

暮らしのＱＱ隊 サービスご利用規約

「用語の説明」

この暮らしのＱＱ隊サービスご利用規約において、使用される用語の説明は、次のとおりとします。

(５０音順)

	用語	説明
き	記名被保険者	保険証券・保険契約継続証記載の被保険者をいいます。
く	暮らしのＱＱ隊	暮らしのＱＱ隊 第６条（暮らしのＱＱ隊サービスの提供条件と内容）に定めるサービスをいいます。
け	玄関ドア	建物または戸室の出入りに使用するドアをいいます。
さ	サービス実施者	サービス提供者からの手配により、実際に暮らしのＱＱ隊サービスを実施するものをいいます。
	サービス提供者	当社からの業務委託により暮らしのＱＱ隊サービスを提供するアシスタンス会社をいいます。
せ	専用ダイヤル	電話でサービスの利用申込を受け付ける連絡先をいいます。
に	日本国内	日本国内全域をいいます。ただし、一部離島等を除きます。
ほ	保険の対象	保険の対象となる建物、または家財をいいます。

第１条（規約の目的等）

- （１）本規約は、当社の火災保険契約に対して日本国内で提供するサービスの事項を定めたものです。
 - （２）利用対象者（注）は、本規約に同意のうえ、サービスの提供を受けることができます。
 - （３）このサービスは、当社が提携するサービス提供者がこの規定に従い提供します。
- （注）利用対象者とは、第４条（利用対象者）に定める者をいいます。

第２条（暮らしのＱＱ隊サービスの提供対象契約）

サービスの提供対象は、次のいずれかのご契約とします。

- ① 「ＧＫ すまいの保険（マンション管理組合用）」以外のすまいの火災保険契約（ＧＫ すまいの保険）のうち、「フルサポートプラン」「セレクト（水災なし）プラン」のご契約
- ② 「ＧＫ すまいの保険（マンション管理組合用）」をご契約の場合
「フルサポートプラン」「セレクト（水災なし）プラン」のご契約のうち、修理付帯費用（マンション管理組合）特約「支払限度額：建物保険金額×30％または5,000万円のいずれか低い額」および、水ぬれ原因調査費用特約「支払限度額：1,000万円」をセットしたご契約
- ③ 賃貸住宅居住者総合保険（リビングＦＩＴ）

第３条（暮らしのＱＱ隊サービスの提供対象）

サービスの提供対象建物は、次のとおりとします。

- （１）第２条（暮らしのＱＱ隊サービスの提供対象契約）①または③において、サービスの提供対象となるの

は、保険の対象である建物、または保険の対象である家財を収容する建物（集合住宅の場合は居住している戸室、併用住宅の場合は住居部分）に限ります。なお、別宅（単身赴任先や下宿先等をいいます。）は対象となりません。

（２）第２条（暮らしのＱＱ隊サービスの提供対象契約）②において、サービスの提供対象となるのは、各区分所有者の居住部分（専有部分）に限ります。なお、共用部分のトラブルは対象となりません。

第４条（利用対象者）

（１）この規約において、利用対象者とは、第３条（暮らしのＱＱ隊サービスの提供対象）に定めるサービスの提供対象建物に居住する者をいいます。ただし、利用対象者が次のいずれかに該当する場合は、利用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

（２）サービス提供後、利用者がサービスの利用対象者ではないことが判明した場合、サービス提供に要した費用は、すべてその利用者の負担とします。

（３）本規約の規定は、それぞれの利用対象者ごとに個別に適用します。

（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（暮らしのＱＱ隊サービスを提供する場合）

サービス提供者は、利用対象者が第８条（利用対象者の義務）（１）の規定に従い提供対象となるサービスの利用申込を行った場合であって、第６条（暮らしのＱＱ隊サービスの提供条件と内容）に定めるサービスの提供条件に該当するときは、サービス実施者により、第６条（暮らしのＱＱ隊サービスの提供条件と内容）に定めるサービスを無料で提供するものとします（出張料を含みます）。ただし、第２条（暮らしのＱＱ隊サービスの提供対象契約）②のご契約については、「カギあけＱＱサービス」は提供しません。

