

# au おうちあんしんサポート利用規約

## 第1章 総則

### 第1条（目的）

この au おうちあんしんサポート利用規約（以下「本規約」といいます。）には、(i)KDDI 株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する「au おうちあんしんサポート」サービス（以下「本サービス」といいます。）の提供条件、及び(ii)当社と契約者との間の権利関係を定めることを目的とします。

### 第2条（本規約）

1. 本サービスの利用に関しては、本規約のほかに、当社が定める各種の規約、注意事項、ガイドライン等（当社が随時契約者等に行う通知を含みます。以下総称して「本規約等」といいます。）が適用されます。
2. 当社は、民法の定めに従い、本規約を変更することができるものとします。本規約の変更を行う場合、本規約の変更を行うこと、変更後の本規約の内容及びその効力発生日を、当社のウェブサイト上での掲載その他適切な方法により周知し、又は契約者に通知します。この場合には、変更後の本規約は、当該効力発生日が到来した時点で効力を生じるものとします。
3. 本サービスに関して当社が契約者等に対して行う通知は、当社所定の Web サイトに掲載する方法、その他当社が別途定める方法により行われるものとします。

### 第3条（用語の定義）

本規約において用いられる次の用語は、それぞれ次の意味を有するものとします。

用語	用語の意味
au 通信サービス	au（5G）通信サービス契約約款、au（LTE）通信サービス契約約款、au（WIN）通信サービス契約約款（以下併せて「au 契約約款」といいます。）に定める au 通信サービス、UQ mobile 通信サービスⅡ契約約款に定める UQ mobile 通信サービスⅡ（UQ mobile 通信サービス契約約款に定める UQ mobile 通信サービスは除きます。）及び povo1.0 通信サービス契約約款に定める povo1.0 通信サービス（povo2.0 通信サービス契約約款に定める povo2.0 通信サービスは除きます。）をいいます。
au 通信サービス契約	au 通信サービスの利用に係る契約をいいます。
課金開始日	本料金の課金が開始する日をいいます。
契約者	第4条の定めに従い、当社との間で本サービス利用契約を締結した者をいいます。
契約者家族	契約者の子及び配偶者並びに契約者又はその配偶者の親族（契約者の6親等内の血族又は3親等内の姻族）をいいます。但し、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。
契約者等	契約者及び契約者家族の総称をいいます。
本サービス利用契約	当社と本サービスの利用に係る契約をいいます。
本料金	本サービスの利用の対価をいいます。
申込者	第4条の定めに従い、本サービスを申し込む者をいいます。
サービス対象物件	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（運転免許証又は公的機関が発行する顔写真付きの身分

	<p>証明書をいいます。)に記載の住所と契約者が当社所定の方法で当社に予め届け出た所在地が一致すること</p> <p>② 当該物件が居住用物件に該当すると当社及び委託先において判断すること</p>
本会員サイト	当社が別途指定する、契約者がログインすることができる、本サービスに係る web サイトをいいます。

#### 第4条 (利用申込)

1. 本件契約は次の各号の別に従い、成立するものとします。
  - (1) 申込者が、所定の店舗において本件契約の利用申込みを行った場合には、当社が当社所定のシステムに登録した日 (以下「登録日」といいます。)に成立するものとする。
  - (2) 前号に定めるほか、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、当社が当該申込を受け付けた旨を通知した時点で当該申込者と当社との間で本件契約が成立するものとします。
2. 申込者は、本サービスの利用申込にあたり、当社発行の au ID への登録が必要になります。au ID の登録及び利用に関しては、当社が別途定める「ID 利用規約」(以下「ID 利用規約」といいます。)が適用され、申込者及び契約者は auID の利用及び本サービスの利用にあたり、ID 利用規約に従う必要があります。
3. 申込者は、1 の au ID につき、2 以上の利用申込はできないものとします。
4. 申込者が次の各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合、利用申込を受け付けない場合があります。
  - (1) 申込者が本サービスの利用申込みにあたり登録した au ID が法人名義である場合。
  - (2) 利用申込に係る申告内容その他の申込者が当社に提供した情報に虚偽若しくは不備又はそれらのおそれがあるとき。
  - (3) 申込者が、当社の提供するサービス (本サービスを含みますがこれに限られません。以下本項において同じです。)の利用に係る契約の解除若しくは当該サービスの利用停止等を受けたことがあるとき又は現に受けているとき若しくはそのおそれのあるとき。
  - (4) 申込者が、当社の提供するサービスの利用に係る契約に違反する行為若しくは違反のおそれのある行為を行ったことがあるとき又は現に行っているとき。
  - (5) 申込者が、当社の提供するサービスの利用に係る料金を当社所定の期日までに支払わなかったとき又はそのおそれのあるとき。
  - (6) 過去に自己を契約者又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
  - (7) 当社が申込者に対して本サービスを提供するにあたり、当社の業務遂行上支障があるとき。
  - (8) 利用申込者が反社会的勢力である場合
  - (9) その他当社が申込者との間で本サービス利用契約を締結することを不適切と判断したとき。

#### 第5条 (本サービスの利用)

1. 契約者は、本規約等の定め及び次条に従い、本サービスを利用することができるものとします。契約者は、契約者家族が本規約等の定めに従うこと並びに契約者家族が当社等に対して有する権利の範囲及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及び内容を超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本サービスを利用す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及び契約者に対して行ったものとみなします。
2. 契約者は、次の各号に定める別に従い、本サービスの利用を開始することができるものとします。
  - (1) 「おうちトラブル」については、第 7 条第 2 項に定める課金開始日の午前 9 時以降。
  - (2) 「家電保証」及び「エアコンクリーニング割引」については、第 7 条第 2 項に定める課金開始日の 28 日後の午前

9時以降。

3. 契約者は、本サービスを利用する場合には、当社が別途指定する会員サイトにログインしてサービスを利用するものとします。
4. 契約者は、契約者等から当社に対する本サービスに係る専用フリーコールによる通話その他の通話内容が、当社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（届出事項の変更）

1. 契約者は、利用申込に係る申告内容その他の申込者が当社に提供した情報（契約者等の氏名、住所、連絡先電話番号等を含みますが、これらに限られません。）に変更が生じた場合、当社所定の方法により、速やかにその旨を届け出るものとします。
2. 契約者が前項に基づく届出を怠ったことにより契約者等が不測の不利益を被ったとしても、当社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届け出を怠ったことにより当社が契約者等に発送した通知が到達せず又は延着した場合、当該通知は通常到達すべき時に契約者等に到達したものとみなします。

