

## あんしん修理サポート（住設機器）規程

制定日：2010年3月25日

最終改定日：2021年7月1日

本書は、あんしん修理サポート（以下「当サービス」といいます）の利用に関する条件を定めるものです。当サービスは、お客様が当サービス申込時に登録した商品（以下「本商品」といいます）において故障・トラブルが発生した場合、メーカー保証書（以下「メーカー保証書」といいます）に記載された内容及び以下の条項の内容に従い、販売店（以下「当社」といいます）がお客様に修理等を提供するサービスです。

当サービスは、本商品の故障・トラブルの種類によって、次の通り無償にて行うサービスと有償にて行うサービスに分かれます。

### (1) 無償修理サービスの範囲

当サービス有効期間中に本商品のメーカーが発行した取扱説明書及び本体貼付ラベル等の注意書きに従った使用をしたにもかかわらず発生した故障・トラブルに対する修理及びこれに付随する一連のサービス（修理に係る部品代、出張修理費用、取付設置費用・取外し費用を含みます）。

### (2) 有償修理サービスの範囲

無償修理サービスの範囲に定めた事例以外の故障・トラブルに対する修理業務及びこれに付随する一連のサービス（修理に係る部品代、出張修理費用、取付設置費用・取外し費用を含みます）。

当サービスはお客様と当社との間の契約に基づくものですが、当社は、当サービスの提供及びこれに付随する業務をジャパンワランティサポート株式会社（以下「サービス代行者」といいます）に委託し、当サービスの実際の修理等はサービス代行者から提供されます。

当サービスの有効期間は、メーカー保証開始日（製品購入日もしくは設置日）からはじまり、会員証に記載の有効期間（以下「有効期間」といいます）の経過をもって終了します。

1. 当サービス有効期間中に本商品の取扱説明書及び本体貼付ラベル等の注意書きに従った正常な使用状態で本商品に故障・トラブルが生じた場合は、サービス代行者の指定コールセンターに修理をご依頼ください。お客様がサービス代行者以外に直接修理を依頼された場合は、上記の無償修理サービスの範囲に該当する場合であっても無償修理サービスの対象となりません。また、いかなる費用も負担いたしません。

2. 以下の場合は、サービス代行者に速やかにご連絡ください。

(1) 有効期間中に氏名、住所、電話番号等の変更があった場合。

(2) 初期不良等により、本商品に対する代替品がメーカーより提供された場合。

前各項に関してご連絡いただけない場合は当サービス有効期間中であっても、当サービスにおける有償、無償修理サービスの対象とならない場合がありますので予めご了承ください。

3. 当サービスに関する権利を第三者に譲渡することはできません。また、本商品を転売・譲渡された時点で、当サービスは終了するものとします。

4. 当サービスによる1回の修理代金（消費税を含む）が本商品のご購入金額（消費税を含む）を超過する場合は、修理を行わず、ご購入金額（消費税を含む）の範囲内にて同機種または同等品が代替品として提供されます。なお代替品のメーカー及び機種は指定できません。代替品が提供された場合でも、当サービス有効期間は当初の有効期間まで継続します。

5. メーカーの倒産、事業撤退、その他メーカーがその責任により本製品の修理を行えない状態となった場合は、当社は当該事実が発覚した時点で当サービスを終了させていただきます。この場合、当社は、当社が別途定める算式により算出した返戻金をお客様にお支払いします。

6. 次の事項に該当するものは、有効期間中でも無償修理サービスの対象とはなりません。

(1) 会員証のご提示がない場合（但し、サービス代行者にて会員登録が確認された場合は除きます）および会員登録にあたり登録情報（氏名、住所、品番、製造番号、販売価格および販売年月日等）に関して不正確な登録を行なった場合

