

住宅設備長期保証サービス

住設あんしんサポート

P R E M I U M



住宅設備のメンテナンス

10年保証

無料修理・24時間緊急対応

住まいのメンテナンスに使える

ポイント積立



あんしん住宅普及促進協会

一般社団法人 | RELIEVED HOME SPREAD AND PROMOTE ASSOCIATION

「住設あんしんサポートPREMIUM」は、リビングポイント株式会社と連携して提供します。

住設あんしんサポート

PREMIUM

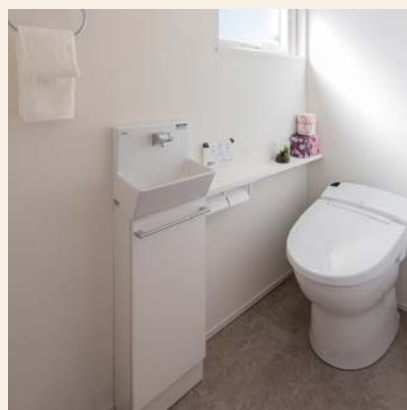
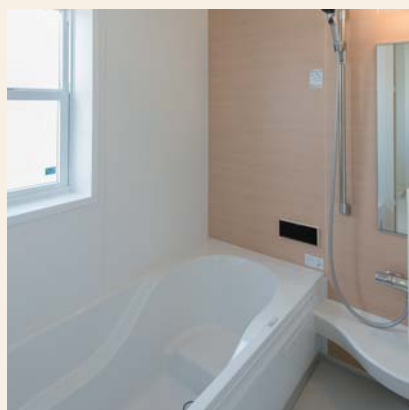
とは

【住宅設備10年間保証】や、住まいの急なトラブルに対しての【24時間緊急対応サービス】、日々のメンテナンスや将来の住まいのお手入れに利用できる【ポイント積立】など、便利で快適な生活を維持するために、大切な住まいの管理をしっかりとサポートします。

あんしん 1

住宅設備の修理・交換 フリーメンテナンス10年間

キッチン・トイレ・バスなどの住宅設備が故障した場合、**無料で修理・新品交換**いたします。



※使用上の過失・災害等の外的要因など、保証範囲外の故障・不具合は除きます。

あんしん 2

24時間・365日

緊急対応サービス

24時間365日、以下の住まいのトラブルに対して**提携メンテナンス会社**が受付し、緊急の場合、応急処置を行います。

水廻り



鍵



ガラス



全国約1,300ヶ所の拠点から出動!

あんしん 3

電子マネー

おうちポイント積立

毎月会費をお支払いいただくことで、将来のリフォームやちょっとした修繕に使える**“おうちポイント”**をお得に積立てできます。



窓口を一本化する事でスムーズなトラブル対応が可能!

あんしん ①

フリーメンテナンス10年間

住宅設備の修理・交換

住宅設備機器に故障や不具合が発生した場合、住宅引渡時または、工事完了日から最大10年間無料で出張修理・部品交換が受けられるサービスです。



ご存知ですか？

住宅設備機器の故障は10年に
平均2,3回発生します。※

メーカー保証終了後の修理は
通常、**全額自己負担**となります。

1回の修理でかかる費用は、一般的には

部品交換：1～5万円

新品交換：10万～60万円

となり、この他に出張料・作業料もかかります。

※2013年 リビングポイント(株)調査



対象機器

各設備ごとのフリーメンテナンス対象機器は以下のとおりです。

給湯器



本体・操作パネル

システムキッチン



コンロ(ガス・IH)・レンジ
フード・ビルトイン浄水器

システムバス



本体(排水ボタン)・水栓
浴室換気(暖房)乾燥機

洗面化粧台



本体(照明・くもり止め
ヒーター・排水ボタン)

温水洗浄トイレ(2台まで) インターホン



本体・機能付便座・手洗器
換気扇



本体

※引渡し時に設置済みの機器に限ります。店舗併用住宅の場合、居住部分に設置された機器に限ります。
※上記以外の住宅設備機器についても、有償(おうちポイント利用可)にて修理・メンテナンスを承ります。

保証内容

対象機器に故障・不具合が発生した場合、**修理**もしくは必要に応じて**新品交換**いたします。

部品代・機器代無料
(機器が製造10年以内の場合)

出張料・作業料無料

最長
10年

フリーメンテナンス期間

1年目 2年目 3年目 4年目 5年目 6年目 7年目 8年目 9年目

メーカー
保証

新品交換を含め全額無料!

