

# へーベル5G 利用規約

旭化成ホームズ株式会社  
2025年8月1日現在

## 1.へーベル5Gを提供する会社

旭化成ホームズ株式会社(事業者登録番号:第15000号)

## 2.お問い合わせ連絡先

へーベル5Gに関するお問い合わせ先

へーベル5G サポートセンター 0120-277-731 (携帯電話・PHSからもご利用いただけます。)

受付時間:9:00~17:00 年中無休

## 3.ご契約にあたって

1. ご利用になる地域のサービス提供状況をご確認のうえ、お申し込みください。
2. ご契約時に記入(または入力)いただいた電話番号・メールアドレス宛てに弊社よりご連絡させていただくことがございますが、お客様とご連絡がつかない場合は、利用停止させていただくことがあります。
3. ご申告内容(名義・住所・連絡先等)に虚偽の記述があった場合は、弊社判断によりご契約を解除することがあります。
4. ご契約の場合、お客様へご契約内容を記載した書面(以下「契約書面」といいます。)を交付いたします。契約書面の交付は、電子または紙媒体により行います。
5. 契約解除後に料金未払いのあるお客様情報を携帯電話・PHS・BWA 事業者(交換先事業者は契約約款をご確認願います。)との間で交換いたします。  
※ 不払い情報の交換の目的  
契約解除後においても、料金不払いのあるお客様の情報を事業者間で交換し、その情報を契約申し込み受付時の加入審査に活用することにより、料金不払いの再発を防止し、利用者全体の公平性と利益を守ることを目的としています。  
(料金不払いの状況によってはお申し込みをお受けできない事があります。)
6. 本サービスはインターネットアクセスのみとなります。電話、テレビ、メールサービスの提供は行っておりません。
7. HEMS が搭載されたへーベルハウスにお住まいのお客様におかれましては、5G ルーターと情報コンセントを接続(LAN ケーブル)してご利用ください。また、場合により情報分電盤内の HUB の再起動が必要になる場合があります。詳しくは別紙「ご利用の手引き」をご参照ください。

## 4.初期契約解除制度について

1. ご契約のへーベル5G が利用可能になった日、又はお客様が契約書面を受領した日のいずれか遅い日から起算して8日を経過するまでの間、書面により本契約(料金プランを変更する場合は、その変更を内容とする契約とします。)の解除(以下「初期契約解除」といいます。)を行うことができます。この効力は書面を発送した時に生じます。
2. 初期契約解除を行った場合は、次のとおり取り扱います。
  - ・ご購入された端末は、お支払い方法(一括購入/割賦(分割払い))に関わらず、初期契約解除制度の対象外です。
  - ・本契約により発生した登録料、ユニバーサルサービス料、電話リレーサービス料及び契約解除までに提供を受けたへーベル5G 利用料をご請求します。本契約に基づき当該料金以外の金銭等を受領している場合、当該金銭等をお客様に返還します。
  - ・オプションサービスに加入している場合は、初期契約解除と同時に解約されます。
3. 本契約を特定できる事項(契約者住所・契約者氏名)を記載した書面を郵送またはメールにてご提出ください。当該書面の提出に要する費用は、お客様にご負担いただきます。
4. 初期契約解除制度の問い合わせ先、書類送付先  
問合せ先: へーベリアンセンター へーベル光/5G 担当 0120-077-970 受付時間:10:00~17:00  
定休日:水曜・日曜・祝日・夏季特定期間・年末年始 Mail:hebel5g@om.asahi-kasei.co.jp  
書類送付先:〒101-8101 東京都千代田区神田神保町1-105 神保町三井ビルディング7階  
旭化成ホームズ株式会社 インフラビジネス推進部 宛

## 5.へーベル5G(へーベル5G/サービス)について

1. へーベル5G では、「スタンダードモード」「プラスエリアモード」の2つのモードを端末の設定により選択いただけます。各モードにおいて WiMAX2+、au4GLTE、au5G の通信をご利用いただけます。各モードでご利用いただけるエリアは、へーベル5G/ホームページのエリアマップをご確認ください。  
※ プラスエリアモードご利用時のオプション料金は、「6.料金について」参照。

