

おたすけ安心サービス

サービス利用規約・規定

本書面の内容を十分お読みください。

■サービス販売価格

- ・おうち安心プラン: 月額 410 円(税込 451 円) 自動更新
- ・自転車安心プラン: 月額 410 円(税込 451 円) 自動更新
- ・まとめて安心プラン: 月額 590 円(税込 649 円) 自動更新

■お支払時期・お支払方法

本サービスの利用申込みを、エネコム(以下、「当社」といいます。)が承認した翌月から利用料金が発生いたします。お支払時期、お支払方法は、当社サービスの利用料金に合算して請求し、本サービスの料金を支払っていただきます。

■ご利用開始日・ご利用料金の発生日

本サービスの利用申込みを当社が承認した翌月から利用料金が発生し、サービスをご利用いただくことができます。ただし、新規でご契約の場合(引込工事等が必要となる場合)は、工事完了日の属する月の翌月 1 日からの利用料金発生・サービスご利用開始となります。

■退会・利用契約の解除

メガ・エッグお客さまセンター(0120-50-58-98)へお申し出いただくことにより、退会することができます。退会をお申し込みいただいた月の月末まで本サービスをご利用いただくことができます。なお、日割りでの料金計算はおこないません。

■事業者の名称、所在地、代表者の氏名

株式会社 エネコム

〒730-0051 広島県広島市中区大手町二丁目 11 番 10 号 NHK 広島放送センタービル

取締役社長 岡部 恵二

第1章 総則

第1条(目的)

株式会社エネコム(以下、「当社」といいます。)は、利用規約(以下、「本規約」といいます。)に従い、おたすけ安心サービス(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または一部を委託する第三者をいいます。
- (2)「会員」とは、第4条の定めに従い、当社との間で利用契約を締結した者をいいます。(法人のお客さまは対象外となります。)
- (3)「会員等」とは、会員および当該会員の家族会員を総称していいます。
- (4)「会費」とは、本サービスの月額利用料金をいい、その金額は別表2 料金表に定めるとおりとします。なお、会員は、会員等が実際に本サービスを利用しなかった月についても、会費の支払義務を負うものとします。
- (5)「家族会員」とは、配偶者および会員またはその配偶者の未婚の子ならびに会員またはその配偶者の同居の親族(6親等内の血族または3親等内の姻族)をいいます。ただし、おうち安心プランの利用に関しては、会員と同居しない者を家族会員に含めないものとします。
- (6)「サービス対象物件」とは、会員が当社所定の方法で当社に予め届け出た契約会員の自宅をいいます。ただし、一時的な転居により、契約者回線の設置場所以外で自宅として届け出いただいている場合にはこの限りではありません。また、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会員の身分証明書(運転免許証また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および委託先において判断すること
- (7)「専用フリーコール」とは、会員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。
- (8)「提供会社」とは、会員等に対して自転車ロードサービス(別紙1 第2条第1項に定義します。)を提供する会社をいいます。
- (9)「本規約等」とは、本規約と利用契約を総称していいます。
- (10)「当社サービス」とは、当社が別に定める「IP 通信網サービス契約約款」および「IP 通信網サービス契約約款～東広島市情報通信基盤整備事業版～」に基づいて提供される各種「光ネットサービス」のうち当社が指定する「有線アクセスサービス」をいいます。
- (11)「本サービス」とは、以下の各号に定めるサービスを個別にまたは総称していいます。
 - ①サービス内容およびその利用条件を第2章に定める「自転車安心プラン」
 - ②サービス内容およびその利用条件を第3章に定める「おうち安心プラン」
- (12)「利用契約」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。
- (13)「利用申込者」とは、第4条第1項の定めに従い利用契約の締結を当社に申込む者をいいます。

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(当社が随時会員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。ただし、本規約と諸規約の定めが異なる場合、諸規約の内容が優先して適用されます。
3. 当社は、会員の承諾なく、本規約を変更することがあります。この場合、本サービスの内容および提供条件は、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利用者への通知は、所定の Web サイトに掲載する方法により行われ、当該通知内容が当該 Web サイトに表示された日の翌日から 7 日間が経過した時にその効力を生じるものとします。
5. 会員が、本規約の変更の効力が生じた後に本サービスを利用した場合には、変更後の規約のすべての記載事項について同意したものとみなします。

