

この規程は、リユース修理サポート(以下「当サービス」といいます)の利用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。

第1条 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)。

第2条 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当社またはサービス代行者から提供されます。

第3条 サービスの有効期限

当サービスにおける無償修理サービス有効期間は会員証へ記載の通りとします。有効期間内であっても、本商品に付帯するメーカー保証の期間が残存する間は、メーカー保証での修理を優先します。

第4条 当社への連絡

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、当社またはサービス代行者指定コールセンターに修理をご依頼ください。なお当社またはサービス代行者の了解を得ず、お客様が当社または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。また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は、速やかに当社またはサービス代行者へご連絡ください。本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。

第5条 権利の譲渡

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。ただし、当社の同意がある場合はその限りではありません。その場合、速やかに当社またはサービス代行者へご連絡ください。ご連絡なく、本商品を転売・譲渡された場合、サービスの提供をお断りすることがあります。

第6条 修理代金の上限と代替品の提供

当サービスによる1回の修理代金(消費税を含む)が上限額の10万円を超過する場合、当社からの修理代金の負担は10万円までとなります。また、修理を行わず代替品の提供を行う場合があります。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継続します。

第7条 修理不能によるサービスの終了

メーカーの倒産、事業撤退、修理部品の供給停止等、メーカーの責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。

第8条 無償修理サービス対象外

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、当社または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)及び会員登録にあたり登録情報(氏名、住所、品番、製造番号、販売価格及び販売年月日等)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。
- (5) 給湯器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。
- (10) 地下水・井戸水・温泉水、その他水道法に定められた飲料水の水質基準に適合しない水を給水したことに起因する不具合。
井戸水対応型の場合は、温泉水、その他水道法に定められた飲料水の水質基準に適合しない水を給水したことに起因する不具合。
- (11) 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)。
- (12) 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。
- (13) 動・植物等の外部要因で故障及び損傷した場合。
- (14) 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。
- (15) 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。
- (16) 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。
- (17) 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。
- (18) 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。
- (19) 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。
- (20) 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。

第9条 無償修理サービスの範囲外

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、当サービスとして当社またはサービス代行者が提供する代替品を除きます)。

第10条 会員資格の取消

お客様が以下のいずれかの事由に該当した場合は、会員としての資格を喪失するものとし、当社は即時に本サービス当サービスの提供を停止いたします。

- (1) 不正な行為があった場合
- (2) 当サービスを規格外の内容で利用しようとした場合
- (3) 当サービス利用時において、当社またはサービス代行者に対して、電話を長時間または必要以上に掛け続ける等の行為を行い、当社及びまたはサービス代行者の業務を妨害し、または業務に支障を与えた場合
- (4) お客様の対応、態度、行動等から判断し、当社及びサービス代行者が適正に当サービスを提供することが困難であると判断した場合
- (5) 当サービスを行う際に、当社またはサービス代行者の社員及び第三者の生命、身体、財産その他の権利利益が侵害された場合
- (6) 暴言・暴力やセクシャルハラスメントなど、サービススタッフの人格などを傷つける行為や言動があったとき、または、あったと当社が認めた場合
- (7) お客様、もしくは当サービスの利用者が暴力団、カルト的宗教団体、反社会的勢力またはこれらに準ずるものの構成員、または準構成員であることが判明した場合
- (8) 当社及びサービス代行者に著しい迷惑や損害を与えた場合
- (9) その他当社またはサービス代行者が会員として相応しくないと判断するに至る正当な理由がある場合

