

あんしんサポート365利用規約

総則

第1条（会員規約）

あんしんサポート365利用規約（以下「本規約」といいます。）は、HTB エナジー株式会社（以下「当社」といいます。）が提供するサービス『あんしんサポート365』（以下「本サービス」といいます。）を、第3条に定める本サービス対象者が利用するにあたって定めるものです。

第2条（会員）

1. 本サービスは、当社が指定するサービスプラン（以下「対象プラン」といいます。）へのご加入時に自動付帯され、お客様が対象プランに申込み、当社が申込みを承諾した時点で本サービス会員（以下「会員」といいます。）となります。
2. 会員は、対象プラン加入の申込手続をした時点で、本規約の内容を承諾しているものとみなします。
3. 会員が、申込時に登録された住所地にある本サービスの対象となる物件（以下「対象物件」といいます。）に居住しない場合は、会員による当社への事前登録を条件として、対象物件に居住される方（以下「居住者」といい、会員と併せて、以下「利用者」といいます。）に本サービスを利用させることができます。この場合、居住者は、本規約の内容を十分理解するものとし、会員は、居住者に本規約の内容を理解させ、居住者に対し本規約に従った行動を行うよう適切な指導監督を行うものとし、また、第3条第1項に定める同居人が利用する場合にも、会員は、同居人に本規約の内容を理解させ、同居人に対し本規約に従った行動を行うよう適切な指導監督を行うものとし、

第3条（利用者及び利用方法）

1. 本サービスは、利用者または対象物件における利用者の同居人（利用者及び同居人を総称して、以下「本サービス対象者」といいます。）のみが対象物件において利用することができます。なお、同居人は、当社が求めたときは、対象物件に利用者とともに同居していることを示す証憑を提示又は提出するものとし、
2. 本サービス対象者は、本サービスを利用する場合、お客様番号又は本サービス対象者であることを特定できる情報（本サービス利用時に、別途当社が指定するものとし、）を窓口へ伝達することが必要となることを承諾するものとし、
3. 本サービスの内容に関するご連絡先は以下の通りです。

記

【あんしんサポート 365 専用窓口】

電話：0120-431-365（受付時間 24 時間 365 日）

Web 受付： <https://htb-energy.com/option-service-top/support365.html>

以上

第4条（内容）

1. 本サービス対象者は、本サービスを利用する際、当社指定の専用フリーコール番号又は Web フォームから、当社に対して連絡するものとします。なお、本サービスの対象トラブルは、以下の各号に定めるものとします。

【対象トラブル】

- (1) 水廻りのトラブル
- (2) 玄関鍵の紛失・故障、不具合(特殊構造の鍵に関しては解錠できない場合があります。)
- (3) 窓ガラスのトラブル
- (4) 電気設備のトラブル
- (5) ガス機器のトラブル

※④電気設備のトラブル及び⑤ガス機器のトラブルの現場対応時間は、午前 9 時から午後 5 時までとします。

2. 前項において作業を行うのは、別途当社が指定する作業スタッフ（以下「作業スタッフ」といいます。）であるものとし、本サービス対象者は、作業スタッフの訪問時に利用者の立会が必要となることを予め承諾するものとします。

3. 玄関鍵の解錠は、利用者の身分証明書の提示を必要とし、ダブルロックの場合、2つ目の解錠対応は有償対応となります。なお、当該金額は別途当社が提示する料金表に記載の通りとします。

4. 本サービス対象者は作業スタッフが現場へ出動することに時間を要する場合があること、また山間部、離島及び島嶼については翌日以降の訪問となる場合があることを予め承諾することとします。

5. 本サービス対象者は、本サービス利用時に騒音・作業音等が発生し、周辺住民に影響が及ぶ場合には、騒音に関する周辺住民への説明等の対応を行うものとします。

6. 以下の各号に定める場合は、本サービスの対象外とします。

- (1) 建物共有スペースにおけるトラブル
- (2) 午後 9 時から午前 9 時までの時間帯における、錠部分の破壊による解錠作業
- (3) 本サービス対象者が所有する家電製品等に関するトラブル
- (4) 入居当初からの故障・破損に関するトラブルであると当社が判断するもの
- (5) 原状回復に関するトラブル
- (6) 地震等の天災、暴動等の非常事態におけるトラブル
- (7) その他当社が本サービスの提供内容として不適切または不相当と判断したもの

