

毎日の生活に欠かせない製品を長期間しっかりサポート

# エルハウジング住宅設備長期サポート

新築住宅

ご案内

キッチン・バス・トイレなど **まとめて住宅設備10年間保証**します！

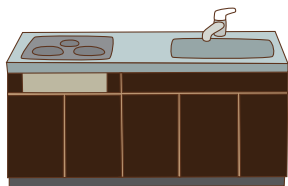


株式会社 **エルハウジング**

ver.1.0

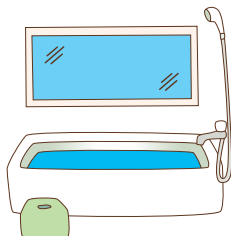
# エルハウジング住宅設備長期サポート

暮らしにいつも安心を。お困りごとを幅広く迅速にサポートします。



## システムキッチン

コンロ(ガス・IHのいずれか1台)  
レンジフード・食器洗い乾燥機  
混合水栓・ビルトイン浄水器  
ビルトインオープンレンジ



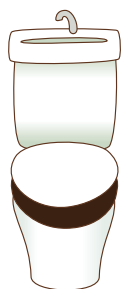
## システムバス

浴室換気乾燥機  
照明・混合水栓  
ジェットバス・ミストサウナ



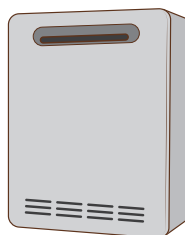
## 洗面化粧台

曇り止めヒーター  
照明器具・混合水栓



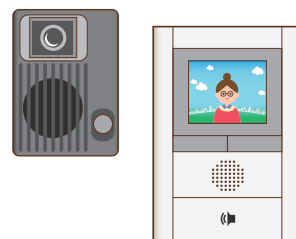
## 温水機能便座

温水洗浄便座  
(便器一体型のみ)



## 給湯器

エコキュート・ガス給湯器  
電気温水器



## インターフォン

室内機・室外機



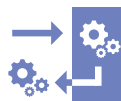
## 保証対象外事項



落下破損



消耗品の  
経年劣化



消耗品の  
交換



清掃  
メンテナンス



火災  
自然災害



盗難  
紛失



水漏れ  
つまり等

**etc**

上記以外の  
設備

毎日の生活を快適にする住宅設備機器が万が一の場合に備えた万全のサポートとして、住宅設備にトラブルが発生した際に、お客様に代わって修理手配・修理費用のお支払いを行うサービス。お客様の自己負担なしで何度でも修理をお受けいただくことが可能です。

SUPPORT

## 5つの安心サポート

修理  
無制限

同じ部位でも  
何度でも  
10年間修理

同等  
代替品  
提供

本体交換あり  
再調達価格

工賃  
0円

出張費  
技術費用  
0円

安心  
修理  
品質

メーカー  
保証と同等の  
修理サービス

窓口  
1本化で  
対応

お客様コール  
センターです  
べて一括対応

## 9割が保証切れ

### 10年間で起こりうる故障事例

設備機器の不具合は、9割近くがメーカー保証期間終了後に発生しています。機器の寿命が近づくにつれて、故障率や修理の費用負担が大きくなる傾向にあります。

浴室の追い炊き機能が  
作動しない ▶ 60,000円程度

ガスコンロが着火しない ▶ 50,000円程度

レンジフードから  
異音が発生 ▶ 25,000円程度

食器洗浄乾燥機から  
異音が発生 ▶ 30,000円程度

※本体交換になると10~50万円程度かかります。 ※匠ワランティアンドプロテクション株式会社調べ

10年一括保証料

132,000円 (税込)

月額換算  
1,100円  
(税込)

### 特記事項

- 物件引渡日が保証開始日となります。 ●消耗品、電気配線、スイッチ、コンセント、給水管、排水管は対象外となります。
- 1回の修理上限:本体交換、上限は再調達価格までとなります。なお、回数制限はありません。
- 消耗品の経年劣化は対象外となります。(例:ゴムパッキン、電球、フィルター類等メーカーの定める消耗品の交換)
- 物件引渡時に設置済みの設備に限ります。

住宅設備機器故障時の連絡はこちらまで



0120-500-201

受付時間: 10:00~19:00  
(年末年始除く)

※10年設備機器延長保証は匠ワランティアンドプロテクション株式会社との共同提供になっております。

# ■メンテナンス保証の対象事例集

(ご加入内容によって保証対象機器は異なります。)

対象機器	保証対象	事例	原因分類	修理費用のイメージ	お客様の自己負担額
給湯器	○	着火不良が点滅し温水が出ない。 ガスバーナーの故障。	部品内部の不良	30,000円	無料修理
	○	ランプが点灯しお湯が出ない。 ファンモーター不良のため新品交換。	モーター不良	300,000円	無料修理
	○	ボタンを押しても反応がなかった。	基板の故障	30,000円	無料修理
	×	凍結で配管が破裂し水漏れをおこした。	凍結破裂	30,000円	30,000円
システムキッチン	○	IHクッキングヒーターのタッチパネルの1つが反応しなくなった。	基板 センサー故障	35,000円	無料修理
	×	シンクのコーティングが取れて変色した。	変色	—	—
システムバス	○	浴室換気(暖房)乾燥機が異常音を発生して動かなくなった。	モーター不良	50,000円	無料修理
	○	浴室換気(暖房)乾燥機の電源が入らなくなった。	基板の故障	35,000円	無料修理
	×	バスタブのパッキンが外れた。	消耗品	12,000円	12,000円
洗面化粧台	○	くもり止めヒーターが作動しなくなった。	基板の故障	25,000円	無料修理
	○	水栓のハンドル内部の部品が壊れ、隙間から水が漏れていた。	部品内部の不良	20,000円	無料修理
	×	水漏れのためカビで腐敗が進んだ。	腐敗	50,000円	50,000円
トイレ	○	漏水及び作動ボタン不良。	基板の故障	30,000円	無料修理
	×	ものを落として便器にひびが入った。	外部からの損傷	25,000円	25,000円

