

# ご契約のしおり

## 九電あんしんサポート ホームサポート サービス利用条件 [水まわり修理]

この「九電あんしんサポート ホームサポート サービス利用条件 [水まわり修理]」(以下、「本条件」といいます。)は、ホームサーブ株式会社(以下、「HS」といいます。)および九州電力株式会社(以下、「九州電力」といいます。)が提供する水まわり修理サービス(以下、「本サービス」といいます。)の利用にあたり必要となる諸条件を定めるものであり、HSが別途規定する『「水まわり修理サービス」利用規約』(以下、「原規約」といいます。)と一体のものとして一つの利用条件を構成します。

### 第1条(総則)

- 本サービスに申込み、または利用されるお客さまは、本条件および原規約に同意したものとみなします。
- 本条件と原規約の内容に矛盾がある場合、本条件に定めた内容が優先されます。
- 本条件に特に定めのない事項については、原規約の定めに従うものとします。
- 本条件において参照される原規約の条文番号が変更された場合、当該条文番号は変更後の条文番号に自動的に読み替えるものとします。ただし、原規約の変更に伴い、お客さまとの契約内容について実質的な変更影響が生じる場合、HSおよび九州電力は必要に応じて本条件の変更等の対応を行います。

### 第2条(本条件の変更)

- HSおよび九州電力は、都合により、本条件を変更することがあります。この場合、本サービスの提供条件は変更後の規約によります。
- 前項に基づく本条件の変更内容については、HSまたは九州電力のウェブサイトに掲載し、お知らせします。
- 本条件の変更は、HSおよび九州電力が定める効力発生日にその効力を生じるものとします。

### 第3条(サービス内容)

- 本サービスの内容は、本条件において特段の定めがない限り、原規約に定める水まわり修理サービスを指します。
- 修理を行う日は、お客さまから修理のご依頼を受けた日の翌日以降になる場合がございます。
- 本サービスは修理・部品交換による不具合解消を目的としたものです。原規約第6条(修理依頼)第4項に定める場合および原規約【別表】修理サービスおよび本動産総合保険の補償内容に定める「修理サービスおよび本動産総合保険に関する共通の免責事項」「修理サービス固有の免責事項」に記載の内容については本サービスの対象とならない他、疑義を避けるために付言すると、以下に記載する設備の新設等は対象となりません。

#### [本サービスの対象とならない事例]

- 給排水設備の新設(既存の給排水設備を修理するよりも、別途給排水設備を新設する方が修理にかかる費用が少ない場合を含みます。)

など

### 第4条(サービス料金)

本サービスの料金(原規約第9条(サービス利用料金)に定めるものを指します)は、以下の料金となります。

プラン種別	支払方法	サービス料金(税込)
エコノミープラン	一括払(年額)	11,880円/年
	分割払(月額)	1,040円/月
ベーシックプラン	一括払(年額)	19,080円/年
	分割払(月額)	1,670円/月

## 第5条(補償上限および保険金額)

1. 本サービスにおいて、HSが一回の修理依頼に対して負担する修理サービスの補償上限(原規約第1条(用語の定義)および【別表】修理サービスおよび本動産総合保険の補償内容に定めるものを指します)は以下のとおり(労務費、部品代、消費税を含みます)とします。
  - (1)エコノミープラン:5万円
  - (2)ベーシックプラン:10万円
2. 本サービスにおける、本動産総合保険の保険金額(原規約第1条(用語の定義)および【別表】修理サービスおよび本動産総合保険の補償内容に定めるものを指します)は以下のとおり(一回の修理・交換の上限金額とし、労務費、部品代、消費税を含みます)とします。
  - (1)エコノミープラン:動産総合保険の付帯はありません。
  - (2)ベーシックプラン:30万円

## 第6条(サービス利用回数)

本サービスの利用回数は以下のとおりとします。

- (1)エコノミープラン:サービス利用期間中(年間)2回まで
- (2)ベーシックプラン:制限なし

## 第7条(原規約の読み替え)

1. 本サービスの提供に際し、原規約の以下の条文に記載されている「HS」を「HSおよび九州電力」と読み替えます。
  - (1)第1条(用語の定義)用語「対象契約」の定義
  - (2)第8条(本サービスの利用期間)第3項から第4項
  - (3)第18条(禁止事項)第1項本文および第2項
  - (4)第20条(反社会的勢力の排除)第1項
  - (5)第25条(本サービスの中断・停止)第1項から第2項
2. 本サービスの提供に際し、原規約の以下の条文に記載されている「HS」を「HSまたは九州電力」と読み替えます。
  - (1)第1条(用語の定義)用語「お客さま」「解約」「サービスエリア」の定義
  - (2)第2条(総則)第4項
  - (3)第9条(サービス利用料金)
  - (4)第15条(お客さまによる解約、撤回、解除)第6項。ただし、「HSに対する7日前までの通知により」の文を除きます。
  - (5)第18条(禁止事項)第1項各号
  - (6)第19条(HSによる契約解除)
  - (7)第20条(反社会的勢力の排除)第2項から第4項。ただし、第4項の「既にHSに支払われたサービス利用料金をお客さまに返金しません」の文を除きます。
3. 本サービスの適用に際し、原規約第15条(お客さまによる解約、撤回、解除)第1項の条文について、以下のとおり読み替えます。「お客さまは、対象契約について、いつでも解約の申し出を行うことができます。」
4. 本サービスの提供に際し、原規約第25条(本サービスの中断・停止)第3項の条文について、以下のとおり読み替えます。「HSおよび九州電力は、サービス提供の一時中断、停止等の発生により、お客さままたは第三者が被ったいかなる不利益、損害について、HSまたは九州電力の故意または重過失による場合を除き、その責任を負いません。」

## 第8条(契約内容等の改定)

原規約がその第22条(契約内容等の改定)またはその他の事由に基づき改定されるときは、原規約第22条第3項の定めに係らず、HSがお客さまに変更後の原規約内容を通知し、かつ変更後の原規約発効日が到来した時点で、お客さまは原規約の変更および変更後の原規約内容に異議無く同意したものとみなします。

