

『住まいのかけつけサービス』利用規約

第1章 総則

第1条（住まいのかけつけサービス利用規約について）

1. この規約（以下「本規約」といいます。）は、ソニー少額短期保険株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する『住まいのかけつけサービス』（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. 本規約は、当社が提供するサービスに関して定めます。お客様がサービスの提供を受けるにあたっては、本規約に同意するものとします。
3. 本規約は、サービス有効期間中であっても変更する場合があります。また、その場合、あらかじめ当社ウェブサイトまたは他所定の方法にて変更内容や効力発生日をお知らせします。

（URL）

第2条（本サービスの概要）

本サービスの運営者（当社の委託会社であるジャパンベストレスキューシステム株式会社、以下「サービス運営者」といいます。）にて提携業者へ取次ぎ、以下のサービスを提供します。サービスの詳細は、後記「第2章 出動サービス」に記載のとおりです。

- ① カギのトラブル
- ② 水まわりのトラブル

第3条（本サービスの対象建物）

1. 本サービスの対象建物は、当社の家財補償特約を付帯した生活総合保険（以下「賃貸家財保険」といいます。）の対象物件とします。ただし、保険の対象となる家財を収容する建物のうち被保険者が居住する戸室内とします。
2. 居住部分以外である車庫、倉庫、敷地内の散水栓等は本サービスの対象となりません。

第4条（本サービスの対象者）

1. 本サービスの対象者は、賃貸家財保険の契約者または被保険者とします。ただし、次のいずれかに該当する場合は、対象者に含みません。
 - 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）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。

2. 本サービスを利用する場合、原則として、運転免許証等の顔写真付き公的身分証明書（以下「身分証明書」といいます。）による本人確認が必要となります。

第5条（本サービスの適用地域）

1. 本サービスは、日本国内でのみ適用されます。
2. 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いてはサービスの手配や提供ができない場合があります。

第6条（有効期間）

1. 本サービスの有効期間は、賃貸家財保険の保険期間とします。
2. 賃貸家財保険契約が解約、取消、無効または失効等になった場合は、本サービスの対象となりません。本サービスを提供後に、契約の有効性が本サービス提供前に失われていたことが判明した場合は、提供に要した費用はお客様のご負担として請求させていただきます。

第7条（お客様の個人情報の提供および利用への同意）

当社がサービスを提供するため、サービスの記録や利用状況等を当社とサービス運営者との間で相互に提供し利用することおよびサービス運営者がサービスの提供に必要な範囲で提携業者にお客様の個人情報を提供することに同意するものとします。

第8条（本サービスを提供できない場合等）

1. 本サービスは、以下の事項に該当する場合には、提供することができません。
 - ① 本サービス対象者の故意または重大な過失
 - 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 風災や水災等の自然災害を原因とする場合
 - ⑤ 核燃料物質もしくは核燃料物質によって汚染された物の放射性、爆発性、その他有害な特性の作用またはこれらの特性
 - ⑥ 上記⑤以外の放射線照射、放射能汚染
 - ⑦ 上記②から⑥までの事由に随伴して生じた、またはこれらの事由にともなう秩序の混

乱

- ⑧ 差押え、収用、没収、破壊など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として行われた場合を除きます。）
 - ⑨ 本サービスの対象者による犯罪または法令違反
 - ⑩ 本サービスの対象者の対応、態度、行動等から、適正に本サービスを提供することが困難であると当社またはサービス運営者が判断した場合
 - ⑪ 著しく利用頻度が高い、または意図的な利用である等、当社またはサービス運営者が不適切と判断した場合
 - ⑫ 本サービスの提供により第三者の所有物の破損、第三者の権利・利益の侵害等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
2. 本サービスをご利用いただく場合は、必ず事前にサービス運営者にご連絡いただくことが必要です。ご連絡がない場合は、本サービスによる各種の案内や手配を行うことができません。なお、お客様による提携業者のご指定はできません。
 3. 過去に本サービスを利用し、これに伴いお客様に費用の負担が発生した場合で、当該費用の未払いが解消されないときは、新たに発生したトラブルに対するサービスの提供をお断りすることがあります。

第9条（免責）

本サービスの利用により発生したお客様または第三者に生じた損害（他者との間で生じたトラブルに起因する損害を含みます。）および本サービスを利用できなかったことによりお客様または第三者に生じた損害について、当社およびサービス運営者ならびに提携業者は責任を負いません。ただし、故意または重大な過失がある場合はこの限りではありません。

