

## 家電補償保険（家電補償特約付動産総合保険） 重要事項説明書

この書面では、家電補償保険に関する重要事項（「契約概要」「注意喚起情報」等）についてご説明しています。

スマホ交換保証プラス & 家電補償ご加入時に必ずお読みいただけますようお願いいたします。

以下の内容は、家電補償保険に関するすべての内容を記載しているものではありません。

詳細につきましては、楽天損害保険株式会社の定める家電補償保険約款

（[https://network.mobile.rakuten.co.jp/terms/?l-id=support\\_top2\\_search](https://network.mobile.rakuten.co.jp/terms/?l-id=support_top2_search)）をご確認ください。

また、ご不明な点につきましては、下記に記載の【お客様相談センター】までご照会ください。

**契約概要** 保険商品の内容をご理解いただくための事項

**注意喚起情報** スマホ交換保証プラス & 家電補償のご契約者（以下「サービス契約者」といいます。）にとって不利益になる事項等、特にご注意いただきたい事項

### [1]商品の仕組みと補償概要 **契約概要**

この保険は、楽天モバイル株式会社が保険契約者となり、スマホ交換保証プラス & 家電補償利用規約（以下「利用規約」といいます。）に定める保険の対象の所有者を被保険者（補償の対象となる方）として下欄記載の事故によって保険の対象に損害が生じた場合に、修理（※1）または代替品（※2）の提供を行うために引受保険会社である楽天損害保険株式会社と締結した商品付帯契約です。なお、スマホ交換保証プラス & 家電補償加入時に予め次のア～イの事項に同意していただきます。

ア. 修理または代替品提供時の保険金は、TWG Japan 株式会社の口座に支払うこと。

イ. 本補償の提供は、引受保険会社である 楽天損害保険株式会社がおこない、または楽天損害保険株式会社の委託先である TWG Japan 株式会社を通じておこなう場合があること。

（※1）引受保険会社が指定する修理業者を通じた修理の提供をいいます。詳しくは[6]補償方法をご確認ください。

（※2）所定の金額の範囲内で購入可能な、同種品を代替品として提供します。代替品の提供にあたって、被保険者は引受保険会社に対して機種、型番、製品を購入する販売店等の指定を行うことはできません。詳しくは、「8」代替品についてをご確認ください。

#### 事故

家電補償の対象製品のメーカー保証書および取扱説明書に記載されている使用上の注意などに従い正常な使用状態で発生した自然故障（偶然な外来の事故に直接起因しない電氣的事故または機械的の事故をいいます。以下同じ）

なお、家電補償保険は、次の普通保険約款と特約で構成されます。

#### 約款

動産総合保険普通保険約款およびセットされる各種特約（家電補償特約（スマホ交換保証プラス家電補償用）等）

### [2]保険の対象 **契約概要**

家電補償保険の対象は、下記の全てを満たす製品が補償対象となります。

- （1）サービス契約者またはその者の同居の親族が日常生活で使用することを目的として新規に購入し、かつ占有する製品であること（中古品またはオークションもしくは譲渡による取得を除きます。）
- （2）メーカー保証が1年以上付帯され、日本国内で修理可能な製品であること。
- （3）新規に購入した日から5年以内の製品であること。ただし、テレビ、パソコン、タブレット端末、ゲーム機は3年以内の製品であることとします。
- （4）製品に当該製品のメーカー保証書が添付されていること。
- （5）購入証明書（注）により、購入日、購入店舗および購入価額が客観的に把握できる製品であること。

(注) レシート、クレジットカード購入明細、Web 購入明細等をいいます。

(6) 保険契約者に登録している住所に所在する建物内で使用する製品であること。

上記の条件を満たした場合、保険の対象となる製品は以下の通りです。

機器名 (※ 1)	条件
テレビ	20 インチ以上のテレビジョン受信機に該当するものに限り。ただし、ブラウン管テレビを除きます。
PC	保険契約者を含む携帯電話通信会社により販売されたものを除きます。
タブレット端末	
外付け HDD・ルーター	
AI スピーカー (※ 2)	
ゲーム機	任天堂およびソニーの製品に限り。