2. スタンダードモードでご利用いただく場合、月間の通信量に上限はありません。  
※ ネットワークの混雑回避のため、一定期間内に大量のデータ通信のご利用があった場合、混雑する時間帯の通信速度が制限される場合があります
3. プラスエリアモードで毎月 1 日より積算した合計通信量が 30GB を超過した場合、当月末までの通信速度が 128kbps に制限されます(スタンダードモードのご利用時は対象外です)。通信速度の制限は、翌月 1 日に順次解除します。
4. インターネット接続の提供にあたり、プライベート IP アドレスまたはグローバル IP アドレスを動的に 1 つ割り当てます。
5. 迷惑メール送信防止のため、OutboundPort25Blocking(インターネット上への TCP25 番ポートを宛先とした通信の制限)を実施しています。メール送信の際は、587 番ポートなど、25 番以外のポートをメールソフト等に設定してご利用ください。対応状況および設定方法はメールサービスをご契約されている事業者等へお問い合わせください。
6. ヘーベル5G はベストエフォート方式を採用しているため、実際にインターネット接続を行った際の速度を保証するものではありません。エリアの電波状況や回線の混雑状況、利用場所、ご利用の端末などにより通信速度が異なります。
7. ヘーベル5G は電波を使用しているため、トンネル・地下・屋内・ビルの陰・山間部等の電波の届かない所や、サービスエリア外ではご使用になれません。また、利用中に電波状態の悪い場所へ移動した場合は、通信が切れる場合があります。
8. 電波の性質上、電波状態は刻々と変動します。ご利用の機器で表示される電波状況については目安としてご利用ください。
9. ネットワークの保守メンテナンス等により、サービスがご利用いただけない場合があります。
10. ネットワークの継続的な高負荷などが発生した場合、状況が改善するまでの間、サービス安定提供のための速度制限が行われる場合があります。
11. サービス品質維持及び設備保護のため、24 時間以上継続して接続している通信が切断される場合があります。

## 6. 料金について

1. 本サービスの料金は、以下の通りです。

### (1) 基本料金プラン

プラン名	基本使用料	申込手数料
ヘーベル5G(戸建用)	3,980 円/月 (税込 4,378 円/月)	3,000 円(税込 3,300 円)

- ① 月の途中でのご加入または解約の場合、基本使用料はご利用日数分の日割り額となります。月末時点でのご利用の場合、別途、以下料金をお支払いいただきます。日割り計算は行いません。
  - ・ ユニバーサルサービス料:1 契約あたり税込月額 3.3 円(2025 年 8 月現在。今後金額が変更になる場合があります。ユニバーサルサービス料とは、加入電話等の電話サービスを全国どの世帯でも公平に安定して利用できるよう、お支払いいただく料金です。)
  - ・ 電話リレーサービス料:1 契約あたり月額税込 1.1 円(2025 年 8 月現在。今後金額が変更になる場合があります。電話リレーサービス料とは、聴覚や発話に障がいのある方と耳の聴こえる方の意思疎通を仲介する「電話リレーサービス」の適正・確実な提供を確保するためにお支払いいただく料金です。)
- ② 料金は、開通のご案内書面に記載のご契約開始日または通電された日のいずれか早い日から発生します。

### (2) プラスエリアモードオプション料

プラスエリアモードで接続を行った月は、以下のご利用料金が加算されます。

利用料	登録料
1,000 円/月(税込 1,100 円/月)	無料

- ① 月の途中でのご加入またはご解約の場合であっても、プラスエリアモードオプション料は日割りとなりません。また、ご利用は端末での操作となるため、偶発的な操作であった場合でも設定されると料金は発生します。
- ② au スマートバリューまたは UQmobile 自宅セット割インターネットコース適用の場合は、料金はかかりません。

