

「よんでん住まいのほっとサポート[水まわりプラン]」サービス利用規約

この「よんでん住まいのほっとサポート[水まわりプラン]」サービス利用規約(以下「本規約」といいます。)は、ホームサーブ株式会社(以下「HS」といいます。)が、お客さま(以下に定義します。)に対し、生活インフラ故障時一時対応サービス及びそれに付随する修繕サービス(以下「ほっとサポート」と総称します。)を提供する諸条件を定めるものです。

第1条(定義)

次に掲げる各用語は、文脈上別義であることが明白である場合を除き、本規約において次に定める意味を有する。

- 「工務店」とは、お客さまの住宅内の生活インフラ(別表1の修繕サービス対象機器をいう。)設備の故障を修理する事業者としてHSに認定され、ほっとサポートの実施についてHSより委託を受けた事業者をいう。
- 「サービスエリア」とは、本規約の別紙としてHSのウェブサイト[<https://yonden.homeserve.co.jp/>]上で表示される地域をいう。
- 「サービス利用料」とは、お客さまがHSに対して支払うほっとサポートの対価をいう。
- 「契約日」とは、HSがお客さまからのほっとサポートへの加入申込み内容を確認し、加入申込み受理した日のことをいう。
- 「修繕依頼」とは、お客さまが、本規約に基づき、工務店に対し、お客さまの所有する本資産の不具合の修繕を依頼することをいう。
- 「お客さま」とは、HS所定の申込みフォームを通じてほっとサポートの利用の申込みを行った者であり、本資産を所有している者をいう。
- 「本動産総合保険」とは、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を引受保険会社とする動産総合保険契約をいう。
- 「本資産」とは、HS所定の申込みフォームの記載により特定された住宅境界内における個人宅、車庫及び離れ(ただし、共有資産部分を除く。)であって、お客さまが所有する資産をいう。
- 「補償上限」とは、HSが一つの修繕依頼に対して負担する上限金額(労務費、部品代含む)をいい、修繕サービスについて10万円(税込)とする。なお、10万円を超える修繕や修繕サービスの対象とならない修理・交換にわたる場合に備え、HSは、30万円を保険金額とした本動産総合保険を手配する。
- 「生活インフラ故障時一時対応サービス」とは、お客さまの所有する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う。
- 「修繕サービス」とは、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が、お客さまの所有する本資産内でお客さまの所有する生活インフラ設備の経年劣化による故障の修理又は物理的損傷を伴わない故障の修理を求めた場合に提供する、修繕・交換サービスをいう。修繕サービスには、HSが、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ことも含まれる。

第2条(修繕サービスの内容)

- HSは、お客さまからの修繕依頼により、お客さまの所有する本資産のうち、別表1「修繕サービスの補償内容に関するご説明」で定めるサービス範囲内且つ補償上限の範囲内で、修繕サービスを提供する。ただし、別表1「修繕サービスの補償内容に関するご説明」で定める免責事項に該当する場合、修繕サービスの対象外とする。補償上限を超える修繕や修繕サービスの対象とならない修理・交換にわたる場合に備え、当該サービスとは別に、HSは30万円を保険金額とした本動産総合保険を手配する。HSは、本規約第7条2項に従いHSが領収する本動産総合保険の保険金を対価として、当該保険金の範囲で、必要な修繕を行う。本動産総合保険の補償内容は、別表1「本動産総合保険の補償内容に関するご説明」記載のとおりである。
- 本規約において「一回の修繕」への該当性は、HS及び工務店において判定する。

第3条(修繕依頼)

- お客さまは、お客さまの所有する本資産内でお客さまの所有する生活インフラ設備であって、別表1で定める「修繕サービス対象機器」について、「修繕サービス対象範囲」の不具合を発見したときは、HSに対し修繕依頼をすることができる。但し、別表1の「修繕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」に該当する場合を除く。
- HSに対する修繕依頼は、お客さま又はその家族がHS所定の電話番号に架電することによりこれを行うものとする。
- HSが認定していない事業者による修繕は、修繕サービスの対象とならない。
- HSは、別表1で定める「修繕サービス対象機器」に該当しない機器の不具合、「修繕サービス対象範囲」に含まれない不具合、「修繕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」に該当する不具合について、修繕する義務を負わない。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、保守又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が修繕を行わない場合がある。ただし、このような場合であっても、お客さまが工務店との間で別途修繕に関する合意を行うことを妨げるものではない。
- 修繕サービスの費用が上限30万円(税込)を超える修繕である場合、HSはお客さまに対して、実費のうち30万円(税込)を超える部分を請求することができる。
- HSは、お客さまからのほっとサポートへの加入申込みの受領後、お客さまに対して契約日を通知する。お客さまは、契約日から30日間が経過するまでに発生した不具合については、HSに対し修繕依頼を行うことができない。