※フリーメンテナンスの詳細につきましては、別紙の重要事項説明書等をご確認ください。

※使用上の過失・災害等の外的要因など、保証範囲外の故障・不具合は除きます。

保証事例

一般的な事例に基づく参考例です。最終的な判断は実際の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。

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	50,000円	0円
	○	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	0円
	○	ボタンを押しても反応がなかった。	基盤の故障	20,000円	0円
	×	凍結で配管が破裂し水漏れを起こした。	凍結破裂	45,000円	45,000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。	センサーの故障	30,000円	0円
	×	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	110,000円	0円
	○	シャワー水栓バルブのストッパー故障。カチッと止まらなくなった。	部品内部の不良	30,000円	0円
	○	浴室換気(暖房)乾燥機の操作パネルの電源が入らなくなった。	基盤の故障	21,000円	0円
	×	バスタブのパッキングがずれた。	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。	基盤の故障	35,000円	0円
	○	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	65,000円	0円
	×	水漏れのためカビで腐敗が進んだ。	腐敗	70,000円	70,000円
温水洗浄トイレ	○	漏水及び作動ボタン不良のため新品交換。	基盤の故障	75,000円	0円
	○	センサーが作動しなくなった。	センサーの故障	12,000円	0円
	×	ものを落として便器にひびが入った。	外部からの損傷	75,000円	75,000円
インターホン	○	音が途切れ途切れになる。	基盤の故障	30,000円	0円
	○	チャイムが鳴らない・モニターが映らない。時々異音がする。	基盤の故障	30,000円	0円

保証対象となる故障原因

- ① 基盤・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 製品内部の金属劣化
- ⑤ コントローラの故障
- など

※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。

★10年間何度でもご利用可能!

一度不具合が起こると、他の不具合を併発することもあります。住設あんしんサポートなら何度でもご利用いただけます。

保証対象外となる故障原因

- ① 消耗品の交換
- ② 使用上の過失
- ③ 配管詰まり・水漏れ
- ④ 施工不良
- ⑤ 塗装剥がれ・傷
- ⑥ 外部からの損傷
- など

★修理の窓口を一本化!

住宅設備の不具合は、専門窓口にて一括して承りますので、ご自身でメーカー各社の保証書・連絡先を探す手間がかかりません。

あんしん 2

安心の24時間365日緊急対応サービス

24時間365日、以下の住まいのトラブルに対して提携メンテナンス会社が受付、応急措置を行います。

全国約1,300箇所の拠点から出動!

水廻り

「蛇口から水が漏れている」・「トイレの水が止まらない」・「キッチンの水が流れない」など水廻りのトラブルに対して、緊急出動・応急措置にかかる費用のご負担も軽減されます。(年2回まで無料)



鍵

鍵の「紛失」や「盗難」により、ご自宅に入れないうちにご自宅の鍵を当日中に修理したい、といった場合に、お近くの専門会社をご紹介します。(修理代金は実費精算となります)



ガラス

「窓ガラスの割れた穴を塞ぎたい!」「割れたガラスを片付けたい!」そんな緊急時に専門スタッフが出動し、応急措置を行います。(年1回まで無料)



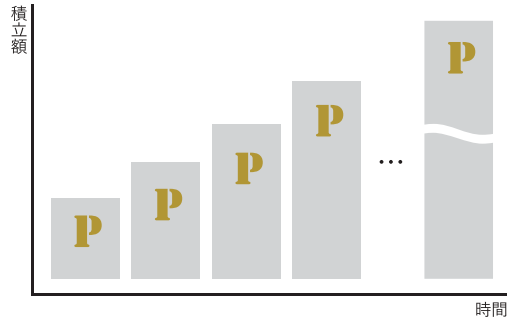
※緊急時以外は受付のみとなります。

あんしん ③

住まいのメンテナンスに利用可能なポイント積立

電子マネーポイント積立 (おうちポイント)

大切なマイホームの維持管理や将来のリフォーム、ちょっとした修繕に使えるポイントをお得に積立て出来ます。3,000円／1口からポイント金額の設定が可能です。



※おうちポイントの有効期限は発行日から15年間です。
※1ポイント1円換算



リフォーム



床・壁リペア



設備交換



ハウスクリーニング



積立てポイント残高は、専用会員サイトで確認できます。
(ポイントのご利用履歴やメンテナンスの履歴も確認できます。)

