

エフエネ安心サポート利用規約 【通信端末修理費用保険特典付】

第1条（規約の適用）

1. 「エフエネ安心サポート利用規約【通信端末修理費用保険特典付】」（以下「本規約」といいます。）は、株式会社エフエネ（以下「当社」といいます。）が第3条第1号に規定する指定電力供給サービスに附帯するサービスとして提供する「エフエネ安心サポート」（以下「本サービス」といいます。）の利用条件を規定するものです。
2. 本サービスの利用者は、本規約、第3条第2号に規定する電気供給約款及び第3条第6号に規定するG・O・G規約（以下これらを総称して「対象規約等」といいます。）に予め同意の上、その定めに従うものとします。

第2条（本規約及び本サービスの変更）

1. 当社は、本規約または本サービスの内容の全部または一部を、自由に変更、追加または廃止することができるものとします。
2. 当社は、本規約または本サービスの内容を変更した場合、変更後の本規約または本サービスの内容を当社が適切と判断する方法により利用者に通知するものとし、本規約または本サービスの内容が変更された場合、変更後の本規約及び本サービスの内容が適用されるものとします。

第3条（用語の定義）

本規約において、次の用語は、次の各号に定める意味で用いるものとします。

- (1) 「指定電力供給サービス」とは、当社が提供する電力供給サービスのうち、本サービスを附帯するものとして、当社が指定する電力供給サービスをいいます。
- (2) 「電気供給約款」とは、指定電力供給サービスについて当社が別途定める約款をいいます。
- (3) 「電力供給契約」とは、電気供給約款に基づき利用者と当社間で締結する、指定電力供給サービスの利用契約をいいます。
- (4) 「利用者」とは、電力供給契約に基づき本サービスを利用する者をいいます。
- (5) 「訪問サポートサービス」とは、G・O・G株式会社（以下「G・O・G」といいます。）が提供する「ホームネットワーク機器の訪問サポート」をいいます。
- (6) 「G・O・G規約」とは、訪問サポートサービスについてG・O・Gが別途定める「ホームネットワーク機器の訪問サポート利用契約（URL：https://www.gog.co.jp/terms/fene_visitsupport.php）」をいいます。

第4条（本サービスの内容）

1. 当社は、本規約に基づき、別紙1に詳細を定める本サービスを提供します。なお、本サービスの利用において必要となる訪問サポートサービスに関する契約の締結および訪問サポートサービスに関する各種手続は、利用者とG・O・G間にて行っていただきます。
2. 当社が提供するサービスは本サービスに限定され、訪問サポートサービスは、利用者が別途G・O・Gと契約を締結することで、G・O・Gが訪問サポートサービスを提供するものとなります。したがって、当社はG・O・Gの提供する訪問サポートサービスについて、本サービスの範囲を超えて、利用者に対し一切の責任を負うものではありません。

第5条（本サービスの提供期間）

1. 本サービスの提供開始日は、利用者に対する指定電力供給サービスの供給開始日とします。
2. 本サービスの提供終了日は、利用者に対する指定電力供給サービスの供給終了日とします。
3. 前項の定めにかかわらず、当社とG・O・Gとの提携関係が終了した場合、その事由の如何を問わず、G・O・Gとの提携関係が終了した日をもって、本サービスの提供は当然に終了するものとします。

第6条（禁止事項）

利用者は、本サービスの利用にあたり、以下の行為を行ってはならないものとします。

- (1) 本サービスの利用権の転売および貸与、その他不正の目的をもって本サービスを利用すること。
- (2) 本サービスの利用に関する権利義務の全部または一部について、譲渡、貸与または質入等の担保設定、その他の処分を行う行為。
- (3) 本サービスに関連して使用される当社または第三者の著作権、商標権その他一切の権利を侵害する行為、またはそのおそれのある行為。
- (4) 本サービスを通じて入手した情報の改変、翻案、編纂、修正、データベース化、商用利用等の行為。
- (5) 本サービスの運営を妨げる行為およびそのおそれのある行為。
- (6) 対象規約等のいずれかの条項に反する行為。
- (7) その他、当社が不適切・不相当と判断する行為。

第7条（損害賠償）

1. 利用者が、本サービスの利用に関して、利用者の責に帰すべき事由により当社に損害を与えた場合、利用者は、当社が被った一切の損害を賠償するものとします。
2. 利用者が本サービスの利用に関して第三者に損害を与えた場合、または第三者との間で紛争が生じた場合、利用者は、自己の責任と費用負担でこれを解決し、当社に一切迷惑をかけるものとし、万一、当社が他の利用者や第三者から責任を追及された場合は、利用者はその責任と費用負担において当該紛争を解決するものとし、当社を一切免責するものと