## 第9条(個人情報)

1. お客さまが、本サービスの利用に関して提供する個人情報はHSおよび九州電力がそれぞれ独自に取得します。なお、HSおよび九州電力は、それぞれの利用目的ほか個人情報保護方針にしたがって、お客さまの個人情報を適切に利用します。
2. お客さまは、お客さまに関する情報(お客さまが行った修理依頼の内容や、協力店を通じてHSが取得したサービスの対象に関する情報を含みます。)を、HSが九州電力およびその子会社に提供することについて同意します。

## 第10条(原規約特約の不適用)

本サービスにおいては、本条件に別途定める場合を除き、原規約第2条(総則)第3項に基づき、これに付随して定められる特約について提供しません。

## 第11条(合意管轄)

本サービスの利用における、本条件に関する紛争については、原規約第26条(準拠法・合意管轄)第2項の定めに係らず、被告所在地を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。ただし、当事者間で別途合意した場合を除きます。

## 第12条(誠実協議・記載外事項)

本条件および原規約に定めのない事項または解釈に疑義が生じた場合は、お客さまとHSおよび九州電力とは誠意をもって協議し、これを解決するものとしします。

### 〈サービスの提供者について〉

九電あんしんサポート ホームサポートは、九州電力株式会社と提携するホームサーブ株式会社が提供いたします。ホームサーブ株式会社は三菱商事株式会社とイギリスで設立されたHomeServe社の合併会社です。



名 称 : ホームサーブ株式会社  
所 在 地 : 東京都中央区日本橋室町1-2-6 日本橋大栄ビル8階  
代 表 者 : 得永 泰裕  
代表電話 : 03-6381-1979



名 称 : 九州電力株式会社  
所 在 地 : 福岡県福岡市中央区渡辺通二丁目1番82号  
代 表 者 : 池辺 和弘  
ホームサポート専用受付センター: 0120-026-940

ご登録いただいた個人情報は、九州電力株式会社・ホームサーブ株式会社それぞれが取得し、各社以下に従って取り扱います。

- ・九州電力株式会社:個人情報保護方針([https://www.kyuden.co.jp/functions\\_privacy\\_index.html](https://www.kyuden.co.jp/functions_privacy_index.html))
- ・ホームサーブ株式会社:個人情報保護方針(<https://www.homeserve.co.jp/privacy.html>)

# サービス利用条件附則

## 第1条(実施日)

本条件は2025年4月1日から実施します。

## 第2条(実施日に関する特例措置)

2025年3月31日時点において、『[「九電あんしんサポート ホームサポート[水まわりプラン]」サービス利用規約』(以下、「旧規約」という。)でご契約いただいているお客さまについては、本条件は2025年5月1日の午後5時以降の各お客さまの契約更新日(旧規約のサービス利用規約附則第3条に定める利用期間更新の始期日を指します)より実施します。契約更新日までの間については旧規約が適用されます。

## 第3条(適用されるプランについて)

前条により本条件が実施される場合、契約更新後にお客さまに適用されるサービスプランについては「ベーシックプラン」となります。

# 「水まわり修理サービス」利用規約

## 第1条(用語の定義)

ホームサーブ株式会社(以下「HS」といいます。))が、お客さまに提供する「水まわり修理サービス」(以下「本サービス」といいます。))の諸条件を定める利用規約(以下「本規約」といいます。))に共通する用語の定義は、下表のとおりとします。ただし、特約により別途定義がある場合は、それを優先します。

索引	用語	定義
イ	一回の修理	同一の原因または事由に起因して発生した一連の不具合の修理は、発生時または箇所にかかわらず一回の修理とみなし、最初の修理を実施した時にすべての修理を実施したものとみなします。なお一回の修理への該当性は、HSおよび協力店において判定します。
オ	お客さま	HSが指定する方法で本サービスの利用の申込みを行った者であり、本規約の内容に同意し本人確認等の手続きを完了された方で、HSから連絡可能な固定電話もしくは携帯電話を保有している者をいいます。
カ	解除	本規約に違反した日に遡って契約を無効にすることをいいます。
	改定日	規約内容を改定する日をいいます。
	解約	利用期間の途中でお客さま、またはHSの意思により将来に向けて契約を終了することをいいます。
キ	給排水設備	水道管、排水管、水栓、蛇口および、お客さまがお住まいの地域の自治体・水道事業者・下水道事業者が発行する給水装置・排水設備の施工指針等に則り、設置されている設備・器具を指します。
	協力店	生活インフラ設備の故障を修理する事業者としてHSに認定され、本サービスの実施についてHSから依頼を受けた事業者をいいます。
ク	区分所有建物	一つの建物が構造上独立した2以上の部分に区分され、2以上のものが所有する建物で、専有部分と共有部分により構成されているものをいいます。
ケ	契約成立日	HSがお客さまからの本サービスへの契約申込を受けた後、契約に必要な事項をすべて確認できた日をいい、本規約第2条4項に従いHSからお客さまに通知します。
コ	更新日	本サービスのサービス利用期間を更新する日をいいます。
	ご契約証	本規約第2条4項に従い、契約締結の証としてHSからお客さまに送付する書面(電磁的方法を含みます。))をいいます。
サ	再調達価額	保険の対象と同一の構造、質、用途、規模、型、能力のものを再取得するのに要する額をいいます。
	サービスエリア	HSのウェブサイト上でサービス提供可能地域として表示される地域をいいます。
	サービス利用料金	お客さまがHSに対して支払う本サービスの対価をいいます。
シ	始期日	「ご契約証」に記載するサービス利用期間の初日をいいます。
	失効	別途定める条件により、契約が将来に向けて自動的に効力を失うことをいいます。
	修理依頼	本規約に基づき、修理サービスの対象設備に生じた経年劣化による不具合、または外的要因による物理的損傷を伴わない不具合の修理を、お客さまがHSに依頼することをいいます。ただし部品供給が可能な場合の修理に限るものとし、本体交換は対象となりません。

