

パートナーズホーム あんしんサポートクラブ への
お問合せは下記フリーコールまで

 **0800-888-**

※自動音声案内の途中でも番号を押していただくことが可能です。



『住宅トラブル緊急かけつけ・お手伝いサービス』に
お問い合わせの方は

▶ プッシュ **1**

24時間365日受付

※地震など天災害時は回線が混線するため、つながりにくくなる場合がございます。

『火災保険の損害査定エキスパートダイヤル』にお問い合わせの方は

▶ プッシュ **2**

平日9時～17時受付

『医療案内ダイヤル』にお問い合わせの方は

▶ プッシュ **3**

24時間365日受付

『ケガの補償と個人賠償責任補償』にお問い合わせの方は

▶ プッシュ **4**

平日9時～17時受付

『株式会社 パートナーズホーム』へお問い合わせの方は

▶ プッシュ **5**

9時～18時受付 水曜 定休日

※詳しくは、当社ホームページにてご確認ください。

<http://jcca-home.com/member2/partners-home/>

下記QRコードより
ホームページをご
確認ください。



毎日の楽しい暮らしに
安心と快適をあなたへ

パートナーズホーム

あんしん SUPPORT CLUB

パートナーズホーム あんしんサポートクラブ

住宅トラブル緊急かけつけサービス

お手伝いサービス

火災保険の損害査定エキスパートダイヤル

医療案内ダイヤル

ケガの補償と個人賠償責任補償

Supported by PARTNERS HOME Co., Ltd.

INDEX

**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

住宅トラブル緊急かけつけ&お手伝いサービス

P.04

火災保険の損害査定エキスパートダイヤル

P.08

**事故対応
3143件**
対応実績 No.1の証!!
保険総合代理店（株）FP相談センター
2007年8月～2017年7月
までの実績

**24時間
365日
受付・対応**
※一部24時間365日対応でない
ものや要予約のものあり

医療案内ダイヤル

P.12

ケガの補償と個人賠償責任補償

P.20

**個人賠償
最大3億円
まで補償**

住まいと暮らし安心サポート

パートナーズホーム

**あんしん
SUPPORT CLUB**

パートナーズホーム あんしんサポートクラブ

会員様のお住まいのトラブル、会員様とご家族様のおからだのもしもの時に
24時間体制でサポートいたします。

「お住まい」や「おからだ」にもしものことがあった場合は
すぐに「パートナーズホーム あんしんサポートクラブ」へご相談ください。

※24時間お電話受付の対応は、「住宅トラブル緊急かけつけサービス」「お手伝いサービス」「医療案内ダイヤル」となります。

※医療案内ダイヤルは、あくまで緊急時の対応や医療機関等、医療に関する一般的な情報をご提供するサービスです。

救急車・救急病院の手配、予約、その他診療・医療行為等のサービスではございません。

早急に診察・医療行為が必要と思われるような「大けが」「倒れた・倒れるほどの病状」等の場合は「119番」へご相談ください。

サポート期間：10年間

**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

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
フが電話で受付、対応する5つのトラブルについて無料で
応急処置(※1)サポートをおこないます。

※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お電話が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。



水のトラブル

応急処置無料

トイレの水が止まらない
▶ロータンク内調整
便器が詰まって流れない
▶詰まり除去(ラバーカップ)
※高圧洗浄機等を使用した場合は別途費用が発生いたします。

受付・対応
24時間

他にも、配管の詰まり・漏水等もご相談ください。



カギのトラブル

応急処置無料

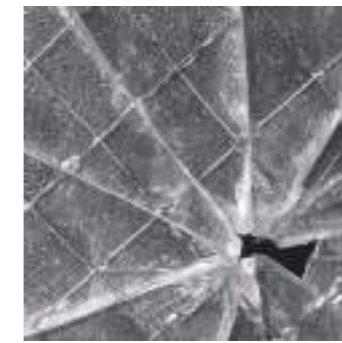
カギをなくした・忘れた
▶カギの開錠(1箇所のみ)
※ツーロックの場合、2箇所目は有料

受付・対応
24時間

作業前に会員様確認をさせていただきます。
尚、会員様確認が取れない場合、開錠の対応等ができない場合があります。

応急処置は地域や状況、時間帯等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。予めご理解いただいた上でご利用ください。

※地震など天災害時は、お電話がつながりにくくなる場合がございます。
※お問い合わせいただいた内容でサービスの対象内かつ、応急処置が必要なものにつけ応急処置を行います。
※建具などの不具合・トラブルは対象外となります。



ガラスのトラブル

応急処置無料

ガラス窓が割れた・割られた
▶窓養生作業・破片片付け

受付・対応
24時間



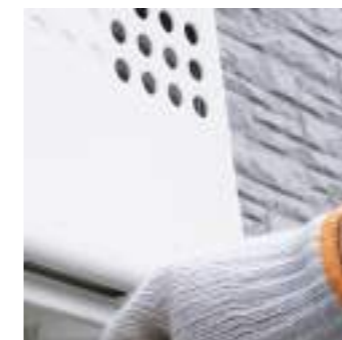
電気設備のトラブル

応急処置無料

照明がつかない
▶通電確認・スイッチ点検
他にもコンセントの不具合等もご相談ください。

受付
24時間
基本対応時間
9時～17時

【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。



ガス設備のトラブル

応急処置無料

お湯が出ない
▶給湯器電源リセット・ブレーカー確認
他にもガスに関する不具合は一度ご相談ください。

受付
24時間
基本対応時間
9時～17時

【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。

ご利用上の注意：住宅トラブル緊急かけつけサービス

【料金について】

- 会員様の故意過失によるトラブルで部材・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(税別)の延長料金が必要となります。
- 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いたします。
- 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及び設備機器(エアコン・浄水器・食洗機・温水洗浄便座など)本体の故障は、サービス対象外となります。
- 状況によりメーカー手配する場合があります。
- ツーロックの場合、2つ目の開錠(破錠)は有償となります。
- 電気・ガスのトラブルの場合、基本的にはメーカー対応・有資格者での対応となります。その際の対応時間は9時～17時となりますので、予めご了承ください。
- 地震など天災害時は、お電話がつながりにくくなる場合がございます。
- お問い合わせいただいた内容でサービスの対象内かつ、応急処置が必要なものにつけ応急処置を行います。
- 建具などの不具合・トラブルは対象外となります。

かけつけ事故事例

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。



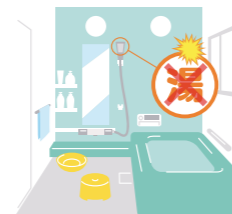
当サービス会員様
一次対応無償
・窓養生 作業
・ガラス片 片付け

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ったが、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すも
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!!**

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。予めご理解いただいた上でご利用ください。

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。

スタッフ1名にて30分程度、お手伝いメニューの項目についてお手伝いいたします。いずれかの項目を年2回ま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

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いたします。

【注意事項】
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いたします。

【注意事項】
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) の掃除をお手伝いいたします。

【注意事項】
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。



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
3143件

対応実績 **No.1**の証!!

保険総合代理店（株）FP相談センター
2007年8月～2017年7月
までの実績

火災保険の損害査定 エキスパートダイヤル

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、保険で補えるものは保険で補えるように、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。

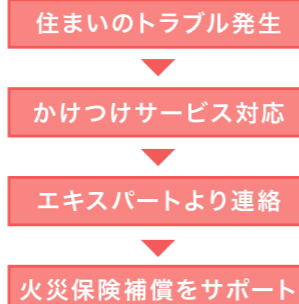


※画像はあくまでイメージです。

「火災保険で対応できるかな…?」と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。



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。

全国のかかけつけ情報（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ございません。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ございません。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お電話にて、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。**
※共同募集の場合、他保険代理店から火災保険のご案内をさせて頂く場合がございます。予めご了承ください。



保険の割引

ご推薦する火災保険は**住宅購入者割引**に対応していますのでお得に火災保険にご加入いただけます。



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お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。