## 保証範囲内の故障・不具合

- ①基板・センサーの故障 ②モーターの故障  
③据付型リモコンの故障 ④コントローラーの故障 など

## 保証範囲外の故障・不具合

- ①消耗品の交換 ②使用上の過失  
③配管詰まり・水漏れ ④塗装剥がれ・傷  
⑤災害などの外的要因 ⑥施工不良 など

※上記は一般的な故障事例に基づく参考例です。最終的な判断は現場調査やヒアリングの上、保証サービス会社が行います。

※保証対象外となった場合は、出張料・作業料も含め有償となります。

## ■よくあるご質問

### Q1.住宅設備ってどんな故障が多いですか？

A1.不具合発生率のトップ5は、ガスコンロの点火不良、換気扇の吸込み不良、水栓周り不具合、トイレ洗浄ノズル不良、給湯器の不具合です。

新築の場合でも住宅設備の不具合は10年間に2～3回発生しています。

### Q2.いつから保証が開始されますか？

A2.住宅のお引渡し日からの保証開始となります。

あくまでも保証料支払い後に保証開始となる為、住宅お引渡月までにお申込みください。

ご案内がお引渡月後になる場合はお引渡月を1カ月目として6カ月目の末日までお申込み可能です。

※引渡日が2025年1月15日の場合、2025年6月30日がお申込み期限となります。

### Q3.もし引越し(お住まい売却)をした場合はどうなりますか？

A3.新しい所有者へ名義変更が可能です。サービス提供元の住宅会社までお問い合わせください。

### Q4.経年劣化で故障した場合、保証修理の対象になりますか？

A4.機器内部の金属劣化、金属疲労による故障・不具合は、保証修理対象となります。

(パッキン等の消耗品の劣化による不具合は有償修理となります。)

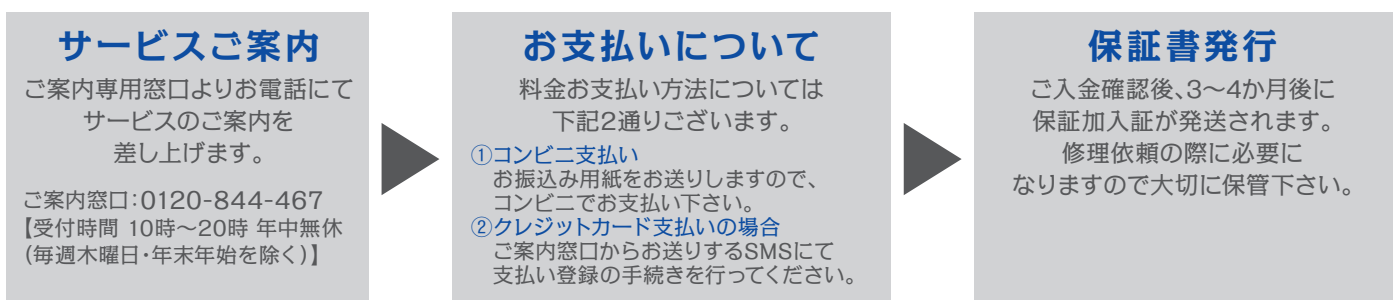
### Q5.メーカー保証期間でも修理の受付はしてもらえますか？

A5.お客様コールセンターで承ります。コールセンターで一旦受付けた上で、

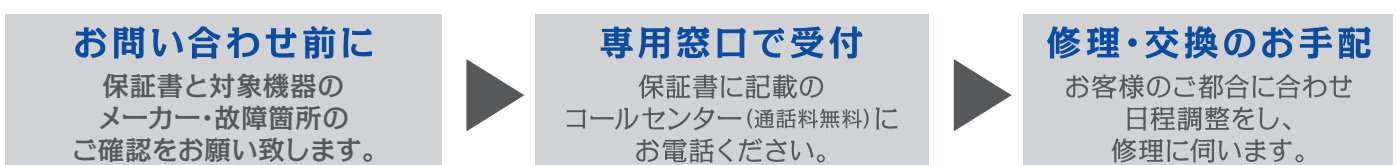
メーカーからお客様にご連絡するようにお取次ぎいたします。

(お客様ご自身でメーカー窓口を探すお手間がかかりません。)

## ■お申込手続きの流れ



## ■保証修理の流れ



# 「エルハウジング住宅設備長期サポート」住宅設備機器10年延長保証 規約

## 第1章 総則

### 第1条(サービスの運営等)

1.販売店(以下当社といいます。)、は、匠ワランティアンドプロテクション株式会社(以下「匠WP」といい、当社と併せて「サービス提供会社」といいます。)、と共同して、「エルハウジング住宅設備長期サポート規約」(以下「本規約」といいます。))に従い「エルハウジング住宅設備長期サポート」(以下「本サービス」といいます。))を提供します。なお、本サービスの詳細は別紙に定めるものとします。

2.次に定義する利用者に対して発する第22条に規定する通知は、本規約の一部を構成するものとします。

3.サービス提供会社が、本規約の他に別途サービス提供会社の指定する方法にて定める各サービスの利用規約及び各サービスの「ご案内」又は「サービスについて」等で規定する各サービス利用上の注意事項及び利用条件等の告知も、名称の如何にかかわらず、本規約の一部を構成するものとします。