索引	用語	定義
シ	修理サービス	HSが、生活インフラ故障時一時対応サービスを利用したお客さまから、修理依頼を受けた後、修理を協力店に取り次ぐサービスをいいます。このサービスには、不具合原因の調査、応急措置として故障・破損した部品等を代替品で交換する行為を含みます。
	住宅境界内	特別の約定がないかぎり、囲いの有無を問わずご契約申込時の確認により特定された場所およびこれに連続した土地で、同一のお客さまによって占有されているものをいい、公道、河川等の介在により土地の連続性は中断されないものとします。
セ	生活インフラ設備	別表「修理サービスおよび本動産総合保険の補償内容」に記載する「修理サービスの対象設備」をいいます。
	生活インフラ故障時一時対応サービス	生活インフラ設備が故障した際に、HSがお客さまからの電話での問い合わせに応じて、電話で対応方法の案内を行うことをいいます。
	専有部分	区分所有建物の管理規定等の定めにかかわらず、区分所有建物の構造体の壁の内側を指します。ただし給排水管については、以下のとおりとします。 (1)給水管については、取引メーター以降の専有部分側 (2)排水管については、配管シャフト内配管継ぎ手以降の専有部分側。ただし床スラブ下に配管されている排水管は専有部分に含まれません。
タ	対象契約	本規約に基づいて、HSとお客さまの間で締結される契約をいいます。
	対象資産	ご契約申込時に特定された住宅境界内における個人宅、車庫および離れまたは区分所有建物のうち専有部分であって、お客さまがサービスエリア内に所有する資産をいいます。ただし以下の場合を除きます。 (1)営利活動、または、宗教活動に利用している資産 (2)お客さま以外の所有者との共有資産およびその部分
ハ	払込期日	サービス利用料金をお支払いいただく期日をいいます。
フ	プラン	HSが本サービスの修理サービスの対象範囲や条件、料金等を設定したものをいいます。
	プラン変更	お客さまがHSの定める所定の方法でHSに通知することにより、HSが認める範囲内でプランを変更することをいいます。
	プラン変更受付日	HSがお客さまによるプラン変更の申出を受けた日をいいます。
ホ	本動産総合保険	HSを保険契約者、お客さまを被保険者、東京海上日動火災保険株式会社またはHSが別途指定する保険会社を引受保険会社とする動産総合保険契約をいいます。
	補償上限	HSが一回の修理依頼に対して負担する修理サービスの金額(労務費、部品代、消費税を含みます。))をいい、「ご契約証」に記載される額をいいます。
	保険金額	本動産総合保険の保険金額(一回の修理・交換の上限金額。労務費、部品代、消費税含みます。))をいい、「ご契約証」に記載される額をいいます。
	保険価額	損害が生じた地および時における保険の対象の価額をいい、本規約においては再調達価額とします。
マ	満了日	「ご契約証」に記載するサービス利用期間の末日をいいます。

索引	用語	定義
ム	無効	始期日に遡って、契約が最初から有効でなかった状態をいいます。
リ	利用期間	修理サービスをご利用いただくことができる期間をいいます。
	利用回数	お客さまが本サービスの利用期間中に、修理サービスをご利用いただける回数をいいます。

## 第2条(総則)

1. 本規約は本サービスをご利用になるお客さまとHSとの関係すべてに適用されます。
2. 本サービスのご利用にあたり、お客さまは本規約を遵守するものとします。万一、本規約の内容に違反された場合は、HSは以後のご利用をお断りできるものとします。
3. HSは本規約に付随して特約を定めることがあります。この場合、特約は本規約の一部を構成するものとし、本サービスの利用には本規約に加えて特約の規定が適用されます。本規約と特約の定めが異なる場合には、特約の定めが本規約に優先して適用されるものとします。
4. HSは本規約に基づくお客さまに対する通知について、以下のいずれかの方法により行います。ただし、契約締結の通知、第19条に伴う解除通知等、通知を必要とする理由がいずれかのお客さまの個別事情に基づくものである場合には、(1)以外の通知方法によるものとします。
  - (1)HSのウェブサイト、もしくは本サービスサイト上での表示
  - (2)お客さまが届け出た電子メールアドレスへの電子メールの送信
  - (3)お客さまが届け出た住所への文書の郵送
5. 前項第1号および2号に基づく通知の場合には、ウェブサイト上で表示した時点または電子メールを発信した時点をもって、到達したものとみなし、前項第3号に基づく通知の場合には、郵送の発信日から5営業日の経過をもって到達したものとみなします。
6. HSは、本サービスの利用申込(本サービスの利用期間の更新を含みます。)をお断りすることがあります。この場合、HSはお客さまにその理由を説明する義務を負わないものとします。

## 第3条(修理サービスの内容)

1. HSは、ご契約プラン毎に定める対象、補償上限および利用回数の範囲内で修理サービスを提供します。
2. 本規約に定める免責事項に記載される内容(事象、損害、費用等)は修理サービスの対象外とします。
3. 補償上限を超える修理や修理サービスの対象とならない修理・交換に備えて、HSは本動産総合保険を手配し、HSは本動産総合保険の保険金の範囲で必要な修理を行います。
4. HSは、修理サービスの内容を変更することがあります。

## 第4条(本動産総合保険に関わる保険金請求手続きの委任)

お客さまは、本動産総合保険の保険金の請求および受領に関する一切の権限についてHSを代理人と定め、これに委任します。なお、当該権限の委任については、ご委任いただいた後に撤回することはできません。

## 第5条(保険金の代理受領等)

1. お客さまは、第4条に規定する内容に同意し、本動産総合保険の保険金について保険会社に対して保険金の請求をすること、および保険会社からの保険金を代理受領する権限をHSに撤回不能な形で付与します。
2. HSは、一回の修理のための費用が修理サービスの補償上限を超えるものである場合で、その性質が恒久的な措置にわたるものである場合、または修理サービスの対象とならないが本動産総合保険の対象となる場合、お客さまに代わって、保険会社に対して本動産総合保険

