HIS モバイルケア利用規約

第１条（本サービスの内容）

「HIS モバイルケア」（以下「本サービス」といいます。）は、H.I.S.Mobile 株式会社（以下「当社」といいます。）がお客様に対し、「HIS モバイルケア利用規約」（以下「本規約」といいます。）に基づき提供するサービスをいいます。なお、本サービスの内容の詳細等は別紙１、別紙２及び別紙３に記載します。

第２条（本サービスの利用契約）

本サービスの利用を希望するお客様は、本規約（別紙に記載する注意事項等を含みます。）に同意の上、当社の定める方法により本サービスを利用するための申込みを行うものとし、当社がこれに承諾した時点でお客様（以下「本サービス利用者」といいます。）と当社の間で本サービスの利用契約（以下「利用契約」といいます。）が成立するものとします。なお、法人又は個人事業主の方は本サービスの利用契約者となることができません。

第３条（利用料金）

１．本サービスの利用料金（以下「本料金」といいます。）は、月額金 550 円（税込）とします。

２．本サービス利用者は、本料金を、当社の請求に関する業務委託先のクレジットカード決済等当社が定める方法にて、当社が指定する期日までに支払うものとします。また、契約時に本サービス利用者が指定した決済方法での引落ができない、または引落時に入金の確認が取れない場合は、当社はお客様の継続意思確認は行わずとも、本サービスの解約を行えるものとします。

３．本サービス利用者が、月の途中で本サービスに申込む場合、及び、月の途中で利用契約が終了した場合、当該月の本料金の日割り計算は行われないものとします。

第４条（遅延損害金）

当社は、本サービス利用者が利用契約に基づく債務の支払を遅延したときは、本サービス利用者に対し支払期日の翌日から完済に至るまで、年率 14.6%の割合による遅延損害金を請求することができるものとします。

第５条（お問合せ）

本サービス利用者は、当社に対して本サービスに関する問合せを行う場合、当社の定める方法により当社に対して連絡をするものとします。

第６条（本サービス・規約の変更）

１．当社は、本サービス利用者の事前の承諾を得ることなく、本サービスの内容を変更することができるものとします。

２．当社は、以下の場合に、当社の裁量により本サービス利用者の同意なく本規約を変更することができるものとします。

① 本規約の変更が、本サービス利用者の一般の利益に適合するとき。

② 本規約の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。

３．当社は、前項に基づき本規約の内容を変更する場合、変更後の本規約を本サービス利用者に対し、当社が指定する方法により通知するものとします。

４．第２項に基づき本規約の内容を変更する場合、変更後の本規約の効力発生日以降に本サービス利用者が本サービスを利用したときは、本規約の変更に同意したものとみなします。

第７条（禁止事項）

本サービス利用者は、本サービスを利用するにあたり、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。

③ 第三者又は当社の権利を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為
④ 第三者又は当社の財産若しくはプライバシーを侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為
⑤ 第三者又は当社の名誉、信用を毀損し、又は誹謗中傷する行為
⑥ 第三者又は当社に不利益若しくは損害を与える行為、又はそのおそれのある行為
⑦ 法令若しくは公序良俗に反する行為若しくはそのおそれのある行為
⑧ 申込等に当たって虚偽の事項を記載・報告する行為
⑨ 他人になりすまして本サービスを申込み、利用する行為
⑩ 当社若しくは他社の設備の利用若しくは運営、又は他の契約者の利用に支障を与える行為又は与えるおそれがある行為
⑪ 前各号に該当するおそれがあると当社が判断する行為
⑩ その他、本規約の規定に違反すると当社が判断する行為及び当社が不適切と判断する行為

第８条（権利譲渡の禁止）

本サービス利用者は、当社の書面による事前の承諾なくして本サービス利用者として有する権利及び義務の全部又は一部を第三者に譲渡又は担保に供する等一切の処分をしてはならないものとします。

