

ヘーベル光重要事項説明書

旭化成ホームズ株式会社
2025 年 12 月 1 日現在

ヘーベル光(以下、「本サービス」といいます)は、旭化成ホームズ株式会社(以下、「当社」といいます)が、NTT 東日本株式会社および NTT 西日本株式会社(以下、「NTT 東西」といいます)による光コラボレーションモデルを利用して提供するインターネット接続サービスです。

- ヘーベル光を提供する会社
旭化成ホームズ株式会社:届出番号(電気通信事業者)第 A-28-15000 号
- お問い合わせ連絡先
旭化成ホームズ ヘーベリアンセンター ヘーベル光担当:0120-077-970
営業時間:10 時~17 時 定休日:水曜日・日曜日・祝日・夏季休暇・年末年始
Mail:hebelhikari@om.asahi-kasei.co.jp

3. ヘーベル光について

- サービスの名称:ヘーベル光
- サービスの種類:回線一体型インターネット接続サービス(個人住宅向け)
 - 賃貸住宅部分への提供は不可となります。(オーナー様自身が居住する場合を除く)
- サービスプラン

プラン名	通信速度	
ギガスピードプラン	下り 最大約10Gbps	上り 最大約10Gbps
シンプルプラン	下り 最大約1Gbps	上り 最大約1Gbps
ヘーベル5Gルーターレンタルプラン (ホームルーターまたはモバイルルーター) ※機種指定はできません	下り 最大約 2.7~4.2Gbps	上り 最大約 183~286 Mbps

- 本サービスはベストエフォート型のサービスです。最大通信速度は技術規格上の最大値であり、実使用速度を示すものではありません。インターネットの速度は回線の混雑状況や利用機器、住宅の設備状況や位置などにより大幅に低下することがあります。

4. 料金について

- 初期費用
 - 新規・移転

契約事務手数料		4,000 円	
アクセスサービス工事	派遣工事	26,300 円	(税込 28,930 円)
	無派遣工事	3,000 円	(税込 3,300 円)
電話工事 (アクセスサービスと同時工事の場合)	番号移行	2,000 円	(税込 2,200 円)
	電話機器設定	1,000 円	(税込 1,100 円)
テレビ工事 (アクセスサービスと同時工事の場合)	TV 視聴サービス登録料	2,900 円	(税込 3,190 円)
	共聴設備接続工事(各 部屋への配線、各テレ ビレベル調整、チャン ネル設定、ブースター や分配器の料金含む)	22,800 円	(税込 25,080 円)

- 土曜日に工事を行う場合には 3,000 円(税込 3,300 円)工事加算額が必要となります。
- 転用・事業者変更

契約事務手数料	4,000 円(税込 4,400 円)
工事費(追加工事無しの場合)	0 円

- 追加工事が「有り」の場合は別途費用が生じます。
- 現在ヘーベルハウスにお住まいのお客様で、フレッツ光または他社光コラボレーションモデルにご加入中の方に限り契約事務手数料は 0 円とします。
- NTT 東西の加入電話の休止を行う場合、別途費用が必要です。
- 共聴設備接続工事は、回線とは別の日の工事となります。
- 工事の内容により、別途工事費が発生する場合があります。
- 初期工事に関する費用に関しては一括支払となります。

(2) 月額利用料

プラン名	月額利用料
ギガスピードプラン	5,850 円(税込 6,435 円)
シンプルプラン	4,600 円(税込 5,060 円)
ヘーベル5Gルーターレンタルプラン	4,780 円(税込 5,258 円)

- ① プロバイダサービスを除く場合は上記金額より 450 円(税込 495 円)引き
- ② 初月利用料:ヘーベル光アクセスサービス、ヘーベル光電話、ヘーベル光テレビは日割り計算
- ③ プレミアムサポート、安心セキュリティパック等その他サービスは日割り計算なし(月額請求)
- ④ 上記金額には、プロバイダサービス利用料、無線 LAN 機器 1 台分レンタル料を含みます。
- ⑤ お客様自身でホームゲートウェイ、無線 LAN 機器、Wi-Fi 対応機器の接続設定が必要です。
- ⑥ 転用時は機器の継続利用の有無にかかわらず料金は変わりません。
- ⑦ プロバイダサービスは、当社が指定する企業のサービスとなります。
- ⑧ プロバイダサービスなしプランをご選択の場合、お客様にて別途プロバイダサービスを準備願います。
- ⑨ ヘーベル5Gルーターレンタルプランを利用の場合、インターネットアクセスのみのサービスとなり、ヘーベル光開通の翌日までのご利用となります。料金は、ご契約開始日(ルーター到着日)からお客様返送日までの日割り計算となります。また、申込手数料 3,000 円(税込 3,300 円)が別途発生します。