#### 第7条（本料金）

1. 契約者は、本規約等に別途定める場合を除き、本料金として月額 500 円（税込 550 円）を支払うものとします。ただし、本サービスを利用するために必要な機器及び通信手段等を、契約者にご負担いただく必要があります。
2. 本サービスの課金開始日は、次の各号の定めるとおりとします。
  - (1) 第4条第1項第1号に基づいて本サービス利用契約が成立した場合には、登録日の翌日を課金開始日とします。
  - (2) 第4条第1項第2号に基づいて本サービス利用契約が成立した場合には、第4条第1項に基づき、当社が申込者の利用申込を受け付けた日の翌日を課金開始日とします。
3. 契約者は、本料金を、課金開始日の属する月の翌月から、暦月で、当社が別途指定する方法で支払うものとします。なお、契約者は、本サービスの利用の有無にかかわらず、本料金を支払うものとします。
4. 前項の規定にかかわらず、本サービス利用契約が課金開始日の属する月に終了した場合、契約者は、本料金の一月分に相当する金額を、当社が別途定める期日までに支払うものとします。
5. 契約者は、本サービス利用契約を暦月の中途に終了した場合であっても、当月の本料金を全額支払うものとします。契約者は、このような場合であっても、当社が本サービス利用契約の終了日が属する月の本料金について日割り計算を行わないことを予め承諾します。
6. 当社は、契約者から支払いのあった本料金について、本サービス利用契約に関して生ずる、支払期日が早く到来する債権から順に充当するものとします。
7. 第3項にかかわらず、契約者は、本料金の支払について、当社の「請求統合」に係る取扱い規約（以下「請求統合規約」といいます。）に基づく「請求統合」、「KDDIまとめて請求」に係る取扱い規約（以下「KDDIまとめて請求規約」といいます。）に基づく「KDDIまとめて請求」及び「WEB de 請求書」に係る取扱い規約（以下「WEB de 請求書ご利用規約」といいます。）に基づく「WEB de 請求書」を利用することにつき当社からの承認を得た場合には、本規約の規定にかかわらず、請求統合規約、KDDIまとめて請求規約及びWEB de 請求書ご利用規約に定める支払方法に従うものとします。
8. 当社は本料金の支払いにつき、前項に定める支払方法を利用した契約者から請求があった場合は、当社が指定するサービス取扱所又は金融機関等における料金等の支払いに必要な取扱い、その支払いに係る払込取扱票の発行及びその他必要な取扱いを行います。
9. 契約者は、前項の定めに基づき当社に対して払込取扱票の発行及びその他必要な取扱いを請求した場合には、以下に定める手数料を支払うものとします。

区分	単位	料金額	
		2024年11月発行まで	2024年12月発行から
払込取扱票発行等手数料 (払込取扱票発行手数料)	払込取扱票の発行 1回ごとに	200円(税込220円)	230円(税込253円)

区分	単位	料金額	
		2024年9月発行まで	2024年10月発行から
窓口取扱等手数料 (窓口取扱手数料)	払込取扱票付き 書面請求書の発行 1回ごとに	400円(税込440円)	430円(税込473円)
紙請求書発行等手数料 (紙請求書発行手数料)	書面請求書の発行 1回ごとに	200円(税込220円)	230円(税込253円)

10. 第7項に基づく支払方法を利用して本料金を支払う契約者であって、当該支払方法についてコンビニエンスストアによる収納代行を利用する場合には、当該収納代行をする事業者が定める手数料を支払うものとします。
11. 第7項に基づく支払方法を利用して本料金を支払う契約者であって、支払期日を過ぎて料金を支払う場合、料金収納に係る費用として以下に定める手数料を支払うものとします。

区分	手数料の額
1 払込取扱票を用いてコンビニエンスストアにおいて支払う場合	収納代行機関が定める額
2 上記以外の場合(期日後料金支払手数料)	300円(税込330円)
備考 当社が別に定める条件に該当するときは、区分2に定める手数料の負担を要しません。	

## 第2章 おうちトラブル

### 第8条 (「おうちトラブル」のサービス内容)

- 「おうちトラブル」とは、サービス対象物件において以下の各号に定めるトラブルが生じたとき、本会員サイトより契約者等が出動要請することにより、24時間365日、日本国内(但し離島は除きます。)において当該トラブル解消のためのサービスを受けることができるサービスをいいます。なお、契約者(契約者が法人である場合には当該サービスの提供を受けようとする者)と同居しない者は、おうちトラブルの提供を受けることができないものとします。また、以下の各号に定めるトラブルの詳細は別表1「おうちトラブル サービス内容」に記載のとおりとします。
  - 鍵のトラブル
  - 水まわりのトラブル
  - ガラスのトラブル
  - 室内建具のトラブル
  - 電気設備のトラブル
  - ガス設備のトラブル
- 前項に定める出動要請にあたり、当社又は委託先から、契約者等に対し、以下の各号に定める書面の提示を求める場合があります。
  - 運転免許証
  - 顔写真付きの公的機関証明書
- 第1項の定めにかかわらず、以下の各号のいずれかに該当する場合、おうちトラブルの対象外となります。
  - 契約者等が前項各号に定める各種書面の提示要請に応じない場合

- (2) 第 1 項に基づく出勤要請にかかる第 1 項第 2 号から第 6 号のトラブルにおいて、前項第 1 号又は第 2 号に基づき提出された契約者等の身分証明書に記載の住所がサービス対象物件の所在地と異なる場合
  - (3) 第 1 項に基づく出勤要請にかかる第 1 項第 1 号のトラブルにおいて、前項第 1 号又は第 2 号に基づき提出された契約者等の身分証明書に記載の氏名及び住所がサービス対象物件の所在地と異なる場合
  - (4) 第 1 項に基づく出勤要請にかかるトラブルが、本件契約締結前に発生したと当社又は委託先が判断する場合
  - (5) 第 1 項に基づく出勤要請にかかるトラブルが、ベランダ、エントランス、エレベータ、共用廊下等の建物共用部分で発生したと当社又は委託先において判断する場合
  - (6) 当社又は委託先において、第 1 項に定める出勤要請が契約者等以外の者からなされたものであると判断する場合
  - (7) 第 1 項に基づく出勤要請にかかるトラブルに対し、過去におうちトラブルが提供されたものであると当社又は委託先において判断する場合
  - (8) 第 1 項に基づく出勤要請先がサービス対象物件に該当しないものであると当社又は委託先において判断する場合
  - (9) 第 1 項に基づく出勤要請が、退室・転居等に伴う原状回復のための出勤要請であると当社又は委託先において判断する場合
  - (10) 第 1 項に基づく出勤要請にかかるトラブルが、地震、噴火、津波等の自然災害又は戦争、紛争、暴動等に起因すると当社又は委託先が判断する場合
  - (11) 第 1 項に基づく出勤要請にかかるトラブルが、水道管等の凍結に起因する水まわりのトラブルであると当社又は委託先において判断する場合
  - (12) 第 1 項に基づく出勤要請に応じることが当社又は委託先の業務遂行に著しい支障をきたすおそれのある場合
  - (13) サービス対象物件又は第 1 項に基づく出勤要請にかかるトラブルが発生した箇所が、事業、営業及び宿泊業（旅館業法に定める旅館業、住宅宿泊事業法に定める住宅宿泊事業その他住宅（戸建住宅、共同住宅等）の全部又は一部を活用して、その会員等以外の者に業として宿泊を提供するものをいいます。）その他居住以外の用に供されていると当社又は委託先が判断する場合
  - (14) 第 1 項に基づく出勤要請にかかるトラブルが、当該サービス対象物件の屋外で発生したと当社又は委託先において判断する場合
  - (15) その他当社又は委託先がおうちトラブルの提供に適さないと判断する場合
4. 契約者等は、前項の定めに基づきおうちトラブルの提供対象外となるサービス（以下「対象外サービス」といいます。）について、別途委託先と合意することにより、委託先から対象外サービスの提供を受けることができます。対象外サービスの提供にかかる費用は、委託先と契約者等との間の合意内容に従って契約者等が支払うものとします。当社は、契約者等に対する対象外サービスの提供について何らの責任を負わないものとします。

