

『かけつけ』×『エキスパート』が住まいを守る。

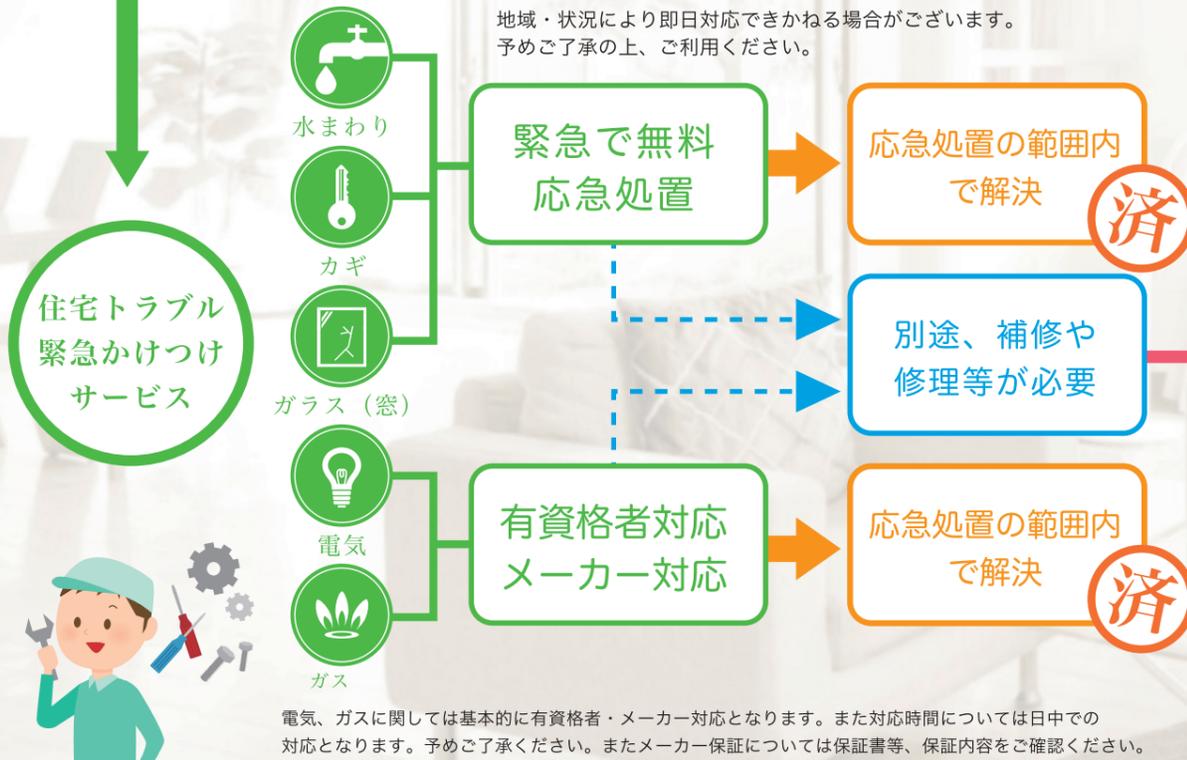
トラブル発生時は、下のトラブル時の流れをご参考ください。



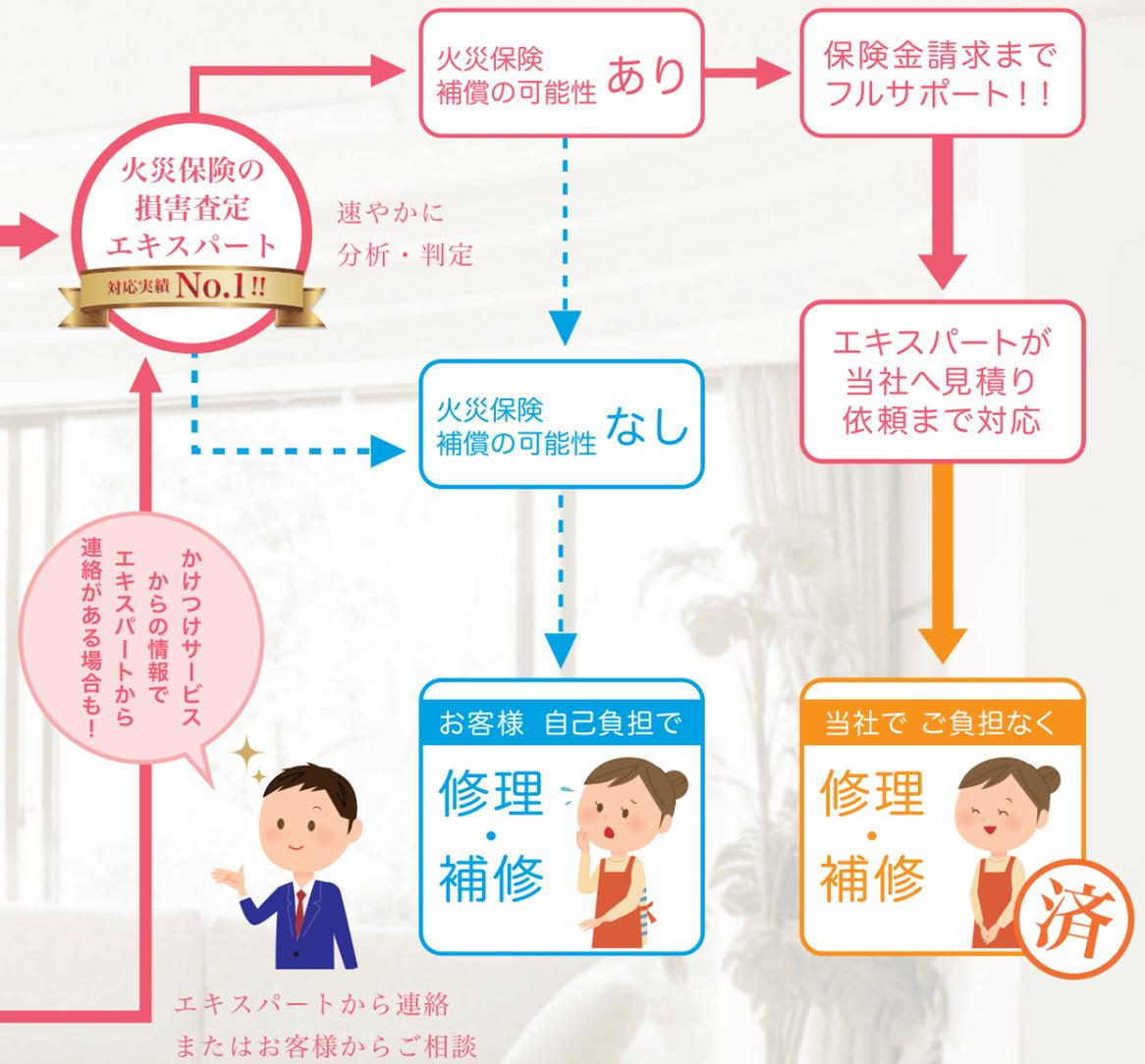
火災等の事故トラブルは一度ご相談ください。

緊急かけつけ「5つの項目」なら…

緊急かけつけサービスは5つの項目のみとなり、建具調整等は承っておりません。
地域・状況により即日対応できかねる場合がございます。予めご了承の上、ご利用ください。



※当社のご推薦する保険代理店のエキスパートが対応いたします。ご推薦する保険代理店以外の保険会社等でご加入の場合、保険金請求までサポートができない場合がございます。
 ※エキスパートは、すべての案件に対しご連絡するわけではありません。あくまで補償対象の可能性が高いものに限ります。
 ※エキスパートがご連絡させていただいた案件すべてが火災保険で補償されるわけではありません。予めご了承ください。
 ※エキスパートがご連絡しない場合でも、火災保険が適用できる住まいの損害も多くございます。住まいに損害が発生した場合はご相談いただけますようお願いいたします。



ポイント 住まいの事故・損害は記録に残しましょう。

火災保険の補償に限らず、その他保証等でも、トラブルの内容を報告する必要があります。住まいに事故・損害が発生した際にはデジタルカメラ・スマートフォン等で結構ですので、トラブル箇所の写真を撮っておくことをオススメいたします！

24時間
365日
受付・対応

※24時間受付のみのサービスも
ございます

サポート期間：10年間

住宅トラブル 緊急かけつけ

日常生活における小さなトラブルから大きなトラブルまで緊急時に**24時間365日体制で専門知識を持ったスタッフがサポート**いたします。トイレのつまりや水漏れなど、住宅トラブルでお困りの際はお気軽にお電話ください。**30分程度の応急処置（※1）を無料でおこないます。**