します。また、当社が当該第三者からの責任追及への対応に要した一切の費用について、当社は利用者に求償することができるものとします。

3. 当社が提供するサービスは本サービスに限定されるため、本サービスに関連する部分を超えて、当社は訪問サポートサービスについて一切責任を負うものではありません。

第8条（本サービスの中止・停止）

1. 当社は、以下の何れかの事態が発生した場合には、当社が適当と判断する方法で利用者に告知することにより、本サービスの全部もしくは一部を中止または停止できるものとします。但し、緊急やむを得ない場合には、当社は、事前に告知を行うことなく本サービスの全部または一部を中止または停止できるものとします。
 - (1) 本サービスを提供するために必要なシステムの保守点検・更新を定期的または緊急に行う場合。
 - (2) 火災、停電、天災、労働争議、戦争、テロ、暴動その他不可抗力または第三者による妨害等その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがあり本サービスの提供が困難な場合。
 - (3) 電気通信事業者の役務が提供されない場合。
 - (4) その他、本サービスの運用上または技術上の理由により、本サービスの中止または停止が必要または適切と当社が判断した場合。
2. 前項に従い、当社が本サービスの中止または停止を行った場合、当社は利用者およびその他の第三者に対して、いかなる責任も負担しないものとします。

第9条（本サービスの提供に関する免責事項）

1. 当社は、本サービスの利用により利用者が何らかの損害を被った場合、その損害が当社の故意または重過失により発生したものでない限り、当該損害を賠償する責任を負わないものとします。
2. 前項の定めにかかわらず、予見可能性の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益および間接損害について、当社は、一切の責任を負わないものとします。また、いかなる場合においても、当社は、天災地変、原因不明のネットワーク障害等の不可抗力により生じた損害について一切責任を負わないものとします。
3. 当社は、本規約に別段の定めのある場合を除き、本サービスの提供の遅滞、変更、中断、中止、停止および廃止に関連して利用者が被ったいかなる損害についても、一切の責任を負わないものとします。
4. 利用者は、本サービスの利用およびその結果につき自ら一切の責任を負うものとします。万一、本サービスの利用に関連し他の利用者やその他の第三者に対して損害を与えた場合、当社に対して当該利用者やその他の第三者から何らかの請求または訴訟が提起された場合、利用者は、自らの責任と費用負担において当該請求または訴訟を解決し、当社を一切免責す

るものとしします。

5. 訪問サポートサービスはG・O・Gにより提供および実施されるものであり、訪問サポートサービスに関して発生したトラブルについては、当社は一切責任を負いません。

第 10 条（当社からの解除）

当社は、本サービスの利用に関して、利用者が次のいずれかに該当した場合には、何らの事前の通知または催告なしに、本サービスを即時解除できるものとしします。

- (1) 対象規約等の一に違反する行為を行った場合。
- (2) 当社への申告、届出内容に虚偽があった場合。
- (3) 月額利用料の支払債務の履行遅延または不履行があった場合。
- (4) その他当社が利用者として不適切と判断した場合。

第 11 条（告知・通知・連絡等）

当社は、書面による郵送、ホームページへの掲載、その他当社が適当と判断する方法により、利用者に随時必要な事項の告知・通知・連絡等を行うものとしします。

第 12 条（第三者への委託）

当社は、本サービスに関する当社の業務の全部または一部を第三者に委託して行わせることができるものとしします。

第 13 条（債権の譲渡等）

利用者は、本サービスに関して当社が利用者に対して有する債権がある場合、その全部または一部を当社が指定する譲渡先に譲渡する必要があることを予め承諾するものとしします。

第 14 条（個人情報）

当社の個人情報の取り扱いについては、当社が別に定めるプライバシーポリシーに定めるとおりとしします。なお、利用者は、本サービスの提供にあたり、利用者の個人情報を当社がG・O・Gに提供すること、およびG・O・Gが当該個人情報を、G・O・G規約その他G・O・Gが別に定めるプライバシーポリシーに基づき利用することに同意するものとしします。

第 15 条（準拠法）

本規約に関する準拠法は、すべて日本国の法令が適用されるものとしします。

第 16 条（合意管轄）

本規約または本サービスに関する一切の訴訟については、訴額に応じて、東京地方裁判所または東京簡易裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所としします。

第 17 条 (反社会的勢力の排除)