第4条(お客さま情報の提供の同意)

お客さまは、お客さまに関する情報(お客さまが行った修繕依頼の内容や、工務店を通じてHSが取得した本資産に関する情報を含む。)を、HSが本保険会社に提供することについて同意する。

第5条(サービス利用料)

- お客さまは、HSに対して支払うサービス利用料を、月払い又は年払いで支払うことを選択することができる。
- お客さまは、サービス利用料を口座振替(年払いのみ)又はクレジットカード払い(月払い又は年払い)で支払う。
- お客さまは、クレジットカード払いによる月払いを選択した場合、その契約日に応じて、それぞれ以下の日付に、別表2記載のサービス利用料を支払う。
 - 申込み初月の請求 契約日
 - 申込みの翌月以降の請求
 - 契約日が暦月の1日から15日(同日を含む)までの場合 毎月20日(契約日の属する月の翌月20日から支払開始)
 - 契約日が暦月の16日から月末の場合 毎月5日(契約日の属する月の翌々月5日から支払開始)
- お客さまは、クレジットカード払い又は口座振替による年払いを選択した場合、その契約日に応じて、それぞれ以下の日付に別表2に記載のサービス利用料を支払う。
 - クレジットカード払いの場合
 - 申込み初年度の請求 契約日
 - 申込みの翌年度以降の請求
 - 契約日が暦月の1日から15日(同日を含む)までの場合 契約日の属する月の20日
 - 契約日が暦月の16日から月末の場合 契約日の属する月の翌月5日
 - 口座振替の場合
 - 申込み初年度の請求は、HSによる申込みの処理および口座振替依頼の登録の処理後、速やかにお客さまの指定した銀行口座より引き落としを行う。(ただし、口座振替依頼の登録処理の完了後となるため、申込みの翌々月以降の引き落としとなる可能性がある。)
 - 申込みの翌年度以降の請求
お客さまの指定した銀行口座より、契約日の属する月の翌月27日(これらの日が土曜日、日曜日又は祝日に該当する場合はその翌営業日)に引き落としを行う。ただし、契約日の属する月の翌々月以降の引き落としとなる場合があるほか、予定された引き落とし日が大型連休に該当する場合には、異なる日に引き落としとなる場合がある。

5. HS は、お客様が本資産を保有していないにもかかわらずずっとサポートを申し込んだ場合、HS は、ずっとサポートを提供しない。この場合、HS は、お客様の申出により、お客様に対してサービス利用料を返金する。

第 6 条(保険金請求の委任)

お客様は、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を HS を代理人と定め、これに委任する。なお、当該権限については、HS への委任後に撤回することはできない。

第 7 条(保険金の代理受領等)

1. お客様は、第6条に規定する内容に同意し、ずっとサポートにお申込みいただくことで、HS に対し、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及び保険会社からの保険金を代理受領する権限を撤回不能形で付与する。
2. 第 6 条に規定するほか、一回の修繕のための費用が 10 万円を超えるものである場合、その性質が恒久的な措置にわたるものである場合、その他修繕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、HS は、お客様に代わって、保険会社に対して本動産総合保険の保険金を請求し、受領する。HS は、これらの場合の修繕の対価として、本動産総合保険の保険金を領収する。

第 8 条(ずっとサポートの利用期間)

1. ずっとサポートの利用期間は、契約日から 12 ヶ月とする。ただし、お客様から、当該期間の満了日前までにずっとサポートの利用期間を更新しない旨の通知がなければ、ずっとサポートの利用期間は、更新時における本規約に従い、さらに 12 ヶ月間、自動的に更新される。
2. HS は、ずっとサポートの利用期間の満了日前に、前項に基づく更新について、お客様への個別の通知を省略することができる。

