

「住まいの保険」SBI損保ハウスサポートサービス

# サービスガイド



いざというとき年中無休・24時間受付でお住まいのトラブルの応急処置をします。

## SBI損保安心ホットライン

事故の際、または、お住まいのトラブルでサービスをご利用される際は、こちらまで連絡ください。



# 0800-919-0368

通話料無料

\*必ず事前にご連絡ください。





24時間365日受付／スマートフォンからもご利用になれます。

■ IP電話などで上記フリーコール(0800-919-0368)が繋がらない場合は、恐れ入りますが下記の番号へおかけください。  
0570-550-629(有料)

ご注意点

- 本サービスガイドはサービスの内容やご利用方法などについてご案内しております。詳しくは、P3の「SBI損保ハウスサポートサービス規定」をご確認ください。
- SBI損保ハウスサポートサービスをご利用の際は、事前にSBI損保安心ホットラインへご連絡をいただき、SBI損害保険株式会社(以下「当社」といいます)の委託する提携会社(以下「提携会社」といいます)が手配する業者をご利用いただくことが条件となります。

下記のトラブルで、30分程度の軽作業(特殊作業を必要としない作業《応急処置》)を無料にてご利用いただけます。

トラブル内容	サービス内容
<p>水まわり トラブル</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 家屋内の給排水設備、給排水管の詰まりを除去します。</li> <li>● トイレの詰まりを除去します。</li> <li>● 家屋内の給排水管の水漏れなどのトラブルに対する応急処置を行います。</li> </ul>
<p>窓ガラス破損 トラブル</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 窓ガラス破損時に、破損したガラスの処理・養生などの応急処置を行います。</li> </ul>
<p>玄関カギ トラブル</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● カギの紛失・破損などのトラブルに伴う建物のカギ開け(玄関・勝手口)を行います。</li> </ul>
<p>電気・ ガス設備トラブル</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 家屋内のお湯が出ないなど、給湯器のトラブル時に応急処置を行います。</li> <li>● 家屋内のエアコンのドレン(室内ホース)水漏れなどのトラブル時に応急処置を行います。</li> </ul>

\* 特殊作業に関する費用および部品代などはお客さまのご負担となります。サービス内容(無料・有料)の詳細については、P2の「SBI損保ハウスサポートサービス基本作業一覧表」をご確認ください。

いざというとき年中無休・24時間受付※でお住まいのトラブルの応急処置をします。

※受付後、到着予定時刻をご案内します。

## ▶ SBI損保ハウスサポートサービスのご利用方法

お住まいのトラブル発生

SBI損保安心ホットライン  
0800-919-0368 へご連絡ください。

ご契約内容やトラブル状況の確認後、出勤業者手配のため、  
いったんお電話を切らせていただきます。その後、提携会社から業者の手配状況をお知らせします。

手配した業者が駆けつけ、応急処置を行います。

\* 地域・時間帯により、到着までお時間がかかる場合があります。また、特殊作業などが発生する場合は有料サービスとなり、別途サービス提供業者がお見積りをご提示させていただきます。

## ▶ SBI損保ハウスサポートサービスのご利用にあたって

(1) サービスのご利用は、お住まいのトラブル発生の際に利用対象者がSBI損保安心ホットラインへ連絡をし、提携会社が手配する業者を利用することが条件となります。

SBI損保安心ホットラインへの連絡がなく、利用対象者自身が業者を手配した場合は、サービス対象となりません。

(2) サービスの提供を受けるためには、次の項目をすべて満たしていることが条件となります。

①サービスの提供にあたり、提携会社または提携会社と提携するサービスの実施会社（以下「サービス提供者」という）から利用対象者に本人確認の

ため身分証明書などの提示を求められたときは、これを提示すること。

②トラブル現場における作業でサービスの対象などに損傷などを生じさせる可能性が予測されるときは、利用対象者は損傷などが生じても提携会社またはサービス提供者を免責とすることに同意し、その旨の念書に署名すること。