第 4 条(利用契約)

1. 利用申込者が、本規約に同意の上、本サービスの利用申込を行い、当社がこれを承認した時点をもって、当該利用申込者と当社との間で利用契約が成立するものとします。
2. 利用契約の有効期間は、利用契約が成立した翌月 1 日から翌月末日までとします。また、当該有効期間内に第 14 条に基づく退会申請がなされず、その他当該利用契約が終了しない場合、当該利用契約は、有効期間満了の翌日よりさらに 1 ヶ月間同一条件で自動的に更新され、以後も同様とします。
3. 利用申込者が次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、当該利用申込者を会員とすることおよび当該利用申込者との間で利用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またはそれらのおそれがある場合
 - (2) 過去に自己を会員または家族会員とする利用契約が締結され、かつ当該利用契約の終了日から 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また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、当社または提供会社(当社および提供会社を総称して、以下、「当社等」といいます。)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または違反のおそれのある場合
 - (5) 当社が利用申込者に対して本サービスを提供するにあたり当社の業務遂行上支障がある場合
 - (6) その他当社が利用申込者を会員とすることを不適切と判断した場合

第 5 条(本サービスの提供および利用)

1. 会員は、本規約等の定めに従い、本サービスを利用することができるものとします。
2. 会員は、家族会員が本規約等の定めに従うことならびに家族会員が当社等に対して有する権利の範囲および内容がいかなる場合においても本規約等に基づき会員が当社等に対して有する権利の範囲および内容を超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、家族会員と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、家族会員が本サービスを利用した時点で、家族会員が本項に定める承諾を当社および会員に対して行ったものとみなします。
3. 前条第 1 項および第 1 項の定めにかかわらず、会員等は、前条第 1 項に基づき提出された本サービスの利用申込みを当社が承認した日から当該日の属する月の末日までの期間および第 13 条第 1 項に基づき退会申請を行った日の属する月の翌月 1 日以降、本サービスを利用することができないものとします。
4. 当社は、会員の承諾を得ることなく、会員等に対する本サービスの提供に必要となる業務の全部または一部を委託先に対して委託し、委託先として会員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。
5. 当社は、会員の承諾を得ることなく、本サービスの全部もしくは一部を変更または廃止することができるものとします。当社は、本サービスの変更または廃止により会員等に生じた損害について一切の責任を負わないものとします。
6. 会員は、会員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同意するものとします。

第 6 条(会費その他の料金)

1. 会員は、本サービスを利用するにあたり、利用契約の定めに従って会費を支払うものとします。なお、会費の支払義務は第 4 条第 1 項に基づき当社が利用申込を承認した日の翌月 1 日から発生するものとします。ただし、新規でご契約の場合(引込工事等が必要となる場合)は、工事完了日の属する月の翌月 1 日から発生するものとします。
2. 当社は、第 16 条に定める損害賠償の支払いを除き、会費その他の本規約等に基づき利用申込者または会員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または会員に対して返還しないものとします。
3. 会員は、会費(本項に定める延滞利息を除きます。)の全部また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。なお、支払期日の翌日から起算して 10 日以内に未払額の全額が支払われた場合、延滞利息の支払義務が消滅するものとします。

第 7 条(登録情報の変更)

1. 会員は、当社等に届け出た情報(サービス対象物件の所在地およ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、当社等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. 会員が前項に基づく変更手続を怠ったことにより会員が不測の不利益を被ったとしても、当社等はその責任を一切負いません。また、会員が前項に基づく変更手続を怠ったことにより当社が会員宛に発送した通知が到達せず、または到達が遅延した場合、当該通知は通常到達すべき時に会員に到達したものとみなされます。

第 2 章 おたすけ安心サービス 自転車安心プラン

第 8 条(サービス内容)

おたすけ安心サービス 自転車安心プラン(以下、「自動車安心プラン」といいます。)の内容および利用条件は別紙 1「おたすけ安心サービス 自転車安心プラン」に定めるとおりとします。

第 9 条(傷害保険)

