
負担額
0円

窓ガラスが割れた



▶▶ケガ防止の応急処置

約**8,000円**~

の支払いが発生のところ

会員様
負担額
0円

様々なシーンでの急なトラブル。専門業者に依頼すると8,000円~の出動・作業費が必要となります。かけつけサービスでは無料で応急処置対応をいたします。

年2回無料

サポート期間
10年間

お手伝いサービス



スタッフ1名にて30分程度、お手伝いメニューの項目についてお手伝いいたします。いずれかの項目を年2回までご利用いただけます。

照明器具の管球交換サービス



お部屋の照明器具(蛍光灯など)の管球交換作業を行う業者を手配いたします。

注意
事項

管球類は予めご用意ください。

受付
24時間

基本対応時間
9時~17時

家具の移動サービス



お部屋の模様替えなどで家具の移動の際に作業スタッフがお手伝いいたします。

注意
事項

運ぶものの大きさや重さなどによって特殊な用具や人数が必要になる場合は、別途費用が発生する場合があります。

受付
24時間

基本対応時間
9時~17時

高所設置窓の掃除サービス



お部屋内の窓ガラス(高所設置窓)の掃除をお手伝いいたします。

注意
事項

吹き抜けなどの高所作業で、足場設置が必要な場合は別途費用が発生する場合があります。

受付
24時間

基本対応時間
9時~17時

ご利用上の注意

- 1回の作業は作業員1名による、特殊工具、特殊部品を必要としない30分以内の簡単な作業です。
- 高価な家具や楽器等、養生が必要なもの、1名で対応が出来ない大型の家具はご希望に添えない場合がございます。
- ご登録いただいたご住居室内の作業に限ります。
- LED電球への交換については一部対応できない器具があることを予めご了承ください。
- 引越しやリフォームによる家具の移動については、お引き受けできません。
- 階段の上部窓の掃除、上下階の家具の移動は、安全確保の為作業員を補充する場合がございます。その際は費用について別途ご相談させていただきます。

24時間 365日 受付・対応

医療案内ダイヤル

会員期間中
何度利用しても
無料!!
安心の10年サポート

おからだの「もしも」のときに、**医師または看護師等が無料で医療相談**にお応えいたします。突然の病気やケガなど緊急時の対処方法、休日や深夜の病院・診療所などのご案内、健康相談など、**24時間365日受付しお客様をサポート**いたします。

※一部24時間365日対応でないものや予約が必要な場合があります

「もしも」の時は頼れる医療アドバイザーにおまかせ。



会員様だけでなく、ご家族様のご相談にもお応えいたします。もしもの時、日常の健康について、手術やメンタルヘルスなど様々なご相談に対応いたします。

ご利用上の注意

- 予約が必要なサービス等については、ご相談対応時間は24時間365日の対応ではございません。予めご理解の上、ご利用ください。
- ご連絡いただいた際、氏名、電話番号などを確認させていただく場合がございます。
- サービス内容は予告なく変更・中止となる場合がございます。
- 予期せぬ状況により、サービスの一部、またはサービスのご提供を終了する場合がございます。
- 本サービスのご提供にあたり取得した情報は、希死念慮者等の緊急対応を含め、一切開示することはできません。
- 本サービスのご提供については、診療の代替ではなく、あくまで情報提供、助言に限定されており、効果を保障するものではありません。また、情報提供・助言については、日本国内の法律（医療法・医師法）に基づく対応となります。（対応についても日本国内での相談のみとなります）

緊急医療 一般健康相談 サービス

救命救急センターに勤務する「現役の救急専門医」が24時間365日常駐のもと、5年以上の臨床経験を有した看護師等が、突然の発病やケガから、日常のお体のお悩みについてお応えいたします。



受付・対応
24時間 365日

ご相談症状例

発熱・頭痛などの体の異変 ケガ やけど 中毒 熱中症 耳鳴り
検査 手術 予防接種 など

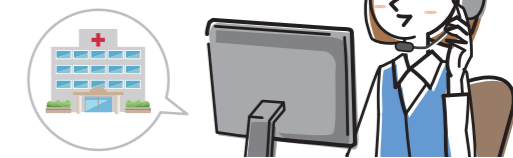
救急の専門的な知識と経験により、会員様の状態を速やかに把握し緊急度を判断した上で、アドバイスいたします。

専門の救急医について

「救急治療」および「救命治療」に高い専門性を持ち、主に救命救急センターなどの救急医療機関の第一線で活躍している医師をいいます。救急医は全国で約3000名登録されており、その数少ない救急医を24時間365日常駐可能にした唯一のサービスです。

医療機関案内 サービス

『夜間や休日の緊急医療機関』『出張先や旅先での医療機関』など、全国45万件以上の情報からご要望に合う医療機関をご紹介します。



受付・対応
24時間 365日

こんな時はお電話ください。例えば…

- 旅行中に急に体調を崩した。ここから一番近い病院は？
- 夜中に子供が高熱を出した。すぐに受診出来る病院はどこ？
- 婦人科のがん検診に行きたいが女医が担当している病院は？ など

毎月更新される豊富なデータベースから最寄りの病院を即座に検索し、医療機関の所在地・道順・受付時間などの詳細情報をご提供します。

案内サービスについて

本サービスは、会員様よりお電話でいただいた情報をもとに適切と思われる医療機関の候補をご案内するものであり、予約代行などのサービスはおこなっておりません。

予約制 専門医相談 サービス

医療機関にかかる際の相談の仕方や最新の治療法など専門医ならではの質の高いきめ細やかなアドバイスをいたします。**大学の教授、准教授クラスの専門医**が電話相談をお受けします。