③利用対象者は提携会社またはサービス提供者に対してサービスの提供に必要な不可欠な協力を行うこと。

④利用対象者は、サービスの提供を受けるにあたり常に法律を遵守し、他人に迷惑を及ぼすような行為はしないこと。

## ▶ サービスの対象となるご契約 および期間

### 「住まいの保険」

保険証券記載の保険期間が対象となります。

\*「住まいの保険」契約が有効であり、「住まいの保険」契約に基づく保険料の支払いを怠っていないことを当社および提携会社が確認できることが条件となります。

## ▶ サービスをご利用いただける方

「住まいの保険」のご契約者・被保険者（保険証券に記載された保険の対象の所有者）、およびサービスの対象となる建物の居住者となります。

## ▶ サービスの対象となる建物

「住まいの保険」において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のうち、お客さまが居住する部分に限ります。

\*マンションなどの共有部分ならびに併用住宅における店舗として使用される部分は、サービスの対象外となります。

## ▶ サービス対象となる地域

### 日本国内全域

\*一部離島など対象外の地域もあります。

## ● サービスをご利用できない主な場合

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ご利用ができません。

- ①利用対象者の故意
- 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
- 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（使用済燃料を含む）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
- ⑤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く）
- ⑥応急処置の対象物のメーカーが発行するマニュアルなどで表示されている仕様・取扱方法など異なる方法で使用したことによるトラブル
- ⑦気象状況・周辺状況・自然災害などにより危険が予知される場合や作業が困難な場合
- ⑧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提供者が判断した場合
- ⑨原因箇所が応急処置の対象とならない場合
- ⑩サービス提供者が作業困難と判断した場合
- ⑪利用対象者が「SBI 損保ハウスサポートサービス規定」に違反した場合、またはその他当社もしくは提携会社が利用対象者におけるサービスの利用方法などが不適切と判断した場合
- ⑫賃貸集合住宅の建物共有設備におけるトラブルの場合
- ⑬建具に関するトラブルの場合
- ⑭階上からの漏水・階下への漏水・雨漏り（疑わしい事象含む）の場合
- ⑮依頼の住所がサービス対象物件と異なる場合

## ▶ SBI損保ハウスサポートサービス 基本作業一覧表

トラブル内容	トラブル例	無料範囲（部品代は除く）	有料範囲（例）
水まわり トラブル	家屋内の給排水設備・給排水管の詰まり、トイレの詰まりなど	詰まり除去、止水、パッキン交換などの応急作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>●パッキンなどの消耗部品代</li> <li>●部品交換を伴う作業</li> <li>●洗面台や便器などの脱着、高圧洗浄などの作業</li> <li>●トラブル原因が給排水管凍結の場合</li> </ul>
窓ガラス破損 トラブル	窓ガラス破損	破損したガラスの処理、養生などの応急作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>●窓ガラス交換作業（作業・部品代など）</li> <li>●破損ガラス処分代</li> </ul>
玄関カギトラブル <small>*身分証明書などの提示によるご本人さま確認が必要となります。</small>	家屋内に入るためのカギの紛失または閉じ込みなど	玄関、勝手口など家屋内に入るためのカギ開錠作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>●2か所以上の開錠</li> <li>●特殊なカギ、電子ロックなどの開錠作業</li> <li>●カギの複製、破錠作業および部品代</li> </ul>
電気・ガス設備 トラブル	家屋内の電気・ガス設備の不具合	<ul style="list-style-type: none"> <li>●住居内電気回路（ブレーカー・スイッチ・コンセントなど）不具合の原因調査および復旧作業</li> <li>●住居内照明器具（管球トラブルによるものは除く）およびエアコンなどの不具合の原因調査および復旧作業</li> <li>●住居内ガス設備不具合の原因調査および復旧作業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●部品代</li> <li>●電気・ガス整備などの分解を伴う作業</li> </ul>

