

住まいと暮らし24時間365日サポート

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

# C&O Happiness Life24

C & O ハピネスライフ24

いつでも笑顔とぬくもりを。

厚生住宅建設の住まいと暮らしサポート。



「住心道一筋」笑顔とよろこびの為に  
厚生住宅建設株式会社

住まいと暮らし安心サポート

## C&O Happiness Life24

C & O ハピネスライフ24

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「C&O ハピネスライフ24」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。

早急に診療・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

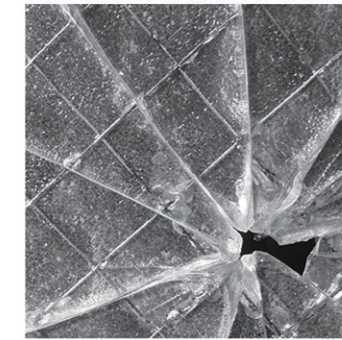
カギをなくした・忘れた  
▶カギの開錠(1箇所のみ)  
※ツーロックの場合、2箇所目は有料

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。

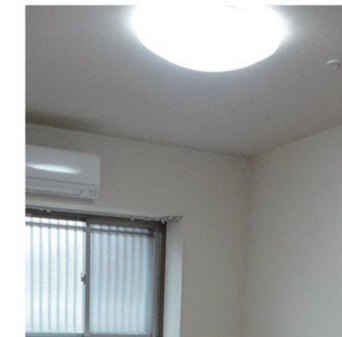


## ガラスのトラブル

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)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】

- お客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。

年2回  
無料で  
お手伝い

サポート期間：10年間

## 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）の掃除をお手伝い致します。

【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  
2519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～2016年3月  
までの実績

## 火災保険の損害査定 エキスパートダイヤル



※画像はあくまでイメージです。

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方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。

「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。



- 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、エキスパートまたは加入保険会社までご相談いただけますようお願いいたします。