(※ 1) 以下のものは補償対象外となりますので、ご注意ください。

- ・インターネット回線に接続できない機器
- ・対象機器の付属品 (コントローラは付属品に含まず。)
- ・乾電池などの消耗品
- ・コンピュータプログラム、各種ソフトウェア、データおよびこれらに類するもの
- ・業務用としてつくられた機器
- ・事故発生前に正規メーカーの修理拠点以外での修理、加工または改造 (パソコンの場合は、メモリ増設を除く。) がなされた機器
- ・FD、USB、メモリ、CD-R、DVD その他の外部記憶媒体
- ・遺失物、準遺失物または盗品

(※ 2) インターネットへの無線接続が可能であり、人工知能によるアシスタント機能を搭載するものに限り。

[3] 保険金額 (1 回の修理サービスの上限金額。消費税を含みます。) **契約概要**

① 損害保険金

購入証明書記載の購入価額または保険金額のいずれか低い額 (以下「支払限度額」といいます。) を限度として損害保険金を支払います。

② 回収費用保険金

回収便に要する費用に対して保険金額を限度として、回収費用保険金を支払います。

【保険の対象ごとの保険金額】

保険の対象	損害保険金	回収費用保険金
テレビ	70,000 円	10,000 円
PC	40,000 円	
タブレット端末	30,000 円	
外付け HDD・ルーター		
AI スピーカー		
ゲーム機		

