

家電修理サービス利用規約

第1条（会員規約）

家電修理サービス利用規約（以下「本規約」といいます。）は、HTB エナジー株式会社（以下「当社」といいます。）が提供するサービス「家電修理サービス」（以下「本サービス」といいます。）を第3条に定める本サービス対象者が利用するにあたっての条件を定めるものです。本サービスは、引受保険会社をさくら損害保険株式会社、当社の提携先である株式会社リロフィナンシャルソリューションズを保険契約者、本サービス会員（以下「会員」といいます。）を被保険者とする「家電・住宅設備・什器備品修理費用保険契約」を裏付けとして、会員が無償にて修理を受けることができるサービスです。

第2条（会員）

1. 本サービスは当社が指定する電力プラン（以下「対象プラン」といいます。）への加入時に自動付帯され、お客様が対象プランに申込み、当社が申込みを承諾した時点で、お客様は会員となります。
2. 会員は、対象プラン加入の申込手続きをした時点で、本規約の内容を承諾しているものとみなします。
3. 会員が申込時に登録した住所地（対象プランの供給地点とします。）にある本サービスの対象となる物件（以下「対象物件」といいます。）に居住しない場合は、会員による当社への事前登録を条件として、対象物件に居住する者（以下「居住者」とい、会員と併せて、以下「利用者」といいます。）に本サービスを利用させることができます。この場合、居住者は、本規約の内容を十分理解するものとし、会員は居住者に本規約の内容を理解させ、居住者に対し本規約に従った行動を行うよう適切な指導監督を行うものとします。また第3条第1項に定める同居人が利用する場合にも、会員は同居人に本規約の内容を理解させ、同居人に対し本規約に従った行動を行うよう適切な指導監督を行うものとします。

第3条（利用者、利用方法及び対象設備）

1. 本サービスは、利用者または対象物件における利用者の同居人（利用者及び同居人を総称して、以下「本サービス対象者」といいます。）のみが対象物件において利用することができます。なお、同居人は、当社が求めたときは、対象物件に利用者とともに同居することを示す証憑を提示又は提出するものとします。
2. 本サービス対象者は、本サービスを利用する場合、お客様番号又は本サービス対象者であることを特定できる情報（本サービス利用時に、別途当社が指定するものとします。）を窓口に伝達することが必要となることを承諾するものとします。
3. 対象物件が集合住宅の場合、本サービスの対象となる設備は専有部のみとし、共用部は除かれるものとします。

第4条（内容）

1. 本サービス対象者は、本サービスを利用する際、当社指定のフリーコール番号又はWebフォームから、当社または当社が定める委託先に対して連絡するものとします。なお、本サービスの対象製品は、対象物件に設置されている以下各号の家電とします。
 - (1) 冷蔵庫
※主な故障個所：冷媒、圧縮機（コンプレッサー）、ダンパーサーモ、センサー類（霜取・温度関係）、引き出しレール、扉アーム、照明、液晶、ボタン
 - (2) 洗濯機
※主な故障個所：制御コントローラー、排水バルブ、自動洗剤投入部、モーター類、扉アーム、液晶・ボタン
2. 本サービスの受付時間および提供地域は、次の各号に定めるとおりとします。
 - (1) 受付時間
年間全日 午前 9:00～翌 9:00（24 時間）
 - (2) 提供地域
離島や山間部・沿岸部、その他一部地域を除く全国
3. 本サービスの作業を行うのは、別途当社が指定する作業スタッフ（以下「作業スタッフ」といいます。）とし、本サービス対象者は、作業スタッフの訪問時に利用者の立合が必要となること及び作業スタッフが現場へ出動することに時間を要する場合があることを予め承諾するものとします。
4. 当社は本サービスの提供に係る業務を当社が適当と判断する者に委託することができるものとします。

第5条（修理の範囲）

1. 本サービスは対象製品の製造メーカーの保証書に記載されている内容および取扱説明書、本体貼付ラベル等の注意書きに従って正常の使用環境にて使用したにもかかわらず、発生した故障・不具合で且つ、対象製品の製造メーカーの保証規定にて保証対象となる故障（以下「自然故障」といいます。）を対象とします。
2. 前項の自然故障に該当する場合であっても、本規約第7条で定める「適用除外」に該当する場合には本サービスの対象外とします。また、本サービスの提供範囲を利用し、通常想定し得る修理の回数及び範囲（当社または当社の業務委託先が客観的な資料に基づき合理的な根拠に基づき算定するものとします。）を著しく超えた申し出についても同様とします。
3. 当社または当社の業務委託先の判断により、修理を行わず既存品と同等の代替品に交換する場合があります。この場合、代替品のメーカー及び機種等の指定はできません。
4. 初期不良等で代替品が提供された場合、または前項の定めにより対象製品が代替品に交換された場合、当該代替品も対象製品として取扱います。

