

住宅保障 QQ サービス ご利用のご案内

【ご契約者様用】

目次

I.住宅保障 QQ サービスの概要	2
1. 住宅保障 QQ サービスとは	
2. サービス提供期間	
3. サービス利用対象者	
4. サービス対象地域	
5. サービス対象範囲	
II.住宅保障 QQ サービスの内容	3
1. 水廻りの応急対応サービス	
2. 玄関のカギ開けサービス	
3. サービス利用にあたっての注意事項	
a. サービスの対象とならない場合	
b. 住宅保障 QQ サービスと賃貸住宅総合保険の保険金支払いとの関係	
c. その他の注意事項	
III.住宅保障 QQ サービスの提供フロー	5
1. 『住宅保障 QQ サービス』サービス提供フロー	
IV.Q&A	6

I.住宅保障 QQ サービスの概要

1. 住宅保障 QQ サービスとは

住宅保障 QQ サービスとは、24 時間・365 日体制で、お住まいのトラブルに関するご連絡に専門スタッフが『専用フリーダイヤル』で対応し、次の無料サービスを提供するものです。

◎ 水廻りの応急対応サービス

給排水管やトイレの詰まり、故障に伴う水漏れなどが生じた場合、修理業者を手配し応急対応を行います。

※ 部品代金、シャワートイレや給湯器などの修理費用や、洗面台などの取り外しを伴う作業は有料（サービス利用者の負担となります。以下同じ。）となります。

また、高圧洗浄などの特殊作業費用も有料となります。

◎ 玄関のカギ開けサービス

外出時にカギを紛失し、自宅に入れない場合に、専門業者を手配しカギ開けを行います。なお、開錠時には、作業スタッフが現場で、運転免許証等でご本人確認をいたします。

※ カギの複製に関する費用、応急修理を超える費用は有料となります。

《サービスをご利用いただくには》

◎ 必ず事前に『専用フリーダイヤル』までご連絡をお願いいたします。

（ご契約者様が独自に手配された場合の事後の取り扱いは一切できません。）

◎ 『専用フリーダイヤル』では、保険の商品内容についてのご質問・ご相談は一切受付できません。

◎ 現地で本人確認が可能なのが、サービス提供の条件になります。

◎ 本サービスは、株式会社住宅保障共済会が提携するサービス会社からのご提供となります。

住宅保障 QQ サービス専用フリーダイヤル  0120-868-737

その他注意事項については、『サービス利用にあたっての注意事項』をご参照願います。

2. サービス提供期間

賃貸住宅総合保険の保険期間。

※ 各サービスの提供に保険期間中の回数制限はありません。

但し、同一のトラブル内容でのご利用回数が著しく多い場合など、サービスのご提供をお断りする場合があります。

3. サービス利用対象者

『賃貸住宅総合保険』にご加入のご契約者様または株式会社住宅保障共済会が事前に認めた者。

4. サービス対象地域

日本全国を対象。

- ※ 一部地域についてはサービスのご提供ができない場合があります。
詳しくは、コールセンター・オペレータにお問い合わせください。

5. サービス対象範囲

「保険の目的の家財を収容する建物内」に限ります。

- ※ 集合住宅の場合は一住戸室となります。
- ※ 家屋外、別宅は対象外となります。
- ※ アパートやマンションなどの共有部分および公的部分（市町村などが管理する部分。下水道の本管など。）はサービスの対象外となります。

II.住宅保障 QQ サービスの内容

トラブルがあった際、専門業者を手配し、現場にて 30 分程度の以下の応急対応を無料にて実施いたします。

1. 水廻りの応急対応サービス

- ◎ 給排水管の詰まり除去
- ◎ 給排水管の故障に伴う水漏れなどの原因箇所の応急対応
- ◎ トイレの詰まり除去

2. 玄関のカギ開けサービス

- ◎ カギ開け（外出中に家のカギを紛失してしまった場合などの建物のカギの開錠。）
なお、開錠時には、作業スタッフが現場で、運転免許証等でご本人確認をいたします。

