チューリッヒ保険会社 ネット火災保険

「住まいのアシスタンスサービス」利用規約

第1条（規約の目的等）

1. 本規約は、チューリッヒ保険会社（以下「当社」という）が提供するネット専用火災保険（以下「火災保険」といいます）に付帯する「住まいのアシスタンスサービス」（以下「本サービス」といいます）に関する事項を定めたものです。
2. 本サービスを利用する場合は、本規約の内容を十分にご理解し承認したうえで、本サービスの提供を受けることができます。
3. 本サービスを利用する場合は、火災保険のご契約内容および本サービスに必要とされる情報が、提携業者へ登録されることに同意するものとします。

第2条（本サービスの定義）

1. 本サービスとは、当社が提携業者と提携して提供する、契約物件における緊急対応サービスを指します。
2. 本サービスは、第16条（無料サービスの範囲）に定める範囲で提供します。

第3条（対象となる物件/地域）

1. 本サービスの対象となる物件は、火災保険の契約物件に限ります（共用部分を除きます）。
2. 本サービスは、日本国内でのみ提供されます。
3. 一部離島では本サービスの手配や提供ができない場合があります。

第4条（対象となる方）

本サービスの利用対象となる方は、火災保険の契約者および契約者と同居する方（以下、合わせて「利用者」といいます。）とします。ただし、利用者が次のいずれかに該当する場合は、対象に含めません。

1. 反社会的勢力(注)に該当すると認められる場合。
2. 反社会的勢力(注)に対して資金等を提供し、または便宜を供与する等の関与をしていると認められる場合。
3. 反社会的勢力(注)を不当に利用していると認められる場合。
4. 法人である場合において、反社会的勢力(注)がその法人の経営を支配し、またはその法人の経営に実質的に関与していると認められる場合。
5. その他反社会的勢力(注)と社会的に非難されるべき関係を有していると認められる場合。

(注)反社会的勢力とは、暴力団、暴力団員(暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者を含みます)、暴力団準構成員、暴力団関係企業その他の反社会的勢力をいいます。

第5条（本サービスの利用申込み）

1. 利用者は、第17条（本サービスの内容）のトラブルが発生した場合、当社からの連絡先に、本サービスの利用申込みの連絡を行います。
2. 利用者が本サービス利用資格を有さないことが判明した場合、本サービス利用に要した費用は、全て利用者の負担となります。

第6条（利用者の義務）

利用者は、本サービスの利用に際して次の各号に従うものとします。

1. 利用者は、本サービスの提供を受けるときは、本サービス提供者の指示に従うこと。
2. 利用者は、常に法律を守り、他に迷惑をおよぼすような行為をしないこと。
3. 利用者は、本サービスの作業内容により無料サービスの範囲を超え、別途料金が発生した場合は、その料金を支払うこと。
4. 利用者は、警察に届出が必要な事故に関しては警察へ届け出ること。

第7条（本サービスが利用できない場合）

本サービスは、次の各号に該当する場合には提供することができません。

1. 利用者の故意や重大な過失により発生したトラブルと判断される場合。
2. 通常の生活に不適切な場所（立入り禁止区域等）、またはそれらの場所で発生したと想定されるトラブル、その他本サービスの提供が不適切な場所である場合。
3. 気象状況、周辺状況等で作業に通常以上の危険が伴うと判断される場合。
4. 本サービス利用申込みの事前連絡がない場合。
5. 既に緊急対応がなされており、二次的なご利用の場合。
6. 第6条（利用者の義務）が厳守できない場合。
7. 本サービス提供者の状況判断により作業困難と判断した場合。
8. 本サービス提供時に立会いができない場合。
9. 本サービス提供時に、第三者の所有物に損壊、第三者の権利・利益に制限もしくは損害が想定される場合で、第三者の承諾が得られない場合。
10. 登録情報に登録された物件住所とは異なる場所への要請の場合。
11. 故障製品について、海外製品、製造メーカーの倒産もしくは事業撤退および部品欠品等で対象製品の修理が不可能な場合。
12. 午後11時以降翌午前9時までの時間帯における破壊による開錠の場合。
13. 車、業務用金庫等の開錠作業の場合。
14. 合鍵の作製、電気錠取付工事の場合。
15. 消耗品交換の要請の場合。
16. 建物共有部分に関する要請の場合。
17. 利用者が所有する家電製品および業務用設備（リース製品含みます。）に関する設備不具合の場合。
18. 利用者がお手持ちの部材取付および設備移設の要請の場合。
19. 建物の施工不良（リフォーム）等に起因する設備不具合の場合。
20. 利用者以外からの要請の場合。