事前予約
必要

【 診療科目 】

一般内科

一般外科

小児科

産婦人科

眼科

耳鼻咽喉科

皮膚科

歯科

心療内科

精神科

泌尿器科

消化器内科

消化器外科

循環器内科

心臓外科

整形外科

脳神経外科

内分泌内科

呼吸器内科

呼吸器外科

乳腺外科

甲状腺科

血液内科

小児神経科

口腔外科

腫瘍内科

腫瘍放射線科

緩和ケア

漢方医薬

医療ソーシャルワーカー

30以上の診療分野ごとに専門医への相談が可能です。

こんな時はお電話ください。例えば…

- 緑内障は失明してしまうの？
- インプラントについて詳しく教えてほしい
- 趣味でゴルフをしているが、ヘルニアになってしまった。もうゴルフはできないの？ など

相談サービスについて

本サービスは、会員様よりお電話でいただいた情報をもとに一般的なアドバイスをするもので診断行為などのいわゆる医療行為とみなされる行為は行っておりません。

予約制専門医 がん相談 サービス

がんに関する様々なお悩みに、事前に予約いただいた臓器ごとのがんの専門医がお応えします。さらに、がんと闘う患者様とご家族が抱える問題にも、専門スタッフがサポートします。



事前予約
必要

臓器ごとの専門医ラインナップ

がんは臓器によって治療法が異なります。臓器によって異なる専門医が症状や治療法についてアドバイスをおこないます。



こんな時はお電話ください。例えば…

- 乳がん検診で手術をすすめられた。セカンドオピニオンを受けるにはどうしたらいいか… など

心のケア

患者様やご家族には精神的な負担がかかります。精神腫瘍科の医師が、がん治療における患者様とご家族の心のケアを行います。



こんな時はお電話ください。例えば…

- がんと診断されてから精神的な負担が大きく乗り越えられるか不安… など

治療以外のご相談

医療制度や長期の闘病生活、在宅医療など、患者様とご家族の生活の様々なお悩みに対しソーシャルワーカーが課題解決への支援をおこないます。



こんな時はお電話ください。例えば…

- 在宅医療で利用できる医療福祉制度について知りたい… など

臓器ごとのがんの専門医が、がんに関する
様々なお悩みにお応えします。

- ※1 精神腫瘍科 : がんの治療において、患者様とご家族の心(精神)にもアプローチする領域をいいます。
 ※2 ソーシャルワーカー: 医療機関において、患者様とご家族の抱える心理・社会・経済的な問題に対して、課題解決の支援を行う専門職。

育児・栄養相談サービス

- 病気
● ケガ
- 予防接種
● 健康診断
- 離乳食～
高齢者向け
レシピ
- 病中病後の
お食事
- 発達
● 発育
- 生活習慣病
予防
など



受付・対応
24時間 365日
一部事前予約が必要です

こんな時はお電話ください。例えば…

- 3歳の娘が全く言うことを聞かない。ちょっと注意をするだけで、癪癪を起こす。どうすれば？
- 手作りの離乳食の食材はどんなものが良いか、またその調理方法は？ など

育児には臨床経験のある看護師や育児カウンセラー
食には管理栄養士がご相談にお応えいたします。

育児・栄養に関するご相談について

育児：本サービスは、臨床経験のある看護師、育児カウンセラーなどがご相談にお応えします。
栄養：厚生労働大臣の免許を受けた管理栄養士が、傷病者に対する療養のための栄養指導や健康の保持・増進のための栄養指導をおこないます。

お薬相談サービス

- 処方薬
- 漢方薬
- 市販薬
- サプリメント
- 乳幼児期など
ライフステージ
に合わせた
薬剤情報
- 禁煙
補助薬
など



受付・対応
24時間 365日
一部事前予約が必要です

こんな時はお電話ください。例えば…

- ジェネリック医薬品って何？
- 子供が飲み薬を嫌がります。良い方法は？
- 血圧の薬を飲んでいるけど、グレープフルーツジュースはダメと言われた。など

処方された薬や市販薬の効果、副作用、飲み合わせなど
お薬に関する様々なご相談にお応えいたします。

※厚生労働大臣の免許を受けた薬剤師が、薬学をもとに専門的な立場からご相談をお受けいたします。本サービスは、お客様よりお電話でいただいた情報をもとに一般的なアドバイスをするもので、診断や治療などのいわゆる医療行為とみなされる行為は行っていません。

一般的な介護 (看護を含む) 情報提供 サービス

- 介護保険
について
- 介護の仕方
について
- 介護サービス
事業者を
探したい
- 資格の
ご紹介
- 福祉用具を
探したい
- 専門用語の
ご説明
など