第10条（本サービスをご利用いただく際のご注意事項）

1. サービス運営者は本サービスを提供する提携業者を紹介し、提携業者へ支払うべき本サービスの費用は当社が負担します。
2. サービス運営者および提携業者では、保険契約のお手続きやお問合せなどにはお答えできません。
3. 本サービスの提供に必要な契約内容情報やお客様の情報を、サービス運営者にて確認し、サービスの提供に必要な情報を提携業者に伝えますので、この旨に同意いただいたうえで本サービスをご利用いただくものとします。
4. サービス運営者へご連絡いただいた際、聞き間違いなどによりお客様にご迷惑をおかけしないよう、通話内容を記録、録音または保存しております。ご連絡をいただく際は、この旨了承いただいたものとします。
5. 交通事情や気象状況などにより、本サービスによる各種の案内や手配、サービスの提供ができない場合があります。また、提携業者の到着に時間を要することや到着時間およびサービ

ス内容が事前のご案内と異なる場合があります。時間を要したこと、またはそれによりサービス提供ができなかったことで本サービスの利用者に何らかの損害が発生しても、当社およびサービス運営者ならびに提携業者は責任を負いません。

6. 本サービスをご利用の際、現場作業での利用者の立会いが必要となります。また、作業の過程で、サービス対象建物に損傷が生じる可能性が予測される場合、当該損傷等につき当社およびサービス運営者ならびに提携業者を免責とする旨の書類に、お客様のご署名をいただく場合があります。損傷が生じる可能性が大きい場合は、作業をお断りすることがあります。なお、作業内容によっては、管理会社または賃貸物件のオーナーの承諾が必要な場合があります。本サービスの提供に起因する損害賠償については、当社およびサービス運営者はその責任を負わず、提携業者にて対応します。
7. 本サービスの無料の範囲を超える費用や、提供範囲外の費用はお客様のご負担となります。また、当社が本サービスの提供を行った後に本サービスの対象ではないことが判明した場合、またはお申し出の情報がサービスご利用時・利用後に虚偽ないし事実と異なることが判明した場合、提供に要した費用は、全てお客様のご負担となります。
8. 当社が、本サービスの提供において必要な費用の負担または支払いの対処を行った場合に、お客様が関係当事者にその費用について損害賠償の請求権を有する場合には、当社は、当該費用の額の限度内で、かつ、お客様の権利を害さない範囲で、お客様の請求権を取得し、当該関係当事者に求償できるものとします。
9. 本サービスをご利用になるお客様は、サービス運営者や提携業者の指示に従っていただくなどのご協力をお願いします。正当な理由がなくご協力いただけない場合には、やむを得ず本サービスの提供（費用の支払を含みます。）をお断りさせていただくことがあります。
10. 本サービスの内容につき、定めのない事項、理解・解釈に不明または疑義がある場合は、当社の解釈または定めるところに従っていただきます。
11. 本サービスをご利用になるお客様は、本利用規約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同意いただくものとします。

第11条（規約の変更）

当社は本サービスの運営上必要と判断した場合、本サービスの対象者の了承を得ることなく、この規約を変更することがあります。なお、その場合は、当社は本サービスの対象者に対し、ウェブサイトまたは書面その他所定の方法により変更内容を通知または公表し、通知または公表した日より14日経過後に、本規約内容の変更は効力を生じるものとします。ただし、本サービスの対象者の利益を著しく害すると判断される場合にはこの限りではありません。

第2章 出動サービス

第12条（出動サービスの内容）

サービス運営者および提携業者は、次の各号のトラブルが生じたとき、お客様に対してトラブル解決のための駆けつけサービス（以下「出動サービス」といいます。）を提供いたします。出動サービスは、当該トラブルが発生した場合に、無償で駆けつけ、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ならびに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
- ② 水まわりのトラブル

第13条（出動サービスにおけるサービス提供範囲）

出動サービスにおけるサービス提供範囲は、対象物件（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14条（出動サービス利用料金）

- 1. 出動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本サービスの対象者の負担となり、支払方法は現地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、60分を超えてから10分ごとに1,100円（税込）の費用が発生します。

第15条（出動サービスの利用方法および利用時間）

出動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、出動サービスの利用受付は24時間年中無休ですが、出動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。

第16条（出動サービスにおける免責事項）

- 1. 出動サービスに関して、下記の事項に該当する場合、本サービスの提供をお断りする場合があります。
 - ① 本サービスの対象者の立会いがいない場合
 - ② 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
- 2. 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カギのトラブルに関して、第1項に定めるほか、以下の事項に該当する場合、サービスの提供をお断りします。
 - ① 車等自宅玄関以外の開錠作業を行う場合
 - ② 特殊なカギの形状の場合（外国産ウェーブキー等も含む）
 - ③ 合鍵の作成
 - ④ 業務用金庫の開錠作業

⑤ 電気錠取付工事等

3. カギのトラブルに関して、サービス運営者または提携業者がお客様の顔写真付公的身分証明書を確認し、お客様の名義と一致することを確認した上で開錠作業を行った場合、開錠作業をしたことで発生したお客様または第三者との間で生じたトラブルについては、すべてお客様で解決するものとします。

以上

2026 年 7 月 1 日 制定