

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請時に登録した商品(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。
 - 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)。
 - 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。

- 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。
 - 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。
 - 有効期間中に氏名、住所、電話番号等の変更があった場合。
 - 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。
 - 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なります。
 - 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)を超える場合は、修理を行う。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の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。
 - 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。
 - 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。
 - 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資格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、販売店名および販売年月日等)に関して不正確な登録を行った場合
 - 会員証に所定事項の記載がない場合または記載された文字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
 - 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具合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)。
 - 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)。
 - H 調理器具の焼き網・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入行える消耗品の交換(但し、滅菌器と安全弁(蒸し弁)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)。
 - 本商品の本体以外に生じた故障または損傷
 - 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。
 - 一般家庭用以外(業務用の使用、車輻や船艇への搭載)での使用によって生じた本商品の故障または損傷。
 - 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。
 - 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、剥離、破等。
 - 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での使用)、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。
 - 変質、変色、その他類別の事由。
 - 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。
 - 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。
 - 火災、雷害、盗難、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発かつ外來の事由。
 - 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。
 - 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、その他類別の事変または暴動による事由。
 - 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)。
 - 修理の際、お客様から報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。
 - 動・植物等の外部要因で故障及び損傷した場合。
 - 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起因する不具合。
 - 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。
 - 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。
 - 外部の損害・破損等、本商品の過剰使用による故障・破損を発生するにあたり支障のない損害、破損の修繕費用。
 - 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。
 - 本商品に付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。
 - 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。
- 次の損害は無償修理サービスの対象とはなりません。
 - 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)。
 - 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。
 - 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で使用できなかったことによる生じた損害。
 - お客様からの依頼により出張修理を行った際に、故障内容が再発されない場合、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。
 - 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)。
 - 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。
 - 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。
 - 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、社会運動等標榜ゴロリ団体は特殊知識集積力集団等、その他これらに準ずる者を含みます)に該当しないことを確認するとともに、自らまたは第三者を利用して暴力団的行為、新行、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他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ともします。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。

- サービス代行者は、本商品のメーカー・輸入業者・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。
- 当サービスは日本国内においてのみ有効です。
- 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。
- 当サービスに依頼をされる場合、上記各事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、上記各事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。
- 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ません。
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、

- 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。
 - 当サービスをご提供するため
 - 当サービスの品質向上のため
 - 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
 - (1)に於ける当サービスのご提供後、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必要が生じた際のため
 - お客様からいただいたご意見、ご要望にお応えするため
 - お客様との電話応対の品質向上のため
- ※当社又はサービス代行者は「お客様との電話応対の品質向上にむけ、電話応対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電話終了後に確認するため」にお客様の同意を録音させていただきます。

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に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、または弁護士から法律に基づいた正式な開示を受けた場合はこれに当たりませぬ。

3. 個人情報の提供は、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、個人情報をご提供いただけない場合であっても、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)

あんしん修理サポート フリーダイヤル

0120-036-367

24時間365日
受付

(運営会社)



ジャパンワランティサポート
株式会社

(販売店)

Japan Warranty Support

あんしん 修理サポート

住設機器

お客様の住宅設備機器を末永く守ります!



10年
安心
サポート

修理回数無制限!

安心の定額制!

皆様の大切な製品をお守りします！ あんしん修理サポート

「あんしん修理サポート」とは、ご登録いただいた製品に故障・トラブルが発生した際、当社がお客様に代わって修理受付から修理費用のお支払いまで対応させていただくサービスです。

ご購入製品に付帯されているメーカー保証規程内の故障・トラブルであれば、期間中何度でも無料でサービスをご利用いただけます。

あんしん修理サポート 5つのメリット

- メリット 1** **最大 10 年間サポート**
メーカー保証開始日より最大10年間サポートいたします。
- メリット 2** **修理代(部品代・出張費を含む) 無料**
あんしん修理サポートの無償修理規定内の故障であれば、お客様の自己負担は一切ありません。
- メリット 3** **修理回数無制限・修理上限金額 逡減なし**
サポート期間中は何度でも修理可能です。修理上限金額も逡減しません。
- メリット 4** **24 時間 365 日受付**
修理受付は、自社コールセンターにて 24 時間 365 日受付可能です。
- メリット 5** **故障以外 の問い合わせにも対応**
故障かどうか判断できない、使用方法がわからない、といったご質問にも可能な範囲でお応えします。

サポート期間【5年・8年・10年】

サポート期間は、メーカー保証開始日（製品購入日もしくは設置日）よりメーカー保証を含む最長 10 年間となります。
(メーカー保証期間が 2 年以上の場合であっても終了日は変わりません。)



故障が発生したら ...