受付・対応
24時間 365日
一部事前予約が必要です

総合的な介護関連情報のご提供をいたします。

情報提供サービスについて

本サービスには、介護制度（申請、ケアプラン作成など含む）、後見人制度などの法律関係のご相談は含まれておりません。

メンタルヘルス 相談 サービス

気分が優れない・やる気がしないといったことから、人間関係・ご自身の性格・プライベートに関するお悩みまで、心理相談員等がお伺い、対応をさせていただきます。

ひとりで抱え込んでいませんか？
そのお悩みお聞かせください。



事前予約
必要

< ご相談事例 >

- 家庭
育児**
 - うつ病で治療中の夫。どのように関わっていけばよいのかわからない。
 - 子供が不登校になってしまった。どうしたらいいのか。
- 介護**
 - 家族の介護が数年続いている。なかなか自分の時間が持てず弱音も吐けない。行き詰まり感がある。
- 職場**
 - うつ病の部下にどのように接したらよいのか教えてほしい。
 - 上司との関係がうまくいかず、仕事を自分で抱え込んでいる。誰にも相談できず辛い。
- 人間
関係**
 - 気分が落ち込んでいる。仕事のミスも増え、あまり眠れない。仕事にも行きたくない…。
 - もともと内気な性格で、実は接客が苦手。言葉がうまく出でこずに悩んでいる。

心理相談員等が会員様のお悩みをお聞きします。

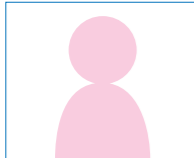
※ご相談対応は、看護師、心理相談員等での対応となります。 ※ご相談の対応はお電話のみの対応となります。
※ご相談対応時間は、一度につき、最大20分までとなります。（ご相談回数に制限自体はございません。）
※同じ相談対応者（看護師・心理相談員など）による継続的対応はできません。（ご相談は1回で完結する形となります。）

医療案内ダイヤル ご相談事例紹介

当サービス会員様
相談無料
の安心対応

救急の専門的な知識と経験が豊富な
医療スタッフが無料でアドバイス
いたします。

● 脳動脈瘤の手術相談について ●



相談者

60代後半女性
(ご本人)

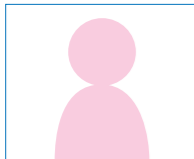
10年前に発見された脳動脈瘤がだんだん大きくなってきて、脳外科の主治医から「そろそろ手術をしましょう」と言われています。手術の方法として、開頭して患部をクリップで留める方法と造影剤を使ってのカテーテルによるコイル方式を提案されています。心臓と腎臓の持病があり、どちらを選択すればよいか迷っています。心臓については、心臓肥大と不整脈の指摘があるため、定期的に色々な検査をやっていますが、血液検査 (BNP) の値が高いので、開頭手術に耐えられるか心配です。腎臓は、自覚症状はないのですが、クレアチニンの値が高いとの指摘があります。心臓と腎臓に問題を抱えている中、どちらの手術方法がいいのでしょうか？

【回答】

ご心配の血液検査 (BNP)の値は基準値の10倍くらいですが、その程度の値では、通常、心臓の機能が特別落ちていたとは考えませんし、心機能の動きを一番よく確認できる心臓のエコー検査でも医師から特別な指摘がないことから、心臓を理由に開頭手術ができないということにはならないと考えます。また、クレアチニンの値も基準値からはずれています加齢に伴う数値の範囲内で、カテーテル手術の妨げになるようなものではないと思います。動脈瘤の大きさ、部位、形状などによっても、どちらの手術方式が適しているかということもありますので、その点も担当医から詳しく説明をお聞になったうえで、最終的にはご本人が納得してお決めになれることだと思います。



● 手術後の体調不良について ●



相談者

30代女性
(娘)

69歳の父のことですが1週間前に、大腸内視鏡検査でポリープが見つかり切除しました。昨夜お腹が張り、痛くなり、黒色の便が出てトイレに何回か行きました。その後、倒れて起き上がれなくなり、冷や汗も出て手も動かなくなりました。今日もお腹や背中中の痛みを訴え、立ち上がることができない状態です。昨日からの体調不良は大腸ポリープ手術のせいでしょうか？病院に連れて行くとしたら何科に行けばいいですか？数ヶ月前からフラついて倒れる症状はありましたが…

【回答】

昨日の腹痛は、ポリープを取った後のかさぶたが取れて、そこから出血し、貧血を起こしたことなどが考えられます。「手が動かない」ということですが、それが麻痺して動かないということであれば早急に脳神経外科の受診をしてください。麻痺がなく、腰痛ということであれば、ポリープを検査した病院に連絡を取り、至急受診してください。数ヶ月続いているフラつきの原因は、自律神経失調症、血圧の変化、低血糖など様々なことが考えられます。それよりもまずは、今の症状を優先して受診先を決め、その時フラつきの問題も併せてご相談されることをお勧めします。



住宅トラブル緊急かけつけサービス
無料応急処置 対応外のトラブルでも…



火災保険対象の可能性はありますか？



「火災保険」は「火災による損害」以外の住まいの損害も
補償する「住まいの保険」です。

様々な損害が対象となるので、住まいに損害が発生した際は
忘れてしまわないよう ご注意ください。

でも、よくわからない…。そんな時どうすれば？

期間中何回でも **相談無料**

会員期間中
何度利用しても
無料!!
安心の10年サポート



火災保険の損害査定 エキスパートダイヤル

住まいの損害について、保険で賄えるものは保険で賄えるように
エキスパート（住まいの保険専門家）がサポートいたします。

対応日時
平日9時~17時 受付

住まいに損害が起こった時、どうされますか？

実は! 住まいの損害の多くは火災保険で補償される
可能性があります!

こんな時、
火災保険は
使えるの...?



自然災害によって建物が受けた
被害についても補償されます!