1. 利用者は、次の各号に定める事項を表明し、保証します。
 - (1) 自らが暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会的運動等標榜ゴロまたは特殊知能暴力集団等その他暴力、威力、詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団または個人（以下、「反社会的勢力」といいます。）ではないこと、および、過去 5 年以内に反社会的勢力でなかったこと。
 - (2) 反社会的勢力に対して資金等の提供ないし便宜の供与等をしていないこと。
 - (3) 反社会的勢力を利用しないこと。
2. 利用者は、自らまたは第三者をして次の各号に定める行為をしないことを表明し、保証します。
 - (1) 当社または第三者に対する「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」第 9 条各号に定める暴力的要求行為。
 - (2) 当社または第三者に対する法的な責任を超えた不当な要求行為。
 - (3) 当社に対し、脅迫的な言動または暴力を用いる行為。
 - (4) 偽計または威力を用いて相手方の業務を妨害し、または信用を毀損する行為。
 - (5) 前各号に準ずる行為。
3. 利用者は、利用者が反社会的勢力から不当要求または業務妨害等の不当介入を受けた場合は、これを拒否し、不当介入があった時点で、速やかに不当介入の事実を当社に報告し、当社の捜査機関への通報および当社の報告に必要な協力を行うものとします。
4. 当社は、利用者に前三項のいずれかの規定に違反している事実が発覚（報道されたことを含みます。）したときは、何らの催告なしに、かつ、損害賠償・損失補償その他何らの義務も負うことなく、本規約に基づく契約等その他利用者と当社との間で締結したすべての契約の全部または一部を解除することができるものとします。なお、本項による解除が行われた場合であっても、利用者は当社に対し、何らの請求、主張、異議申立ても行わないものとし、かつ、当社は、本項による解除によっても、利用者に対する損害賠償請求は妨げられないものとし、

附則

第1条（本サービスの特典付与）

1. 当社は、利用者に対する本サービスの提供が継続する限り、利用者に対して別紙2に定める通信端末修理費用保険特典を付与するものとします。
2. 引受保険会社は、さくら損害保険株式会社（以下「引受保険会社」といいます。）であり、引受保険会社と当社の提携先である匠ワランティアンドプロテクション株式会社が動産総合保険契約を締結し、被保険者を利用者とするので、本特典が付与されるものとします。
3. 利用者は、前項の保険契約の被保険者となることにつき、予め同意するものとします。
4. 引受保険会社に対する保険料の支払いは、当社が行います。

2021年4月1日制定

1. 本サービスの概要

(1)

① 「ホームネットワーク機器の訪問サポート」にて、「訪問料金」、「サポート料金」及び「延長料金」の合計金額が金 10,000 円（税別）以下の場合：「訪問料金」、「サポート料金」及び「延長料金」を 10%割引とします。

※「指定料金」または「キャンセル料金」等その他の料金については割引適用対象外とします。

② 「ホームネットワーク機器の訪問サポート」にて、「訪問料金」、「サポート料金」及び「延長料金」の合計金額が金 10,000 円（税別）を超える場合：「訪問料金」、「サポート料金」及び「延長料金」を 15%割引とします。

※「指定料金」または「キャンセル料金」等その他の料金については割引適用対象外とします。

(2) G・O・Gの提供する訪問サポートサービスの概要・条件等は、本規約制定時点において、「2. 訪問サポートサービスの概要」以降のとおりです。利用者は、G・O・Gへの訪問サポートサービスの利用契約の申込時に、都度、最新の情報等を確認するものとし、利用者の自己の判断と責任において、訪問サポートサービスを利用（申込み・契約締結を含みます。）するものとします。

(3) 当社は、利用者の訪問サポートサービスの利用およびそれに関連して生じた利用者または第三者の損害に対して、いかなる責任も負わず、また一切の賠償・補償も行いません。

2. 訪問サポートサービスの概要

(1) 訪問サポートサービスとは、利用者のもとに、G・O・Gの専門スタッフが訪問し、パソコンやルーターなどの機器の設定や、デジカメやプリンターなどの周辺機器の使い方などを有料（別途G・O・G所定の料金表に基づき、訪問サポートサービスの利用に応じて利用者はG・O・Gに支払いを行う必要があります。）にて利用可能なサービスです。

(2) 訪問サポートサービスでは、G・O・Gは、利用者に対して、前述の割引価格による対応サポートを実施します。

(3) 訪問サポートサービスの内容、料金等は、以下の URL に規定されます。

「ホームネットワーク機器の訪問サポート利用契約（URL：

https://www.gog.co.jp/terms/fene_visitsupport.php」

(4) 訪問サポートサービスの内容は、予告なく内容が変更されることがあります。

3. サポート範囲

(1) 対象機器

- ① 日本国内でご購入されたパソコン及び周辺機器・スマートフォン・タブレット・インターネット対応機器
- ② 現在もハードウェア及びソフトウェアメーカーがサポートしている範囲内