#### 第 9 条（「おうちトラブル」の利用料金）

1. おうちトラブルにかかる作業時間が 1 回あたり 60 分（前条第 1 項第 4 号に定めるサービス及び前条第 1 項第 5 号のトラブルに関して行われる電球・蛍光灯・LED の交換にかかるサービスについては 30 分）以下となった場合、当該おうちトラブルの利用料金は本料金に含まれ、契約者は当該おうちトラブルの利用料金を本料金のほかに支払う義務を負わないものとします。
2. おうちトラブルにかかる作業時間が前項に定める時間を超過した場合又はおうちトラブルにかかる作業に部品交換もしくは特殊作業が必要になった場合、当該超過時間にかかる作業料金、部品代金、交換作業費及び特殊作業料については、前条第 4 項に従い契約者がこれらの費用を負担するものとします。

## 第3章 取次サービス

### 第10条（「取次サービス」の内容）

1. 「取次サービス」とは、本会員サイトよりご依頼頂くことにより、サービス対象物件においてハウスクリーニングや、家事の代行など便利なくらしをサポートするサービスを、契約者等に対して紹介するサービスをいいます。取次サービスで紹介可能な取次先が提供するサービス（以下「取次先サービス」といいます。）は、別表2「取次サービス 紹介可能サービス」に記載のとおりとします。
2. 取次先のサービスは、取次先と契約者等が直接取次先サービスに関する契約を締結した場合に、取次先が別途定める規約等により、取次先の責任においてサービスが提供されます。
3. 本サービスは取次先のサービスを紹介するものであり、取次先サービス（内容、結果、品質、価格等を含みますがこれに限られません。）を保証するものではありません。

### 第11条（「取次サービス」の利用料金）

1. 取次サービスの利用料金は本料金に含まれ、契約者は当該取次サービスの利用料金を本料金のほかに支払う義務を負わないものとします。
2. 取次先サービスの利用で発生した料金（サービス料、実費等を含みますがこれに限られません。）は有料となります。

## 第4章 家電保証

### 第12条（「家電保証」のサービス内容）

1. 家電保証（以下「本保証」といいます。）とは、サービス対象物件において本規約で定める保証の限度額の範囲内において本保証の対象製品の無料修理を行うサービスをいい、第13条（「家電保証」のサービス提供関係者）第2項に規定する保険契約の保険金支払いをもって、このサービスの履行をおこなうものとします。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、本会員サイトで24時間365日受付（故障状況問診対応の時間は午前9時00分から午後8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。但し、当社は、第6条第2項に定める本サービスの課金開始日からその日を含めて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。本保証のサービス内容の詳細については家電保証保険約款及び別紙1、2「auおうちあんしんサポート」付帯保険 重要事項説明書に従うものとします。
2. 本保証の対象となる故障は、次に掲げる「自然故障」及び「物損故障」とします。
  - (1) 本保証の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、契約者等の故意又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13条（「家電保証」のサービス提供関係者）

1. 当社は、本保証の提供にかかる業務の運営において、窓口業務を含む一部の業務をAssurant Japan株式会社に委託するものとします。
2. 当社は、本保証の提供において、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、当社とau損害保険株式会社との間で締結します。
3. 契約者は、本保証の利用にあたっては、Assurant Japan株式会社を通じて、au損害保険株式会社に対し保険金を請求するものとします。

### 第14条（本保証と保険の関係）

1. 当社は、本保険契約の保険金が支払われる場合に、支払われる保険金を限度に、本保証を提供します。

2. 本保証において、本保証の対象製品や本保証の対象となる故障等は、別紙1、2「auおうちあんしんサポート」付帯保険 重要事項説明書」及び本保険契約の約款の規定に従うものとします。

#### 第15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、本会員サイトから修理をご依頼ください。当社のご了解を得ることなく本会員サイト以外から直接修理をご依頼された場合には、本保証の対象外となります。

- (1) 本保証では契約者等から当社又は当社の指定する者へメーカー保証書、購入証明書及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、購入証明書及び故障が発生している対象製品の画像データを、本会員サイトを通じて送信することによって当社に提出する方法、又はこれらの画像の写真を当社又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16条（保証限度額の超過の場合の取扱い）

本保証において、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、超過分の金額を契約者等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。

#### 第17条（代替品の提供）

本保証において、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。）又は、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又は、修理サービスの提供について契約者等の同意が得られない場合には、修理を行わず、自然故障限度額又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及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) 本保証は、提供された代替品にて継続して本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18条（金銭給付）

代替品提供上限額の超過額の契約者等負担について契約者等の同意が得られない場合、又は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又は、修理サービス及び代替品の提供について契約者等の同意が得られない場合には、契約者等へ本保証限度額から修理見積費用、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。）を差し引いた金額のお支払いをもって本保証の提供に代えさせていただきます。

#### 第19条（契約者等が負担する費用）

次の費用は、本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、材料費及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及び梱包にかかる費用。
- (3) 離島及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及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、その費用及び振込手数料又は代引き手数料。(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20条 (本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保証の対象外となり、本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) 本保証の提供条件を満たしていない製品であった場合。
- (2) 本件契約の名義が法人名義であるとき又は個人事業主名等である場合。
- (3) 対象製品のメーカー保証書及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、又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又は損傷。
- (4) 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、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21条 (波及損害等の取扱い)

対象製品もしくは代替品の故障又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及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。) に生じた故障又は損傷等の損害。
- (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。