以下の対象外のケースを除き、ほとんどの事案に対象の可能性があります!

| 火災保険対象外のケース | | |
|-------------------------------------|---|---|
| 故意の損害 契約者またはご家族が故意に起こした損害 | 地震による損害 地震を起因とする損害 地震保険は火災保険にセット可能 | 経年劣化 自然の消耗・劣化、性質による変色 (さび、かび、ひび割れ、剥がれ、腐敗、ねずみ・虫食い等) |

地震を起因とする損害については、地震保険でしか補償されません。しかし地震保険は単独での契約は出来ず、火災保険とセットでのみご契約いただけます。火災保険のご契約内容によっては地震保険がセットされていない可能性もございますので、万が一のため一度、契約内容をご確認いただくことをおすすめいたします。

「火災保険で対応できるかな...?」と思ったら、迷わずご相談ください!!



当社提携の保険代理店がご相談にお応え!

事故対応件数 **3143件**

株式会社FP相談センター 2007年8月~2017年7月末までの実績

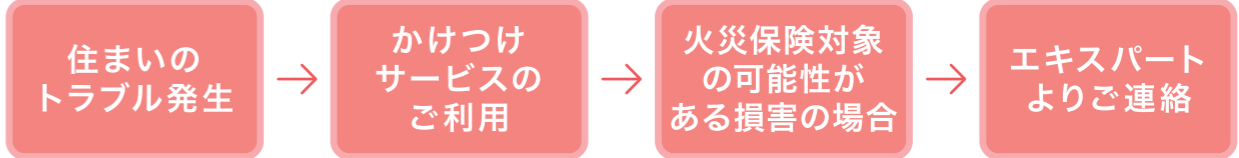


! エキスパートからお客様へご連絡する場合があります。



エキスパートはお客様からのご相談を待つだけではありません。

本サービス会員様の『かけつけ対応情報』をエキスパートが確認いたします。その中で補修工事が火災保険で補償される可能性が高いと思われるお客様へ、エキスパートよりご連絡させていただきます。住まいの損害に対し、エキスパートがしっかりとサポートいたします。



Q. 保険って、そんな簡単に使っていいの？
いざという時に使えなくなるんじゃない？

A. 『問題ありません。』

- 保険を使用しても保険料が上がることはない
- 基本的に火災保険は何度でも使える
- 将来の災害における補償額が減らない

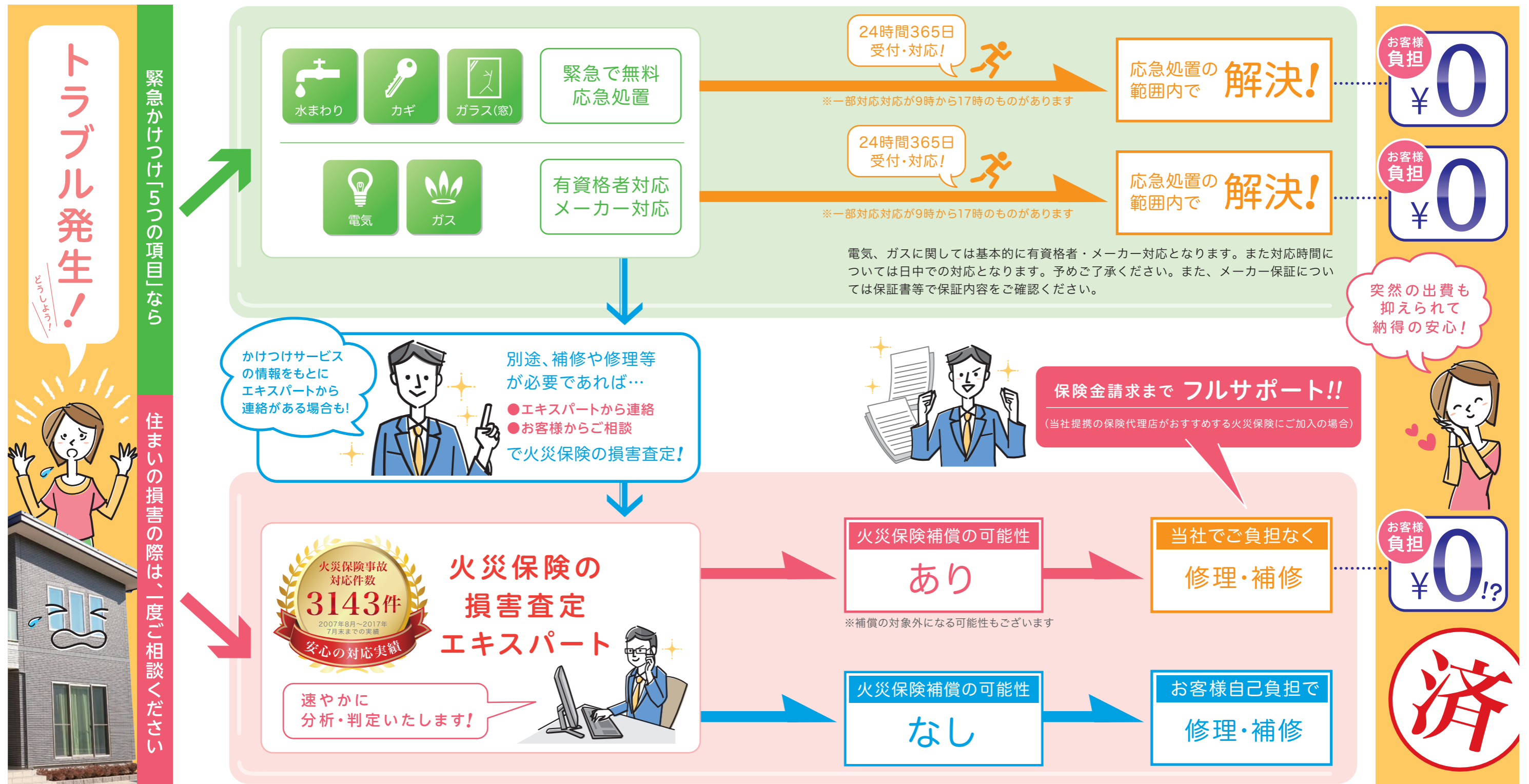
火災保険は、基本的に何度でも利用することができ、将来における災害等の補償額に影響を及ぼすこともありません。さらに火災保険は、自動車保険のように利用しても、保険料が上がることもありませんので、対象の損害発生時は、保証や保険を利用するようにしましょう。

