

ご契約いただきありがとうございます。  
このナビゲートブックをあらかじめご覧いただきま  
すようお願ひいたします。



- このナビゲートブックは、GK すまいの保険(すまいの火災保険)にご契約いただいたお客さま専用のサービス「暮らしのQQ隊」の詳細についてご案内するものです。なお、ご不明な点については代理店・扱者または当社までお問合せください。

### 三井住友海上火災保険株式会社

MS&AD INSURANCE GROUP

本店 〒101-8011 東京都千代田区神田駿河台3-9 三井住友海上 駿河台ビル  
<チャットサポートやよくあるご質問などの各種サービス> こちらから  
<https://www.ms-ins.com/contact/cc/> アクセスできます▶   
<お客さまデスク> 0120-632-277(無料)

[ GK すまいの保険(すまいの火災保険)  
お客さまナビゲートブック ]

ご契約ありがとうございます。

**こんなときは、  
ご連絡ください!**

保険期間中に



**給排水管やトイレの詰まり、  
玄関ドアのカギの紛失**  
などでお困りの場合



**水まわり  
QQサービス**

**カギあけ  
QQサービス**

# 給排水管やトイレの詰まり、玄関ドアのカギの紛失などでお困りの場合

## 暮らしのQQ隊

水まわりQQサービス

カギあけQQサービス

暮らしのQQ隊は、「フルサポートプラン」「セレクト(水災なし)プラン」限定のサービスです。

暮らしのQQ隊をご利用の際は、事前に専用ダイヤル(無料)にお電話いただくことがサービス提供の条件となります。

### 水まわりQQサービス

給排水管やトイレの詰まり、故障に伴う水のあふれ等が生じた場合に、専門の業者を手配し、その業者が直接応急修理を行います。

#### 無料サービスの内容

- 30分程度の応急修理に要する作業料、出張料

#### 無料サービスの対象外

- 部品代および30分を超過する作業料
- 応急修理を超えた本格的な修理に要する費用
- マンションやアパート等の集合住宅において、居住している戸室以外で発生したトラブル
- 併用住宅において、住居部分以外で発生したトラブル
- 給排水管の凍結により発生したトラブル
- 市町村等が管理する部分や下水道管の本管等で発生したトラブル
- 故意、戦争、地震・噴火・津波等により発生したトラブル 等



### 暮らしのQQ隊 水まわりQQサービス・カギあけQQサービスのご利用にあたって

#### サービスのご利用方法



#### 1. 専用ダイヤルへのご連絡

専用ダイヤル [REDACTED] (無料)までお電話ください。

※「暮らしのQQ隊」は、事前に専用ダイヤルにお電話いただくことがサービス提供の条件となります。

#### 2. オペレーターでの電話対応(ご契約内容とトラブル状況の確認)

お電話をいただきますとオペレーターが対応いたします。ご契約内容(証券番号、ご契約者名、ご契約者の本人確認等)やトラブル状況を確認いたしますので、オペレーターの質問事項にお答えください。

#### 3. 業者の手配

ご契約内容やトラブル状況を確認の後、オペレーターは修理・カギあけ業者の手配のため、一度電話を切らせていただきます。改めてオペレーターから業者の手配状況をお知らせします。

#### 4. サービスのご提供

手配した業者が駆けつけ、水まわりの応急修理・カギあけを行います。カギあけQQサービスの利用時には、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の提示が必要となります。

※保険期間の初日(始期日)直後等においては、提携会社にてご契約内容の確認ができない場合があります。この場合は、無料サービスの手配は行わず、業者の紹介のみを行います。後日ご契約の確認ができた段階で無料サービス部分の精算を行いますので、業者の領収書を大切に保管してください(詳細はオペレーターにお尋ねください。)。

※専用ダイヤルまでお電話いただいた後、提携会社が指定する業者とは別の業者を利用された場合には、無料サービスは10,000円限度となります(10,000円を超える部分は、お客様のご負担となります)。

暮らしのQQ隊まで、ご連絡ください。専門スタッフが24時間365日体制で受付し、30分程度の水まわりの応急修理および30分程度の玄関ドアのカギあけに要する作業料、出張料が無料でご利用いただけます。

※このサービスは、当社が提携するアシスタンス会社(以下「提携会社」といいます。)が直接自社のネットワークを活用して作業します。

※サービスの提供地域は、日本全国です。なお、一部の地域(離島など)ではご利用できない場合があります。また、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。

※マンション管理組合用のご契約では、居住者向けに「水まわりQQサービス」のみ提供しています。

### カギあけQQサービス

玄関ドアのカギを紛失してしまった場合等に専門の業者を手配し、その業者が直接カギあけを行います。

#### 無料サービスの内容

- 30分程度の開錠作業に要する作業料、出張料

※サービスの対象は、建物または戸室の出入りに使用する玄関ドアのカギあけとします。



#### 無料サービスの対象外

- 部品代、カギの再作成費用および30分を超過する作業料
- マンションやアパート等の集合住宅における共用部分のエントランス等の開錠
- 故意、戦争、地震・噴火・津波等により発生したトラブル 等



#### ご注意

##### (1) サービスの対象となる建物

水まわりQQサービス、カギあけQQサービスの対象となる「建物」は、「GK すまいの保険」の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) 保険金支払いとの関係

・「暮らしのQQ隊」をご利用いただいた場合でも、「GK すまいの保険」の保険金をお支払いする事故により給排水設備に生じた損害(例えば、建物が保険の対象である場合で、排水管を不注意で破損してしまったようなケース)については、原則として保険金をお支払いします。ただし、無料サービス部分の作業料等に対する保険金については、作業料等を負担した提携会社に対して支払います。

・「暮らしのQQ隊」の無料サービスの対象となる部品代等のほか、無料サービスを超える作業についてお客様が負担される作業料に対しても、保険金をお支払いできることがありますので、代理店・販売者または保険証券等に記載の「三井住友海上事故受付センター」までご連絡ください。

##### (3) 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」で、修理付帯費用(マンション管理組合)特約の支払限度額として「建物保険金額×30%または5,000万円のいずれか低い額」を選択いただいたご契約のみが居住者向けサービスをご利用いただけます。

・各区分所有者の居住部分(専有部分)を対象として、「水まわりQQサービス」を提供いたします(「カギあけQQサービス」および共用部分のトラブルは対象となりません。)。

(4) サービスの内容は予告なく変更・中止する場合があります。あらかじめご了承ください。