の保険金を請求し、修理の対価として、本動産総合保険の保険金を受領します。

## 第6条(修理依頼)

1. お客さまは、本規約に基づきHSに対し修理依頼をすることができます。
2. 修理依頼は、原則お客さま本人がHS所定の電話番号に架電することにより行います。ただしお客さまのご都合によりお客さま本人による架電が困難であるとHSが認めた場合は、お客さまの代理人による架電で行うことを可能とします。
3. HSが指定し、修理作業を依頼した協力店以外による修理は、本サービスの対象となりません。
4. HSは、生活インフラ設備に該当しない設備の不具合、「修理サービスの対象範囲」に含まれない不具合、各免責事項に該当する不具合について、サービスを提供しません。また、お客さまが不具合の発生を予防するための適切な整備、保守または管理を行っていない場合には、本動産総合保険の対象とならず、HSが修理を行わない場合があります。ただし、このような場合であっても、お客さまが協力店との間で別途修理に関する合意を行うことを妨げるものではありません。
5. 修理サービスの費用が補償上限(本動産総合保険の対象となる不具合については、支払われる保険金の額。以下本項において同じ。)を超える修理である場合、HSはお客さまに対して、実費のうち補償上限を超える部分を請求することができます。
6. お客さまは、始期日以前に発生していた不具合については、HSに対し修理依頼を行うことができません。

## 第7条(保険会社への資料提出)

お客さまは、お客さまに関する情報(お客さまが行った修理依頼の内容や、協力店を通じてHSが取得したサービスの対象に関する情報を含みます。)を、HSが本動産総合保険の引受保険会社に提供することについて同意します。

## 第8条(本サービスの利用期間)

1. 本サービスの利用期間は、12か月とします。
2. 本サービスの利用期間は、始期日の午後5時に始まり、満了日の午後5時に終わります。
3. 本サービスの満了日まで、HSまたはお客さまのいずれか一方より別段の意思表示がない場合には、本サービスの満了日を更新日として契約を更新し、本サービスの利用期間を自動的に更新します。
4. HSは、前項に基づく自動更新について、お客さまへの個別の通知(事前、事後を問いません。)を省略することができます。

## 第9条(サービス利用料金)

サービス利用料金はHSのウェブサイト、ダイレクトメール等に定めるとおりとし、「ご契約証」に記載された金額とします。

## 第10条(サービス利用料金のお支払方法と払込期日)

1. お客さまは、サービス利用料金を一括(口座振替またはクレジットカードによるお支払いに対応、以下「一括払」といいます。)または分割(クレジットカードによるお支払いのみ対応、以下「分割払」といいます。)で支払うことを選択することができます。
2. 一括払を選択した場合は、以下の日付にサービス利用料金をお支払いいただきます。
  - (1)初年度契約の場合 契約成立日が属する月の翌月27日
  - (2)更新後契約の場合 更新日の属する月の前月27日
3. 分割払を選択した場合は、それぞれ以下の日付にサービス利用料金をお支払いいただきます。

- (1)初年度契約の1回目の請求は契約成立日が属する月の翌月27日
  - (2)2回目以降(サービス利用期間の更新後の支払いを含みます。)は、前号に記載する月以降の毎月27日
- 4.一部の金融機関につきましては、口座振替日が異なる場合があります。また口座振替日が土日祝日にあたる場合は、その翌営業日が口座振替日となります。お客さまのご希望で口座振替日をご指定・ご変更いただくことはできません。

### 第11条(サービス利用料金の再請求)

お客さまによるサービス利用料金のお支払いがなかった場合(以下「未納状態」といいます。)は、その払込期日の属する月の翌月27日にサービス利用料金のお支払いを再度請求(以下「再請求」といいます。)いたします。

### 第12条(サービス利用料金未納時の対応)

- サービス利用料金の未納状態にあるときは、サービス利用料金の未納が解消されるまで本サービスを利用することができません。また未納期間中に発生した不具合もサービス対象となりません。
- 以下の場合、対象契約は次のいずれかの日に遡って失効します。
  - 一括払の場合で、再請求日にお支払いがなかった場合は始期日または更新日
  - 分割払の場合で、サービス利用料金の未納額が2か月分となった場合は、最初の未納分のサービス利用料を払い込むべき払込期日が属する月の翌月1日

### 第13条(プラン変更)

- お客さまは、契約の更新時または本サービスの利用期間中にプランを変更することができます。その場合、新しい契約内容は以下に定める日より適用されます。
  - 契約更新時におけるプランの変更の場合は更新日。ただし満了日の30日前までにプラン変更の申込みをHSで確認できた場合にかぎりです。
  - 本サービスの利用期間中のプラン変更の場合は、プラン変更受付日が属する月の翌々月の1日
- 前項に定めるプラン変更を行った場合の新契約のサービスの利用期間はプラン変更日から12か月とします。
- お客さまは、HSに対し、プラン変更後のサービス利用料金を、第10条の規定に従い支払います(同条における「契約成立日」は「プラン変更受付日」と読み替えるものとします)。
- サービス利用料金の未納が発生している場合は、お客さまはプラン変更できません。

### 第14条(一括払の場合においてプラン変更する際の支払いの特則)

サービス利用料金のお支払方法が一括払のお客さまがプラン変更する場合、HSは、プラン変更前のプラン(以下「前プラン」といいます。)に関して既にHSに支払われたサービス利用料金のうち、プラン変更日から前プランの満了日までの期間に相当する未経過期間分のサービス利用料金(月割で計算します。)をお客さまに返金します。

### 第15条(お客さまによる解約、撤回、解除)

- お客さまは、対象契約をいつでも解約することができます。
- 前項に基づく解約の申出があった時、対象契約は、次に定める場合に依り、それぞれ次に定める時期に終了します。
  - サービス利用料金のお支払方法が一括払の場合は、対象契約の満了日

- (2)サービス利用料金のお支払方法が分割払の場合は、HSが解約の申出を受付けた月の翌月末日

- 第1項に基づく解約がなされた場合、HSは前項に定める時まで、本サービスを提供します。また第1項に基づく解約に関し、既にHSに支払われたサービス利用料金は返金しません。
- 前項の規定にかかわらず、始期日までに解約がなされた場合、お客さまはHSに対してサービス利用料金を支払う義務を負いません。また既にHSに支払われたサービス利用料金があれば、HSはこれをお客さまに返金します。
- 前三項の規定にかかわらず、お客さまが訪問販売または電話勧誘販売で加入申込みされた場合、HSから「ご契約証」を受け取った日からその日を含めて8日以内であれば、加入申込みの撤回ができるものとします。加入申込みの撤回は、お客さまの氏名、住所、担当者名、日付、お申出印(お客さまの印)、申込みの撤回をする旨を記載した書面を、HSに郵送(書面を受け取った日から8日以内の消印を有効とします。)にて送付すること、または、HSの問い合わせメール(メールアドレス: coolingoff@homeserve.co.jp)に所定の事項を記載しHSに送信することで効力を発揮するものとします。本項の手続きにて加入申込みの撤回が行われた場合、既にHSに支払われたサービス利用料金があれば、HSはこれをお客さまに返金します。
- お客さまは、HSに以下の事由が生じた場合、HSに対する7日前までの通知により、対象契約を解除することができます。この場合、対象契約は、通知到達から7日を経過した日に終了します。
  - HSが本規約または本規約に基づく諸条件に違反した場合
  - HSの責に帰すべき事由により、お客さまとHSとの間の信頼関係が破壊された場合
- HSは、前項に基づく解除に伴い、既にHSに支払われたサービス利用料金のうち、未経過期間に対応するものについて、お客さまに返金します。