4.利用者が本サービスを利用するには、本規約のほか、各サービスの利用規約、利用条件等に同意するものとします。

### 第2条(用語の定義)

本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

用語	定義
① 本サービス(エルハウジング住宅設備長期サポート)	当社の製造販売する住宅(次号に定義します。)(に付する保証対象設備(第3号に定義します。))に生じた自然故障(第4号に定義します。))に関して、別紙に定めるとおり、保証期間及び補償上限金額の範囲内で、当社の提供する修理サービス又は交換品提供サービスの総称をいいます。
② 住宅	利用者(第5号に定義します。))が購入した、当社の製造販売した新築の専用住宅又は賃貸住宅、および併用住宅の居住部分をいいます。
③ 保証対象設備	利用者(第5号に定義します。))の住宅の購入において、当該住宅に付帯して、利用者所有となり、かつ、サービス提供会社所定の登録手続(第7号に定義します。))がされた住宅設備機器をいいます。なお、詳細は別紙に定めるものとします。
④ 自然故障	取扱説明書や添付ラベル等の注意書に沿って、正常に使用したにもかかわらず、保証対象設備に生じた電気的・機械的故障で、かつ、当該保証対象設備の製造メーカー(以下「メーカー」といいます。))の規定にて保証対象となる故障をいいます。なお、詳細は別紙に定めるものとします。
⑤ 利用者	サービス提供会社が指定する方法にて本サービスの申込を行い、サービス提供会社がこれを承諾し、サービス提供会社所定の手続きを完了した者。
⑥ 利用契約	本規約に基づきサービス提供会社と利用者との間に締結される、本サービスの提供に関する契約。
⑦ 登録	利用者の利用契約時に、住宅に付する住宅設備機器に関して、サービス提供会社所定の手続により、保証対象設備として、登録すること。なお、詳細は別紙に定めるものとします。
⑧ 修理サービス	故障した保証対象設備を修理すること。なお、詳細は別紙に定めるものとします。
⑨ 交換品提供サービス	故障した保証対象設備につき、サービス提供会社による修理サービスの提供が困難な場合、当該保証対象設備と同種の、サービス提供会社が指定する住宅設備機器をサービス提供会社が利用者へ提供すること。なお、詳細は別紙に定めるものとします。

### 第3条(本規約の変更)

1.サービス提供会社は、利用者の承諾を得ることなく、サービス内容、各種手数料ならびにこれに付随するサービス内容等、本規約(本規約に基づく利用契約等を含むもの)とします。))を変更することがあります。なお、本規約が変更された場合には、以後、改定後の新規約を適用するものとします。

2.改訂後の新規約については、サービス提供会社が別途定める場合を除いて、サービス提供会社所定の方法により通知した時点より、効力を生じるものとします。

## 第2章 本サービスの提供

### 第4条(本サービスの提供範囲)

本サービスの提供範囲は、別紙の「本サービスの詳細」に記載のとおりとします。

### 第5条(第三者への委託)

サービス提供会社は、本サービスに関する業務の一部又は全部を、利用者の事前の承諾、又は利用者への通知を行うことなく、任意の第三者に委託できるものとします。

### 第6条(本サービスの廃止)

1.サービス提供会社は、サービス提供会社の判断により、本サービスの全部又は一部を一時的に又は永続的に廃止することがあります。

2.サービス提供会社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、利用者に対し、本サービスを廃止する日の30日前までに通知します。ただし、やむを得ない場合については、この限りではありません。

## 第3章 本サービスの利用契約の締結等

### 第7条(利用の申込み・利用契約の締結)

本サービス利用の申込みは、本サービスの利用を希望する者が、当社からの住宅の購入に係る契約(その他これに類する契約)と同時に、本規約に同意のうえ、サービス提供会社所定の方法により行うものとします。なお、当該申込みに対して、サービス提供会社所定の承諾の手続きを完了することをもって本サービスの利用契約が締結されたものとします。

### 第8条(本サービスの提供期間)

本サービスの提供期間は、利用契約締結後、当社が利用者に対して住宅を引渡しした日(当社から利用者に当該住宅の所有権が移転した日とします。以下同じ。))から起算して、終了原因を問わず当該利用契約が終了するまで又は、別紙に定める保証期間が終了するまでのいずれか短い期間とします。なお、利用契約締結前には本サービスの提供期間には該当しません。また、提供期間中の故障等であったとしても、提供期間終了後に本サービスの利用請求があった場合には、本サービスの提供はできません。

### 第9条(利用者の報告事項)

1.利用者は、サービス提供会社へ届け出ている氏名、電話番号等に変更があるときは、事前にサービス提供会社所定の変更手続を行うものとします。

2.利用者が、本条第1項の変更手続がなかったとき、若しくは変更手続を遅滞したことにより、利用者が不利益を被ったとしても、サービス提供会社は一切責任を負わないものとします。

### 第10条(権利の譲渡制限)

事前にサービス提供会社に対して連絡の上、住宅の売買に付随して利用者から買主(新利用者)への本サービスの権利譲渡があった場合その他本規約に別段の定めがある場合を除き、利用者は、本サービスの提供を受ける権利を、売買、質権の設定その他の担保に供する等一切の処分をすることはできません。

### 第11条(サービス提供会社からの利用停止・解除)

1.サービス提供会社は、利用者が次の各号のいずれかに該当する場合には、何らの通知、催告を要せず直ちに、本サービスの提供の一部又は全部を停止し、若しくは利用契約を解除することもできるものとします。

- ①第12条(利用者負担金等の支払義務等)に定める支払義務を怠ったとき。
- ②第15条(禁止事項)に定める行為を行ったとき。
- ③仮差押、差押等の処分を受けたとき、若しくはそれらのおそれがあるとき。
- ④破産等の申立てを行い又は第三者により申立てられたとき、若しくはそれらのおそれがあるとき。
- ⑤死亡したとき。
- ⑥支払停止、若しくは支払不能に陥ったとき、又は手形・小切手の不渡りにより金融機関から取引停止の処分を受けたとき。
- ⑦被後見人、被保佐人又は被補助人の宣告を受けたとき。
- ⑧資産、信用、支払能力等に重大な変更を生じたときサービス提供会社が認めたとき。
- ⑨反社会的勢力の構成員若しくは関係者であることが判明したとき。
- ⑩法令に反する行為を行ったとき、過去に同様の行為を行ったことが判明したとき、若しくはそれらのおそれがあるとき。