第６条（暮らしのＱＱ隊サービスの提供条件と内容）

本規約により提供するサービスの提供条件および内容は次のとおりとします。なお、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。

① 水まわりＱＱサービス

a. 提供条件

給排水管やトイレの詰まり、故障に伴う水のあふれ等が発生すること。

b. 内容

３０分程度の応急修理を無料で提供します。（注）

(注) 部品代および30分を超過する作業料や、応急修理を超えた本格的な修理に要する費用は無料サービスの対象外となります。

② カギあけQQサービス

a. 提供条件

玄関ドアのカギを紛失してしまった場合等

b. 内容

30分程度の開錠作業を無料で提供します。(注)

(注) 部品代、カギの再作成費用および30分を超過する作業料は無料サービスの対象外となります。

第7条 (暮らしのQQ隊サービスの提供を行わない場合)

サービス提供者は、次のいずれかに該当する場合には、サービスの提供を行いません。

- (1) 利用対象者が、サービスの利用に際して、事前に専用ダイヤルへ利用申込の連絡を行っていない場合
- (2) 利用対象者が、正当な理由がなく、第8条 (利用対象者の義務) の規定に違反した場合
- (3) 利用対象者がサービスの提供を希望する建物が、第3条 (暮らしのQQ隊サービスの提供対象) でない場合
- (4) サービス提供者またはサービス実施者が、一部の地域 (離島など)、時季、気象、感染症 (注) の流行、道路事情等によりサービスの提供・実施が困難と判断した場合、技術的な問題もしくは法令の規制等によりサービス実施が困難と判断した場合またはサービスの内容、趣旨等に照らしてサービス提供が不適切であると判断した場合
- (5) サービス提供者またはサービス実施者が、地震、台風、噴火等の自然災害によりサービスの提供・実施が困難と判断した場合
- (6) サービス提供者が、利用対象者の利用頻度が著しく高いまたは意図的な利用であると判断した場合
- (7) 専用ダイヤルへの入電が一時的に集中したことや利用対象者の通話音声著しく不良な状況等により通話ができない場合
- (8) 次のいずれかに該当する事由によって生じたご契約の建物のトラブル
 - ① 利用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 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に起因する事故
 - ⑤ 本条 (8) ④に規定した以外の放射線照射または放射能汚染
 - ⑥ 本条 (8) ②から⑤までの事由に随伴して生じた事故またはこれらに伴う秩序の混乱に基づいて生じた事故
 - ⑦ 差押え、収用、没収、破壊等、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。
 - ⑧ 給排水管の凍結、または市区町村等が管理する部分や下水道管の本管等に生じた事故
 - ⑨ 一般的な使用方法を著しく逸脱した使用
 - ⑩ 詐欺または横領

(9) サービス提供時に利用対象者が現場立会いできない場合

(10) サービス提供時に第三者の所有物に損害を与えることが想定される場合で、第三者の承諾が得られないとき。

(注) 感染症とは、感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成10年法律第114号）第6条（定義）第1項に規定する感染症をいいます。

第8条（利用対象者の義務）

(1) 利用対象者は、サービスを利用する場合は、事前に専用ダイヤルに利用申込の連絡を行わなければなりません。利用対象者が専用ダイヤルに連絡する以前に自ら修理業者等を手配しているときは、第6条（暮らしのQQ隊サービスの提供条件と内容）に定めるサービスは提供せず、また、一切の費用を支払いません。ただし、サービスの提供ができない場合であっても、保険証券記載の普通保険約款およびセットされた特約の対象となり、保険金をお支払いできる場合があります。

(2) 利用対象者は、サービスの提供を受ける場合、サービス提供者およびサービス実施者の指示に従い、必要な協力を行わなければなりません。

(3) 利用対象者は、第9条（利用対象者の費用立替・費用負担）の規定により立て替えるべき費用および負担すべき費用に対しては、その料金等を支払わなければなりません。この場合において、第9条（利用対象者の費用立替・費用負担）(1)の費用については、その規定に従い、費用精算の請求を行うものとします。