第９条（損害賠償）

本サービス利用者が本規約の各条項のいずれかに違反したことにより、当社又は第三者に損害を与えた場合には、当社又は第三者が被った損害（逸失利益、訴訟費用及び弁護士費用等を含むがこれに限定されないものとします。）等を全額賠償する責任を負うものとします。

第１０条（通知）

１．当社から本サービス利用者への通知は、書面の送付、電子メールの送信、ファックスの送信、当社のＷｅｂサイトへの掲載又はその他当社が適切と判断する方法により行うものとします。
２．前項の通知が書面の送付による場合、当該書面が送付された日の翌々日（但し、その間に法定休日がある場合は法定休日を加算した日）に本サービス利用者に到達したものとみなすものとし、電子メールの送信又はファックスの送信による場合は、当該電子メール又は当該ファックスが送信された時点で本サービス利用者に到達したものとみなすものとします。また、前項の通知がＷｅｂサイトへの掲載による場合、Ｗｅｂサイトに掲載された時点で本サービス利用者に到達したものとみなすものとします。
３．本サービス利用者が第１項の通知を確認しなかったことにより不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

第１１条（個人情報の利用）

当社は、本サービス利用者に関する個人情報を、当社が別途定める「個人情報保護方針」に従い、利用するものとします。

第１２条（免責）

１．当社は、内乱、火災、洪水、地震、その他の自然災害又は政府の規制等、当社の支配することのできない事由（以下「不可抗力」といいます。）により、本規約の履行の遅滞又は不履行が生じた場合であっても一切責任を負わないものとします。
２．当社は、本サービスの正確性、有用性、完全性、その他利用者による本サービスの利用について一切の保証を行わず、本サービスの利用に基づき本サービス利用者が損害を被った場合でも、当該損害を賠償する責任を負わないものとします。
３．通信回線や通信設備等の障害等による本サービスの中断・遅滞・中止により生じた損

害、その他本サービスに関して本サービス利用者に生じた損害について、当社は一切責任を負わないものとします。
４．本サービス利用者が本規約等に違反したことによって生じた損害については、当社は一切責任を負わないものとします。

第１３条（通知義務）
１．本サービス利用者が、住所又は連絡先等（メールアドレスを含む。）を変更する場合、当社に対して速やかに通知を行うものとします。
２．本サービス利用者が、前項に記載する変更後の住所又は連絡先等の契約者情報の通知を怠った場合は、当社が本サービス利用者の変更前の住所又は連絡先等の契約者情報に基づいて発送・発信した書面・通知等は、全て本サービス利用者に対して発送・発信した時点において到着したものとします
３．本サービス利用者が、第１項に基づく通知を怠ったことにより本サービス利用者に生じた損害については、当社は一切責任を負わないものとします。

第１４条（第三者への委託）
当社は、本サービスに関する業務の一部又は全部を、本サービス利用者の事前の承諾、又は本サービス利用者への通知を行うことなく、任意の第三者に委託できるものとします。