- ⑪利用者の責めに帰すべき事由により、サービス提供会社の本サービスの提供に支障を及ぼし又は及ぼすおそれのある行為をしたとき。
- ⑫第9条(利用者の報告事項)に違反したとき。
- ⑬サービス提供会社から利用者に対する連絡が不通となったとき。
- ⑭利用者が申込にあたって虚偽の事項を記載したことが判明したとき、若しくはそのおそれがあるとき。
- ⑮その他、サービス提供会社が利用者に対して本サービスを提供することが不適当と判断したとき。
- ⑯前各号に掲げる事項の他、利用者の責めに帰すべき事由により、サービス提供会社の業務の遂行に支障をきたし、又はきたすおそれが生じたとき。

⑩本規約の規定に違反するとサービス提供会社が判断したとき又はその他サービス提供会社が利用者に対して本サービスを提供することが不相当とサービス提供会社が判断したとき。

2.サービス提供会社は、前項に基づき本サービスの一部又は全部の提供を停止したこと、若しくは利用契約を解除したことにより利用者に損害が生じた場合でも一切責任を負わないものとします。

## 第4章 利用者負担金等

### 第12条(利用料金・利用者負担金等の支払義務等)

1.本サービスの利用料金及び消費税相当額(以下「利用料金」といいます。))は、別紙に定めるとおりとします。また、利用者は、別紙に定める利用料金について、利用契約の締結時点より、サービス提供会社に対して支払義務を負うものとします。

2.利用者は、別紙に定める利用者負担とされる金員について、本サービスにおける修理サービス、交換品提供サービスの提供をサービス提供会社に請求した時点より、サービス提供会社に対して支払義務を負うものとします。なお、利用者が当該支払義務を履行するまで、サービス提供会社は、本サービスの提供を停止し、利用者は本サービスの利用ができないものとします。

3.利用者は、理由の如何を問わず利用契約が終了した場合、サービス提供会社に対する一切の債務を、利用契約が終了した日の属する月の翌月末日までにサービス提供会社に対し弁済するものとします。

### 第13条(利用者負担金等の支払方法等)

1.利用者は、利用料金及び別紙に定める利用者負担とされる金員を、サービス提供会社の指定する金融機関口座に対する振込み等サービス提供会社が定める方法にて、サービス提供会社が指定する期日までに支払うものとします。なお、利用料金支払いに関連して発生する手数料等の費用は、利用者の負担とします。

2.サービス提供会社は、利用者が利用契約に基づく債務の支払を遅延したときは、利用者に対し支払期日の翌日から完済に至るまで、年率14.6%の割合による遅延損害金を請求することができるものとします。

3.サービス提供会社の責めに帰すべき事由によらず、サービス提供会社を使用することができなくなった場合であっても、

利用料金等の減額・返還、損害賠償を含め、サービス提供会社は一切の責任を負わないものとします。

4.サービス提供会社は、利用料金その他の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合には、その端数を切り捨てたものとします。

### 第14条(期限の利益の喪失)

利用者は、第11条(サービス提供会社からの利用停止・解除)によりサービス提供会社による解除がされた場合、若しくは第15条(禁止事項)各号のいずれかに該当した場合、期限の利益を喪失し、サービス提供会社に対する債務を直ちに支払わなければならないものとします。

### 第5章 利用者の義務等

#### 第15条(禁止事項)

利用者は、本サービスを利用するにあたり、以下各号に定める行為を行ってはならないものとします。

①サービス提供会社が特に認めた行為以外の、営業活動、営利を目的とした利用及びその準備を目的とした利用行為。

②サービス提供会社又は第三者の著作権、特許権、商標権、ノウハウ等の知的財産権を侵害する行為、若しくは侵害するおそれのある行為。

③サービス提供会社又は第三者の財産、プライバシー、肖像権を侵害する行為、若しくは侵害するおそれのある行為。

④サービス提供会社又は第三者を差別・誹謗中傷し、若しくはその名誉・信用を毀損する行為。

⑤関係法令若しくは公序良俗に反する行為若しくはそのおそれのある行為。

⑥犯罪行為、又はそれを誘発・扇動する行為。

⑦本サービスにより利用している情報を改ざん、又は消去する行為。

⑧本サービスの申込又は利用請求に当たって虚偽の事項を記載・申告等する行為。

⑨第三者にならずして本サービスを利用する行為。

⑩猥褻、虐待等、児童及び青少年に悪影響を及ぼす情報、画像、音声、文字、文書等を送信、記載又は掲載する行為。

⑪無断連鎖講(ネズミ講)若しくはマルチまがい商法を開設し、又はこれを勧誘する行為。

⑫連鎖販売取引(マルチ商法)に関して特定商取引に関する法律(昭和51年法律第57号)に違反する行為。

⑬売春、暴力、残虐等、公序良俗に違反し、又は他人に不利益を与える行為。

⑭サービス提供会社若しくは第三者の設備の利用若しくは運営、又は他の契約者の平均的な利用の範囲に支障を与える行為又は与えるおそれがある行為。

⑮本人の同意を得ることなく、又は詐欺的手段により第三者の個人情報収集する行為。

⑯前各号に該当するおそれがあるときサービス提供会社は利用者に当該損害を被らせたときは、利用者に当該損害の賠償を請求することができるものとし、利用者はサービス提供会社の請求に基づき、直ちに当該損害を賠償するものとします。

