

トラブルサポート利用規約

第1章 総則

第1条 (目的)

KDDI株式会社（以下「当社」といいます。）は、当社が別途定める「au HOME サービス利用規約」及び「with HOME サービス利用規約」（以下合わせて「サービス利用規約」といいます。）に基づき当社が提供する「au HOME」及び「with HOME」と称するサービスに付帯するサービスとして、このトラブルサポート利用規約（以下「本規約」といいます。）に従い、トラブルサポート（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

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又は一部を委託する第三者をいいます。
- (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者をいいます。但し、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（第6号に定める身分証明書で証明することができない名称、以下同様とします。）である場合には第5章に定める「家電保証」については提供を受けることができません。
- (3) 「契約者家族」とは、契約者が自然人である場合の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。なお、契約者が法人である場合には、「契約者家族」とは、本サービスの提供を受けようとする者を意味するものとします。
- (4) 「契約者等」とは、契約者及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（契約者が法人である場合にはサービスの提供を受けようとする者）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（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）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
 - 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
- (7) 「本アプリ」とは、「au HOME サービス利用規約」に定める「au HOME アプリ」又は「with HOME サービス利用規約」に定める「with HOME アプリ」をいいます。
- (8) 「au HOME サーバ等」とは、「au HOME サービス利用規約」に定める「au HOME サーバ」又は「with HOME サービス利用規約」に定める「with HOME サーバ」をいいます。
- (9) 「au HOME サービス等」とは、「au HOME サービス利用規約」に定める「au HOME サービス」又は「with HOME サービス利用規約」に定める「with HOME サービス」をいいます。
- (10) 「au HOME デバイス等」とは、「au HOME サービス利用規約」に定める「au HOME デバイス」又は「with HOME サービス利用規約」に定める「with HOME デバイス」をいいます。
- (11) 「au 通信サービス契約」とは、「au HOME サービス利用規約」に定める「au 通信サービス契約」をいいます。

- (12) 「FTTH サービス契約」とは、「au HOME サービス利用規約」に定める「FTTH サービス契約」をいいます。
- (13) 「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。
- (14) 「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及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。
- (15) 「本規約等」とは、本規約と本件契約を総称していいます。
- (16) 「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。
- (17) 「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、契約者の承諾なく、本規約を変更することができます。この場合、本サービスの内容及び提供条件は、変更後の本規約によるものとします。
4. 本規約の変更その他本サービスに関する重要事項等の契約者への通知は、当社所定の Web サイトに掲載する方法により行われるものとします。但し、本規約の変更については、変更後の本規約の内容及び変更の効力発生時期を当該 Web サイトにおいて周知するものとし、当該効力発生時期にその効力を生じるものとします。

第4条（本件契約）

1. 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条件として、当該利用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. 本サービスの利用申込は、①利用申込者が au HOME サービスの契約を締結している場合、もしくは②with HOME サービスの契約を締結している場合に限り、行うことができます。なお、1つの au HOME サービス等の契約につき、2つ以上の利用申込はできないものとします。
3. 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、当社は何らの責任を負うことなく、当該利用申込者を契約者とする事及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又はそれらのおそれがある場合
 - (2) 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
 - (3) 過去に本規約等に違反する行為又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又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する事を不適切と判断した場合

第5条（本サービスの提供及び利用）

1. 契約者は、本規約等の定めに従い、第6条第2項に定める課金開始日の午前8時以降、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及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又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、契約者へ事前の通知又は周知を行うことにより、本サービスの全部もしくは一部を変更し、又は本契約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. 契約者は、本サービスを利用するにあたり、本件契約の定めに従って本料金を支払うものとします。本料金の金額は以下の通りとします。