7. 本サービスによってトラブルが解決できない場合又は被害を拡大する恐れがあると当

社又は作業スタッフが判断した場合、会員は作業スタッフと協議の上、別途有料でサービスを依頼することができます。

8. 当社は本サービスの提供に係る業務を当社が適当と判断する者に委託することができますものとし、

第5条(利用料金)

本サービスの会費は、無料とします。ただし、以下各号の場合は、別途個別の利用料金・材料費等をお支払いいただくものとし、会員はあらかじめこれを承諾するものとし、

- (1) 作業員の作業開始から30分を超過した場合
作業開始から30分間経過後、10分間が経過するごとに1,650円(税込)をお支払いいただきます。
- (2) 対応に部品交換や特殊作業が必要になり、当該作業に費用が発生した場合
当該作業に要した実費をお支払いいただきます。
- (3) その他当社が別途定める場合

第6条(利用開始)

会員の対象プラン切替完了日または電気供給開始日が当月15日以前の場合は翌月1日を、当月16日以降の場合は翌々月1日を、それぞれ本サービスの利用開始日とします。

第7条(変更の届出)

会員は、連絡先等当社への届出内容に変更があった場合には、当社に所定の方法で速やかに変更の届出を行うものとし、届出がなかったことで会員が被る不利益は会員に帰属するものとし、また、変更後の物件所在地によっては、会員が本サービスを受けられない場合があることを会員は予め承諾するものとし、

第8条(退会)

対象プランの利用契約を終了した場合、会員は自動的に本サービスを退会するものとし、

第9条(個人情報)

1. 当社は本サービスの運営において知り得た利用者の個人情報について、個人情報の保護に関する法律(以下、「個人情報保護法」といいます。)等の諸法令を遵守し、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、なお、当社が取得した個人情報は、以下の利用目的に使用します。

- (1) 当社が、利用者より依頼を受けた当社サービスを提供するため
- (2) 利用者に対して当社の各種営業情報及び販促品等を提供するため

(3) 第1号における当社サービスの提供後に、メンテナンス、アンケート、その他の事由により改めて利用者と接触する必要が生じた場合、当社よりご連絡を行うため

(4) 利用者からいただいたご意見、ご要望にお応えするため

(5) 前各号のほか、当社プライバシーポリシーに定める利用目的

2. 次の各号に掲げる場合、前項の目的の範囲外であっても利用者の個人情報を利用し、または第三者に提供する場合があります。

(1) 利用者が同意している場合

(2) 個人情報保護法及びその他法令などにより強制された場合

3. 当社は、利用者から、利用者の個人情報の開示もしくは利用の停止、消去、第三者への提供の停止を求められた場合は、当社所定の手続に従ってこれに応じることとします。なお、当社の利用者の個人情報の取扱いにつきましては、当社プライバシーポリシーをご確認ください。

4. 当社が本サービスに関し保有する利用者の個人情報の開示、その内容の訂正、利用停止もしくは削除については、以下のお問い合わせ窓口までご連絡ください。

記

【個人情報の取扱いに関するお問い合わせ】

窓口：HTB エナジーワンダーサポート

連絡先：050-2018-1105（受付時間 平日 10:00～18:00）

<https://htb-energy.com/>

以上

第10条（損害賠償の制限）

1. 当社は、本サービスの利用により発生した本サービス対象者または第三者に生じた損害（他者との間で生じたトラブルに起因する損害を含みます。）及び本サービスを利用できなかったことにより発生した本サービス対象者または第三者に生じた損害に対し、当社が損害賠償責任を負う場合であっても、当社に故意または重大な過失がない限り、直接かつ通常の損害に限り損害賠償義務を負うものとします。

2. 当社は、当社に故意または重大な過失がない限り、以下の事項については、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。