おうちポイント交換メニュー例

リフォーム・設備交換



リフォーム

窓リフォームを中心に、住まいの様々な悩みを解決するリフォームプランをご案内いたします。



設備交換

水まわり設備は10年～15年程度が交換時期です。
より快適な最新の設備機器に交換いただけます。



補修・修繕

10年程度がフローリングなどの補修時期です。
床や壁などのキズ補修、ドアの建具調整などにご利用いただけます。

ハウスクリーニング・家事代行



ハウスクリーニング

システムバスクリーニング
レンジフードクリーニング
エアコンクリーニング

※このサービスは一部地域でご利用いただけない場合があります。



家事代行

お掃除・お洗濯・洗いもの等からご選択

消耗品



浄水器カートリッジ

東レ・トレビーノ SKC55.EJ-K
アンダーシンクタイプ

換気口フィルター(5枚入り)

キョーワナスタ KS-FKAS8640
8640PRシリーズ用アレルフィルタ

インテリア・家具



インテリア・家具注文

国内最大級インテリア・家具のポータルサイトでのご注文にご利用いただけます。

屋根・外壁塗装

一般的には10年前後が塗替えの時期です。
外観の美しさの他、耐久性防水性も高まります。



シロアリ予防・駆除

シロアリの専門家が調査のうえで予防・駆除まで行い、大切なお住まいをシロアリから守ります。



※おうちポイントは、お客様のマイページからご利用いただけます。

「住設あんしんサポート」標準約款

第1条 (目的)

この約款は、お客様および保証サービス会社（以下、「当社」といいます。）と、当社による住宅設備機器のメンテナンス保証サービス（以下、「本サービス」といいます。）に関する契約の細目について定めることを目的とします。

第2条 (用語の定義)

この約款において、次の各号に定める用語は、それぞれ以下の定義にしたがいます。

- 「対象物件」とは、お客様が所有者であり、当社の発行する会員証（以下、「会員証」といいます。）に記載される住宅をいいます。
- 「対象機器」とは、対象物件に設置される住宅設備機器のうち、会員証に記載される本サービスの対象となる機器をいい、給排水管（住宅瑕疵担保責任保険に定める「給排水管路」をいい、住宅またはその敷地内に設置された給水管、給湯管、排水管または汚水管をいいます。以下、同様とします。）に接続する機器の場合には、給排水管との連結部を含みます。

第3条 (契約の締結)

本サービスの契約は、次の各号のいずれかの方法により成立します。

- お客様が所定の方法により当社に対して申し込み、当社が承認すること
- 会員証に記載される事業者がお客様に代わって当社に申し込み、当社が承認すること

第4条 (保証修理)

当社は、対象機器に故障・不具合が発生したときは、お客様から対象機器の修理の申し出を受け、お客様の当該申し出が、次の各号の定めと反しないことを確認したうえで、この約款にしたがい、保証修理を実施します。

- 対象機器に故障・不具合が発生した日およびお客様が当社または会員証記載の修理受付ダイヤルに対して修理の申し出を行った日のいずれも会員証に記載される保証期間中であること
- 第6条および第7条の定めと該当しないこと
- 当社は、前項各号に該当することを確認できない場合およびお客様と当社の間で保証修理の範囲、お客様の負担するべき費用、損害の有無・範囲等について意見が相違する等した場合は、保証修理の実施を留保することができるものとします。
- お客様が当社または会員証記載の修理受付ダイヤルに修理の申し出を行わずに、メーカー等に直接修理の依頼を行った場合は、保証修理の対象となりません。
- 保証修理は、補修、部品の交換等により修理することを原則としますが、(1)修理費用（部品代、材料費、人件費、交通費および運搬費その他修理のために要する費用を合計した金額をいいます。以下、同様とします。）が、(2)対象機器と同一機種または同等品の購入価格（修理を実施するときの市場価格とします。以下、同様とします。）と設置費用（人件費、交通費および運搬費その他設置のために要する費用を合計した金額をいいます。以下、同様とします。）の合計額を上回る場合には、当該同一機種または同等品を代替品として交換します。

第5条 (お客様の負担となる費用)

次の各号に定める費用は、お客様の負担とし、対象機器を保証修理する場合であっても、お客様が当該費用の支払いについて承諾したときに限り、当社または当社が承認する施工会社等が修理を行うこととします。

- 故障・不具合の原因を調査するために要する費用
- 対象機器本体以外の機器（対象機器の付属品、ソフトウェア、周辺機器またはアクセサリ、リモコンなどを含み、壁組込設置型のリモコンは対象機器に含まれます。以下、同様とします。）の修理費用等
- 消耗品（電池またはパッキンなどのメーカーが定める消耗品で、消耗する部位や潤滑油を含みます。メーカーの定めが無い場合または不明な場合には、当社の判断によります。以下、同様とします。）の修理費用等
- 対象機器を修理するにあたり壁、床、天井、またはタイル等の取り壊し・修復作業または高所難所等の特殊な場所における修理作業が必要となった場合において、当社が定める標準作業費を超過した費用
- 対象物件の所在地が遠隔地や離島である場合等、対象機器のメーカーが定める地域以外への出張費
- お客様からの修理依頼が虚偽または過誤であった場合の修理費用等
- 対象物件に出張したものの、保証修理の対象となる故障・不具合が存在しない場合の出張費用
- その他前各号に類似する費用

