

## 「家電まるごとサポート」利用規約

### 第1章 総則

#### 第1条 (目的等)

1. 「家電まるごとサポート」利用規約（以下、「本規約」といいます。）は、東京ガス株式会社（以下、「当社」といいます。）が提供する「家電まるごとサポート」（以下、「本サービス」といいます。）をご利用いただくお客さまに適用される利用条件、本サービスに係るお客さまと当社との契約の内容等を定めたものです。

2. 本サービスは、Assurant Japan 株式会社（以下、「アシュラント社」といいます。）のグループ会社である株式会社トライグル（以下、「トライグル社」といいます。）が提供する「トリセツ」と称するサービス上で運用および提供されるサービスです。

3. 本サービスを受けることができる方（以下、「契約者」といい、第2条に定義するものとします。）は、以下の各号の条件をすべて満たしている方とします。

(1) 当社が本サービスのうち、第2章に定めるテクニカルサポート、第3章に定める家電保証、および第4章に定めるスマホ修理保証の運用をアシュラント社およびアシュラント社のグループ会社（アシュラント社およびそのグループ会社の再委託先を含む。）に委託することに予め承諾いただくこと。

(2) お客さまが本サービスのうち、第2章に定めるテクニカルサポート、第3章に定める家電保証、および第4章に定めるスマホ修理保証を利用する時点において、トライグル社が提供する「トリセツ」サービスに登録されていること。（本サービスの利用開始と同時に「トリセツ」サービスに登録される場合を含みます。）

(3) 18歳以上の個人のお客さまであること

#### 第2条 (定義)

本規約において用いる用語の意義は、以下の各号に定めるとおりとします。

(1) 「委託先」とは、当社が、本サービスの提供に必要となる業務の全部または一部を委託する第三者（その再委託先を含む。）をいいます。

(2) 「契約者」とは、第4条の定めに従い、当社との間で本件契約を締結した個人をいいます。

(3) 「契約者家族」とは、契約者の子および配偶者ならびに契約者またはその配偶者の親族（契約者の6親等内の血族または3親等内の姻族）をいいます。ただし、契約者と同居しない者は契約者家族に含めないものとします。

(4) 「契約者等」とは、契約者および契約者家族を総称していいます。

(5) 「本料金」とは、本サービスの月額利用料金をいい、その金額は本規約等に定めるとおりとします。なお、本規約等に別段の定めのない限り、契約者は、契約者等が実際に本サービスを利用しなかった月についても本料金の支払義務を負うものとします。

(6) 「サービス対象物件」とは、契約者が当社所定の方法で当社に予め届け出た契約者の居住する建物をいい、以下の各号に定める条件のいずれをも満たすものをいいます。

① 契約者の身分証明書（運転免許証または公的機関が発行する顔写真付きの身分証明書をいいます。）または、公共料金の請求書等の実際の居住を証明できる書類に記載の住所と所在地が一致すること

② 当該物件が居住用物件に該当すると当社および委託先（以下、総称して「当社等」といいます。）において判断すること

(7) 「サービス対象端末」とは、契約者が所有する スマートフォンのうち、回線を利用している端末 かつ IMEI など当社が指定する項目 の事前登録がある端末をいいます。

(8) 「トリセツ」とは、株式会社トライグルが提供する、デジタル取扱説明書をスマートフォン・タブレット・パソコン上で一元管理できるサービス (<https://torisetsu.biz/>) をいいます。本サービスにおいては、第2章に定めるテクニカルサポート、第3章に定める家電保証、および第4章に定めるスマホ修理保証のご契約者による利用申請および関連する情報の管理に「トリセツ」を使用します。

(9) 「サポートツール」とは、本サービスの利用にあたり必要となる「トリセツ」をいいます。契約者等は、本サービスを利用する際、「トリセツ」のアプリケーションまたは Web サイトを通じてサービスを利用するものとします。オペレータがスマホを遠隔で閲覧したり、スマホのカメラ映像を共有したりするために必要となるアプリケーションソフトウェアを含みます。

(10) 「専用フリーコール」とは、契約者が実際に本サービスの提供を当社に要請する際の連絡先として当社が別途指定するフリーコール番号をいいます。

(11) 「反社会的勢力」とは、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団をいう。）、暴力団員（同法第2条第6号に規定する暴力団員をいう。）、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等その他これらに準じる者およびこれらの者と密接な関わりを有する者を総称していいます。

(12) 「本規約等」とは、本規約と本件契約を総称していいます。

(13) 「本件契約」とは、利用申込者と当社との間で締結される本サービスの利用にかかる契約をいいます。

(14) 「利用申込者」とは、第4条第1項の定めに従い本件契約の締結を当社に申込み個人をいいます。

### 第3条（本規約）

1. 本規約は、本サービスの利用のすべてに適用されるものとします。

2. 本サービスの利用に際しては、本規約のほか、当社が定める各種の利用約款、規約、利用上の注意、ガイドライン等（当社が随時契約者に対し行う通知を含み、以下総称して「諸規約」といいます。）が、本規約と一体となって適用されます。

3. 当社は、当社が必要と判断した場合には、民法の規定に基づき、変更内容および変更の効力発生日を、あらかじめ第2条に規定する「トリセツ」のアプリ、ウェブサイト上または当社ウェブサイト上に掲載する方法、書面による通知、その他当社が適当と認める方法でお知らせすることによって、契約者の承諾を得ることなく、本規約を変更することができます。この場合、本サービスの内容および提供条件は、変更後の本規約によるものとします。

4. 当社は、本サービスに関する案内、料金の支払い、本サービスの解約など本サービスの提供にあたり必要な事項を、お客さまが希望された通知方法以外の方法でご連絡することがあります。

### 第4条（本件契約）

1. 本件契約は、利用申込者が、本規約に同意の上、当社所定の手続により本サービスの利用申込を行い、当社がこれを承認したことをもって、当社が当該利用申込者からのお申込みを承諾した日として当社所定の方法によりお客さまに通知する文書（電磁的記録を含む。）に記載された日（以下「サービス開始日」といいます。）に成立し、同日から効力を生じるものとします。

2. 第39条に基づき本件契約が解約された場合、解約処理が完了した時点で、本件契約の契約期間は終了します。

3. 本サービスの利用申込の際には、氏名、住所、電話番号、メールアドレスその他当社が必要と判断する情報を、当社所定の方法により登録しなければなりません。同一のメールアドレス等で2つ以上の利用申込はできないものとします。

4. 前項に定めるメールアドレスが正しく入力されなかった場合、または利用申込者のメールの設定や容量に問題があった場合、第1項に定めるサービス開始日の通知が正しく行えない場合があります。

5. 利用申込者が、利用申込を行う時点で第2条に定める「トリセツ」のアカウントを既に保有している場合、当該「トリセツ」のアカウントとして登録されたメールアドレスと、本サービスの利用申込時に登録するメールアドレスを同一とすることで、「トリセツ」サービスと本サービスを連動して利用することが可能となります。

6. 利用申込者が以下の各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合、当社は、当該利用申込者を契約者としてすることおよび当該利用申込者との間で本件契約を締結することを拒否することができます。

(1) 利用申込にかかる申告内容その他当社に提供された利用申込者の情報に虚偽もしくは不備またはそれらのおそれがある場合

(2) 過去に自己を契約者または契約者家族とする本件契約が締結され、かつ当該本件契約の終了日から1年を経過していない場合

(3) 過去に本規約等に違反する行為または違反するおそれのある行為をした場合

(4) 利用申込者が、当社の提供する本サービス以外のサービスの利用にかかる契約に違反したことがある場合、現に違反している場合または違反のおそれのある場合

(5) 利用申込者が反社会的勢力である場合

(6) 当社が利用申込者に対して本サービスを提供することにより、当社の業務遂行上支障が生じる場合

(7) その他当社が利用申込者を契約者としてすることを不適切と合理的に判断した場合

### 第5条（本サービスの提供および利用）

1. 契約者は、本規約等の定めに従い、第4条第1項に定めるサービス開始日以降、本サービスを利用することができるものとします。

2. 契約者は、契約者家族が本規約等の定めに従うことならびに契約者家族が当社等に対して有する権利の範囲および内容がいかなる場合においても本規約等に基づき契約者が当社等に対して有する権利の範囲および内容を越えることがないことについて予め承諾することを条件に、契約者家族をして本サービスを利用させることができるものとします。当社は、契約者家族が本サービスを利用した時点で、契約者家族が本項に定める承諾を当社および契約者に対して行ったものとみなします。

3. 当社は、契約者の承諾を得ることなく、契約者等に対する本サービスの提供に必要な業務の全部または一部を委託先に対して委託し、委託先をして契約者等に対して本サービスを提供させることができるものとします。

4. 当社は、本サービスの永続的な提供を約束するものではなく、契約者へ3か月前までに事前の通知または周知を行うことにより、本サービスの全部または一部の提供を終了することができるものとします。