第 9 条(お客様による解約)

1. お客様は、HS に対し、本規約に基づくずっとサポートの利用にかかる契約(以下「対象契約」といいます。)をいつでも解約することができる。
2. 前項に基づく解約の申出があったとき、対象契約は、次に定める場合に応じて、それぞれ次に定める時期に終了する。
 - (1) サービス利用料の支払いが月払いの場合：
 - ① HS が解約の申出を各月の契約応当日前日までに受け付けた場合 受付日が属する月の契約応当日前日
 - ② HS が解約の申出を各月の契約応当日以降に受け付けた場合 受付日が属する月の翌月の契約応当日前日
 - (2) サービス利用料の支払いが年払いの場合：
契約期間満了日
3. HS は、第 1 項に基づく解約がなされた場合は、前項に定める時まで、解約を行ったお客様に対し、ずっとサポートを提供する。HS は、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をお客様に対し返金する義務を負わない。
4. 前二項の規定にかかわらず、契約日から2週間が経過するまでの間に解約がなされた場合、お客様は HS に対してサービス利用料を支払う義務を負わず、HS は、既に HS に支払われたサービス利用料があれば、これをお客様に対し返金する。この場合、HS は、解約を行ったお客様に対し、前二項の規定にかかわらず、ずっとサポートを一切提供しない。
5. お客様は、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る。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する。
 - (1) HS が本規約または本規約に基づく諸条件に重大な点で違反した場合
 - (2) HS の責に帰すべき事由により、お客様と HS との間の信頼関係が破壊された場合
6. 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のうち、未経過期間について、お客様に対して返金する義務を負う。

第 10 条(HS による解約)

HS は、第 12 条 2 項に定めるほか、お客様に以下の事由が生じた場合、お客様に対する 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る。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する。この場合、HS は、既に HS に支払われたサービス利用料のうち、未経過期間に対応するものがあっても、これをお客様に対して返金する義務を負わない。

- (1) お客様が本規約または本規約に基づく諸条件に重大な点で違反した場合
- (2) お客様の責に帰すべき事由により、お客様と HS との間の信頼関係が破壊された場合

第 11 条(反社会的勢力の排除)

1. お客様は、HS 及び四国電力に対し、自ら又は自らの従業員が暴力団、暴力団関係企業、総会屋若しくはこれらに準ずる者又はその構成員(以下総称して「反社会的勢力」といいます。)ではないこと及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、誓約する。
 - (1) 反社会的勢力が経営を支配している又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、又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) 役員又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. お客様は、自ら又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確約する。
 - (1) HS、四国電力又は工務店に対し脅迫的な言動又は暴力を用いる行為
 - (2) 偽計又は威力を用いて HS、四国電力又は工務店の業務を妨害し、又は信用を毀損する行為
3. HS は、お客様が前二項のいずれかの確約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る。
4. 前項に基づき、HS が対象契約を解除した場合、HS は、既に HS に支払われたサービス利用料をお客様に対し返金する義務を負わない。また、HS は、前項に基づく解除に関し、お客様に対し、何らの責任も負わない。

第 12 条(サービス利用料の未納)

1. お客様が期日までにサービス利用料を支払わず、決済不履行が一度でも生じたときは、お客様は、HS に対し、修繕依頼することができない。ただし、お客様が期日に支払わなかったサービス利用料の全額を、対象契約の有効期間中に HS に対して支払った場合には、この限りではない。
2. お客様が期日までにサービス利用料を支払わず、決済不履行が二度続けて生じたとき(二度目の決済日を基準とする。)、対象契約は自動的に解除される。

第 13 条(住所の変更)

1. お客様は、その住所の変更について、速やかに HS へその旨を通知する。お客様が住所を変更した場合、対象契約は終了する。この場合、HS は、受領済みのサービス利用料を返還しない。
2. 前項の規定にかかわらず、お客様が、本資産の所有を継続する限り、本資産以外の住宅を住所と定めたとしても、対象契約は終了しない。

第 14 条 (通知の方法)