#### 第17条(秘密保持)

利用者は、本サービスの利用に関連して知り得たサービス提供会社の業務上、技術上、販売上の秘密情報を第三者に一切開示、漏洩しないものとします。

#### 第18条(知的財産権)

1.本サービスにおいてサービス提供会社が利用者へ提供する一切の物品(本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ、メルマガジン等を含みます。))に関する著作権及び特許権、商標権、ならびにノウハウ等の一切の知的財産権は、サービス提供会社又はサービス提供会社の指定する第三者(権利者)に帰属するものとします。

2.利用者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱うものとします。

①本サービスの利用目的以外に使用しないこと。

②複製・改変・編集等を行わず、また、リバーエンジニアリング、逆コンパイル又は逆アセンブルを行わないこと。

## 第6章 個人情報の取扱

### 第19条(個人情報の取扱)

1.利用者は、本サービスの提供に不可欠なサービス提供会社の提携事業者から請求があったときは、サービス提供会社があることについて、同意するものとします。

2.サービス提供会社は、本サービスの提供にあたって、利用者から取得した個人情報の取扱については、サービス提供会社各社の定めるプライバシーポリシーに従うものとします。

### 第7章 損害賠償等

#### 第20条(損害賠償)

利用者が本規約の各条項のいずれかに違反したことにより、サービス提供会社又は第三者に損害を与えた場合には、サービス提供会社又は第三者が被った損害(負失利益、訴訟費用及び弁護士費用等を含むがこれに限られないものとします。))等を全額賠償する責任を負うものとします。

#### 第21条(損害賠償の制限)

1.サービス提供会社は、本規約で特に定める場合を除き、利用者が本サービスの利用に関して被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の責任を問わず、別紙に記載する1回あたりの補償上限料金を超えて賠償の責任を負わないものとします。ただし、利用者が本サービスの利用に関してサービス提供会社の故意又は重大な過失により損害を被った場合については、この限りではありません。

2.サービス提供会社は、利用者からの問合せを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。

3.サービス提供会社は、本サービスの提供をもって、利用者からの問合せの解決、課題等の設定、解決又は解決方法の説明を保証するものではありません。

4.本サービスは、メーカーが提供する正規サポートを代行するサービスではありません。ただし、問合せの内容によっては、問合せの対象とする機器を提供するメーカーのホームページを紹介することや、それぞれに対して利用者自身で直接問合せすることを依頼する旨を留まる場合があります。

5.サービス提供会社は、オペレータの説明に基づいて利用者を実施した手続・作業等の内容について保証するものではありません。

6.サービス提供会社は、オペレータの説明に基づいて利用者を実施した手続・作業等の実施に伴い、生じる利用者の損害について、一切の責任を負いません。

7.利用者が本規約等に違反したことによって生じた損害については、サービス提供会社は一切責任を負いません。

8.サービス提供会社は、第6条(本サービスの廃止)、第11条(サービス提供会社からの利用停止・解除)の規定による本サービスの一時中止、利用の停止ならびに本サービスの廃止に伴い生じる利用者の損害について、一切の責任を負いません。

9.サイバーテロ(コンピュータネットワークを通じて各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピュータシステムに侵入し、データを破壊、改ざんするなど的手段で国家又は社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいいます。)、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した損害については、本規約の規定外の事故であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、サービス提供会社は一切責任を負いません。

10.サービス提供会社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは専用電話番号を変更することがあります。

11.サービス提供会社は本サービスに係る保証対象設備内の情報等の保管、保存、バックアップ、同一性の維持に関し、本規約に定める事項以外に何らの保証も行わず、当該情報等の変質、毀損、喪失、滅失等について、何らの責任も負わないものとします。

### 第8章 その他

#### 第22条(通知)

1.サービス提供会社から利用者への通知は、書面の送付、電子メールの送信、ファックスの送信、Webサイトへの掲載又はその他サービス提供会社が適切と判断する方法により行うものとします。

2.前項の通知が書面の送付による場合、当該書面が送付された日の翌々日(但し、その間に法定休日がある場合は法定休日を加算した日)に利用者に対して到達したものとみなすものとし、電子メールの送信又はファックスの送信による場合は、当該電子メール若しくは当該ファックスが送信された時点で利用者に対して到達したものとみなすものとします。また、前項の通知がWebサイトへの掲載による場合、Webサイトに掲載された時点で本サービス利用者に対して到達したものとみなすものとします。

3.利用者が第1項の通知を確認しなかったことにより不利益を被ったとしても、サービス提供会社は一切責任を負わないものとします。

#### 第23条(準拠法)

本規約に関する準拠法は、日本法とします。

#### 第24条(法令準拠事項)

本サービスの提供又は利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところに従うものとします。

#### 第25条(協議)

本規約に定めのない事項又は本規約の各条項の解釈に疑義が生じた場合は、利用者としてサービス提供会社と協議をもって協議し解決を図るものとします。

## 第26条(紛争解決)

利用者とサービス提供会社の間で本規約又は本サービスに関連して訴訟の必要が生じた場合には、訴訟に応じて、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以上

2025年2月1日 制定

「[E]ルハウジング住宅設備長期サポート」に関する修理・交換品提供サービスその他についてのお問合せ先「修理受付センター」  
・電話番号：0120-500-201  
・電話受付時間：10時～19時(年末年始を除きます) ※修理対応時間と異なる場合がございます。

## 別紙 本サービスの詳細 ■本サービスの利用料金

プラン名	10年保証プラン	利用料金	金132,000円(税込)/1利用契約あたり
------	----------	------	------------------------

### ■保証対象設備

利用者所有のサービス提供会社所定の登録手続がされた、以下の種別の住宅設備機器が本サービスの保証対象となります。ただし、以下の条件を満たさない、住宅設備機器は本サービスの保証対象外となります。