10,000 円(/月 (税込 11,000 円/月)	インターネット設定/アプリインストール/HUB 再起動(HEMS がある場合)
-----------------------------	---

### (3) プレミアムサポート

利用料	サービス内容
450 円/月 (税込 495 円/月) (*1)	インターネットやパソコン、スマートフォンなどのご相談、遠隔サポート

\*1:ヘーベル電気にご契約のお客様は 0 円となります。

- ① ご相談の内容によっては回答ができない場合もございます。
- ② 訪問サポートが必要になった場合、訪問基本料は無料です。作業により別途作業代がかかります。
- ③ 月額の利用制限はありませんが、利用状況によっては回数や時間を制限させていただく場合もございます。
- ④ プレミアムサポート専用ダイヤルはお申込みいただきましたお客様にお伝えいたします。ご解約後にお問合せいただいた場合はご返答いたしかねますのでご了承ください。
- ⑤ 月途中のお申込みや解約の場合、日割計算となりません。

#### (4) 安心セキュリティパック

利用料	サービス内容
800 円/月(税込 880 円/月) (*1)	総合セキュリティソフト「ESET」端末 1 台分 <a href="https://eset-info.canon-its.jp/home/eis/">https://eset-info.canon-its.jp/home/eis/</a> 特典: デバイス補償付帯

\*1: ヘーベル電気にご契約のお客様は 400 円(税込 440 円)となります。

パソコンやスマートフォン・タブレット (iPhone/iPad は除く) 用のインターネットセキュリティに、特典として同居のご家族全員の端末補償を付帯したサービスです。

- ① ESET をご利用のための ID、パスワード、製品認証コードは「ご契約内容のご案内」に記載いたします。また、ソフトのインストールはヘーベル5G ホームページよりダウンロードいただけます。
- ② ヘーベル5G 利用開始後のサービス申込・ご解約は、ヘーベル5G ホームページ内のお問合せフォームよりご連絡ください。
- ③ ご利用料金は月額となります。月途中のお申込みや解約の場合、日割計算となりません。
- ④ デバイス補償の詳細につきましては別紙「通信端末修理費用保険特典」をご参照ください。

#### (5) ヘーベル5G 対応データ端末機器 (5G ホームルーター・5G モバイルルーター)

機器	一括払い	分割払い(36 回)
5G ホームルーター-L13	18,000 円 (19,800 円)	500 円 (税込 550 円/月)
5G モバイルルーター-DOCK01	18,000 円 (19,800 円)	500 円 (税込 550 円/月)

- ① ヘーベル5G ご利用のために上記いずれかのルーターご購入が必要となります。
- ② 端末が分割払いの場合は、別途定める『ヘーベル5G 対応データ端末機器の割賦販売特約』への同意が必要となります。また、お支払い完了までは機器の所有権は弊社旭化成ホームズとなります。
- ③ 販売する機器は変更となる場合があります。最新の情報はヘーベル5G ホームページをご確認ください。

## 7. あんしん特典について

### 【パソコントラブルサポート】

#### ■特典内容・・・無料

1. サービス内容・・・開通のための初期設定や利用中の接続に関する電話およびリモートサポート
2. 連絡先・・・0120-203-022 ヘーベル光テクニカルサポートセンター (9 時～21 時: 年中無休)
3. ご利用について
  - ・インターネット接続や設定以外のサービスに関しては、別途プレミアムサポート(有償)をお申し込みください。
  - ・曜日や時間帯によりつながりにくい場合がございます。
  - ・訪問でのサービスは有料となります。