５． 契約者は、契約者等による専用フリーコールにおける通話内容が、当社等による本サービスの円滑な提供のため、録音される場合があることを予め了承するものとします。

#### 第6条（本料金）

１． 本料金は、月額 990 円（税込）とし、毎月別途当社が規定する期日に基づき当社に支払うものとします。なお、本料金は月額とし日割り計算はいたしません。

２． 前項にかかわらず、第4条第1項に定めるサービス開始日が属する暦月の本料金は無料です。

３． 契約者は、本料金を当社が定めるクレジットカード事業者のクレジットカード決済で支払うものとし、以下各号に定める利用上の留意事項を遵守していただくものとします。

(1) 契約者が登録したクレジットカード番号および有効期限が変更または更新された際、クレジットカード事業者より事前に契約者に通知することなく、契約者の新しいクレジットカード番号および有効期限が当社の指定する決済システムの運用事業者へ通知される場合があります。この場合、契約者は新しいクレジットカードにより当社に本料金をお支払いいただくものとします。

(2) 契約者より事前にご連絡がない限り、ご登録いただいたクレジットカードで継続して本料金をお支払いいただくものとします。

(3) 契約者がクレジットカード事業者に立替払いされた本料金をクレジットカード事業者の規約その他のクレジットカード事業者の定めるところに従いお支払いをされなかった場合、その後のクレジットカード決済がご利用いただけない場合があります。また、一度クレジットカード決済がされた場合でも、クレジットカード事業者の規約その他のクレジットカード事業者の定めるところに基づき、クレジットカード事業者により取り消される場合があります。

４． クレジットカードの会員費や手数料等、本料金の支払いに必要な経費ならびに本サービスを利用するために必要な機器および通信手段等を、契約者にご負担いただく必要があります。

#### 第7条（登録情報の変更）

１． 契約者は、当社等に届け出た情報（サービス対象物件の所在地や名称およびサービス対象端末の IMEI 番号を含みますがこれに限られません。）に変更が生じた場合、当社等の所定の方法により速やかに変更の手続を行うものとします。

２． 契約者が前項に基づく変更手続を怠ったことにより契約者が不測の不利益を被ったとしても、当社等はその責任を一切負いません。また、契約者が前項に基づく変更手続を怠ったことにより当社等が契約者宛に発送した通知が到達せず、または到達が遅延した場合、当該通知は通常到達すべき時に契約者に到達したものとみなされます。

### 第2章 テクニカルサポート利用規約

以下本章の各条項はテクニカルサポートサービスにのみ適用されるものです。

#### 第8条（テクニカルサポート利用規約の適用）

（１） 当社は、本テクニカルサポート利用規約（以下「テクニカルサポート規約」といいます）に基づき、契約者に対してパソコン、スマートフォン、タブレット端末及び家電等の設定・使用方法などをサポートするサービス、通称「テクニカルサポート」を提供します。

（２） テクニカルサポート規約で使用する用語の意義は、テクニカルサポート規約第9条に定めるところによります。

（３） 当社は、テクニカルサポート規約を変更することがあります。この場合、サポートサービスの提供に係る条件等は、変更後のテクニカルサポート規約に拠るものとします。この場合、当社等は、サポートサービス利用者に対し、テクニカルサポート規約等の変更を行う旨、変更後のテクニカルサポート規約等の内容及びその効力発生日につき、メールによる通知、ホームページによる公表その他当社等が適当と認める方法により予め周知を行うことを前提に、変更後の本規約等を契約者に適用するものとし、サポートサービス利用者は予めこれを承諾するものとします。

（４） サポートサービスの利用に当たっては、テクニカルサポート規約等の内容を契約の内容とすることに予め同意するものとします。

#### 第9条（テクニカルサポート定義）

（１） オペレータ 第10条に定めるサポートサービスの各サービス、機能を提供するに際して、契約者に対し、電話、チャット、遠隔操作等にて応対させていただくオペレータをいいます。

（２） サポートサービス 第10条に記載するサービスをいいます。

（３） 対象 PC サポートサービスのうち、別途指定する日本国内向けに販売されたパソコン及びパソコン周辺機器をいいます。

（４） 対象スマホ サポートサービスのうち、別途指定する日本国内向けに販売されたスマートフォン、タブレット端末をいいます。

（５） 対象家電 別途指定する日本国内向けに販売された家庭用電子機器をいいます。

- (6) 対象機器 サポートサービスの対象となる対象 PC、対象スマホ、及び対象家電をいいます。
- (7) サービス提供時間 サポートサービスが利用可能な日時として別途本サービスサイト上（本条（9）で定義します）に指定するものをいいます。
- (8) 遠隔サポートシステム 当社が遠隔サポート機能を提供するために使用する電子計算機及び設備等（遠隔サポートを実施するために必要なソフトウェア及びトリセツを含みます）をいいます。
- (9) 本サービスサイト サポートサービスに関する情報を掲載したインターネットウェブサイト <<https://www.assurant.co.jp/sapomado-terms-of-service-appendix>>（当該 URL 配下のインターネットウェブサイトを含み、その URL を変更した場合は、変更後の URL とします）をいいます。なお、本規約において本サービスサイト上に定めることとしている条件については、本サービスサイト上の定め（本サービスサイト上の定めが変更された場合は変更後のものとします）もテクニカルサポート規約の一部を構成し、本規約の内容に含まれるものとします。

#### 第 10 条（サポートサービス）

契約者は、本サービス加入中、別に本サービスサイト上に定める方法でサポートサービスの利用ができるものとし、当社は、サービス提供時間中、契約者からの利用の申請を受け付けるものとします。なお、契約者はサポートサービスの利用にあたって、会員であることを確認するためにオペレータが必要とする情報を通知する必要があります。但し、次の各号のいずれかに該当する場合、当社は、契約者からの利用の申請を受け付けないものとします。

- (1) 対象機器が故障、改造等により本来の機能又は性能を有しないとき
- (2) 第 11 条に記載のサポート対象サービス範囲外の依頼であるとき
- (3) 契約者が第 17 条に定める禁止行為を行い、又は行うおそれがあると当社が判断した場合

#### 第 11 条（サービス対象範囲）

1 サポートサービスで当社が提供するサポートの範囲は、対象機器の種類によって異なりますが、サービス範囲外の多くはすべての対象機器で一貫しており、サービス対象範囲外のものには次のものが含まれます。

- (1) 配線や電気、対象機器又は周辺機器の相性に起因する問題に対するサポート
- (2) 製品のバグや欠陥、性能限界に起因する問題に対するサポート
- (3) 製品製造者の意図していない利用方法に関するサポート
- (4) 製品製造者又は発売元が情報開示を行っていない事項に関するサポート
- (5) 契約者のトレーニング（サポートサービスは契約者が保有する対象機器の特定の問題解決のサポートであり、全般的なトレーニングを提供するものではありません）
- (6) 対象機器の価格調査や購入方法の検討、並びに購入行為のサポート
- (7) 発売前又は製品製造から年数が経過する等の事由で、製品製造者（ソフトウェアの製造者を含みます）のサポート提供されていない場合又は取扱説明書の確認等が困難である場合
- (8) 著作権、使用許諾範囲、デザイン等、専門知識を伴う問題のサポート
- (9) 契約者の個人情報を用いる手続きに関するサポート
- (10) 日本語以外の対象機器情報（OS、アプリ及びマニュアルを含みますがこれに限られません）に関するサポート

2 対象機器別のサポートサービスの対象範囲及び対象外範囲は本サービスサイトにおいて別途定めるものとします。

3 サポートサービスの対象機器の概要はトリセツに登録のある一般家電製品となり、主に次の製品群です。なお、具体的には当社が本サービスサイトにおいて別途指定する機器に限られます。また、対応言語は日本語となります。

- (1) 対象 PC： パソコン本体及びプリンター、ルーター等の一般的な PC 周辺機器
- (2) 対象スマホ： スマートフォン本体、タブレット及びスマートウォッチ等の一般的なスマホ周辺機器
- (3) 対象家電： 映像機器、キッチン家電、生活家電、デジタルカメラ等その他家庭用機器

#### 第 12 条（遠隔サポート機能）

当社はサポートサービスの提供にあたって、遠隔サポート機能を利用する場合がございます。遠隔サポートは、オペレータが、電話及び/又は遠隔サポートシステムを利用することで以下の機能を提供することにより、対象 PC、対象スマホ及び対象家電について第 10 条に記載の当社が指定するサービス（当社以外の第三者が提供するサービス、ソフトウェア等を含みます）等の設定・操作等のサポートを行うサービスです。当社は遠隔サポートシステムに関して下記機能を提供することで対象 PC 及び/又は対象スマホ、並びにこれらの機器に内蔵されるコンテンツに部分的又は完全なアクセスをします。

(1) オペレータが遠隔で対象スマホの画面を参照する機能（以下「スクリーンシェア」といいます。）スクリーンシェアはオペレータに対象スマホの画面内を参照する権限を与え、契約者をサポートするために注釈等を入れる機能を有しますが、対象スマホを操作する機能は有しません。