(2) サポートエリア

「2. 訪問サポートサービスの概要」第3項記載のURLにてご確認ください。

(3) 電話受付時間：10時～20時(土日祝日も営業)

※年末年始(12月31日～1月3日まで休み)

(4) サポート開始時間：8時～23時(土日祝日も営業)

※年末年始(12月31日～1月3日まで休み)

4. 利用方法

訪問サポートサービスの、利用方法は以下の通りとなります。

(1) 利用の連絡を、下記の専用URL（以下「専用URL」といいます。）へ、利用者本人から直接お申込みください。

(2) G・O・Gのスタッフより、利用者に連絡し、利用者の状況をヒアリングの上、概算見積もり金額を提示いたします。なお、実際の状況の診断前のため、この時点の見積もりは概算のものとなります。実際の訪問サポートサービス提供時の診断後に見積もり金額が変わる場合もあります。

(3) 利用者とG・O・Gのスタッフが相談の上、利用者が訪問サポートサービスの利用を希望する場合は、G・O・Gのスタッフの訪問等の日時を決定し、スタッフが利用者の自宅や会社等指定の場所に訪問等します。

(4) G・O・Gのスタッフが訪問等し、利用者の状況を解決した後、利用者は、G・O・Gの請求に従い、G・O・Gに対して訪問サポートサービス料金を支払うものとします。

記

【専用URL】 <https://www.gog.co.jp/fene/>

5. 訪問サポートサービスの中断・中止

以下のいずれかに該当する場合、G・O・Gのスタッフは、訪問サポートサービスのサポート作業を実施せずに作業を終了する場合があります。

- (1) 申込内容がサポートの対象外である場合
- (2) 申込内容に虚偽の事項が確認された場合
- (3) サポートに必要な情報等を開示いただけない場合
- (4) サポートに必要な機器や環境が整っていない場合
- (5) 対象機器に致命的障害があり、サポートを行えない場合
- (6) サポートの過程で、申込内容以外の追加作業が必要になり、追加料金のお支払いに承諾を得られない場合
- (7) 違法コピー等、日本国の法令に違反するサポートを要求された場合
- (8) その他G・O・Gの定める場合

6. 免責事項

- (1) 訪問サポートサービスにおけるサポートは、情報の制限及び技術的な制限等を受けることから、正確性、利便性、有用性、完全性等を保証するものではありません。
- (2) サポートを利用することにより、対象機器のメーカー等の保証が受けられなくなる場合があります。
- (3) 対象機器等の環境により、サポート終了時間の保証はできません。
- (4) 作業環境及び利用者の事由により、サポート終了時間が予定より長引く可能性または終了できない可能性がある場合は、サポートを中止または延期することがあります。
- (5) その他、G・O・Gの定める事項。

以上

1. 概要

「利用者」が所有し、利用する通信機器（以下の2.に定めるものとし、以下「対象端末」といいます。）の物損・電氣的機械的的事故等により「利用者」に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。）、保険契約者を当社の提携先である匠ワランティアンドプロテクション株式会社、被保険者を「利用者」とする通信端末修理費用保険契約に基づき、引受保険会社から一定額を上限とする保険金が支払われるサービス（以下「本特典」といいます。）が、本サービスの特典として付与されます。

なお、この保険契約における被保険者は個人の場合に限り、「利用者」および「利用者」と生計を同一にする同居の親族（2親等以内）、別居の未婚の子を含みます。

2. 対象端末（保険の対象）

(1) 無線通信が可能な移動通信機器（スマートフォン、フィーチャーフォン（これらを総称して「携帯電話」という。）、タブレット端末、ノートパソコン（タブレットPC含む）、モバイルゲーム機をいいます。）であって、以下各号の条件を満たすものを対象端末とします。

- ① 電力供給契約の締結時に、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。
- ② 日本国内で発売されたメーカーの正規品である端末。
- ③ 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。
- ④ 本サービスの提供開始日時時点でメーカー発売日から5年以内の製品である端末。
- ⑤ 本サービスの提供開始日時時点でメーカー発売日から5年以上経過した製品であって、本サービスの提供開始日を起算日として起算日後に購入したものか、購入後一年以内のものであることの証明がとれる端末。

(2) 以下のものは、対象端末から除かれます。

- ① 対象端末の付属品・消耗品（ACアダプター、ケーブル、マウス、キーボード、バッテリー、外部記録媒体等）
- ② 中古製品として購入された端末で、第1項各号の条件を満たさないもの
- ③ 対象端末内のソフトウェア
- ④ レンタル・リースなどの賃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、修理・加工・改造・過度な装飾がされたとサービス提供会社が判断したもの
- 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