第6条（修理期間・修理限度額）

1. 本サービスの提供期間（以下「修理期間」といいます。）は、第10条に定める利用開始日から、会員が会員資格を喪失する日までとします。なお、製造メーカーのメーカー保証がついている場合でも、修理期間に変更はありません。
2. 製造から10年以内の対象製品については、1回あたりの修理上限金額を10万円（税込）とし、無償にて修理（部品交換含みます。）を行います。
3. 製造から10年を超える対象製品については、修理に関する出張、調査費のみ無償で提供し、修理費用および製品自体の交換費用については、会員の負担とします。
4. 本規約第7条で定める「適用除外」となる故障・トラブルの場合、修理費用（部品代金、出張費、技術料、修理見積費用等）は会員の負担となります。

第7条（適用除外）

次の各号に該当する場合には本サービスの適用除外とします。なお、各号の該当性については当社または当社の業務委託先にて判定するものとします。

- (1) 会員が当社または当社の業務委託先以外のメーカーや業者等に直接修理依頼をした場合
- (2) 修理依頼を受けた当社または当社の業務委託先が、故障・不具合を確認できなかった場合
- (3) 修理依頼が修理期間外の時点でなされた場合
- (4) 会員又は第三者の故意又は過失による故障・不具合の場合
- (5) メーカー保証外である加工または改造に起因する故障・不具合の場合
- (6) メーカー取扱説明書に記載される対象製品の使用者が行うべき調整である場合
- (7) 対象製品設置後の移設、落下等によって生じた故障・不具合の場合
- (8) 破損、水没、水濡れ、落雷、火災、破裂・爆発、又は地震、噴火、風水災、その他の自然災害に起因する場合
- (9) 異常環境（水質・水圧・電圧等）、水害、公害、塩害や指定外の使用電源、電圧、周波数に起因する故障・不具合の場合
- (10) 乾電池、フィルター等の消耗品、又はメーカー指定消耗品の交換の場合
- (11) 経年変化、または使用損耗により発生する変質、変色、褐色、へたり、その他類似の故障・不具合の場合
- (12) 対象製品の機能及び使用の際に影響のない故障・不具合の場合
- (13) メーカー・リコール後の該当部品及びリコール部位にかかる対象製品の故障・不具合の場合
- (14) 動物・植物等の外部要因による故障・不具合の場合
- (15) 対象製品の施工説明書や警告表示に反する取付施工に起因する故障・不具合の場合

- (16) 日本国内において、メーカー修理が受けられない製品または一般に流通していない製品である場合
- (17) 対象物件に利用者自らが支給した住宅設備およびその設置工事に起因する故障・トラブルの場合
- (18) 代替品を提供する場合に要する足場費用、クレーン車等の特殊な工事費用、及び旧商品のリサイクル費用

第 8 条（間接損害の除外）

次の各号に該当する損害については、本サービスの適用除外とします。

- (1) 対象製品の故障、不具合に起因して生じた身体障害（損害に起因する死亡を含みます。）
- (2) 対象製品の故障、不具合に起因して他の財物（ソフトウェアを含みます。）に生じた故障、損傷等の損害
- (3) 対象製品の故障、不具合に起因して対象製品または他の財物・機器等が使用できなかったことによって生じた損害

第 9 条（利用料金）

1. 本サービスの会費は、無料とします。ただし、第 6 条第 3 項及び第 4 項に定める場合は別途個別の利用料金・修理費用を支払うものとし、会員は予めこれを承諾するものとします。
2. 前項に定める個別の利用料金・修理費用について、別段の当社の定めが無い限り、会員は原則として当社の指定する当社の業務委託先に支払うものとします。

第 10 条（利用開始）

本サービスの利用開始日は、以下のとおりとします。

- (1) 対象プランによる電気の供給開始日が当月 15 日以前の会員：翌月 1 日
- (2) 対象プランによる電気の供給開始日が当月 16 日以降の会員：翌々月 1 日