ご利用上の注意

- 当社でご推薦する保険代理店のエキスパートが対応いたします。ご推薦する保険代理店以外の保険会社等でご加入の場合保険金請求までのアドバイスやサポートができない場合がございます。
- エキスパートは、すべての事案に対しご連絡するわけではございません。あくまで補償される可能性が高いものに限ります。
- エキスパートがご連絡させていただいた事案すべてが火災保険で補償されるわけではありません。
- エキスパートがご連絡しない損害でも、火災保険が適用できる場合があります。住まいに損害が発生した場合は、エキスパートもしくは加入保険会社・代理店へご相談いただけますようお願いいたします。

『かけつけ』×『エキスパート』が住まいを守る。

トラブル発生時は、下のトラブル時の流れをご参考ください。



ポイント!

住まいの事故・損害は記録に残しましょう。



火災保険の補償に限らず、その他保証等でも、トラブルの内容を報告する必要があります。住まいに事故・損害が発生した際にはデジタルカメラ・スマートフォン等で結構ですので、トラブル箇所の写真を撮っておくことをオススメいたします!

※当社のご推薦する保険代理店のエキスパートが対応いたします。ご推薦する保険代理店以外の保険会社等でご加入の場合、保険金請求までサポートができない場合がございます。

※エキスパートは、すべての事案に対しご連絡するわけではございません。あくまで補償対象の可能性が高いものに限ります。

※エキスパートがご連絡させていただいた事案すべてが火災保険で補償されるわけではございません。予めご了承ください。

※エキスパートがご連絡しない場合でも、火災保険が適用できる住まいの損害も多くございます。住まいに損害が発生した場合はご相談いただけますようお願いいたします。

おうちまるっとサポート24 利用規約

第1章 総則

第1条（総則）

1. 本規約は、株式会社ハウスコンタクト(以下「当社」という)が提供する「おうちまるっとサポート24」（以下「本サービス」という）の提供及びその利用に関する規約（以下「本規約」という）を定めるものです。
2. 当社は運営上必要と判断した場合、本サービスを利用する者の承諾を得ることなく、本規約を変更することがあります。この場合には本サービスの利用条件は、変更後の本規約に基づくものとします。規約の変更については当社から変更内容を知した後、または変更内容を知した後に本サービスを利用したときには、会員は変更内容または変更後の本規約を承認したものとみなします。

また、当社は変更等によって利用者に損害が発生したとしても、その損害を賠償する責めを負わないものとします。

3. 当社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎にパンフレット、利用約款、利用上の注意等の諸規定（以下「諸規定」という）を設けることがあります。それらの諸規定は本規約の一部を構成するものとします。

4. 本サービスのサービス内容については以下のとおりです。

- 「かけつけサービス
- 「お手伝いサービス
- 「医療案内ダイヤル
- 「火災保険の損害査定エキスパートダイヤル

5. 本規約に従い本サービスを利用できる方とは次の各号のいずれかに該当する者をいいます。

- 会員
 - 会員と同居するご親族（以下「サービス対象者」といいます）。会員登録時に会員から当社に対し届出がされた親族に限ります。会員希望者は当社の会員となった時点で本規約の内容を承諾したものとみなします。
- 会員は、サービス対象者の個人情報当社に提供する際、事前にサービス対象者の同意を取得するものとします。サービス対象者は、会員が退会その他の理由で会員資格を喪失したときは、当然、本サービスを利用できる権利を失うものとします。

第2条（定義）

1. 「会員」とは、本規約に同意の上、当社所定の入会申込み手続きを行い当社がこれを承諾した者(個人)をいいます。なお、当社の承認は、入会申込み手続き後、当社登録完了することにより行うこととします。会員登録者は当社の会員となった時点で本規約の内容を承諾したものとみなします。
2. 「サービス対象物件」とは、会員が本サービスの提供を受ける住居として入会申込時に指定し、当社が承諾した住居をいいます。サービス対象物件は、集合住宅（分譲）、戸建住宅（但し、何れの形態においても専有部室内に限る）を問いませんが、当社が販売した住宅に限るものとします。

第3条（本サービスの利用）

1. 会員は、サービス対象者が本サービスを利用する場合には、サービス対象者が本規約や諸規定を自らが遵守させる義務を負うものとします。会員は、サービス対象者が本規約の内容を遵守しなかったことによる当社、当社委託先、当社協力会社の損害を賠償するものとします。また、詳細なサービス内容等についてはパンフレット等の内容をご確認ください。