第6条 (有償修理の対象)

対象機器の故障・不具合が、次の各号に定める事由に起因する場合には、保証修理の対象とはなりません。ただし、お客様より修理の申し出があった場合には、修理が合理的な手段により可能である場合に限り、当社または当社が承認する施工会社等が、お客様による修理費用等の支払いについて事前の同意を得たうえで、修理を実施します。

- 対象機器本体の変質・変色・磨耗・劣化
- 対象機器本体以外の機器または消耗品
- 給排水管の水漏れ・詰まり・破損、またはさび・水垢等異物の流入または凍結
- 対象機器の液晶部位のドット落ち
- 過度の冷暖房・加湿によるもの
- 対象機器の自然特性または経年変化に伴う現象で対象機器の機能上支障がないもの
- お客様ないし第三者により対象機器についてメーカー作成の取扱説明書等に記載のない使用・管理その他通常の使用方法から逸脱した使用・管理がなされた場合その他お客様の故意・過失に基づく行為
- メーカー指定品以外の機器が対象機器内またはそれに隣接して設置または使用された場合
- メーカーによる指定外の燃料・不純燃料の使用

- 対象機器の物理的な移動や落下によるもの
- 対象物件または給排水管等の対象物件に関連する設備の設計・工事・管理にかかる瑕疵・不良・不具合によるもの
- 対象機器の取り付けにかかる配線・配管工事の不良または対象機器の据付不良によるもの
- 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によるもの
- 動植物・虫等による対象機器への侵入によるもの
- その他前各号に類似する事由

第7条 (本サービスの対象外となる損害・費用)

次の各号に定める損害・費用は、本サービスの対象外となります。

- 火災保険もしくは建設工事保険等の損害保険または住宅瑕疵担保責任保険などの保険契約等への保証契約もしくは類似の保険契約の対象となる損害
- 対象機器のメーカーがリコール宣言を行なった後における、リコールの対象となった対象機器の修理費用等。なお、リコールとは設計・製造上の過誤などにより製品に欠陥があることが判明した場合に、無償修理・交換・返金などの措置を行うことをいい、法令によるものと製造者・販売者による自主的なものを問いません。
- 地震・噴火・津波・地盤変動・地盤沈下・風害・水害・凍結・その他天災ならびにガス害・塩害・公害及び異常電圧・異常ガス圧・異常水圧・異常温度、燃料・給水の供給事情によるもの
- 戦争・外国の武力行使・革命・政権奪取・内乱・武装反乱・その他類似の事変または暴動（群衆または多数の者の集団行動によって全国または一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事態と認められる状態をいいます。）によるもの
- 核燃料物質もしくは核燃料物質によって汚染された物の放射性、爆発性その他の有害な特性またはこれらの特性による事故によるもの
- 修理のために対象機器を対象住宅から移動させる必要がある場合の修理費用等
- 海外メーカー等のメーカーで修理のための部品の供給を行うことができない場合の修理費用等
- 対象機器の故障に起因する身体障害（障害に起因する死亡を含みます。）または他の財物（ソフトウェアを含みます。）の故障もしくは損傷によりお客様が負担する損害
- 対象機器の故障に起因し、対象機器、その他の財物が使用できなかったことによりお客様が負担する損害

第8条 (対象機器の変更)

本サービスの実施に基づく対象機器と同一機種または同等品への対象機器の交換、またはお客様による設備機器の購入等により対象機器の内容に変更が生じる場合には、お客様からの書面による申し出および当社による承諾を必要とします。

第9条 (本サービスの終了)

次の各号に定める事由に該当した場合、本サービスは、自動的に終了するものとします。

- お客様が、対象機器または対象住宅を第三者に譲渡した場合。ただし、当社の書面による承諾があった場合には、この限りではありません。
- 対象機器または対象住宅が廃棄、消滅または取り壊された場合
- 次の各号に定める事由に該当した場合には、当社は、何らの催告を要せずしてサービスを終了することができます。
 - お客様が、反社会的勢力（暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋・社会運動等標榜ゴロ・特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者又は暴力的要求行為、法的責任を超えた不当な要求行為その他これらに準ずる行為を行う者をいいます。以下、同様とします。）である場合または反社会的勢力と関係を有している場合
 - お客様が、この約款の定めと違反した場合その他本サービスを継続しがたい事情が発生した場合