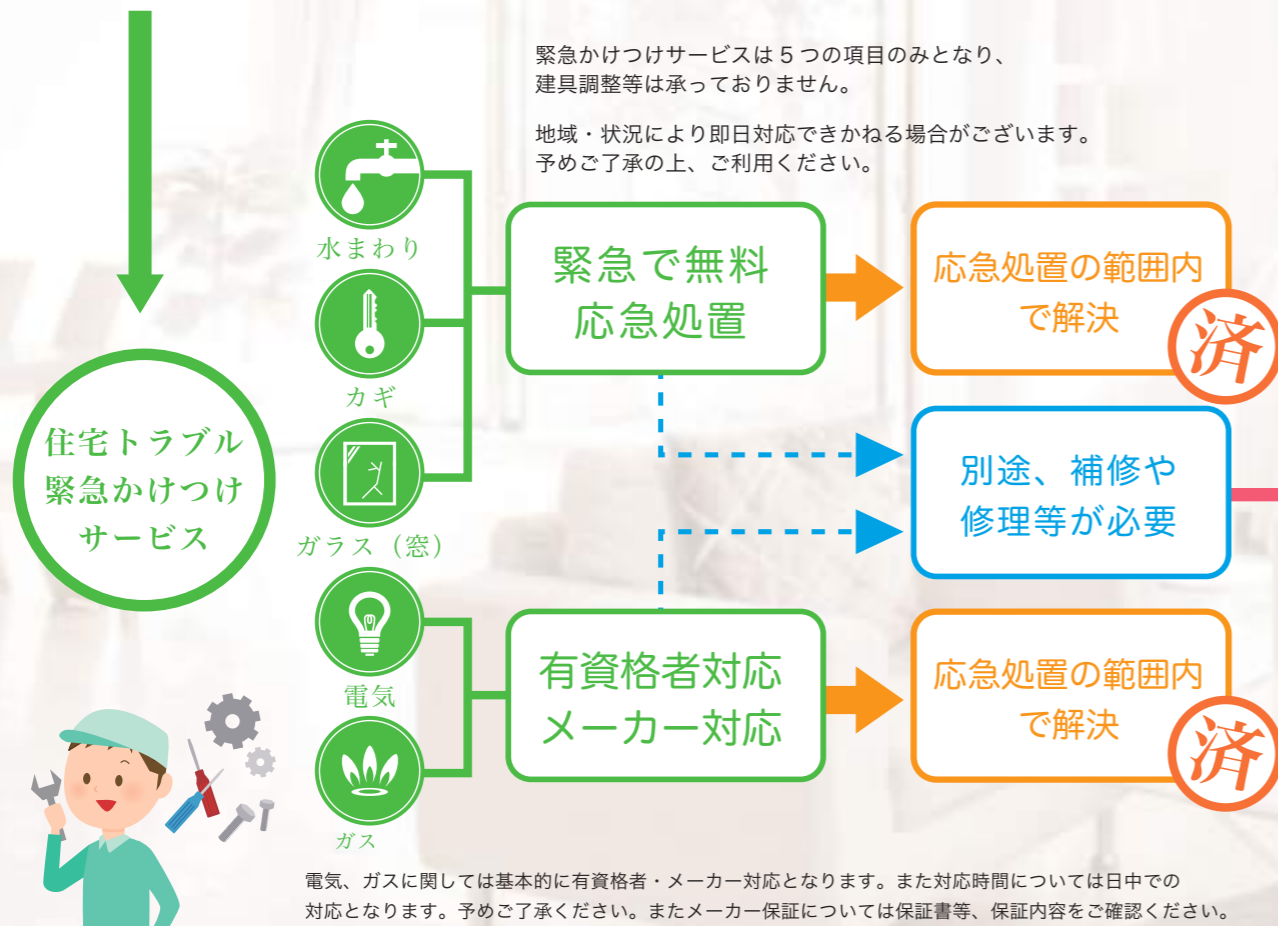
『かけつけ』×『エキスパート』が住まいを守る。

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。



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。



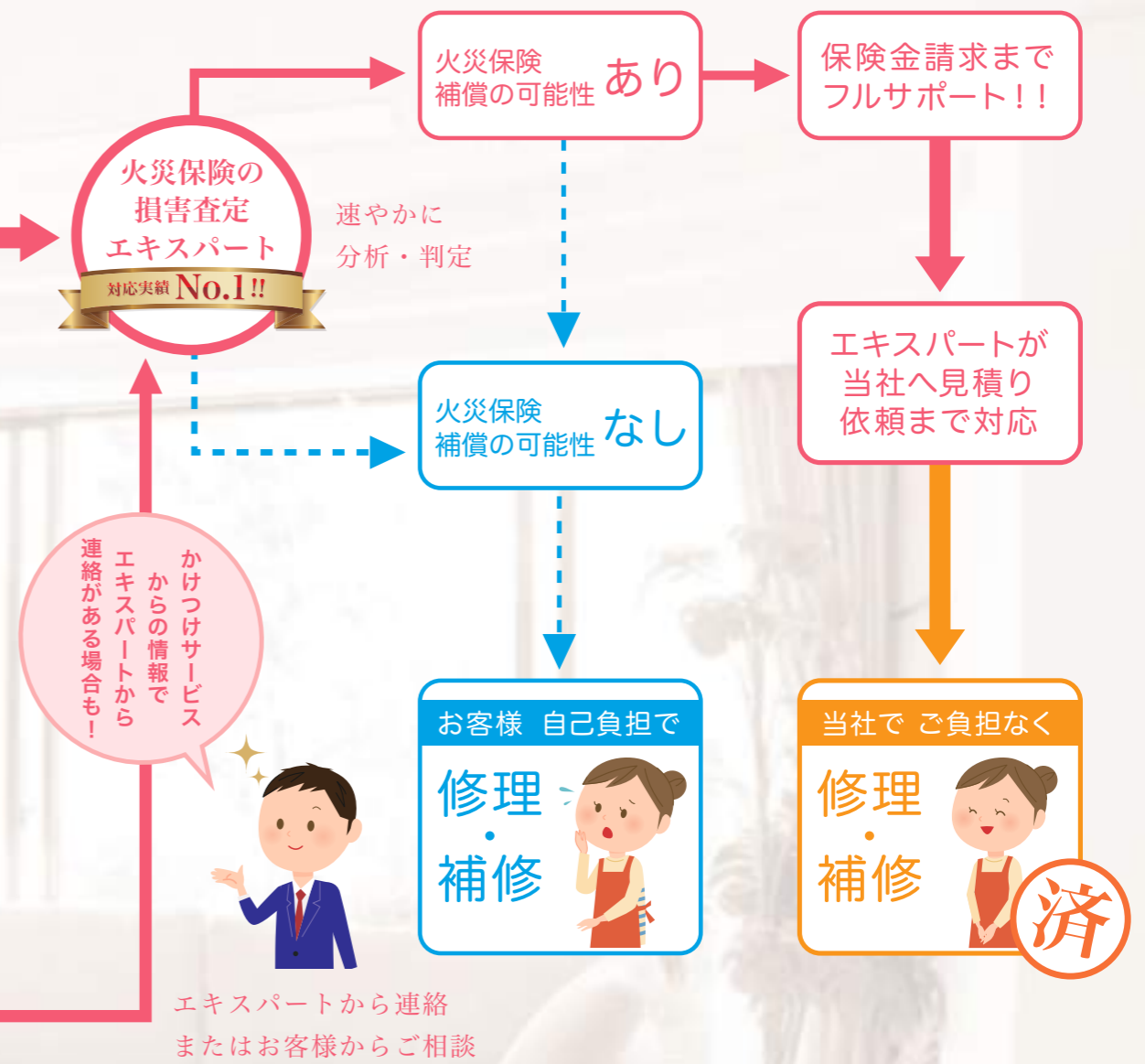
※当社のご推薦する保険代理店のエキスパートが対応いたします。ご推薦する保険代理店以外の保険会社等でご加入の場合、保険金請求までサポートができない場合がございます。

※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。

火災等の事故トラブルは一度ご相談ください。



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**
※一部24時間365日対応でない
ものや要予約あり

サポート期間：10年間

医療案内 ダイヤル

おからだの「もしも」のときに、**医師または看護師等が無料で医療相談にお応え**いたします。
突然の病気やケガなど緊急時の対処方法、休日や深夜の病院・診療所などのご案内、健康相談など、**24時間365日受付しお客様をサポート**いたします。



※予約が必要なサービス等については、ご相談対応時間は24時間365日の対応ではございません。予めご理解の上、ご利用ください。

※画像はあくまでイメージです。

「もしも」のときは頼れる医療アドバイザーにおまかせ。

<p>24時間 365日</p> <p>緊急医療 一般健康相談</p>	<p>24時間 365日</p> <p>医療機関案内</p>	<p>事前 予約</p> <p>予約制専門医相談</p>	<p>事前 予約</p> <p>予約制専門医 がん相談</p>
<p>一部 事前予約 24時間 365日</p> <p>育児・栄養相談</p>	<p>一部 事前予約 24時間 365日</p> <p>お薬相談</p>	<p>一部 事前予約 24時間 365日</p> <p>一般的な介護 (看護を含む) 情報提供</p>	<p>事前 予約</p> <p>メンタルヘルス 相談</p>

※ご連絡いただいた際、氏名、電話番号などを確認させていただく場合がございます。 ※サービス内容は予告なく変更・中止となる場合がございます。
※予期せぬ状況により、サービスの一部、またはサービスのご提供を終了する場合がございます。
※本サービスのご提供にあたり取得した情報は、希死念慮者等の緊急対応を含め、一切開示することはできません。
※本サービスのご提供については、診療の代替ではなく、あくまで情報提供、助言に限定されており、効果を保障するものではありません。
また、情報提供・助言については、日本国内の法律（医療法・医師法）に基づく対応となります。（対応についても日本国内での相談のみとなります）

緊急医療・一般健康相談サービス

**24時間
365日**

救命救急センターに勤務する「**現役の救急専門医**」が**24時間365日**常駐のもと、5年以上の臨床経験を有した看護師等が、突然の発病やケガから、日常のお体のお悩みについてお応えいたします。