第11条 免責

1. 当社及びサービス代行者は当サービスの利用により発生したお客様または第三者に生じた損害(他者との間で生じたトラブルに起因する損害を含みます。)及び当サービスを利用できなかったことによりお客様または第三者に生じた損害について、故意または重大な過失がない限り、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。
2. 当社及びサービス代行者は、以下に掲げる事由その他やむを得ない事由によりサービスの提供をお断りする場合があります。その場合当社及びサービス代行者は、当サービスを利用できなかったことにより会員又は第三者に生じた損害について、損害その場合当社及びサービス代行者は、当サービスを利用できなかったことにより会員又は第三者に生じた損害について、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。
 - (1) 不正な行為があった場合または不正な行為を行うおそれがある場合
 - (2) 当サービスを規格外の内容で利用しようとした場合
 - (3) 当サービス利用時において、当社またはサービス代行者に対して、電話を長時間または必要以上に掛け続ける等の行為を行い、当社または及びサービス代行者の業務を妨害し、または業務に支障を与えた場合
 - (4) お客様の対応、態度、行動等から判断し、当社及びサービス代行者が適切に当サービスを提供することが困難であると判断した場合
 - (5) 当サービスを行う際に、当社またはサービス代行者の社員及び第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を侵害するおそれがあると判断した場合
 - (6) 暴言・暴力やセクシャルハラスメントなど、サービススタッフの人格などを傷つける行為や言動があったとき、または、あったと当社が認めた場合
 - (7) お客様、もしくは当サービスの利用者が暴力団、カルト的宗教団体、反社会的勢力またはこれらに準ずるものの構成員、または準構成員であることが判明した場合
 - (8) 天災地変等の災害により対象物件への到着が困難であると判断した場合もしくはサービス代行者のコールセンターにおいてお客様からの受電が困難な場合
 - (9) お客様の住所が離島・島嶼・山間部その他当社のサービス提供が困難な地域に変更になった場合
 - (10) 会員証を発行済であっても会費をお支払いいただけない場合
 - (11) その他当社またはサービス代行者が会員として相応しくないと判断するに至る正当な理由がある場合

第12条 サービスの解約

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。

第13条 遠隔地及び離島地域への上出張修理

メーカーが遠隔地と定めた離島及び遠隔地への上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。

第14条 製造物責任法適用除外

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、製造物責任法第3条の責に任ずるものではありません。

第15条 反社会的勢力の排除

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、製造物責任法第3条の責に任ずるものではありません。

- (1) お客様は、過去、現在及び将来にわたり、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、及び暴力的行為、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。
- (2) お客様が前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とします。これにより利用者に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。

第16条 サービス提供地域

当サービスは日本国内においてのみ有効です。

第17条 中立的第三者

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。

第18条 規程の許諾

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。

第19条 規程の変更

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する必要がある発生した際のため
 - (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※当社また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」に電話の内容を録音させていただきますことがあります。
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及び監督します。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、ご提供いただけない場合(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い場合であっても、本規定第12条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）

第1条（目的）

本規定は、弊社が提供する一般家庭向け給湯器の無料定期点検サービス（以下「本サービス」）に関する条件および内容を定めるものです。本サービスは、給湯器の安全性および性能を維持し、安心してご利用いただくことを目的としています。

第2条（対象機器および対象者）

- 本サービスの対象となる給湯器は、弊社でフルサポートおよびスタンダードサポートの会員の給湯器に限ります。
- 対象者は、弊社指定のサービスエリアで一般家庭の対象給湯器を使用している方とします。

第3条（サービス内容）

- 本サービスは、以下の点検項目を含みます。
 - 給湯器の外観チェック（腐食や損傷の確認）
 - 燃焼状態および安全装置の動作確認
 - 配管や接続部の状態確認
 - その他、必要に応じた基本的な点検
- 点検は原則として2年に1回、弊社指定の時期に実施します。エリアごとの実施になりますので、点検の時期が6ヵ月ほど前後することがあります。
- 点検の内容は、メールまたはハガキでお知らせします。その後、弊社からお客さまへ電話連絡を行い、訪問日時の打合せを行います。
- 以下の場合、弊社は点検を実施する義務を負いません。
 - 弊社からの電話連絡が取れない場合
 - メールまたはハガキをお送りしてから1ヵ月以内に、お客さまから点検希望の意思表示をされない場合
- 点検は無料ですが、部品交換や修理が必要な場合は別途料金が発生します。