1. HS は、本規約に基づくお客様に対する通知について、以下のいずれかの方法により行う。但し、解除通知等、通知を必要とする理由がいずれかのお客様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する。
 - (1) HS のウェブサイト (URL: <https://www.homeserve.co.jp>) 上での表示
 - (2) お客様の届け出た電子メールアドレスへの電子メールの送信
 - (3) お客様の届け出た住所への郵送により通知
2. 前項第 1 号及び第 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又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 2 営業日の経過をもって到達したものとみなす。

第 15 条 (契約内容等の改定)

1. HS は、本規約の内容を改定する場合、お客様に対し、1 ヶ月以上前に事前に通知する。本規約の改定は、通知期間を経過したときに、その効力を生ずる。ただし、お客様に重大な不利益を及ぼす改定の場合、HS は、3 ヶ月以上前に通知を行い、お客様に異議がないかどうかを確認する。変更し異議のあるお客様の対象契約は、本規約の変更の効力を生じる日に終了する。
2. HS は、サービス利用料を改定する場合、お客様に対し、1 ヶ月以上前に事前に通知する。サービス利用料の改定は、通知期間を経過したときに、その効力を生ずる。ただし、サービス利用料が従前の二倍以上となる変更の場合、HS は、3 ヶ月以上前に通知を行い、お客様に異議がないかどうかを確認する。変更し異議のあるお客様の対象契約は、サービス利用料の変更の効力を生じる日に終了する。

第 16 条 (個人情報)

1. お客様が、ほっとサポートに関して提供する個人情報は、HS 及び四国電力株式会社がそれぞれ独自に取得する。HS 及び四国電力は、それぞれのプライバシー・ポリシー (HS のウェブサイト: <https://www.homeserve.co.jp/privacy-policy.php>、四国電力のウェブサイト: <https://www.yonden.co.jp/privacy/>) にしたがって、お客様の個人情報を利用する。
2. お客様は、お客様に関する情報 (お客様が行った修繕依頼の内容や、工務店を通じて HS が取得した本資産に関する情報を含む。) を、HS が四国電力株式会社及びその子会社に提供することについて同意する。

第 17 条 (工務店への協力)

お客様は、修繕サービスのために工務店がお客様の住所の近辺に車両を駐車する際、工務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様に対する支援を要請した場合、合理的な範囲でこれに協力する。

第 18 条 (別サービスとの重複)

お客様がほっとサポートとは別の修繕サービスに係る商品に加入する場合、ほっとサポートと当該商品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の返金を行わない。ほっとサポートと重複するサービスの有無は、お客様がその責任において確認する。

第 19 条 (修繕箇所へのアクセス)

HS がほっとサポートを実施するに当たり、お客様の所有する障害物 (床タイル、床板等) があるために修繕をすることが困難な場合において、お客様が希望するときは、お客様の口頭もしくは書面による同意を得て、当該障害物を除去することができる。

第 20 条 (準拠法・合意管轄)

1. 本規約の準拠法は日本法とする。
2. 本規約に関してお客様と HS (その委託先である工務店を含む。) 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する。

第 21 条 (誠実協議・記載外事項)

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は、お客様及び HS は誠意をもって協議し、解決するものとする。