救急の専門的な知識と経験により、会員様の状態を速やかに把握し緊急度を判断した上で、アドバイスいたします。

【ご相談症状例】

- 発熱・頭痛などの体の異変
- ケガ
- やけど
- 中毒
- 熱中症
- 耳鳴り
- 検査
- 手術
- 予防接種
- 育児・発育・発達
- 薬剤・健康増進・メンタルヘルス
- など

【専門の救急医について】

「救急治療」および「救命治療」に高い専門性を持ち、主に救命救急センターなどの救急医療機関の第一線で活躍している医師をいいます。救急医は全国で約3000名登録されており、その数少ない救急医を24時間365日常駐可能にした唯一のサービスです。

医療機関案内サービス

**24時間
365日**

『夜間や休日の緊急医療機関』『出張先や旅先での医療機関』など、全国45万件以上の情報からご要望に合う医療機関をご紹介します。



毎月更新される豊富なデータベースから最寄りの病院を即座に検索し、医療機関の所在地・道順・受付時間などの詳細情報をご提供します。

こんな時はお電話ください。例えば…

- ・旅行中に急に体調を崩した。ここから一番近い病院は？
- ・夜中に子供が高熱を出した。すぐに受診出来る病院はどこ？
- ・婦人科のがん検診に行きたいが女医が担当している病院は？ など

【案内サービスについて】

本サービスは、会員様よりお電話でいただいた情報をもとに適切と思われる医療機関の候補をご案内するものであり、予約代行などのサービスはおこなっておりません。

予約制 専門医相談サービス

事前
予約

30以上の診療分野ごとに専門医への相談が可能です。

医療機関にかかる際の相談の仕方や最新の治療法など専門医ならではの質の高いきめ細やかなアドバイスをいたします。**大学の教授、准教授クラスの専門医**が電話相談をお受けします。



【診療科目】

一般内科	一般外科	小児科
産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科
皮膚科	歯科	心療内科
精神科	泌尿器科	消化器内科
消化器外科	循環器内科	心臓外科
整形外科	脳神経外科	内分泌内科
呼吸器内科	呼吸器外科	乳腺外科
甲状腺科	血液内科	小児神経科
口腔外科	腫瘍内科	腫瘍放射線科
緩和ケア	漢方医薬	医療ソーシャルワーカー

こんな時はお電話ください。例えば…

- ・趣味でゴルフをしているが、ヘルニアになってしまった。もうゴルフはできないの？
- ・インプラントについて詳しく教えてほしい
- ・緑内障は失明してしまうの？ など

【相談サービスについて】

本サービスは、会員様よりお電話でいただいた情報をもとに一般的なアドバイスをするもので診断行為などのいわゆる医療行為とみなされる行為は行っていません。

予約制 専門医「がん」相談サービス

事前
予約

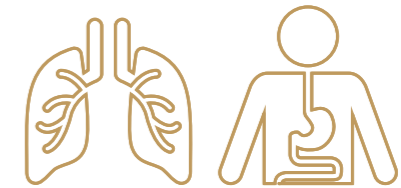
臓器ごとのがんの専門医が、がんに関する様々なお悩みにお応えします。

がんに関する様々なお悩み事前に予約いただいた臓器ごとのがんの専門医がお応えします。さらに、がんと闘う患者様とご家族が抱える問題にも向き合う専門スタッフがサポートします。



臓器ごとの専門医ラインナップ

がんは臓器によって治療法が異なります。臓器によって異なる専門医が症状や治療法についてアドバイスをおこないます。



こんな時はお電話ください。例えば…

- ・乳がん検診で手術をすすめられた。セカンドオピニオンを受けるにはどうしたらいいか… など

心のケア

患者様やご家族には精神的な負担がかかります。精神腫瘍科の医師が、がん治療における患者様とご家族の心のケアを行います。



こんな時はお電話ください。例えば…

- ・がんと診断されてから精神的な負担が大きく乗り越えられるか不安… など

治療以外のご相談

医療制度や長期の闘病生活、在宅医療など、患者様とご家族の生活の様々なお悩みに対しソーシャルワーカーが課題解決への支援をおこないます。



こんな時はお電話ください。例えば…

- ・在宅医療で利用できる医療福祉制度について知りたい… など

精神腫瘍科：がんの治療において、患者様とご家族の心（精神）にもアプローチする領域をいいます。

ソーシャルワーカー：医療機関において、患者様とご家族の抱える心理・社会・経済的な問題に対して、課題解決の支援を行う専門職。

育児・栄養相談サービス

24時間
365日
一部
事前予約

育児には臨床経験のある看護師や育児カウンセラー
食には管理栄養士がご相談にお応えいたします。

- 病気・ケガ
- 予防接種・健康診断
- 離乳食～高齢者向けレシピ
- 病中病後のお食事
- 発達・発育
- 生活習慣病予防

など



こんな時はお電話ください。例えば…

- ・3歳の娘が全く言うことを聞かない。ちょっと注意をするだけで、癇癪を起こす。どうすれば？
- ・手作りの離乳食の食材はどんなものが良いか、またその調理方法は？ など

【育児・栄養に関するご相談について】

育児：本サービスは、臨床経験のある看護師、育児カウンセラーなどがご相談にお応えします。
栄養：厚生労働大臣の免許を受けた管理栄養士が、傷病者に対する療養のための栄養指導や健康の保持・増進のための栄養指導をおこないます。

お薬相談サービス

24時間
365日
一部
事前予約

処方された薬や市販薬の効果、副作用、飲み合わせなど
お薬に関する様々なご相談にお応えいたします。

- 処方薬
- 漢方薬
- 市販薬
- サプリメント
- 乳幼児期などライフステージに合わせた薬剤情報
- 禁煙補助薬

など



こんな時はお電話ください。例えば…

- ・血圧の薬を飲んでいるけど、グレープフルーツジュースはダメと言われた。なぜ？
- ・子供が飲み薬を嫌がります。良い方法は？ ・ジェネリック医薬品って何？ など

※厚生労働大臣の免許を受けた薬剤師が、薬学をもとに専門的な立場からご相談をお受けいたします。本サービスは、お客様よりお電話でいただいた情報をもとに一般的なアドバイスをするもので、診断や治療などのいわゆる医療行為とみなされる行為は行っていません。

一般的な介護（看護を含む）情報提供サービス

24時間
365日
一部
事前予約

総合的な介護関連情報のご提供をいたします。

- 介護保険について
- 介護の仕方について
- 介護サービス事業者を探したい
- 資格のご紹介
- 福祉用具を探したい
- 専門用語のご説明



【情報提供サービスについて】

本サービスには、介護制度（申請、ケアプラン作成など含む）、後見人制度などの法律関係のご相談は含まれておりません。
また、介護施設などご案内も可能ですが、予約代行などは行っていません。

メンタルヘルス相談サービス

事前
予約

心理相談員等が会員様のお悩みをお聞きします。

気分が優れない・やる気がしないといったことから、人間関係・ご自身の性格・プライベートに関するお悩みまで、心理相談員等がお伺い、対応をさせていただきます。



ひとりで抱え込んでいませんか？ そのお悩みお聞かせください。

<ご相談事例>

- 家庭**
 - うつ病で治療中の夫。どのように関わっていけばよいのかわからない。
 - 子供が不登校になってしまった。どうしたらいいのか。
- 介護**
 - 家族の介護が数年続いている。なかなか自分の時間が持てず弱音も吐けない。行き詰まり感がある。
- 職場**
 - うつ病の部下にどのように接したらよいのか教えてほしい。
 - 上司との関係がうまくいかず、仕事を自分で抱え込んでいる。誰にも相談できず辛い。
- 人間関係**
 - 気分が落ち込んでいる。仕事のミスも増え、あまり眠れない。仕事にも行きたくない…。
 - もともと内気な性格で、実は接客が苦手。言葉がうまく出てこずに悩んでいる。



※ご相談対応は、看護師、心理相談員等での対応となります。 ※ご相談の対応はお電話のみの対応となります。
※ご相談対応時間は、一度につき、最大20分までとなります。（ご相談回数に制限自体はございません。）
※同じ相談対応者（看護師・心理相談員など）による継続的対応はできません。（ご相談は1回で完結する形となります。）

医療案内ダイヤル ご相談事例

救急の専門的な知識と経験が豊富な
医療スタッフが無料でアドバイスいたします。

当サービス会員様
相談無料
の安心対応

1 子供のケガの対処について

【問い合わせ内容】…相談者▶母親

子供が先ほど、階段の13段目から落ちて、目と鼻の間が腫れています。今は泣き止みいつもと同じ状態ですが、頭も打っているはずなので心配です。大きな病院に10件くらい電話したが深夜なので全部断られました。どうしたら良いのでしょうか？



【回答】

ご心配ですが、頭の打撲を診る脳神経外科は夜間や、いつもと変わらない状態ですと、精密検査等をしてくれないので、受け入れは難しいでしょう。腫れているところは、濡れタオルや保冷剤などで冷やしてあげてください。顔つきがおかしくなったり、吐いたり、元気がなくなってこないかが観察ポイントです。万一様子がおかしくなったら救急車を呼んでください。48時間たっても変わりがなければ、普通の生活をして大丈夫ですが、気をつけて観察して見守ってください。