第4条（申込および実施方法）

- 点検を希望する場合、対象者は事前にお申し込みください。
- 点検日程は弊社が指定し、対象者の都合と調整したうえで決定します。
- 点検は、弊社の担当者が訪問して実施します。

第5条（免責事項）

- 次のいずれかに該当する場合、本サービスの提供をお断りする場合があります。
 - 点検対象外の製品である場合
 - 点検が困難な環境にある場合（設置場所へのアクセス不可など）
 - 対象者が虚偽の情報を提供した場合
- 本サービスは点検を目的としたものであり、点検後に発生した故障や事故について、弊社は一切の責任を負いません。

第6条（サービスの終了または変更）

弊社は、事前の通知をもって本サービスの内容を変更または終了する権利を有します。

第7条（個人情報の取り扱い）

本サービスを通じて取得した個人情報は、弊社のプライバシーポリシーに基づき適切に管理し、点検業者および関連サービスの提供以外の目的には使用しません。

第1章 総則

第1条（規程）

- この規程は、販売店(以下「当社」といいます。)が提供する「あんしん住宅サポート24h」(以下「当サービス」といいます。)を、第2条所定の会員が利用するにあたって適用されます。
- 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に委託し、当サービスの実際の修理等はジャパンワランティサポート株式会社又はその委託先(以下「サービス代行者」といいます)から提供されます。

第2条（会員）

当サービスの入会申込手続をした時点で、お客様がこの規程の内容を承諾しているものとみなし会員として処遇いたします。

第3条（譲渡禁止等）

会員は、当サービスに関する権利の全部または一部について、第三者に譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等の行為はできないものとします。

第4条（利用者）

- 当サービスは、会員とその同居家族のみが利用(以下「利用者」といいます。)することができます。但し、在宅確認サポートのサービスについては会員本人(法人が会員の場合においては申込書にて届出を頂いた方1名)のみ利用することができます。また、会員の住所が当社の登録住所と異なる場合には利用することはできません。
- 当サービスを利用する場合、原則として、運転免許証等の公的機関が発行した身分証明書による本人確認が必要となります。

第5条（会費、当サービスの解約）

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。

第6条（有効期間）

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。

第7条（変更の届出）

会員は、連絡先等当社への届出内容に変更があった場合には、サービス代行者に所定の方法で速やかに変更の届出をするものとします。なお、届出がなかったことで会員が不利益を被ったとしても、当社及びサービス代行者は一切その責任を負わないものとします。

第8条（会員資格の取消）

会員が以下のいずれかの事由に該当した場合は、会員としての資格を喪失するものとし、当社は即時に当サービスの提供を停止いたします。

- 不正な行為があった場合
- 当サービスを規格外の内容で利用しようとした場合
- 当サービス利用時において、当社またはサービス代行者に対して、電話を長時間または必要以上に掛け続ける等の行為を行い、当社及びまたはサービス代行者の業務を妨害し、または業務に支障を与えた場合
- 会員の対応、態度、行動等から判断し、当社及びサービス代行者が適正に当サービスを提供することが困難であると判断した場合
- 当サービスを行う際に、当社またはサービス代行者の社員及び第三者の生命、身体、財産その他の権利利益が侵害された場合
- 暴言・暴力やセクシャルハラスメントなど、サービススタッフの人格などを傷つける行為や言動があったとき、または、あったと当社が認めた場合
- 会員、もしくは当サービスの利用者が暴力団、カルト的宗教団体、反社会的勢力またはこれらに準ずるものの構成員、または準構成員であることが判明した場合
- 当社及びサービス代行者に著しい迷惑や損害を与えた場合
- その他当社またはサービス代行者が会員として相応しくないと判断するに至る正当な理由がある場合

第9条（免責）

- 当社及びサービス代行者は当サービスの利用により発生した会員または第三者に生じた損害(他者との間で生じたトラブルに起因する損害を含みます。)及び当サービスを利用できなかったことにより会員または第三者に生じた損害について、故意または重大な過失がない限り、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。
- 当社及びサービス代行者は、以下に掲げる事由その他やむを得ない事由によりサービスの提供をお断りする場合があります。その場合当社及びサービス代行者は、当サービスを利用できなかったことにより会員又は第三者に生じた損害について、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。