<p>[4] 補償の開始・終了時期（保険責任期間） <b>契約概要</b> <b>注意喚起情報</b></p> <p>補償開始日：スマホ交換保証プラス &amp; 家電補償の課金開始日当日から起算して15日が経過した日の午前0時  (例 課金開始日が9/1の場合、9/16の午前0時)</p> <p>補償終了日：補償開始日の1年後に終了しますが、スマホ交換保証プラス &amp; 家電補償に加入している限りは有効に存続し、  スマホ交換保証プラス &amp; 家電補償加入期間中に補償期間が終了した場合には自動更新されます。ただし、スマホ交換保証プラス &amp; 家電補償を解約した場合または解除された場合には、解約日または解除日に、家電補償保険の補償は終了します。</p> <p>※スマホ交換保証プラス &amp; 家電補償の契約終了後は家電補償の請求をすることはできません。</p>						
<p>[5]補償対象となる場合 <b>契約概要</b></p> <p>補償の対象となる事故（※）により保険の対象に損害が生じた場合。</p> <p>※[1]商品の仕組みと補償概要に記載の事故をいいます。</p>						
<p>[6]補償方法 <b>契約概要</b></p> <p>補償期間中に補償対象となる事故が発生し、保険の対象に損害が生じた場合には、以下に従い補償を提供します。</p> <p>(1)補償の提供方法</p> <table border="1" data-bbox="341 808 1323 1018"> <thead> <tr> <th>保険の対象</th> <th>補償の提供方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>メーカーが規定する出張修理対象製品 (以下「出張修理対象製品」といいます。)である場合</td> <td>出張修理による保険の対象の損傷の修理または代替品の交付を行います。</td> </tr> <tr> <td>出張修理対象製品でない場合</td> <td>引受保険会社が指定する拠点まで、被保険者が保険の対象を送付した上で、保険の対象の損傷の修理または代替品の交付を行います。</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) スマホ交換保証プラス &amp; 家電補償における補償方法</p> <p>①引受保険会社指定の業者において修理可能な場合</p> <p>ア. 修理費等（※1）が支払限度額を超えないときに  支払限度額を限度として修理を行います。</p> <p>イ. 修理費等が支払限度額を超えるとき  超過分の金額を被保険者が負担することを同意することにより、修理を続行することができます。同意されない場合、代替品の提供（※2）となります。</p> <p>②修理不能の場合  代替品の提供（※2）となります。</p> <p>※1 修理費等の範囲については[7]修理費等についてをご覧ください。以下同じ  ※2 代替品の提供については[8]代替品についてをご覧ください。</p>	保険の対象	補償の提供方法	メーカーが規定する出張修理対象製品 (以下「出張修理対象製品」といいます。)である場合	出張修理による保険の対象の損傷の修理または代替品の交付を行います。	出張修理対象製品でない場合	引受保険会社が指定する拠点まで、被保険者が保険の対象を送付した上で、保険の対象の損傷の修理または代替品の交付を行います。
保険の対象	補償の提供方法					
メーカーが規定する出張修理対象製品 (以下「出張修理対象製品」といいます。)である場合	出張修理による保険の対象の損傷の修理または代替品の交付を行います。					
出張修理対象製品でない場合	引受保険会社が指定する拠点まで、被保険者が保険の対象を送付した上で、保険の対象の損傷の修理または代替品の交付を行います。					
<p>[7]修理費等について <b>契約概要</b> <b>注意喚起情報</b></p> <p>家電補償の対象となる修理費等の範囲は次のとおりです。</p> <p>(1)修理の場合、以下の金額に対して支払限度額が適用されますので、ご注意ください。</p> <p>(2)代替品提供の場合の代替品購入価額の上限については[8]代替品についてをご確認ください。</p> <table border="1" data-bbox="341 1606 1323 1864"> <thead> <tr> <th>補償の提供方法</th> <th>費用の範囲</th> <th>対象にならない費用</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(1)修理の場合</td> <td>修理に要する費用  および  ●保険の対象が出張修理対象製品の場合  保険の対象の修理のための修理業者の出張費用</td> <td>●対象製品の修理の際に発生する脱着や設置工事費用（工事費、材料費および諸経費等を含みますがこれに限られません。）  ●対象製品が出張修理対象製品以外の場合における、対象製品の梱包材料費および梱包にかか</td> </tr> </tbody> </table>	補償の提供方法	費用の範囲	対象にならない費用	(1)修理の場合	修理に要する費用 および ●保険の対象が出張修理対象製品の場合 保険の対象の修理のための修理業者の出張費用	●対象製品の修理の際に発生する脱着や設置工事費用（工事費、材料費および諸経費等を含みますがこれに限られません。） ●対象製品が出張修理対象製品以外の場合における、対象製品の梱包材料費および梱包にかか
補償の提供方法	費用の範囲	対象にならない費用				
(1)修理の場合	修理に要する費用 および ●保険の対象が出張修理対象製品の場合 保険の対象の修理のための修理業者の出張費用	●対象製品の修理の際に発生する脱着や設置工事費用（工事費、材料費および諸経費等を含みますがこれに限られません。） ●対象製品が出張修理対象製品以外の場合における、対象製品の梱包材料費および梱包にかか				

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 保険の対象が出張修理対象外製品の場合            保険の対象の修理業者から修理手配者への送付費用            保険の対象の修理手配者から被保険者への送付費用</li> </ul>	<p>る費用。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 離島および遠隔地への修理依頼の際に発生する対象製品の往復送料および出張にかかる費用（消費税を含みます。）</li> <li>● 支払限度額超過等により、契約者等の費用負担が発生した場合、その費用および振込手数料または代引き手数料。（消費税を含みます。）</li> <li>● 代替品の提供を実施した際に発生した設置工事費用、その他諸経費。</li> <li>● 対象製品の処分にかかる費用、家電リサイクル法に基づく廃家電処理費用。</li> <li>● 対象製品の修理を依頼した際に、家電補償の対象外となる事由により生じた修理技術費用、修理見積費用、運送費用、出張費用、部品代、振込手数料、代引き手数料、その他の諸費用。（消費税を含みます。）</li> <li>● 保険の対象の修理の際に発生する脱着や設置工事費用（工事費、材料費および諸経費等を含みますがこれに限られません。）</li> <li>● 保険の対象が出張修理対象製品以外の場合における、保険の対象の梱包材料費および梱包にかかる費用</li> <li>● 離島および遠隔地への修理依頼の際に発生する保険の対象の送付に係る費用（往復）および出張に掛かる費用</li> <li>● 支払限度額超過等により、被保険者の費用負担が発生した場合、その費用および振込手数料または代引き手数料</li> <li>● 代替品の提供を実施した際に発生した設置工事費用、その他諸経費</li> <li>● 保険の対象の処分にかかる費用、家電リサイクル法に基づく廃家電処理費用</li> <li>● 保険の対象の修理を依頼した際に、本補償の対象外となる事由により生じた修理技術費用、修理見積費用、送付に係る費用（往復）（注）出張費用、部品代、振込手数料、代引き手数料、その他の諸費用（注）回収費用を含みます。</li> </ul>
(2)代替品提供の場合	代替品購入価額	