(2) 会員証に所定事項の記載がない場合または記載された字句が書き換えられたり、書き加えられた場合。また、記載された商品が対象商品でない場合。

(3) 本商品のメーカーの責に帰する故障・損傷（構造上の欠陥やパーツの不良等のいわゆる瑕疵による故障・損傷がある場合は各メーカーによる修理・交換となります）。

(4) 本商品の取扱説明書に記載される、本商品の使用者が行うべき調整及び内部清掃等の諸作業（エアコンのフィルター清掃等）。

(5) IH 調理器の焼き網・ロースターパッキンまたはエアコンのフィルター等、本商品の使用者が容易に行える消耗品の交換（但し、減圧弁と安全弁（逃し弁）につきましては、使用者が自ら交換を行うことが困難なため、無償修理サービスの対象とします）。

(6) 本商品の本体以外に生じた故障または損傷。

- (7) 設置後の取り付け場所の移動、落下等によって生じた本商品の故障または損傷。
- (8) 一般家庭用以外（業務用の使用、車輛や船舶への搭載）での使用によって生じた本商品の故障または損傷。
- (9) 直接、間接を問わず、次に掲げる事由によって生じた本商品の故障または損傷。
  - ① 不適切な使用（落下、衝撃、冠水等）または維持管理の不備によって生じた故障、錆、カビ、傷等。
  - ② 使用上の誤り（取扱説明書記載及び本体貼付ラベル等の注意書き以外の使用）、または純正部品以外の部品を使用するなど本商品のメーカーが認めていない修理及び改造。
  - ③ 変質、変色、その他類似の事由。
  - ④ 地震、噴火、津波、地盤沈下、地盤変動、風害、水害、その他天災による事由。
  - ⑤ 公害、塩害、ガス害（硫黄ガス等）、異常環境（水質・水圧・電圧）、指定外の使用電源（電圧・周波数等）による故障及び腐食・損傷の場合。
  - ⑥ 火災、落雷、破裂、爆発または外部からの物体の落下、飛来、衝突もしくは倒壊等の偶然かつ外来の事由。
  - 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ものの放射性、爆発性その他有害な特性またはこれらの特性による事由。
  - ⑧ 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、その他類似の事変または暴動による事由。
- (10) 本商品のメーカーがリコール宣言を行った後のリコール原因となった部位にかかる本商品の修理（この場合は、メーカーの責任及び費用負担にて修理・部品交換を行います）。
- (11) 修理の際、お客様から申告された故障状況の特定ができなかった場合のすべての費用。
- (12) 動・植物等の外部要因で故障及び損傷した場合。
- (13) 本商品の施工説明書や警告表示に反する施工を行ったことに起因する不具合。
- (14) 本商品の修理に替わって代替品を提供する場合の大規模工事に伴うクレーン車代等の特殊工事費用。
- (15) 本商品の修理に替わって代替品を提供する場合に発生する旧商品のリサイクル費用。
- (16) 外観の損害・破損等、本商品の通常使用に影響がなく、性能を発揮するにあたり支障のない損害、破損の修繕費用。
- (17) 修理のご依頼が当サービス有効期間終了後になされた場合。
- (18) 本商品に附帯されたメーカー保証期間が1年未満に設定されたものである場合。
- (19) 本商品が販売された際の価格が市場価格を大幅に下回る場合、本商品が不正な流通経路を経由して販売されたものである場合等、無償修理サービスの対象とすることが不適切であるとサービス代行者が判断した場合。

7. 次の損害は無償修理サービスの対象とはなりません。

- (1) 本商品の故障または損傷に起因して生じた身体障害（損害に起因する死亡を含みます）。
- (2) 本商品の故障または損傷に起因して他の財物（ソフトウェアを含みます）に生じた故障

