

## あんしん修理サポート（住設機器）規程

制定：2010年3月25日

最終改定：2020年12月11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）に加入されたお客様（以下「お客様」といいます）が事前に登録した当該商品（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、お客様が当サービスのお申し込みをされた販売店から委託を受けた JBR あんしん保証株式会社（以下「当社」といいます）が販売店の委託により、販売店に代わって当サービスを提供することをお約束するものです。

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）。

当サービスにおける無償修理サービス有効期間は本商品ご購入日あるいはお届け日に始まるメーカー保証書によるメーカー保証期間が終了した日の翌日から始まり、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。また、1年以上のメーカー保証がついている場合でも当サービスにおける無償修理サービスの終了日は変わりません。

なお、当サービスは、お客様が当サービスのお申し込みをされた販売店から当社に対してサポート料金が入金された時点から提供を開始します。お客様が当サービスのお申し込みをされた販売店から当社に対してサポート料金をご入金いただけない場合には、会員証を発行済みの場合であっても当サービスの提供をお断りすることになりますので予めご了承ください。また、販売店と当社からの委託が有効に存続していない場合にも当サービスを提供することができませんので、予めご了承ください。

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、当社指定コールセンターに修理をご依頼ください。なお当社の了解を得ず、お客様が当社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、当社に速やかにご連絡ください。
  - (1) 有効期間終了前に氏名、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期間中であっても、当サービスにおける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。また有償修理サービスの場合であってもお断りすることがあります。
  
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の指定はできません。また、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）を超過しない場合であっても、当社の判断により代替品が提供される場合があります。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続きます。
  
5. メーカーの倒産、事業撤退、修理部品の供給停止、その他メーカーがその責任により本製品の修理を行えず、または修理のための部品等の供給を行えない状態となった場合は、当サービスを終了させていただきます。
  
6. 次の場合は、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、当社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である場合（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当社が判断した場合。

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。

8. お振込み後の解約については、理由の如何を問わずサービス料の返金はできません。

9. メーカーが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. 会員は、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し、および暴力的行為、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。会員が本項の規定に違反した場合には、当社は事前に通告することなく利用者の本サービス利用を停止し、または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。これにより利用者には何らの不利益または損害が生じたとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。

11. 当社は、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とお客様との間で見解の相違が生じた場合、当社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、お客様の同意なく変更されることがあります。その場合、当社のウェブサイトに掲載した変更内容に従い、掲載された効力発生日をもって変更の効力が生じるものとします。

#### 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

販売店及び JBR あんしん保証株式会社は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. 取得した個人情報は、下記利用目的に使用します。
  - (1) お客様よりご依頼を受けた各種サービスをご提供するため
  - (2) お客様に対して各種営業情報及び販促品等をご提供するため
  - (3) (1)に於ける各種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
  - (4) お客様からいただいたご意見、ご要望にお応えするため
  - (5) お客様との電話対応の品質向上のため

※ 当社では「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範囲で、お客様の個人情報を当社の加盟店、関連会社及び当社が業務等を委託する第三者に対し開示し、提供いたします。

上記の場合を除き、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、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。
4. 当社は保有する個人情報に厳重な安全対策を施します。
  - (1) 個人情報管理責任者を任命し、お客様の個人情報の安全管理が図られるよう適切な監督を行います。
  - (2) 当社の従業員に対して個人情報保護に関する教育を定期的に行います。
5. 当社が、お客様の個人情報の取扱いを外部に委託する場合は、個人情報の管理について当社が設定する安全対策基準を満たす事業者を選定し、別途、安全管理に必要な契約を締結したうえで委託します。また、お客様の個人情報の安全管理が図られるよう委託先に対し適切な監督を行います。
6. 当社の個人情報管理責任者は以下のとおりです。

所属：取締役管理部部長  
連絡先：(052) 212-9942  
月曜日～金曜日 9：30～18：30（年末年始・お盆期間・当社の指定した休日を除く）
7. 当社が保有するお客様の個人情報の開示、その内容の訂正もしくは削除については、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

連絡先：(052) 212-9942

月曜日～金曜日 9：30～18：30（年末年始・お盆期間・当社の指定した休日を除く）