第１５条（秘密保持）
本サービス利用者は、本サービスの利用に関連して知り得た当社の業務上、技術上、販売上の秘密情報を第三者に一切開示、漏洩しないものとします。

第１６条（本サービスの提供の停止及び利用契約の解除）
１．当社は、本サービス利用者が次の各号のいずれかに該当する場合には、何らの通知、催告を要せず直ちに、本サービスの提供の一部又は全部を停止し、もしくは利用契約を解除することができるものとします。
① 本サービスに関する本料金の支払を怠ったとき
② 第７条に定める行為を行ったとき
③ 仮差押、差押等の処分を受けたとき、もしくはそれらのおそれがあるとき
④ 民事再生手続、破産等の申立てを行い又は第三者により申立てられたとき、もしくはそれらのおそれがあるとき
⑤ 死亡したとき
⑥ 支払停止、若しくは支払不能に陥ったとき、又は手形・小切手の不渡りにより金融機関から取引停止の処分を受けたとき
⑦ 被後見人、被保佐人又は被補助人の宣告を受けたとき
⑧ 資産、信用、支払能力等に重大な変更を生じたと当社が認めたとき
⑨ 反社会的勢力の構成員もしくは関係者であることが判明したとき
⑩ 法令に反する行為を行ったとき、過去に同様の行為を行っていたことが判明したとき、もしくはそれらのおそれがあるとき
⑪ 本サービス利用者の責めに帰すべき事由により、当社の本サービスの提供に支障を及ぼし又は及ぼすおそれのある行為をしたとき
⑫ 本規約に違反したとき
⑬ 当社から本サービス利用者に対する連絡が不通となったとき
⑭ 申込にあたって虚偽の事項を記載したことが判明したとき、もしくはそのおそれがあるとき
⑮ その他、当社が本サービス利用者に対して本サービスを提供することが不適当と判断したとき
⑯ 前各号に掲げる事項の他、本サービス利用者の責めに帰すべき事由により、当社の業務の遂行に支障をきたし、またはきたすおそれが生じたとき
⑰ 本規約の規定に違反すると当社が判断したとき又はその他当社が本サービス利用

者に対して本サービスを提供することが不相当と当社が判断したとき
２．当社は、前項に基づき本サービスの一部又は全部の提供を停止したこと、もしくは、利用契約を解除したことにより本サービス利用者に損害が生じた場合でも一切責任を負わないものとします。
３．本サービス利用者が、第１項の各号のいずれかに該当した場合、期限の利益を喪失し、当社に対する債務を直ちに支払わなければならないものとします。

第１７条　（サービスの廃止）
１．当社は、当社の判断により、本サービスの全部又は一部を廃止することがあります。
２．当社は、前項の規定により本サービスの全部又は一部を廃止する場合、本サービス利用者に対し、廃止する日の １ ヶ月前までに、当社が指定する方法によりその旨を通知するものとします。
３．当社は、本サービスの全部又は一部を廃止したことにより本サービス利用者に損害が生じた場合でも一切責任を負わないものとします。

第１８条（料金等）
１．本サービス利用者が当社に対して支払った一切の料金は返還されないものとします。
２．本サービス利用者は、理由の如何を問わず利用契約が終了した場合、当社に対する一切の債務を､利用契約が終了した日の属する月の翌月末日までに当社に対し弁済するものとします。

第１９条（債権の譲渡）
当社は、利用契約に基づき発生する利用料金の請求債権等（利用料金の支払請求権その他利用契約に基づく一切の金銭債権をいいます。）を、当社が指定する第三者に対して譲渡できるものとします。

第２０条（本サービスの利用開始）
当社にて、本サービス利用者の本サービスに関するユーザー情報の登録が完了し、当社が本サービス利用者に対して、当該登録の完了に関する通知を行った日又は別途当社が指定する日より、本サービス利用者は、本サービスの利用が可能となります。

第２１条（解約）
１．本サービス利用者は、当社が指定する方法により、本サービスを解約することができるものとします。
２．本サービス利用者は、前項に定める方法により、各月の １ 日から末日までに解約手続きを行った場合、当該月の末日をもって本サービスの解約が成立するものとします。

第２２条（合意管轄）
本規約又は本サービスに関連して訴訟が生じた場合は、訴額に応じて、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第２３条（信義誠実の原則）
本規約に定めのない事項又は本規約の各条項の解釈に疑義が生じた場合は、本サービス利用者と当社が誠意をもって協議し解決を図るものとします。

附則　第１条（本サービスの特典付与）
当社は、利用契約が継続する限り本サービス利用者に、以下の通信端末修理費用保険特典（以下「本保険」といいます）を付与するものとします。なお、特典の利用範囲は、別紙２に定めるものとします。