3. サービス利用にあたっての注意事項

a. サービスの対象とならない場合

以下の場合は無料サービスの対象外となります。（作業費用などを含めた実費がご利用者様負担となります。）

- ◎ 部品代金、カギの再作成費用および 30 分を超過する応急対応
- ◎ 30 分以内であっても、高圧洗浄機などの特殊作業、シャワートイレ・給湯器などの修理、洗面台や便器の取り外しを伴う作業
- ◎ 給排水管の凍結により発生したトラブル
- ◎ ご契約者、被保険者または同居の親族の故意により発生したトラブル
- ◎ 戦争、地震、噴火、津波などにより発生したトラブル
- ◎ 家屋外、別宅で発生したトラブル
- ◎ アパートやマンションなどの共有部分および公的部分（市町村が管理する部分。下水道の本管など。）で発生したトラブル

b.住宅保障 QQ サービスと賃貸住宅総合保険の保険金支払いとの関係

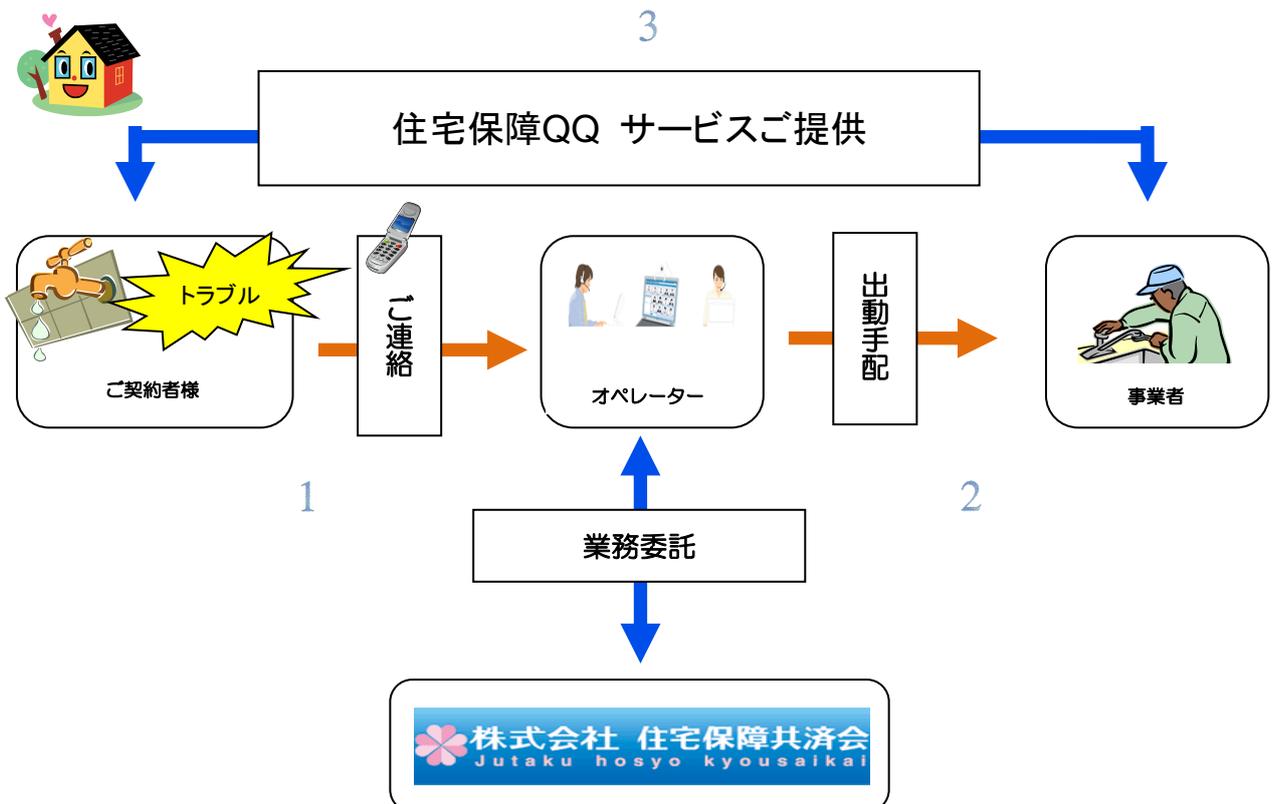
賃貸住宅総合保険の保険金支払対象事故に起因する給排水設備の損害につき、『住宅保障 QQ サービス』をご利用し、保険金請求された場合は、無料サービス部分を超過した修理費用について保険金をお支払いいたします。