## 8. スマートバリュー、自宅セット割インターネットコースの適用

1. 本サービスは au スマートバリューおよび UQ mobile 自宅セット割インターネットコースの対象となります。
2. 特典内容
  - (1) 「プラスエリアモード」のオプション利用料 (1,100 円) が無料
  - (2) ホームルーター/モバイルルータープランにおいて、「プラスエリアモード」ご利用時の月間データ容量を 30GB に増量
3. au スマートバリューおよび UQ mobile 自宅セット割インターネットコースへの適用は、サービス開始後携帯電話会社店舗でのお手続きが必要となります。
  - ・店舗にてご本人様確認書類 (運転免許証など) が必要となります。
  - ・①ヘーベルハウス建築地住所 ②ご本人様確認書類の住所 ③携帯電話通信会社の住所 が一致する必要があります。
  - ・各種変更手続きを終えた後、セット割のお手続きを行ってください。
  - ・5G サービス利用開始時、住居表示がない住所の場合、取得後弊社までご連絡をお願いいたします。
4. サービスの詳細は、ヘーベル5G および各携帯電話会社のホームページでご確認ください。

## 9.料金のお支払いについて

### 1. お支払い方法について

- (1) 選択いただけるお支払い方法は、①クレジットカード ②預金口座振替 ③払込票のいずれかとなります。
- (2) お支払い方法のご登録・ご変更は、WEB サイト「ライフラインサービス料金確認ページ」のお支払い方法登録／変更ページよりお手続きいただけます。お支払いが可能なクレジットカード会社、および預金口座振替が可能な金融機関につきましては、ヘーベルメゾンご入居者様向けの WEB サイト・料金確認ページをご参照ください。
- (3) クレジットカードまたは預金口座振替によるお支払い手続きが完了するまで、またはクレジットカード・口座振替でのお支払いが確認できなかった場合は、払込票により別途指定のコンビニエンスストア等でお支払いいただきます。
- (4) 払込票によるお支払いの場合、3 回目以降は 200 円(税込)／月の払込票発行料を請求させていただきます。
- (5) ヘーベル電気ご加入済みの場合は「ヘーベル電気セット割」が適用され、電気料金と合算したご利用料金をご登録頂いたお支払い方法にて請求させていただきます。

### 2. ご利用料金の請求について

- (1) ヘーベル5G のご利用料金は毎月 1 日から月末までのご利用分を翌月に請求させていただきます。ただし、弊社が必要と認めるときは、月途中でも請求させていただく場合があります。
- (2) 弊社指定の支払期日までにお支払いが確認できないご利用月が連続して 2 回発生すると、サービスのご利用を停止する場合があります。停止後、サービスを再開する場合は再開事務手数料 3,300 円(税込)が発生します。スマホセット割をご利用の場合は、再開後に改めてお客様にてスマホセット割適用のお手続きが必要となります。また、機器代金を分割払いにされている方は、サービス停止月のご利用料金に残債分を合算してご請求いたします。サービス停止後も未払い分の債権債務は残ります。

### 3. 無線機器(ホームルーター／モバイルルーター)の分割払いについて

- (1) 契約開始時点に選択したお支払回数を後から変更することはできません。
- (2) いずれのお支払回数の場合も、通信サービス料金と合算して請求致します。
- (3) 端末の所有権は、契約者が料金を全額支払い終わった時に契約者に移転するものとし、それまでは弊社の所有物であるものとします。
- (4) 分割払いの場合、繰り上げ返済、一括返済に変更することはできません。ただし端末が分割払いの場合で、36 ヶ月以内に通信サービス契約を解約されたときは、下記残債を請求致します。  
 $36 \text{ ヶ月} - \{ \text{契約開始月からの経過月数} (= \text{既に端末代金を分割でお支払いいただいている期間}) \} \times (500 \text{ 円} (税込 550 \text{ 円}))$

### 4. 請求書、領収書、内訳明細書について

- (1) お支払い方法がクレジットカードまたは預金口座振替の場合・紙面による請求書は発送いたしません。但し、ご利用料金のお支払い状況によっては請求書を発行させて頂く場合があります。
- (2) 領収書、内訳明細書などの発行は行っておりません。ご了承ください。