### ◆保証対象設備の種別

10年保証プランともに以下の標準セットプランを対象とします。

保証対象設備の種別	内容	対象台数/1件当たり
給湯器	自然冷媒ヒートポンプ給湯機、ガス給湯機または電気温水器	1台まで
システムキッチン	ガスコンロまたはIHクッキングヒーター、レンジフード・換気扇、電動昇降戸棚、オーブンレンジ、食器洗い乾燥機、浄水器、混合水栓、照明器具※いすゞもビルトインタイプのものに限る	1台まで
システムバス	換気(暖房)乾燥機(ミストサワ機能一機を含まず)、混合水栓、照明器具、操作パネル、ジェットバス、ミストサウナ	1台まで
温水洗浄便座	温水洗浄便座(便器一体型のみ)	2台まで
テレビドアホン	テレビドアホン(室外機)・テレビドアホン(室内機)※HEMS(Home Energy Management System(ホームエネルギーマネジメントシステム))機能を有する室内機は保証対象とするが、HEMSの表示機能のみを有する室内機は対象とする(HEMS機能を有する設備が室内機として存在し、その設備と連携して表示のみを行う場合をいう)	1セットまで
洗面化粧台	曇り止めヒーター、照明器具、混合水栓、排水ボタン	1台まで

### ◆登録 ※登録がされていない住宅設備機器は、本サービスの保証対象外となります。

サービス提供会社は本サービスの対象設備機器を、利用者から設置する際にあらかじめ登録するものとします。なお、サービス提供会社による登録は住宅の引渡し日に販売されているものに限るものと、サービス提供会社が登録していない設備機器は保証対象外となります。

### ◆その他、保証対象設備の条件

- ①住宅の利用者への引渡し日以降の日において、外装割れ、水濡れ等がなく正常に動作していたこと。
  - ②日本国内で修理可能なもの。
  - ③日本国内でメーカーが発売した、当該メーカーの正規品であること。
- ### ◆保証対象設備から除かれるもの
- ①登録手続を経していない住宅設備機器。
  - ②住宅設備機器の付属品、消耗品(フィルター・パッキン等)。
  - ③住宅設備機器内のソフトウェア。
  - ④住宅の引渡し日より後に設置された住宅設備機器。
  - ⑤業務用にご利用されている住宅設備機器。
  - ⑥当該住宅設備機器のメーカー修理(メーカーが指定する正規の修理拠点での修理を含みます。)以外で修理・加工・改造・過度な装飾がされたサービス提供会社が判断した住宅設備機器。
  - ⑦利用者支給(施工支給)の住宅設備機器。
  - ⑧住宅の引渡し日の時点で1年以上メーカー保証が残存していない住宅設備機器。

### ■保証対象損害となる故障

自然故障 … 取扱説明書や添付ラベル等の注意書に沿って、正常に使用したにもかかわらず、保証対象設備に生じた電氣的・機械的故障で、かつ、メーカーの保証規定にて保証対象となる故障をいいます。

### ■本サービスの保証期間・提供期間

本サービスの提供期間、利用契約が締結されていることを前提として、本サービスの各プラン毎に定める保証期間、又は、終了原因を問わず利用契約が終了するまでの期間とします。なお、本サービスの保証対象となる故障の発生期間についてはこちらに準拠いたします。ただし、住宅設備機器のメーカー所定の保証期間においては本サービスの提供はありません。

プラン名	10年保証プラン	保証期間(※)	利用者への住宅の引渡し日から10年間
------	----------	---------	--------------------

※保証期間には、各保証対象設備のメーカー保証期間を含みます(メーカー保証期間によって保証期間は異なります。)

### ■本サービスの利用方法

本サービスの利用方法は以下の通りとなります。なお、本サービスの提供は、サービス提供会社へご連絡をいただいた後、利用者の住宅への訪問対応となります。  
(1)本サービスの利用の連絡は、サービス提供会社が運営する「修理受付センター」(以下「受付窓口」といいます。)、利用者本人から直接電話等により、ご連絡ください。なお、保証対象設備の故障発生から7日以内に行う必要があり、当該7日を超えた場合には、サービス提供会社へ当該保証対象設備に係る本サービスの利用請求はできないものとします。  
(2)受付窓口は、利用者からのご連絡を受けた際に、利用者の本サービスの加入状況、事前に登録されている保証対象設備に関する情報の照会・確認をします。そのため、本サービスの申込書・請求書等、利用者にて確認可能な本サービスに関する書面の用意をしてください。また、個人情報保護法に基づき本人確認をお願いすることもあります。

(3)受付窓口は、利用者の故障した保証対象設備の状況等について、電話等にて確認します。また、当該保証対象設備の故障に係る事故が、いつ、どこで、どのような具体的状況で生じたかについて説明を求められる場合があります。なお、利用者がサービス提供会社よりその説明を求められたときに事故に関する情報を提供しなかった場合には、利用者の本サービスの利用請求を、サービス提供会社が受領しない場合があります。  
(4)上記(3)確認の結果、保証対象設備に本サービスの保証対象損害である自然故障が生じていると受付窓口が判断する場合、利用者は、サービス提供会社が訪問対応の日時を決定するものとします(※利用者は、本規約に同意したものとします。)、上記の他、サービス提供会社から別途本サービスに関して指示がある場合、それに従うものとします。なお、訪問対応に先がけて、利用者は下記依頼前確認を行うものとします。  
(5)上記(4)に従って、サービス提供会社指定の修理業者(以下「修理業者」といいます。))は、保証対象設備が設置されている利用者の住宅へ訪問します。修理業者の訪問時において、上記(3)の利用者の保証対象設備の故障が利用者の事故状況の説明と相違していないかの確認、及び故障内容の検証等を行います。このとき、修理可能な場合、修理業者は、保証対象設備の修理を行います。