第10条 (お客様の個人情報)

お客様の個人情報（個人情報の保護に関する法律第2条第1項に定めるものをいいます。以下、同様とします。）は、当社の定める個人情報の保護方針（プライバシーポリシー等名称の如何を問いません。）にしたがい管理されるものとします。

第11条 (本サービスに伴う損害の賠償)

この約款に基づく本サービスの利用にあたり、当社の責めに帰すべき事由に基づきお客様が損害を被った場合、当社の損害賠償責任の範囲は、お客様の修理の申し出に係る対象機器の同一機種または同等品の購入価格と設置費用の合計額を限度とし、間接損害、特別損害および逸失利益については予見可能性の有無を問わず損害賠償責任を負わないものとします。

第12条 (約款の改定)

当社がこの約款の内容を変更した場合には、変更後の内容が適用されます。

- 前項の場合において、当社がお客様へ事前の通知を適当と判断した場合には、事前にお客様に変更内容を通知いたします。

第13条 (この約款に定めのない事項)

この約款に定めのない事項については、お客様、当社は、誠実に協議のうえ解決を図るものとします。

第14条 (裁判管轄)

本サービスに関してお客様と当社との間で紛争が生じた場合は、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

おうちポイント利用約款

第1章(総則)

第1条(目的)

この約款は、リビングポイント株式会社(以下、「当社」といいます。)がお客様に対して「おうちポイント」を発行し、お客様が積み立てた「おうちポイント」の利用により当社および加盟店が提供する各種の物品販売・役務提供を購入するサービス(以下、総称して「本サービス」といいます。)について、当社とお客様との間で契約の細目を定めるものです。

第2条(加入方法)

お客様は、当社があらかじめ交付する重要事項説明書を確認・同意のうえ、当社所定の申込方法により、本サービスに加入することができます。
2.当社は、当社が本サービスへの加入を認めたお客様に対し、会員証を発行します。
3.お客様が届出た事項について虚偽の告知を行った疑いがある場合、なりすましの疑いがある場合など当社が必要と判断した場合、お客様は本人確認を受けるものとします。

第3条(会費の支払い方法)

お客様は、本サービスへの申込時にお客様の選択する加入プラン等(詳細はパンフレット等に記載されるものとし、以下、同様とします。)に応じて、当社に対し、当社所定の方法により、会費を支払うものとします。

第4条(下請負・委任)

当社および加盟店は、この約款に基づいてお客様から請け負った修繕・リフォーム等が建設工事に該当する場合であっても、その全部または一部を第三者に委任し、または請け負わせることができるものとし、お客様はこれをあらかじめ承諾します。

第5条(用語の定義)

この約款において、次の各号に定める用語は、それぞれ以下の定義にしたがいます。
(1)「おうちポイント」とは、当社所定の方法によりお客様に発行され、サービスメニューの代金の決済手段となる電子的価値をいいます。
(2)「マイページ」とは、お客様が保有するおうちポイントを当社のサーバー上において管理するためのツールをいいます。なお、お客様は、一人一マイページの保有とします。
(3)「パスワード」とは、お客様であることを確認するために用いられる符号として会員証に記載されるものをいいます。
(4)「サービスメニュー」とは、当社所定のWEBサイト・メニューブック等に掲載され、当社または加盟店が提供する各種の物品販売・役務提供のメニューをいいます。

第6条(ポイントの発行方法・有効期限)

当社は、お客様が選択した加入プラン等に応じて、おうちポイントを発行します。
2.おうちポイントの1回の発行単位は、1円単位とします。
3.おうちポイントは、当社が資金決済に関する法律(資金決済法)にしたがって発行する前払式支払手段と、当社または加盟店が発行するキャンペーンポイント等とを総称する決済手段です。
4.おうちポイントの有効期限は、発行日から15年間で、

第7条(ポイントの利用)

お客様は、当社所定の方法により、おうちポイントの利用可能残高の範囲内において、おうちポイントをサービスメニューの代金決済のために使用することができるものとします。

第8条(サービスの停止)

当社が次の各号のいずれかに該当すると認定した場合には、お客様に予告することなくおうちポイントの全部または一部の利用を停止できるものとします。
(1)おうちポイントが不正利用されたときまたはその疑いのあるとき
(2)お客様が、この約款に違反し、または違反するおそれのあるとき
(3)その他やむを得ない事由が生じたとき
2.前項の定めによりおうちポイントの全部または一部の利用が停止となり、お客様に不利益または損害が生じた場合でも、当社はその責任を負いません。

第9条(お客様の義務等)