(2) オペレータが遠隔で対象 PC の操作・設定を行う機能（以下、「リモート機器操作」といいます）。契

約者がリモート機器操作を利用する際は、第三者のアプリケーションをダウンロードすることが必要となります。また、この際、契約者は当社オペレータによる対象 PC の遠隔操作に同意するものとします。契約者は、オペレータの対象 PC への遠隔操作をいつでも終了させることができますが、その場合、サポートサービスの一部又は全部の提供ができない場合がある旨同意するものとします。

(3) オペレータが契約者の対象スマホに内蔵されるカメラの映像を遠隔で視聴し、対象 PC、対象スマホ及び対象家電の契約者の操作又は設定を案内する機能（契約者のカメラ画像の画面に図形を描画するサービスを含みます。以下、「カメラシェア」といいます）。カメラシェアでは、オペレータは契約者のスマホのカメラレンズに表示されているものを見ることができませんが、カメラを一時停止してデバイスの画面に注釈を付ける以外にカメラをコントロールすることはしません。

#### 第 13 条(サポートサービスの提供条件)

1 サポートサービス利用者はサポートツールの利用者でかつ 18 歳以上であることが前提となります。

2 サポートサービスを利用するにあたり契約者は自らの責任と費用において、電気通信事業者等の電気通信サービスを利用し、通信機器を利用してインターネットに接続するものとします。契約者の通信条件、通信機器等が原因で発生するサービス利用の中断や制限などの支障について当社は一切責任を負いません。なお、遠隔サポート機能の利用にあたって必要な動作環境は本サービスサイト上に別途定めます。

#### 第 14 条(損害賠償)

サポートサービスに関して当社等が負う責任は、理由の如何を問わず第 41 条で定める範囲に限られるものとし、当社等は、以下の各号の事由により会員に発生した損害については、当社等に故意または重大な過失がある場合を除き、債務不履行責任、不法行為責任、その他の法律上の請求原因の如何を問わず賠償の責任を負わないものとします。

- (1) 天災地変、騒乱、暴動等の不可抗力
- (2) 会員設備の障害又はインターネット接続サービスの不具合、性能不足等会員の接続環境に起因する障害
- (3) 本ウェブサイト及び第三者のウェブサイトからダウンロード等を行うことによるウィルス感染及びこれに伴うソフトウェアの動作不良、二次感染、データの改変、改ざん及び破壊等
- (4) 第三者による不正アクセスに起因する情報の漏洩
- (5) 当社等が定める手順又はセキュリティ手段等を会員が遵守しないことに起因して発生した損害
- (6) 電気通信事業者提供の電気通信役務の不具合に起因して発生した損害
- (7) 犯罪捜査のための合理的な協力及びその他裁判所の命令若しくは法令に基づく強制的な処分
- (8) その他当社の責に帰することができない事由

#### 第 15 条(免責)

サポートサービスに関して、当社等は以下の各号の事項を保証するものではなく、またサポートサービスについて、契約者に対して、明示的又は黙示的な一切の保証を行わず、契約者と第三者との間で生じた紛争等について、当社等に故意または重大な過失がある場合を除き、責任を負いません。

- (1) 会員からの問い合わせを遅滞無く受け付けること
- (2) 契約者の問い合わせや対象機器の不具合等に関する問題等の解決に関し、会員の要求又は期待を常に、完全に満たすこと
- (3) 対象機器が破損している場合の修理、修理補助
- (4) オペレータの説明が誤解のないものであること
- (5) サポートサービスの利用により会員の対象機器及びその他財産に損害や不具合が発生しないこと又は会員の対象機器に悪影響を与えるようなウィルス等の進入を未然に防ぐこと
- (6) オペレータの説明及び指示による契約者の操作が対象機器上のデータ等の内容に影響を与えないものであること
- (7) 当社は、特定の契約者から、電話又はチャットにて、長時間あるいは繰り返しての入電相談をいただく等して、回線又はオペレータの業務を占有され、他の契約者に影響を及ぼす場合又はそのおそれがあると当社が判断した場合等、当社が不適切であると判断した場合、当該契約者に対しサポートサービスの全部又は一部を提供しない場合があります。
- (8) 契約者は、サポートサービスの利用にあたり、対象機器に記録されているデータ（対象機器へのログイン等に必要なアカウント、パスワードを含みます）や設定（以下、総称して「データ等」といいます）のコピー又はバックアップを取る等の措置を必要に応じて講じていただく必要があります。契約者が対象機器上のデータ等のバックアップを取られていなかったことにつき、契約者又は第三者に損害が生じた場合であっても、当社等は責任を負いません。

#### 第 16 条(権利義務の譲渡禁止)

契約者は、予め当社の書面による承諾を得た場合を除き、本件契約に係る権利義務の全部又は一部を第三者に譲渡し、又は担保に供してはならないものとします。

## 第 17 条（禁止行為）

契約者は、サポートサービスの利用にあたり、以下各号に該当する行為を行ってはならないものとします。なお、以下各号の行為に該当するか否かの判断は、当社等にて適切かつ合理的に判断するものとし、サポート会員はかかる当社等の判断につき異議を述べないものとします。

- （１） サポートサービスの利用（個別サポート利用申込みを含みますが、これに限りません。）にあたり、虚偽の届出又は申告を行うこと
- （２） 他者になりすましてサポートサービスを利用する行為
- （３） サポートサービスを不正の目的をもって利用する行為
- （４） サポートサービスの利用に関し生じた権利もしくは義務又はサポートサービスの利用に関する契約上の地位を、当社等の承諾なく第三者に譲渡し、承継させ、又は担保に供する行為
- （５） 当社等もしくは第三者を誹謗中傷し、名誉もしくは信用を棄損する行為、又はそのおそれのある行為
- （６） 他のテクニカルサポート会員によるサポートサービスの利用を妨害する行為
- （７） サポートサービスの提供に関する当社等もしくは第三者の設備に無権限でアクセスし、過度な負担を与え、その他サポートサービスの提供及びその運営に支障を与える行為、又はそのおそれのある行為
- （８） 当社等の営業活動やサポートサービスの遂行を妨害する行為、又はそのおそれのある行為
- （９） 当社等又は第三者に不利益もしくは損害を与える行為、又はそのおそれのある行為
- （１０） 犯罪行為もしくは犯罪行為に結びつく行為、又はそのおそれのある行為
- （１１） 上記各号の他、法令、公序良俗もしくは本規約等に違反する行為、又はそのおそれのある行為

## 第 3 章 家電保証

### 第 18 条（「家電保証」のサービス内容）

１． 家電保証（以下「本家電保証」といいます。）とは、本規約で定める保証の限度額の範囲内において本家電保証の対象製品の無料修理を行うサービスをいいます。日本国内（提供可能エリアはメーカー等の修理業者のサービスエリアによります。）において、サポートツールで 24 時間 365 日受付（故障状況問診対応の時間は年末年始を除く平日午前 9 時 00 分から午後 6 時 00 分までとし、修理対応はメーカー等の修理業者の営業時間によります。）可能です。ただし、当社は、第 5 条第 1 項に定めるサービス開始日から 28 日が経過した日以降に故障等が発生した場合のみ、本保証を提供するものとします。引受保険会社である au 損害保険株式会社の別紙 1「「家電まるごとサポート」付帯保険家電保証保険 重要事項のご説明書」および第 19 条第 1 項で定義する本保険契約の家電保証特約付動産総合保険約款に係る規約に従うものとします。

２． 本家電保証の対象となる故障は、次に掲げる「自然故障」および「物損故障」とします。

（１） 本家電保証の対象製品のメーカー保証書および取扱説明書に記載されている使用上の注意などに従い正常な使用状態で故障や不具合が生じた場合（以下「自然故障」といいます。）。

（２） 対象製品において、契約者等の故意または重過失によらない偶発的な破損、落下に起因して対象製品の機能が正常に機能しなくなった場合（以下「物損故障」といいます。）。

### 第 19 条（「家電保証」のサービス提供関係者）

１． 当社は、本家電保証の提供において、アシュラント社と au 損害保険株式会社との間で締結され、契約者を被保険者とする損害保険契約（以下「本保険契約」といいます。）を、利用します。

２． 契約者は、本家電保証の利用にあたって、保険金の請求および受領に係るすべての権限を、当社等に委任することについて同意するものとし、本家電保証の提供をもって権を放棄するものとします。

### 第 20 条（本家電保証と保険の関係）

１． 当社等は、本保険契約に基づき、保険金が支払われる場合に、支払われる保険金を限度に、本家電保証を提供します。

２． 本家電保証の提供にかかる以下の事項は、本規約に従うものとします。

- （１） 修理の依頼方法（第 21 条）
- （２） 保証限度額超過の場合の取扱い（第 22 条）
- （３） 代替品の提供（第 23 条）
- （４） 金銭給付の特則（第 24 条）
- （５） 契約者等が負担する費用（第 25 条）
- （６） 本家電保証の対象外となる事由・事項（第 26 条）
- （７） 波及損害等の取扱い（第 27 条）