※以下の場合は、修理業者より利用者へ当該事由について通知し、利用者の意思を確認した上で、それぞれに準じて、修理業者は本サービスの提供・中止等をするものとします。また、利用者がサービス提供会社による電話又は訪問時において故障に係る調査を必要とする場合において、それに協力しなかった場合は、本サービスの提供が遅延又は不能となる場合があります。  
・上記(3)の利用者の保証対象設備の故障が利用者の事故状況の説明と相違すると修理業者が判断する場合  
・下記保証上限金額を超え利用者負担が生じる場合  
・修理不能で交換品の提供を行う場合  
(6)修理業者の訪問時において、利用者住所にて保証対象設備をサービス提供会社が確認できない場合、また設置状況により保証対象設備への本サービスの提供の継続が困難と修理業者が判断した場合(利用者が訪問時に不在で本サービスの提供が行えない場合を含みます。))等には、サービス提供会社は利用者への本サービスの提供を中止します。なお、この場合、訪問対応に関わる出張費用、検診費用等は利用者の負担となります。  
(7)本サービスを遂行する際、サービス提供会社は動作確認のため、保証対象設備でテスト稼働を行う場合があります。その場合に発生した費用につきましては、利用者の負担とするものとします。

「[E]ルハウジング住宅設備長期サポート」に関する修理・交換品提供サービスその他についてのお問合せ先「修理受付センター」  
・電話番号：0120-500-201  
・電話受付時間：10時～19時(年末年始を除きます) ※修理対応時間と異なる場合がございます。  
※メーカー保証期間中は、直接メーカーにご連絡ください。

### ◆訪問対応時確認書類

本サービス提供依頼がされた保証対象設備のメーカー保証書  
※確認できない場合、サービス提供会社は、該当の保証対象設備への本サービスの提供ができない場合があります。なお、この場合、訪問対応に関わる出張費用、検診費用等は利用者の負担とします。

### ◆訪問前確認

利用者は、受付窓口にて訪問対応であることを伝えられた場合、その訪問対応の日時までに、利用者の住宅内における保証対象設備の設置場所周辺を整理し、修理業者が訪問時に保証対象設備の検診・修理等を行う際の作業スペースを十分確保できるようにするものとします。なお、訪問時に保証対象設備の設置場所による

が整備されていない場合、サービス提供会社による保証対象設備の検診・修理等が行えず、サービス提供会社が本サービスの提供を継続することができないと判断した場合、本サービスの提供を中止する場合があります。この場合、出張修理に関わる出張費用、検診費用等は利用者の負担となります。

### ■修理サービス・交換品提供サービス ※本サービス提供時における貸出機種のレンタル等はしません。

#### 1. 修理サービス

本サービス提供期間中に、利用者から本サービスの利用請求があったとき、本規約に基づき修理をします。  
・修理サービスの提供において、サービス提供会社は、技術上又は修理用部品の調達等の困難性を理由に、修理サービスを提供しない場合があります。  
・修理サービスの提供において、下記に定める補償上限金額を超え、利用者負担が生じる場合について、サービス提供会社はあらかじめ利用者に対し当該修理サービスの提供を受けるか否かにつき、確認するものとし、当該確認時において利用者の利用の意思が確認できた場合に、サービス提供会社が当該修理サービスの提供を行うものとします。

#### 2. 交換品提供サービス

本サービス提供期間中に、故障した保証対象設備につき、サービス提供会社による修理サービスの提供が困難な場合、交換品として、故障した保証対象設備と同種別のサービス提供会社が指定する保証対象設備機器をサービス提供会社が利用者へ提供します。  
・サービス提供会社が利用者に対し交換品提供サービスを提供する場合、又は交換品提供サービスの提供において、補償上限金額を超え、利用者負担が生じる場合には、サービス提供会社は、利用者に対し当該交換品提供サービスの提供を受けるか否かにつき、確認するものとし、当該確認時において、サービス提供会社が当該交換品提供サービスの提供を再開するものとします。  
・利用者は、サービス提供会社から交換品を受領した後、交換品に故障がないことを確認します。交換品に故障が確認された場合、利用者は交換品受領日後7日以内にサービス提供会社へ連絡することとし、利用者からサービス提供会社へ当該連絡がない場合は交換品に故障がないものとみなします。  
・交換品に故障がある旨、利用者からサービス提供会社へ連絡があり、サービス提供会社が当該交換品に故障があるものと判断できた場合には、サービス提供会社から利用者へ新たな別の交換品(以下「新交換品」といいます。))に交換するものとします。

#### ◆サービス提供のみなし完了

サービス提供会社の責めに帰すべき事由によらず、交換品の配送が完了しない場合(サービス提供会社が発送した日から7日以内に相当する住宅設備機器を利用者が受領しない場合は、利用者にお問い合わせの連絡をします。)

また、サービス提供会社が発送した日から14日以内に相当する住宅設備機器を利用者が受領しない場合、サービス提供会社は、当該利用者へ交換品提供サービスの提供を完了したものとみなします(本サービスの提供回数の算定に含まれるものとします。)。なお、利用者が受領しないことから、サービス提供会社に返送された住宅設備機器は、返送された日から30日間で利用者は所有権を放棄したものと、サービス提供会社が処分できるものとします。

#### ◆補償上限金額

サービス提供会社は、以下に定める通り、補償上限金額の範囲内で、利用者に対し修理サービス・交換品提供サービスの提供をするものとします。なお、修理サービス・交換品提供サービスにおいて、その提供費用が補償上限金額を超える場合は、当該超過部分は利用者負担とし、利用者は当該超過部分相当額の支払義務をサービス提供会社に負うものとします(第12条第2項参照)。また、交換品が提供される場合における故障等のある機器の廃棄費用は、利用者負担とします。