5. オプションサービス

(1) ヘーベル光標準プロバイダサービス

- ① ヘーベル光の利用料金に含むプロバイダサービスは、GMO インターネット株式会社及び株式会社 JPIX (旧日本ネットワークインイブレイ株式会社(JPNE))が提供する「v6 プラス」及びメールサービスを利用しています。
- ② 「v6 プラス」利用のため、NTT 東西の提供する「フレッツ v6 オプション」の登録を行います。
- ③ 本サービス利用のためには、対応機器(ルーター)が必要です。(当 NTT 東西よりお送りいたします)
- ④ 本サービスにおいて、固定 IP・特定の通信プロトコルや通信ポートによる下記は利用できません。
・自宅サーバーをたてインターネットに外部公開する ・自宅のパソコンへ外部からリモートアクセスを行う
・一部機種種の防犯用カメラを外部から視聴する ・050 系の電話番号が付与された IP 電話機を利用する
・一部のオンラインゲームを利用すること。(PlayStation®4 の一部ゲーム)
- ⑤ 個別のゲームタイトルの利用の可否につきましてはゲームソフト会社に確認願います。
- ⑥ OS が Windows XP ・Vista を使用している場合は設定が必要です。
- ⑦ 既にヘーベル光にご加入中で、プロバイダ変更を行う場合、パソコン・ルーター等の操作が必要な場合があります。ご不明の場合は下記まで問合せ願います。

お問合せ先・・・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)

- ⑧ 既にヘーベルハウスにご入居中で、現在他社の IPv6 サービスを利用の際は、現在ご契約中のプロバイダからの情報切り替えにて日数がかかる場合があります。
- ⑨ ヘーベル光回線工事後、インターネットサイトの閲覧、サービスの利用ができるまで、数時間程度かかります。

(2) ヘーベル光メールサービス

- ① 月額利用料・・・1アドレスにつき 50 円(税込 55 円)
● 一度利用されたメールアドレスは一度削除されますと再作成できません。
● メールパスワードは一度変更されますとセキュリティ上、当社では確認できなくなります。
- ② メールアドレスのドメインは、「@mail.hebel-hikari.com」または「@hh-hikari.com」より選択が可能です。
- ③ メールアドレスやメールパスワードはヘーベル光ホームページにて変更が可能です。

(3) ヘーベル光電話

- ① 基本プラン月額利用料・・・500 円(税込 550 円)

② 電話オプションサービス(月額)

- ③ おトクプラン月額利用料・・・1300 円(税込 1430 円) 基本プランに加えて上記★のオプションと 450 円(税込 495 円)分の無料通話を含むプランです。最大 3 時間相当分の通話料が含まれます。