### 第16条(提供内容相違による契約の解除)

お客さまは、カタログ等により申込みした本サービスの内容と、HSより提供されるサービス内容が相違していることが明らかになった場合、対象契約を解除することができます。この場合において、お客さまは、速やかに文書によりその申込みを行うものとします。ただし、お客さまからのご申告内容がHSにおいて確認できない場合、解除はお受けできない場合があります。

### 第17条(契約の無効)

サービスの対象がないにもかかわらず、お客さまが本サービスを申し込んだ場合、HSは、本サービスを提供しません。サービスの対象がないにもかかわらず本サービスの申込みがされたことが、サービス利用料金のお支払い後に判明した場合、HSは、お客さまの申出により、お客さまに対して、既に支払われたサービス利用料金を返金します。

### 第18条(禁止事項)

- HSは、お客さまによる本サービスの利用に際して、以下の各号に定める行為を禁止します。
  - 本規約に違反する行為
  - HSが定めるカスタマーハラスメントに該当する行為
  - HS、HSがライセンスを受けているライセンサーその他第三者の知的財産権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権、肖像権等の財産的または人格的な権利を侵害する行為またはこれらを侵害するおそれのある行為
  - HSまたは第三者に不利益もしくは損害を与える行為またはそのおそれのある行為
  - HSまたは第三者の名誉や権利、信用を傷つける行為またはそのおそれのある行為

- (6)法令または条例等に違反する行為
- (7)公序良俗に反する行為もしくはそのおそれのある行為または公序良俗に反するおそれのある情報を他のお客さままたは第三者に提供する行為
- (8)犯罪行為、犯罪行為に結びつく行為もしくはこれを助長する行為またはそのおそれのある行為
- (9)本サービスを商業目的で使用する行為
- (10)事実と反する情報または事実と反するおそれのある情報を提供する行為
- (11)HSのシステムへの不正アクセス、それに伴うプログラムコードの改ざん、位置情報を故意に虚偽、通信機器の仕様その他アプリケーションを利用してのチート行為、コンピューターウィルスの頒布その他本サービスの正常な運営を妨げる行為またはそのおそれのある行為
- (12)本サービスの信用を損なう行為またはそのおそれのある行為
- (13)第三者になりすまして本サービスを利用する行為
- (14)HSに対して妥当性を欠く要求をする行為、または社会通念上不相当な言動(HSまたはその従業員に対する暴行・傷害、脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言・プライバシー侵害行為、正当な理由がない過度な要求、執拗なクレームによる長時間の拘束等)またはそのおそれのある言動
- (15)HSに著しく迷惑を掛ける行為またはHSの業務を妨害する行為
- (16)前各号に掲げるもののほか、HSが不適当と判断する行為

2. HSは、ユーザーの行為が、第1項各号のいずれかに該当すると判断した場合、事前に通知することなく、以下の各号のいずれかまたはすべての措置を講じることができます。

- (1)本サービスの利用制限
- (2)その他当社が必要と合理的に判断する行為

## 第19条(HSによる契約解除)

HSは、お客さまに以下の事由が生じた場合、お客さまに対する7日前までの通知により、対象契約を解除することができます。この場合、対象契約は、通知到達から7日を経過した日に終了します。この場合、既にHSに支払われたサービス利用料金のうち、未経過期間に対応するものがあつたとしても、HSはこれをお客さまに返金しません。

- (1)お客さまが前条に定める禁止事項等、本規約に基づく諸条件に違反した場合
- (2)お客さまの責に帰すべき事由により、お客さまとHSとの間の信頼関係が破壊された場合

## 第20条(反社会的勢力の排除)

- 1. お客さまは、HSに対し、自らまたは自らの従業員が暴力団、暴力団関係企業、総会屋もしくはこれらに準ずる者またはその構成員(以下総称して「反社会的勢力」といいます。)ではないことおよび以下の各号のいずれにも該当しないことを表明保証し、かつ、誓約します。
  - (1)反社会的勢力が経営を支配しているまたは実質的に経営に関与していると認められる関係を有すること
  - (2)反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与する等の関与をしていると認められる関係を有すること
  - (3)役員または経営に実質的に関与している者が反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有すること
- 2. お客さまは、自らまたは第三者を利用して次の各号のいずれかに該当する行為を行わないことを誓約します。
  - (1)HSまたは協力店に対し脅迫的な言動または暴力を用いる行為
  - (2)偽計または威力を用いてHSまたは協力店の業務を妨害し、または信用を毀損する行為
- 3. HSは、お客さまが前二項のいずれかに反していると合理的に判断した場合、ただちに対象契約を解除することができます。

4. 前項に基づき、HSが対象契約を解除した場合、既にHSに支払われたサービス利用料金をお客さまに返金しません。また、HSは、前項に基づく解除に関し、お客さまに対し、何らの責任も負わないものとします。

## 第21条(本サービスの対象の住所変更)

お客さまは、本サービスの対象の住所変更について、速やかにHSへその旨を通知いただく必要があります。なお、本サービスの対象の住所を変更した場合は、対象契約は終了します。この場合、HSは、受領済みのサービス利用料金を返金しません。