自転車安心プランの会員は、当社が au 損害保険株式会社との間で締結した保険契約に基づき、スタンダード傷害保険が自動で付帯され、当該保険の被保険者となります。なお当該保険の詳細については、別紙 2「おたすけ安心サービス」付帯保険規約に定めるとおりとします。

第 3 章 おたすけ安心サービス おうち安心プラン

第 10 条(サービスの内容)

1. おたすけ安心サービス おうち安心プラン(以下、「おうち安心プラン」といいます。)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、会員等が専用フリーコールに架電して出動要請することにより、24 時間 365 日、日本国内(ただし一部離島は除く)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、会員と同居しない者は、おうち安心プラン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「おうち安心プラン 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、当社または委託先から、会員等に対し、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、おうち安心プランの対象外となります。
- (1) 会員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) 前項に基づき提出された会員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トラブルが、利用契約締結前に発生したと当社または委託先が判断する場合
 - (4) 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または委託先において判断する場合
 - (5) 当社または委託先において、第1項に定める出動要請が会員等以外の者からなされたものであると判断する場合
 - (6) 第1項に基づく出動要請にかかるトラブルに対し、過去におうち安心プランが提供されたものであると当社または委託先において判断する場合
 - (7) 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場合
 - (8) 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または委託先において判断するトラブル
 - (9) 凍結および凍結に起因する水まわりのトラブル
 - (10) 第1項に基づく出動要請に応じることが当社また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
 - (11) その他当社または委託先がおうち安心プランの提供に適さないと判断する場合
4. 会員等は、前項の定めに基づきおうち安心プラン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、委託先と会員等との間の合意内容に従って会員等が支払うものとします。当社は、会員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11条(利用料金)

- 1. おうち安心プラン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については30分)以下となった場合、当該おうち安心プランの利用料金は会費に含まれ、会員は当該おうち安心プランの利用料金を会費のほかに支払う義務を負わないものとします。
- 2. おうち安心プランにかかる作業時間が前項に定める時間を超過した場合ならびにおうち安心プランにかかる作業に部品交換また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、部品代金および特殊作業料については、前条4項に準じて会員がこれらの費用を負担するものとします。

第4章 おたすけ安心サービス まとめて安心プラン

第12条(サービスの内容)

まとめて安心プランは、おうち安心プランと自転車安心プランをセットにしたプランです。サービスの内容は、おうち安心プラン、自転車安心プランの各プランと同一です。

第5章 一般条項

第13条(本サービスの一時中断等)

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、会員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また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また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また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または一時停止に関して、当社は会員または第三者(家族会員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14条(退会・利用契約の解除等)

1. 会員は、当社が別途指定する方法により退会申請をすることにより退会できるものとします。退会申請がなされた場合、利用契約は、退会申請日の属する月の末日をもって終了するものとします。
2. 退会申請が暦月の途中で行われた場合においても、会員は、退会申請日の属する月の末日までの期間にかかる会費支払義務を負うものとし、会費の日割計算はこれを行わないものとします。
3. 前二項の定めにかかわらず、会員等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、会員等による本サービスの利用を停止し、利用契約を解除しまたは会員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または利用契約が解除された場合であっても、会員は、当該利用停止日または解除日の属する月にかかる会費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会員等の情報に虚偽もしくは不備またはそれらのおそれが判明した場合
 - (2) 過去に自己を会員または家族会員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場合
 - (3) 会員または家族会員が、本規約または諸規約の定めに違反しまたは違反するおそれのある行為をした場合
 - (4) 会員または家族会員が、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または違反のおそれのある場合
 - (5) その他、当社が会員として不適切と判断した場合

第15条(禁止行為)

会員は、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、家族会員が以下の各号に定める行為を行った場合、会員自身が

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会員等に該当しない者に開示する行為
- (2) 会員等に該当しない者に本サービスを利用させまた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またはこれに類する行為
- (5) 当社等または本サービスを利用する者を誹謗中傷する行為
- (6) 当社等また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または毀損するおそれのある行為
- (7) 当社等また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または侵害するおそれのある行為
- (8) 当社等または本サービスを利用する者に不利益または損害を与える行為または与えるおそれのある行為
- (9) 本サービスの他の利用者による本サービスの利用もしくは享受また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またはそれらに関連する行為
- (11) 法令に違反する行為また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される行為