21. 利用者ご自身で修繕業者を手配するなど当社が提供するサービス以外を利用された場合。
22. 地震、台風、豪雨、落雷、津波、竜巻、寒波、大雪等の天災や火災における設備不具合の場合。
23. 暴動、テロ、革命、戦争等の非常事態における設備不具合の場合。
24. 離島・山岳地域における設備不具合の場合。
25. 利用者による犯罪行為に関連する行為または公序良俗に反する行為による設備不具合の場合。
26. 本サービス利用の際の確認事項に虚偽等がある場合。

第8条（免責事項）

本サービスに関して、次の各号に該当する場合、本サービスの提供をお断りする場合があります。
(1) 利用者以外の依頼。
(2) 災害・天災・暴動等に起因する依頼。
(3) カギの開錠の場合に利用者の立会いがない場合。
(4) 身分証明書の提示のない場合。また、身分証明書の提示があっても、身分証明書上の住所、氏名が当社に届出のある住所、氏名と異なっていた場合。
(5) 貯水槽、エントランス等、集合住宅の共有部にあたる箇所のトラブル。
(6) 離島および島嶼もしくは当社のサービス提供が困難な地域におけるサービスの提供となる場合。

第9条（本サービス時の責任）

1. 本サービスに起因する利用者または第三者に対する物件損傷、人身事故、その他損害については、当社または提携業者に故意または重大な過失がない限り、当社および提携業者はその責めを負わないものとします。
2. 本サービスは日本国の法律の下に規制されます。

第10条（本サービスに関する疑義）

本サービスの内容に関して解釈が分かれる場合は、当社の解釈に準ずることとします。

第11条（権利の消滅）

1. 本規約におけるすべての権利は、火災保険契約が有効期間内であることを前提とします。ただし、次のような場合は、理由の如何を問わず、本規約上の一切の権利は消滅するものとします。
   (1) 火災保険の契約者が、火災保険契約に基づく保険料の支払いを怠った場合。
   (2) 火災保険の契約者が、火災保険約款に定められた事項を遵守していないと当社が判断した場合。
   (3) 利用者が、本規約の第6条（利用者の義務）に違反し、その違反が本規約の重大な違反となると判断した場合。
2. 本サービス提供後、前項に定める権利の消滅事由が確認された場合、権利の消滅時に遡り、本サービス提供に要した費用は利用者の負担となります。

第12条（超過料金・サービス対象外作業料）

1. 第16条（無料サービスの範囲）で定める無料サービスを超える費用は、利用者の負担となります。
2. 本サービス提供後、同一のトラブルに対して、当社あるいは提携業者の案内に従わなかった場合や、契約物件に必要な処置がなされないまま使用を継続した場合の再出動要請により要したサービス提供費用は、利用者の負担となります。

第13条（終了、中止、変更等）

当社は、事前または事後に利用者に通知することなく本サービスを終了もしくは中止、または内容の変更ができるものとし、利用者はあらかじめその旨を承認するものとします。本規約の変更または追加後は、変更または追加後の規約により本サービスを利用することとします。

第14条（合意管轄裁判所）

利用者と当社あるいは提携業者との間で、本規約に関し、万一訴訟の必要が生じた場合は、訴額の如何にかかわらず、東京地方裁判所をもって第一審の専属管轄裁判所とします。

第15条（代位）

リコール等の場合で第三者に損害を請求することができる場合は、当社が支払いをした本サービス料金については当該第三者に求償します。

第16条（無料サービスの範囲）

本規約に基づく本サービスの無料の範囲は、本サービス利用時に当社あるいは提携業者の判断のうえ提供するものとし、原則として後日の認定は行わないものとします。ただし、当社以外での手配が利用者の意思に反して行われたと判断した場合、または物理的に利用者の手配が不可能であったと判断した場合は、本サービスの無料の範囲内において、後日の認定を行う場合があります。また、その場合の請求は、利用者が負担した費用の領収書の原本提出が必須となります。