(1) 本サービス利用の際に生じた人身事故もしくは物の損壊等による損害

(2) 天候や道路状況による本サービスの提供の遅延又は現場に到着できないことにより生じた損害

第11条（サービス提供の停止）

1. 当社は、以下に掲げる場合、また現場の状況によっては本サービスの提供をお断りする場合があります、本サービス対象者はあらかじめこれを承諾するものとします。

- (1) 本サービスの利用申込が、利用者以外の者からの依頼によるものと判明した場合
- (2) 災害、天災、暴動等に起因する依頼の場合
- (3) 利用者において、運転免許証等の顔写真付公的身分証明書の提示のない場合。また、顔写真付公的身分証明書の提示があっても、当該身分証明書上の住所、氏名が当社に届出のある住所、氏名と異なっていた場合
- (4) 依頼を受けた物件が対象物件とは異なる場合
- (5) 利用者本人の立会がない場合（ただし、本人以外が立ち会うときは当社の定める手続による本人の確認、承諾が必要です。）
- (6) 不正な行為があった場合または不正な行為を行うおそれがある場合
- (7) 本サービス対象者が本サービスを本規約外の目的で利用しようとした場合
- (8) 本サービス利用時において、当社に対して、電話を長時間かけ続ける、必要以上に頻繁にかける等の行為を行い、当社の業務を妨害または業務に支障を与えるおそれが生じた場合
- (9) 本サービス対象者の対応、態度、行動等から判断し、当社が適正に本サービスを提供することが困難であると判断した場合
- (10) 本サービスを行う際に、当社、作業スタッフ又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を侵害するおそれがあると判断した場合
- (11) 本サービス対象者が本規約に違反した場合
- (12) 当社のサービス提供が困難な地域におけるサービスの提供となる場合
- (13) その他当社が本サービス対象者として相応しくないと判断するに至る正当な理由がある場合
- (14) サービス提供先が、店舗・会社事務所など住宅物件とは異なる場合
- (15) その他、当社がやむを得ないと合理的に判断する場合

第12条（会員資格の取消）

1. 会員は、以下のいずれかの事由に該当した場合、会員としての資格を喪失するものとし、当社は即時に本サービスの提供を停止いたします。

- (1) 本規約の定めに違反する等不正な行為があった場合
- (2) 本サービスを本規約外の目的で利用した場合
- (3) 本サービス利用時において、当社に対して、電話を長時間かけ続ける、必要以上に頻繁にかける等の行為を行い、当社の業務を妨害し、または業務に支障を与えた場合
- (4) 本サービス対象者の対応、態度、行動等から判断し、当社が適正に本サービスを提供することが困難であると判断した場合
- (5) 本サービスを行う際に、当社の社員及び第三者の生命、身体、財産その他の権利利益が侵害された場合
- (6) 暴言・暴力やセクシャルハラスメントなど、作業スタッフの人格などを傷つける行

為や言動があったとき、または、当該行為の存在を当社が認めた場合

(7) 本サービス対象者が暴力団、カルト的宗教団体、反社会的勢力またはこれらに準ずるものの構成員、または準構成員であることが判明した場合

(8) 当社に著しい迷惑や損害を与えた場合

(9) その他当社が会員として相応しくないと判断するに至る正当な理由がある場合

2. 会員が、第8条に基づき退会する場合は、対象プランの利用契約の終了日の属する月の末日まで本サービス対象者は本サービスを利用できるものとし、当該末日限りで当社による本サービスの提供を終了します。

第13条（反社会的勢力の排除）

1. 本サービス対象者は、本項第1号に該当する事由がなく、また第2号に該当する行為を行わないことを表明し、また将来にわたっても該当せず、また行わないことを確約するものとし、

(1) 本サービス対象者が、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、総会屋等、社会運動標榜ゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下、「暴力団員等」といいます。）であること、または次のいずれかに該当すること

①暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること

②暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること

③自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること

④暴力団員等に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること

⑤役員または経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること

(2) 本サービス対象者が、自らまたは第三者を利用して行う次のいずれかに該当する行為

①暴力的な要求行為

②法的な責任を超えた要求行為

③本サービスに関し、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為

④風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて当社の信用を毀損し、または当社の業務を妨害する行為

⑤その他前各号に準ずる行為

2. 当社は本サービス対象者が前項の規定に違反している疑いがあると認めた場合には、本規約に基づく本サービスの利用を停止することができるものとし、その場合に当社に生じた損害は本サービス対象者がすべて賠償するものとし、本サービス対象者に生じた損害は、当社は一切その責任を負いません。

第14条（譲渡禁止等）

本サービス対象者は、本サービスに関する権利の全部または一部について、第三者に譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等の行為はできないものとします。

第15条（本規約及び本サービスの変更等）

当社は、変更内容を通知又は公表する措置を講じ、当該措置より合理的期間が経過した後に、本規約または本サービスの内容の全部または一部を、変更、追加または廃止することができるものとします。なお、変更された規約は、当社のホームページ（<https://htb-energy.com/guide/privacy.html>）上でご確認いただけます。

第16条（裁判管轄）

本サービスに起因して当社と本サービス対象者の間で生じた紛争については、訴額に応じ、東京簡易裁判所または東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第17条（準拠法）

本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

第18条（その他）

本規約に関する疑義又は本規約に定めのない事項については、会員及び当社の双方が誠意をもって協議し、円満に解決するものとします。

以上

2023年4月28日改定

2023年10月2日改定