

## motto(もっと)

### 損害賠償補償

株式会社エコ・ネルフが提供する損害賠償補償制度（※1）です。  
motto(もっと) 経由で予約をした作業で問題が発生した場合に追う  
法律上の損害賠償責任（修理にかかる費用や治療費など）を最高1億円（※2）まで補償します。

### すべての予約が対象

motto(もっと) の予約すべてが対象。保険料はかかりません。  
※国内で発生した事故に限ります。（海外カンボジア異文化交流サポートは対象外となります）

### もしもの事故に

最高補償額は1億円※2。お客様が安心してmotto(もっと) をご利用いただけるようご用意しました。

※1

motto(もっと) に登録しているサービス提供者、お客様、弊社を被保険者とすることでお客様を守ります。

※2

motto(もっと) のマーケット経由の予約全体の補償限度額です。必ず1億円が補償されるものではなく、ご請求のタイミング等によっては補償されない場合がございますので、あらかじめご了承ください。

### 補償の適用範囲となる業務

主に以下業務を補償します。（作業中、作業後に発生させた対人・対物事故）

シェアリングエコノミー2分野(スキル・空間)

#### ◆スキル

ハウスクリーニング、家事、育児代行、語学・料理、ペットシッター、介護保険適用外の訪問介護・生活支援サービス等

#### ◆空間

駐車場、会議室、土地

### 補償適用の流れ

#### STEP

##### 1

お客様からサービス提供者へ連絡

作業を実施したサービス提供者へ事故の発生と事故の状況について連絡してください。

#### STEP

##### 2

サービス提供者は、mottoお問い合わせから連絡をしてください。賠償保険報告書をメールアドレス宛へお送りします。

ご記入できましたら弊社へお送りください。弊社から事故報告窓口（引受保険会社（損害保険ジャパン株式会社）へ書類をお送りします。

#### STEP

##### 3

保険会社による審査、判断

引受保険会社（損害保険ジャパン株式会社）にて審査をし、補償適用可否を判断します。現地調査などにご協力ください。

#### STEP

##### 4

サービス提供者からお客様へ連絡

サービス提供者から、補償内容についてお客様に連絡が入ります。

### よくある質問

#### Q

エアコンクリーニングを依頼しましたが気になっていた匂いが取れませんでした。補償してもらうことはできますか？

#### A

補償適用外となります。当補償制度は、作業が原因で生じた損害が対象です。

#### Q

事故後、サービス提供者と連絡がとれないのですが、補償適用は可能でしょうか？

#### A

サービス提供者と連絡がとれませんと事故の事実確認がとれないため、補償ができません。

店舗へ連絡が繋がらない場合は、motto(もっと) のお問い合わせよりご連絡ください。

#### Q

保険会社の審査の結果、補償が適用されませんでした。どうすればよいのでしょうか？

#### A

当補償制度が適用できない場合でも、サービス提供者が他の方法で解決策を提示できる場合がございます。

サービス提供者とお話し合いの上、解決をお願いします。

### 保険請求期間は？

予約の管理上に記載された訪問日より10日以内に問題事象を申告し、保険請求をして頂く必要があります。

保険請求期間を徒過して請求がなされた場合は保険の対象外です。

### 保険の対象や保険適用範囲は？

当サイト経由で予約、実施された作業について問題事象が発生した場合において、下記の条件を全て満たす場合のみ保険の対象となります。

条件の一つでも満たさない場合は、いかなる場合も対象外です。

- ・当サイトを經由した予約であること。また実施された作業について所定の料金が全て支払われていること（予約の管理の予約ステータスが会計済みであること）
- ・該当する予約についてレビューの投稿が完了していること
- ・保険請求期間内に発生した問題事象の申告がなされ、請求がなされていること

- ・問題事象がサポーターさんの作業により発生した故障・汚損・破損のいずれかであること
- ・修繕が必要となる場合、当サイトが指定した業者で修繕を行うこと
- ・問題事象が発生した作業についてこれまで請求をしたことがないこと

#### **保険が適用されないケース**

当サイト経由で予約をしたがキャンセルし、その後、サービス提供者と直接やりとりを行い当該作業により問題事象が発生した。（当サイトを經由しない作業）

作業後に事前に聞かされていない追加料金を請求された。（サービス提供者との料金を巡るトラブルであり、保険の対象となる問題事象ではない）

サービス提供者の作業により問題事象が発生したが、申告する前に自分でメーカーに依頼して修理を行った。（当サイトが紹介する修繕業者以外を手配し修繕を行った）

「サービス利用者が自身の財物を破損した」「サービス提供者が自らの作業中にケガをした」（賠償責任がないケースでは当該保険の対象にはなりません）

なお、本記載例はあくまで一例のため適用されないケースはこれらに限りません。