補償上限金額(税込)
修理サービス及び交換品提供サービス 1回の本サービス利用につき故障発生時の再調達金額 (※1・※2・※3・※4・※5)

- ※1 住宅設備機器の種別毎に補償上限金額が設定されます。
- ※2 修理に要する費用として、出張費用、見積費用、修理技術費用・部品調達料等を含みます。このとき、遠隔地、離島の場合に要する、特殊出張費用(宿泊費を含みます。))は含まれないものとし、それらは利用者負担とします。
- ※3 交換品の購入費用、設置費用、送料、故障品の取外し費用、出張費用、見積費用・修理技術費用・部品調達料等を含みます。このとき、遠隔地、離島の場合に要する、特殊出張費用(宿泊費を含みます。))は含まれないものとし、それらは利用者負担とします。
- ※4 本サービスの提供の際、利用者の申告した故障が確認できない場合等、本サービスの提供ができない場合に要した全ての費用は含まれないものとし、それらは利用者負担とします。
- ※5 再調達金額は、本サービスの利用請求があった時点で、故障等した保証対象設備と同性能品とサービス提供会社が判断した新品の住宅設備機器の購入価格とします。

#### ◆除外事項

- 次のいずれかに該当するサービス提供会社が判断した場合、利用者は、利用契約に基づき本サービスの提供が受けられないものとします。
- ①利用者または第三者による故意、重大な過失、保証対象設備の説明書等に従わないこと、又は法令違反に起因する場合。
  - ②取扱説明書等の取扱いによって生じた損害の場合。
  - ③保証対象設備の取付け場所の移動、落下等により生じた破損、水濡れ、また水濡れによるショートによる故障、等の故障の場合、および、保証対象設備が複数に分解される等、壊滅的な損害を被っているとしてサービス提供会社が判断する場合。
  - ④盗難・紛失による損害(盗難・紛失に基づき不正利用等がされた場合の損害を含みます。)
  - ⑤地震、噴火、風水災、その他の自然災害に起因する場合、および、火災、雷害、破砕、爆発又は外部物体との衝突、建物の倒壊等に起因する場合。
  - ⑥他の保証・保険制度等により損害の回復等が可能な場合(メーカー保証、第三者の提供する延長保証・損害保険制度を含みます。))
  - ⑦利用者の申告する故障・障害をサービス提供会社が確認できない場合、又、保証対象設備の保証書の提示がない場合。
  - ⑧取扱説明書や添付ラベル等の注意書に沿って、利用者が行うべき保証対象設備の調整や内部清掃などの諸作業の場合。
  - ⑨保証対象設備が業務利用されている場合。
  - ⑩保証対象設備が住宅から離れ、転売・譲渡された場合。
  - ⑪戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他の地区における類似の事変、又は暴動に起因する重大(群衆又は多数者の集団の行動によって、全国又は一部の他これらにおいて善く平穏が確保、治安維持上重大な事変と認められる状態をいいます。))
  - ⑫核燃料物質又は核燃料物質によって汚染された場合(放射性、爆発性その他の有害な特性の作用又はこれらの特性を受けた場合を含みます。))
  - ⑬住宅又は保証対象設備が公的機関による差押え、没収等の対象となった場合。
  - ⑭利用者から虚偽の報告がなされたことが明らかになった場合。
  - ⑮初期不良であった場合(リコール対象となった部位等に係る故障を含みます。))
  - ⑯保証対象設備の本サービスの対象となる故障以外の損害、附随的損害又は間接的損害。
  - ⑰メーカー・型番・製造番号の確認の取れない保証対象設備の場合。
  - ⑱保証対象設備に付帯する付属品・バッテリー、白熱電球等の管球類等の消耗品、
  - ⑲ソフトウェア・データ破損・周辺機器等の、故障の場合(コンピュータウイルス、データ損失による故障を含みます。))
  - ⑳自然消耗、経年劣化、サビ、カビ、腐敗、変質・変色、電池の液漏れその他類似の事由に起因する故障、および、擦り傷、汚れ、しみ、焦げ、液晶のドット抜け等、保証対象設備の機能に直接関係のない外形上の損傷の場合又は又通常の使用に支障をきたさない範囲の動作の不具合の場合。
  - ㉑利用者支給(施工支給)に登録されている住宅の住所と訪問対応の場所に指定された住所が異なる場合。
  - ㉒第三者・ベットの等しいはずまたは加害行為による故障。
  - ㉓ほこり等の異物の混入、動植物の侵入等による損害。
  - ㉔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の場合。
  - ㉕公害、塩害、ガス害(硫黄ガス等)、異常環境(氷害、水圧、電圧等)、指定外の使用電源(電圧/周波数等)による故障(腐食・損傷を含みます。))、および地方自治体の条例に基づく水道以外の水を使用した事によって生じた故障の場合。
  - ㉖保証対象設備のメーカー修理(メーカーが指定する正規の修理拠点での修理を含みます。))以外で修理・加工・改造・過度な装飾がされたサービス提供会社が判断した保証対象設備機器の故障の場合。
  - ㉗本規約に反した場合。
  - ㉘利用者が利益を得る目的で本サービスを利用するなど、本サービスの利用についてサービス提供会社が不当であると判断した場合。
  - ㉙保証対象設備機器設置時の施工不良等を原因とする故障の場合。
  - ㉚利用者自身、または利用者が手配した修理会社等で修理した場合の修理料金、および、機器交換代金等の補填。
  - ㉛保証対象設備を取り締まる法律(省令、条例等を含みます。以下同様とします。))に規程された品質基準または事業者団体が定める品質基準を満たさない対象生産物の取扱いに起因して生じた故障の場合。
  - ㉜保証対象設備を取り締まる法律または保証対象設備の製造者もしくは輸入者が認めていない部品の装着もしくは使用によって生じた故障の場合。

以上

お取り扱い店印