第 16 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会員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会員が実際に支払った 1 ヶ月分の会費を上限として、当該損害を会員に補償するものとします。ただし、当社の故意また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 17 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、会員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、会員または家族会員が利用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およ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、苦情および請求等について何ら責任を負わないものとします。
4. 当社等が家族会員から本規約等に定める範囲を超える異議、苦情および請求等を受けた場合、会員は、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 18 条(個人情報の取り扱い)

1. 当社は、会員等に係る氏名、電話番号、住所もしくは居所または請求書の送付先、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、当社がウェブサイトで公開する定めに従って管理し、使用します。
2. 当社は、会員等の個人情報等を、委託先、および提供会社に提供することがあります。

第 19 条(譲渡禁止)

会員は、本規約等に基づく権利義務の全部または一部を第三者に譲渡し、また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 20 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、広島地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

附則(2016 年 10 月 3 日 コ企サ-30 号)

(実施期日)

本規約は 2016 年 10 月 1 日から実施します。

附則(2019 年 9 月 27 日 コ企サ 19-063 号)

1. この改正規約は、2019 年 10 月 1 日から実施します。

附則(2020 年 3 月 10 日 コ企サ 19-152 号)

1. この改正規約は、2020 年 4 月 1 日から実施します。

附則(2020 年 10 月**日 コ企サ 20-104 号)

この改正規約は、2020 年 11 月 1 日から実施します。

附則(2023 年 6 月 5 日 コ管サ 23-024 号)

この改正規約は、2023 年 7 月 1 日から実施します。

(料金および請求に係る特例措置)

第 2 条

- (1) 2016 年 10 月 1 日以降、本サービスの初回申込時に限り、本サービスの利用が可能となる日の属する月について会費の支払を要せず、第 4 条第 2 項の定めに基づき利用契約が更新された月の初日分から会費の支払義務が発生するものとします。

おたすけ安心サービス 自転車安心プラン

第 1 条(おたすけ安心サービス 自転車安心プランの内容)

自転車安心プランとは、会員等からの次条第 1 項に定める方法による出動要請に対し、次条第 1 項に定める自転車ロードサービスを会員等に提供する提供会社に対して取り次ぐサービスをいいます。会員は本規約を同意の上、本サービスの提供を受けることができます。

第 2 条(自転車ロードサービス)

1. 自転車ロードサービスは、会員等が専用フリーコールに自ら電話し、当社所定の事項を申告して自走不能地点（第 3 項に定義します。以下、同じです。）への提供会社の出動を要請することにより利用可能となる、提供会社が対象自転車（次項に定義します。）を自走不能地点から会員等が指定する場所（以下、「搬送先」といいます。）まで搬送するサービスをいいます。なお、自走不能状態とは、対象自転車が事故または故障により運転ができない、もしくは道路交通法上運転してはいけな故障の場合（夜間ライトがつかない状態等）をいいます。
2. 対象自転車は、会員等が現に使用している自転車とし、所有者を問いません。ただし、自転車の使用について正当な権利を有する者の承諾を得ないで使用中の自転車は対象自転車に含まれません。
3. 自走不能地点とは、別途提供会社が指定するサービス対象地域内に所在する、対象自転車が自走不能状態となった場所をいいます。なお、会員等は、提供会社の出動場所として上記サービス対象地域内の特定の場所を指定することができ、当該場所は、自走不能地点とみなされます。

第 3 条(利用条件等)

1. 自転車ロードサービスの利用可能時間および利用可能地域は、以下の各号に定めるとおりとします。
 - (1) 利用可能時間: 24 時間 365 日
 - (2) 利用可能地域: 日本国内（ただし一部離島は除く）
2. 会員は、提供会社の出動要請を行う家族会員が未成年者である場合、当該家族会員による自転車ロードサービスの利用について当該家族会員の親権者である会員の同意が得られた場合に限り、提供会社による自転車ロードサービスの提供がなされるものであることについて予め同意するものとします。

第 4 条(料金)