※1：応急処置とは作業員1名による、特殊工具・部品を必要としない30分程度の作業のことをいいます。

※地震など天災害時はつながりにくくなる場合がございます。予めご了承ください。



※画像はあくまでイメージです。

住宅トラブル時に応急処置を無料で対応いたします。

〈かけつけ一次対応サポート（応急処置）一例〉

対象	トラブル依頼内容	対応内容	一般的な費用（税抜）	会員様負担額
電気設備	照明器具が点灯しない	通電確認・スイッチ点検	8,000円～	0円
ガス設備	お湯が出ない	給湯器電源リセット ブレーカー確認	8,000円～	0円
水廻り	タンクの水が止まらない	ロータンク内調整	8,400円～	0円
水廻り	便器が詰まって流れない	異物除去（ラバーカップ）	10,500円～	0円 <small>（*1）</small>
カギ	カギの紛失	開錠（1箇所の対応のみ）	12,000円～	0円 <small>（*2）</small>
カギ	カギが折れてしまった	シリンダーからカギの除去	12,000円～	0円
ガラス	窓ガラスが割れた	ケガ防止の応急処置	8,000円～	0円

*1：ラバーカップで改善されない場合、高圧洗浄機等での対応となりますが、その際は別途費用が発生致します。
*2：ツーロックの場合等、2つ目以降の開錠（破錠）は別途費用が発生致します。また防犯性の高い鍵に関しては、対応できかねる場合がございます。
※すべてのトラブルに関して、状況や対処方法によって特別な対応が必要になる場合は、費用が発生する可能性があります。予めご理解いただいた上でご利用ください。

5つの項目について24時間365日サポートいたします。

水まわりのトラブル

点検・調査・応急処置を行います。

応急処置 無料

【対応内容】

- 排水のつまり
- 配管からの水漏れ
- トイレのつまり
- 漏水等

作業スタッフ手配 受付・対応時間>24時間

カギのトラブル

対応する作業スタッフを手配します。

応急処置 無料

【対応内容】

- カギを忘れてしまった
- カギをなくしてしまった等

作業スタッフ手配 受付・対応時間>24時間

ガラス（窓）のトラブル

ガラス破損時の破片の片付け、養生作業、清掃をサポートします。

応急処置 無料

【対応内容】

- ガラスが割れてしまった
- 空き巣に入られガラスを割られてしまった等

作業スタッフ手配 受付・対応時間>24時間

電気設備のトラブル

点検・調査・応急処置を行います。

応急処置 無料

【対応内容】 ■照明がつかない ■ブレーカーが落ちた
■コンセントの不具合等

【注意事項】家電製品（エアコン・浄水器・食洗機・温水洗浄便座など）本体の故障はサービス対象外とします。トラブル状況により、メーカー手配の場合がございます。その際の対応時間は9時～17時となります。なお、メーカー対応も一次対応無償となります。

受付>24時間
作業スタッフ手配 有資格者等の対応となるため対応は基本的に9時～17時となります

ガス設備のトラブル

点検・調査・応急処置を行います。

応急処置 無料

【対応内容】 ■ガスコンロが着火しない ■お湯が出ない
■給湯器のリモコンにエラーが表示される等

【注意事項】トラブル状況により、メーカー手配の場合がございます。その際の対応時間は9時～17時となります。なお、メーカー対応も一次対応無償となります。

受付>24時間
作業スタッフ手配 有資格者等の対応となるため対応は基本的に9時～17時となります

地域や状況によりお客様のもとへ、すぐに向かうことができない場合がございます。予めご理解の上、ご利用ください。

※お問い合わせいただいた内容について、応急処置が必要なものに対して、かけつけ、応急処置を行います。（状況や地域によって当日にお伺いできない場合がございます。）
※電気・ガスについて、お電話での受付・手配予約などは24時間365日対応いたしますが、かけつけ対応時間は日中での対応となります。
※サービスはあくまで応急処置の範囲内であり、部材や特殊な工具が必要な場合は二次対応の範囲となり、有償での対応または対応できかねる場合がございます。