３． 本家電保証において、本家電保証の対象製品や本家電保証の対象となる故障等、第 2 項各号に掲げる事項以外の事項は、別紙 1 家電保証保険 重要事項のご説明および本保険契約の約款に準ずるものとします。

なお、本保険契約の約款第 2 条第 1 項に定める「課金開始日」は、契約者が本サービスを利用可能となる日（本規約第 5 条第 1 項に定める日）と同一の日とします。

### 第 21 条（修理の依頼方法）

本件契約期間中において対象製品に故障や不具合が生じた場合、サポートツールから修理をご依頼ください。当社の了解を得ることなくサポートツール以外から直接修理をご依頼された場合には、本家電保証の対象外となります。

(1) 本家電保証では契約者等から当社等または当社の指定する者へメーカー保証書、購入証明書および故障が発生している対象製品の画像の提出が必要となります。なお、契約者等はメーカー保証書、購入証明書および故障が発生している対象製品の画像データを、サポートツールを通じて送信することによって当社等に提出する方法、またはこれらの画像の写しを当社等または当社の指定する者宛に郵送する方法によって提出するものとします。

(2) 対象製品の修理期間中における貸出機（代用品）の提供は行っておりません。

(3) 記憶装置を持つ製品においては、修理の際にデータの消去をとまなう場合があります。修理をご依頼された際には、データの消去をとまなうことについて、同意をいただいているものとします。

#### 第22条（保証限度額の超過の場合の取扱い）

本家電保証において、対象製品の1回の修理費用（税込）が本家電保証限度額を超過する場合、超過分の金額を契約者等が負担することを同意することにより、本家電保証を続行することができます。

#### 第23条（代替品の提供）

本家電保証において、対象製品の修理が不可能な場合（メーカーによる部品供給が不可能な場合等を含みますがこれに限られません。）または、保証限度額の超過分の金額について、契約者等による負担の同意が得られない場合には、修理を行わず、自然故障限度額または物損故障限度額から検証までにかかる諸費用、対象製品（修理依頼品）の返却にかかる費用、代替品の提供時にかかる運送費等、代替品提供に関連して発生する諸費用および各費用に対する消費税を差し引いた金額の範囲（以下「代替品提供上限額」といいます。）内で購入可能な、同種品を代替品として提供します。

(1) 代替品の提供にあたって、契約者等は、メーカー、機種、型番、購入する販売店等の指定をすることはできません。

(2) 本家電保証は、提供された代替品にて継続して本家電保証の利用が可能となります。

(3) 提供する代替品が設置工事を伴う製品であった場合、対象製品の取外しにかかる費用、代替品の取付けにかかる費用等、その他設置工事に関する費用は、契約者等の負担となります。

(4) 代替品の提供後、対象製品は契約者等へ返却となります。

(5) 提供可能な同種品の提供価格が代替品提供上限額を超過する場合、超過分の金額について、契約者等が負担することを事前に同意することにより、代替品提供を続行することができます。

#### 第24条（金銭給付の特則）

本家電保証において、代替品提供上限額の超過額の契約者負担について契約者の同意が得られない場合、何らかの事情により当社が同種の代替品を用意できない場合または、修理サービスおよび代替品の提供について契約者の同意が得られない場合には、契約者へ本家電保証限度額から修理技術費用、修理見積費用、運送費用、出張費用、部品代、振込手数料、代引き手数料、その他の諸費用等を差し引いた金額のお支払いをもって本家電保証の提供に代えさせていただきます。

#### 第25条（契約者等が負担する費用）

次の費用は、本家電保証には含まれておらず、契約者等の負担となります。

(1) 対象製品の修理の際に発生する脱着や設置工事費用（工事費、材料費および諸経費等を含みますがこれに限られません。）

(2) 対象製品が出張修理対象製品以外の場合における、対象製品の梱包材料費および梱包にかかる費用。

(3) 離島および遠隔地への修理依頼の際に発生する対象製品の往復送料および出張に掛かる費用。（消費税を含みます。）

(4) 保証限度額超過等により、契約者等の費用負担が発生した場合、その費用および振込手数料または代引き手数料。（消費税を含みます。）

(5) 代替品の提供を実施した際に発生した設置工事費用、その他諸経費。

(6) 対象製品の処分にかかる費用、家電リサイクル法に基づく廃家電処理費用。

(7) 対象製品の保証修理を依頼した際に、本家電保証の対象外となる事由により生じた修理技術費用、修理見積費用、運送費用、出張費用、部品代、振込手数料、代引き手数料、その他の諸費用。（消費税を含みます。）

#### 第26条（本家電保証の対象外となる事由・事項）

次のいずれかにあてはまる場合は本家電保証の対象外となり、本家電保証は適用されません。対象外の詳細な事由、事項については本保険契約の約款に準じます。

(1) 本家電保証の提供条件を満たしていない製品であった場合。

(2) 対象製品のメーカー保証書および取扱説明書等の使用上の注意等による正しい使用方法とは異なる不適切な使用、または想定された用法や限度を超える過酷な使用により生じた故障または損傷。

(3) 依頼された対象製品の修理が契約者等の都合により実施されない場合、または修理の依頼をキャンセルした場合において生じた修理見積費用、運送費用、出張費用、振込手数料、代引き手数料、その他の諸費用。(消費税を含みます。)

#### 第 27 条 (波及損害等の取扱い)

対象製品もしくは代替品の故障または損傷等に起因して生じる次に掲げる損害については、本家電保証の対象とはならず、当社は一切の責任を負わないものとします。

- (1) 身体障害 (障害に起因する死亡および怪我を含みますがこれに限られません。)
- (2) 他の財物 (ソフトウェアを含みますがこれに限られません。) に生じた故障または損傷等の損害。
- (3) 対象製品、その他の財物が使用できなかったことにより生じた損害。
- (4) 日本国外で生じた損害。

### 第 4 章 スマホ修理保証

#### 第 28 条 (「スマホ修理保証」のサービス内容)

1. スマホ修理保証 (以下「本スマホ修理保証」といいます。) とは、本規約で定める保証限度額の範囲内において、サービス対象端末の修理費用を補償するサービスです。日本国内において、サポートツールで 24 時間 365 日受付可能です (故障状況確認対応は年末年始を除く平日午前 9 時～午後 6 時、修理対応はメーカー等の修理業者の営業時間によります)。ただし、当社は、当社が指定する方法で該端末の IMEI 番号を登録した日 (以下、「端末情報の事前登録をおこなった日」という。) から 30 日が経過した日以降に偶然な事故が発生した場合のみ、本スマホ修理保証を提供します。本スマホ修理保証の詳細引受保険会社である au 損害保険株式会社の別紙「端末修理費用保険 重要事項のご説明」および第 29 条第 1 項で定義する本保険契約の端末修理費用保険特約付動産総合保険約款に従うものとします。

2. 本スマホ修理保証の対象となる事故は次のとおりです。

偶然な事故 (画面割れ、水濡れなど) による全損または一部破損

ただし、修理が不可能と判断された場合は、本保証の対象外となります。

#### 第 29 条 (「スマホ修理保証」のサービス提供関係者)

1. 当社は、スマホ修理保証の提供において、アシュラント社と au 損害保険株式会社との間で締結され、契約者を被保険者とする損害保険契約 (以下「本保険契約」といいます。) を、利用します。
2. 契約者は、本スマホ修理保証の利用にあたり、保険金の請求および受領に係るすべての権限を、当社等および当社やアシュラント社が指定する関連会社や委託先に委任することに同意するものとします。

#### 第 30 条 (本スマホ修理保証と保険の関係)

1. 当社等は、本保険契約の内容に従って、保険金が支払われる場合に、支払われる保険金を限度に、本スマホ修理保証を提供します。
2. 本スマホ修理保証の提供にかかる以下の事項は、本規約に従います。

- (1) スマホ修理保証利用申請方法 (第 31 条)
- (2) 修理業者の紹介 (第 32 条)
- (3) 保証限度額と回数 (第 33 条)
- (4) 保証期間 (第 34 条)
- (5) 保険金請求手続き (第 35 条)
- (6) 免責事項 (第 36 条)
- (7) 免責期間 (第 37 条)

#### 第 31 条 (スマホ修理保証利用申請方法)

本件契約期間中に対象端末に第 28 条 2 項に定める偶然な事故が発生した場合、修理前にサポートツールからスマホ修理保証の利用申請が必要です。サポートツールから事前の利用申請がなく、当社の事前の了解がなく実施された修理は、本スマホ修理保証の対象外となります。

利用申請時には、次の情報を当社が指定する方法で提出してください。

- (1) 契約者氏名
- (2) 連絡先電話番号
- (3) 保証対象修理機種名および IMEI
- (4) 故障日
- (5) 事故原因
- (6) 故障事由
- (7) その他当社が求める情報