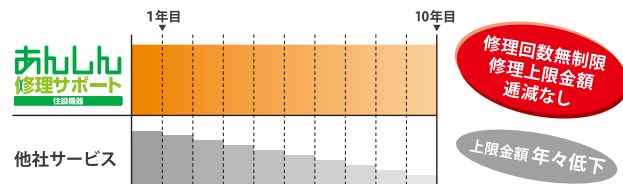
- 1 住宅設備機器に **トラブル発生**
- 2 フリーダイヤル or とらぶる直太朗 から連絡
- 3 作業対応の手配 **24時間365時間 対応**
- 4 **トラブル解決!**

主なサポート対象機器

- 給湯関連設備**
 - エコキュート
 - 電気温水器
 - ガス給湯器
 - 石油給湯器
- 浴室関連設備**
 - 浴室乾燥機
 - システムバス
- キッチン関連設備**
 - IHクッキングヒーター
 - ガスコンロ
 - 浄水器
 - 食洗機
 - ビルトインオープンレンジ
 - レンジフード
 - システムキッチン (付帯設備一式)
- 空調関連設備**
 - エアコン
 - 換気扇
 - 全館空調システム
- 水回り関連設備**
 - 多機能トイレ
 - 洗面化粧台
- その他設備**
 - ドアホン

無償修理サポート概要

あんしん修理サポートにおける修理回数は期間中無制限です。また、他社のように修理上限金額が年々低下することはありません。



無償修理サポート対象外

下記のような場合は有償修理サポートになります。
(修理受付・手配はコールセンターにて承ります)

- 自然災害による故障・トラブル: 火災, 落雷, 地震, 水害
- その他故障・トラブル: 経年劣化, 業務用使用, 盗難

専用アプリ

保証に入ったら登録!

とらぶる直太朗

困ったときのあんしんをお届け!

住宅設備の不具合時の解決・修理対応完了までを専用アプリでサポート致します。

便利ツール 1

動画でトラブル対処

突然の住設機器トラブルをどうやって対処すべきか動画で確認できます。

便利ツール 2

お悩み解決コンテンツ

住設機器トラブルに役立つコンテンツでちょっとした事から修理受付までご対応いただけます。

便利ツール 3

WEBカメラで連絡

カメラを使って不具合箇所を伝えることができます。

便利ツール 4

電子会員証

電子会員証なので、劣化や紛失の心配がなく、もしもの時に困りません。

とらぶる直太朗

よくあるご質問

- Q** 製品が故障した際、どこに連絡すれば良いですか？
A 修理受付アプリ「とらぶる直太朗」内のお問合せフォーム、又は 24時間365日受付の専用コールセンター(通話無料)がございますので、下記の番号までお電話ください。
- Q** 故障が発生した際、全て無償となりますか？
A あんしん修理サポートは各メーカーの保証規程に準拠しております。規程内の故障であれば無償修理となりますが、お客様の過失によるものなど有償となる場合もございます。
- Q** とらぶる直太朗は誰でも使えますか？
A 「あんしん修理サポート」にご加入のお客専用の修理受付アプリとなります。「あんしん修理サポート」に未加入のお客様はご利用できませんのでご注意ください。
- Q** とらぶる直太朗をダウンロード後、ログインできません。どうしたら良いですか？
A とらぶる直太朗は保証登録が完了されたお客様の専用アプリとなります。保証のお申込みから約2週間以内には保証のご登録が完了、お客様のログインが可能になります。お申込みから2週間以上ログインできない場合は保証にご加入頂きました販売店様へご連絡ください。

あんしん修理サポートフリーダイヤル

0120-036-367

24時間365日 受付