サポート期間：10年間

24時間  
365日  
受付・対応

# 医療案内 ダイヤル

※一部24時間365日対応でないものや要予約あり



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。

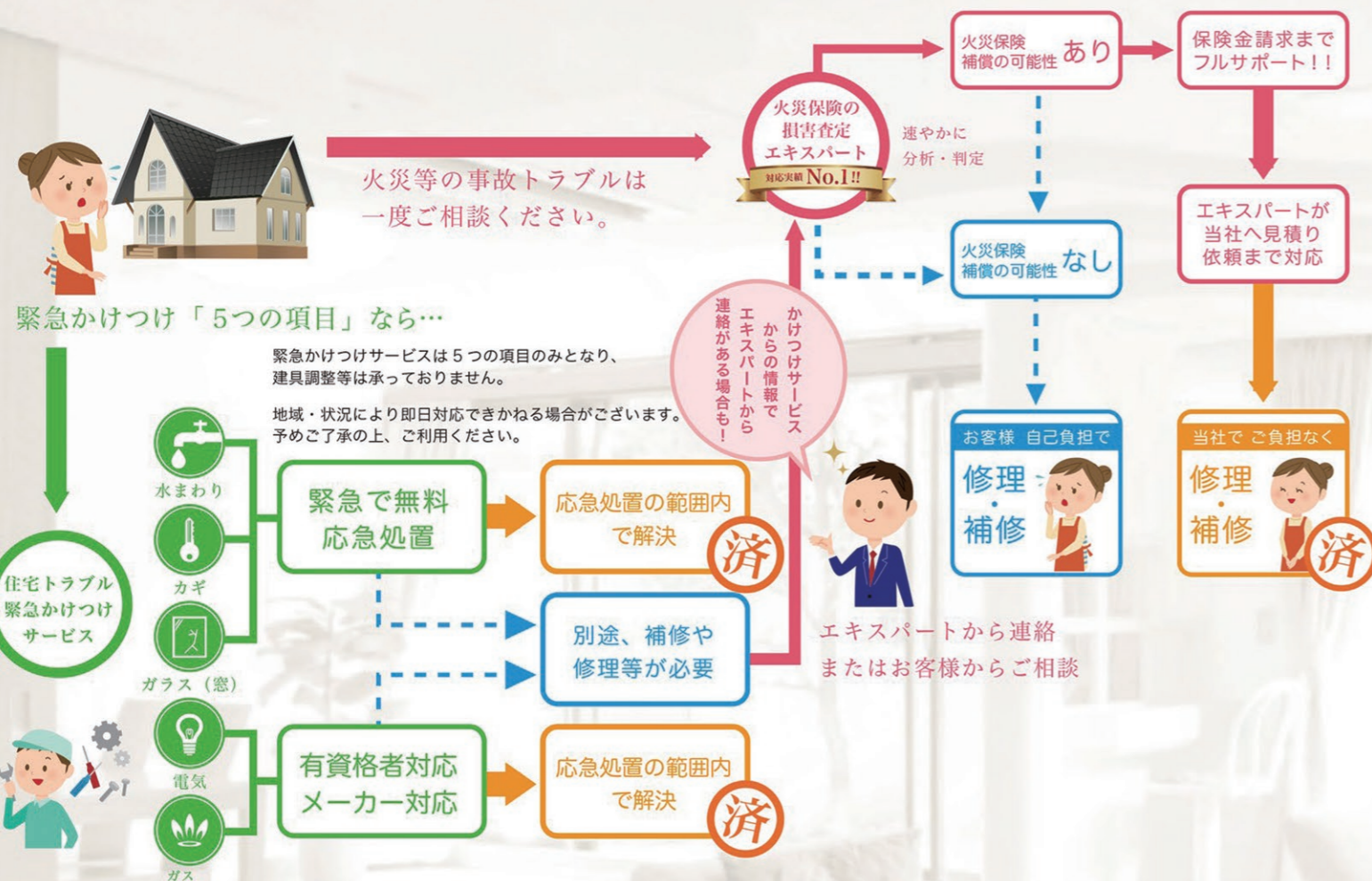
「もしも」のときは頼れる医療アドバイザーにおまかせ。



※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）

## 『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。



電気、ガスに関しては基本的に有資格者・メーカー対応となります。また対応時間については日中での対応となります。予めご了承ください。またメーカー保証については保証書等、保証内容をご確認ください。

※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。

### 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！



※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

## 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。



※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

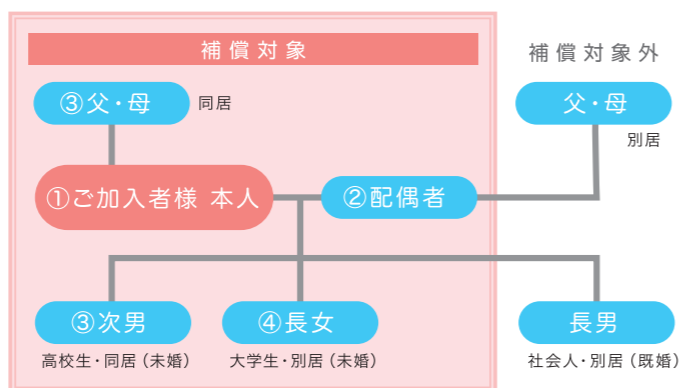
示談交渉  
サービス

自転車保険  
義務化条例  
対応

### 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
- 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（※1）
- ④会員ご本人様または配偶者様と別居の未婚（※2）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（※3）。ただし、その責任無能力者に関する事故に限ります。



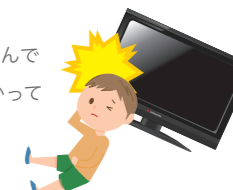
- ※1：親族とは会員ご本人様または配偶者様の6親等内の血族または3親等内の姻族をいいます。
- ※2：未婚とは婚姻歴がない方をいいます。婚姻歴がある方は対象外となります。
- ※3：監督義務者に代わって責任無能力者を監督する者の条件として、責任無能力者の親族に限ります。

### 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。



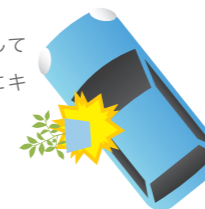
通勤途中、駅の階段で足を滑らせて転び他人を巻き込んでケガをさせた。



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	争訟費用	示談交渉費用
事故が発生した場合の損害の発生または拡大の防止のために必要または有益であった費用。	発生した事故について、他人から損害の賠償を受けることができる場合に、その権利を保全または行使するために必要な手続きに要した費用。	事故が発生した場合の緊急措置（他人の生命や身体を害した場合における被害者の応急手当等）に要した費用。	損害賠償に関する訴訟について支出した訴訟費用、弁護士報酬等の費用。	示談交渉の際に要した費用。

#### やむをえない理由でサービスの補償内容が変わる恐れがあります

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あります。