c.その他の注意事項

- ◎ トラブルの発生時刻・地域によってはサービスの提供が翌日以降となる場合があります。
- ◎ ご契約の開始直後などにおいては、提携会社にてご契約内容の確認ができない場合があります。この場合、後日契約確認を行い、サービスご利用対象者と認められないと確認された際は、業者出動料金・作業工賃を含む対応費用はすべて有料となり、実費をご請求させていただきます。（詳細はオペレーターへお尋ねください。）
- ◎ サービスの提供をお受けいただくに当たっては、必ずコールセンター・オペレーターの指示に従ってください。サービス提供の可否判断はオペレーターが行います。また、指示に従っていただけない場合は、サービスの手配、無料サービス費用負担をお断りする場合があります。
- ◎ 株式会社住宅保障共済会は、ご加入の保険内容に関する情報を、ご契約者様等に対してサービスを提供するためおよび業務上必要な範囲で利用することがあります。
- ◎ 株式会社住宅保障共済会は、やむを得ない状況などにより、サービス内容を予告なしに改定または廃止することがあります。この場合、改定内容および改定日をご契約者様に通知もしくは株式会社住宅保障共済会の HP 上で公告いたします。

Ⅲ.住宅保障 QQ サービスの提供フロー

1.『住宅保障 QQ サービス』サービス提供 フロー



※ 株式会社住宅保障共済会は、専門業者と提携し、同社のネットワークを活用してサービスを提供いたします。

- ① お電話をいただきますと、オペレーターが対応いたします。ご契約内容やトラブル状況を確認いたしますので、アナウンスに従って質問事項にお答えください。
- ② ご契約内容やトラブル内容を確認後、オペレーターは専門業者の手配（原則として、提携会社のネットワークのうちトラブル発生場所から最寄の専門業者を手配いたします。）の為、一旦お電話を切らせていただきます。数分後にオペレーターから修理業者の手配状況をお知らせいたします。
- ③ 手配した専門業者が駆けつけ、本人確認の後、水廻りの応急対応・玄関のカギ開けの応急対応を行います。

IV.Q&A

■制度概要について

Q1.火災保険が免責になる場合、本サービスは対象となるのでしょうか？

A1.保険の免責事項と、本サービスは基本的に関連性はありません。（無料提供可能です。）
但し、ご契約者様などの故意や地震・噴火・津波などの災害による場合は本サービスの対象外となります。

Q2.サービスの対象期間はありますか？

A2.事故発生日時が賃貸住宅総合保険の保険期間内であればサービスの対象となります。専用フリーダイヤルにて保険の契約内容を確認させていただきます。

Q3.サービス回数に制限はありますか？

A3.各サービス（水廻りの応急対応サービス、玄関のカギ開けサービス）の提供は、保険期間中であれば回数に制限はありません。
但し、同一トラブル内容での利用回数が著しく多い場合など、サービスのご提供をお断りする場合がございます。

Q4.専用フリーダイヤルに事前に連絡せず、自分で修理業者を手配した場合の事後請求は認められるのでしょうか？

A4.認められません。

Q5.どんな地域でも対応可能ですか？

A5.日本全国対応可能です。但し、一部地域については、サービス提供が出来ない場合があります。また、トラブルの発生時刻・地域によっては、サービスの提供が翌日以降になる場合があります。