以 上

別表1) 修繕サービス及び本動産総合保険の補償内容

修繕サービスの補償内容に関するご説明		本動産総合保険の補償内容に関するご説明 ※本動産総合保険は、保険契約者をホームサーブ株式会社、引受保険会社を東京海上日動火災保険株式会社、被保険者を修繕サービスの加入者とした保険契約です。	
修繕サービス対象機器	お客さまが所有する給排水設備	保険の対象	お客さまが所有する給排水設備
修繕サービス上限費用	10万円(1回の修理・交換の上限金額。消費税を含みます。)	保険金額	30万円(1回の修理・交換の上限金額。消費税を含みます。)
修繕サービス対象範囲	HS社は、以下記載の水回りの不具合が発生した場合に、当該不具合の原因が経年劣化による故障である場合又は物理的損傷を伴わない故障である場合、これを修繕サービスの対象と致します。	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)が保険の対象の修繕を行います。なお、保険契約者は、第6条(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及び受領を行います。ただし、保険の対象の修繕費は、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。 (*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。
	本資産内の給排水設備のつまり、または水濡れ等の不具合	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(保険金等をお支払いしない主な場合に記載した事故によって生じた損害を除きます。)
修繕サービス及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"> ・修繕サービス対象機器(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 ・ほっとサポートの加入者、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 ・犯罪行為、法令違反、故意、重過失、地震、噴火、津波等その他不可抗力により生じた故障 ・お客さまが製造メーカーの承認を得ずに対象機器・設備を改造して生じた故障 ・格落ち(修繕サービス対象機器(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 ・自力救済行為等によって生じた損害 ・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 ・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、消防又は避難に必要な処置によって生じた損害を除きます。 ・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によって生じた損害またはこれらの特性による事故に随伴して生じた損害。また、これら以外の放射線照射もしくは放射能汚染によって生じた損害またはこれらに随伴して生じた損害 ・修繕サービス対象機器(保険の対象)に対する修理、清掃、据付、組立、点検、検査、試験または調整等(HSが提供する修繕サービスを除き、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 ・詐欺または横領によって修繕サービス対象機器(保険の対象)に生じた損害 ・修繕サービス対象機器(保険の対象)の置き忘れまたは紛失によって生じた損害 ・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を含みます。) ・修繕サービス対象機器(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後に生じた損害 ・集合住宅等の共用部分に起因する不具合による損害 ・対象機器の機能及び使用の際に影響のない損害(外観の瑕疵を含む) ・対象機器の通常使用に支障のない部分での経年劣化による損害 ・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 ・蛇口本体費用 ・給排水設備の解体作業 ・便座・温水洗浄便座等を含むトイレの交換費用(温水洗浄便座については本体の故障修理・交換の一切が免責の対象となります。) ・ガス給湯器のガス部分や、温水洗浄便座の電気系統等の対応不能部分による損害 ・店舗併用住宅における店舗部分の水濡れによる損害 ・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 ・貯水タンク、ラジエーター、温水シリンダー、衛生陶器の交換費用 ・タップの交換(修理の一部として必要な場合を除く) ・パイプの伸縮によって引き起こす不具合(ノイズを含みます)の交換費用 ・外部の雨どい、雨水管の修繕または交換費用 ・敷地外における排水管、下水道の修繕または交換費用 ・水道本管供給への外部止め弁接続部分の損害 ・給水管の閉塞、漏れ、損傷の形跡がない場合 ・排水管の閉塞・つまり等に起因しない異臭 ・給湯設備に内在する給排水管及びそれに類する設備 			
固有の免責事項			
修繕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繕を行います。	本動産総合保険固有の免責事項	なし

- ※1 例①: 住宅敷地内における給排水設備のナットの緩みによって水漏れが発生し、修理に5万円(出張費含む)の費用が発生した。
⇒ 全額補償対象となります。
- 例②: 住宅敷地内で水漏れていたため、給排水管を確認したところ破損していた。修理に20万円(出張費含む)の費用が発生した。
⇒ 恒久的処置として本動産総合保険により全額補償対象となります。
- ※2 台風、大雨、暴風、豪雪等の気象条件によって生じた不具合については、上記の免責事項に該当しない場合であっても、これらの気象条件により、HSが修繕義務を履行することが著しく困難であるとHSが判断した場合には、修繕サービスの提供をお断りする場合があります。
- ※3 蛇口交換に伴い老朽化している接続先の給排水設備が破損する可能性が御座いますが、この様な場合においては、お客さまご承(お客さま負担)の下、老朽化した接続先の給排水設備を交換させて頂きます。
- ※4 不具合発生箇所へアクセスする為にやむなく庭の掘削や床や壁の取り壊し等を行う場合、修繕サービス対象機器/保険の対象以外の箇所についての原状復旧はサービスの対象外となり、お客さま負担となります。
- ※5 漏水調査(漏水箇所を目視で確認する行為のほか、音やガスなど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、漏水箇所が特定できない場合にはサービスの提供を停止する場合があります。また、例えば、庭の掘削や床や壁の取り壊し等を伴う調査はサービスの対象外となります。
- ※6 修繕のご依頼については、システム障害などの場合を除いて、24時間365日お電話で受付を行います。修繕日については調整の上翌日以降になる場合があります(本サービスは緊急駆け付けサービスでは御座いません)

別表2) サービス利用料

・よんでん住まいのほっとサポート[水まわりプラン]: 月額1,210円(税込)(年額14,520円(税込))

2022年5月30日 制定