(4) カギあけQQサービス利用対象者は、作業前にご本人および居住を確認できる公的な顔写真入りの身分証明書を提示しなければなりません。

(5) 利用対象者が賃貸住宅の入居者で、サービスを利用する場合、利用対象者は事前に建物所有者にサービス利用の合意を得なければなりません。なお、事前に合意を得なかった場合で、サービス提供後に入居者と建物所有者間で、問題等が発生した場合であっても、当社およびサービス提供者ならびにサービス実施者は、一切その責めを負わないものとします。

第9条（利用対象者の費用立替・費用負担）

(1) 次のいずれかに該当する場合は、利用対象者はそのサービスにかかる費用を現場で立て替え、後日サービス提供者に対して、費用精算の請求を行うものとします。この場合において、利用対象者はその費用の立替を証明する書類を、保険契約者または記名被保険者を經由して提出するものとします。

① サービス利用対象者であるにもかかわらず、サービス提供者にてご契約内容の確認ができない場合に、サービス実施者の紹介のみを行った場合。

② 利用対象者が事前に専用ダイヤルへ連絡したうえで、自ら修理業者を手配した場合。ただし、費用精算は税込10,000円を限度とします。

(2) 第5条（暮らしのQQ隊サービスを提供する場合）の規定にかかわらず、次に定める費用は、利用対象者が自ら負担するものとします。

① 水回りQQサービスにおいて、部品代および30分を超過する作業料や応急修理を超えた本格的な修理に要する費用が発生する場合

② カギあけQQサービスにおいて、部品代、カギの再作成費用および30分を超過する作業料が発生する場合

第10条（暮らしのQQ隊サービス提供時の責任）

- （1）サービスは、サービス提供者の取次により、サービス実施者の責任において行われるものとし、提供したサービスに起因する損害等については、当社およびサービス提供者は一切その責めを負わないものとします。
- （2）サービスの提供を行わない場合、またはサービスの提供が遅延した場合であっても、当社およびサービス提供者は、これを金銭的補償で代替することはいけません。

第11条（暮らしのQQ隊サービスの提供期間および終了、中止または変更等）

- （1）サービスの提供期間は、第6条（暮らしのQQ隊サービスの提供条件と内容）に定めるトラブルの発生時において有効に締結された火災保険契約の保険期間内とし、その保険契約が保険期間の途中で失効し、または解除もしくは解約された場合はサービスの提供を行いません。
- （2）当社は、保険契約者および記名被保険者に通知することなくサービスを終了もしくは中止または内容の変更を行うことがあります。

第12条（代位）

- （1）当社およびサービス提供者は、サービスの費用を他人に損害賠償金として請求することができる場合、提供したサービスに対する費用を上限とし、かつ利用対象者の権利を害さない範囲内で、利用対象者が有する権利を取得するものとします。
- （2）当社およびサービス提供者は、第3条（暮らしのQQ隊サービスの提供対象）に定める建物にサービスを提供した場合であって、その原因が、メーカー等の無償修理等の対象であったときは、サービス提供にかかった費用を住宅メーカー等に請求する場合があります。

第13条（個人情報の取扱い等）

- （1）保険契約者は、保険証券・保険契約継続証の記載事項およびサービスに必要とされる情報が、サービス提供者に登録されることに同意するものとします。
- （2）サービス提供者は、保険証券・保険契約継続証の記載事項およびサービスに必要とされる情報を、サービス実施者に開示できるものとします。
- （3）当社は、サービス提供者が取得した個人情報を保険契約の審査、引受および履行（保険事故の調査、適正な保険金支払い等を含みます。）に利用することがあります。
- （4）サービス提供者は、利用対象者からの連絡内容を正確に把握するため、通話記録を保存します。また、記録または録音内容を当社に開示することがあります。

第14条（訴訟の提起および準拠法）

- （1）本規約に関する訴訟については、当社の本店所在地の管轄裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。
- （2）この規約に規定のない事項については、日本国の法令に準拠します。