第 11 条（変更の届出）

会員は、連絡先等当社への届出内容に変更があった場合には、当社に所定の方法で速やかに変更の届出を行うものとし、届出がなかったことで会員が被る不利益は会員に帰属するものとします。また、変更後の物件所在地によっては、会員が本サービスを受けられない場合があることを会員は予め承諾するものとします。

第 12 条（退会）

対象プランの利用契約が終了した場合、当該終了日の属する月の末日をもって、会員は自動的に本サービスを退会し、会員としての資格を喪失するものとします。

第13条（個人情報）

1. 当社は本サービスの運営において知り得た本サービス対象者の個人情報について、個人情報の保護に関する法律（以下、「個人情報保護法」といいます。）等の諸法令を遵守し、かつ善良なる管理者の注意義務をもって管理するものとします。なお、当社が取得した個人情報は、以下の利用目的に使用します。
 - (1) 当社が、本サービス対象者より依頼を受けた当社サービスを提供するため
 - (2) 本サービス対象者に対して当社の各種営業情報及び販促品等を提供するため
 - (3) 第1号における当社サービスの提供後に、メンテナンス、アンケート、その他の事由により改めて本サービス対象者と接触する必要が生じた場合、当社よりご連絡を行うため
 - (4) 本サービス対象者からいただいたご意見、ご要望にお応えするため
 - (5) 前各号のほか、当社プライバシーポリシー（それに類する個人情報保護方針等の規定及びそれらの規定が変更されたものを含むものとし、以下「プライバシーポリシー」といいます。）に定める利用目的
2. 本サービス対象者は、当社が本サービスの提供に伴い取得した本サービス対象者の情報を、当社が別途公表するプライバシーポリシーの規定のとおり取扱うこと、並びに、当社の親会社、子会社、関連会社並びに当社の親会社の子会社及び関連会社（以下「当社グループ会社」といいます。）に提供し、当社グループ会社の各社が別途公表するプライバシーポリシーの規定のとおり取扱うことについて、あらかじめ確認・承諾するものとします。
3. 次の各号に掲げる場合、第1項各号の目的の範囲外であっても本サービス対象者の個人情報を利用し、または第三者に提供する場合があります。
 - (1) 本サービス対象者が同意している場合
 - (2) 個人情報保護法及びその他法令などにより強制された場合
4. 当社は、本サービス対象者から、本サービス対象者の個人情報の開示もしくは利用の停止、消去、第三者への提供の停止を求められた場合は、当社所定の手続に従ってこれに応じることとします。
5. 当社が本サービスに関し保有する本サービス対象者の個人情報の開示、その内容の訂正、利用停止もしくは削除については、以下の問い合わせ窓口までご連絡ください。

記

【個人情報の取扱いに関するお問い合わせ】

窓口： HTB エナジーワンダーサポート

連絡先： 050-2018-1105 （受付時間 平日 10:00～18:00）

以上

第 14 条（損害賠償の制限）

1. 当社は、本サービスの利用により発生した本サービス対象者または第三者に生じた損害（他者との間で生じたトラブルに起因する損害を含みます。）及び本サービスを利用できなかったことにより発生した本サービス対象者または第三者に生じた損害に対し、当社が損害賠償責任を負う場合であっても、当社に故意または重大な過失がない限り、直接かつ通常の損害に限り損害賠償義務を負うものとします。
2. 当社は、当社に故意または重大な過失がない限り、以下の事項については、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。
 - (1) 本サービス利用の際に生じた人身事故もしくは物の損壊等による損害
 - (2) 天候や道路状況による本サービスの提供の遅延又は現場に到着できないことにより生じた損害