（特典）通信端末修理費用保険特典

① 本保険とは、本サービスに付随関連して、本サービス利用者が購入した無線通信機能が内蔵された通信機器（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、モバイルゲーム機、モバイル音楽プレーヤー、モバイルルーター）をいい、以下「対象端末」といいます。）の破損・故障・水濡・水没・盗難等（以下「本損害」といいます）により本サービス利用者に生じた損害に関して、次号に定める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をいいます。

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が通信端末修理費用保険契約を締結し、被保険者を本サービス利用者とすることで、本特典が付与されるものとします。

③ 本サービス利用者は、前号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。

2023年9月1日　制定
2024年8月1日　改定

【本サービスの利用方法】

本サービスの利用方法につきましては、当社サービスページ「https://his-mobile.com/care 」にて各サービスのご利用方法を掲載しております。また、本サービスの利用ご相談は、問い合わせフォーム(https://store.his-mobile.com/shop/contact)よりご連絡ください。

① 本サービスご利用の際、利用者自身が本サービスに加入されていることを申告していただきます。また、本サービスをご利用頂く際に、個人情報保護法に基づき、ご依頼者がご契約者(利用者)ご本人であることの証明をお願いする場合があります。

② 本サービスの運営及び提供に関する業務の全部または一部を、当社の責任において、提携先企業その他の第三者に対して委託することがあります。

③ 本サービスは、日本語により日本国内でのみ提供いたします。

別紙１　マルチデータ復旧安心サービス

サービス名：マルチデータ復旧安心サービス
業務委託先：AOS データ株式会社（以下「AOS データ」といいます。）
サービス概要：本サービス利用者本人が所有している下記対象機器（事前登録不要）に障害が発生した場合にデータの復旧作業を行うサービス

■復旧対象
物理障害（機械的・電気的な障害）及び論理障害（削除など）

※iOS の場合、論理障害は対象外となります。
※製品及びデータの障害度合いによっては、復旧できない場合があります。
※メーカー起因による障害（瑕疵など）は本サービスの対象外となります。
※災害（水害、地震、火災など）による被災を受けた場合は対象外となります。

■対象機器
・PC（一体型、デスクトップ、ノート型）(HDD/SSD を問わない)
・外付け HDD（RAID は対象外）
・タブレット
・デジタルカメラ
・ビデオカメラ（HDD/SSD を問わない）
・スマートフォン、フィーチャーフォン
・SD カード、microSD カード、USB メモリ（所有者の機器に挿入されていたもの限定）
・CD、DVD、BD

■対象外機器
・サーバー
・ワークステーション
・NAS
・TV 番組録画用 HDD
・ゲーム機（WII、DS、PS など）
・音楽プレーヤー（iPod を含む）
・iPhone4s 以降の削除データ
・PC の OS、アプリケーション、システム情報など

■復旧サービス回数：契約締結日を起算日として１年間に２回まで対応。
※一部でもデータ復旧ができた場合は、1 回とカウントとします。
※データ復旧が不可の場合は、回数カウントはしません。

■送料：①お客様から AOS データへの障害媒体の送付　→お客様負担
②AOS データから障害媒体の返却及び納品媒体の納品　→AOS データ負担
※障害媒体について、お客様からの海外からの送付及び当社から海外への発送には対応しておりません。これらに該当した場合は復旧対象外となります。

■復旧対象データ：写真、動画、連絡帳、音楽データ、メール、LINE など

■復旧期間：障害媒体到着後 7 営業日以内
※ただし物理障害重度な障害などは、それ以上掛かる場合があります。

■納品時の媒体：①納品データ容量が 64GB 未満：USB メモリ
②納品データ容量が 64GB 以上：外付け USB HDD
※納品データ容量 2TB 以上の場合は、媒体費用（実費）を申し受けます。