## 第5章 エアコンクリーニング割引サービス

### 第22条 (サービス内容)

1. 「エアコンクリーニング割引サービス」とは、第24条の定めに従い、株式会社ダスキン (以下「ダスキン」といいます。) が提供するエアコンクリーニングサービスのうち当社が指定するサービス (以下「指定サービス」という。) の利用料金を割引するサービスです。なお、契約者と同居しない者は、割引サービスの提供を受けることができないものとします。
2. 契約者は、第25条に定める方法に従い、エアコンクリーニング割引サービスを利用できるものとします。
3. 前項にかかわらず、次の各号に定める場合には、当社はエアコンクリーニング割引サービスを提供しないものとします。
  - (1) 当社が指定する方法によらず、ダスキンにエアコンクリーニングサービスを申し込んだ場合。
  - (2) 当社が指定する方法でダスキンにエアコンクリーニングサービスの申込みをした場合であって、ダスキンがエアコンクリーニングサービスを提供できないと判断した場合。
  - (3) 当社が指定する方法でダスキンにエアコンクリーニングサービスの申込みをした場合であって、当該サービスにエアコンクリーニング割引サービスを除く他の割引サービスが適用される場合。



(4) 当社が別途指定する場合。

4. 契約者は、エアコンクリーニング割引サービスの利用する場合には、ダスキン又はダスキンが指定する第三者と、指定サービスに係る契約を締結するものとします。

#### 第23条（「エアコンクリーニング割引」のサービス提供関係者）

1. 当社は、エアコンクリーニング割引の提供にかかる業務の運営において、窓口業務を含む一部の業務をダスキンに委託するものとします。
2. 契約者は、エアコンクリーニング割引の利用にあたって、エアコンクリーニングの施工にあたってはダスキンに申込・見積依頼をするものとします。

#### 第24条（割引内容）

当社は、以下の各号の条件に従いエアコンクリーニング割引サービスを提供します。

(1) 指定サービスは、以下のエアコンクリーニングサービスです。

ア 家庭用壁掛けタイプ：幅 120 cm未満

イ フィルター自動お掃除機能（サイドファン等の付加機能）付き 幅 120 cm未満

(2) 契約者は、指定サービスの利用料金の 20%割引を受けることができます。

(3) 契約者は、エアコンクリーニング割引サービスを、契約者の課金開始日にかかわらず、1年（4月1日から翌年3月31日）の間に1回利用することができるものとします。

(4) 契約者は、エアコンクリーニング割引サービスを受けられる権利を翌年に繰り越すことができないものとします。

#### 第25条（サービスの利用方法）

1. 契約者は、エアコンクリーニング割引サービスを利用する場合には、会員サイトにログインし、当社が別途指定する方法で指定サービスを申し込みます。
2. 第1項に基づき、契約者は、ダスキン又はダスキンが指定する第三者と、指定サービスに係る契約を締結するものとします。
3. 指定サービスに係る契約の条件、指定サービスの実施時期、利用料金の支払方法その他指定サービスに係る利用契約に関する事項は、当該指定サービスに係る契約内容に従うものとします。

### 第6章 契約者の情報の取扱い

#### 第26条（契約者に関する情報の取り扱い）

1. 当社は、契約者が利用申込に際して申告した内容その他の申込者が当社に提供した情報（契約者等に係る氏名及び名称、電話番号、住所及び居所並びに請求書の送付先等の情報等、au ID とそれに含まれる情報、KDDI まとめて請求で申告いただくクレジットカード等の情報）、利用者の登録家電情報（利用者が会員サイトを通じて登録した、利用者の保有する当社所定の家電に関する型番、型番を取得するために撮影した画像・購入日・保障期限等の情報）、利用者がおうちトラブルを利用した際に本人確認のために提供する個人情報等を取得します。
2. 以下各号に定める目的で利用します。
  - (1) 本サービス及び当社が主体となって提供するオプションサービスの提供、運営、契約者等の管理、品質向上、利用分析のため
  - (2) 当社が契約者にとって有益と考える情報の通知、配信等を提供するため
  - (3) 本規約に定める禁止行為へ対処するため
3. 当社は、1項により取得した情報を、前項に定める目的に必要な範囲で au 損害保険株式会社に開示いたします。

4. 当社は、1 項により取得した情報を、前項に定める目的に必要な範囲で業務委託先に開示することがあります。
5. 前各項に定める他、本サービスに関して取得した契約者に関する情報の取扱いについては、別途当社の定める「KDDI プライバシーポリシー(<https://www.kddi.com/corporate/kddi/public/privacy/>)」が適用されます。

## 第 7 章 本サービスの変更・停止等

### 第 27 条（本サービスの停止・中断）

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの提供を一時的に停止又は中断することができます。
  - (1) 本サービスを提供するために使用するネットワーク、システム又は設備について点検、保守又は工事を行う必要があるとき。
  - (2) 自然災害、テロ行為、戦争、暴動、騒乱、労働争議、地震、噴火、洪水、津波、火災、停電その他の非常事態により、本サービスの提供が困難又は不可能になったとき。
  - (3) 本サービスに係るシステム、通信回線又はネットワーク等の障害、誤操作、過度なアクセスの集中、不正アクセス又はハッキング等により、当社が停止又は中断が必要であると判断したとき。
  - (4) 本サービス以外のサービスに、トラブル、サービス提供の中断若しくは停止、本サービスとの連携の停止、又は仕様変更等が生じたとき。
  - (5) その他、当社が合理的な理由により、本サービスの提供を停止又は中断する必要があると判断したとき。
2. 当社は、前項の規定に基づき本サービスの提供を停止又は中止する場合は、契約者に事前に通知します。但し、事前に通知することが困難な場合には、事前に通知することなく本サービスの提供を停止又は中止することができるものとします。

### 第 28 条（利用停止等）

1. 当社は、契約者が次の各号のいずれかに該当する場合には、事前に通知又は催告をすることなく、当該契約者の本サービスの利用を停止することができるものとします。なお、本項に基づき本サービスの利用が停止され又は本件契約が解除された場合であっても、契約者は、当該利用停止日又は解除日の属する月にかかる本料金の支払義務を免れないものとします。
  - (1) 契約者等が過去に若しくは現に本規約等に違反したとき。
  - (2) 登録情報に虚偽があることが判明した場合。
  - (3) 当社、又は本サービスの他の契約者その他の第三者に、損害を生じさせるおそれのある目的又は方法で、本サービスを利用した又は利用しようとした場合。
  - (4) 契約者等が本料金その他の本規約等に基づく金銭債務を、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
  - (4) 契約者等が当社の提供するサービスの利用に係る料金その他の当社に対する金銭債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
  - (4) クレジットカード会社の決済承認を受けることができなかった場合、又はその他不正利用の疑いがある場合。
  - (5) 後見開始、保佐開始又は補助開始の審判の申立てがなされた場合。
2. 当社は、契約者が次の各号のいずれかに該当する場合には、事前に通知又は催告をすることなく、当該契約者との本サービス利用契約の全部又は一部を解除することができます。
  - (1) 本規約のいずれかの条項に違反し、当社から違反の是正を求められたにもかかわらず、14 日以内に当該違反を是正しなかった場合。
  - (2) 前項第 2 号又は第 3 号に定める場合。
  - (3) 死亡した場合。
  - (4) (i) 支払停止若しくは支払不能となり、又は破産手続開始若しくはこれらに類する手続の開始の申立てがあった