2 脳動脈瘤の手術相談について

【問い合わせ内容】…相談者▶60代後半女性(ご本人)

10年前に発見された脳動脈瘤がだんだん大きくなってきて、脳外科の主治医から「そろそろ手術をしましょう」と言われています。手術の方法として、開頭して患部をクリップで留める方法と造影剤を使つてのカテーテルによるコイル方式を提案されています。心臓と腎臓の持病があり、どちらを選択すればよいか迷っています。心臓については、心臓肥大と不整脈の指摘があるため、定期的に色々な検査をやっていますが、血液検査(BNP)の値が高いので、開頭手術に耐えられるか心配です。腎臓は、自覚症状はないのですが、クレアチニンの値が高いとの指摘があります。心臓と腎臓に問題を抱えている中、どちらの手術方法が良いのでしょうか？



【回答】

ご心配の血液検査(BNP)の値は基準値の10倍くらいですが、その程度の値では、通常、心臓の機能が特別落ちていたとは考えませんし、心臓の働きを一番よく確認できる心臓のエコー検査でも医師から特別な指摘がないことから、心臓を理由に開頭手術ができないということにはならないと考えます。また、クレアチニンの値も基準値からはずれていますが加齢に伴う数値の範囲内で、カテーテル手術の妨げになるようなものではないと思います。動脈瘤の大きさ、部位、形状などによっても、どちらの手術方式が適しているかということもありますので、その点も担当医から詳しく説明をお聞になったうえで、最終的には、ご本人が納得してお決めになれることだと思います。

3 子供の熱が下がらない

【問い合わせ内容】…相談者▶30代女性(母親)

2歳8ヶ月の男の子のこと。一昨日から発熱し、一旦下がったが昨日の夕方に39度を越えたので小児科を受診した。インフルエンザ、溶連菌とも陰性で風邪との診断で特別な薬の処方はない。先ほど家にあった座薬を入れても熱が40度から下がらない。食べたり、飲んだりはできているけど今日も受診した方がいいだろうか？



【回答】

高熱ですと、すぐには座薬が効いてくるとは限りませんので、熱も極端に下がったりはしません。おむつの交換時間からすると、尿の出が少なめなのが心配です。お茶でもジュースでも構いませんので、本人が飲みたがるものを与えてください。今のところ、飲食はある程度でき、機嫌はさほど悪くないようですが、高熱が出ていること、脱水の兆候がみられることから、本日中の再受診をお勧めします。クーリングの方法などホームケアのアドバイスとお近くの休日診療所をこの後ご案内致します。

4 手術後の体調不良について

【問い合わせ内容】…相談者▶30代女性(娘)

69歳の父のことですが1週間前に、大腸内視鏡検査でポリープが見つかり切除しました。昨夜お腹が張り、痛くなり、黒色の便が出てトイレに何回か行きました。その後、倒れて起き上がれなくなり、冷や汗も出て手も動かなくなりました。今日もお腹や背中を訴え、立ち上がることができない状態です。昨日からの体調不良は大腸ポリープ手術のせいでしょうか？病院に連れて行くとしたら何科に行けばいいですか？数ヶ月前からフラついて倒れる症状はありましたが…



【回答】

昨日の腹痛は、ポリープを取った後のかさぶたが取れて、そこから出血し、貧血を起こしたことなどが考えられます。「手が動かない」ということですが、それが麻痺して動かないということであれば、早急に脳神経外科を受診してください。麻痺がなく、腰痛ということであれば、ポリープを検査した病院に連絡を取り、至急受診してください。数ヶ月続いているフラつきの原因は、自律神経失調症、血圧の変化、低血糖など様々なことが考えられます。それよりもまずは、今の症状を優先して受診先を決め、その時、フラツキの問題も併せてご相談されることをお勧めします。

5 突然の胸の痛みについて

【問い合わせ内容】…相談者▶40代男性(ご本人)

最近、死ぬかと思うほど胸に酷い痛みが起こり、しばらくして治まったが、夜中だったので不安で救急の病院を受診した。救急外来で簡単な検査をしたが、「特に問題なし」として自力で帰宅した。その時医師から、「一度専門の病院にかかった方がいい」と、言われたので、受診したいと思う。どんな診療科に行けばいいのか？胸の痛みはどこから来るものだろうか？



【回答】

胸の痛みの原因となるものは、いろいろ考えられますが、まずは疾患があると命に係るものから原因を探る必要があります。救急外来の医師は、どの専門科との指摘はなかったとのことですが、死ぬほどの胸の痛みであれば、心臓の問題を第一に疑うことが必要です。検査で心臓の問題ではなさそうということであれば、次に胃の問題、それも問題なしということであれば、肋間神経痛などを疑い、それらもクリアとなればメンタル、という具合に順番に考えてみてください。心臓を診てもらった場合は循環器科です。循環器科を標榜しているお近くの病院をご案内しますので、初診で診てもらえるか等を、受診前に電話で確認してください。

※加入期間が1年間の保険をサービス加入年数分お付けする付帯サービスとなります。そのためサービス全体の加入期間の途中で補償内容が変わる可能性や、やむをえない理由によりサービス加入年数全てにご提供できない場合がございます。予めご了承ください。

保険加入期間：1年×10年間

個人賠償
最大3億円
まで補償

ケガの補償と 個人賠償責任補償

日常生活における国内外で発生した『法律上の損害賠償責任』からご家族みんなを補償サポートいたします。
また、突然の交通事故により、加入者ご本人様に後遺障害が生じた際や、死亡された際、ケガの補償として最大100万円の保険金をお支払いいたします。



※加入日などの詳細については、サービス申込後にメールで送られる『被保険者カード』でご確認ください。

※保険期間中であっても、本サービス自体を途中退会された場合は本保険も解約となりますのでご注意ください。

最高
3億円
補償

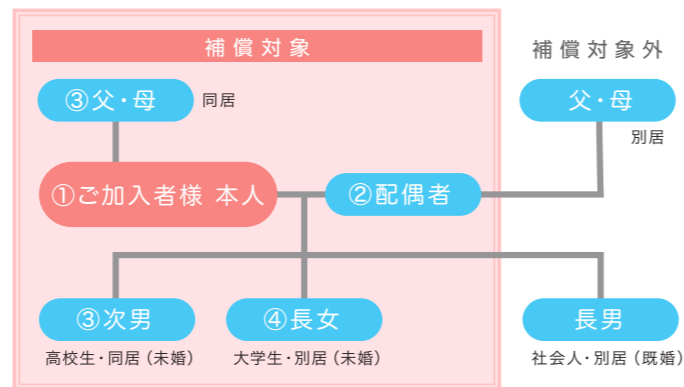
示談交渉
サービス

会員様
死亡時
100万円
補償

個人賠償責任補償の対象となる方の範囲

【補償の対象（被保険者）】

- ①会員ご本人様（※1）
- ②会員ご本人様の配偶者様
- ③会員ご本人様または配偶者様と同居の親族（※2）
- ④会員ご本人様または配偶者様と別居の未婚（※3）のお子様
- ⑤ ①から④までのいずれかに該当する方が責任無能力者である場合は、その方の親権者、その他の法定の監督義務者および監督義務者に代わって責任無能力者を監督する者（※4）。ただし、その責任無能力者に関する事故に限ります。



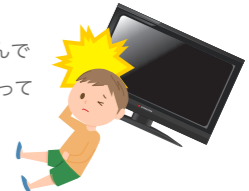
※1：傷害補償の対象となる方は会員ご本人様のみとなります。※2：親族とは会員ご本人様または配偶者様の6親等内の血族または3親等内の姻族をいいます。※3：未婚とは婚姻歴がない方をいいます。婚姻歴がある方は対象外となります。※4：監督義務者に代わって責任無能力者を監督する者の条件として、責任無能力者の親族に限ります。

事故の補償対象例

自転車で走行中、歩行者にぶつかりケガをさせた。



友人宅にて子供たちが遊んでいるうちにテレビにぶつかって倒し、壊してしまった。



ゴルフプレイ中、打った球が一緒にラウンドしていた友人に当たってしまい、友人にケガをさせてしまった。



お店の商品を誤って壊してしまった。



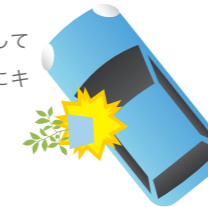
通勤途中、駅の階段で足を滑らせて転び他人を巻き込んでケガをさせた。



子供同士で遊んでいて相手にケガをさせた。



自宅ベランダから物を落としてしまい、駐車中の他人の車にキズをつけた。



水漏れを起こし、階下の住人の家電製品などに損害を与えてしまった。



<実際に負担した次の費用もあわせてお支払いします>

損害防止費用

権利保全行使費用

緊急措置費用

示談交渉費用

争訟費用

後遺障害・死亡補償あり（加入者様本人のみ）



突然の交通事故により、ご加入者様に後遺障害が生じた際や死亡された際、保険金をお支払いいたします。

ご加入者様の身に万が一があった際にも補償サポートいたします。

賠償事例

事例1 小学生の自転車事故で9,521万円 神戸 2008年9月事故



男子小学生(11歳)が夜間、帰宅途中に自転車で走行中、歩道と車道の区別のない道路において歩行中の女性(62歳)と正面衝突しました。女性は頭蓋骨骨折などの傷害を負い意識が戻らない状態となってしまいました。