第 15 条（サービス提供の停止または中止）

1. 当社は、以下に掲げる場合、また現場の状況によっては本サービスの提供をお断りする場合があり、本サービス対象者はあらかじめこれを承諾するものとします。
 - (1) 本サービスの利用申込が、利用者以外の者からの依頼によるものと判明した場合
 - (2) 災害、天災、暴動等に起因する依頼の場合
 - (3) 利用者において、運転免許証等の顔写真付公的身分証明書の提示のない場合。また、顔写真付公的身分証明書の提示があっても、当該身分証明書上の住所、氏名が当社に届出のある住所、氏名と異なっていた場合
 - (4) 依頼を受けた物件が対象物件とは異なる場合
 - (5) 利用者本人の立会がない場合（なお、当社の承諾により、本人以外が立ち会うときは、当社の定める手続による本人の確認、承諾が必要です。）
 - (6) 不正な行為があった場合は不正な行為を行うおそれがある場合
 - (7) 本サービス対象者が本サービスを本規約外の目的で利用しようとした場合
 - (8) 本サービス利用時において、当社に対して、電話を長時間かけ続ける、必要以上に頻繁にかける等の行為を行い、当社の業務を妨害または業務に支障を与えるおそれが生じた場合
 - (9) 本サービス対象者の対応、態度、行動等から判断し、当社が適正に本サービスを提供することが困難であると判断した場合
 - (10) 本サービスを行う際に、当社、作業スタッフ又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を侵害するおそれがあると判断した場合
 - (11) 本サービス対象者が本規約に違反した場合
 - (12) 当社のサービス提供が困難な地域におけるサービスの提供となる場合
 - (13) その他当社が本サービス対象者として相応しくないと判断するに至る正当な理由がある場合

- (14) 対象物件が、店舗・会社事務所など住宅物件とは異なる場合
- (15) その他、当社がやむを得ないと合理的に判断する場合

第 16 条（会員資格の取消）

会員は、以下のいずれかの事由に該当した場合、会員としての資格を喪失するものとし、当社は即時に本サービスの提供を終了いたします。

- (1) 本規約の定めに違反する等不正な行為があった場合
- (2) 本サービスを本規約外の目的で利用した場合
- (3) 本サービス利用時において、当社に対して、電話を長時間かけ続ける、必要以上に頻繁にかける等の行為を行い、当社の業務を妨害し、または業務に支障を与えた場合
- (4) 本サービス対象者の対応、態度、行動等から判断し、当社が適正に本サービスを提供することが困難であると判断した場合
- (5) 本サービスを行う際に、当社の社員及び第三者の生命、身体、財産その他の権利利益が侵害された場合
- (6) 暴言・暴力やセクシャルハラスメントなど、作業スタッフの人格などを傷つける行為や言動があったとき、または、当該行為の存在を当社が認めた場合
- (7) 本サービス対象者が暴力団、カルト的宗教団体、反社会的勢力またはこれらに準ずるものの構成員、または準構成員であることが判明した場合
- (8) 当社に著しい迷惑や損害を与えた場合
- (9) その他当社が会員として相応しくないと判断するに至る正当な理由がある場合

第 17 条（反社会的勢力の排除）

1. 本サービス対象者は、本項第1号に該当する事由がなく、また第2号に該当する行為を行わないことを表明し、また将来にわたっても該当せず、また行わないことを確約するものとします。
 - (1) 本サービス対象者が、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、総会屋等、社会運動標榜ゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下、「暴力団員等」といいます。）であること、または次のいずれかに該当すること
 - ① 暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること
 - ② 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
 - ③ 自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること
 - ④ 暴力団員等に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をし

- ていると認められる関係を有すること
- ⑤ 役員または経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること
- (2) 本サービス対象者が、自らまたは第三者を利用して行う次のいずれかに該当する行為
- ① 暴力的な要求行為
 - ② 法的な責任を超えた要求行為
 - ③ 本サービスに関し、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
 - ④ 風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて当社の信用を毀損し、または当社の業務を妨害する行為
 - ⑤ その他前各号に準ずる行為
2. 当社は本サービス対象者が前項の規定に違反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提供を停止、中止または終了することができるものとします。その場合に当社に生じた損害は本サービス対象者がすべて賠償するものとし、本サービス対象者に生じた損害は、当社は一切その責任を負いません。

第 18 条（譲渡禁止等）

本サービス対象者は、本サービスに関する権利の全部または一部について、第三者に譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等の行為はできないものとします。

第 19 条（本規約及び本サービスの変更等）

当社は、変更内容を通知又は公表する措置を講じ、当該措置より合理的期間が経過した後に、本規約または本サービスの内容の全部または一部を、変更、追加または廃止することができるものとします。なお、変更された規約は、当社のホームページ (<https://htb-energy.com/guide/privacy.html>) 上でご確認いただけます。

第 20 条（裁判管轄）

本サービスに起因して当社と本サービス対象者の間で生じた紛争については、訴額に応じ、東京簡易裁判所または東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第 21 条（準拠法）

本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

第 22 条（その他）

本規約に関する疑義又は本規約に定めのない事項については、会員及び当社の双方が誠意をもって協議し、円満に解決するものとします。

以上

<制改定履歴>

2023年9月1日制定

2023年10月2日改定

2025年12月15日改定