2. 当社は会員に対して、会員証等証明書の発行は致しません。本サービスの利用に関しては、当社発行のパンフレット記述のフリーコールより利用依頼するものとします。

3. 当社は、当社、本サービスを提供する委託会社及び協力会社が目的の遂行に必要なときまたは本サービスを提供する委託会社に対し当社が支払う委託料が値上がりしたとき、本サービスを提供する委託会社が本サービスを継続して提供することができなくなったとき、その他社会経済情勢の変更により必要なとき、会員の承諾または会員への事前通知なく本サービスの内容を変更し、本サービスの提供の全部または一部を中止、終了させていただくことがあります。

第4条（譲渡禁止）

会員は、会員としての地位・資格（申込書等のお控えを含む）を第三者に譲渡、売買、質権の設定、その他の担保に供することはできません。

第5条（有効期間）

- 本サービスの有効期間は、当社所定の入会申込書に記載されたご加入日から数えて、最長で10年間とします。ただし、3条3項に従い10年未満で中止、終了することがあります。
- 会員がサービス対象物件を退去した場合、会員から当社に対し移転先の物件の住所・物件名等、当社が必要とする情報を当社宛に事前に通知しなければならないものとします。当社がこれを承認した場合、本サービスの有効期間中は当該移転先をサービス対象物件とします。

第6条（登録情報変更の届出）

- 会員は、住所や連絡先等当社に届出している内容（以下「登録情報」という）に変更があった場合は、当社所定の方法で速やかに変更手続きを取るものとします。
- 前項の規定において、変更手続きの不履行や遅滞などにより、登録情報の不備で、会員が不利益を被ったとしても、当社は、その如何なる責任も一切負いません。
- 会員は、登録情報に変更がある場合で、その届出を行わなかった時は、本サービスを受けられない場合があります。

第7条（退会・会員資格の取消）

- 会員の都合により退会を希望する場合は、当社にその旨を必ず届出することとします。
- 前項の届出に対し、当社から会員に対し退会申込完了の旨が通知された時点で、会員は退会するものとします。
- 会員およびサービス対象者（以下「会員等」という）が次のいずれかに該当した場合、当社は会員等に通知・承諾なく、会員資格を取り消すことができるものとします。
 - 入会申込み時に虚偽の申告をした場合
 - 本規約または諸規定等に違反した場合
 - 不要な問い合わせや悪質な嫌がらせ等で、本サービス業務に支障をきたした場合
 - 第8条に違反した場合
 - その他、当社が会員等として不適格と判断した場合

第8条（禁止事項）

- 会員は、会員等が現在、次の何れにも該当しないこと、且つ将来にわたっても該当しないことを確認するものとします。
 - 暴力団
 - 暴力団員
 - 暴力団構成員
 - 暴力団関係者
 - 総合屋等
 - 社会運動等標ぼうゴロ
 - 特殊能暴力集団等
 - その他（1）～（7）に準ずるもの
- 当社は会員等が前項各号に該当している疑いがあると認めた場合には、本規約に基づく本サービスの利用を一時的に停止することができ、この場合、会員等は、当社が利用再開を認めるまでの間、本サービスの利用ができないものとします。また、入会申込み後に前項各号の何れかに該当することが判明した場合には、会員等は、期限の利益を失い、当社に対する一切の未払債務を直ちに支払うものとします。この場合、当社は前条3項4号に従い直ちに会員資格を取り消すものとし、且つ会員等は当社に生じた損害すべてを賠償するものとします。
- 会員等は以下の行為を行ってはならないものとします。
 - 本サービスの内容及び全国共通フリーコールを利用資格のない第三者に知らしめ、サービスを提供させる行為
 - 本サービスを営利目的で利用する行為、または本サービスを通じて営利を得る目的の行為
 - 本規約、諸規定、パンフレット等に記載されている内容を超えるサービス提供を求める行為または本規約を逸脱する行為及びそれに類する行為
 - 本サービスに係る個人・法人・団体を誹謗中傷する行為
 - 本サービスに係る個人・法人・団体が保有する著作権、財産権、その他の権利を侵害する行為、または侵害する恐れがある行為
 - 本サービスに係る個人・法人・団体に不利益または損害を与える行為または与える恐れのある行為
 - 犯罪、反社会的行為を含む公序良俗に反する行為またはそれに関連する行為
 - 法律に違反する行為または違反の恐れのある行為
 - その他、本サービス利用の一般的なマナーやモラルを著しく逸脱し不適切と当社、運営会社及び委託会社が判断する行為