Q6.契約者の家族が専用フリーダイヤルに連絡した場合もサービスの対象となりますか？
A6.専用フリーダイヤルにて契約内容などを確認させていただき、現地にて運転免許証等で本人確認し、ご家族の方であることの確認が可能であればサービスをご提供いたします。

Q7.事故の場合、株式会社住宅保障共済会への連絡は必要ですか？
A7.事故の場合は株式会社住宅保障共済会への事故連絡が別途必要となります。

Q8.保険についての相談も受け付けてくれるのですか？
A8.本サービスは外部業者に委託をしている為、保険についてのご質問・ご相談はお受けできません。また、補償の対象となるか否かについても判断できません。

■サービス内容について

Q1.水廻りの応急対応サービス・玄関のカギ開けサービスは全て無料ですか？
A1.部品代金、カギの複製・再作成費用、応急対応を超える特殊な作業費用および30分を超える応急修理費用は有料となります。また、30分以内であっても、高圧洗浄機などの特殊作業、シャワートイレ・給湯器などの修理、洗面台や便器取り外しを伴う作業はご利用者様の負担となります。

Q2.凍結により水道管・給排水管が詰まった場合などはサービスの対象となりますか？
A2.水道管・給排水管の凍結により発生したトラブルはサービスの対象外となります。

Q3.庭などに設置している水道管の水漏れなどに関してもサービスの対象となりますか？
A3.家屋外はサービスの対象外となります。(サービスの対象範囲は、「保険の目的の家財を収容する建物内」に限ります。)

Q4.玄関のカギ開けサービスでは、サービス対象範囲の建物の玄関のカギの開錠であれば、全て無料となりますか？
A4.通常の建物の玄関のカギの開錠は無料サービスですが、ピッキング防止機能などのセキュリティ機能付のカギ開けは、対応できない場合があります。また、必要に応じ、オーナー様、管理会社様、お客様の了解を得た上で破錠(※)する場合があります。(この場合、カギの補修費用は、ご利用者様のご負担となります。)
(※ 破錠・・・破壊開錠、カギを壊す。)

Q5.アパートやマンションなどの集合住宅を所有しているオーナーが建物に保険をかけている場合、全ての戸室がサービスの対象となるのですか？
A5. アパートやマンションなどの集合住宅の場合は、ご利用対象者様の住戸室のみがサービス対象となります。
Q6.アパートやマンション等の共有部分についてもサービスの対象となるのですか？

A.6.アパートやマンションなどの共有部分および公的部分（市町村などが管理する部分。下水道の本管など。）はサービスの対象外となりますので、マンション共有部分に一括でかけるマンション管理組合契約は対象外となります。

サービス内容	無料サービス	有料サービス	ご提供できない内容
水廻りの応急対応サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・ 給排水管の詰まり ・ トイレの詰まり ・ 故障に伴う水漏れ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ トイレ、給湯器などの修理費用 ・ 洗面台、便器などの取り外し作業費用 ・ 高圧洗浄などの特殊作業費用 ・ 薬品代金 (詰まり具合によっては除去作業に使用するケースもあり。) ・ 部品代金 	<p>状況により、サービス事業者が現場にて応急対応ができず、大掛かりな工事を必要と判断した場合。一度管理会社様等へのご相談をご案内します。</p>
玄関のカギ開けサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・ 玄関ドアの開錠 <p>※カギの複製による開錠は除く。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ カギの作成や部品代金 ・ 応急対応を超える場合 (例) キーシリンダーの破壊や分解など。 	<p>玄関ドアの形状により、サービス事業者が現場にて開錠不可能と判断した場合。</p>

住宅保障 QQ サービス

24時間365日受付！！

住まいのトラブルに対応いたします。

 **0120-868-737**