## 第22条(契約内容等の改定)

- 1. HSは、次の各号に掲げる場合、HSの裁量により、本規約を改定できるものとします。
  - (1)本規約の変更が、お客さまの一般の利益に適合する場合
  - (2)本規約の変更が、本サービスの利用および提供目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものである場合
- 2. HSは、前項による本規約の変更にあたり、1か月以上の予告期間をもって、本規約を変更する旨および変更後の本規約内容とその発効日を第2条第4項に掲げる方法で通知します。
- 3. HSがお客さまに変更後の本規約内容を通知し、変更後の本規約発効日以降にお客さまが本サービスを利用した場合、お客さまは本規約の変更および変更後の本規約内容に異議無く同意したものとみなします。

## 第23条(協力店への対応)

お客さまは、修理サービス提供のために協力店がお客さまの住所の近辺に車両を駐車する際、または協力店がパーキングチケットや駐車許可証の取得等についてお客さまに対する支援を要請した場合は、合理的な範囲でこれに協力するものとします。

## 第24条(別サービスとの重複)

お客さまが本サービスとは別の修理サービスに係る商品・サービスに加入する場合、本サービスと当該商品・サービスとのサービス範囲が重複するとしても、HSは当該部分に関するサービス利用料金を返金しません。また本サービスと重複するサービスの有無は、お客さまがその責任において確認するものとします。

## 第25条(本サービスの中断・停止)

- 1. HSは、以下のいずれかの事由に該当する場合、本サービスの一部または全部を中断または停止することがあります。
  - (1)本サービス提供のための装置、システムの保守点検、更新を定期的または、緊急に行う場合
  - (2)火災、停電、天災等不可抗力により、各サービスの提供が困難な場合
  - (3)その他、運用上あるいは技術上HSが本サービスの一時中断、もしくは、停止が必要であるか、またはHSが本サービスの提供を困難と判断した場合
- 2. HSは、3か月の予告期間をもって本サービスの全部または一部を終了することができます。
- 3. HSは、サービスの提供の一時中断、停止等の発生により、お客さままたは第三者が被ったいかなる不利益、損害について、HSの故意または悪意重過失による場合を除き、その責任を負いません。

## 第26条(準拠法・合意管轄)

1. 本規約の準拠法は日本法とします。
2. 本規約に関してお客さまおよびHS(その委託先である協力店を含みます。)の間で生じる一切の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とするものとします。

## 第27条(誠実協議・記載外事項)

本規約に定めのない事項または本規約の解釈に疑義が生じた場合は、お客さまおよびHSは誠意をもって協議し、解決するものとします。

【別表】修理サービスおよび本動産総合保険の補償内容

修理サービスの補償内容に関する説明			
	エコノミープラン	ベーシックプラン	—
修理サービスの対象設備	対象資産内の給排水設備 ただし以下を除きます。 (1)屋外の給水設備(給湯器等に接続される配管は除きます。) (2)汚水樹から公共樹までの排水設備 および屋外の排水設備	対象資産内の給排水設備	—
補償上限	ご契約証の補償上限欄に記載される金額		
修理サービスの対象範囲	修理サービスの対象設備に発生した不具合の原因が経年劣化によるものであること、または外的要因による物理的損傷を伴わない不具合であること。ただし修理に伴う部品供給が可能な場合に限り、本体交換は対象となりません。		
本動産総合保険の補償内容に関する説明			
	エコノミープラン	ベーシックプラン	—
保険の対象	修理サービスの対象設備と同じ		
保険金額	ご契約証の保険金額に記載される金額		
お支払いする保険金	損害保険金のお支払いに代えて、保険契約者(HS)が保険の対象の修理を行います。なお、保険契約者は、第4条(本動産総合保険に関わる保険金請求の委任)に基づき、お客さまに代わって保険金の請求および受領を行います。ただし、保険の対象の修理費は、保険価額(=再調達価額)または保険金額のいずれか低い額を限度とします。		
保険金等をお支払いする主な場合	不測かつ突発的な事故によって保険の対象に生じた損害		
修理サービスおよび本動産総合保険に関する共通の免責事項			
<ul style="list-style-type: none"> <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(群衆または多数の者の集団行動によって、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態と認められる状態をいいます。)によって生じた損害</li> <li>差押え、収容、没収、破壊等国または公共団体の公権力の行使によって生じた損害。ただし、消防または避難に必要な処置によって生じた損害を除きます。</li> <li>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によって生じた損害(これらの事由によって発生した事故が延焼または拡大して生じた損害および発生原因がいかなる場合でも、これらの事由によって延焼または拡大して生じた損害を含みます。)</li> <li>修理サービスの対象設備(保険の対象)の使用もしくは管理を委託された方または修理サービスの加入者と同居の親族の故意によって生じた損害</li> <li>本サービスの加入者、被保険者(保険の対象の所有者)またはこれらの者の代理人の不誠実行為によって生じた損害</li> <li>お客さまによる犯罪行為、法令違反、故意、重過失により生じた損害</li> <li>地震もしくは噴火またはこれらによる津波によって生じた損害(これらの事由によって発生した事故が延焼または拡大して生じた損害および発生原因がいかなる場合でも、これらの事由によって延焼または拡大して生じた損害を含みます。)</li> <li>お客さまがメーカーの承認を得ずに対象設備や設備を改造(個々の設備または設備の構造、強度または機能を変更する工事)して生じた損害、および改造した設備の修理</li> <li>格落ち(修理サービスの対象設備(保険の対象)の価値の低下をいいます。)によって生じた損害</li> <li>自力救済行為等によって生じた損害</li> <li>修理サービスの対象設備(保険の対象)に対する修理、清掃、解体、据付、組立、点検、検査、試験または調整等(HSが提供する修理サービスを除き、以下「修理、清掃等」といいます。)の作業上の過失または技術の拙劣によって生じた損害</li> <li>詐欺または横領によって生じた損害</li> <li>修理サービスの対象設備(保険の対象)の置き忘れまたは紛失によって生じた損害</li> <li>修理サービスの対象設備(保険の対象)に加工(修理、清掃等の作業を除きます。)を施した場合における加工着手に生じた損害</li> <li>区分所有建物の専有部分以外の不具合に起因する損害</li> <li>修理サービスの対象設備(保険の対象)の基本的な機能および通常使用の際に影響のない損害(経年劣化による損害、外観の瑕疵や付加機能の損害を含みます。)</li> <li>火災保険、動産総合保険等、本動産総合保険以外の保険契約によって支払われるべき費用または既に支払われた費用</li> <li>蛇口本体費用(海外メーカー製の蛇口の場合は、部品交換作業および部品費を含みます。)</li> <li>給排水設備の解氷作業</li> <li>トイレ、洗面台および風呂本体の修理、交換費用</li> <li>電子部品の損害(給排水機能にかかる部品を除きます。)</li> <li>ガス給湯器の対応不能部分(ガス部分)の損害</li> <li>店舗併用住宅における店舗部分の損害</li> <li>漏れや恒久的な閉塞を引き起こさなかった冷凍パイプの損害</li> <li>貯水タンク、ラジエーターおよび温水シリンダーの交換費用</li> <li>外部の雨どい、雨水管および雨水樹の修理または交換費用</li> <li>水道本管供給への外部止め弁接続部分の損害</li> <li>給湯設備に内在する給排水管およびそれに類する設備</li> <li>井戸の汲み上げポンプ本体、吸込管および圧力管の修理または配管新設工事</li> <li>修理に伴って発生した廃材等の廃棄費用</li> <li>漏水調査(漏水箇所を目視で確認する行為、音調棒等を使って漏水箇所を特定する行為を指します。)を行っても漏水箇所を特定できない場合の追加調査等、応急措置の範囲を超える修理作業</li> </ul>			
修理サービス固有の免責事項			
恒久的措置に分類される修理。ただし、恒久的措置に分類される修理であっても、本動産総合保険の保険金の支払い対象となるものについては、HSは、当該保険金をお客さまに代わって受領し、これを対価に、恒久的措置に分類される修理を行います。			