## 10.未成年者のご契約について

1. 未成年者につきましてはご契約いただくことができません。ご了承ください。

## 11.ご契約の変更・解約について

### 1. ご契約の変更について

お客様のご契約情報(住所、連絡先等)に変更がありました場合は弊社までご連絡をお願いいたします。

### 2. ご契約の解約について

本サービスを解約する際は、弊社ヘーベリアンセンターまでご連絡をお願いいたします。違約金、解約金等は発生いたしません。

### 3. 解約はお申し出いただいた日から 7 日後以降とさせていただきます。

### 4. ヘーベルハウスから他社様の建物に転居される場合でも、以下の条件を満たせば継続してご利用頂けます。

- ・お支払い方法がクレジットカードまたは預金口座振替であること
- ・機器代金が分割払いの方は、残債分を一括でお支払い頂くこと

### 5. 端末が分割払いの場合で、36 ヶ月以内に通信サービス契約を解約されたときは、下記残債を請求致します。

$36 \text{ ヶ月} - \{ \text{契約開始月からの経過月数} (= \text{既に端末代金を分割でお支払いいただいている期間}) \} \times (500 \text{ 円} (税込 550 \text{ 円}))$

## 12.個人情報の利用目的について

1. 弊社の個人情報の取り扱い方針は、「旭化成ホームズ株式会社プライバシーポリシー」に基づき適切に管理します。詳しくは以下 Web サイトをご参照ください。 <http://www.asahi-kasei.co.jp/j-koho/privacy.html/>

- 弊社へいただいた個人情報については、KDDI 株式会社・UQ コミュニケーションズ株式会社、その他お客様のご利用希望サービス提供会社に取次ぐことのみを目的に活用することとします。
- KDDI 株式会社・UQ コミュニケーションズ株式会社、その他お客様のご利用希望サービス提供会社が受領した後は、お客様の本人確認、与信管理、電気通信サービス等の提供、電気通信サービス等の料金の計算及び請求、これらに関するお客様へご連絡、その他契約約款等に基づく契約内容の実施に必要な範囲内で利用いたします。  
また、電気通信サービス等のご紹介、ご提案及びコンサルティング、電気通信サービス等の品質改善・CS(顧客満足度)向上等のための施策(アンケート調査を含みます)の実施、新たな電気通信サービス等の企画及び開発、電気通信サービス等の提供に必要な設備の管理及び改善その他、電気通信等に係る業務の実施に必要な範囲内で利用する場合がございます。  
なお、お客様との電気通信サービス等に係る契約が解除された後においても、上記の利用目的の範囲内で個人情報を利用することがあります。
- 弊社へいただいた個人情報については、個人情報保護法の規定に基づき、弊社・KDDI 株式会社・UQ コミュニケーションズ株式会社、その他お客様のご利用希望サービス提供会社が業務を委託する他の事業者及び委託された他の事業者の業務(他の事業者の商品・サービスの販売・取次等)に対して提供することがあるとともに、契約約款等の規定又は個人情報保護法、電気通信事業法その他の法令の規定に従い、第三者に提供することがあります。

### 13.5G ルーターのご利用について

ご利用される機器に充電を行う場合は、取扱説明書に記載の AC アダプタを必ずご使用ください。取扱説明書に記載されていない AC アダプタをご使用の場合、それに起因する全ての故障や事故は保証の対象外となります。また、それが原因で修理が必要となった場合、製品の保証期限内であっても有償修理となります。

#### 1. 初期不良について

- 機器について初期不良の可能性がある場合、契約開始日より7日以内にヘーベル5G サポートセンターまでご連絡ください。弊社で初期不良が確認できた機器につきましては、良品と交換させていただきます。
- 契約開始日より7日以内に弊社までご連絡いただけない場合、初期不良を前提とした機器の交換対応はできない場合があります。(通常の故障機器と同様、修理対応となります。)
- 初期不良による機器の交換となった場合、所定の窓口まで機器をご送付いただきます。お送りいただく際の送料はご契約者様負担となります。
- 初期不良により機器が交換となった場合において、サービスの利用ができない期間につきまして、サービスが利用できないことによる逸失利益を含む間接損害については、弊社は賠償責任を負わないものとします。