1. 自走不能地点から搬送先までの距離（実走距離をいいます。）が 20km 以下である場合、当該利用分にかかる自転車安心プランの利用料金は、会費に含まれるものとします。
2. 自走不能地点から搬送先までの距離（実走距離をいいます。）が 20km を超える場合、会員等は、別途提供会社と合意することにより、提供会社からサービスの提供を受けることができるものとします。当該サービスの提供にかかる費用は、提供会社と会員等との間の合意内容に従って会員等が支払うものとします。当社は、会員等に対する当該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5条(会員の義務)

1. 会員等が提供会社から自転車ロードサービスの提供を受けるためには、以下の各号に定める義務をすべて履行していることが必要となります。
 - (1) 警察への届出が必要とされる事故に関する届出が完了していること
 - (2) 対象自転車を含む車両の移動等について必要とされる警察の許可を受けていること
 - (3) 自走不能地点における提供会社による作業に会員等が立会うこと。
 - (4) その他、自転車ロードサービスの提供について提供会社が必要とする事項の一切について会員等が協力を行うこと

第6条(自転車ロードサービスの対象外サービス)

1. 対象自転車が自力走行不能になった原因が次のいずれかに該当する場合、提供会社による自転車ロードサービスの提供は行われませんものとします。
 - (1) 対象自転車の盗難・紛失
 - (2) 対象自転車の鍵の紛失もしくは盗難または対象自転車の不具合等により、対象自転車を開錠できない場合
 - (3) 会員等の故意または重大な過失
 - (4) 会員等の闘争行為、自殺行為または犯罪行為
 - (5) 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
 - (6) 地震もしくは噴火またはこれらによる津波
 - (7) 核燃料物質(使用済燃料を含みます。)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またはこれらの特性による事故
 - (8) 前号以外の放射線照射または放射能汚染
 - (9) 差押え、収用、没収、破壊等国または地方公共団体の公権力の行使。ただし、火災消防または避難に必要な処置として公権力の行使がなされた場合は本号の規定を適用しない。
 - (10) 航空機、船舶、鉄道、自動車等による対象自転車の輸送中の事故
2. 以下の各号のいずれかに該当する間に自走不能状態となった場合、提供会社による自転車ロードサービスの提供は行われませんものとします。
 - (1) 競技、競争もしくは興行またはこれらのための練習中に対象自転車が自走不能になった場合
 - (2) 性能試験を目的とした試運転における運転中に対象自転車が自走不能になった場合
 - (3) 前二号に掲げる行為を目的とする場所における前二号に掲げる行為に準ずる方法・態様による運転中に対象自転車が自走不能になった場合(ただし、法令に基づく許可を受けて、一般の通行を制限し、道路を占有して行うことなく道路上で対象自転車を用いて前二号に掲げる行為またはこれらに準ずる方法・態様による運転中に対象自転車が自走不能になった場合を除きます。)
 - (4) 道路交通法(昭和35年法律第105号)第65条第1項に定める酒気を帯びた状態で対象自転車を運転中に対象自転車が自走不能になった場合
 - (5) 麻薬、大麻、あへん、覚せい剤、シンナー等の影響により正常な運転ができないおそれがある状態で対象自転車を運転中に対象自転車が自走不能になった場合
3. 以下のいずれかに該当する場合、提供会社による自転車ロードサービスの提供は行われませんものとします。
 - (1) 会員等から専用フリーコールへの事前連絡がない場合
 - (2) 同一のトラブルで2回以上の利用の場合
 - (3) 自転車ロードサービスを提供する際に使用する道路または地域が、通行できない道路(通行禁止道路、季節的閉鎖道路、工事用道路、レースまたはラリーを目的とする場所等)、自然保護もしくは環境保全等の見地から主務大臣が通行禁止を指定した地域、出勤車両の通行が困難であると提供会社において判断する地域(凍結道路、未除雪道路、未整地地域、海浜、河川敷等)、自然災害により危険が予知される地域または作業が困難な場所に該当する場合
 - (4) 対象自転車が違法改造が施されている場合、後付パーツが装着されている場合、対象自転車が自転車ロードサービスの実施により破損等が生じる可能性がある自転車である場合、その他対象自転車が、自転車ロードサービスの提供が不能であると提供会社において判断される自転車である場合