なお、本サービスの対象となる修理は総務省認定修理事業者またはメーカー修理事業者によって実施される修理となります。

#### 第 32 条 (修理業者の紹介)

1. スマホ修理保証では、修理費用の支払いに加え、修理業者の紹介を行う場合があります。紹介修理業者として、当社はユウソリューションズ株式会社（以下、ユウソリューションズ社といいます。）を指定しています。
2. 紹介される修理業者は、地域・対応範囲等に制限があるため、修理依頼を受け付けられない場合があります。
3. 当社等は、修理業者による修理対応の可否、対応内容、品質等について一切の保証を行いません。
4. スマホ修理保証とは関連のない修理業者との契約等は、利用者の責任において行うものとし、当社はこれに関して一切の責任を負いません。

#### 第 33 条（補償限度額と補償回数）

1 回の事故につき、契約者が実際に負担した修理代金に対して最大 10,000 円まで補償します。補償は端末情報の事前登録をおこなった日から 2 年間に最大 2 回を限度とします。

#### 第 34 条（補償期間）

補償期間は、端末情報の事前登録をおこなった日から 2 年間です。機種変更などで端末情報（IMEI など）を再登録した場合は、その再登録日から新たに 2 年間有効となります。

#### 第 35 条（保険金請求手続き）

保険事故が発生した場合、保険金の請求はアシュラント社を通じて行います。なお、請求手続きの一部または全部について、アシュラント社が指定する再委託先が関与する場合があります。

契約者が当社紹介修理業者であるユウソリューションズ社にて修理を行った場合、修理代金から最大 1 万円を差し引き、保険金を受領したこととします。これにより、契約者は、当該保険金の請求および受領に関して、ユウソリューションズ社等が保険会社に対して行う一切の手続きに異議を唱えないものとします。

契約者が当社等の紹介以外の修理業者にて修理を行う場合、当社等は保険金請求手続きの確認のため、以下の情報が記載された所定の書面（画像を含む）の提出を求めるものとします。提出書面には、以下の項目が明記されている必要があります。

- （1）修理業者名および店舗名
- （2）修理日
- （3）修理製品の機種名および製品 IMEI
- （4）修理内容
- （5）修理金額
- （6）その他当社が求める情報

契約者は、当該情報の提出がない場合、保険金請求の受付ができない場合があることを予め了承するものとします。

#### 第 36 条（免責事項）

次の事由による損害は保証対象外です。

- （1）自然故障（正常な使用状態で発生）
- （2）火災による損害
- （3）台風、暴風雨などの自然災害による損害
- （4）利用規約違反による損害
- （5）修理が不可能な場合

#### 第 37 条（免責期間）

端末情報の事前登録をおこなった日から 30 日間は保証対象外です。機種変更などで端末情報（IMEI など）を再登録した場合も同様に、再登録日から 30 日間は免責期間となります。

### 第 5 章 一般条項

#### 第 38 条（本サービスの提供の中断・中止等）

1. 当社は、以下の各号に定める場合には、お客さまの承諾又はお客さまへの事前の通知なく、本サービスの提供を中断、中止又は変更することが出来るものとします。

（1）震災・津波・噴火・火災等の災害、台風・豪雨・洪水等の異常気象又は戦争・騒乱・労働争議・疫病の流行等の非常事態

（2）本サービスに関わるシステムの定期もしくは緊急に行う保守・点検又は本サービスに関わるシステムの障害・停電

（3）その他当社等が本サービスを提供することが困難又は不適切と合理的根拠に基づき合理的にあると判断した場合

### 第 39 条（契約の終了、解約）

1. 契約者は、当社が別途指定する方法により解約の申請をした場合において、当社が各月 25 日までに当該お申出を受け付けたときは、当該受付をした月の末日をもって本件契約は終了します。当社が各月 25 日を超えて当該お申出を受け付けたときは、当該受付をした月の翌月末日をもって本件契約は終了します。このとき、本件契約の終了日を解約日とします。

2. 解約の申請が暦月の途中で行われた場合においても、契約者は、解約日の属する暦月の末日までの期間にかかる本料金支払義務を負うものとし、本料金の日割り計算等を行わないものとします。

3. 本条の定めにかかわらず、契約者が以下の各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合、当社は、催告なく直ちに、当社システム上の処理が可能な直近の日をもって、本契約を解約できるものとします。

（1）利用申込にかかる申告内容その他当社に提供された契約者等の情報に虚偽もしくは不備またはそれらのおそれが判明した場合

（2）過去に自己を契約者または契約者家族とする本サービスの利用にかかる契約が締結され、かつ当該契約の終了日から 1 年を経過していないことが判明した場合

（3）第 6 条に定める本料金を支払期日までにお支払いいただけない場合

（4）当社との他の契約に基づく料金を期日までにお支払いいただけていない事実が判明した場合

（5）当社との他の契約に違反した場合または違反のおそれのある場合

（5）その他本件契約に違反し、その旨を警告しても改められない場合

### 第 40 条（禁止行為）

契約者は、以下の各号に定める行為を行ってはならないものとします。また、契約者家族が以下の各号に定める行為を行った場合、契約者自身が以下の各号に定める行為を行ったものとみなされるものとします。

（1）専用フリーコールを契約者等に該当しない者に開示する行為

（2）契約者等に該当しない者に本サービスを利用させまたは本サービスの利用を試みさせる行為

（3）本サービスを営利目的で利用する行為

（4）本規約等に記載されている内容を超えるサービスの提供を求める行為またはこれに類する行為

（5）当社等または本サービスを利用する者を誹謗中傷する行為

（6）当社等または本サービスを利用する者の名誉、人格等を毀損する行為または毀損するおそれのある行為

（7）当社等または本サービスを利用する者が保有する著作権、知的財産権、その他の権利を侵害する行為または侵害するおそれのある行為

（8）当社等または本サービスを利用する者に不利益または損害を与える行為または与えるおそれのある行為

（9）本サービスの他の契約者による本サービスの利用もしくは享受または当社等による本サービスの提供を妨害もしくはこれらに支障をきたす行為

（10）犯罪、反社会的行為を含む公序良俗に反する行為またはそれらに関連する行為

（11）法令に違反する行為または違反のおそれのある行為

（12）その他、当社が不適切と合理的根拠に基づき合理的に判断する行為

### 第 41 条（損害賠償）

本サービスのご利用にあたり、当社の責めに帰すべき事由により契約者等が損害を被った場合であっても、当社が負う賠償責任の範囲は、既にお支払いいただいた本料金の合計額を限度とします。ただし、当社等に故意または重大な過失がある場合は、この限りではありません。

### 第 42 条（規定外事項）

1. 本規約の各条項に疑義が生じた場合又は本規約に定めのない事項については、その都度、契約者と当社とで誠意をもって協議のうえ解決するものとします。

### 第 43 条（免責事項）

1. 次の各号のいずれかの事由により、本サービスの全部または一部をご利用になれない場合でも当社等は、その責任を負いません。

（1）第 38 条に基づき、本サービスの提供の中断・中止を行った場合

（2）契約者が所有する通信端末の故障や不具合で、インターネットをご利用になれない場合

（3）通信事業者ならびにインターネットサービスプロバイダ等の通信設備の故障時や保守を行っている場合

（4）契約者が本規約等に定めた利用方法、手続き等に従わない場合、その他契約者の責めに帰すべき事由

2. 当社等が契約者家族から本規約等に定める範囲を超える異議、苦情および請求等を受けた場合、契約者は、当該紛争等を自己の責任と費用負担において処理、解決するものとします。ただし、当社等に故意または重大な過失がある場合は、この限りではありません。

### 第 44 条（個人情報の取扱い）

1. 当社は、契約者の個人情報を、当社の個人情報保護方針 ([www.tokyo-gas.co.jp/utility/privacy.html](http://www.tokyo-gas.co.jp/utility/privacy.html)) に従って取り扱います。

2. トライグル社が取得する、契約者が本サービス利用にあたって使用する「トリセツ」サービスの利用情報（設備機器登録情報、利用状況等）について、トライグル社から当社に第三者提供し、前項の目的の範囲で使用するのを、契約者は予め承諾するものとします。

#### 第 45 条（反社会的勢力との関係排除）

1. 契約者および当社は、それぞれ相手方に対し、本契約お申込み時及び将来にわたり、以下の各号に定める事項を確約します。

（1）自己及び自己の役員又は重要な使用人（以下「関係者」といいます。）が、暴力団、暴力団関係企業若しくはこれらに準ずる者又はその構成員（以下、これらを併せて「反社会的勢力」といいます。）でないこと、また過去 5 年間に於いて反社会的勢力でなかったこと。

（2）自己及び自己の関係者が、反社会的勢力を利用しないこと。

（3）自己及び自己の関係者が、反社会的勢力に対し、資金等の提供ないし便宜の供給等を行うことにより、反社会的勢力の維持運営に協力又は関与をしないこと（ただし、ガス及び電気の小売供給契約を除く。）。