- 不正な行為があった場合または不正な行為を行うおそれがある場合
- 当サービスを規格外の内容で利用しようとした場合
- 当サービス利用時において、当社またはサービス代行者に対して、電話を長時間または必要以上に掛け続ける等の行為を行い、当社または及びサービス代行者の業務を妨害し、または業務に支障を与えた場合
- 会員の対応、態度、行動等から判断し、当社及びサービス代行者が適切に当サービスを提供することが困難であると判断した場合
- 当サービスを行う際に、当社またはサービス代行者の社員及び第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を侵害するおそれがあると判断した場合
- 暴言・暴力やセクシャルハラスメントなど、サービススタッフの人格などを傷つける行為や言動があったとき、または、あったと当社が認めた場合
- 会員、もしくは当サービスの利用者が暴力団、カルト的宗教団体、反社会的勢力またはこれらに準ずるものの構成員、または準構成員であることが判明した場合
- 天災地変等の災害により対象物件への到着が困難であると判断した場合もしくはサービス代行者のコールセンターにおいて会員からの受電が困難な場合
- 会員の住所が離島・島嶼・山間部その他当社のサービス提供が困難な地域に変更になった場合
- 会員証を発行済であっても会費をお支払いいただけない場合
- その他当社またはサービス代行者が会員として相応しくないと判断するに至る正当な理由がある場合

第10条（反社会的勢力の排除）

- 会員は、過去、現在及び将来にわたり、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)に該当しないことを保証し、及び暴力的行為、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。
- 会員が前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当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。

第11条（規程の改訂）

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。

第12条（個人情報の取扱い）

- 当社は当サービスの運営において知り得た会員もしくは利用者等(以下、「会員等」といいます)の個人情報について、個人情報 保護法等の法令を厳守し、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。なお、取得した個人情報は、下記の利用目的に使用します。

- 会員等より依頼を受けた各種サービスを提供するため
- 会員等に対して当社及び当社の業務委託先の各種営業情報及び販促品等を提供するため
- 当サービスの品質向上のため
- (1)における各種サービスの提供後に、メンテナンス、アンケート、その他の事由により改めて会員等と接触する必要が生じた場合
- 会員等から頂いたご意見、ご要望にお答えするため (6) その他、会員等へのサービス提供を適切かつ円滑にするため

- 前項各号の目的の達成に必要な範囲で、お客様の個人情報をサービス提供者に対し開示し、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。但し、法令により開示を求められた場合及び裁判所・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あたりません。

- 個人情報のご提供は任意です。但し、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、本規定第5条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。

- 当サービスに関し保有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については、以下のお問い合わせ窓口までご連絡ください。

【個人情報の取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）

第2章 相談サービス規程

(目的)

相談サービスは、会員の様々なトラブルに関して、必要な手続の案内や専門家、行政機関、消費者保護団体等の紹介など、会員に対して情報の提供を行うことで、会員のトラブルの解決をサポートします。

第13条（サービス内容）

- 会員から専用フリーダイヤルにて問い合わせがあった事項に関して、下記の情報を提供することで、トラブル解決のサポートを行います。
 - トラブルの解決のために必要となる必要措置等の案内
 - 行政機関窓口、消費者保護団体、カウンセラー等の専門家の紹介
 - その他、トラブル解決のために必要な情報
- 健康・医療相談サービスとは、健康・医療・介護・育児・メンタルヘルスなどのご相談について保健指導の範囲でアドバイスをを行うものであり、診察・診療行為ではありません。病院情報や健康に関する情報をご提供するサービスです。
- 電気・ガス・給湯器のトラブル相談サービスとは、会員へ電話にて情報提供を行うサービスです。
- 以下の事項に関しては、サポートの対象外とします。
 - 恋愛・信仰など、精神的な価値観に関係する事項
 - 法令や社会通念に反する事項
 - その他、情報提供が著しく困難と認められる事項