場合、(ii)差押、仮差押、仮処分、強制執行又は競売の申立てがあった場合、又は(iii)租税公課の滞納処分を受けた場合。

(5) 前各号の他、当社が、契約者による本サービスの利用を適当でないと合理的な根拠に基づき判断した場合。

3. 契約者は、前項各号のいずれかに該当した場合、当社から何らの通知催告がなくとも、当社に対して負っている債務の一切について当然に期限の利益を失い、直ちに当社に対して弁済しなければならないものとします。

## 第 8 章 本サービスの変更・終了等

### 第 3 0 条（本サービス等の変更及び提供終了）

1. 当社は、当社の都合により、本サービスの内容を変更し、又は提供を終了（並びに本サービス利用契約を終了）することができるものとします。なお、当社が本サービスの提供を終了する場合、当社は、契約者に対し、事前に通知するものとします。
2. 当社は、民法の定めに従い、本規約を変更できるものとします。本規約の変更を行う場合、本規約の変更を行うこと、変更後の本規約の内容及びその効力発生日を、当社のウェブサイト上での掲載その他適切な方法により周知し、又は契約者に通知します。この場合、変更後の本規約は、当該効力発生日が到来した時点で効力を生じるものとします。

## 第 9 章 本サービス利用契約終了後の処理

### 第 3 1 条（本サービス利用契約終了後の処理）

1. 契約者は、本サービス利用契約が終了した場合、終了の理由を問わず、直ちに本サービスの利用を終了しなければならないものとします。
2. 本サービス利用契約又は au ID に係る利用契約が終了した場合、その理由を問わず、(i)当社は、本サービスに係る契約者に関するデータを消去することができ、(ii)本サービス利用契約に基づく契約者の権利は、消滅するものとします。
3. 当社は、前項に基づいて契約者に関するデータを消去したことによって契約者に生じた損害について責任を負わないものとします。
4. 契約者は、本サービス利用契約及び au ID に係る利用契約が終了した場合、(i) 本サービスに係る契約者に関するデータを回復できないこと、及び(ii)全ての本サービス利用契約することができなくなることに、予め同意するものとします。本サービス利用契約の終了後も、第 2 条（本規約）、第 3 条（定義）、第 7 条（本料金）、第 2 6 条（契約者に関する情報の取り扱い）、第 3 1 条（本サービス利用契約終了後の処理）、第 3 5 条（秘密保持）、第 3 7 条（権利帰属）、第 3 8 条（反社会的勢力）、第 3 9 条（非保証及び免責）、第 4 0 条（損害賠償）、第 4 1 条（不可抗力）、第 4 2 条（分離可能性）、並びに第 4 4 条（準拠法、管轄裁判所）の規定は、なお有効なものとして存続するものとします。

## 第 10 章 一般条項

### 第 3 2 条（委託）

当社は、本サービスの提供に係る業務の全部又は一部を第三者に委託する場合があります。

### 第 3 3 条（契約者による解約）

1. 契約者は、民法その他の法令に基づいて認められている場合を除き、(i)本サービス利用契約を解除又は解約することができず、(ii) (a)当該契約の成立に係る意思表示を取り消し若しくは撤回し又は(b)当該意思表示の無効を主張することができないものとします。
2. 契約者は、本サービス利用規約を解約する場合には、当社所定の方法により申出を行うものとします。

### 第34条（禁止行為）

契約者は、本サービスの利用にあたっては、次の行為を行ってはならないものとします。

- (1) 本規約の規定に違反する行為
- (2) (i)当社ウェブサイト、又は(ii)その他本サービスを構成する有形若しくは無形の構成物につき、本規約において明示的に許諾されていないにもかかわらず、若しくはその他当社の承諾を得ることなく、修正、変更、編集、翻訳及びその他の改変行為、複製、頒布、貸与、譲渡、公衆送信、送信可能化若しくは上映を行い、又は第三者をして行わせること。
- (3) 本サービスに係るネットワーク、ハードウェア、ソフトウェアその他のシステムに対する、(i)不正アクセス行為、(ii)クラッキング行為、(iii)過度な負荷をかける行為、(iv)コンピュータウイルスその他の有害なコンピュータプログラムを含む情報を送信する行為、又は(v)その他支障を与える行為。
- (4) (i)第三者の au ID、クレジットカード、ウォレットその他の決済手段で決済する行為、(ii)当社若しくは第三者になりすます行為、(iii)虚偽の情報を入力する行為、又は(iv)意図的に虚偽の情報を流布させる行為。
- (5) 当社又は第三者の財産権（知的財産権を含みます。）、プライバシー、名誉、その他の権利を侵害する行為。
- (6) 本サービスを違法な目的で利用する行為。
- (7) 本サービスによりアクセス可能な当社又は第三者の情報を改ざん、消去する行為。
- (8) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為。
- (9) ウィルスその他の有害なコンピュータプログラム等を送信する行為。
- (10) 当社の設備に無権限でアクセスし、又はその利用若しくは運営に支障を与える行為。
- (11) 本人の同意を得ることなく、又は詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為。
- (12) 本サービス又は当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為。
- (13) 法令、本規約等若しくは公序良俗に反する行為、当社若しくは第三者の信用を毀損する行為、又は当社若しくは第三者に不利益を与える行為。
- (14) 本サービスを営業目的で利用する行為（本サービスを第三者に再販売する行為を含みますが、これに限られません。）。
- (15) 第38条に違反する行為。
- (16) 本サービスの利用にあたり当社に対して虚偽又は架空の情報を申告する行為。
- (17) その他前各号に該当するおそれのある行為又はこれに類する行為。
- (18) 前各号を助長し、又は、直接若しくは間接に惹起し若しくは容易にする行為。

### 第35条（秘密保持）

契約者は、本サービスに関連して当社が契約者に対して秘密に取扱うことを求めて開示した非公知の情報（第25条に定めるエアコンクリーニング割引サービスの利用方法を含みますが、これに限られません。）について、当社の事前の書面による承諾がある場合を除き、秘密に取り扱わなければならないものとします。