もしくは損傷等の損害。

- (3) 本商品の故障または損傷に起因して、本商品またはその他の財物が使用できなかったことによって生じた損害。
  - (4) お客様からの依頼により出張修理を行った際に、故障内容が再現されない場合、または無償修理サービス対象外の原因であることが判明した場合の部品代、技術料、出張費、修理見積費用。
  - (5) 代替品の購入代金やレンタル代金等（但し、当サービスとしてサービス代行者が提供する代替品を除きます）。
8. お客様は当社に対する書面による通知をもって当サービスを解約する事ができます。解約の申し出は、お客様が当社に連絡した上で、所定の手続きに従って行うものとし、当社は、当社が別途定める算式により算出した返戻金をお客様にお支払いします。
  9. 遠隔地と定めた離島及び遠隔地への出張修理を依頼される場合は、無償修理サービスの場合であっても、その出張に要する実費を申し受けます。
  10. お客様は、自己（お客様が法人等である場合には、その役員、従業員、理事、組合員、社員等の構成員を含みます。）が過去、現在および将来にわたり、反社会的勢力（暴力団、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、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼう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をいいます）に該当しないことを保証するとともに、自らまたは第三者を利用して暴力的行為、詐術・脅迫行為、業務妨害行為等、法令に抵触する行為またはそのおそれのある行為を行わないものとします。お客様が本項の規定に違反した場合には、当社またはサービス代行者は事前に通告することなく当サービス利用を停止し、登録を削除する等の措置を講じることができるものとします。これによりお客様に何らの不利益または損害が生じたとしても、当社及びサービス代行者は一切の責任を負わないものとします。
  11. サービス代行者は、本商品のメーカー・輸入者・加工業者ではなく、これらの者として製造物責任法第3条の責に任ずるものではありません。
  12. 当サービスは日本国内においてのみ有効です。
  13. 損害の認定等について当社またはサービス代行者とお客様との間で見解の相違が生じた場合、当社またはサービス代行者を通じて中立的な第三者の意見を求めることがあります。

14. 当サービスに依頼をされる場合、上記各項のすべてにご承諾いただいたものとさせていただきます。万が一、上記各項にご承諾いただけない場合は、当サービスの提供をお断りさせていただきます。

15. この規程は、民法 548 条の 4 に従い、お客様の同意なく変更されることがあります。

#### 交換部品及び修理不能品に関して

修理の際に交換された旧部品の返却はいたしかねます。

また修理不能により代替品を提供させていただいた後の旧商品の処分費用につきましては、無償修理サポート対象外とさせていただきます。

#### 個人情報の取り扱いについて

当社は当サービスの提供にあたり、本件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、個人情報保護法の法令を厳守し、かつ善良な管理者の注意義務をもって管理するものとします。

1. 当社は取得した個人データは、下記利用目的に使用します。

(1) 当サービスをご提供するため

(2) 当サービスの品質向上のため

(3) お客様に対して当サービスに関連する営業情報及び販促品等をご提供するため

(4) (1)に於ける当サービスのご提供後に、メンテナンス、アンケート、その他事項など、改めてお客様と接触をする必要が発生した際のため

(5) お客様からいただいたご意見、ご要望にお応えするため

(6) お客様との電話対応の品質向上のため

※ 当社又はサービス代行者は「お客様との電話対応の品質向上にむけ、電話対応の評価と研修に後日活用するため」及び「お客様からのご依頼内容を通話終了後に確認するため」にお電話の内容を録音させていただくことがあります。

2. 当社は、上記目的の達成に必要な業務の全部または一部をサービス代行者に委託します。また、サービス代行者は当該業務を再委託する可能性があります。この場合、当社は、適用法令を遵守し、サービス代行者等を適切に管理および監督します。

上記委託に伴って開示される場合を除き、お客様の個人情報を事前の同意なく第三者に開示・提供することはありません。ただし、法令により開示を求められた場合、裁判所・警察等の公的機関、または弁護士会から法律に基づく正式な照会を受けた場合はこれに当たりません。

3. 個人情報のご提供は、任意です。ただし、ご提供いただけなかった場合（のちに利用停止等を行った場合を含みます）、必要なサービスをご提供できなくなります。あらかじめご了承ください。なお、個人情報のご提供をいただけなかった場合であっても、本規定8. にしたがった解約の手続きを行われない限り、お客様と当社との契約は有効に存続するものとします。
4. 当サービスに関するお客様の個人情報の開示、その内容の訂正利用停止もしくは削除等または苦情の申し出については、下記お問い合わせ窓口までご連絡ください。

**【個人情報の取り扱いに関するお問い合わせ】**

窓口：相談窓口担当

（委託先であるジャパンワランティサポート株式会社が開設する窓口となります。）

連絡先：(052) 212-9942

月曜日～金曜日 9：30～18：30

（年末年始・お盆期間・サービス代行者の指定した休日を除く）