（4）自己及び自己の関係者が、反社会的勢力と関係を有しないこと。

（5）自己が自ら又は第三者を利用して、相手方に対し、暴力的行為、詐術、脅迫的言辞を用いず、相手方の名誉・信用を毀損せず、相手方の業務を妨害しないこと。

2. 契約者および当社は、相手方が前項に違反したと認める場合には、通知、催告その他の手続を要せず、直ちに本契約の全部又は一部を解除することができます。

3. 前項の規定により本契約の全部又は一部が解除された場合には、解除された者は、その相手方に対し、解除により相手方が被った損害を賠償するものとします。また、解除された者は、解除により損害が生じた場合でも、相手方に対し損害賠償請求を行うことはできません。

#### 第 46 条（譲渡禁止）

1. 本規約等に基づく契約者の一切の地位（本サービスの提供を受ける権利を含みます。）は契約者の一身に専属するものとし、当社の同意のない限り、承継、譲渡、売買、担保に供する等の行為を行うことはできないものとします。

#### 第 47 条（専属的合意管轄）

1. 本契約に関して、お客さまと当社との間で裁判上の紛争が生じた場合は、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。



動 産  
総合保険

## 家電保証保険 重要事項のご説明

### 【契約概要のご説明・注意喚起情報のご説明】

- この書面は、「家電保証」(家電保証特約付動産総合保険)に関する重要な事項を説明しています。家電まるごとサポート加入前に必ずお読みになり、内容をご確認くださいようお願いいたします。
- この書面は、契約に関するすべての内容を記載しているものではありません。ご契約の内容は、保険種類に応じた普通保険約款・特約によって定まります。詳細は、[家電保証特約付動産総合保険 普通保険約款・特約](#)に記載していますのでご確認ください。ご不明な点につきましては、当社までお問い合わせください。

#### 契約概要

#### 注意喚起情報

保険商品の内容をご理解いただくための事項

ご契約に際して被保険者にとって不利益になる事項等、特にご注意ください事項

## 1. 家電まるごとサポートご加入前におけるご確認事項

### (1) 補償の概要

#### 契約概要

家電保証保険は、Assurant Japan 株式会社が保険契約者となり、家電まるごとサポート利用規約に定める契約者等の方を被保険者(補償の対象となる家電製品の所有者の方)とする保険です。

家電まるごとサポート利用規約に定める契約者は、家電まるごとサポート加入時に予め次のア.～ウの事項に同意していただき、東京ガス株式会社及び Assurant Japan 株式会社は、対象となる家電製品の修理、代替品提供等のサービスを提供します。

ア. 修理または代替品提供時の保険金は、Assurant Japan 株式会社の口座に支払うこと。

イ. 金銭給付の場合の保険金は、被保険者に支払うこと。

ウ. 本保証の提供および金銭給付は、引受保険会社である au 損害保険株式会社または Assurant Japan 株式会社がおこなうこと。

### (2) 補償の対象となる家電製品

#### 契約概要

#### 注意喚起情報

家電保証保険における補償の対象は、日本国内に所在し、次の①～⑦までの条件を満たすく補償の対象となる家電製品に記載された製品とします。

- ①被保険者等が日常生活で使用することを目的として新規に購入した製品であること(海外での購入品、並行輸入品、中古品並びにオークション及び譲渡による取得品を除きます)
  - ②メーカー保証が1年以上付帯され、日本国内で修理可能な製品であること
  - ③新規に購入した日から5年以内の製品であること
  - ④製品に当該製品のメーカー保証書が添付されていること
  - ⑤被保険者等が所有している製品であること
  - ⑥自然故障・物損故障発生時にサービス対象物件(注1)に所在している製品であること
  - ⑦購入証明書(注2)により、購入日、購入店舗及び購入価額が客観的に把握できる製品であること
- (注1)被保険者が保険契約者所定の方法で保険契約者に予め届け出た被保険者の居住する建物をいい、以下の条件を満たすものをいいます。

被保険者の身分証明書(運転免許証又は公共機関が発行する顔写真付きの身分証明書をいいます。)又は、公共料金の請求書等の実際の居住を証明できる書類に記載の住所と所在地が一致すること

(注2)レシート、クレジットカード購入明細、Web 購入明細等をいいます。

### <補償の対象となる家電製品>

- ・テレビ(19型未満、ポータブルタイプを除きます)
- ・BD/HDD/DVD レコーダー(ポータブルプレーヤーを除きます)
- ・ルームエアコン(マルチエアコン、ビルトインタイプ、パッケージタイプ、床置型を除きます)
- ・掃除機(ハンディタイプを除きます)
- ・冷蔵庫(ワインセラー、車載、ポータブル、冷凍庫を除きます)
- ・電子レンジ・オーブンレンジ
- ・洗濯機(電気バケツ、電気乾燥機、ガス乾燥機を除きます)
- ・除湿器・加湿器(車載用及びポータブルタイプ並びにタンク容量 1ℓ 未満のものを除きます)

- ・空気清浄器(車載用及びポータブルタイプ並びにタンク容量 1ℓ 未満のものを除きます)
- ・炊飯器
- ・食器洗い機・乾燥機
- ・コンポ(単体のスピーカー、アンプ、プレーヤー及びチューナーを除きます)
- ・ガスコンロ(カセットタイプを除きます)
- ・IH クッキングヒーター(卓上 IH を除きます)
- ・給湯器(風呂釜、バスヒーター、燃料電池コージェネレーションシステム、ガスコージェネレーションシステムを除きます)

### (3) 補償の対象となる故障の範囲

#### 契約概要

#### 注意喚起情報

家電保証保険では、次の①又は②のいずれかに該当する故障のみを補償の対象としています。

#### ① 自然故障

対象製品を、対象製品のメーカー保証書及び取扱説明書に記載されている使用上の注意などに従い正常な使用したにもかかわらず故障や不具合が生じた場合。

#### ② 物損故障

対象製品において、被保険者等の故意又は重過失によらない偶発的な破損及び落下に起因して対象製品の機能が正常に機能しなくなった場合。

### (4) 補償の対象とならない主な場合

#### 契約概要

#### 注意喚起情報

家電保証保険では、次のような故障は補償の対象となりませんのでご注意ください。なお、補償の対象とならない場合の詳細につきましては、家電保証特約付動産総合保険 普通保険約款・特約をご確認ください。

- ① 直接であると間接であるとを問わず、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又は暴動(注 1)によって生じた故障
- ② 直接であると間接であるとを問わず、差押え、没収、収用、破壊等国又は公共団体の公権力の行使によって生じた故障
- ③ 直接であると間接であるとを問わず、保険の対象の自然の消耗もしくは劣化又は性質によるむれ、変色、変質、さび、かび、腐敗、腐食、浸食、ひび割れ、剝がれ、肌落ち、発酵もしくは自然発熱の損害その他類似の損害又はねずみ食い、虫食い等によって生じた故障
- ④ 核燃料物質(注 2)もしくは核燃料物質によって汚染された物(注 3)の放射性、爆発性その他の有害な特性によって生じた損害又はこれらの特性による事故に伴って生じた故障
- ⑤ 保険契約者、被保険者(注 4)又はこれらの者の法定代理人の故意もしくは重大な過失又は法令違反によって生じた故障
- ⑥ ⑤に規定する者以外の者が保険金の全部又は一部を受け取るべき場合においては、その者(注 5)又はその者の法定代理人の故意もしくは重大な過失又は法令違反によって生じた故障。但し、他の者が受け取るべき金額については除きます。
- ⑦ 紛失又は置忘れ
- ⑧ 地震もしくは噴火又はこれらによる津波によって生じた故障
- ⑨ 台風、暴風雨、豪雨等による洪水・融雪洪水・高潮・土砂崩れ(注 6)・落石等の水災によって生じた損害又はこれらに伴って生じた故障
- ⑩ 対象製品のメーカー保証書において定めるメーカー保証期間内の自然故障によって生じた損害
- ⑪ 課金開始日から 28 日間の間に生じた故障
- ⑫ 本補償サービスの契約締結日以前に発生していた故障
- ⑬ 対象製品の修理が日本国内では不可能な場合の故障
- ⑭ 業務用として製造・販売された対象製品に生じた故障
- ⑮ 本補償サービスの提供条件を満たしていない製品に生じた故障
- ⑯ 法人又は個人事業主が業務目的で使用するもの、及びレンタル品として使用する製品に生じた損害
- ⑰ 対象製品に有機 EL 又は液晶画面が含まれる場合の有機 EL 又は液晶画面の焼け、ドット欠落、経年劣化に伴う輝度低下等の事由による故障
- ⑱ 対象製品についてメーカーがリコール宣言を行った後のリコール対象となった部位の修理、及びリコール対象となった部位に起因する故障
- ⑲ 直接又は間接、故意又は過失を問わず、次の事由によって対象製品に生じた故障
  - ア) 腐食、電池の液漏れ、錆、カビ、傷、塵、埃、煙、虫等の異物混入、その他類似の事由。