- (5) 対象自転車が道路交通法施行規則(昭和 35 年 12 月 3 日総理府令第 60 号)第 9 条の 3 で定める基準に適合する制動装置を備えていないため交通の危険を生じさせるおそれがある自転車である場合
 - (6) 対象自転車が道路交通法施行規則第 9 条の 4 で定める基準に適合する反射器材を備えていない自転車(道路交通法施行令(昭和 35 年 10 月 11 日政令第 270 号)第 18 条第 1 項に定めるところにより尾灯をつけている場合は除きます。)である場合
 - (7) 対象自転車が道路交通法第 62 条で定める整備不良車両に該当する自転車である場合
 - (8) 会員等が本規約に違反した場合
 - (9) その他提供会社が会員等による自転車ロードサービスの利用方法等が不適切と判断した場合
4. 次の各号のいずれかに該当する場合、会員の同意を得ることなく、自転車ロードサービスの一部もしくは全部の提供が一時中断されまたは一時停止されることがあります。
- (1) 火災、停電、天災等の不可抗力その他提供会社の責めに帰すべからざる事由に起因して自転車ロードサービスの提供が不可能または困難になった場合
 - (2) 交通事情、気象状況等により自転車ロードサービスの提供が提供会社の事業遂行上支障があると判断する場合
 - (3) その他、提供会社が合理的な理由により、自動車ロードサービスの提供を一時中断または一時停止する必要があると判断した場合

第 7 条(損害賠償等)

自転車ロードサービスの利用に伴い会員等に損害が発生した場合、当社は、当社自らまたは提供会社をして、提供会社または当該損害を発生させた者(提供会社から取次または委託を受けて自転車ロードサービスの全部または一部を会員等に提供する者を含みますがこれに限られません。)から当該損害にかかる損害賠償金を回収したうえ、当該損害賠償金を会員等に交付できるものとします。会員等は、本条に定めるほか、自転車ロードサービスの利用に関して生じた損害の賠償を当社に対して求めないものとします。

「おたすけ安心サービス」付帯保険規約

～ スタンダード傷害保険(傷害事故の範囲: 自転車搭乗中等のみ補償特約付帯)～

【補償の概要】

「おたすけ安心サービス」付帯保険は、被保険者(補償の対象となる方)が保険期間中に自転車に係る事故(※)によって傷害(ケガ)を被った場合に保険金をお支払いする保険です。