■注意事項
(1) 本サービスは、データの復旧を保証するものではありません。
データは、修復箇所の状態により復旧できない場合があります。(免責事項参照)
その場合、AOS データは一切の責任を負いません。
(2) お送りいただく際の送料はお客様負担となります。
(3) 復旧データ容量が 2TB を超える場合は、媒体費用別途有償となります。
(4) 復旧後の障害端末は修理保証の対象外となる可能性があります。
また再利用できなくなる場合があります。
(5) 本サービスお申込み前に発生したデータ障害は対象外となります。
(6)データ復旧作業において端末を分解する可能性があります。
その場合、分解作業を行う前に AOS データからお客様へご連絡し、ご承諾いただいたうえで作業を行います。

■免責事項
以下の場合は、本サービスの全部または一部をご提供できないことがあります。
(1) HDD の障害状態により、AOS データの技術をもってもデータの一部または全部が取り出せない場合
(2) お客様が利用規約もしくは復旧サービス申込み時に虚偽の事項や記載があった場合
(3) お客様の故意または重過失により生じた障害の場合
(4) 天災や事変その他の非常事態の発生により、本サービスの提供が困難となった場合
(5) 天災（但し落雷を除く）や事変により生じた障害の場合
(6) HDD メーカー起因による瑕疵及びロット不良などの場合
(7) データが暗号化されており、かつ暗号化キーが不明の場合

■サービス利用方法
1.HIS モバイルケアのマイページより問合せフォームからご連絡をお願いいいたします。
2.お客様情報の確認を行い、端末の故障状況のヒアリング等を行います。
3.AOS データ復旧サービスセンターよりお客様に復旧可否につきまして確認のご連絡等、復旧にかかる作業の対応をさせていただきます。

■通信端末修理費用保険特典の利用を希望する場合の注意事項
マルチデータ復旧安心サービスを利用する場合、復旧作業において端末を分解する可能性があります。マルチデータ復旧安心サービス利用時に端末が分解されると、通信端末修理費用保険特典の利用ができませんので、予め修理店が発行する修理見積書、もしくは修理不能の証明書を取得してからマルチデータ復旧安心サービスでのデータ復旧のご依頼をお願いします。利用方法は以下に記載します。

1.お客様自身でお近くの修理店に故障端末を持ち込み、当該修理店から修理見積書、または修理不能の証明書を取得します。(この際、修理を実施してしまうと当該修理店にデータを消去される可能性がある為、修理は実施しないようお願い致します。)
2.上記■サービス利用方法の 1～2 に準じてデータ復旧のご依頼を行っていただきます。
3. データ復旧完了後または、データ復旧不可の判断を受けた後に、事前に取得した見積書、または修理不能の証明書をご準備の上、別紙 2 に掲げる方法で、通信端末修理費用保険特典をご利用ください。

※1　AOS データ復旧サービスセンター折り返しについて
受付をいたしました翌営業日に AOS データ復旧サービスセンターよりお客様にご連絡を行い故障内容・対応可否をヒアリングさせていただきます。土日祝日は対応不可
※2　復旧作業期間について
障害媒体到着後 7 営業日以内
ただし物理障害重度な障害などは、それ以上掛かる場合があります。
※3　別紙 2 の保険の対象外に該当する場合は、当該保険は適用されません。

別紙２　通信端末修理費用保険特典

１．概要

サービス「HIS モバイルケア（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・盗難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の翌々月 1 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の翌々月 1 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	モバイル音楽プレーヤー
タブレット端末（タブレット PC 含む）	ノートパソコン
スマートウォッチ	モバイルゲーム機
モバイルルーター	-

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 5 万円（※2） 修理不能：最大 1 万 2 千 5 百円（※3）	保険金の支払回数は年 2 回まで（※4）
モバイル音楽プレーヤー		
タブレット端末（タブレット PC 含む）		
ノートパソコン		
スマートウォッチ		
モバイルゲーム機		
モバイルルーター		

※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 25%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 25%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の翌々月 1 日）につき 5 万円です。また、本サービスの利用契約開始日の翌々月 1 日より 1 年間の間に 2 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 2 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 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） 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」	① 引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書