イ)劣化、消耗、摩滅、変質、変形、変色、その他類似の事由(電池蓋の爪折れ、ヒンジ不良、レール破損等を含む)。

ウ)火災、落雷、破裂、爆発、風災、雹災(ひょうさい)、雪災、水濡れ、地盤変動、地盤沈下

エ)ガス害、塩害、公害、電波障害、通信回線の異常、過電流、異常電圧

⑳依頼された対象製品の修理が被保険者等の都合により実施されない場合、又は修理の依頼をキャンセルした場合において生じた修理技術費用、修理見積費用、運送費用、出張費用、部品代、振込手数料、代引き手数料、その他の諸費用

(注 1) 群衆又は多数の者の集団の行動によって、全国又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態と認められる状態をいいます。

(注 2) 使用済燃料を含みます。以下同様とします。

(注 3) 原子核分裂生成物を含みます。

(注 4) 保険契約者又は被保険者が法人である場合は、その理事、取締役又は法人の業務を執行するその他の機関をいいます。

(注 5) その者が法人である場合は、その理事、取締役又は法人の業務を執行するその他の機関をいいます。

(注 6) 崖崩れ、地滑り、土石流又は山崩れをいい、落石を除きます。

#### (5) 保険金額および支払限度額

##### 契約概要

##### 注意喚起情報

保険金額及び支払限度額は、下記の通りとします。

① 保険金額 10 万円(1回の修理サービスの上限金額。消費税を含みます。)

② 支払限度額

当社は次の金額又は保険金額のいずれか低い額を限度として保険金を支払います。

ア. 自然故障の場合(自然故障限度額)

購入証明書記載の購入金額

イ. 物損故障の場合(物損故障限度額)

購入証明書記載の購入日からの経過期間に応じて、以下の金額を限度とします。

経過期間	割合
購入後 6 ヶ月以下	購入金額の 100%
購入後 6 ヶ月超 1 年以下	購入金額の 90%
購入後 1 年超 2 年以下	購入金額の 80%
購入後 2 年超 3 年以下	購入金額の 70%
購入後 3 年超 4 年以下	購入金額の 60%
購入後 4 年超 5 年以下	購入金額の 50%

ウ. ア・イいずれの場合も保険責任期間を通じて 30 万円を限度とします。

#### (6) 保証限度額の超過の場合の取り扱い

対象製品の 1 回の修理費用(税込)が本保証限度額を超過する場合、超過分の金額を被保険者が負担することを同意することにより、本保証を続行することができます。

#### (7) 被保険者が負担する費用

対象製品の保証修理を依頼した際に、本保証の対象外となる事由により生じた修理技術費用、修理見積費用、運送費用、出張費用、部品代、振込手数料、代引き手数料、その他の諸費用は本保証には含まれておらず、被保険者の負担となります。

その他、被保険者が負担する費用については、家電保証特約付動産総合保険 普通保険約款・特約をご確認ください。

#### (8) 補償期間

##### 注意喚起情報

家電保証保険の補償は、家電まるごとサポートの利用開始日の午前 8 時に始まり、1 年後の午後 12 時に終わります。家電まるごとサポートに加入している限りは有効に存続し、家電まるごとサポート加入期間中に補償期間が終了した場合には自動更新されます。

但し、家電まるごとサポートを解約した場合もしくは家電まるごとサポートを解除された場合には、家電まるごとサポートの解約日又は解除日に、家電保証保険の補償は終わります。

(9) 保険料の払込み

**契約概要**

家電まるごとサポートの契約者による保険料の払込みは不要です。

(10) クーリングオフ

**注意喚起情報**

この保険は、Assurant Japan 株式会社が保険契約者となることから、クーリングオフの対象ではありません。

(11) 補償の重複に関するご注意

**注意喚起情報**

被保険者ご本人またはそのご家族が契約されている保険契約等(共済契約または異なる保険種類の特約を含みます)により、既に同種の補償がある場合、補償が重複することがあります。他の保険契約または共済契約から保険金が支払われている場合には、保険金を差し引いてお支払いすることがあります。

## 2. その他ご注意いただきたいこと

(1) 指定紛争機関

**注意喚起情報**

引受保険会社は、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である一般社団法人日本損害保険協会と手続実施基本契約を締結しています。

引受保険会社との間で問題を解決できない場合には、一般社団法人日本損害保険協会にご相談いただくか、解決の申し立てを行うことができます。

「一般社団法人 日本損害保険協会 そんぽ ADR センター」03-4332-5241(全国共通)

<受付時間> 平日 9:15~17:00

詳しくは一般社団法人 日本損害保険協会のホームページをご覧ください。

(<https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/adr/index.html>)

(2) 特に法令で注意喚起する項目

**注意喚起情報**

・個人情報の取扱い

この保険契約に関する個人情報について、引受保険会社が取扱いを行うことに同意の上、家電まるごとサポートにお申込みください。

本保険契約に関する個人情報は、適正な保険のお引受け、万一保険事故が発生した場合の円滑かつ適切な保険金のお支払い、保険契約に付帯されるサービスのご提供のほか、継続のご案内、保険制度の健全な運営(再保険契約に伴う諸手続きを含みます)、商品のご提案、グループ会社および提携先・委託先等の商品・サービスのご提案・ご提供等に利用させていただきます。ただし、保健医療等の特別な非公開情報(センシティブ情報)については、保険業法施行規則(第 53 条の 10)により、利用目的が限定されています。また、本保険契約に関する個人情報の利用目的の達成に必要な範囲内で、業務委託先(保険代理店を含みます)、医療機関、保険金の請求・支払いに関する関係先等に提供することがあります。

■法令等の対応について

個人情報の保護に関する法律その他の法令等により外部へ提供することがあります。

■契約等の情報交換について

引受保険会社は、本保険契約に関する個人情報について、保険契約の締結または保険金の請求に際して行われる不正行為を排除するために、損害保険会社等の間で、個人データを共同利用します。

■再保険について

引受保険会社は、再保険契約の締結や再保険金の請求等のため、本保険契約や保険金に関する情報を再保険会社等に提供することがあります。詳しくは引受保険会社ホームページのプライバシーポリシー([https://www.au-sonpo.co.jp/pc/common/popup/PU\\_C\\_7.html](https://www.au-sonpo.co.jp/pc/common/popup/PU_C_7.html))をご覧ください。

(3) 保険会社の連絡・相談・苦情窓口

① 保険事故が発生した場合のご連絡先

家電まるごとサポートのサポートツールよりご連絡ください。以下「②保険金のご請求時にご提出いただく書類」を、引受保険会社の業務委託先である Assurant Japan 株式会社までご提出してください。

## ②保険金のご請求時にご提出いただく書類

被保険者または保険金を受け取るべき方(これらの方の代理人を含みます。)が保険金の請求を行う場合は、次表の書類のうち、事故受付後に引受保険会社が求めるものをご提出いただきます。

事故の内容、損害の額等に応じて、次表の書類以外の書類をご提出いただくようお願いする場合がありますので、ご了承ください。

保険金のご請求にご提出いただく書類	書類の例
(1) 引受保険会社所定の保険金請求書	保険金請求書
(2) 被害額を確認する書類	故障した対象製品の画像
(3) メーカー保証書	メーカー保証書
(4) 購入証明書	レシート等

■引受保険会社は、保険金請求に必要な書類\*<sup>1</sup>をご提出いただいてからその日を含めて30日以内に、保険金をお支払いするために必要な事項\*<sup>2</sup>の確認を終えて保険金をお支払いします\*<sup>3</sup>。

\*1: 保険金請求に必要な書類は、上記の表をご覧ください。

\*2: 保険金をお支払いする事由発生の有無、保険金をお支払いしない事由の有無、保険金の算出、保険契約の効力有無、その他引受保険会社がお支払いすべき保険金の額の確定のために確認が必要な事項をいいます。

\*3: 必要な事項の確認を行うために、警察など公の機関の捜査結果の照会、損害保険鑑定人・医療機関など専門機関の診断・鑑定等の結果の照会、災害救助法が適用された被災地における調査、日本国外における調査等が不可欠な場合には、普通保険約款および付帯特約に定める日数までに保険金をお支払いします。この場合、引受保険会社は確認が必要な事項およびその確認を終える時期を被保険者に通知します。

■保険金請求権については時効(3年)がありますのでご注意ください。保険金請求権の発生時期等の詳細は、端末修理費用特約付動産総合保険 普通保険約款・特約でご確認ください。

## 【各種お問い合わせ・保険金請求のご連絡】

家電保証サポートセンター

[Japan\\_kaden\\_mobile\\_support@assurant.com](mailto:Japan_kaden_mobile_support@assurant.com)

## 【引受保険会社】

au 損害保険株式会社

〒105-6427 東京都港区虎ノ門1丁目2番13号 ヒューリック虎ノ門第2ビル14階

au 損保カスタマーセンター

TEL: 0800-1236130(無料)