[8]代替品について **契約概要**

保険の対象の修理が不可能な場合（メーカーによる部品供給が不可能な場合等を含みますがこれに限られません。）または、支払限度額の超過分の金額について、被保険者による負担の同意が得られない場合には、修理を行わず、支払限度額から検証までにかかる諸費用（注）および保険の対象（修理依頼品）の返却にかかる費用、代替品の提供時において送付に係る費用等、代替品提供に関連して発生する諸費用を差し引いた金額の範囲内で購入可能な、同種品を代替品として提供します。

(1) 代替品の提供にあたって、被保険者は、メーカー、機種、型番、購入する販売店等の指定をすることはできません。

(2) 本補償は、提供された代替品にて本補償の利用が可能となります。

(3) 提供する代替品が設置工事を伴う製品であった場合、保険の対象の取外しにかかる費用、代替品の取付けにかかる費用等、その他設置工事に関する費用は、被保険者の負担となります。

(4) 代替品の提供後、保険の対象は被保険者である購入者へ返却となります。

(注) 回収費用を除きます。なお、回収費用に対しては、特約の規定に従い、回収費用保険金を支払います。

[9]補償対象とならない主な場合 **契約概要** **注意喚起情報**

- 直接であると間接であるとを問わず、保険契約者、被保険者または被保険者以外の保険金を受け取るべき者（以下「保険金受取人」といいます。）の故意または重大な過失に起因する損害。ただし、損害が、保険金受取人の故意または重大な過失に起因して生じた場合においては、保険金受取人の受け取るべき金額についてのみ適用します。
- 被保険者と世帯を同じくする親族の故意に起因する損害。ただし、被保険者に保険金を取得させる目的でなかった場合を除きます。
- 直接であると間接であるとを問わず、戦争（宣戦の有無を問いません。）その他の変乱に起因する損害
- 直接であると間接であるとを問わず差押え、徴発、没収、破壊等国または公共団体の公権力の行使に起因する損害。ただし、火災消防または避難に必要な処置としてなされた場合を除きます。
- 直接であると間接であるとを問わず、保険の対象の自然の消耗または性質によるさび、かび、変質、変色その他類似の事由またはねずみ食い、虫食い等の損害
- 直接であると間接であるとを問わず、保険の対象の欠陥に起因する損害。ただし、保険契約者、被保険者またはこれらの者に代わって保険の対象を管理する者が相当の注意をもってしても発見し得なかった欠陥によって生じた事故に起因する損害を除きます。
- 核燃料物質（使用済燃料を含みます。以下同様とします。）もしくは核燃料物質によって汚染された物（原子核分裂生成物を含みます。）の放射性、爆発性その他の有害な特性に起因する損害またはこれらの特性に起因する事故に随伴して生じた損害
- 保険の対象に加工（修理を除きます。）を施した場合、加工着手後に生じた損害
- 詐欺または横領に起因して保険の対象に生じた損害
- 保険の対象の置き忘れまたは紛失に起因する損害
- 直接であると間接であるとを問わず、地震もしくは噴火またはこれらによる津波に起因する損害
- 直接であると間接であるとを問わず、台風、暴風雨、豪雨等による洪水・融雪洪水・高潮・土砂崩れ等の水災に起因する損害
- 偶然な外来の事故による破損または落下に起因する損害
- 水濡れ、または落雷に起因する損害
- 保険の対象が保険契約者に登録している住所に所在する建物外にある間に生じた損害
- 保険の対象の製造者、販売者または運送事業者等（以下「製造者等」といいます。）の保証サービス規定（延長保証サービスを含みます。）により、保険の対象の製造者等が保証を行うべき損害
- データのかしに起因して生じた損害
- 保険の対象の取扱説明書または保険の対象に貼り付けられたラベル等に記載された注意事項に従わないことに起因して生じた損害
- スマホ交換保証プラス & 家電補償の利用停止期間中の事故によって生じた損害
- 法人または個人事業主が業務目的で使用するもの、およびレンタル品として使用する製品に生じた損害
- 利用規約第 27 条（家電補償の対象外となる事由・事項）に規定する損害
- 保険の対象のうち打球類に生じた損害（保険の対象の他の部分と同時に損害を被った場合を除きます。）
- 保険の対象に生じた汚損、擦損、塗料の剥落その他単なる外形上の損傷であって保険の対象の機能に直接関係のない損害（これらの損害が、これら以外の損害と同時に発生した場合を除きます。）
- サイバー攻撃に起因する損害。ただし、被保険者が個人（個人事業主を除きます。）の場合を除きます。