### 第36条（遅延利息）

契約者は、本料金について支払期限を経過してもなお支払いがない場合には、支払期限の翌日から支払いの日の前日までの日数について年 14.5%の割合（年当たりの割合は、閏年の日を含む期間についても、365 日当たりの割合とします。）で計算して得た額を遅延利息として、当社が指定する期日までに当社に支払うものとします。但し、支払期限の翌日から起算して 10 日以内に支払いがあった場合は、この限りではありません。

### 第37条（権利の帰属）

(i)当社ウェブサイト、及び(ii)その他本サービスを構成する有形又は無形の構成物（アプリケーション、ソフトウェアプログラム、データベース、アイコン、画像、文章、マニュアル等の関連ドキュメントその他の一切のコンテンツを含みます。）に関する、一切の所有権及び知的財産権は、全て当社又は当社にライセンスを許諾している第三者に帰属しており、本規約等に基づく本サービスの提供は、本サービスに関する当社又は当社にライセンスを許諾している第三者の所有権又は知的財産権についての全部又は一部の譲渡又は移転を意味するものではありません。

### 第38条（反社会的勢力）

1. 契約者は、当社に対し、次の各号の事項を確約するものとします。
  - (1) (i)(a)自ら又は(b)自らの役員若しくは(c)これらに準ずる者が、(a)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。以下「暴対法」といいます。）第2条第2号に規定する暴力団をいいます。）、(b)暴力団員（暴対法第2条第6号に規定する暴力団員をいいます。）、(c)暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、(d)暴力団準構成員、(e)暴力団関係企業、(f)総会屋、(g)社会運動標ぼうゴロ、(h)政治活動標ぼうゴロ、(i)特殊知能暴力集団又は(j)その他これらに準じる者（以下総称して「反社会的勢力」といいます。）ではなく、また、(ii)反社会的勢力が経営に実質的に関与している法人等に関与していないこと、及び将来にわたっても当該(i)及び(ii)のいずれにも該当しないこと。
  - (2) (i)反社会的勢力に対して資金等を提供し、若しくは便宜を供する等の関与を行っておらず、又は(ii)自己の名義を利用させ、本サービス利用契約の締結若しくは履行をするものではないこと。
  - (3) 本サービス利用契約の有効期間内に、自ら又は第三者を利用して、次の行為をしないこと。
    - ア 当社又は他の契約者に対する脅迫的な言動又は暴力を用いる行為。
    - イ 偽計又は威力を用いて当社又は他の契約者の業務を妨害し又は信用を毀損する行為。
2. 当社は、契約者が前項に違反した場合、何らの通知催告なく、本サービス利用契約の全部又は一部を直ちに解除することができるものとします。この場合、当社は、当該解除によって契約者に生じた損害を賠償する責任を負いません。

### 第39条（保証及び免責）

1. 当社は、本サービスが、(i)契約者の特定の目的に適合すること、(ii)特定の結果を実現すること、(iii)あらゆるOS、ウェブブラウザ又はアプリのバージョンにおいて良好に利用できること、(iv)期待する機能、商品的価値、安全性、信頼性、正確性、有用性又は適法性を有すること、(v)第三者の権利を侵害しないこと、(vi)継続的に利用できること、(vii)中断、中止その他の障害が生じないこと、(viii)バグや不具合が生じないこと、並びに(ix)ハッキングや盗難が生じないことにつき、明示又は黙示を問わず、何ら保証しません。
2. 本サービスは、外部サービスと連携することがありますが、当社は、当該連携において契約者が当該外部サービスを利用できることを一切保証しません。
3. 契約者は、本サービスと連携する外部サービスを利用する場合、(i)当該外部サービスの利用規約その他の条件を、契約者の費用負担と責任で遵守するものとし、(ii)契約者と当該外部サービスを提供する事業者との間で紛争等が生じた場合には、契約者の費用負担と責任において、これを処理しなければならないものとします。
4. 当社は、本規約の各条項に従って制限された限度においてのみ、本サービスについての責任を負うものとします。当社は、本規約の各条項において保証しないとしている事項、責任を負わないとしている事項、契約者の責任としている事項について、当社に故意又は過失がある場合を除いて、責任を負いません。当社は、本サービスに関して契約者に損害が生じた場合であっても、当社に故意又は過失がある場合を除いて、責任を負いません。
5. 契約者又は契約者家族が、本サービスによって提供されるサービスの利用に関して他の契約者又は第三者（契約者家族を含みますがこれに限られません。以下本条において同じです。）クレームを受け又はその者との間で紛争を生じた場合には、直ちにその内容を当社に通知するとともに、自己の費用負担と責任において当該クレーム及び当該紛争

を処理しなければならないものとし、当社に迷惑をかけないものとします。また、契約者は、当社からの要請に基づき、その経過及び結果を当社に報告しなければならないものとします

#### 第40条（損害賠償）

1. 当社の過失（重過失を除きます。）によって本サービスに関し契約者が損害を被った場合、当社は、債務不履行、不法行為その他の請求原因を問わず、(i)契約者が現実に生じた直接かつ通常範囲の損害についてのみ責任を負い、付随的損害、間接損害、特別損害、将来の損害及び逸失利益に係る損害については責任を負わず、(ii)その賠償額は、本料金一月分を上限とします。但し、当社の故意又は重大な過失による損害については、当該上限を適用しないものとします。
2. 契約者又は利用者が本規約等に定める事項に違反したことにより当社が損害を被った場合、契約者は、当社に対し当該損害を賠償する責任を負うものとします。

#### 第41条（不可抗力）

当社は、天災地変（台風、津波、地震、風水害、落雷及び塩害等を含みますが、これらに限られません。）、火災、感染症、伝染病、疫病、サイバー攻撃、公害、戦争、暴動、内乱、テロ行為、ストライキ、法令又は規則の制定又は改廃、公権力による命令又は処分その他の政府による行為、争議行為、輸送機関又は通信回線等の事故その他の不可抗力によって本サービスの履行等が妨げられた場合、かかる不可抗力によって契約者に生じた損害又は不利益について責任を負いません。

#### 第42条（分離可能性）

本規約等のいずれかの条項又はその一部が、消費者契約法その他の法令により無効又は執行不能と判断された場合であっても、本規約等の残りの規定及び一部が無効又は執行不能と判断された規定の残りの部分は、継続して完全に効力を有するものとします。

#### 第43条（譲渡禁止）

契約者は、本規約等に基づく権利義務の全部又は一部を第三者に譲渡し、又は自己若しくは第三者のために担保に供してはならないものとします。

#### 第44条（準拠法、管轄裁判所）

1. 本規約等は日本法に従って解釈・適用されるものとします。
2. 本規約等に起因し又は関連す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します。