名称	単位	料金
トラブルサポート利用料	契約ごと	月額490円（税込539円）

2. 課金開始日は、以下の通りとします。
 - (1) au HOME サービス等の課金開始日前の利用申込の場合は au HOME サービス等の課金開始日
 - (2) au HOME サービス等の課金開始日以降の利用申込の場合は利用申込を受領した日の翌日
3. 本料金の支払義務は本件契約が成立した場合、第2項の課金開始日の属する月の翌月から発生するものとします。但し、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、契約者は当社が指定する期日までに本料金を支払うものとします。
4. 以下の各号のいずれかに該当する場合は、本条に定める本料金の支払を要しないものとします。
 - (1) 契約者が au 通信サービス契約に付帯する au HOME サービス契約者の場合であって、当社が課金開始日の1日前までに第26条第1項に基づき解約の申し出を受領した場合
 - (2) 契約者が FTTH サービス契約に付帯する au HOME サービス契約者の場合であって、当社が課金開始日の2日前までに第26条第1項に基づき解約の申し出を受領した場合
 - (3) 契約者が au 通信サービス契約及び FTTH サービス契約に付帯しない au HOME サービス契約者の場合であって、当社が課金開始日の2日前までに第26条第1項に基づき解約の申し出を受領した場合
 - (4) 契約者が with HOME サービス契約者の場合であって、当社が課金開始日の2日前までに第26条第1項に基づき解約の申し出を受領した場合
 - (5) その他当社が特に認める場合
5. 当社は、第28条に定める損害賠償の支払いを除き、本料金その他の本規約等に基づき利用申込者又は契約者から支払われた一切の金員について、解約・取り消し・解除その他事由の如何を問わず利用申込者又は契約者に対して返還しないものとします。
6. 契約者は、本料金（本項に定める延滞利息を除きます。）の全部又は一部の支払を遅延した場合、支払期日の翌日から支払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。）で計算して得られた額を、延滞利息として、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、支払いの日が 2025 年 2 月 13 日以前で、支払期日の翌日から起算して 10 日以内の場合はこの限りではありません。

第 7 条（登録情報の変更）

1. 契約者は、当社又は委託先に届け出た情報（サービス対象物件の所在地及び名称を含みますがこれに限られません。）に変更が生じた場合、当社又は委託先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、当社又は委託先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が契約者宛に発送した通知が到達せず、又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 おうちトラブル

第 8 条（「おうちトラブル」のサービス内容）

1. 「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、本アプリ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。
 - (1) 鍵のトラブル
 - (2) 水まわりのトラブル
 - (3) ガラスのトラブル
 - (4) 室内建具のトラブル
 - (5) 電気設備のトラブル
 - (6) ガス設備のトラブル
2. 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。
 - (1) 運転免許証
 - (2) 顔写真付きの公的機関証明書
3. 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。
 - (1) 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 項に基づく出動要請にかかる第 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 項に基づく出動要請にかかる第 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 項に基づく出動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 項に基づく出動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 項に定める出動要請が契約者等以外の者からなされたものと判断する場合
 - (7) 第 1 項に基づく出動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 項に基づく出動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 項に基づく出動要請が、退室・転居等に伴う原状回復のための出動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 項に基づく出動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 項に基づく出動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 項に基づく出動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 項に基づく出動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 項に基づく出動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るものとします。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 専用デバイス延長保証

第 10 条（「専用デバイス延長保証」のサービス内容）

「専用デバイス延長保証サービス」とは、au HOME デバイス等の送付時に発行する「納品書兼保証書」に記載された au HOME デバイス等の保証期間の終期を 1 年延長するサービスです。保証期間内において、au HOME デバイス等の故障等が契約者等の責めに帰すことのできない事由により生じたと当社が認める場合に、当社は、故障等が生じた au HOME デバイス等を、無償で、同一又は同等品に交換し又は修理します。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 28 日が経過した日以降に故障等が発生した場合のみ、交換又は修理に応じるものとします。本項に定めのない故障等に関する内容は au HOME サービス利用規約又は with HOME サービス

利用規約に準じます。

第11条（「専用デバイス延長保証」のサービス対象製品）

「専用デバイス延長保証サービス」の対象製品は、au HOME サーバ等と接続可能な、契約者がサービス対象物件内に設置するネットワークカメラ、マルチセンサー、赤外線リモコン、スマートプラグ等の当社所定の機器とします。