第9条（個人情報の収集・保有・利用について）

当社は、会員等の個人情報については、個人情報保護法に従い、必要な保護措置を講じたうえで、以下のとおり取扱うものとします。

- 会員等が本サービスの提供を受けるために会員等が自ら告知する以下の個人情報を取得します。
 - 姓名、会員との関係、郵便番号、住所、生年月日、性別、電話番号、FAX番号、電子メールアドレス、職業、勤務先等の会員等がご利用時又は会員登録時に届け出た事項
- 会員等が本サービスの利用にあたって、会員等の申し出により届け出た事項
- 前項で取得した個人情報は、以下の目的のために利用するものとします。
 - 本サービスの提供
 - マーケティング活動、新たな商品開発、もしくは改善等に役だてるための各種アンケートの実施
- 当社は、前項に必要な範囲内で、本サービスを遂行するために当社が依頼する委託先および本サービスを提供する協力会社に対し会員の個人情報を提供するものとします。
- 当社への個人情報の提供は任意によるものですが、当社が必要と判断する個人情報を提出しただけの場合、当社が提供するサービスをご利用いただけない場合があります。
- 会員等より提供があり当社が取得した個人情報は、第3項の場合を除き会員等の同意を得ることなく第三者へ提供することはありません。ただし、警察署や裁判所などの公的機関からの法令に基づく開示請求があった場合は除きます。

第10条（免責）

- 当社は、会員等が本サービスの利用によって生じた会員の損害（他者との間で生じたトラブル等に起因する損害等を含む）について、当社に故意・重過失がある場合を除き、如何なる責任も一切負いません。
- 会員等がその会員期間中に本サービスを利用できなかったことによって不利益等が発生した場合も前項と同様とします。
- 本条第1項及び前項の規定にかかわらず、当社の重過失によって、本規約またはパンフレット記載の「ご利用上の諸注意」の違反等、会員等の責めに帰すべき事由により生じた損害等については、当社はその責めを免れるものとします。
- 本サービスの利用に必要な機器、ソフトウェア、その他の設備、および回線利用契約の締結、その他本サービスの利用に必要なとなる一切の準備、ならびにその維持は、会員等が自己の費用と責任で行うものとし、当社はその責めを免れるものとします。
- 本サービスを利用することによって取得した情報の利用については、会員等の責任でこれを行うものとし、利用した責任は会員等に帰属するものとします。
- 当社は、その状況等に鑑みて、やむを得ない理由により本サービスの提供を拒否する場合があります。

第2章 各種サービス

第11条（かけつけサービス）

1. 会員等は次の各号のトラブルが生じたとき、当社の専用フリーコールで、24時間365日、トラブル解決のための情報提供または緊急かけつけのサービス（以下「かけつけサービス」という）を受けることが

できます。

- 玄関鍵の紛失もしくは故障等、鍵のトラブル
- 水まわりのトラブル
- 窓ガラスの破損トラブル
- 電気機器のトラブル
- ガス機器のトラブル

※但し、電気・給湯器などはトラブル状況によりメーカー対応となり、その際は午前9時から午後5時までの対応とします。

- 前項のトラブルが生じたときの対応言語は、原則として日本語となります。
- かけつけサービスの緊急対応の定義は次の通りとします。
 - 初期かけつけ対応を「一次かけつけ作業」という（作業員1名で30分以内の点検、部品交換を伴わない応急処置対応は無料）。
 - 部品交換や特殊作業が必要な場合で、再度訪問及び作業をする場合を「二次かけつけ作業」となり、料金は会員等の負担とするものとします。
 - 破錠を要する場合には、たとえ30分以内に行える作業でも二次かけつけとして扱うものとします。
- 鍵のトラブルサービスを会員等が受ける場合、次の提示が必要となります。
 - 免許証、もしくは顔写真付きの公的機関証明書（但し、免許証等の身分証明証の住所が本サービス対象物件の所在地との一致が必要）また鍵の開錠作業に関しては警察機関の立ち会いを必要とする場合があります。
- かけつけサービス利用に関して、以下の事由に該当した場合はサービスの提供を拒否する場合があります。
 - 会員等であることを確認出来ない場合
 - 会員等が本規約等に違反した場合
 - 登録されたサービス対象物件以外の住宅の作業の場合
 - 原因箇所が戸室外共用住宅等の共有・共用部分及び国や公共団体等が所有する公的部分などの場合
 - 店舗、事務所またはこれに類する区画と当社、運営会社及び委託会社が判断した場合
 - エアコン・温水洗浄便座・食洗機・洗濯機等の機器の応急処置を求められた場合
 - 台風・大雨・暴風・豪雪などの異常気象、地震・噴火などの天変地異もしくは戦争・暴動、または公権力の行使等により、本サービスの実施が困難または危険が伴うことが予測される場合
 - 給水管が凍結している場合
 - 雨漏れ・上階、隣接からの漏水
 - カギの開錠に伴う、カギの作製、シリンダー交換

- サービス対象物件の玄関ドア以外の開錠作業
- カギの形状が複雑な場合
- トラブルの原因が会員等または第三者の故意、重過失による場合
- 既に応急処置がされており、部品交換等の二次的な利用の場合
- 同一箇所・同一原因について、短期間のうち複数回の依頼があった場合
- 提供会社または委託先の判断により作業困難と判断した場合
- かけつけサービスの提供により、第三者の所有物の損壊、第三者の権利・利益の制限及びその他第三者への損害が想定される場合
- その他、当社、提供会社または委託先が不適切と判断した場合
- 2条2項に従い、当社が販売したものでない住宅及び住宅設備の場合

第12条（かけつけサービスの利用料金）

- 会員等は、かけつけサービスを、有効期間内において24時間365日、専用のフリーコールで、無料にて問い合わせができるものとします。但し、30分を超過した作業代金（超過10分毎に1,500円（税抜））については会員等の実費負担とします。また前条3項（2）に記載する部品交換や特殊作業が必要になった場合の部品代等や作業代金については、別途、会員等の実費負担とします。
- かけつけサービスを受けた後に、二次かけつけが必要となった場合、会員等は別途有料（作業料金・部品代）で当社にサービスを依頼することができます。
- 当社は、利用料金等の請求業務を、当社の指定する第三者に委託することがあり、会員等はこれを承諾するものとします。