#### 第45条（協議解決）

当社及び契約者は、本規約に定めのない事項又は本規約の解釈に疑義が生じた場合には、互いに信義誠実の原則に従って協議の上速やかに解決を図るものとします。

## 「au おうちあんしんサポート」付帯保険 重要事項説明書

## 【家電保証保険】（家電保証特約付帯動産総合保険）

この書面では、家電保証保険に関する重要事項（「契約概要」「注意喚起情報」等）について説明しています。  
au おうちあんしんサポート加入時に必ずお読みいただきますようお願いいたします。

**契約概要** 家電保証保険の内容をご理解いただくための事項

**注意喚起情報** au おうちあんしんサポート利用規約に定める契約者等（以下「被保険者等」といいます。）の方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

以下の内容は、家電保証保険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。

**詳細につきましては、au 損害保険株式会社の定める家電保証保険約款 ([https://ouchi.life-kurashi.au.com/terms/yakkan\\_ouchi.pdf](https://ouchi.life-kurashi.au.com/terms/yakkan_ouchi.pdf)) をご確認ください。**

また、ご不明な点につきましては、別紙 1 末尾に記載の【お問い合わせ窓口】までご照会ください。

【補償の概要】 **契約概要**

家電保証保険は、KDDI 株式会社が保険契約者となり、au おうちあんしん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。

au おうちあんしんサポート利用規約に定める契約者は、au おうちあんしん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、KDDI 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 損害保険株式会社がおこない、または au 損害保険株式会社の委託先である Assurant Japan 株式会社を通じておこなう場合があること。

【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<sup>(注1)</sup>に所在している製品であること
- ⑦購入証明書<sup>(注2)</sup>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。

## &lt;補償の対象となる家電製品&gt;

- ①テレビ（19型未満、ポータブルタイプを除きます）

- ②BD/HDD/DVD レコーダー（ポータブルプレーヤーを除きます）
- ③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）
- ④掃除機（ハンディタイプを除きます）
- ⑤冷蔵庫（ワインセラー、車載、ポータブル、冷凍庫を除きます）
- ⑥電子レンジ・オーブンレンジ
- ⑦洗濯機（電気バケツ、電気乾燥機、ガス乾燥機を除きます）
- ⑧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）
- ⑨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）
- ⑩炊飯器
- ⑪食器洗い機・乾燥機
- ⑫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）
- ⑬ガスコンロ（カセットタイプを除きます）
- ⑭IH クッキングヒーター（卓上 IH を除きます）
- ⑮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）

【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。

【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、家電保証保険約款をご確認ください。

- 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<sup>(注1)</sup>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、剥がれ、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<sup>(注2)</sup>もしくは核燃料物質によって汚染された物<sup>(注3)</sup>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随伴して生じた故障
- ⑤保険契約者、被保険者<sup>(注4)</sup>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
- ⑥⑤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<sup>(注5)</sup>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<sup>(注6)</sup>・落石等の水災によって生じた損害又はこれらに随伴して生じた故障
- 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 日間の間を生じた故障



- 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。

【保険金額及び支払限度額】

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。

【補償開始日時・補償期間】

注意喚起情報

家電保証保険の補償は、au おうちあんしん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。au おうちあんしんサポートに加入している限りは有効に存続し、au おうちあんしん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、au おうちあんしんサポートを解約した場合もしくはau おうちあんしんサポートを解除された場合には、au おうちあんしん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。

【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。

なお、複数あるご契約のうち、これらの補償が1つのご契約のみにセットされている場合は、そのご契約を解約したときや、家族状況の変化（同居から別居の変更等）により被保険者が補償対象外となったときなど、補償がなくなることがありますので、ご注意ください。

【事故発生時の手続】

au おうちあんしんサポート専用会員サイトを通じてご連絡ください。

【引受保険会社】 au 損害保険株式会社

【お問い合わせ窓口】

- 保険契約の内容に関するお問い合わせ窓口  
au 損害保険株式会社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）
  
- au おうちあんしんサポート サービス全般に関するお問い合わせ窓口  
お客さまセンター TEL：0120-925-629（無料）  
受付時間 9時～20時（年中無休）

別表1 「おうちトラブル サービス内容」

サービス対象	場所/部位	詳細	症状	対応作業例
水周り	キッチン・洗面所	給排水	漏水	止水応急修理、シールテープ処置
			詰まり	ローポンプでの詰まり除去、簡易トローラー使用 ※1
			破損	応急処置、部材交換(部材費別)
		ディスポーザー	詰まり	詰まり除去
			破損	応急処置、部材交換(部材費別)
		蛇口(単水栓)	漏水	応急止水処置
	破損		応急処置、部材交換(部材費別)	
	トイレ	給排水	漏水	応急止水処置 ※2
			水止まらず	応急止水処置、ロータンク内部材交換(部材費別) ※3
			水流れない	部品外れ確認 ※4
			詰まり	ローポンプ・ラバーカップ・簡易トローラーでの詰まり除去 ※5
			破損	応急処置、部材交換(部材費別)
	ウォシュレット	漏水	応急止水処置※15	
		作動不良	電源プラグ抜き差し、電源スイッチ入切でのリセット対応※15	
	浴室	給排水	漏水	止水応急修理
詰まり			ローポンプでの詰まり除去、簡易トローラー使用 ※6	
破損			応急処置、部材交換(部材費別)	
鍵	玄関ドア (マンションの場合、共用部の鍵は対象外となります。)	解錠	ピッキング・サムターン回し他解錠作業 ※7	
		破錠	解錠不可時の破錠作業 ※8	
		シリンダー詰まり	詰まり除去(中折れ鍵・異物など)、清掃 ※9	
		ドアガード閉まり	ドアガード外し	
ガラス	住戸と外気を区切っているガラス (窓ガラス・ベランダなどのドアガラス)	ヒビ・割れ	破損箇所養生・破損物撤去	
		破損	破損箇所養生・破損物撤去	
室内建具	室内ドア	開き戸建付	がたつき	丁番調整・ビス増し締め
			傾き	丁番調整
		吊り戸建付	外れ・がたつき	吊り戸金具・レールはめ直し・調整、ビス増し締め
			傾き	吊り戸金具位置調整
		折れ戸建付	外れ・がたつき	折れ戸はめ直し、ビス増し締め
			傾き	折れ戸位置調整