# トラブル解決支援特約

## 第1条(この規約の適用条件)

この特約は、ご契約証にこの特約を適用することが記載されている場合に適用されます。

## 第2条(総則)

この特約は、HSが提供する「トラブル解決支援 by Pサポ」(以下「本サービス」といいます。)の提供およびその利用に関する条件等を定めるものです。お客さまは、この特約の定めるところに従い本サービスを利用することができます。

## 第3条(本サービスの運用)

HSは本サービスの運用を、協力会社(株式会社ヴァンガードスミス(以下「VS社」といいます。))に委託します。

## 第4条(本サービスの内容)

- 本サービスは、お客さまが被る以下各号に定めるトラブルの解決をサポートするサービスです。
  - 第三者によるつきまとい被害
  - お客さまが管理および居住する家屋等への不法侵入
  - SNS利用等に伴うトラブル
  - 近隣の住民や事業者等とのトラブル
- お客さまより相談・問い合わせのあった前項に記載するトラブルに関する相談につき、下記の情報を提供することで、トラブル解決をサポートします。
  - トラブル解決のために必要な措置等のご案内、注意点その他初期対応のアドバイス
  - 警察署、行政機関等の専門窓口、専門家等のご案内
  - その他トラブル解決のサポートのために必要な情報のご提供
- 本サービスは、以前に警察官の職にあった者のうち、前項に記載するトラブルに精通し、VS社が専門相談員としてふさわしい能力を有していると判断し指定した相談員が実施します。
- 本サービスは、弁護士その他の法律専門家によって行なわれる法律相談や法的交渉ではなく、法律相談等以外の情報提供その他の一般的なアドバイスを行うものであり、何らかの法律事務を提供するものではありません。また、専門相談員がお客さまに代わって、第三者である相手方との交渉等を行うことは一切ありません。
- お客さまからの相談において、法的相談や法的交渉に及ぶ可能性のあるものについては、VS社にて弁護士に相談のうえ、その対応の可否を検討するものとします。
- 本サービスでは、下記の事項についての相談は対象外とします。電話相談中、本サービス対象外の事項であるとVS社相談員が判断した場合には、相談を中止する場合があります。
  - 本サービス利用期間以前に発生したトラブルの相談
  - 解決支援の対象とならない近隣との日常的なトラブルの相談
  - つきまとい行為とは直接関係のない恋愛に関する事項、信仰その他の精神的価値観に関する事項
  - 法令や社会通念に反する事項
  - その他、情報提供が著しく困難と認められる事項
  - その他、VS社が対象外と判断した事項

## 第5条(本サービスの利用方法)

お客さまは、本サービスご契約後に通知する専用ダイヤルにより、本サービスを回数制限等なく利用できます。なお本サービスの直接の相談窓口は、VS社となります。

## 第6条(お客さま情報の提供について)

- お客さまは、VS社が本サービスの提供にあたり、お客さまの氏名、性別、年齢、生年月日、住所、電話番号について、専門相談員、指定弁護士、協力会社その他VS社が必要と判断する者に提供することをあらかじめ同意するものとします。
- VS社への上記以外のお客さまに関する情報の提供は任意によるものですが、VS社が必要と判断する情報をご提出いただけない場合、VS社が提供する本サービスをご利用いただけないことがあります。
- お客さまより提供がなされVS社が取得した情報は、お客さまの同意を得ることなく第三者へ提供することはありません。ただし、警察署や裁判所などの公的機関からの法令に基づく開示請求があった場合は除きます。
- お客さまは、VS社が次の場合において個人情報を利用することにあらかじめ同意するものとします。
  - 本サービスの業務遂行にあたりVS社が必要な範囲で、業務委託先等へお客さまの個人情報を提供すること
  - 個人または公共の安全を守るために緊急に個人情報の開示の必要性があるとVS社が判断したとき
  - 本サービスの運営維持、もしくはVS社の権利または財産保護等に必要不可欠と判断したとき
  - その他、VS社がお客さまのために必要と合理的な理由によって判断したとき

## 第7条(免責)

- 本サービスから提供した情報、アドバイス等は、お客さまがトラブルを解決するための一手段であり、これらの利用を強制するものではなく、その利用については、お客さまの責任と判断において行うものとします。
- 本サービスからの情報、アドバイス等を利用した結果、あるいはこれを利用できなかったことにより、お客さままたは第三者に何らかの損害が発生したとしても、HSならびにVS社は損害賠償その他いかなる責任も負わないものとします。またVS社は、その状況等に鑑みて、やむを得ない理由により本サービスの提供を拒否する場合があります。