お客様は、おうちポイントの利用に関し当社が調査を行う必要があるときは相応の協力をするものとします。この場合、当社はお客様が届け出た電話番号、メールアドレス等へ連絡することができるものとします。
2.お客様はパスワードの漏洩による不正利用等を防ぐために、適宜これを変更する等して厳重に管理しなければならないものとし、その使用上の誤りまたは第三者による不正使用等により損害が生じても、当社は一切責任を負わないものとします。
3.お客様は、第三者によるおうちポイントの不正利用等を回避するために、必要に応じて、マイページ等により、おうちポイントの利用履歴および利用可能残高を確認するものとします。
4.お客様は、おうちポイントの利用にあたり、次の行為をしてはならないものとします。
(1)おうちポイントを違法な目的で利用する行為
(2)おうちポイントに係る電磁的記録を不正に作出する行為
(3)お客様以外の第三者のID・パスワードを不正に使用する行為
(4)当社のサーバーに権限なくアクセスする等不正なアクセスを試みる行為
(5)第三者になりすましておうちポイントを利用する行為
(6)意図的に有害なコンピュータプログラム、ウイルス等を当社のサーバーに送信する行為
(7)当社のサーバー上のおうちポイントに係るデータ、その他の情報を改ざん、消去する行為

第10条(免責)

当社が、相当の注意をもって本人確認を行い、本人がおうちポイントの積立て、ポイント利用の実施その他おうちポイントに係る請求もしくは届出を行ったものとして取扱った場合において、メールアドレス、電話番号またはパスワードにつき偽造・変造・盗用その他の事故があっても、それにより生じた損害については、当社は責任を負わないものとします。

第11条(おうちポイント買取請求の制限)

お客様は、次の各号に定める事由に該当する場合を除き、当社に対しておうちポイントの買取を請求することはできないものとします。
2.前項各号に定める事由によりお客様がおうちポイントの買取を請求する場合には、当社は、当社所定の金額によりおうちポイントの買取を行います。
(1)死亡、海外への転居等によりおうちポイントの使用ができなくなった場合
(2)関連する法令にて認められる場合
(3)前2項のほか当社が特に認める場合

第3章(その他)

第12条(禁止行為)

お客様は、次の行為をしてはならないものとします。
(1)この約款の定め に違反する行為
(2)法令または公序良俗に反する一切の行為
(3)当社または第三者の財産権(知的財産権を含みます。)、プライバシー、名誉、信用その他の権利を侵害する行為
(4)当社もしくは第三者を誹謗・中傷または当社もしくは第三者に迷惑・不利益等を与える行為
(5)当社の役員・従業員または第三者の生命、身体を侵害するおそれのある行為
(6)本人の同意を得ることなく、または詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為
(7)当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為
(8)その他、当社が不適当と判断する行為

第13条(損害の賠償)

お客様がこの約款の各条項に違反して当社に損害を与えた場合、またはお客様がその責めに帰すべき事由により当社に損害を与えた場合は、お客様はその損害を賠償しなければなりません。

第14条(本サービスの終了)

次の各号に定める事由に該当した場合には、当社は、何らの催告を要せずしてこの約款に基づく本サービスを終了することができます。
(1)お客様が、この約款の定め に違反した場合その他本サービスを継続しがたい事情が発生した場合
(2)お客様が、反社会的勢力(暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋・社会運動等標榜ゴロ・特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者または暴力的要求行為、法的責任を超えた不当な要求行為その他これらに準ずる行為を行う者をいいます。以下、同様とします。)に該当する場合または反社会的勢力と関係を有している場合
(3)お客様またはお客様の関係者が前号の反社会的勢力を名乗るなどして、当社の名誉・信用を毀損し、もしくは業務の妨害を行いまたは暴力的要求行為、法的責任を超えた不当な要求行為を行った場合

第15条(地位譲渡禁止)

お客様は、この約款に関わる契約上の地位または権利義務を第三者に譲渡、買入等することはできないものとします。

第16条(約款等の変更)

当社がこの約款および本サービスに付帯するサービスに関する規約ならびに各サービスメニューに関する約款・規約等(以下、「諸規程」といいます。)の内容を変更した場合には、変更後の内容が適用されます。
2.前項の場合において、当社がお客様への事前の通知を適当と判断した場合には、あらかじめお客様に変更内容を通知いたします。

第17条(この約款に定めのない事項)

この約款および諸規程に定めのない事項については、お客様と当社が、誠実に協議のうえ解決を図るものとします。

第18条(裁判管轄)

本サービスに關して、お客様と当社との間で紛争が生じた場合は、東京地方裁判所また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。