#### 2. 機器の故障について

- 機器は契約開始日を起算日として 1 年を保証期間とさせていただきます。
- 故障につきましては、症状によりメーカーでの修理となる場合があります。ルーターの故障や不具合につきましては、下記窓口までご連絡ください。

UQWIMAX 端末補償サービス受付センター 電話番号 0120-985-550 受付時間 9:00~21:00(年中無休)

### 14.その他

- サービス内容および重要事項内容は予告なく変更することがあります。  
最新の内容に関しましては下記ホームページにて掲載いたします。  
■ ヘーベルハウスにお住まいのお客様用ホームページURL: <https://hebelian.com/net/5G/>
- 本文中に記載しているサービス名称などは一般に各社の商標または登録商標です。
- サービスのご利用に不具合が生じた場合、ヘーベル5G サポートセンターにて対応させていただきます。この場合、情報分電盤の開閉など、可能な範囲で機器や配線の状況のご確認/ご協力をお願いさせていただく場合がございます。
- ネットワークに不具合が生じた場合で、訪問対応をさせていただいた結果、不具合がお客様による配線や設定、事前に弊社よりお伝えさせていただいた内容(HEMS 等)、またはお客様ご所有の機器が原因であった際の費用はお客様のご負担となります。ご了承ください。
- 弊社の責に帰すべき事由により、契約者が本サービスを全く利用できない状態(以下「利用不能」といいます)に陥った場合、弊社はこの契約約款で特に定める場合を除き、1 料金月の基本料金の 30 分の 1 に利用不能の日数(24 時間を 1 日とします。24 時間に満たないものは切り上げとします)を乗じた額(1 円未満切り捨て)を限度として、契約者に現実に発生した損害の賠償責任を負うものとします。但し、天災地変等の弊社の責に帰さない事由により生じた損害、弊社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害並びに逸失利益を含む間接損害については、弊社は賠償責任を負わないものとします。

## 通信端末修理費用保険特典

### 1. 概要

サービス「安心セキュリティパック(以下「本サービス」といいます。)」に付随関連して、以下の表に記載された無線通信機能を内蔵した通信端末(以下「対象端末」といいます。)の破損・水濡れ等により生じた損害に関して、引受保険会社をさくら損害保険株式会社(以下「引受保険会社」といいます。)、保険契約者を旭化成ホームズ株式会社、被保険者を会員(会員が個人の場合に限り、生計を同一にする同居の親族(2親等以内)および別居の未婚の子を含みます。)とする通信端末修理費用保険契約に基づき、引受保険会社から保険金額を上限とする保険金が支払われる特典をいいます。

### 2. 対象端末(保険の対象)

(1)本サービスに付随した無線通信機器のうち、以下の表の種別、かつ、以下の条件を満たすものを、対象端末とします。

① 本サービス利用契約開始日を起算日としてメーカー発売日から5年以内の製品であるか、または、メーカー発売日から5年以上経過した製品であっても、本サービス利用契約開始日を起算日として1年前より後に購入されたことが証明できる端末とします。