第17条（本サービスの内容）

当社および提携業者は、次の各号のトラブルが生じたとき、本サービスを提供いたします。本サービスは、当該トラブルが発生した場合に、提携業者が無償で契約物件に赴き、トラブル解決サポートを行うものです。ただし、特殊な構造・部品を使用する場合並びに60分を超える作業および特殊作業が必要となる場合は、有償となります。
(1) カギのトラブル
   (ア) カギの紛失・盗難などのトラブルが生じた場合、提携業者の手配を行い、応急処置(60分程度の軽作業)として出入口(玄関等)の開錠・破錠作業を行います。
   (イ) 開錠・破錠の後に行った、カギ・錠の新規・交換取付または部品交換に関する部品代・作業代等の費用は利用者のご負担となります。
   (ウ) 本サービスの対象は一般の住宅用の出入口のカギに限ります。マンションやアパート等の集合住宅における共用部分のエントランス、およびトイレ・浴室扉等の住宅内のドアは開錠・破錠作業の対象外となります。
   (エ) ホームセキュリティなどにご加入されている場合等は、ご加入の警備会社へ作業を依頼させていただく場合があります。

(オ) 利用者ご自身の身分証明書等（注）のご提示ができない場合には、サービスの提供をお断りさせていただくことがあります。
（注）本サービスの契約物件の住所の確認ができる顔写真付きの身分証明書などをご提示いただきます。

(2) 水まわりのトラブル
(ア) トイレや台所・浴室・洗面所等の給排水管の詰まり、蛇口・排水パイプ等からの水漏れが生じた場合に提携業者の手配を行い、詰まりの除去や水漏れを止めるための応急処置(60分程度の軽作業)を実施します。
(イ) 応急処置を超える修理費用については、本サービスの対象外となり利用者のご負担となります。
(ウ) 応急処置に必要な費用には、出張費・作業代を含み、部品代、高圧洗浄・掘削作業等の特殊機器や特殊技術が必要な作業に関する費用を除きます。
(エ) 部品交換に関する部品代・作業代等の費用は利用者のご負担となります。
(オ) マンションやアパート等の集合住宅における共用部分および自治体等の管理管轄部分に生じた詰まり、水漏れは対象外です。
(カ) 屋外の水道など同一敷地内の居住部分以外で生じた詰まり、水漏れは対象外です。

(3) ガラスのトラブル
(ア) 契約物件の窓ガラス等が破損した場合に、破損箇所に対する養生、散乱した破損ガラス片の除去といった応急処置(60分程度の軽作業)を行います。
(イ) 養生に使用する材料代、交換が必要になった場合のガラス代、部品代、交換作業代等の費用は利用者のご負担となります。
(ウ) マンションやアパート等の集合住宅における共用部分のガラスは対象外です。
(エ) 居住部分以外である車庫、倉庫内等のガラスは対象外です。

(4) ハチのトラブルに伴うハチの巣の駆除
（ア）サービスの対象建物のある敷地内においてハチのトラブルが発生した場合に、状況確認、ハチの巣調査（場所特定）および駆除を行います。ただし、状況確認及びハチの巣調査（場所特定）の結果、ハチの巣が共用部分や自治体管理部分等、利用者が所有権を有しない場所へ及ぶ場合、駆除ができない可能性があります。
（イ）以下のいずれかの事項に該当する場合、無料サービスの対象外となります。
・原因箇所がわからない場合
・巣が取り出せない場合
・高所での作業が必要となる場合
・複数の巣の駆除が必要な場合
・その他、作業内容やハチの巣の形状等を総合的に考慮し、社会通念上、駆除について危険を伴う環境であると当社もしくは提携業者が判断した場合

第18条（本サービスにおけるサービス提供範囲）
本サービスにおけるサービス提供範囲は、契約物件（共用部分を除きます）における当社が定める対応業務に限ります。

第19条（本サービス利用料金）
1. 1.本サービスの利用にあたり、基本料金、作業料金は無料となります。ただし、部品代および特殊作業料金は利用者の負担となり、支払方法は現地での現金決済のみとなります。
2. 作業料金に関し、作業時間が60分を超える場合には費用が発生します。

第20条（本サービスの利用方法および利用時間）
本サービスの提供を受けようとする場合には、告知された内容にしたがって利用するものとします。なお、本サービスの利用受付は24時間年中無休ですが、本サービスの提供時間は内容によって異なるものとします。

2025/10 改訂