- 加入電話、INS ネット、NTT 東西のひかり電話への通話が対象です。
- 携帯電話やナビダイヤルへの通話は対象外となります。

- 余った通話分: 翌月 1 か月まで繰越し可能です。

- おトクプラン: 初月、解約月の料金は下記となります。

I. 初月 850 円(税込 935 円)の日割り+通話料全額(無料通話 450 円適用無し)

II. 解約月 850 円(税込 935 円)の日割り+450 円(税込 495 円)を超える部分の通話料

- ④ 発信者番号通知サービスの利用は、発信者番号通知サービス対応機器が必要です。
- ⑤ 同一電話番号にてFAX通知メールと着信転送サービスの同時契約はできません。
- ⑥ 複数チャネルサービスと通話中着信サービスを同時に契約の場合、2 チャネルとも通話中の場合のみ、通話中着信サービスの利用が可能です。ただし、割込音通知設定をすることにより同サービス相当の機能が利用できません。
- ⑦ 着信転送サービス、着信通知メール、FAX 通知メール: 回線契約 1 番号ごとに 1 契約が必要です。追加番号サービスで複数の回線番号がある場合、必要な数を契約願います。
- ⑧ 迷惑電話拒否サービス: 回線番号ごとに設定する場合は、回線 1 番号ごとに 1 契約が必要です。
- ⑨ ユニバーサル料金は全国で統一ユニバーサルサービス(加入電話、公衆電話、緊急速報)提供料金です。
(ア) 1 電話番号ごとにユニバーサルサービス料が 1 ずつ必要です。

発信者番号通知サービス(★)	400 円(税込 440 円)
着信転送サービス(★)	500 円(税込 550 円)
迷惑電話拒否サービス(★)	200 円(税込 220 円)
通話中着信サービス(★)	300 円(税込 330 円)
着信通知メール(★)	100 円(税込 110 円)
番号通知リクエストサービス(★)	200 円(税込 220 円)
FAX通知メール	100 円(税込 110 円)
追加番号サービス	100 円(税込 110 円)
複数チャネルサービス	200 円(税込 220 円)

(イ) 料金はユニバーサルサービス支援機関が定める1電話番号あたりの費用により随時見直します。

- ⑩ ヘーベル光電話での新規の専用番号は、解約時に他社の電話サービスに引継ぎができません。
⑪ 通話料

加入電話、INSネット、ひかり電話、 および法人向け光電話への通話	8 円(税込 8.8 円)/3 分
(株)NTTドコモ	16 円(税込 17.6 円)/60 秒
沖縄セルラー(株)、KDDI(株)、 ソフトバンク(株)、楽天モバイル(株)	17.5 円(税込 19.2 円)/60 秒
NTTドコモ(ワンナンバー機能により 着信する場合)	10.4 円(税込 11.4)/3 分
050IP電話	10.4 円～10.8 円(税込 11.4 円～11.8 円)/3 分

(4) ヘーベル光テレビ

- ① 月額利用料・・・900 円(税込 990 円)
「ヘーベル光テレビ」は、スカパーJSAT(株)の提供する放送サービス「テレビ視聴サービス」の契約により、地上
/BS デジタル放送が受信できるようになるサービスです。また、スカパー！等の専門チャンネル(有料放送)の受
信には、別途放送事業者が提供する放送サービスの契約、対応チューナーまたは専用端末が必要です。
(スカパーJSAT社にお客様のお名前・住所・電話番号・利用開始日等情報が提供されます)
② 開通後、スカパーJSAT社より開通のご案内や、接続確認の連絡が入る場合がありますがお客様より直接スカパ
ーJSAT 社にお支払い頂く事はありません。
③ スカパーJSATと直接契約の有料放送は、別途お客様による支払いが必要です。

(5) プレミアムサポート

- ① 月額利用料・・・450 円(税込 495 円)
② パソコンのほか、各種ソフト、周辺機器、スマートフォンについてのご相談が可能です。
③ ヘーベル電気にご加入中のお客様の月額費用は無料です。
④ ご相談の内容によってはご回答できない場合があります。
⑤ 訪問サポート利用時の訪問基本料は無料ですが、作業の内容に応じ別途作業費用が生じます。
⑥ 利用頻度や状況により、回数や時間を制限する場合があります。
⑦ プレミアムサポートをご契約中のお客様に限り、サポート専用ダイヤル番号のお知らせ、質問に回答致します。
⑧ 月途中の申込みや解約の場合でも、1 か月分の利用料金が生じます。日割計算ではありません。

(6) 安心セキュリティパック

- ① 月額利用料・・・800 円(税込 880 円)
② 総合セキュリティソフト「ESET」端末1台分に特典としてデバイス補償を付帯しています。
③ ヘーベル電気にご加入中のお客様は月額費用が半額でご利用いただけます。
④ ESET ご利用のためのID・パスワード・製品認証コードはヘーベル光開通時に送付する「契約内容のご案内」書面
に記載しております。
⑤ サービスのご利用または解約のお手続きはヘーベリアンネット内ヘーベル光ページの各種お手続きフォームより
行っていただけます。
⑥ 月途中のお申込みや解約の場合、日割計算とはなりません。
⑦ 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。