※「自転車に係る事故」とは自転車に乗っている間の事故や、自転車に乗っていないときに運行中の自転車と衝突・接触した事故をいいます。

【補償の内容等】

保険金の種類	保険金をお支払いする場合	お支払いする保険金の額	保険金をお支払いできない主な場合
入院一時金	事故によるケガのため、事故発生の日から、その日を含めて180日以内に、免責日数(2日)を超えて入院された場合	10,000 円 (入院一時金額) ※1回の入院につき、1回のお支払いが限度となります。(退院後、再入院した場合は合わせて1入院として取扱います。)	次のいずれかによるケガについては、保険金をお支払いできません。 ・被保険者または保険金受取人の故意または重大な過失 ・被保険者の闘争行為、自殺行為、犯罪行為 ・戦争、外国の武力行使、革命、内乱等の事変、暴動(注1) ・地震もしくは噴火またはこれらによる津波 ・競技・競争もしくは興行またはこれらの練習のため自転車に搭乗している間の事故 ・ブレーキ等の制動装置を備えていないために、交通の危険を生じさせるおそれがある自転車に搭乗している間の事故 ・むちうち症・腰痛等で医学的他覚所見のないもの(注2) ・細菌性食中毒・ウイルス性食中毒 など (注1)テロ行為によるケガに関しては、自動セットされる「テロ行為補償特約(条件付)」により、保険金お支払いの対象となります。 (注2)被保険者が自覚症状を訴えている場合であっても、レントゲン検査、脳波所見、神経学的検査、眼科・耳鼻科検査等によりその根拠を客観的に証明することができないものをいいます。
個人賠償責任保険金(特約)	被保険者が日常生活における偶然な事故や住宅の所有(注)、使用または管理に起因する偶然な事故により、他人を死傷させたり、他人の物に損害を与えたりした結果、第三者に対して法律上の損害賠償責任を負った場合 (注)住宅には別荘など一時的に居住する住宅を含みます。	損害賠償金の額－自己負担額(0円) ※1回の事故につき個人賠償責任保険金額(1億円)を限度とし、別枠で約款所定の費用(損害防止軽減費用等)をお支払いすることがあります。 ※賠償額の決定については、事前に引受保険会社の承認が必要です。 ※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。	(1)次のいずれかによって発生した損害に対しては、保険金をお支払いできません。 ・ご契約者または被保険者の故意 ・戦争、外国の武力行使、革命、内乱等の事変または暴動(注) ・地震もしくは噴火またはこれらによる津波 など (2)次の損害賠償責任のいずれかを負担することによって被った損害に対しては、保険金をお支払いできません。 ・職務遂行に直接起因する損害賠償責任 ・職務の用に供される動産または不動産の所有、使用または管理に起因する損害賠償責任 ・同居する親族に対する損害賠償責任 ・第三者との間の約定によって加重された損害賠償責任 ・心神喪失に起因する損害賠償責任 ・航空機・船舶・車両(人力のものやゴルフ・カートを除きます)の所有・使用または管理に起因する損害賠償責任 など (注)テロ行為によって発生した損害に関しては、自動セットされる「テロ行為補償特約(条件付)」により、保険金お支払いの対象となります。
賠償事故解決特約	個人賠償責任保険をお支払いする法律上の損害賠償責任が発生した場合に、被保険者からのお申出により、引受保険会社が被保険者のために折衝、示談または調停もしくは訴訟の手続きを行う(注)特約です。 (注)示談交渉等をお引き受けできない場合もあります。詳細は、普通保険約款・特約をご確認ください。		

【被保険者(補償の対象となる方)】

「おたすけ安心サービス 自転車安心プラン、ならびに、まとめて安心プラン」の会員様(サービスの提供を受ける人)ご本人、ご本人の配偶者、ご本人またはその配偶者の別居の未婚の子、ご本人またはその配偶者の同居の親族(6親等内の血族または3親等内の姻族)となります。

【補償開始日時・保険期間】

「おたすけ安心サービス 自転車安心プラン、ならびに、まとめて安心プラン」会員期間開始日の午前 0 時から補償開始となり、会員期間中補償が継続されます。

(注)なお、「おたすけ安心サービス 自転車安心プラン、ならびに、まとめて安心プラン」を解約された場合は、その手続きをされた日の翌月 1 日午後 4 時をもって補償が終了します。

【お申込みにあたってのご注意】

- ・「おたすけ安心サービス」付帯保険は保険契約者を株式会社エネコム、(取扱代理店を KDDI 株式会社)、引受保険会社を au 損害保険株式会社とするスタンダード傷害保険の商品付帯契約です。被保険者(補償の対象となる方)の方の保険料負担はありません。
- ・上記補償内容については概要を説明したものです。詳しくは au 損害保険株式会社のホームページにあるスタンダード傷害保険ご契約のしおり(普通保険約款・特約集)をご確認ください(<http://www.au-sonpo.co.jp/>)。

【個人情報の取り扱いについて】

株式会社エネコムは、本事業の運営において知り得た顧客等の個人情報について、個人情報保護法等の法令を遵守し、かつ善良なる管理者の注意義務をもって管理するものとします。なお、下記の利用目的にのみ使用致します。

- I. お客様よりお申込みを受けた各種サービスを提供するため
- II. お客様に対して各種営業情報及び販促品を提供するため
- III. I における各種サービスの提供後に、アンケート、その他事項等、改めてお客様と接触をする必要が発生した際のため
- IV. お客様から頂いたご意見、ご要望にお答えするため
- V. 傷害保険サービスの提供会社である au 損害保険株式会社の保険引受の審査、本契約の履行のためおよび引受保険会社及び取扱代理店が行う他の商品・サービスの案内のため また、V については、利用目的の達成に必要な範囲で、業務委託先、医療機関、保険金の請求・支払いに関する関係先、再保険会社等に提供することがあります。ただし、保健医療等の特別な非公開情報(センシティブ情報)については、保険業法施行規則(第 53 条の 10)により、利用目的が限定されています