かけつけ事故事例

※事例は二次対応（補修工事・部品交換等）を含むものもございます。
本かけつけサービスでは一次対応（応急処置）のみ無料で対応いたします。

① 洗面所下から水漏れ

レバー式の水栓は年月が経つと水圧がおかしな所にかかるのが原因ということで、蛇口をかえた方が良く、一時間ほど工事。

▶▶ 水漏れ応急処置 + 水栓部材交換等（二次対応）

70,000円の支払いが発生

※蛇口の交換等二次対応が必要な場合、部材費ならびに二次対応にかかる費用は有償となります。



当サービス会員様
応急処置無料
(水漏れ応急処置)
※交換など含まず

② キッチン排水の詰まり

電話で工事費用を訪ねたところ、13,000円だったが、実際は、作業費用31,500円、人件費31,500円の合計76,000円請求されることに。

▶▶ 排水管の詰まり除去作業 + パイプ交換等（二次対応）

76,000円の支払いが発生

※一部、配管の交換や補修作業など、特殊作業の実施は二次対応となり、別途費用が発生します。



当サービス会員様
応急処置無料
(配管つまり除去)
※補修などの作業含まず

③ ガラスにヒビが入り交換

電話では18,000円との案内だった。その場で即ガラス交換となったが金額を検討する間もなく作業が行われ、ガラスの仕様などにより、実際は25,000円の請求に。

▶▶ ガラス片の片付け + ガラス本体の交換（二次対応）

25,000円の支払いが発生

※応急処置は割れた窓部分の養生や、飛び散ったガラス片の片付け対応となります。ガラス本体の交換などは二次対応となり有償となります。



当サービス会員様
応急処置無料
・窓養生 作業
・ガラス片 片付け

④ 給湯器の故障

シャワーを浴びている途中に急にお湯が出なくなりましたが、夜も遅くてどこに連絡をすればいいのか分からない。

▶▶ 近くの対応業者を探しても
営業時間外で連絡つかず

※電気設備・ガス設備の場合、メーカー対応や有資格者の手配までとなる場合がございます。またその際は、後日のご訪問となります。また、内容・状況によっては、ご相談いただいた際に、電力会社、ガス会社のご案内をさせていただく形になる可能性もございます。予めご了承ください。



当サービスの
会員様なら
**24時間365日
受付可能!!**

< ご利用上の注意 緊急かけつけサービス >

【料金について】

- 部材・部品代・交換作業料金が発生した場合は会員様のご負担となります。
- 30分を超える作業の場合は、10分毎に1,500円（税抜）の延長料金が必要になります。
- 30分を超える作業や部材・部品代・交換作業料金等、費用が発生する場合には、事前にお見積りの上、対応させていただきます。
- 発生した費用についてはサービス事業者の定めるお支払い方法にて、お支払いください。

【サービスについて】

- 会員様と同居されている方からのご連絡にも対応します。
- 地域や作業内容によっては即日対応できない場合や作業スタッフが現地到着まで時間を要する場合がありますので予めご了承ください。
- 部品交換が必要な作業は、後日作業となる場合もございます。
- トラブル内容によっては会員様ご本人に警察等の専門機関に対応をお願いする場合がございます。
- 建物共用設備におけるトラブルはサービス対象外とします。
- ツーロックの場合、2つ目の開錠（破錠）は有償となります。

サポート期間：10年間

年2回 無料で お手伝い お手伝いサービス



※画像はあくまでイメージです。

お手伝い対応メニューに記載のある、一人では難しい作業の場合作業スタッフが伺いし、お手伝いをいたします。対応メニュー内の作業でお困りの場合は、当サービスにお任せください。