3. 補償期間

「利用者」は、本サービスの提供開始日の属する月の翌々月 1 日から、本サービスが提供される期間中、本特典を利用できるものとします。なお、本サービスの提供開始日の属する月の翌月末以前、または本サービスの提供終了日の翌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. 保険金の金額及び補償の範囲（保険金が支払われる場合と支払われない場合）

「利用者」は、引受保険会社に対し、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、1「利用者」あたり 1 年（起算日は本サービスの提供開始日の属する月の翌々月 1 日とします。）につき以下記載の金額（非課税）及びご利用回数を上限として、「利用者」が被った実損金額を通信端末修理費用保険金として請求することができます。但し、「■保険金が支払われない場合（除外事項）」に該当する場合、保険金は支払われないものとします。

| 対象端末（※1） | 保険金額（※2） | 免責金額 | ご利用上限回数 |
|----------------------|--|-------------------------|---------------------------------|
| 携帯電話 | 修理可能：最大 15 万円 （※3） 修理不可：最大 3.75 万円 （※4） | 1 修理あたり 3 千円 （※5） | 3 端末／保険金請求 回数は総計 3 回 （※6） |
| タブレット端末 | | | |
| ノートパソコン（タブレット PC 含む） | | | |
| モバイルゲーム機 | | | |

※1 保険金請求時に対象端末の登録（最大 3 端末）を行い、以降の利用は当該登録を行った端末のみが対象端末となります。なお、機種変更等により対象端末に変更がある場合は、変更後の端末に損害が生じる前に、事前に引受保険会社所定の書式をもって引受保険会社に届出するものとします。

※2 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、修理不可とは、対象端末のメーカー等での修理が不可能で、「利用者」が別途対象端末の同等品を購入した状況を指します。

※3 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ついて、15 万円（非課税）を上限として、引受保険会社から保険金が支払われます。なお、修理により同等品を本体交換した場合（有償交換）も修理可能扱いとなります。

※4 「利用者」が修理不可端末を購入した際に要した費用の 25%の金額について、3.75 万円（非課税）を上限として、引受保険会社から保険金が支払われます。但し、「利用者」にて購入証明書（購入時の価格が記載されている書類）の提出ができず、同等機器を再購入された場合は、3.75 万円（非課税）を上限として再購入価格の 25%が支払われます。

※5 対象端末機器に生じた損害の額が 1 回の修理につき、免責金額を超過する場合に限り、その超過額に対してのみ、保険金を支払います。ただし、1 回の修理によって生じた損害の額が、保険金額に相当する額以上となった場合は、保険金の支払額を算出するにあつ

て、免責金額を適用しません。

※6 同一事故による求償は1度きりとするものとします。

■保険金が支払われない場合（除外事項）

前述の保険金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。また、メーカー保証等その他の補償制度による補償が、本特典の保険金による補償と重複した場合には、当該他の補償制度による補償が本特典に優先することとします。

- ①サービスの適用資格を有していないときに損害が発生した場合
- ②すり傷、汚れ、しみ、焦げ等の本体機能に直接影響しない外形上の損害
- ③利用開始日の属する月の翌月末日以前、もしくは利用契約が終了した日の翌日以降に対象端末機器に生じた損害
- ④対象端末機器が、日本国内で販売されたメーカー（日本法人を設立している日本国外メーカーを含みます。）純正品および移動体通信事業者（仮想移動体通信事業者を含みます。）によって販売された純正品以外の場合
- ⑤対象端末機器を被保険者が家族・知人・オークション等から購入・譲受した場合
- ⑥対象端末機器が、被保険者以外の者が購入した端末機器であった場合
- ⑦対象端末機器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および費用支払時の事務費用等）
- ⑧修理費のなかに航空運賃が含まれている場合は、航空輸送によって増加した費用
- ⑨紛失・国外での盗難による損害
- ⑩国外で発生した事故による損害
- ⑪中古製品として購入された端末機器の自然故障（取扱説明書、添付ラベル等の注意書に沿った使用下で発生した電氣的・機械的故障）
- ⑫地震もしくは噴火またはこれらに津波による損害
- ⑬洪水・高潮・土砂崩れ・落石等の水災による損害
- ⑭台風・旋風・暴風等の風災による損害
- ⑮自然の消耗、劣化、縮み、変色または変質による損害
- ⑯対象端末機器の修理、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
- ⑰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

【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 ③ 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） |
| 「修理不可」 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可であることを証明できるもの ③ 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 ④ 修理不可となった対象端末の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 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） |

以上