被害者に後遺障害が残った場合などには、加害者の年齢には関係なく賠償額が跳ね上がり、小学生でも加害者になってしまえば高額な賠償が求められることを知らしめる判決となりました。

一般的には「ルール違反」とみなされる行為を指摘され、賠償額が数千円あがるケースが多くみられます。スピードの出しすぎ・無灯火・信号無視・携帯電話の操作中の運転など個人賠償保険に入っていたとしても、必ず、ルールは守るようにしましょう。



事例2 認知症事故訴訟で720万円 名古屋 2007年12月事故



徘徊症状のある男性(91歳)が電車にはねられ死亡した事故をめぐる、鉄道会社が男性遺族に損害賠償を求めた訴訟がありました。死亡した男性は「要介護4」、介護にあっていた妻自身(85歳)も「要介護1」を認定されていました。

判決は妻に360万円の支払いを命じ、鉄道会社側は長男にも360万円の賠償を求めており現在も最高裁で争われています。

※2016年1月現在

責任能力がない人が起こした不法行為に、親族の監督義務がどこまで及ぶのかについて、訴訟では争点となっています。また年間1万人近くの人が認知症で行方不明となっており、同様の事故が実はすぐ近くでも起こる可能性があるという認識も必要ですね。



事例3 小学生が校庭から蹴ったボールで提訴 最高裁 2015年4月判決



2004年、愛媛県今治市で小学生が校庭から蹴ったボールが校庭の外に出てしまいバイクに乗った80代の男性がボールを避けようとして転倒。転倒した男性が1年半後に死亡するという事故がありました。2007年、遺族が約5,000万円の賠償を求めて提訴し、二審の大阪高裁は約1,180万円の賠償を命じました。最高裁は、2015年4月9日直接監督下でないこの行動について、親は予想できない事故にまで賠償責任はないとの判断を示し、大阪高裁の二審判決を破棄しました。

今までは子供の事故は親に無制限責任があり、親は心配がありました。今回のケースは親の責任を限定する判決ができました。ではどの事故からは責任ではないのか?裁判にならなければ、それはわかりません。同様のケースでも、もちろん賠償を命じられることはあるので注意が必要です。



賠償のプロによる示談交渉サービス

日本国内において発生した、補償対象となる賠償事故について被保険者のお申出があり、かつ被保険者の同意が得られれば、引受保険会社が原則として被保険者のために示談交渉をお引受けいたします。この場合保険会社の選任した弁護士が相手の方との交渉にあたる場合があります。また、賠償事故で補償が支払われる場合、被害者が補償相当の損害賠償額を保険会社へ直接請求することもできます。



【注意事項】

次の場合には、引受保険会社は相手の方との示談交渉を行うことができませんので、ご注意ください。なお、その場合でも、相手の方との示談交渉などの円満な解決に向けたご相談に応じます。

- ・1回の事故につき、被保険者が負担する法律上の損害賠償責任の額が定める保険金額を明らかに超える場合
- ・相手の方が保険会社との交渉に同意されない場合
- ・相手の方との交渉に際し、正当な理由なく被保険者が保険会社への協力を拒んだ場合
- ・賠償事故について被保険者に対する損害賠償請求に関する訴訟が日本国外の裁判所に提起された場合

ケガの補償と個人賠償責任補償の重要事項

【保険金請求について】

<保険金をお支払いする場合に該当したときの引受保険会社へのご連絡>

保険金をお支払いする場合に該当したときは、取扱代理店または引受保険会社までご連絡ください。保険金請求の手続につきまして詳しくご案内いたします。なお、保険金をお支払いする場合に該当した日から30日以内にご連絡がない場合もしくは知っている事実を告げなかった場合、または事実と異なることを告げた場合は、引受保険会社はそれによって被った損害の額を差し引いて保険金をお支払いすることがあります。

【個人情報について】

この保険契約に関する個人情報について、引受保険会社が次の取扱いを行うことに同意のうえお申し込みください。

【個人情報の取扱いについて】

この保険契約に関する個人情報は、当社がこの保険引受の審査および履行のために利用するほか、引受保険会社およびMS&ADインシュアランスグループのそれぞれの会社が、この保険契約以外の商品・サービスのご案内・ご提供や保険引受の審査および保険契約の履行のために利用したり、提携先・委託先等の商品・サービスのご案内のために利用することがあります。

- ①引受保険会社および引受保険会社のグループ会社の商品・サービス等の例
損害保険・生命保険商品、投資信託・ローン等の金融商品、リスクマネジメントサービス
- ②提携先等の商品・サービスのご案内の例
自動車購入・車検の斡旋
上記の商品やサービスには変更や追加が生じることがあります。

ただし、保健医療等の特別な非公開情報(センシティブ情報)の利用目的は、保険業法施行規則に従い、業務の適切な運営の確保その他必要と認められる範囲に限定します。

また、この保険契約に関する個人情報の利用目的の達成に必要な範囲内で、業務委託先(保険代理店を含む)、保険仲立人、医療機関、保険金の請求・支払いに関する関係先等に提供することがあります。

- 契約等の情報交換について
引受保険会社は、この保険契約に関する個人情報について、保険契約の締結ならびに保険金支払いの健全な運営のため、一般社団法人日本損害保険協会、損害保険料率算出機構、損害保険会社等の間で、登録または交換を実施することがあります。
- 再保険について
引受保険会社は、この保険契約に関する個人情報を、再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知・報告、再保険金の請求等のために、再保険引受会社等に提供することがあります。

【重要】保険金をお支払いする場合

※印を付した用語については、「※印の用語のご説明」をご覧ください。

保険金の種類	保険金をお支払いする場合	保険金のお支払額
傷害保険金	<p>傷害死亡保険金</p> <p>☆傷害補償（標準型）特約</p>	<p>保険期間中の事故によるケガ※のため、事故の発生の日からその日を含めて180日以内に死亡された場合</p> <p>傷害死亡・後遺障害保険金額の全額を傷害死亡保険金受取人（定めなかった場合は被保険者の法定相続人）にお支払いします。</p> <p>（注）既にお支払いした傷害後遺障害保険金がある場合は、傷害死亡・後遺障害保険金額から既にお支払いした金額を差し引いた残額となります。</p>
	<p>傷害後遺障害保険金</p> <p>☆傷害補償（標準型）特約</p>	<p>保険期間中の事故によるケガ※のため、事故の発生の日からその日を含めて180日以内に後遺障害※が生じた場合</p> <p>後遺障害※の程度に応じて、傷害死亡・後遺障害保険金額の100%～4%をお支払いします。</p> <p>（注1）政府労災保険に準じた等級区分ごとに定められた保険金支払割合で、傷害後遺障害保険金をお支払いします。 （注2）被保険者が事故の発生の日からその日を含めて180日を超えてなお治療※を要する状態にある場合は、引受保険会社は、事故の発生の日からその日を含めて181日目における医師※の診断に基づき後遺障害の程度を認定して、傷害後遺障害保険金をお支払いします。 （注3）同一の部位に後遺障害を加重された場合は、既にあった後遺障害に対する保険金支払割合を控除して、保険金をお支払いします。 （注4）既にお支払いした傷害後遺障害保険金がある場合は、傷害死亡・後遺障害保険金額から既にお支払いした金額を差し引いた残額が限度となります。また保険期間を通じてお支払いする傷害後遺障害保険金は、傷害死亡・後遺障害保険金額が限度となります。</p>
<p>個人賠償責任保険金</p> <p>☆個人賠償責任危険補償特約</p>	<p>保険期間中の次の偶然な事故により、他人の生命または身体を害したり、他人の物を壊したりして、法律上の損害賠償責任を負われた場合</p> <p>① 本人の居住の用に供される住宅（*）の所有、使用または管理に起因する偶然な事故 ② 被保険者の日常生活に起因する偶然な事故</p> <p>（*）敷地内の動産および不動産を含みます。 （注）被保険者の範囲は、本人、配偶者※、同居の親族および別居の未婚の子となります。なお、これらの方が責任無能力者である場合は、親権者、法定監督義務者、監督義務者に代わって責任無能力者を監督する方（責任無能力者の6親等内の血族、配偶者および3親等内の姻族に限ります。）を被保険者とします。「同居の親族」とは、本人またはその配偶者と同居の、本人またはその配偶者の6親等内の血族および3親等内の姻族をいいます。「別居の未婚の子」とは、本人またはその配偶者と別居の、本人またはその配偶者の未婚の子をいいます。</p>	<p>損害賠償請求権者に対して負担する法律上の賠償責任の額（判決による遅延損害金を含みます。）および訴訟費用（*）等をお支払いします。</p> <p>（*）引受保険会社の書面による同意が必要となります。 （注1）法律上の損害賠償責任の額のお支払額は、1回の事故につき、個人賠償責任保険金額が限度となります。 （注2）損害賠償金額等の決定については、あらかじめ引受保険会社の承認を必要とします。 （注3）日本国内において発生した事故については、被保険者のお申出により示談交渉をお受します。ただし、損害賠償請求権者が同意されない場合、被保険者が負担する法律上の損害賠償責任の額が個人賠償責任保険金額を明らかに超える場合、正当な理由なく被保険者が協力を拒んだ場合、損害賠償請求に関する訴訟が日本国外の裁判所に提起された場合には示談交渉を行うことができませんのでご注意ください。 （注4）補償内容が同様の保険契約（異なる保険種類の特約や引受保険会社以外の保険契約を含みます。）が他にある場合、補償の重複が生じることがあります。補償内容の差異や保険金額、加入の要否をご確認ください。</p>