24時間緊急対応サービス規約

第1条(目的)

この規約は、お客様が居住する住宅に生じた水まわり・ガラス・鍵のトラブルに対して、出張および応急処置等の作業を実施する「24時間緊急対応サービス」(以下、「本サービス」といいます。)の内容および利用条件等を定めることを目的としています。

第2条(用語の定義)

本規約において、次の各号に定める用語は、それぞれ以下の定義にしたがいます。
(1)「お客様」とは、当社が定めた所定の手続きにより、本サービスの利用者として登録された個人および同居の親族をいいます。
(2)「水まわりのトラブルサービス」とは、水まわり設備(トイレ・洗面化粧台・ユニットバス・システムキッチンなど)またはそれらに接続する給排水管に発生した漏水、詰まり等のトラブルに対して、出張および応急処置等の作業を実施するサービスをいいます。
(3)「窓ガラスのトラブルサービス」とは、窓ガラス破損等のトラブルに対して、出張および応急処置等の作業を実施するサービスをいいます。
(4)「内ガスのトラブルサービス」とは、鍵の紛失等のトラブルに対して、出張および応急処置等の作業を実施するサービスをいいます。
(5)「一次対応」とは、出張および当社が定める30分以内の応急処置等の作業をいいます。
(6)「二次対応」とは、作業の内容が一次対応(30分以内)を超える場合の超過作業および一次対応実施日に作業が完了しなかった場合の翌日以降の出張および作業をいいます。
(7)「当社」とは、本サービスを提供する日本リビング保証株式会社をいいます。
(8)「作業実施者」とは、本サービスにおける出張および作業を実施する当社の提携業者をいいます。

第3条(出張・作業の対象範囲)

本サービスにおける出張および作業の対象範囲は、それぞれ次に各号に定めるとおりとします。
(1)出張の対象範囲は、日本国内(離島を除きます。)とします。
(2)作業の対象範囲は、お客様が居住する住宅の専有部に限られるものとし、集合住宅等の共用部ならびに国または地方公共団体が所有・管理する設備は含まれません。

第4条(サービスの利用期間)

お客様が本サービスを利用できる期間は、物件のお引渡日から保証書記載の保証期間が終了するまでとします。

第5条(サービス利用時の同意事項)

お客様は、本サービスの利用にあたり、あらかじめ次の各号に定める事項について同意するものとします。
(1)本サービスを利用する時点において、当社コールセンターに対して保証書番号、お客様の名前・住所・電話番号を申し出ること
(2)作業の実施に立ち会うこと
(3)作業完了後、作業実施者が提示する作業報告書を確認し、署名すること
(4)本サービスの提供が安全かつ円滑に実施されるよう、作業実施者の指示に従い、また必要な協力を行うこと

第6条(無料サービスの範囲)

本サービスのうち、無料となる作業の内容および作業に付随し無料となる部品代の範囲は、下表のとおりとします。ただし、作業の内容や部品代が、次次に定める有料サービスに該当するおそれがある場合には、お客様が、あらかじめ有料サービスに掛かる費用のお支払いを承諾した場所に限り、作業を開始するものとします。

対象トラブルサービス	無料となる作業の内容	無料となる部品代の範囲
水まわり	年間2回までの一次対応(例:パッキン交換、ラバーキャップによる詰まりの除去など)	一次対応に掛かる部品代
窓ガラス	年間1回までの一次対応(例:養生作業、破損ガラスの清掃など)	一次対応に掛かる部品代
鍵	鍵開錠業者をご紹介します。作業および部品代は全て有料となります。	

第7条(有料サービスの内容)

本サービスのうち、有料となる作業の内容および部品代等については、下表のとおりとします。

対象トラブルサービス	有料となる作業の内容および部品代等
水まわり	(1)一次対応実施日の同日に実施した二次対応に掛かる超過作業料 (2)一次対応実施日の翌日以降に実施した二次対応に掛かる出張料・作業料・部品代などの全ての費用 (3)年間3回以上利用した場合の3回目以降の一次対応に掛かる出張料・作業料・部品代などの全ての費用 (4)上記各号の他、お客様の負担に帰すべき費用が発生した場合の各種費用
窓ガラス	(1)一次対応実施日の同日に実施した二次対応に掛かる超過作業料 (2)一次対応実施日の翌日以降に実施した二次対応に掛かる出張料・作業料・部品代などの全ての費用 (3)年間2回以上利用した場合の2回目以降の一次対応に掛かる出張料・作業料・部品代などの全ての費用 (4)上記各号の他、お客様の負担に帰すべき費用が発生した場合の各種費用
鍵	鍵開錠業者をご紹介します。作業および部品代は全て有料となります。