第12条（「納品書兼保証書」に定める保証規定の準用）

「専用デバイス延長保証サービス」の対象となる製品の保証は、au HOME デバイス等の送付時に発行する「納品書兼保証書」に定める保証規定に準じます。

第4章 取次サービス

第13条（「取次サービス」の内容）

1. 「取次サービス」とは、本アプリ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14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5章 家電保証

第15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16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。但し、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には本保証の提供を受けることができません。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、本アプリで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「「トラブルサポート」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16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17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「「トラブルサポート」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18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、本アプリから修理をご依頼ください。当社の了解を得ることなく本アプリ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、本アプリ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し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もなう場合があります。修理をご依頼された際には、データの消去をともなうことについて、同意をいただいているものとします。

第19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20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21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22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23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24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。
- (4) 日本国外で生じた損害。

第6章 一般条項

第25条（本サービスの一時中断等）

1. 当社は、以下の各号のいずれかに該当する場合、契約者の同意を得ることなく、本サービスの一部もしくは全部の提供を一時中断し又は一時停止することができるものとします。
 - (1) 火災、停電、天災等の不可抗力その他当社等の責めに帰すべからざる事由に起因して本サービスの提供が不可能又は困難になった場合
 - (2) 交通事情、気象状況等により本サービスの提供が当社等の事業遂行上支障があると判断する場合
 - (3) その他、当社が合理的な理由により、本サービスの提供を一時中断又は一時停止する必要があると判断した場合
2. 前項に基づき当社が行ったサービスの一時中断又は一時停止に関して、当社は契約者又は第三者（契約者家族を含みますがこれに限られません）に対していかなる責任も負いません。

第26条（解約・本件契約の解除等）

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することにより解約できるものとします。
2. 当社は、当社が前項の規定に基づく解約の申出を受領した日の属する月の末日をもって、当該申出に係る本サービス利用契約が解約されたものとして取り扱います。
3. 前項の定めにかかわらず、第6条第4項に該当する場合は、解約の申出を受領した時点で当該申出に係る本サービス利用契約が解約されたものとして取り扱います。
4. 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、解約の申請日の属する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、本料金の日割計算はこれを行わないものとします。
5. 本条及び第6条第2項の規定にかかわらず、本サービス利用契約の解約が以下の各号のいずれかに該当する場合には、当社は、当該解約の申出を当社が受領した日を課金開始日として取り扱うものとします。
 - (1) 第6条第2項の規定に基づき課金開始日が決定される場合（解約の対象となる本サービス利用契約が au 通信サービスに付帯するものである場合を除く）であって、当社が第6条第2項にいう課金開始日の1日前、かつ暦月の末日に当該解約の申出を受領した場合
 - (2) 第6条第2項の規定に基づき課金開始日が決定される場合（解約の対象となる本サービス利用契約が au 通信サービスに付帯するものである場合を除く）であって、当社が第6条第2項にいう課金開始日の1日前に au HOME サービス等の解約の申出を受領し、受領した時点で au HOME サービス等を解約されたものとして取り扱う場合
6. 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した場合、当社は、通知催告等何らの手続を要することなく、契約者等による本サービスの利用を停止し、本件契約を解除し又は契約者の資格を取り消す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) 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又はそれらのおそれが判明した場合
 - (2) 本サービスが付帯する au HOME サービス等の利用契約が終了した場合
 - (3) 過去に自己を契約者又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
 - (4) 本規約又は諸規約の定め違反し、又は違反するおそれのある行為を行い、当社から当該行為の是正を求められたにもかかわらず、相当の期間内にこれを是正しなかった場合

- (5) 契約者が、当社等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場合又は違反のおそれのある場合
- (6) 本料金の請求に必要な手続として別途当社が指定する手続の完了が見込めないと当社において判断する場合
- (7) 契約者等が反社会的勢力であることが判明した場合
- (8) 契約者の所在が不明になり又は当社所定の方法による契約者に対する連絡が困難となったとき
- (9) その他、当社が契約者として不適切と判断した場合