- この保険には交通事故危険のみ補償特約がセットされていますので、次に掲げる事故等によるケガ※に限り、傷害保険金をお支払いします。
- ① 運行中の交通乗用具※との衝突、接触等の交通事故（*）
 - ② 運行中の交通乗用具の衝突、接触、火災、爆発等の交通事故（*）
 - ③ 運行中の交通乗用具の正規の搭乗装置またはその装置のある室内に搭乗中の急激かつ偶然な外来の事故（異常かつ危険な方法で搭乗している場合は対象になりません。）
 - ④ 乗客として交通乗用具の改札口に入ってから改札口を出るまでの間の急激かつ偶然な外来の事故
 - ⑤ 道路通行中の、工作用自動車との衝突、接触等または工作用自動車の衝突、接触、火災、爆発等の事故（*）（ただし、作業機械としてのみ使用されている工作用自動車に限りません。）
 - ⑥ 交通乗用具の火災
- （*）立入禁止の工事現場内、建設現場内、レーシング場のサーキット内、鉄道敷地内等で、かつ、一般には開放されていない状況にある場所で発生した事故は除きます。

●すべてのご契約に「条件付戦争危険等免責に関する一部修正特約」が自動的にセットされ、保険金をお支払いしない場合のうち「戦争、その他の変乱※、暴動」については、テロ行為はお支払いの対象となります。テロ行為とは、政治的、社会的もしくは宗教・思想的な主義・主張を有する団体・個人またはこれと連帯するものがその主義・主張に関して行う暴力的行動をいいます。

【重要】保険金をお支払いできない場合

※印を付した用語については、「※印の用語のご説明」をご覧ください。

保険金の種類	保険金をお支払いしない主な場合
<p>傷害死亡保険金</p> <p>傷害後遺障害保険金</p> <p>☆傷害補償（標準型）特約</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●保険契約者、被保険者または保険金を受け取るべき方の故意または重大な過失によるケガ※ ●自殺行為、犯罪行為または闘争行為によるケガ ●自動車等※の無資格運転、酒気帯び運転※または麻薬等を使用している間のケガ ●脳疾患、病気または心神喪失によるケガ ●妊娠、出産、早産または流産によるケガ ●外科的手術その他の医療処置によるケガ（ただし、引受保険会社が保険金を支払うべきケガの治療※によるものである場合には、保険金をお支払いします。） ●戦争、その他の変乱※、暴動によるケガ（テロ行為によるケガは、条件付戦争危険等免責に関する一部修正特約により、保険金の支払対象となります。） ●地震もしくは噴火またはこれらを原因とする津波によるケガ ●核燃料物質等の放射性・爆発性等によるケガ ●原因がいかなるときでも、頸（けい）部症候群※、腰痛その他の症状を訴えている場合に、それを裏付けるに足りる医学的他覚所見※のないもの ●入浴中の溺水※（ただし、引受保険会社が保険金を支払うべきケガによって生じた場合には、保険金をお支払いします。） ●原因がいかなるときでも、誤嚥（えん）※によって生じた肺炎 <p>（注）細菌性食中毒およびウイルス性食中毒は、補償の対象にはなりません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●交通乗用具※を用いて競技等※をしている間のケガ ●職務として交通乗用具への荷物、貨物等の積み込み作業、積卸し作業または交通乗用具上での整理作業中のケガ、および交通乗用具の修理、点検、整備または清掃作業中のケガ ●職務または実習のための船舶搭乗中のケガ ●グライダー、飛行船、超軽量動力機、ジャイロプレーンに搭乗中のケガ ●航空運送事業者が路線を定めて運行する航空機以外の航空機を操縦している間またはその航空機に職務として搭乗している間のケガ
<p>個人賠償責任保険金</p> <p>☆個人賠償責任危険補償特約</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●保険契約者または被保険者の故意による損害 ●被保険者の業務遂行に直接起因する損害賠償責任（仕事上の損害賠償責任） ●他人から借りたり預かったりした物を壊したことによる損害賠償責任 ●被保険者と同居する親族※に対する損害賠償責任 ●被保険者の使用人（家事使用人を除きます。）が業務従事中に被った身体の障害に起因する損害賠償責任 ●第三者との損害賠償に関する約定によって加重された損害賠償責任 ●心神喪失に起因する損害賠償責任 ●被保険者または被保険者の指図による暴行、殴打による損害賠償責任 ●自動車等※の車両（ゴルフ場敷地内におけるゴルフカートを除きます。）、船舶、航空機、銃器、業務のために使用する動産または不動産の所有、使用または管理に起因する損害賠償責任 ●戦争、その他の変乱※、暴動による損害 ●地震もしくは噴火またはこれらを原因とする津波による損害 ●核燃料物質等の放射性・爆発性等による損害 <p>など</p>

※印の用語のご説明

- 「医師」とは、被保険者が医師である場合は、被保険者以外の医師をいいます。
- 「治療」とは、医師が必要と認め、医師が行う治療をいいます。
- 「酒気帯び運転」とは、道路交通法第65条（酒気帯び運転等の禁止）第1項に定める酒気を帯びた状態で自動車等※を運転することをいいます。
- 「競技等」とは、競技、競争、興行（*1）または試運転（*2）をいいます。また、競技場におけるフリー走行など競技等に準ずるものを含みます。（*1）いずれもそのための練習を含みます。（*2）交通事故危険のみ補償特約の場合は訓練（自動車等※の運転資格を取得するための訓練を除きます。）を含みます。
- 「ケガ」とは、急激かつ偶然な外来の事故によって身体に被った傷害をいいます。
- 「急激」とは、「事故が突発的で、傷害発生までの過程において時間的間隔がないこと」を意味します。
- 「偶然」とは、「保険事故の原因または結果の発生が被保険者にとって予知できない、被保険者の意思に基づかないこと」を意味します。
- 「外来」とは、「保険事故の原因が被保険者の身体外部からの作用によること、身体に内在する疾病要因の作用でないこと」を意味します。
- 「傷害」には、身体外部から有毒ガスまたは有毒物質を偶然かつ一時に吸入、吸入または摂取した場合に急激に生ずる中毒症状（*）を含み、次のいずれかに該当するものを含みません。①細菌性食中毒 ②ウイルス性食中毒
- （*）継続的に吸入、吸入または摂取した結果生ずる中毒症状を除きます。
- 「後遺障害」とは、治療※の効果で医学上期待できない状態であって、被保険者の身体に残された症状が将来においても回復できない機能の重大な障害に至つたものまたは身体の一部の欠損をいいます。ただし、被保険者が症状を訴えている場合であっても、それを裏付けるに足りる医学的他覚所見※のないものを除きます。
- 「頸（けい）部症候群」とは、いわゆる「むちうち症」をいいます。
- 「誤嚥（えん）」とは、食物、吐物、唾液等が誤って気管内に入ることを含みます。
- 「医学的他覚所見」とは、理学的検査、神経学的検査、臨床検査、画像検査等により認められる異常所見をいいます。
- 「交通乗用具」とは、電車、自動車（スノーモービルを含みます。）、原動機付自転車、自転車、航空機、ヨット、モーターボート（水上オートバイを含みます。）、エレベーター等、交通事故危険のみ補償特約に定められたものをいいます。
- 「親族」とは、6親等内の血族、配偶者※および3親等内の姻族をいいます。
- 「配偶者」とは、婚姻の相手方をいい、婚姻の届出をしていないが事実上婚姻関係と同様の事情（内縁関係）にある方を含みます。
- 「未婚」とは、これまでに婚姻歴がないことをいいます。
- 「その他変乱」とは、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象をいいます。

パートナーズホーム あんしんサポートクラブ 利用規約

第1章総則

第1条（総則）

- 本規約は、株式会社パートナーズホーム（以下「当社」という）が提供する「パートナーズホーム あんしんサポートクラブ」（以下「本サービス」という）の提供及びその利用に関する規約（以下「本規約」という）を定めるものです。
- 当社は運営上必要と判断した場合、本サービスを利用する者の承諾を得ることなく、本規約を変更することがあります。この場合には本サービスの利用条件は、変更後の本規約に基づくものとします。規約の変更については当社から変更内容を知りた後、または変更内容を知りた後に本サービスを利用したときには、会員は変更内容または変更後の本規約を承認したものとみなします。
- 当社は、本サービスの運営上、個別の利用者に損害を被ったとしても、その損害を賠償する責めを負わないものとします。
- 当社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎にパンフレット、利用約款、利用上の注意等の諸規定（以下「諸規定」という）を設けることがあります。それらの諸規定は本規約の一部を構成するものとします。
- 本サービスのサービス内容については以下のとおりです。また本サービスには「ケガの補償と個人賠償責任補償」が付帯サービスとして付いています。