② 本サービス利用契約時に、画面割れ、ケース割れ、水濡れ等がなく、正常に動作している端末。

③ 被保険者の所有する端末。

④ 日本国内で発売されたメーカーの正規品である端末。

⑤ 日本国内で修理可能なもの、かつ、日本国内で購入可能な端末。

(2)対象端末は、以下の表に記載される種別に限られます。

(3)以下のものは、対象端末から除かれます。

① 2(1)①の対象期間経過後の端末。

② 対象端末の周辺機器・付属品・消耗品(ACアダプタ・ケーブル・マウス・キーボード・コントローラー・外付けモニター・バッテリー・外部記録媒体等)。

③ 対象端末内のソフトウェア。

④ レンタル・リースなどの貸借の目的となっている端末。

⑤ 過去に当該対象端末のメーカー修理(メーカーが指定する正規の修理拠点で修理されたもの)以外で、加工・改造・過度な装飾がされた端末。

⑥ 第三者の紛失、盗難の被害対象品(違法な拾得物等)である端末。

⑦ 日本国外のみで販売されている端末。

⑧ 本サービス以外の保険、または保証サービス(延長保証サービス等を含みます)等を用いて修理費用のすべてが填補されたか又は交換が可能な端末。

### 3. 補償期間

被保険者は、本サービスの利用契約開始日より本サービス契約期間中、通信端末修理費用保険を利用できるものとします。なお、本特典を利用できる期間の前日以前、または本サービスの提供終了日以降に対象端末に生じた損害に対しては本特典の適用はありません。

### 4. 保険金額

引受保険会社は、被保険者に以下「5. 補償の範囲」の記載に応じて、対象端末に損害(修理費用・交換費用をいいます。)が

生じた場合に、1 被保険者あたり 1 年(起算日は本サービスの利用契約開始日とします。)につき下記記載の金額を上限として、被保険者が被った実損金額を通信端末修理費用保険金としてお支払いします。但し、除外事項に該当する場合、保険金はお支払しないものとします。

対象端末の種別	
スマートフォン	タブレット端末(タブレット PC を含む)
ノートパソコン	スマートウォッチ
ゲーム機	ルーター

#### 5. 補償の範囲(保険金が支払われる場合と支払われない場合)

対象端末	保険金額(※1)	ご利用上限回数
スマートフォン	修理可能:最大 15 万円(※2) 修理不能:最大 7 万 5 千円(※3)	保険金の支払回数は年 3 回まで(※4)
タブレット端末 (タブレット PC を含む)		
ノートパソコン		
スマートウォッチ		
ゲーム機		
ルーター		

※1 修理可能とは、対象端末をメーカー等で修理をした状況を指します。また、修理不能とは、対象端末のメーカー等での修理が不可能な状況(盗難を含む)を指します。なお、対象端末機器がメーカー保証、通信事業者による補償制度等により、本特典で保険金が支払われる場合と重複した場合には、他の補償制度による補償を優先することとします。

※2 対象端末のメーカー保証内の故障の場合は、有償修理に要した実費に対して、最大金額を上限として保険金をお支払いします。なお、修理により同等品を本体交換した場合も修理可能扱いとなります。

※3 修理不能となった当該端末の購入価格の 50%の金額に対して、最大金額を上限として保険金をお支払いします。ただし、購入証明書(購入時の価格が記載されている書類)の提出ができず、同等価格の機器を再購入された場合は、再購入価格の 50%の金額に対して、最大金額を上限として保険金をお支払いします。

※4 一被保険者に対して支払われる保険金の上限額は、1 年間(起算日は本サービスの利用契約開始日)につき 15 万円です。また、本サービスの利用契約開始日より 1 年間の間に 3 端末を上限とし、支払回数は同一端末か異なる端末であるかを問わず、総計 3 回を上限とします。なお同一事故による求償は 1 度きりとします。

#### 【提出必要書類】

区分	提出必要書類
「修理可能」 の場合	① 引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書 ② 修理領収書、修理に関するメーカー・店舗等のレポート等故障を証明できるもの ① 損害状況・損害品の写真 ④ メーカーの発行する保証書(メーカーの発行する保証書がない場合は、購入日の確認できる領収書や帳票などの証憑) ⑤ 家族証明・会員と同居であることが確認できる書類(※6)
「修理不能」 の場合	① 引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書 ② 修理に関するメーカーの発行するレポート等の対象端末が修理不能であることを証明できるもの ③ 修理不能となった対象端末の購入時の金額が確認できる領収証や帳票 ④ 新規購入した際の領収書等、新規購入したことが証明できるもの(※5)