受付時間: 9時～17時(土曜・日曜・祝日・年末年始を除く)

## 【家電まるごとサポートに関するお問い合わせ窓口】

kaden-support(at)tokyo-gas.co.jp 注)(at)は@に置き換えてください



動 産  
総合保険

## 端末修理費用保険 重要事項のご説明

### 【契約概要のご説明・注意喚起情報のご説明】

- この書面は、「スマホ修理保証」(端末修理費用特約付動産総合保険)に関する重要な事項を説明しています。家電まるごとサポート加入前に必ずお読みになり、内容をご確認ください。お願いします。
- この書面は、契約に関するすべての内容を記載しているものではありません。ご契約の内容は、保険種類に応じた普通保険約款・特約によって定まります。詳細は、[端末修理費用特約付動産総合保険 普通保険約款・特約](#)に記載していますのでご確認ください。ご不明な点につきましては、当社までお問い合わせください。

#### 契約概要

#### 注意喚起情報

保険商品の内容をご理解いただくための事項

ご契約に際して被保険者にとって不利益になる事項等、特にご注意いただきたい事項

## 1. 家電まるごとサポート加入前におけるご確認事項

### (1) 補償の概要

#### 契約概要

端末修理費用保険は、Assurant Japan 株式会社が保険契約者となり、家電まるごとサポート利用規約に定める契約者等の方を被保険者とする保険です。

### (2) 補償内容、保険金額および保険期間等

#### 契約概要

#### 注意喚起情報

#### ① 補償内容

保険金をお支払いする場合 * 1	保険金をお支払いしない場合の主なもの * 1
<ul style="list-style-type: none"> <li>・水濡れ</li> <li>・偶然な事故による対象端末の全損または一部破損</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険の対象の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、腐食等</li> <li>・地震もしくは噴火またはこれらによる津波</li> <li>・水災</li> <li>・風災</li> <li>・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</li> <li>・火災</li> <li>・盗難、置き忘れまたは紛失</li> </ul>

\* 1: 上記は保険金をお支払いする場合とお支払いしない場合の主な事例を記載したものです(対象端末が日本国外にある場合に生じた上記事故も、補償の対象となりますが、修理は日本国内のメーカー修理事業者もしくは総務省認定修理事業者で行っていただく必要があります)。上記以外の保険金をお支払いする場合と保険金をお支払いしない場合の詳細は、端末修理費用特約付動産総合保険 普通保険約款・特約を必ずご確認ください。

#### ② お支払いする保険金の額

#### 契約概要

#### 注意喚起情報

お支払いする保険金の額は、10,000 円または、家電まるごとサポートサービスの契約者が実際に負担した金額(消費税を含みます)のいずれか低い額を上限とします。

#### ③ 補償の対象

#### 契約概要

#### 注意喚起情報

事前登録をした端末が補償の対象です。

#### ④ 補償期間・請求回数

端末情報の事前登録をした日から2年間で補償は終了し、2回まで請求が可能です。

### (3) 保険料の払込み

#### 契約概要

家電まるごとサポートの契約者による保険料の払込みは不要です。

## 2. 家電まるごとサポート加入時におけるご確認事項

### (1) 端末情報の事前登録

#### 注意喚起情報

端末情報の事前登録が必要になりますのでご注意ください。事前登録をされない場合、保険金をお支払い

できない場合がありますので、ご注意ください。

(2) クーリングオフ

**注意喚起情報**

この保険は、Assurant Japan 株式会社が保険契約者となることから、クーリングオフの対象ではありません。

### 3. 家電まるごとサポート加入後におけるご確認事項

(1) 端末変更時の取扱い

**契約概要**

**注意喚起情報**

保険の対象とする端末を変更する場合、必ず事前登録情報の変更をお願いします。

(2) 解約手続き等

**契約概要**

**注意喚起情報**

家電まるごとサポートを解約した場合、保険金をお支払いできない場合がありますので、ご注意ください。

### 4. その他ご注意いただきたいこと

(1) 指定紛争機関

**注意喚起情報**

引受保険会社は、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である一般社団法人日本損害保険協会と手続実施基本契約を締結しています。

引受保険会社との間で問題を解決できない場合には、一般社団法人日本損害保険協会にご相談いただくか、解決の申し立てを行うことができます。

「一般社団法人 日本損害保険協会 そんぽ ADR センター」03-4332-5241(全国共通)

<受付時間> 平日 9:15~17:00

詳しくは一般社団法人 日本損害保険協会のホームページをご覧ください。

(<https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/adr/index.html>)

(2) 特に法令で注意喚起する項目

**注意喚起情報**

・個人情報の取扱い

この保険契約に関する個人情報について、引受保険会社が取扱いを行うことに同意の上、家電まるごとサポートにお申込みください。

本保険契約に関する個人情報は、適正な保険のお引受け、万一保険事故が発生した場合の円滑かつ適切な保険金のお支払い、保険契約に付帯されるサービスのご提供のほか、継続のご案内、保険制度の健全な運営(再保険契約に伴う諸手続きを含みます)、商品のご提案、グループ会社および提携先・委託先等の商品・サービスのご提案・ご提供等に利用させていただきます。ただし、保健医療等の特別な非公開情報(センシティブ情報)については、保険業法施行規則(第 53 条の 10)により、利用目的が限定されています。また、本保険契約に関する個人情報の利用目的の達成に必要な範囲内で、業務委託先(保険代理店を含みます)、医療機関、保険金の請求・支払いに関する関係先等に提供することがあります。

■法令等の対応について

個人情報の保護に関する法律その他の法令等により外部へ提供することがあります。

■契約等の情報交換について

引受保険会社は、本保険契約に関する個人情報について、保険契約の締結または保険金の請求に際して行われる不正行為を排除するために、損害保険会社等の間で、個人データを共同利用します。

■再保険について

引受保険会社は、再保険契約の締結や再保険金の請求等のため、本保険契約や保険金に関する情報を再保険会社等に提供することがあります。詳しくは引受保険会社ホームページのプライバシーポリシー([https://www.au-sonpo.co.jp/pc/common/popup/PU\\_C\\_7.html](https://www.au-sonpo.co.jp/pc/common/popup/PU_C_7.html))をご覧ください。

(3) 保険会社の相談・苦情・連絡窓口

**注意喚起情報**

① 保険事故が発生した場合のご連絡先

家電まるごとサポートのサポートツールよりご連絡ください。以下「②保険金のご請求時にご提出いただく書類」を、引受保険会社の業務委託先である Assurant Japan 株式会社までご提出してください。

② 保険金のご請求時にご提出いただく書類

被保険者または保険金を受け取るべき方(これらの方の代理人を含みます。)が保険金の請求を行う場

合は、次表の書類のうち、事故受付後に引受保険会社が求めるものをご提出いただきます。  
事故の内容、損害の額等に応じて、次表の書類以外の書類をご提出いただくようお願いする場合がありますので、ご了承ください。

保険金のご請求にご提出いただく書類	書類の例
(1) 引受保険会社所定の保険金請求書	保険金請求書
(2) 被害額を確認する書類	修理証明書(修理金額がわかるもの)

■引受保険会社は、保険金請求に必要な書類<sup>\*2</sup>をご提出いただいてからその日を含めて30日以内に、保険金をお支払いするために必要な事項<sup>\*3</sup>の確認を終えて保険金をお支払いします<sup>\*4</sup>。

\*2: 保険金請求に必要な書類は、上記の表をご覧ください。

\*3: 保険金をお支払いする事由発生の有無、保険金をお支払いしない事由の有無、保険金の算出、保険契約の効力有無、その他引受保険会社がお支払いすべき保険金の額の確定のために確認が必要な事項をいいます。

\*4: 必要な事項の確認を行うために、警察など公の機関の捜査結果の照会、損害保険鑑定人・医療機関など専門機関の診断・鑑定等の結果の照会、災害救助法が適用された被災地における調査、日本国外における調査等が不可欠な場合には、普通保険約款および付帯特約に定める日数までに保険金をお支払いします。この場合、引受保険会社は確認が必要な事項およびその確認を終える時期を被保険者に通知します。

■保険金請求権については時効(3年)がありますのでご注意ください。保険金請求権の発生時期等の詳細は、端末修理費用特約付動産総合保険 普通保険約款・特約でご確認ください。

#### 【各種お問い合わせ・保険金請求のご連絡】

[Japan\\_kaden\\_mobile\\_support@assurant.com](mailto:Japan_kaden_mobile_support@assurant.com)

#### 【引受保険会社】

au 損害保険株式会社

〒105-6427 東京都港区虎ノ門1丁目2番13号 ヒューリック虎ノ門第2ビル14階

au 損保 カスタマーセンター

0800-1236130

受付時間 : 9時～17時(土曜・日曜・祝日・年末年始を除く)

#### 【家電まるごとサポートに関するお問い合わせ窓口】

kaden-support(at)tokyo-gas.co.jp 注)(at)は@に置き換えてください