\*有料サービスは、お客さまの費用負担による作業となります。また、トラブル事象により、特殊作業・部品交換などが別途必要になる場合がございます。

# SBI損保ハウスサポートサービス規定（2018年3月1日現在）

## 第1条（目的など）

- 本規定は、SBI損害保険株式会社（以下「当社」という）が「住まいの保険」の付帯サービスとして提供するハウスサポートサービス（以下「サービス」という）に関して定めます。サービスの利用対象者（以下「利用対象者」という）は本規定承認のうえ、サービスの提供を受けることができます。
- サービスは、当社が委託する提携会社（以下「提携会社」という）を通じて提供します。

## 第2条（サービスの対象および利用対象者）

- サービスの対象は「住まいの保険」において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のうち、居住の用に供する部分に限ります。マンションなどの共有部分または併用住宅における店舗として使用される部分は、サービスの対象外となります。
- 利用対象者は、「住まいの保険」のご契約者・被保険者（保険証券に記載された保険の対象の所有者）および本条（1）に定めるサービスの対象の居住者となります。

## 第3条（サービスの対象期間）

サービスの対象期間は、「住まいの保険」保険証券記載の保険期間となります。なお解約（解除）などによって保険契約が無効となった場合は、解約（解除）日までがサービスの対象期間となります。

## 第4条（サービスの利用条件）

- サービスの利用条件は、次に定めるとおりとします。
- 第5条（1）から（4）に定めるトラブルの場合にサービスを利用できます。
  - サービスは、トラブル発生の際に利用対象者がSBI損保安心ホットラインへ連絡をし、提携会社が手配する業者を利用することが条件となります。SBI損保安心ホットラインへの連絡がなく、利用対象者自身が業者を手配した場合は、サービスの対象外となります。
  - サービスを利用できる地域は日本国内とします。ただし、一部離島など対象外の地域もあります。
  - サービスの提供を受けるためには、次の内容をすべて満たしていることが条件となります。
    - サービスの提供にあたり、提携会社または提携会社と提携するサービスの実施会社（以下「サービス提供者」という）から利用対象者に本人確認のため身分証明書などの提示を求められたときは、これを提示すること
    - トラブル現場における作業でサービスの対象などに損傷などを生じさせる可能性が予測されるときは、利用対象者は損傷などが生じても提携会社またはサービス提供者を免責とすることに同意し、その旨の念書に署名すること
    - 利用対象者は提携会社またはサービス提供者に対してサービスの提供に必要な不可欠な協力を行うこと
    - 利用対象者は、サービスの提供を受けるにあたり、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
    - 「住まいの保険」契約が有効であり、「住まいの保険」契約に基づく保険料の支払いを怠っていないことを当社および提携会社が確認できること
  - サービス内容の詳細については、当社の定めるところによります。

## 第5条（サービスの内容および範囲）

無料サービスの内容は、以下（1）から（4）に定める応急処置となり、サービス提供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。また、無料サービスの範囲は、1回分の応急処置およびかかる出勤費用となります。ただし、作業に伴う交換部品代や特殊作業に要する費用は利用対象者にご負担いただきます。※  
※利用対象者からの要請に基づき、特殊部品または特殊作業

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、別途見積りを提示のうえ有料で対応するものとします。ただし、夜間（当日）での対応の場合は不具合箇所の特典、応急補修に限ります。また、利用対象者より無料サービスの範囲を超えたサービスの提供依頼を受けた場合は、サービス提供者は対応可能な範囲で有料によるサービスを実施することとします。有料サービスは、利用対象者とサービス提供者間で別途取り決めた有料契約によるものとし、有料サービスの料金は、利用対象者が現場で実費精算することとします。

