住宅安心保険・住自在（※すまいの保険）をご契約の皆様へ

日新火災の住宅トラブル応急サービス

夜間でも休日でも 24時間・365日受付

保険法改正対応版
'15年10月改定

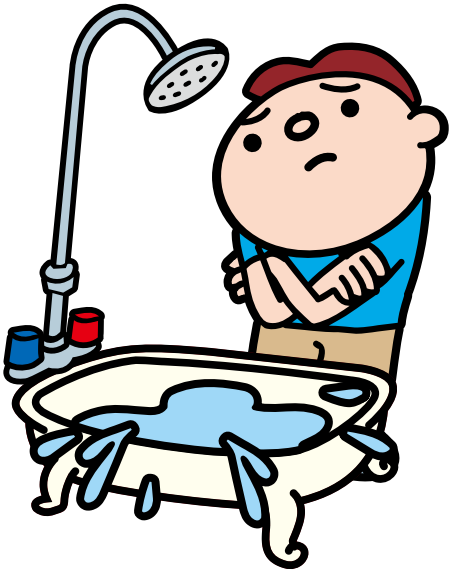
すまいのサポート24

たいへん！カギを失くしちゃった！

こんな時の強い味方、すまいのサポート24

玄関の鍵を失くして
中に入れない…

水道管のつなぎ目から
水がもれて止まらない…



風呂場の排水管が
つまって水浸しに…

- 『外出中にカギを失くして自宅に入れない』や『水まわりのトラブル』といった急な「こまった」を、24時間、365日受付します。
- フリーダイヤルにお電話いただきますと修理業者の手配を行い応急処置サービスをご提供します。

すまいのサポート24は、住宅安心保険・住自在（※すまいの保険）をご契約の皆様への、現場急行・応急処置の無料サービスです。

無料サービスの対象となるご契約・サービスの範囲（水漏れ・カギ）・詳しい内容については裏面をご覧ください。

本サービスをご利用になる際は必ず下記フリーダイヤルにご連絡ください。

フリーダイヤル以外で手配されますと無料サービスの対象になりません。

※専用フリーダイヤルがつながりにくい時は0120-25-7474でも受電し転送します。
※「住自在」は、すまいの保険のペットネームです。

すまいのサポート24 携帯カード

住宅トラブル応急サービス（家カギ・水まわり）
『すまいのサポート24』のご連絡先はこちら

すまいのサポート24 受付専用 フリーダイヤル

0120-097-365（レス キュー なら サン ロク ゴ）

すまいのサポート24 受付専用 フリーダイヤル

0120-097-365（レス キュー なら サン ロク ゴ）

原則として被保険者ご本人または同居のご家族からのご連絡に限らせていただきます。

**携帯電話からもご利用いただけます。
携帯の電話帳へ登録をお願いします。**

すまいのサポート24のサービス内容

●サービスの対象となるご契約

1.住宅安心保険・住自在（※すまいの保険）で建物をご契約の対象とされている場合。ただし、共同住宅（マンションやアパート等）における共有部分のみを保険の対象としたご契約は対象となりません。
（※すまいの保険は2015年10月1日保険始期以降契約が対象です）
2.住宅安心保険で家財をご契約の対象とされている場合は、その収容建物のうちご契約者居住の戸室内までが対象となります。（共同住宅の共有部分を含みません。）

●無料サービスの内容

1.家のカギの紛失・破損による玄関か勝手口の解錠。
2.給排水管の水もれ箇所における簡易的な応急処置。
（※アフターサービス期間中は、メーカー等に対応をご依頼いただくことがあります。）
3.給排水管のつまり箇所における簡易的なつまり除去処置。
（※状況によっては有料となる場合があります。）