- 「かけつけサービス」
 - 「お手伝いサービス」
 - 「医療案内ダイヤル」
 - 「火災保険の損害査定エキスパートダイヤル」
- 5.本規約に従い本サービスを利用できるものとは次の各号のいずれかに該当する者をいいます。
- 会員
 - 会員と同居するご親族（以下「サービス対象者」といいます）
 - 会員登録時に会員から当社に対し届出がされた親族に限ります。
 - 会員は、サービス対象者の個人情報をご提供される際、事前にサービス対象者の同意を取得するものとします。
 - サービス対象者の本サービスの付帯サービス「ケガの補償と個人賠償責任補償」についての利用は保険加入通知書、保険約款に従うものとします。
 - サービス対象者は、会員が退会その他の理由で会員登録資格を喪失したときは、当然、本サービスを利用できる権利を失うものとします。

第2条（定義）

- 「会員」とは、本規約に同意の上、当社所定の入会申込み手続きを行い当社がこれを承諾した者（個人）をいいます。なお、当社の承諾は、入会申込み手続き後、当社登録を完了することにより行うこととします。会員希望者は当社の会員となった時点で本規約の内容を承諾したものとみなします。
- 「サービス対象物件」とは、会員が本サービスの提供を受ける住居として入会申込時に指定し、当社が承諾した住居をいいます。サービス対象物件は、集合住宅（分譲）、戸建住宅（但し、何れの形態においても専有部室内に限る）を問いません。

第3条（本サービスの利用）

- 会員は、サービス対象者が本サービスを利用する場合においては、サービス対象者に本規約や諸規定を自らが遵守させる義務を負うものとします。会員は、サービス対象者が本規約の内容を遵守しなかったことによる当社、当社委託先、当社協会の損害を賠償するものとします。また、詳細なサービス内容等についてはパンフレット等の内容をご確認ください。
- 当社は会員に対して、会員証等証明書の発行は致しません。本サービスの利用に関しては、当社発行のパンフレット記述のフリーコールより利用依頼するものとします。
- 当社は、当社、本サービスを提供する委託会社及び協力が会社が目的の遂行に必要なときまたは本サービスを提供する委託会社に対し当社が支払う委託料が値上がりしたとき、本サービスを提供する委託会社が本サービスを継続して提供することができなくなったとき、その他社会経済情勢の変更により必要なとき、会員の承諾または会員への事前通知なく本サービスの内容を変更し、本サービスの提供の全部または一部を中止、終了させていただくことがあります。

第4条（譲渡禁止）

会員は、会員としての地位・資格（申込書等のお控えを含む）を第三者に譲渡、売買、質権の設定、その他の担保に供することはできません。

第5条（有効期間）

- 本サービスの有効期間は、当社所定の入会申込書に記載されたご加入日から数えて、10年間とします。付帯サービスの「ケガの補償と個人賠償責任補償」については、保険加入通知書、保険約款に従うものとします。
- 会員がサービス対象物件を退去した場合、会員から当社に対し移転先の物件の住所・物件名等、当社が必要とする情報を当社宛に事前に通知しなければならないものとします。当社がこれを承認した場合、本サービスの有効期間中は当該移転先をサービス対象物件とします。

第6条（登録情報変更の届出）

- 会員は、住所や連絡先等当社に届出している内容（以下「登録情報」という）に変更があった場合は、当社所定の方法で速やかに変更手続きを取るものとします。
- 前項の規定において、変更手続きの不履行や遅滞などにより、登録情報の不備で、会員が不利益を被ったとしても、当社は、その如何なる責任も一切負いません。
- 会員は、登録情報に変更がある場合で、その届出を行わなかった時は、本サービスを受けられない場合があります。

第7条（退会・会員資格の取消）

- 会員の都合により退会を希望する場合は、当社にその旨を必ず届出ることとします。
- 前項の届出に対し、当社から会員に対し退会申込完了の旨が通知された時点で、会員は退会するものとします。
- 会員及びサービス対象者（以下「会員等」という）が次のいずれかに該当した場合、当社は会員等に通知・承諾なく、会員資格を取り消すことができるものとします。

- 入会申込み時に虚偽の申告をした場合
- 本規約または諸規定等に違反した場合
- 不要な問い合わせや悪質な嫌がらせ等で、本サービス業務に支障をきたした場合
- 第8条に違反した場合
- その他本規約または諸規定に違反した場合
- その他、当社が会員等として不適格と判断した場合

第8条（禁止事項）

- 会員は、会員等が現在、次の何れにも該当しないこと、且つ将来にわたっても該当しないことを確約するものとします。
 - 暴力団
 - 暴力団員
 - 暴力団構成員
 - 暴力団関係者
 - 総会屋等
 - 社会運動等標ぼうゴロ
 - 特殊技能暴力集団等
 - その他（1）～（7）に準ずるもの
- 当社は会員等が前項各号に該当している疑いがあると認めた場合には、本規約に基づく本サービスの利用を一時的に停止することができ、この場合、会員等は、当社が利用再開を認めるまでの間、本サービスの利用ができないものとします。また、入会申込み後に前項各号の何れかに該当することが判明した場合には、会員等は、期限の利益を失い、当社に対する一切の未払債務を直ちに支払うものとします。この場合、当社は前条第3項第4号に従い直ちに会員資格を取り消すものとし、且つ会員等は当社に生じた損害すべてを賠償するものとします。
- 会員等は以下の行為を行ってはならないものとします。
 - 本サービスの内容及び全国共通フリーコールを利用資格のない第三者に知らしめ、サービスを提供させる行為
 - 本サービスを営利目的で利用する行為、または本サービスを通じて営利を得る目的の行為
 - 本規約、諸規定、パンフレット等に記載されている内容を超えるサービス提供を求める行為または本規約を逸脱する行為及びそれに類する行為
 - 本サービスに係る個人・法人・団体を誹謗中傷する行為
 - 本サービスに係る個人・法人・団体が保有する著作権、財産権、その他の権利を侵害する行為、または侵害する恐れがある行為
 - 本サービスに係る個人・法人・団体に不利益または損害を与える行為または与える恐れのある行為
 - 犯罪、反社会的行為を含む公序良俗に反する行為またはそれに関連する行為
 - 法律に違反する行為または違反の恐れのある行為
 - その他、本サービス利用の一般的なマナーやモラルを著しく逸脱し不適切と当社、運営会社及び委託会社が判断する行為

第9条（個人情報の収集・保有・利用について）

当社は、会員等の個人情報については、個人情報保護法に従い、必要な保護措置を講じたうえで、以下のとおり取扱うものとします。

- 会員等が本サービスの提供を受けるために会員等が自ら告知する以下の個人情報を取得します。
 - 姓名、会員との関係、郵便番号、住所、生年月日、性別、電話番号、FAX番号、電子メールアドレス、職業、勤務先等の会員等がご利用時または会員登録時に届け出た事項
 - 会員等が本サービスの利用にあたって、会員等の申し出により届け出た事項
- 前項で取得した個人情報は、以下の目的のために利用するものとします。
 - 本サービスおよび付帯サービスの提供
 - マーケティング活動、新たな商品開発、もしくは改善等に役だてるための各種アンケートの実施
- 当社は、前項に必要な範囲内で、本サービスを遂行するために当社が依頼する委託先及び本サービスを提供する協力会社、付帯サービスを提供する保険会社に対し会員等の個人情報を提供するものとします。
- 当社への個人情報の提供は任意によるものですが、当社が必要と判断する個人情報をご提出いただけない場合、当社が提供するサービスをご利用いただけない場合があります。
- 会員等より提供があり当社が取得した個人情報は、第3項の場合を除き会員等の同意を得ることなく第三者へ提供することはありません。但し、警察署や裁判所などの公的機関からの法令に基づく開示請求があった場合は除きます。

第10条（免責）

- 当社は、会員等が本サービスの利用によって生じた会員の損害（他者との間で生じたトラブル等に起因する損害等を含む）について、当社に故意・重大過失がある場合を除き、如何なる責任も一切負いません。
- 会員等がその会員期間中に本サービスを利用できなかったことによって不利益等が発生した場合も前項と同様とします。
- 第1項及び前項の規定にかかわらず、当社の重過失によって生じた損害であっても、本規約またはパンフレット記載の「ご利用上の諸注意」の違反等、会員等の責めに帰すべき事由により生じた損害等については、当社はその責めを免れるものとします。
- 本サービスの利用に必要な機器、ソフトウェア、その他の設備、及び回線利用契約の締結、その他本サービスの利用に必要な一切の準備、ならびにその維持は、会員等が自己の費用と責任で行うものとし、当社はその責めを免れるものとします。
- 本サービスを利用することによって取得した情報の利用については、会員等の責任でこれを行うものとし、利用した責任は会員等に帰属するものとします。
- 当社は、その状況等に鑑みて、やむを得ない理由により本サービスの提供を拒否する場合があります。