[10]補償の重複に関するご注意 **注意喚起情報**

補償内容が同様の保険契約（特約や引受保険会社以外の保険契約を含みます。）にご加入の場合は、補償が重複することがあります。補償が重複した場合、対象となる事故については、どちらのご契約からでも補償されますが、いずれか一方のご契約からは補償されない場合がありますのでご注意ください。

[11]保険料・払込方法 **契約概要** **注意喚起情報**

保険料は保険契約者（楽天モバイル株式会社）が負担しますので、被保険者（スマホ交換保証 & 家電補償加入者様）の方の保険料負担はありません。

[12]満期返れい金・契約者配当金 **契約概要**

家電補償保険には、満期返れい金・契約者配当金はありません。

[13]告知事項（ご加入時におけるご注意事項） **注意喚起情報**

この保険では、加入時の告知義務はありません。

[14]クーリングオフ（ご契約申込みの撤回等） **注意喚起情報**

家電補償保険は、保険期間（補償期間）が1年以下のご契約のため、ご契約のお申込み後に、お申込みの撤回またはご契約の解除（クーリングオフ）を行うことはできません。

[15]通知義務 **注意喚起情報**

この保険では、被保険者の通知義務等はありません。

[16]終了について **注意喚起情報**

ご加入後、スマホ交換保証プラス & 家電補償の契約を終了した場合は、ご加入の家電補償は終了します。

[17]補償の上限回数について **注意喚起情報**

家電補償の請求をした日を基準とした1年間において以下の回数を上限とします。

サービス契約者が個人の方の場合

2回/年

サービス契約者が法人その他団体でスマホ交換保証プラス & 家電補償の契約が1契約の場合

2回/年

サービス契約者が法人その他団体でスマホ交換保証プラス & 家電補償の契約が2契約の場合

1法人その他団体あたり4回/年

サービス契約者が法人その他団体でスマホ交換保証プラス & 家電補償の契約が3契約以上の場合

1法人その他団体あたり6回/年

[18]取扱代理店の権限 **注意喚起情報**

取扱代理店である楽天インシュアランスプランニング株式会社は、この保険契約の引受保険会社である楽天損害保険株式会社との委託契約に基づき、保険契約の締結・保険料の領収・契約の管理業務等の代理業務を行っています。したがって、取扱代理店にお申し込みいただき有効に成立したご契約は、保険会社と直接契約されたものとなります。