(7) その他ご紹介サービス

- スカパー！
スカパー！カスタマーセンターにて申込みを受付けます。
お電話の際は『光コラボレーションのヘーベル光加入中』と伝えてください。
ご連絡先:0120-039-888 受付時間:10 時～20 時(年中無休)

6. パソコントラブルサポート

(1) 開通のための初期設定や利用中の接続に関する無料電話・リモートサポート

- ① サービス内容・・・電話および遠隔操作(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)
接続・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を申込み願います。
何回かおかけいただいてもつながらない場合は、0120-077-970(ヘーベリアンセンターヘーベル光担当)まで連
絡願います。
③ 訪問でのサービスは有料です。

(2) 訪問サポート基本出張料半額 ※通常 8,000 円(税込 8,800 円)

- ① サービス内容・・・日本 PC サービス(株)が提供するパソコンに関する各種訪問サービス
詳細はこちらからご参照ください。 <https://www.4900.co.jp/service/>
② 基本出張料 8,000 円(税込 8,800 円)が 4,000 円(税込 4,400 円)で利用可能です。初回工事の際の、『初回設
定接続サポート』や各種工事は対象外です。
③ 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)
※作業の内容により別途作業料金が発生します。

7. ご請求・お支払方法

毎月のご利用料金は、利用月の翌月下旬に旭化成ホームズ株式会社より請求致します。お支払方法は右記の3通りです。

お支払い方法	月額料金	支払期限
口座振替	0 円	各行決済日
クレジットカード払い	0 円	各社決済日
払込票送付	税込 200 円	払込票に記載

- 口座振替、クレジットカード払いの場合は手続きが必要です。手続きがない場合は払込票での支払いとなります。詳しくはご利用の手引きまたはヘーベル光ホームページをご覧ください。
- 利用料金明細はヘーベリアンネットに掲載します。別途書面をご希望の場合は税込み 220 円が生じます。

8. 変更・解約

- (1) ヘーベル光のご契約変更・解約の場合は、ヘーベル光ホームページまたはヘーベリアンセンターヘーベル光担当までご連絡ください。
- (2) 利用開始日が属する月を起算月とし 12 か月以内に解約した場合、解約金として1か月分の月額利用料が発生します。
- (3) 工事前にプラン変更をした場合、工事日が変更となる場合があります。
- (4) ヘーベル光を解約した場合は、オプションサービスも解約となり、メールアドレスも利用できません。
- (5) 工事前のプラン変更・解約は工事予定日の3日前までに連絡願います。それ以降は料金が発生する場合があります。
- (6) 解約時及び移転など端末変更を行う際は、NTT 東西より貸与された端末の返却が必要です。未返却により費用が発生する場合、当社より相当額を請求します。(最大税込 16,500 円程度となります。)
- (7) 解約により光ファイバー回線等の撤去工事が必要な場合は、当社にて工事手配を行います。
- (8) ヘーベルハウスの売却・転居する場合は、ヘーベリアンセンター ヘーベル光担当まで連絡願います。
- (9) 開通後のプラン変更・解約は、お申し出いただいた日を起算日として 14 日目の翌日以降とさせていただきます。

9. 事業者変更について

(1) 事業者変更

光回線設備はそのまま、新たな工事を実施せず、他の光コラボ事業者のサービスまたは NTT 東西のフレッツ光の契約に変更することで、事業者変更後もヘーベル光の光電話の電話番号が継続して利用可能です。

- (2) ヘーベル光は解約となり、新たに変更先事業者と契約となります。そのため、当社のオプションサービスは利用いただけません。メールアドレスも使用できません。
- (3) ヘーベル光の解約日は事業者変更日となります。事業者変更日に関しては変更先事業者と相談願います。
- (4) 事業者変更を行う場合には、「事業者変更承諾番号」が必要となります。番号の発行を希望される場合は、ヘーベリアンセンター ヘーベル光担当まで連絡願います。なお、「事業者変更承諾番号」の有効期限は払い出し日より 15 日間となります(土日祝日を含む、暦日の日数となります)。変更先事業者の営業日にご注意ください。
- (5) 事業者変更の手続きを実施するにあたり、お客様情報(名前、設置住所、利用中サービス等)を変更先事業者へ情報開示します。