第2章各種サービス

第11条（かけつけサービス）

- 会員等は次の各号のトラブルが生じたとき、当社の専用フリーコールで、24時間365日、トラブル解決のための情報提供または緊急かけつけのサービス（以下「かけつけサービス」という）を受けることができます。
 - 水まわりのトラブル
 - 玄関鍵の紛失もしくは故障等、鍵のトラブル
 - 窓ガラスの破損トラブル
 - 電気機器のトラブル
 - ガス機器のトラブル
※但し、電気・給湯器などはトラブル状況によりメーカー対応となり、その際は午前9時から午後5時までの対応とします。
- 前項のトラブルが生じたときの対応言語は、原則として日本語となります。
- かけつけサービスの緊急対応の定義は次の通りとします。
 - 初期かけつけ対応を「一次かけつけ」作業という（作業員1名で30分以内の点検、部品交換を伴わない応急処置対応は無料）。
 - 部品交換や特殊作業が必要な場合で、再度訪問及び作業をする場合を「二次かけつけ」作業となり、料金は会員等の負担とするものとします。
 - 破錠を要する場合には、たとえ30分以内に行える作業でも二次かけつけとして扱うものとします。
- 鍵のトラブルサービスを会員等が受ける場合、次の提示が必要となります。
 - 免許証、もしくは顔写真付きの公的機関証明書（但し、免許証等の身分証明証の住所が本サービス対象物件の所在地との一致が必要）また鍵の開錠作業に関しては警察機関の立ち会いを必要とする場合があります。
- かけつけサービス利用に関して、以下の事由に該当した場合はサービスの提供を拒否する場合があります。
 - 会員等であることを確認出来ない場合
 - 会員等が本規約等に違反した場合
 - 登録されたサービス対象物件以外の住宅の作業の場合
 - 原因箇所が戸室外共用住宅等の共有・共用部分及び国や公共団体等が所有する公的部分などの場合
 - 店舗、事務所またはこれに類する区画と当社、運営会社及び委託会社が判断した場合
 - エアコン・温水洗浄便座・食洗機・洗濯機等の機器の応急処置を求められた場合
 - 台風・大雨・暴風・豪雪などの異常気象、地震・噴火などの天変地異もしくは戦争・暴動、または公権力の行使等により、本サービスの実施が困難または危険が伴うことが予測される場合
 - 給水管が凍結している場合
 - 雨漏れ・上階、隣接からの漏水
 - カギの開錠に伴う、カギの作製、シリンダー交換
 - サービス対象物件の玄関ドア以外の開錠作業
 - カギの形状が複雑な場合
 - トラブルの原因が会員等または第三者の故意、重過失による場合
 - 既に応急処置がされており、部品交換等の二次的な利用の場合
 - 同一箇所・同一原因について、短期間のうち複数回の依頼があった場合
 - 提供会社または委託先の判断により作業困難と判断した場合
 - かけつけサービスの提供により、第三者の所有物の損壊、第三者の権利・利益の制限及びその他第三者への損害が想定される場合
 - その他、当社、提供会社または委託先が不適切と判断した場合

第12条（かけつけサービスの利用料金）

- 会員等は、かけつけサービスを、有効期間内において24時間365日、専用のフリーコールで、無料にて問い合わせができるものとします。但し、30分を超過した作業代金(超過10分毎に1,500円(税抜))については会員等の実費負担とします。また前第条3項第2号に記載する部品交換や特殊作業が必要になった場合の部品代等や作業代金については、別途、会員等の実費負担とします。
- かけつけサービスを受けた後に、二次かけつけが必要となった場合、会員等は別途有料（作業料金・部品代）で当社にサービスを依頼することができます。
- 当社は、利用料金等の請求業務を、当社の指定する第三者に委託することがあり、会員等はこれを承諾するものとします。

第13条（お手伝いサービス）

- 会員等は次の各号の事象が生じたとき、当社の専用フリーコールで、24時間365日受付、お手伝いサービス（以下「お手伝いサービス」という）を受けることができます。下記の名号いずれかのサービスを年2回利用可能
 - 照明器具の球交換サービス
 - 家具の移動サービス
 - 高所設置窓の掃除サービス
※24時間365日受付とし、午前9時から午後5時までの対応とします。
- 前項のサービス依頼のときの対応言語は、原則として日本語となります。
- お手伝いサービスの提供の定義は次の通りとします。
 - 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を無料とします。
 - 地域によって対応できない場合があります。
 - 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をご希望に添えない場合があります。
 - 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があります。
 - 引っ越しやリフォームによる家具の移動や粗大ごみの搬出についてはご提供をできないものとします。
 - 階段の上部など、安全確保のため、作業員を補充する場合があります。その際の費用については別途ご相談により実施するものとします。
 - その他条項はパンフレット記述の注意事項等を確認するものとします。
- お手伝いサービス利用に関して、以下の事由に該当した場合はサービスの提供を拒否する場合があります。
 - 会員等であることを確認出来ない場合
 - 会員等が本規約等に違反した場合
 - 登録されたサービス対象物件以外の住宅の作業の場合
 - 原因箇所が戸室外共用住宅等の共有・共用部分及び国や公共団体等が所有する公的部分などの場合
 - 店舗、事務所またはこれに類する区画と当社、運営会社及び委託会社が判断した場合
 - 台風・大雨・暴風・豪雪などの異常気象、地震・噴火などの天変地異もしくは戦争・暴動、または公権力の行使等により、本サービスの実施が困難または危険が伴うことが予測される場合
 - 提供会社または委託先の判断により作業困難と判断した場合
 - お手伝いサービスの提供により、第三者の所有物の損壊、第三者の権利・利益の制限及びその他第三者への損害が想定される場合
 - その他、当社、提供会社または委託先が不適切と判断した場合

第14条（お手伝いサービスの利用料金）

- 会員等は、お手伝いサービスを、有効期間内において24時間365日受付、専用のフリーコールで、無料にて問い合わせができるものとします。但し、30分を超過した作業代金(超過10分毎に1,500円(税抜))については会員等の別途負担とします。また足場設置や特殊作業等が必要になった場合の作業代金等については、別途、会員等の実費負担とします。
- 当社は、利用料金等の請求業務を、当社の指定する第三者に委託することがあり、会員等はこれを承諾するものとします。

第15条（医療案内ダイヤル）

- 会員等は次の各号のサービス提供を希望する場合は当社の専用フリーコールで、24時間365日（一部、予約が必要ため24時間365日対応できないものもあります）医療に関する情報提供またはパンフレット記述サービス（以下「医療案内ダイヤル」という）を受けることができます。
 - 緊急医療・一般健康相談サービス
 - 医療機関案内サービス
 - 本サービスは会員等の自己申告による情報をもとに適切と思われる医療機関の候補をご案内するものであり、予約代行等のサービスではないものとします。
 - 予約制専門医相談サービス
 - 本サービスは会員等の自己申告による情報をもとに一般的なアドバイスをするもので、診察行為などのいわゆる医療行為とみなされる行為は行わないものとします。
 - 一般的な介護（看護を含む）情報提供サービス
 - 本サービスには、介護制度（申請、ケアプラン作成を含む）、後見人制度等の法律関係の相談は含まないものとします。また介護施設等の案内は可能とするが、予約代行等は行わないものとします。
 - 予約制専門医「がん」相談サービス
 - 育児・栄養相談サービス
 - お薬相談サービス
 - 本サービスは、会員等の自己申告による情報をもとに一般的なアドバイスをするもので、診断や治療などいわゆる医療行為とみなされる行為は行わないものとします。
 - メンタルヘルス相談サービス

- 医療案内ダイヤルの対応言語は、原則として日本語となります。
- 医療案内ダイヤルの内、下記サービスは事前予約・一部事前予約が必要となります。
 - <要事前予約>
 - 予約制専門医相談サービス
 - 予約制専門医「がん」相談サービス
 - メンタルヘルス相談サービス
 - <一部事前予約>
 - 一般的な介護（看護を含む）情報提供サービス
 - 育児・栄養相談サービス
 - お薬相談サービス

第16条（火災保険の損害査定エキスパートダイヤル）

- 会員等は本サービス提供を希望する場合は当社の専用フリーコールで、平日午前9時から午後5時の間、火災保険の損害に関する情報提供を受けることができます。
- 本サービスは当社推奨の保険代理店のエキスパートが対応するものとします。
- 本サービスは火災保険の損害に関する一般的なアドバイスをすることで、保険金請求並びに補償を約束するものではないものとします。なお、推奨する保険代理店以外の保険会社等で火災保険を加入された場合は保険請求までサポート出来ないものとします。

第17条（付帯サービス）

- 本サービスの付帯サービス「ケガの補償と個人賠償責任補償」については保険加入通知書、保険約款に従い、付帯サービスの利用ができない場合があることを予め承諾するものとします。
- 会員は、当社が必要と認めた場合には、当社が付帯サービス及びその内容を変更することを予め承諾します。
- 会員は、会員資格を喪失した場合、付帯サービス（会員資格取消前または退会前に取得済みの特典を含む）を利用する権利を喪失するものとします。