		ラッチ	おさまり不良	ストライカー調整、ドア位置調整交換、潤滑剤塗布
			破損	応急修理
		レバー	ぐらつき	レバー・座金ビス増し締め
			破損	応急修理
		施錠	施錠不良	丁番調整・吊り戸金具位置調整
		玄関ドア	建付	がたつき
	傾き			丁番起こし・修正
	クローザー (ドアチック)		作動不良	クローザー調整・交換
			鳴り	潤滑剤塗布
	レバーハンドル		ぐらつき	ビス増し締め
			外れ	レバー付け直し
			破損	応急修理
	丁番		ビスゆるみ	ビス増し締め・ネジロック剤塗布
			曲がり・破損	丁番起こし・修正
			外れ	ビス交換、座金取付部補修
鳴り		潤滑剤塗布		
収納	建付	がたつき	丁番調整、ビス増し締め、	
		傾き	丁番調整、折れ戸位置調整、吊り戸金具位置調整	
	扉	がたつき	ビス増し締め・スライド丁番調整	
		傾き	スライド丁番調整	
		破損	応急修理・木補修	
	窓・障子	建付	がたつき	戸車調整、ビス増し締め
作動不良			潤滑剤塗布、レール修正、戸車調整	
傾き			戸車位置調整	
外れ			はめ直し、戸車調整	
クレセント		ぐらつき	クレセント調整、ビス増し締め	
		施錠不良	クレセント調整	
網戸	建付	がたつき	戸車調整、ビス増し締め ※10	
		作動不良	潤滑剤塗布、レール修正、戸車調整 ※10	
		傾き	戸車位置調整	
		外れ	外れ止め・戸車位置調整 ※10	
ルーバーシャッター	建付	がたつき	ビス増し締め	
		鳴り	潤滑剤塗布	
		引っかかり	潤滑剤塗布	
	施錠	施錠不良	施錠部位置調整、潤滑剤塗布	
	電気設備	照明	照明器具	不点灯
チラつき				グロー・安定器・接触不良解消 ※11

			電球・蛍光灯・LEDの交換	高さ 3m までの位置にある蛍光灯や電球、LEDの交換 ※16 ★本メニューについては利用回数が、年間（本サービスの利用開始日から起算して 1 年間とします。当該期間終了後は、当該期間終了日の翌日から起算して 1 年間とし、以後同様とします。）で合計 3 回までとなります。	
スイッチ	スイッチ	作動不良		スイッチ交換(部材費別)	
	コンセント	作動不良		通電確認、コンセント交換（部材費別）	
停電	停電	一部停電		ブレーカー確認、過電流・絶縁測定、漏電回路切り離し ※11	
		全室停電		ブレーカー確認、過電流・絶縁測定、漏電回路切り離し、電力会社確認 ※12	
換気設備	換気扇	異音		清掃、異音箇所特定、モーター確認	
		作動不良		清掃、モーター確認、通電確認、スイッチ交換（部材費別）	
	換気レジスター	作動不良（連動型）		清掃、作動・通電確認	
		作動不良（差圧型）		清掃、作動確認	
破損		応急処置			
空調機器	エアコン	作動不良		症状確認、リセット、清掃 ※13	
		異音		換気確認、ドレンホース・設置状況確認	
給湯	電気温水器	給湯不良		湯量確認、逃がし弁確認、漏電遮断機確認、水漏れ確認	
		水漏れ		逃がし弁確認、減圧弁確認、配管確認	
エコキュート	ヒートポンプ給湯器	エラーコード表示		エラーコード確認、各種リセット操作	
		水漏れ		逃がし弁確認、減圧弁確認、配管確認	
コンロ	IHヒーター	作動不良		ブレーカー確認、吸/排気パネル確認、センサー部汚れ確認、空焚き確認、電源 ON/OFF 確認	
		エラーコード表示		エラーコード確認、各種リセット操作	
インターフォン		作動不良		通電確認、接触不良解消	
ガス設備	ガスコンロ	着火不良		乾電池確認、元栓・メーター確認 ※14	
		火力不良		バーナー確認・清掃・調整 ※14	
	給湯器	給湯器	電源・着火不良		ブレーカー確認、電源リセット、給湯栓開閉、マイコンメーター安全装置確認、LP ガス残量確認、雨水浸入・水濡れ確認 ※14
			追い炊き不良		ブレーカー確認、電源リセット、マイコンメーター安全装置確認、循環フィルター清掃、呼び水補充 ※14
			水漏れ		水回路接続確認、応急止水処置 ※14

- ※1 電動式の特種トローラー・高圧洗浄などは対象外です。原因箇所がマンション共用部、公共下水管となる場合は対象外です。
- ※2 便器・ロータンクなど取り外しは対象外です。
- ※3 ロータンクの取り外しは対象外です。
- ※4 ロータンクの取り外しは対象外です。
- ※5 便器脱着は対象外です。原因箇所がマンション共用部、公共下水管となる場合は対象外です。
- ※6 電動式の特種トローラー・高圧洗浄などは対象外です。原因箇所がマンション共用部、公共下水管となる場合は対象外です。
- ※7 鍵種類・状況により解錠できない場合があります。身分証明書の提示を要します。
- ※8 夜間等の状況により作業ができない場合があります。身分証明書の提示を要します。
- ※9 接着剤等、除去作業できない場合があります。
- ※10 プリッツ網戸は対象外です。
- ※11 開口が必要な配線不良は対象外です。
- ※12 開口が必要な配線不良は対象外です。原因が電力会社側にある場合は対象外です。
- ※13 入居時設備以外のものは対象外です。
- ※14 原因がガス供給元にある場合やガス漏れの場合は対象外です。
- ※15 分解作業は対象外です。（製品自体の不具合の可能性が高い場合、メーカー修理又は本体交換が一般的に推奨されているため）
- ※16 交換する管球については別途お客様にてご用意頂きます。また、従来の蛍光灯や電球からの LED への切り替えなど交換の際に工事が必要となる場合や、蛍光灯、電球、LED が 3m を超える位置にある場合、照明機器本体の取外し、は対象外です。

別表2 「取次サービス 紹介可能サービス」※

カテゴリー	サービス内容
ハウスクリーニング	エアコンクリーニング(壁掛け)
	レンジフードクリーニング
	浴室クリーニング
	キッチンクリーニング
	ガラス・サッシ・網戸クリーニング
	窓用フィルム施工サービス
	トイレクリーニング
	フロアクリーニング
	カーペットクリーニング
	洗面所クリーニング
家事代行	お庭の草取り
	出張タイヤ交換
	家具の移動
	掃除のお手伝い
	買物のお手伝い
	食器棚の整理
	布団干しのお手伝い
	家具転倒防止金具(器具)の取り付け
	障子・ふすま・畳の張替え
	シニア向け食事作りのお手伝い
食事の宅配	
宅配クリーニング	ふとん丸洗い宅配
	宅配クリーニング
ギフト	フラワーギフト
その他	シニアケア
	レンタル用品
	靴・バッグの修理/クリーニング
	医療機関・専門医紹介
	便利屋

※本内容は2021年3月時点での取次先で提供可能なサービス内容です。今後の取次先のメニュー変更によっては、紹介可能なサービスの内容に変更がある場合がございます。

附則

本改正規約は2024年8月6日より適用します。