第14条（利用料金）

- 会員は当サービス有効期間内において、第21条所定のサービスを無償で利用することができます。
- 相談サービスによる情報提供後に生じる下記の費用については、会員本人のご負担となります。
 - 書類申請等にかかる費用等
 - 弁護士・カウンセラー等と個別に相談を行う場合の報酬等
 - その他、紛争解決のために発生する費用
- 電気・ガス・給湯器のトラブル相談サポートサービスの情報提供後の費用については、会員本人のご負担となります。

第15条（免責）

- 相談サービスにおいて当社が会員に提供した情報は、会員がトラブルを解決するための一手段のご提案であり、会員に強制するものではなく、情報の利用についての責任の一切は、会員の自己責任のもと会員本人に帰属するものとします。
- サービス代行者以外の第三者が行った作業については、当社は故意または重大な過失がない限り、損害賠償等、いかなる責任も負わないものとします。
- 当社またはサービス代行者は、相談サービスからの情報に基づき会員または第三者に発生した損害(他社との間で生じたトラブルに起因する損害を含みます)及び当サービスを利用できなかったことにより会員または第三者に発生した損害について、故意または重大な過失がない限り、損害賠償等、いかなる責任も負わないものとします。

第3章 カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポートに関する規程

第16条（サービス内容）

- サービス代行者は、会員に対して、緊急性を有する場合に、カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポートを行います。但し、特殊な構造・部品を使用する場合並びに60分を超える作業及び特殊作業が必要となる場合は、当サービス対象から除外し有料となります。
- 在宅確認サービスは、離れて暮らすご家族(会員の1親等以内に限り)が会員等と連絡が取れない場合に、対象物件へ訪問し、在宅状況を確認するものです。状況確認後、在宅有無をご家族へご報告します。

第17条（免責）

- カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポートに関して、下記の事項に該当する場合、当サービスの提供をお断りする場合があります。
 - 会員本人以外の依頼
 - 災害・天災・暴動等に起因する依頼
 - カギの開錠の場合に会員本人の立会いがない場合
 - 運転免許証等の顔写真付いた身分証明書の提示のない場合。また、顔写真付公的身分証明書の提示があっても、身分証明書上の住所、氏名が当社に届出のある住所、氏名と異なった場合
 - 在宅確認に関して、玄関の開錠を希望する場合
 - 在宅確認に関して、玄関前の対応以外の対応を希望する場合
 - 在宅確認に関して、1親等内の親族以外からの依頼
 - カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポートとは異なるサポート依頼
- 前項にかかわらず、在宅確認サポートにおける対応エリアは国内のみとします。なお、離島・島嶼・山間部その他当社のサービス提供が困難な地域は原則対応いたしかねますが、当社が認めた範囲で対応させていただきます。また、その場合には別途料金を申し受けます。
- 当社及びサービス代行者は、故意または重大な過失がない限り、カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポートに関して、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。
- 会員に記載した同居家族が、サービス代行者への連絡なく同居でなくなった場合におけるトラブルについては、当社及びサービス代行者はいかなる責任を負わないものとし、損害賠償義務を負わないものとします。

第18条

(カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポート料金表)
カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポートの利用料金は、右表のとおりとします。

時 間 帯		区 分	一 般	会 員
出張基本料金	8：00～20：00	カギ・水まわり	8,800円～	無 料
		ガラス	8,800円～	
		在宅確認	8,800円～	
	上記以外	カギ・水まわり	12,100円～	
ガラス		13,200円～		
特別休日料金（正月・お盆） ※上記基本出張料金に加算されます ※期間は当社指定による		ガラス	6,600円～	実 費
作業料金（60分以内）		—	実 費	
作業料金（60分超）				
特 殊 作 業 料 金				
部 品 代 金				

(注)在宅確認サポートは、会員もしくは法人契約については届出を頂いた方の1親等内の親族からの依頼に限り、(注)作業料金に、作業時間が60分を超える場合には、60分を超えてから10分ごとに1,100円(税込)の費用が発生します。