詳細については、au 損害保険株式会社のホームページ(<http://www.au-sonpo.co.jp/>)をご覧ください。

[引受保険会社]

au 損害保険株式会社

B20D310066(2009)

別表 1 おうち安心プラン サービス内容 1/3

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	止水応急処理、シールテープ処理
			詰まり	ローポンプで詰まり除去、簡易トローラー使用 ※1
			破損	応急処置、部材交換(部材費別)
		ディスプレイ	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	応急止水処置
			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、ロータンク内部部材交換(部材費別) ※3
			水流れない	部品外れ確認 ※3
			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 ※4
			破損	応急処置、部材交換(部材費別)
	浴室	給排水	漏水	止水応急修理
			詰まり	ローポンプで詰まり除去、簡易トローラー使用 ※5
			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。)		解除	ピッキング、サムターン回し他解錠作業 ※6
			破錠	解錠不可時の破錠作業 ※7
			シリンダー詰まり	詰まり除去(中折れ鍵・異物など)、清掃 ※8
			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	住居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・破損物除去
			破損	破損箇所養生・破損物除去
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
		施錠	施錠不良	丁番調整・吊り戸金具位置調整

別表 1 おうち安心プラン サービス内容 2/3

サービス対象	場所/部位	詳細	症状	対応作業例
室内建具	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	丁番調整、ビス増し締め
			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
			破損	応急修理・木補修
	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 ※9
			作動不良	潤滑剤塗布、レール修正、戸車調整 ※9
			傾き	戸車位置調整
			外れ	外れ止め・戸車位置調整 ※9
	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、テスト・ブレーカー確認 ※10
			チラつき	グロー・安定器・接触不良解消 ※10
	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 ※10
			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 ※11

別表 1 おうち安心プラン サービス内容 3/3

サービス対象	場所/部位	詳細	症状	対応作業例
電気設備	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)
		換気レジスター	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 ※12
			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
ガス設備	インターホン		作動不良	通電確認、接触不良解消
	ガスコンロ	ガスコンロ	着火不良	乾電池確認、元栓・メーター確認 ※13
			火力不良	バーナー確認・清掃・調整 ※13
	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・水漏れ確認 ※13
			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 ※13
			水漏れ	水回路接続確認、応急止水処置 ※13
			エラーコード表示	エラーコード確認、各種リセット操作 ※13

※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 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。※5 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。※6 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。※7 夜間等の状況により作業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 接着剤等、除去作業ができない場合があります。※9 プリーツ網戸は対象外です。※10 開口が必要な配線不良は対象外です。※11 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。※12 入居時設備以外のものは対象外です。※13 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。

別表 2 料金表

おうち安心プラン	月額 410 円(税込 451 円)
自転車安心プラン	月額 410 円(税込 451 円)
まとめて安心プラン	月額 590 円(税込 649 円)

■クーリング・オフ

お客さまが、訪問販売等でお申込み(契約)された場合、本書面を受領された日から 8 日を経過するまでは、書面により無条件で申込みの撤回(契約が成立したときは契約の解除)を行うことができ、その効力は書面を発信したときから発生します。

この場合お客さまは、①損害賠償及び違約金の支払を請求されることはありません。②すでに引き渡された商品の引取りに要する費用、提供を受けた役務の対価あるいは移転された権利の返還に要する費用などの支払義務はありません。③すでに代金又は対価の一部又は全部を支払っている場合は、速やかにその全額の返還を受けることができます。④権利を行使して得られた利益に相当する金銭の支払を請求されることはありません。⑤役務の提供に伴い、土地又は建物その他の工作物の現状が変更された場合には、無料で元の状態にもどすよう請求することができます。

- サービス名・会社名等は、各社の商標または登録商標です。
- 表記の金額は、一部を除きすべて税抜価格です。別途消費税分がかかります。サービス内容および提供条件は、改善等のため予告なく変更する場合があります。
- 記載内容は 2023 年 7 月 1 日現在のものです。