●無料サービスの対象とならない場合

1.専用のフリーダイヤルを経由せず、お客さまがご自身で業者を手配された場合
2.給排水管の凍結による解凍作業
3.利用者またはご契約者の故意によるトラブル
4.同じ箇所・原因による複数回のご利用（年1回が限度となります。）
5.玄関・勝手口以外の解錠作業
（※2～5のサービスについては、有料でご案内させていただきます。）
6.給湯器やエアコンのトラブル
7.入居準備による、事前の救援依頼
8.上階からの水もれ・雨漏りなど

●サービスが提供できない場合

❶台風・大雨・暴風雨・豪雪等の異常気象、地震・津波・噴火等の天災地変、もしくは戦争・暴動・公権力の行使、その他の事由によってサービスの提供に困難または危険が伴うことが予想される場合
❷サービスの提供が第三者の所有物の破損、権利・利益を侵害する可能性がある場合に、当該第三者の承諾が得られない場合
❸家カギの破壊解錠・シリンダーの交換・新規のカギの取り付け・カギ製作等、カギ開け以外の案件
❹共有部分・公的部分の水まわりのトラブル
❺新規契約等でそのトラブル発生時期が保険始期以前と判断される場合
❻公序良俗に反するトラブル内容と判断される場合

●ご注意事項

【共通事項】
①応急処置の範囲を超える処置費用や部品代および交換費用、特殊な技術を伴った作業費用についてはお客さま負担となります。
（例:高圧洗浄・便器の脱着・トーラーや薬品を使用したつまり除去作業等）
②原因箇所によっては応急処置が出来ない場合があります。応急作業が出来ない場合は、お見積もりのみとなる場合があります。
また、手配や作業不可により発生した、宿泊費等の代替費用はお支払できません。
③本サービスは弊社が委託業者に業務を委託してご提供しているサービスです。
④作業にはご連絡者の立会いが必要です。また、ご本人である確認が取れない場合、作業を行えない場合があります。
⑤作業内容によっては賃貸物件のオーナーの承諾が必要な場合があります。
⑥ご利用されたサービスが保険金お支払いの対象となる場合は、保険金としてお取扱いいたします。
⑦一部地域（離島等）、時間帯、内容によっては本サービスを提供できない場合があります。
⑧地域によっては現場急行に時間を要する場合があります。
⑨原則として被保険者ご本人または同居のご家族からの連絡に限らせていただきます。
（例外:賃貸物件のオーナーが保険契約者となり建物に保険をつけている場合で、その物件の管理業務委託をうける管理業者からのご連絡については受付ける場合があります。）
⑩本サービス内容は予告なく変更または終了する場合があります。
⑪お客さま都合によりキャンセルとなった場合のキャンセル料はお客さまご負担となります。
⑫本サービスのご提供にあたり、お客さまの個人情報（お名前、ご住所や連絡先等）を弊社委託業者に提供いたしますが、同情報を本サービス以外の目的に利用することは一切ありません。
⑬簡易的な応急措置とは30分以内の作業となります。

【給排水管の応急処置】
①簡易的な応急処置とは、パイプの締め付けやラバーカップによるつまり除去作業等をいいます。
②原因箇所が戸室外（共有部分）、敷地外（自治体共有部分）などの時には応急処置を行いません。

【解錠】
①鍵の形状によっては解錠できない場合があります。（例:カードキータイプ・ディンプルキー等）
※破錠作業（カギを壊す作業）は一切行いません。
②お客さまの本人確認が客観的に出来ない場合は防犯上解錠サービスのご提供が出来ない場合があります。

日新火災海上保険株式会社
〒101-8329 東京都千代田区神田駿河台2-3
URL http://www.nisshinfire.co.jp

すまいのサポート24 受付専用 フリーダイヤル

レス キュー なら サン ロク ゴ
0120-097-365

■お問合せ先　点線に沿って切り取ってご携帯下さい。

日新火災モバイルサイト
http://mobi.nisshinfire.co.jp
（NTTDoCoMo・au・SoftBankの携帯電話・スマートフォンでご利用いただけます。）
機種により一部コンテンツが表示できない場合があります。予めご了承ください。

KX911B　（共）15.07　（改）20,000TC