- |  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>⑤ 損害状況・損害品の写真</li> <li>⑥ 盗難届受理証明(盗難の場合のみ)</li> <li>① 家族証明・会員と同居であることが確認できる書類(※6)</li> </ul> |
|--|--|

(※5)事故が起きた対象端末の購入証明書が提出できない場合には提出が必要となります。

(※6)会員の同居の親族(2 親等以内)、または別居の未婚の子が所有、または使用する対象端末の請求に必要となります。

なお、健康保険証を提出される場合は、表面・裏面の両方のコピーが必要となります。

なお、下記の除外事項に該当する場合は保険金の支払いを受けることができません。

**■保険金が支払われない場合**

「お支払要件」をすべて満たす場合でも、以下のいずれかに当たる場合には、保険金支払の対象外とします。

- (1)被保険者の故意、重大な過失、法令違反に起因する場合
- (2)被保険者と同居するもの、被保険者の親族、被保険者の法定代理人、被保険者の役員・使用人の故意、重大な過失、法令違反に起因する場合
- (3)地震もしくは噴火またはこれらによる津波による損害
- (4)洪水・高潮・土砂崩れ・落石等の水災による損害
- (5)台風・旋風・暴風等の風災による損害
- (6)引受保険会社が指定した提出必要書類の提出がない場合
- (7)被保険者が本サービスの適用資格を有していないときに発生した場合
- (8)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 または暴動に起因する場合(群集または多数の者の集団の行動によって、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変と認められる状態をいいます。)
- (9)公的機関による差押え、没収等に起因する場合
- (10)原因等について虚偽の報告がなされたことが明らかになった場合
- (11)本サービス利用契約開始日前に被保険者に生じた、お支払要件に定める損害
- (12)本サービスの利用契約が終了した日の翌日以降に被保険者に生じた、お支払要件に定める損害
- (13)対象端末機器が、日本国内で販売されたメーカー(日本国外メーカーを含みます。)純正品以外の通信端末機器および技適マーク・PSE マークを取得していない通信端末機器の場合
- (14)対象端末を家族・知人等の個人から、またはオークション・フリーマーケット等から購入・譲受した場合
- (15)対象端末が、被保険者以外の者が購入した端末であった場合
- (16)対象端末が、被保険者以外の者が使用する端末であった場合
- (17)付属品・バッテリー等の消耗品、またはソフトウェア・周辺機器等の、故障、破損、または交換の場合
- (18)ご購入から1年以内のメーカーの瑕疵による故障等の場合(初期不良を含む)
- (19)対象端末のメーカーまたは販売店が、自らの決定または行政庁の命令に基づいて、瑕疵の存在する(瑕疵の存在が推定される場合を含む)製品を対象として回収または修理を行った場合における、回収の原因または修理の対象となる事由
- (20)すり傷、汚れ、しみ、腐敗、腐食、焦げ等、対象端末の本体機能に直接関係のない外形上の損傷
- (21)対象端末を、加工または改造した場合
- (22)対象端末の修理、清掃等の作業中における作業上の過失または技術の拙劣による場合
- (23)対象端末にかかった、修理費用以外の費用に関する請求(見積り取得に関する送料、端末機器の送料および費用支払時の事務費用等)
- (24)詐欺、横領によって生じた損害

(25) 自然の消耗、劣化、縮み、変色または変質による損害

(26) ソフトウェアの瑕疵または障害による損害

(27) 紛失・置き忘れおよびその間に生じた損害

(28) 日本国外で発生した事故による損害

#### 6. 保険金請求先

① 当社サービスページ「<https://hebelian.com/net/lifelineservice/hikari/device/>」にアクセスし、WEB 保険金請求画面に移動します。(該当ボタンクリック)

② WEB ページに表示されているフォームに必要事項を入力します。

③ 必要書類をアップロードします。

#### 保険金請求に関するお問い合わせ先

さくら損害保険 保険金請求窓口 電話番号:0120-982-267 受付時間:10:00~19:00(年末年始は除く)

以上