第27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又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又はこれに類する行為
- (5) 当社等又は本サービスを利用する者を誹謗中傷する行為
- (6) 当社等又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又は毀損するおそれのある行為
- (7) 当社等又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又は侵害するおそれのある行為
- (8) 当社等又は本サービスを利用する者に不利益又は損害を与える行為又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又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又はそれらに関連する行為
- (11) 法令に違反する行為又は違反のおそれのある行為
- (12) その他、当社が不適切と判断する行為

第28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、当社は、当該損害の発生の直接の原因となった取引に関して契約者が実際に支払った1か月分の本料金を上限として、当該損害を契約者等に補償するものとします。但し、当社の故意又は重大な過失に基づく損害については、当該上限を適用しないものとします。

第29条（免責）

1. 当社は、本サービスについて、その安全性、正確性、確実性、有用性、発生したトラブルの解決、契約者等が意図する特定の目的との適合性等を何ら保証するものではありません。
2. 当社は、前条に定める場合を除き、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、以下本条において同様とします。）が本件契約の有効期間中に本サービスを利用できなかったこと及び本サービスの提供が遅延したことについて一切の責任を負いません。
3. 当社等は、前条に定める場合を除き、本規約等に定める範囲を超える異議、苦情及び請求等について何ら責任を負わないものとします。
4. 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、苦情及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。

第30条（お客様に関する情報の取り扱い）

1. 当社は、契約者等に係る氏名もしくは名称、電話番号、住所もしくは居所又は請求書の送付先、生年月日、性別、メールアドレス、本サービス利用状況等の情報（以下「個人情報等」といいます。）を、当社が公開するプライバシーポリシー（<http://www.kddi.com/corporate/kddi/public/privacy/>）の定めに準じて管理します。
2. 当社は、契約者等の個人情報等を、本サービス及びこれに関連するサービスの提供、運営、料金の請求及び品質向上、マーケティング分析並びに契約者等にとって有益と考える情報（当社等の提供する商品もしくはサービスに関する情報広告を含みますがこれに限りません。）の選定及び配信の目的に利用します。
3. 当社は、契約者等の個人情報等を、委託先に提供する場合があります。
4. 前各号に定める他、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、別途当社が定める「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31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は、継続して有効に存続するものとします。

第32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、又は自己も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33条（管轄裁判所）

本サービスに関し訴訟の必要性が生じた場合は、東京地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

「トラブルサポート」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。トラブル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 トラブルサポート利用規約に定める契約者等（以下「被保険者等」と言います。）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://homeiot.kddi.com/faq/trouble-support/yakkan_trouble-support.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、トラブル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。

トラブルサポート利用規約に定める契約者は、トラブル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^(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>

- 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・オープンレンジ
- 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^(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、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^(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随伴して生じた故障
- 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
- 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^(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。

【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、トラブル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。トラブルサポートに加入している限りは有効に存続し、トラブル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、トラブルサポートを解約した場合もしくはトラブルサポートを解除された場合には、トラブル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 HOME 専用アプリを通じてご連絡ください。

但し、トラブルサポートプラン等の契約者は本会員サイトを通じてご連絡ください。

（本会員サイト URL）<https://trouble-support.auhome.au.com/top.html>

※トラブルサポートプラン等の契約者は、au HOME 専用アプリをご利用いただけませんのでご注意ください。

【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）

● トラブルサポート 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）

BS0221463A（2310）

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
	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	
		施錠不良	各部調整・清掃・潤滑剤塗布	
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	
	玄関ドア	建付	がたつき	ビス増し締め
			傾き	丁番起こし・修正
		クローザー (ドアチェック)	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
	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
	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	照明器具・管球確認、接触不良解消、 テスタ・ブレーカー確認 ※11
			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	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
			エラーコード表示	エラーコード確認、各種リセット操作 ※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 プリー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

本規約は2018年12月6日より適用します。

附則

本改正規約は2019年3月28日より適用します。

附則

本改正規約は2021年4月1日より適用します。

附則

本改正規約は2021年7月20日より適用します。

附則

本改正規約は2022年4月1日より適用します。

附則

本改正規約は2023年11月28日より適用します。

附則

本改正規約は2024年4月1日より適用します。

附則

本改正規約は2024年12月19日より適用します。