の場合	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） ⑦ 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の翌々月 1 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) 対象端末を被保険者が被保険者以外の親族・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盗難による損害

６．保険金請求先

①HIS モバイルケアマイページ内にアクセスし、WEB 保険金申請画面に移動します。（該当ボタンクリック）

②WEB 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

さくら損保 保険金請求窓口　　電話番号：0570-036-736

受付時間：10 時～19 時（年末年始は除く）

別紙３　ご利用サポート

１．概要

サービス「HIS モバイルケア（以下「本サービス」といいます。)」に付随関連して、HIS モバイルが提供する各種サービス(商品)に関するサポート対応を本サービス利用者へ特別に提供致します。

(1)電話対応：通常は 1,000 円(税抜)/15 分で対応するサポートを月 2 案件以内、かつ、1 回 30 分以内は無料対応いたします。また、新規で SIM カード又は eSIM に関する利用契約を締結した場合は、その契約締結日より 1 か月間は無制限で無料対応いたします。

(2)メールお急ぎ対応：通常は　本サービス利用者へは優先して対応し、年末年始などの所定休日を除いた営業日の 17 時までにいただいたお問合せについて当日中にご回答します。

(3)指定店・店頭相談：対象の指定店(HIS モバイル直営店舗、HIS モバイルステーション)にて、スマートフォンに関するサポートを1,500円(税抜)以下のサービスを月1回無料、その他サポートを通常価格の半額にてご提供します。

２．ご利用サポートの範囲

本サービスにおけるご利用サポートの範囲は次のとおりです。なお、本サービスの範囲内であっても対応できない場合があります。

内容	内容/備考	条件	追加料金等
電話対応	―	月 2 案件以内、かつ、1 回 30 分以内	・超過時はチケットをご購入ください(1,000 円(税抜)/15 分)。 ・ただし、新規で SIM カード又は eSIM に関する利用契約を締結した場合は、その契約締結日より 1 か月間は無制限でご利用いただけます。
メールお急ぎ対応	年末年始などの所定休日を除き、月曜日から日曜日の 17 時までにいただいたお問合せについて当日中にご回答します。	―	―
指定店・店頭相談	HIS モバイル直営店舗及び HIS モバイルステーションにて、スマートフォンに関するサポートを 1,500 円(税抜)以下のサービスを月 1 回無料、その他サービスを通常価格の半額にてご提供します。	―	―

３．スマートフォンに関するサポート通常価格表(参考)

スマートフォンサポート　メニュー	料金(税抜)
純正アプリ操作説明(1 件)	¥1,000

パスコード　ロック設定	¥1,000
MY HIS モバイル　アカウント　登録サポート	¥1,000
MY HIS モバイル　操作サポート	¥1,000
HIS モバイル　データ専用プラン申込みサポート	¥1,500
SIM 対応確認＋APN 設定	¥1,500
アプリインストール(1～3 個)	¥1,500
アプリアンインストール(1～3 個)	¥1,500
省エネ設定	¥2,000
TOUCH ID・FACE ID 設定	¥2,000
Google アカウント作成＋設定	¥2,500
LINEID アカウント　ID・パスワード設定	¥2,500
基本操作説明(電話、メール、マナーモード、カメラ)	¥3,000
AppleID 作成＋設定	¥3,000
AppleID 変更	¥3,000
iCloud ストレージプラン変更	¥3,000
サブスクリプション解除手続き(APP Store/Play ストア)	¥3,000
フリーメール送受信設定	¥3,000
LINE トーク　バックアップ	¥3,000
各種パスワードリセット	¥3,000
周辺機器操作説明	¥3,000
トラブル復旧(1 件)	¥3,000　～
初期化	¥3,000
強制初期化	¥5,000
お持ち込み PC へのデータバックアップ(iPhone のみ)	¥5,000

４．ご利用サポートのサービス利用方法

HIS モバイルケアのマイページより各内容に応じた問い合わせ先へご連絡をお願いいいたします。

以上