

## あんしんサポート365プラス利用規約

### 第1条（会員規約）

あんしんサポート365プラス利用規約（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『あんしんサポート365プラス』（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定めるものです。

### 第2条（会員）

1. 本サービスは、当社が指定するサービスプラン（以下「対象プラン」といいます。）の利用契約に自動付帯するものとし、対象プランを利用することによって本サービスに入会した者を「会員」といいます。なお、会員の本サービスへの入会日は、対象プランの供給開始日とします。
2. 会員は、対象プランの利用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、申込時に登録された住所地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、対象物件に居住される方（以下「居住者」といい、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（利用者及び利用方法）

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。（ただし、第5条に定める通信端末修理費用保険特典についてはこの限りでなく、別紙に定めるとおりとします。）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してい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. 本サービスの内容に関するご連絡先は以下の通りです。記

【あんしんサポート 365 専用窓口】

電話：0120-431-365（受付時間 24 時間 365 日）

Web 受付：<https://htb-energy.com/option-service-top/support365plus.html>

以上

#### 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、当社指定の専用フリーコール番号又は Web フォームから、当社に対して連絡するものとします。なお、本サービスの対象トラブルは、以下の各号に定めるものとします。

##### 【対象トラブル】

- (1) 水廻りのトラブル
- (2) 玄関鍵の紛失・故障、不具合(特殊構造の鍵に関しては解錠できない場合があります。)
- (3) 窓ガラスのトラブル
- (4) 電気設備のトラブル
- (5) ガス機器のトラブル

※ (4) 電気設備のトラブル及び (5) ガス機器のトラブルの現場対応時間は、午前9時から午後5時までとします。

2. 前項において作業を行うのは、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。）であるものとし、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会が必要となることを予め承諾するものとします。

3. 玄関鍵の解錠は、利用者の身分証明書の提示を必要とし、ダブルロックの場合、2つ目の解錠対応は有償対応となります。なお、当該金額は別途当社が提示する料金表に記載の通りとします。

4. 本サービス対象者は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、また山間部、離島及び島嶼については翌日以降の訪問となる場合があることを予め承諾することとします。

5. 本サービス対象者は、本サービス利用時に騒音・作業音等が発生し、周辺住民に影響が及ぶ場合には、騒音に関する周辺住民への説明等の対応を行うものとします。

6. 以下の各号に定める場合は、本サービスの対象外とします。

- (1) 建物共有スペースにおけるトラブル
- (2) 午後9時から午前9時までの時間帯における、錠部分の破壊による解錠作業
- (3) 本サービス対象者が所有する家電製品等に関するトラブル
- (4) 入居当初からの故障・破損に関するトラブルであると当社が判断するもの
- (5) 原状回復に関するトラブル
- (6) 地震等の天災、暴動等の非常事態におけるトラブル
- (7) その他当社が本サービスの提供内容として不適切または不相当と判断したもの

7. 本サービスによってトラブルが解決できない場合又は被害を拡大する恐れがあると当社又は作業スタッフが判断した場合、会員は作業スタッフと協議の上、別途有料でサービスを依頼することができます。

8. 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（特典）

1. 当社は、会員に対する本サービスの提供が継続する限り、会員に対して別紙に定める通信端末修理費用保険特典を付与するものとします。
2. 引受保険会社は、さくら損害保険株式会社（以下「引受保険会社」といいます。）であり、引受保険会社と当社が通信端末修理費用保険契約を締結し、被保険者を会員とすることで、本特典が付与されるものとします。
3. 会員は、前項の保険契約の被保険者となることにつき、予め同意するものとします。
4. 引受保険会社に対する保険料の支払いは、当社が行います。

#### 第6条(利用料金)

本サービスの会費は、無料とします。ただし、以下各号の場合は、別途個別の利用料金・材料費等をお支払いいただくものとし、会員はあらかじめこれを承諾するものとします。

(1) 作業員の作業開始から30分を超過した場合

作業開始から30分間経過後、10分間が経過するごとに1,650円(税込)をお支払いいただきます。

(2) 対応に部品交換や特殊作業が必要になり、当該作業に費用が発生した場合当該作業に要した実費をお支払いいただきます。

(3) その他当社が別途定める場合

#### 第7条(利用開始)

会員の対象プラン切替完了日または電気供給開始日が当月15日以前の場合は翌月1日を、当月16日以降の場合は翌々月1日を、それぞれ本サービスの利用開始日とします。

#### 第8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9条(退会)

対象プランの利用契約を終了した場合、会員は自動的に本サービスを退会するものとします。

#### 第10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利用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、利用者より依頼を受けた当社サービスを提供するため

(2) 利用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利用者と接触する必要がある場合、当社よりご連絡を行うため

(4) 利用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に定める利用目的

2. 次の各号に掲げる場合、前項の目的の範囲外であっても利用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) 利用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