スタッフ1名にて30分程度、対応メニュー内のお手伝いが年2回まで無料でご利用いただけます。

受付日時 24時間365日 受付

対応日時 9時～17時でご予約可能

下記項目について、年2回まで無料でお手伝いいたします。

<お手伝い対応メニュー>

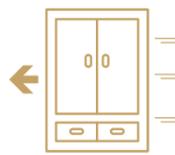


照明器具の管球交換サービス

お部屋の照明器具（蛍光灯など）の管球交換作業を行う業者を手配致します。

ご利用上の注意

※管球類は予めご用意ください。



家具の移動サービス

お部屋の模様替えなどで家具の移動の際に作業スタッフがお手伝い致します。

ご利用上の注意

※運ぶものの大きさや重さなどによって特殊な用具や人数が必要になる場合は、別途費用が発生する場合があります。



高所設置窓の掃除サービス

天窓の開閉チェックやお部屋内の窓ガラス（高所設置窓）の掃除をお手伝い致します。

ご利用上の注意

※吹き抜けなどの高所作業で、足場設置が必要な場合は別途費用が発生する場合があります。

※一人では行うのが難しい作業お手伝いのため、通常窓の掃除は承っておりません。予めご了承くださいませ。

< ご利用上の注意 お手伝いサービス >

- 1回の作業は作業員1名による、特殊工具、特殊部品を必要としない30分以内の簡単な作業です。
- 高価な家具や楽器等、養生が必要なもの、1名で対応が出来ない大型の家具はご希望に添えない場合がございます。
- ご登録いただいたご住居室内の作業に限ります。
- LED電球への交換については一部対応できない器具があることを予めご了承ください。
- 引越しやリフォームによる家具の移動については、お引き受けできません。
- 階段の上部窓の掃除、上下階の家具の移動は、安全確保の為作業員を補充する場合がございます。その際は費用について別途ご相談させていただきます。

サポート期間：10年間

事故対応
2519件
対応実績 **No.1**の証!!

総合保険代理店 (株)FP相談センター
2007年8月～2016年3月
までの実績

火災保険の損害査定 エキスパートダイアル

火災保険に加入していても、住まいの損害に対応していることに気づかない人が多いのが現状です。**住まいの損害について、保険で賄えるものは保険で賄えるように、火災保険の損害査定エキスパートがサポート**いたします。住まいに損害が生じた時は、まずご相談ください。



※画像はあくまでイメージです。

「火災保険で対応できるかな…?」
思ったら迷わずご相談ください!!

対応日時 **平日9時～17時 受付**

エキスパートからお客様へご連絡する場合があります。



住まいのトラブル発生

かけつけサービス対応

エキスパートより連絡

火災保険補償をサポート

エキスパートはお客様からのご相談を待つだけではありません。

全国のかかけ情報(当サービスのお客様分)を日々、エキスパートが確認いたします。その中で、補修工事が火災保険で補償される可能性が高いと思われるお客様へ、エキスパートよりご連絡させていただきます。住まいの損害に対し、エキスパートがしっかりとサポートいたします。

火災保険補償対象の場合は、保険金請求までしっかりサポートいたします。

ポイント

- 当社のご推薦する保険代理店のエキスパートが対応いたします。ご推薦する保険代理店以外の保険会社等でご加入の場合保険金請求までサポートができません。
- エキスパートは、すべての案件に対しご連絡するわけではありません。あくまで補償対象の可能性が高いものに限ります。
- エキスパートがご連絡させていただいた案件すべてが火災保険で補償されるわけではありません。予めご了承ください。
- エキスパートがご連絡しない場合でも、火災保険が適用できる住まいの損害も多くございます。住まいに損害が発生した場合は、ご相談いただけますようお願いいたします。

会員様特典

火災保険をご検討中の会員様へ

当社でお勧めする保険代理店もしくは保険会社から火災保険についてご連絡をさせていただきます。

保険の専門家に何度でも無料でご相談いただけます。お客様のご都合の良い日時を確認し、火災保険アドバイザーもしくは保険会社コールセンタースタッフが電話にて、納得いくまでご説明いたします。



おすすめポイント

安心の対応

保険会社の社員もしくは、保険総合代理店(株)FP相談センターの社員が**丁寧に説明させていただきます。**



保険の割引

当社のご推薦する火災保険は、24時間365日受付が可能な『住宅トラブル緊急かけつけサービス&お手伝いサービス』の**住宅購入者割引**に対応しています。



保険相談の流れ

STEP1 ヒアリング

保険会社コールセンターもしくは、火災保険アドバイザーが電話にてお客様のご要望をしっかりと伺いし、保険の疑問・不安な点を一緒に整理します。

STEP2 提案・比較検討

保険のプランを納得されるまで何度でも無料でご相談いただけます。

STEP3 資料の送付・返信

決定したプランの申込用紙に、必要事項をご記入していただくと受付の完了です。

最大限サービスを使っただき保険金請求までしっかりサポート致します。