- 水まわりのトラブルに伴う応急処置  
サービスの対象となる家屋内の給排水設備、給排水管の詰まり、トイレの詰まりなどのトラブルに対する応急処置を行います。ただし、部品交換を伴う作業、洗面台や便器などの脱着、高圧洗浄などは特殊作業となり、無料サービスの対象外となります。また、トラブルの原因が給排水管の凍結による場合も無料サービスの対象外となります。
- 窓ガラス破損のトラブルに伴う応急処置  
サービスの対象となる家屋内の窓ガラスが破損した場合に、破損箇所に対する応急処置を行います。ただし、部品代・窓ガラス代および窓ガラス交換作業料・処分代などは特殊作業となり、無料サービス対象外となります。なお、窓ガラスの種類によっては納期がかり現場にて即日作業完了できないものがあります。
- 玄関カギのトラブルに伴う応急処置  
サービスの対象となる家屋内に入るためのカギの紛失または閉じ込みなどの場合、現場にて身分証明書などの提示による利用対象者の本人確認ができることを条件に、緊急開錠を行います。ただし、無料サービスの対象は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なります。また、カギの複製作業・部品代は特殊作業となり、無料サービス対象外となります。なお、カギの形状などによっては、開錠できない場合があります。
- 電気・ガス設備のトラブルに伴う応急処置  
サービスの対象となる家屋内の電気設備・ガス設備の以下①から③に定める不具合の原因調査および復旧作業を行います。
  - 住居内電気回路（ブレーカー・スイッチ・コンセントなど）
  - 住居内照明器具およびエアコンなど（管球のトラブルに伴う応急処置を除く）
  - 住居内ガス設備  
ただし、原因箇所が共有部分または自治体管理部分に及び場合や部品代などは無料サービス対象外となります。なお、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、メーカーなどへの依頼をお願いする場合があります。

## 第6条（有料サービス）

- 利用対象者より無料サービスの範囲を超えたサービスの提供依頼を受けた場合は、サービス実施者は対応可能な範囲で有料によるサービスを実施することとします。居住部分での有料サービスの実施を希望される場合、管理会社または当該物件の所有者の承諾のうえでの対応となります。なお、管理会社または当該物件の所有者の了解は、利用対象者が得るものとします。
- 有料サービスは、利用対象者と提供会社またはサービス実施者間で別途取り決めた有料契約によるものとします。
- 有料サービスの料金は、利用対象者が提供会社またはサービス実施者など所定の支払い方法にて精算するものとします。
- 有料サービス実施にあたり、当社は責任を負わないものとします。

## 第7条（サービスの提供を受けられない場合）

- 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。
  - 利用対象者の故意
  - 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象または暴動

- 地震もしくは噴火またはこれらによる津波
- 核燃料物質（使用済燃料を含む）の放射性、爆発性その他有害な特性の作用またはこれらに起因する事故
- 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く）
- 応急処置の対象物のメーカーが発行するマニュアルなどに表示されている仕様・取扱方法など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。

- 第4条に定めるサービスの利用申込が適切に行われない場合
- サービスの提供要請を受けた時点で、利用対象者であることが確認できない場合
- 気象状況・周辺状況・自然災害などにより危険が予知される場合や作業が困難な場合
- 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・侵害など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
- 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提供者が判断した場合
- 原因箇所が応急処置の対象とならない場合
- サービス提供者が作業困難と判断した場合
- 利用対象者が本規定に違反した場合、またはその他当社もしくは提携会社が利用対象者におけるサービスの利用方法などが不適切と判断した場合
- 賃貸集合住宅の建物共有設備におけるトラブルの場合
- 建具に関するトラブルの場合
- 階上からの漏水・階下への漏水・雨漏り（疑わしい事象含む）の場合
- 依頼の住所がサービス対象物件と異なる場合

## 第8条（個人情報の提供および利用への同意）

利用対象者は、当社がサービスを提供するため、利用対象者に関する情報（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、保険始期・終期など）を提携会社に対して提供すること、サービスの記録・利用状況などを当社と提携会社との間で相互に提供し利用すること、および提携会社がサービスの提供に必要な範囲でサービス提供者に利用対象者の個人情報を預託することに同意するものとします。

## 第9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・損害などが発生した場合、提携会社およびサービス提供者に故意または重大な過失がない限り、当社、提携会社およびサービス提供者はその損害などの賠償責任を負わないものとします。

## 第10条（サービス提供の変更・中止・終了）

- サービスの内容については、当社および提携会社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利用対象者は承知します。この場合、当社の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。
- 当社は利用対象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、利用対象者はこれを承諾します。

## 第11条（合意管轄）

利用対象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合意します。

## 第12条（規定の発効）

本規定は、2018年3月1日より発効します。