## 第8条(本サービスの利用時間)

本サービスのご利用・受付時間は、平日の午前10時から午後6時30分まで(土、日、祝、年末年始を除きます。)とします。本サービスのご利用・受付時間以外の時間帯における対応は以下から選択できます。

- HSにて仮受付した後、VS社へ翌営業日以降に連絡
- VS社所定の時間外受付専用ご相談フォーム(<https://v-smith.co.jp/contact-trouble/>)への入力

## 第9条(本サービスの利用者)

健康上の理由等やむを得ない場合を除き、お客さまご本人からの連絡を必須とします。また正当な理由なくVS社からの電話連絡を不可とされる場合、相談を中止することがあります。

## 第10条(生活再建費用補償サービスの概要)

1. 生活再建費用補償サービスは、東京海上日動火災保険株式会社を引受保険会社、VS社を保険契約者とする損害保険契約(以下本特約において、「本損害保険契約」といいます。)により、不法侵入に遭われたお客さまに対し、生活を再建するためにかかる費用(以下本特約において、「生活再建費用」といいます。)を一定の範囲でお支払いするサービスです。
2. お客さまは、生活再建費用補償サービスを利用する場合、生活再建費用の支払いが発生するまでにVS社が別途定める方法にて申請を行うものとし、既に支払いが発生している場合には本損害保険契約の保険金支払いの対象外とします。詳しくは、本サービス相談窓口にお問い合わせいただけます。
3. 本サービスが有効な場合に限り、生活再建費用補償サービスが利用可能となります。

## 第11条(本損害保険契約の主な内容)

本損害保険契約の主な内容は次のとおりです。

- (1) 日本国内に住むお客さまが居住する建物または戸室(以下「対象戸室」といいます。)の占有部分に対する不法侵入の被害に遭うことによって生じた各号の損害に対し、保険金を支払います。ただし、所轄警察署に被害届が受理された場合に限り、各号合わせて5万円を限度とします。
  - ① 対象戸室内の家財に生じた損害(損害保険金)
  - ② 対象戸室の鍵の交換費用(セキュリティ対策費用保険金(\*))
  - ③ 事故の再発防止のためのセキュリティ機器(防犯カメラ、センサーライト、補助鍵、ガラス窓強化フィルム等)の賃借または購入費用(セキュリティ対策費用保険金(\*))(\* ) 事故発生から30日以内に東京海上日動火災保険株式会社に通知され、かつ事故の発生から180日以内に支出した必要かつ有益な費用に限りま。
- (2) 保険金を支払うのは、利用期間中に1回を限度とします。
- (3) お客さまが加入している他の損害保険で第1項と同様の保険金が支払われる場合には、本損害保険契約に優先して支払われるものとしま。
- (4) お客さまが本条にかかる保険金の支払を請求する場合は、次の書類を添えて東京海上日動火災保険株式会社に提出しなければなりません。
  - ① 警察に受理された被害届受理番号
  - ② 臨時費用ならびに事故再発防止費用の支出にかかった領収書等

## 第12条(保険金をお支払いしない主な場合)

次のいずれかに該当する損害に対しては、保険金を支払いません。

- (1) 本サービス開始日より前に既に発生していた事故による損害
- (2) 被害届または申出が警察に受理されていない事故による損害
- (3) お客さままたは法定代理人の故意もしくは重大な過失または法令違反によって生じた損害
- (4) 前項に掲げる者以外の者が保険金の全部または一部を受け取るべき場合においては、その者(その者が法人である場合は、その理事、取締役または法人の業務を執行するその他の機関をいいます。)またはその者の法定代理人の故意もしくは重大な過失または法令違反によって生じた損害。ただし、他の者が受け取るべき金額については除きます。
- (5) お客さまの親族の故意によって生じた損害。ただし、お客さまに保険金を取得させる目的でなかった場合は、この規定を適用しません。
- (6) 詐欺または横領によって保険の対象に生じた損害
- (7) 下記の物の損害
  - ① 船舶、航空機、自動車、原動機付自転車、雪上オートバイ、ゴーカートおよびこれらの付属品

- ② 自転車、ハンググライダー、パラグライダー、サーフボード、ウィンドサーフィン、ラジコン模型およびこれらの付属品
  - ③ 携帯電話・ポケットベル等の携帯式通信機器、ノート型パソコン・ワープロ等の携帯式電子事務機器およびこれらの付属品
  - ④ 義歯、義肢、コンタクトレンズ、眼鏡その他これらに類するもの
  - ⑤ 動物および植物
  - ⑥ 印紙、切手
  - ⑦ 通貨等、預貯金証書、クレジットカード、ローンカード、プリペイドカード、電子マネーその他これらに準ずるもの
  - ⑧ 稿本、設計書、図案、証書、帳簿その他これらに準ずるもの
  - ⑨ 高額貴金属等
  - ⑩ 手形、小切手その他の有価証券
  - ⑪ 法令によりお客さまの所有または所持が禁止されているもの
  - ⑫ データ、ソフトウェアまたはプログラム等の無体物
  - ⑬ 乗車券等
- (8) 下記の事由に起因する損害
    - ① 風、雨、雪、雹、砂塵その他これらに類するものの保険の対象を収容する建物内への吹き込み、浸み込みまたは漏入によって生じた損害
    - ② お客さままたはお客さま側に属する者(お客さまが法人である場合は、その理事、取締役または法人の業務を執行するその他の機関をいいます。)の労働争議に伴う暴力行為または破壊行為によって生じた損害
    - ③ 土地の沈下、移動、隆起、振動等によって生じた損害
    - ④ 対象戸室の建物内に収容されていないときに生じた家財の損害
  - (9) 保険の対象である家財のうち、楽器について生じた次のいずれかの損害
    - ① 弦のみまたはピアノ線のみが切断した場合の弦またはピアノ線の損害
    - ② 打楽器の打皮のみが破損した場合の打皮の損害
    - ③ 音色または音質の変化の損害
  - (10) 保険の対象である家財のうち、液体、粉体、気体等の流動体に生じたコンタミネーション、汚染、他物の混入純度の低下、変質、固形化、化学変化もしくは品質の低下または分離もしくは復元が不可能もしくは困難となる等の損害