第8条(本サービスを実施できない場合)

当社は、次の各号に該当するときは、本サービスを実施しない場合があります。
(1)第5条第1項各号に定める事項について、お客様の同意または協力を得られない場合
(2)賃貸住宅において、作業開始前に住宅の所有者または管理会社の了解が得られない場合
(3)気象状況、地震・噴火などの天災、戦争・暴動、公権力の行使等により、本サービスの実施が困難または危険が伴うことが予測される場合
(4)トラブル発生の原因が、お客様の故意による場合
(5)トラブル発生の原因が、建物躯体の瑕疵・雨漏りであった場合
(6)トラブル発生の原因が、給湯器等の住宅設備機器または洗濯機・冷蔵庫等の家電機器の故障・不具合であった場合
(7)給排水管が凍結している場合
(8)防犯性の高い特殊鍵の場合
(9)同一箇所・同一原因について、短期間のうち複数回の依頼があった場合
(10)作業実施者の判断により作業困難と判断した場合
(11)本サービスの実施により、第三者の所有物の損壊、第三者の権利・利益の制限およびその他第三者への損害が想定される場合において、当該第三者からの承諾が得られない場合
(12)微量の漏水など、日常生活に支障が生じない程度の設備のメンテナンスに対する出張および作業
(13)緊急性を伴わないトラブルやメーカーサービスの手配が必要な場合
(14)社会通念上、本サービスの実施が困難であると判断される場合

第9条(規約の変更)

当社がこの規約を変更した場合には、変更後の規約を適用するものとします。

第10条(サービスの疑義)

本サービスの内容に関して解釈が分かれる場合は、当社の解釈に準ずることとします。

以上

よくあるご質問

Q1. 住設あんしんサポートのサービスはいつから開始されますか？

A1. 物件引渡し日の属する月の翌月1日からの開始となります。

Q2. 故障が発生したらどこに連絡すればよいでしょうか？夜間・休日の故障にも対応できますか？

A2. 住設あんしんサポート会員専用の窓口が設けられ、修理のご依頼を一括し24時間365日受付します。更に、水があふれて止まらないなどの水廻りの緊急時には、30分以内の応急処置を無料(年2回まで)で行います。連絡先は【会員証】【会員専用サイト】に記載しております。



Q3. 10年間の延長保証の対象ではない機器の故障はどうすればよいですか？

A3. 対象機器を追加することが可能です。

追加可能な機器については、下部に記載のお問い合わせ窓口にお問合せください。また、機器の追加には有償の点検が必要となる場合があります。

なお、対象外の機器・故障の修理を有償またはおうちポイント利用にて承ることも可能です。

Q4. サービスやポイントの安全性・信頼性は大丈夫ですか？リビングポイントってどんな会社ですか？

A4. リビングポイント株式会社は、日本リビング保証株式会社の100%子会社です。

日本リビング保証は、住宅設備の修理・検査・点検等、住宅業界での総合アフターサービスを主たる事業としています。

なお、おうちポイントは「資金決済に関する法律」に従い、保全措置が講じられており、住宅設備10年間の延長保証は、大手損害保険会社との間で保険契約を締結し、安定的な運営を確保しております。

Q5. おうちポイントの月額積立金額を変更する事は可能ですか？

A5. 変更可能です。

詳細は別途お送りするご案内資料をご覧ください。

Q6. 11年目以降も継続することはできますか？

A6. お客様ご自身での費用負担(月払い)にて、11年目以降もご継続が可能です。

10年間の延長保証期間の終了の際に、改めて継続プランについてご案内いたします。

各住宅設備機器に修理限度額が設定されるなど、サービス内容が異なりますので、詳細はご案内資料をご確認ください。

■サービス提供会社

 **リビングポイント株式会社**

本店所在地：東京都渋谷区代々木3-28-6 いちご西参道ビル6F
※リビングポイント株式会社は、日本リビング保証株式会社の100%子会社です。

■運営会社

 **あんしん住宅普及促進協会**
一般社団法人 | RELIEVED HOME SPREAD AND PROMOTE ASSOCIATION

〒102-0083 東京都千代田区麹町 3-5-2 ビュレックス麹町 601
一般社団法人あんしん住宅普及促進協会は全国工務店支援ネットワークフォーゼンスにより運営しています。

■お問合せ窓口

0120-557-312

受付：月曜～金曜（祝日・年末年始除く）9～18時

info@livingpoint.jp

メールでのお問合せはコチラ

件名に「あんしん住宅普及促進協会の住設あんしんサポートについて」とご記入下さい。