3. 当社は、利用者から、利用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。なお、当社の利用者の個人情報の取扱いにつきましては、当社プライバシーポリシーをご確認ください。

4. 当社が本サービスに関し保有する利用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、以下のお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）

<https://htb-energy.com/>

以上

#### 第11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12条（サービス提供の停止）

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ます、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（ただし、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また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) サービス提供先が、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13条（会員資格の取消）

1. 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停止いたします。

- (1) 本規約の定め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

2. 会員が、第9条に基づき退会する場合は、対象プランの利用契約の終了日の属する月の末日まで本サービス対象者は本サービスを利用できるものとし、当該末日限りで当社による本サービスの提供を終了します。

#### 第14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、

(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利用を停止することができるものとし、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15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、

#### 第16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、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17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18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19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

2022年10月20日制定

2023年4月28日改定

2023年9月1日改定

2023年10月2日改定

2025年10月1日改定

## 1. 概要

会員が所有または使用する通信機器（無線通信機能を内蔵したスマートフォンをいい、以下「対象端末」といいます。）の破損・水濡れ等により会員に生じた損害に関して、本規約第5条に定める通信端末修理費用保険契約に基づき、引受保険会社から一定額を上限とする保険金が支払われるサービス（以下「本特典」といいます。）が、本サービスの特典として付与されます。

## 2. 対象端末（保険の対象）

（1）無線通信機能を内蔵したスマートフォンのうち、以下の条件を満たすものを対象端末とします。

- ①本サービスの入会日時時点でメーカー発売日から5年以内の製品であるか、または、メーカー発売日から5年以上経過した製品であっても、本サービスの入会日を起算日として1年前より後に購入されたことが証明できる端末。
- ②端末購入時かつ本サービスの入会日時時点で、画面割れ、ケース割れ、水濡れ等がなく、正常に動作している端末。
- ③日本国内で発売されたメーカーの正規品である端末。
- ④日本国内で修理可能なもの、かつ、日本国内で購入可能な端末。
- ⑤無線通信機能が内蔵された端末。

（2）初回の事故発生時に対象端末の登録を行い、2回目以降の利用は当該登録を行った端末のみが対象端末となります。ただし、機種変更等により対象端末に変更がある場合、会員は、引受保険会社所定の書式をもって引受保険会社に届出するものとします。

（3）以下のものは、対象端末から除かれます。

- ①対象端末の周辺機器・付属品・消耗品（ACアダプター、ケーブル、マウス、キーボード、コントローラー、バッテリー、外部記録媒体、外付けモニター、その他類似機器・製品等）
- ②中古製品として購入された通信端末機器で、(1)の条件を満たさないもの
- ③対象端末内のソフトウェア。
- ④レンタル・リースなどの貸借の目的となっている端末。
- ⑤過去に対象端末のメーカー修理（メーカーが指定する正規の修理拠点で修理されたもの）以外で、不適正な修理・加工・改造・過度な装飾がされたこと引受保険会社が判断した端末。
- ⑥第三者の紛失、盗難の被害対象品（違法な拾得物等）である端末。
- ⑦日本国外のみで販売されている端末。
- ⑧本特典以外の保険、または保証サービス（延長保証サービス等を含みます。）等を用いて修理費用のすべてが填補されたか又は交換が可能な端末。

## 3. 補償期間

会員は、本規約第2条第1項に定める本サービスの入会日の属する月の翌月1日から、会員に本サービスが提供される期間中、本特典を利用できるものとします。

#### 4. 保険金額及び補償の範囲

会員は、引受保険会社に対し、補償期間中に対象端末に損害（修理費用・交換費用をいいます。）が生じた場合に、1会員あたり1年間（起算日は、会員ごとの補償期間の始期とします。）につき下表記載の金額（非課税）を上限として、会員が被った実損金額を通信端末修理費用保険金として請求することができます。ただし、以下に記載の除外事項に該当する場合、保険金は支払われないものとします。

対象端末	保険金額（※1）	ご利用上限回数
スマートフォン	修理可能：最大3万円（※2） 修理不能：最大7千5百円（※3）	保険金の支払回数は年1回まで（※4）

（※1）修理可能とは、対象端末をメーカー等で修理をした状況を指します。また、修理不能とは、対象端末のメーカー等での修理が不能な状況を指します。

（※2）対象端末のメーカー保証内の故障の場合は、有償修理に要した実費に対して、最大金額を上限として引受保険会社から保険金（不課税）が支払われます。なお、修理により同等品を本体交換した場合も修理可能扱いとなります。

（※3）修理不能となった対象端末を会員が購入した際の費用の25%の金額に対して、最大金額を上限として保険金（非課税）が支払われます。ただし、購入証明書（購入時の価格が記載されている書類）の提出ができず、対象端末の同等価格の機器を再購入した場合は、再購入価格の25%の金額に対して、最大金額を上限として引受保険会社から保険金（不課税）が支払われます。