第13条（お手伝いサービス）

- 会員等は次の各号の事象が生じたとき、当社の専用フリーコールで、24時間365日受付、お手伝いサービス（以下「お手伝いサービス」という）を受けることができます。
下記（1）～（3）いずれかのサービスを年2回利用可能
 - 家具の移動サービス
 - 照明器具の管球交換サービス
 - 高所設置窓の清掃サービス
※24時間365日受付とし、午前9時から午後5時までの対応とします。
- 前項のサービス依頼のときの対応言語は、原則として日本語となります。
- お手伝いサービスの提供の定義は次の通りとします。
 - 1回の作業は作業員1名による、特殊工具、特殊部品を必要としない30分以内の簡単な作業を無料とします。
 - 地域によって対応できない場合があります。
 - 高価な家具や楽器等、養生が必要なもの、1名で対応が出来ない大型の家具はご希望に添えない場合があります。
 - LED電球への交換については一部対応できない器具があります。
 - 引っ越しやリフォームによる家具の移動や粗大ごみの搬出についてはご提供をできないものとします。
 - 階段の上部など、安全確保のため、作業員を補充する場合があります。その際の費用については別途ご相談により実施するものとします。
 - その他条項はパンフレット記述の注意事項等を確認するものとします。
- お手伝いサービス利用に関して、以下の事由に該当した場合はサービスの提供を拒否する場合があります。
 - 会員等であることを確認出来ない場合
 - 会員等が本規約等に違反した場合
 - 登録されたサービス対象物件以外の住宅の作業の場合
 - 原因箇所が戸室外共用住宅等の共有・共用部分及び国や公共団体等が所有する公的部分などの場合
 - 店舗、事務所またはこれに類する区画と当社、運営会社及び委託会社が判断した場合
 - 台風・大雨・暴風・豪雪などの異常気象、地震・噴火などの天変地異もしくは戦争・暴動、または公権力の行使等により、本サービスの実施が困難または危険が伴うことが予測される場合
 - 提供会社または委託先の判断により作業困難と判断した場合
 - お手伝いサービスの提供により、第三者の所有物の損壊、第三者の権利・利益の制限及びその他第三者への損害が想定される場合
 - その他、当社、提供会社または委託先が不適切と判断した場合

第14条（お手伝いサービスの利用料金）

- 会員等は、お手伝いサービスを、有効期間内において24時間365日受付、専用のフリーコールで、無料にて問い合わせができるものとします。但し、30分を超過した作業代金（超過10分毎に1,500円（税抜））については会員等の別途負担とします。また足場設置や特殊作業等が必要になった場合の作業代金等については、別途、会員等の実費負担とします。
- 当社は、利用料金等の請求業務を、当社の指定する第三者に委託することがあり、会員等はこれを承諾するものとします。

第15条（医療案内ダイヤル）

1. 会員等は各号のサービス提供を希望する場合は当社の専用フリーコールで、24時間365日（一部、予約が必要なため24時間365日対応できないものもあります）医療に関する情報提供またはパンフレット記述サービス（以下「医療案内ダイヤル」という）を受けることができます。

- 緊急医療・一般健康相談サービス
- 医療機関案内サービス

本サービスは会員等の自己申告による情報をもとに適切と思われる医療機関の候補をご案内するものであり、予約代行等のサービスではないものとします。
- 予約制専門医相談サービス

本サービスは会員等の自己申告による情報をもとに一般的なアドバイスをするもので、診察行為などのいわゆる医療行為とみなされる行為は行わないものとします。
- 一般的な介護（看護を含む）情報提供サービス

本サービスには、介護制度（申請、ケアプラン作成を含む）、後見人制度等の法律関係の相談は含まないものとする。また介護施設等の案内は可能とするが、予約代行等は行わないものとします。
- 予約制専門医「がん」相談サービス
- 育児・栄養相談サービス
- お薬相談サービス

本サービスは、会員等の自己申告による情報をもとに一般的なアドバイスをするもので、診断や治療などいわゆる医療行為とみなされる行為は行わないものとします。
- メンタルヘルス相談サービス

- 医療案内ダイヤルサービスの対応言語は、原則として日本語となります。
- 医療案内ダイヤルサービスの内、下記サービスは事前予約・一部事前予約が必要となります。
<事前予約>
 - 予約制専門医相談サービス
 - 予約制専門医「がん」相談サービス
 - メンタルヘルス相談サービス
<一部事前予約>
 - 一般的な介護（看護を含む）情報提供サービス
 - 育児・栄養相談サービス
 - お薬相談サービス

第16条（火災保険の損害査定エキスパートダイヤル）

- 会員等は本サービス提供を希望する場合は当社の専用フリーコールで、平日9時～17時の間、火災保険の損害に関する情報提供を受けることができます。
- 本サービスは当社推奨の保険代理店のエキスパートが対応するものとします。
- 本サービスは火災保険の損害に関する一般的なアドバイスをするもので、保険金請求並びに補償を約束するものではないものとします。なお、推奨する保険代理店以外の保険会社等で火災保険を加入された場合は保険請求までサポート出来ないものとします。