10. クーリングオフ

以下サービスの契約に係る手続きについては、クーリングオフ(初期契約解除)制度の対象です。

- 対象となるサービス・・・ヘーベル光
- 対象となるお手続き・・・①新規申込 ②転用申込み ③コース変更

- (1) お客様は、上記サービスに係る手続き時に発行される「ヘーベル光 開通のご案内」書面をお客様が受領した日から起算して 8 日を経過するまでの間(受領日を初日として 8 日間)、書面によりクーリングオフの請求を行う事ができます。クーリングオフの効力は、お客様が書面を発した時に生じます。
- (2) お客様は、クーリングオフの請求により、損害賠償もしくは違約金その他の金銭等(A)を請求されることはありません。ただし、クーリングオフの請求までの期間において提供を受けた電気通信役務の料金、事務手数料及び既に工事が実施された場合の工事費(B)は請求されます。この場合における金額は、上記サービスに係る手続き時に発行される「ヘーベル光開通のご案内」書面に記載された金額となります。また、契約に関連して当社がお客様から金銭等を受領している場合には、当該金額等(ただし(B)で請求される金額を除きます)をお客様に返還します。
- (3) お客様が、ヘーベル光と併せて「ヘーベル光電話」「ヘーベル光テレビ」のいずれかのサービスをご契約された場合には、上記クーリングオフの請求とは別に当該サービスに係る解約手続きが必要です。尚、ヘーベル光テレビ契約時に役務提供される「スカパーJSAT 施設利用サービス」においては、「スカパーJSAT 株式会社」が直接お客様からのクーリングオフの申込を受け付けます。
- (4) NTT 東西のフレッツ光からヘーベル光に転用申込をされたお客様が、フレッツ光の初期工事費の残額の支払いが完了していない場合、または、フレッツ光の初期工事費割引の違約金が発生する場合、当該初期工事費の残額および違約金は、クーリングオフ制度の対象とはならず、請求されます。
- (5) 当社がクーリングオフ制度について不実のことを告げたことによりお客様が告げられた内容が事実であるとの誤認をし、これによって、お客様が上記サービスにかかる手続き時に発行される「ヘーベル光契約のご案内」を受領した日から起算して 8 日を経過するまでの間にクーリングオフの請求をしなかった場合、お客様は、当社が発行するクーリングオフを行うことができる旨を記載した書面を受領した日から起算して 8 日を経過するまでの間(受領日を初日として 8 日間)、書面によりクーリングオフの請求を行うことができます。クーリングオフの効力は、お客様が書面を発した時に生じます。
- (6) 当社は、クーリングオフの請求の書面を当社が確認できた日をもって、クーリングオフの手続きを行います。クーリングオフの効力は、お客様が書面を発した日から生じます。なお、当社がクーリングオフの手続きを行った後は、契約解除の取り消しには応じられません。(再度、新規契約のお手続きが必要となります。)
- (7) クーリングオフについてのお問合せ先・書面の送付先。

- 請求先・・・旭化成ホームズ オーナーサービス推進本部 インフラビジネス推進部
- 請求方法・・・FAX またはご郵送
- 送付 FAX 番号・・・03-6899-3580
- 問合せ電話番号(ヘーベリアンセンター)・・・0120-077-970
(10時～17時：水・日・祝・夏季休暇・年末年始を除く)
- クーリングオフ請求書面記載事項
氏名・住所・電話番号・クーリングオフ対象サービス名・送付日・「クーリングオフ請求」の一言

11. その他

お客様の事前承諾が得られた場合には、「利用規約」と「開通のご案内(契約内容)」を電磁的交付(お客様の電子メールにPDFファイルで添付して送付)いたします。

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 度きりとなります。

【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) ⑤ 損害状況・損害品の写真 ⑥ 盗難届受理証明(盗難の場合のみ) ① 家族証明・会員と同居であることが確認できる書類(※6)

(※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