（※4）会員に対して支払われる保険金（不課税）の上限額は、1年間につき3万円、対象端末数の上限は1端末、支払回数の上限は1回とします。なお同一事故による請求は1度きりとします。

#### ■除外事項

前述の保険金支払要件をすべて満たす場合でも、以下のいずれかのケースまたは損害に当たる場合には、保険金支払の対象外とします。また、メーカー保証等その他の補償制度による補償が、本特典の保険金による補償と重複した場合には、当該他の補償制度による補償が本特典に優先することとします。

- （1） 会員の故意、重大な過失または法令違反に起因する場合
- （2） 会員と同居するもの、会員の親族、会員の法定代理人、会員の役員・使用人の故意、重大な過失または法令違反に起因する場合
- （3） 戦争、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変または暴動に起因する場合（群集または多数の者の集団の行動によって、全国または一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事変と認められる状態をいいます。）
- （4） 地震もしくは噴火またはこれらによる津波による損害
- （5） 核燃料物質もしくは核燃料物質によって汚染された物の放射性、爆発性その他の有害な特性またはこれらの特性による事故その他の放射線照射または放射能汚染による損害

- (6) 前三号の事由によって発生した事故の拡大、発生原因が何であるかにかかわらず、損害の直接の原因となった事故の前三号の事由による拡大（事故の形態や規模等がこれらの事由により大きくなることをいい、延焼を含みます。）または前三号の事由に伴う秩序の混乱による損害
- (7) 台風、暴風雨、豪雨等による洪水・融雪洪水・高潮・土砂崩れ・落石等の水災による損害
- (8) 台風、旋風、暴風、暴風雨等の風災による損害（ただし、対象端末が屋外に所在する場合があります。）
- (9) 差押え、収用、没収、破壊等国または公共団体の公権力の行使による場合。（ただし、消防または避難に必要な処置による場合を除きます。）
- (10) 対象端末を加工または改造した場合（修理を除きます。）
- (11) 対象端末に対する修理、清掃等の作業中における作業上の過失または技術の拙劣による損害。（ただし、これらの事由によって火災または破裂・爆発が発生した場合を除きます。）
- (12) 自然の消耗もしくは劣化または性質による変色、変質、さび、かび、腐敗、腐食、浸食、ひび割れ、はがれ、肌落ちその他類似の事由またはねずみ食いもしくは虫食い等による損害
- (13) メーカーまたは販売会社が、自らの決定または行政庁の命令に基づいて、瑕疵の存在する（瑕疵の存在が推定される場合を含みます。）製品を対象として回収または修理を行った場合における、回収の原因または修理の対象となる事由による損害
- (14) 購入から1年間以内のメーカーの瑕疵による故障等の場合（初期不良を含みます。）
- (15) 詐欺、横領によって生じた損害
- (16) 置き忘れ・紛失等およびその間に生じた損害またはこれらに起因する使用不能等の間接損害
- (17) 会員が本サービスの適用資格を有していないときに発生した場合
- (18) すり傷、汚れ、しみ、焦げ等、対象端末の本体機能に直接影響しない外形上の損傷に関する損害
- (19) 補償期間以外の期間において対象端末に生じた損害
- (20) 対象端末が、日本国内で販売されたメーカー（日本国外メーカーを含みます。）純正品以外の通信端末機器および技適マーク・PSEマークを取得していない通信端末機器の場合
- (21) 対象端末を家族・知人等個人から、またはフリーマーケット・オークション等から購入・譲受した場合
- (22) 対象端末が、会員以外の者が購入した端末であった場合
- (23) 対象端末を会員以外の者が使用している場合
- (24) 対象端末にかかった修理費用以外の費用に関する請求（見積り取得に関する送料、端末機器の送料、および費用支払時の事務費用等）が行われた場合
- (25) 日本国外で発生した事故による損害
- (26) 対象端末の盗難によって生じた損害
- (27) 会員が対象端末を第三者に譲渡した場合
- (28) 引受保険会社が指定した提出必要書類の提出がない場合
- (29) 原因等について虚偽の報告がなされたことが明らかになった場合

(30) ソフトウェアの瑕疵または障害による損害

【提出必要書類】

区分	提出必要書類
「修理可能」 の場合	① 引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書 ② 修理領収書、修理に関するメーカー・店舗等のレポート等故障を証明できるもの ③ 損害状況・損害品が分かる写真 ④メーカーの発行する保証書（メーカーの発行する保証書がない場合は、購入日の確認ができる領収書や帳票などの証憑）
「修理不能」 の場合	①引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書 ②修理に関するメーカーの発行するレポート等、対象端末が修理不能であることを証明できるもの ③修理不能となった対象端末の購入時の金額が確認できる領収証や帳票 ④損害状況・損害品が分かる写真

以上