[19]保険会社破綻時等の取扱い **注意喚起情報**

- 引受保険会社が経営破綻した場合、または引受保険会社の業務もしくは財産の状況に照らして事業の継続が困難となり、法令に定める手続きに基づき契約条件の変更が行われた場合には、ご契約時にお約束した保険金、解約返れい金等のお支払いが一定期間凍結されたり、金額が削減されることがあります。

- 引受保険会社が経営破綻した場合に備えた保険契約者保護の仕組みとして、「損害保険契約者保護機構」があります。
- (1) この保険は、保険契約者が個人、小規模法人（経営破綻時に常時使用する従業員等の数が 20 人以下の法人をいいます。）またはマンション管理組合である場合にかぎり、「損害保険契約者保護機構」の補償対象となります。
  - (2) 補償対象となる場合には、引受保険会社が経営破綻したときの保険金、解約返れい金等は 80%まで補償されます。ただし、破綻後 3 か月以内に発生した保険事故による保険金は 100%補償されます。

[20]個人情報の取扱い **注意喚起情報**

引受保険会社である楽天損害保険株式会社(引受保険会社)はおお客様の個人情報に関しましては、お預かりした個人情報適切に取扱うとともに、その安全管理に努めます。詳しくは、以下「個人情報のお取扱いについて」をご覧ください。

また、楽天モバイル株式会社は家電補償の引受保険会社である楽天損害保険株式会社に、ご加入内容の確認・審査および補償の提供（修理・代替品の提供）を遂行するに必要な範囲で、お客様の個人情報を提供します。

個人情報のお取扱いについて

- (1) この保険契約に関するお客様の情報を、適切な契約のお引受け、円滑な保険金のお支払い、付帯サービスのご提供のほか、次の目的のために業務上必要な範囲内で利用いたします。
  - ア. 引受保険会社の商品の販売・サービスの提供、保険契約の管理
  - イ. 引受保険会社の提携先企業の商品・サービスに関する情報の案内
- (2) 引受保険会社は、「個人情報の保護に関する法律」その他法令等で認められた範囲内で、この保険契約に関するお客様の情報を第三者に提供することがあります。
- (3) 次のア. からエ. までの取扱いに限定して、引受保険会社はこの保険契約に関するお客様の情報を第三者および業務委託先に提供することがありますので、ご同意のうえお申し込みください。なお、ご同意いただけない場合は、この保険契約をお引き受けすることはできません。
  - ア. 前記(1)における、引受保険会社の提携先企業への提供
  - イ. 再保険契約の締結や再保険金の請求等のための再保険会社への提供
  - ウ. 保険制度の健全な運営を確保するため、また、不正な保険金請求を防止するために、次に掲げる損害保険会社等の間での確認・共用
    - この保険契約に関する事項について一般社団法人日本損害保険協会に登録し、損害保険会社等の間で共用いたします。
    - 事故発生の際、この保険契約および保険金請求に関する事項について損害保険会社等間で確認いたします

※ 詳細につきましては一般社団法人日本損害保険協会のホームページ (<https://www.sonpo.or.jp/>) をご覧ください。

  - エ. 利用目的の達成に必要な範囲内において、引受保険会社代理店を含む業務委託先への提供
- (4) ご契約のお引受けや管理、保険金支払いのご案内等のために、お客様の連絡先へメールや SMS（ショートメッセージサービス）にて、ご連絡（配信）することがあります。
- (5) 引受保険会社の個人情報の取扱いに関する詳細、商品・サービス等につきましては、引受保険会社ホームページ (<https://www.rakuten-sonpo.co.jp/>) をご覧ください。

[21]重大事由による解除 **注意喚起情報**

この保険契約では、次のいずれかの事由に該当する場合には、ご契約を解除することや保険金をお支払いできないことがあります。

- (1) 保険契約者または被保険者が、当社にこの保険契約に基づく保険金を支払わせることを目的として損害を生じさせ、または生じさせようとしたこと。
- (2) 被保険者が、この保険契約に基づく保険金の請求について、詐欺を行い、または行おうとしたこと。
- (3) 保険契約者が、次のいずれかに該当すること。
  - ア. 反社会的勢力（暴力団、暴力団員（暴力団員でなくなった日から 5 年を経過しない者を含みます。）、暴力団準構

成員、暴力団関係企業その他の反社会的勢力をいいます。以下同様とします。)に該当すると認められること。

イ. 反社会的勢力に対して資金等 を提供し、または便宜を供与する等の関与をしていると認められること。

ウ. 反社会的勢力を不当に利用していると認められること。

エ. 法人である場合において、反社会的勢力がその法人の経営を支配し、またはその法人の経営に実質的に関与していると認められること。

オ. その他反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していると認められること。

(4) 前 3 号に掲げるもののほか、保険契約者または被保険者が、前 3 号の事由がある場合と同程度に当会社のこれらの者に対する信頼を損ない、この保険契約の存続を困難とする重大な事由を生じさせたこと。

#### [22]事故が起こった場合のお手続き

##### (1) 事故にあわれたときのご連絡等

この保険で補償される事故が発生した場合には、すみやかに修理受付サイトに事故の内容をご連絡ください。楽天モバイル株式会社の了解を得ることなく修理受付サイト以外から直接修理を依頼された場合には、本補償の対象外となります。また、事故の発生の日から 60 日以内にご連絡がない場合、修理または代替品の提供等ができないことがありますので特にご注意ください。

#### 事故の受付は

##### 修理受付サイト

<https://appliance.protection.device-service.mobile.rakuten.net>

○当社の委託先が承ります。

ご連絡いただいた後、引受保険会社にて必要な事項の確認を行い、状況に応じて補償方法（修理、代替品の提供）について必要なお手続きをご案内します。補償方法（修理、代替品の提供）についてお客様のご承諾が必要な場合には、ご承諾をいただいた後、修理の手配、代替品の手配を進行いたします。

##### (2) 保険請求のご提出書類

保険請求を行う場合は、「修理受付サイト」を通じてご申告いただくほか、次表のうち引受保険会社が求めるものをご提出いただくことがあります。

※事故の内容、損害の額等に応じて、次表以外の書類または証拠をご提出いただくようお願いする場合がありますので、ご了承ください。

ご請求に必要な書類または証拠	具体例
①引受保険会社所定の保険金請求書	同左
②引受保険会社所定の事故内容報告書、損害または費用の発生を確認する書類およびその他これに類する書類 ※事故発生の状況・日時・場所、事故の原因、損害発生の有無を 確認するための書類をいいます。	事故原因・損害状況に関する写真・画像データ、修理業者等からの報告書、消防署の罹災証明書
③その他必要に応じて引受保険会社が求める書類 ・保険の対象であることを確認する書類 ・被保険者であることを確認する書類 ・引受保険会社が事故または損害の調査を行うために必要な書類	・メーカー保証書 ・印鑑証明書、住民票、委任状 ・引受保険会社所定の同意書

■代替品の提供後、保険の対象は被保険者である購入者へ返却となります。



楽天損保への保険に関するお問い合わせ・ご相談・苦情は

お客様相談センター

0120-115-603

○受付時間：午前 9 時～午後 6 時（年末年始は除きます。）

○携帯電話からもご利用になれます。

○一部のお手続きは、当社の委託先が承ります。

楽天損保との間で問題を解決できない場合には

（指定紛争解決機関）

一般社団法人日本損害保険協会  
そんぽADRセンター

注意喚起情報

楽天損保は、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である一般社団法人日本損害保険協会と手続実施基本契約を締結しています。楽天損保との間で問題を解決できない場合には、一般社団法人日本損害保険協会に解決の申し立てを行うことができます。



0570-022808（有料）

電話リレーサービス、IP電話からは以下の直通電話へおかけください。

東京  
03-4332-5241

近畿  
06-7634-2321

○受付時間：平日午前 9 時15分～午後 5 時  
（土日・祝日および12/30～1/4は除きます。）

詳しくは、一般社団法人日本損害保険協会のホームページをご覧ください。  
<https://www.sonpo.or.jp/efforts/adr/>