

## 保証修理の流れ

### お問合せ前に

保証書と、対象機器のメーカー・故障箇所をご確認ください。

### 専用窓口で受付

保証書に記載のコールセンター（通話料無料）にお電話ください。

### 修理・交換のご手配

お客様のご都合に合わせて、日程調整を実施の上、修理に伺います。

## よくあるご質問

### Q1. 住宅設備機器の故障にはどういったものが多いですか？

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、水栓周りの不具合、トイレ洗浄ノズルの不良、給湯器の不具合です。新築の場合でも住宅設備機器の不具合は10年以内に2~3回発生しています。（2013年10月 日本リビング保証（株）調べ）

### Q2. いつから保証が開始されますか？

A2. 住宅のお引き渡し日から保証が開始されます。

### Q3. 引越し（お住まいの売却）をした場合はどうなりますか？

A3. 新しい所有者への名義変更が可能です。保証書記載のコールセンターまでご連絡ください。

### Q4. 経年劣化で故障した場合でも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、保証修理の対象となります。（パッキン等の消耗品の劣化による不具合は有料修理となります。）

### 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. 住設あんしんサポートの保証書に記載されている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させていただき、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掛かりません。



## キッチン・トイレ・バスなどの保証修理！

# 住設あんしん サポート

## 安心の10年保証！

[事業者]

[保証サービス会社]

### 日本リビング保証株式会社

東京都新宿区西新宿4-33-4 7F  
https://jlw.jp 東証グロース市場上場（証券コード：7320）

☎0120-291-312 受付時間/月~金曜 9~18時  
（祝日・年末年始除く）

220801

住宅設備機器に保証対象となる故障や不具合が発生した場合、物件引き渡し日から10年間無料で出張修理や部品交換が受けられます。

保証内容に関するお問い合わせは

[保証サービス会社]

日本リビング保証株式会社

☎0120-291-312

受付時間/月~金曜 9~18時（祝日・年末年始除く）

ご存知  
ですか?

キッチン・バス・トイレなどの水まわり設備や電気機器…

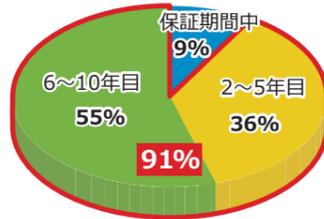
不具合は10年以内に**2~3回**発生!?

そのうち**91%**が保証切れ!?

修理費用は**3~30万円!**?

【調査概要】  
2013年10月日本リビング保証実施  
地域:全国 サンプル数:4142  
職業・性別:問わず

設備に不具合が発生したのはいつ?



調査によると、入居10年以内に2~3回は住宅設備機器に何らかの不具合が発生しています。しかもそのうち91%が保証切れでした。1回あたりの平均修理費用は、機器によって異なり、3~30万円です。メーカー保証期間終了後は**全額自己負担**になります。



# 住設あんしんサポートなら…

通常1~2年間のメーカー保証終了後も、10年までメーカー保証と同等の修理サービスを受けることができます。

## 保証期間



## 主な保証対象

ご加入内容によって異なります。お申込書または保証書をご確認ください。

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・水栓

システムバス



本体 (排水ボタン)  
浴室換気 (暖房) 乾燥機・水栓

洗面化粧台



本体 (照明・くもり止め  
ヒーター・排水ボタン)  
換気扇・水栓

温水洗浄トイレ



本体・機能付便座  
手洗器・換気扇

# 住設あんしんサポート 3つの特長

## 特長1 10年間何度でも利用可能!

保証期間中の修理の回数に上限はありません。いつでも安心して機器をお使いいただけます。

## 特長2 新品交換含め無料修理!

保証対象となる故障や不具合の修理・交換に関わる部品代、作業料、出張料など全て無料です。急な出費がなくなり、お客様の家計の不安を解消します。

※保証期間中に発生した故障・不具合、かつ、保証期間中に修理のご依頼をいただいたものに限ります。  
※保証範囲外の故障・不具合については有料にて修理を承ります。

## 特長3 窓ロー本化でスムーズなトラブル対応!

メーカーごとの保証書・連絡先を探すお手間をなくし、スムーズな対応をご提供します。



## 保証対象事例集 (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	○	追い焚きができなくなった。	②ポンプの故障	35,000円	無料修理
	○	エラーが表示されお湯が出ない。設備交換で対応。	②熱交換器の故障	250,000円	無料修理
	×	凍結で配管が破裂し水漏れを起こした。	⑤給水管の破損	30,000円	30,000円
システムキッチン	○	ガスコンロの温度センサー誤作動により火が消える。	①センサーの故障	20,000円	無料修理
	○	IHクッキングヒーターの操作ボタンが反応しなくなった。	①基板の故障	35,000円	無料修理
	×	水栓のシャワーが横に飛び散るようになった。	⑥吐水口の汚れ詰まり	18,000円	18,000円
システムバス	○	浴室換気(暖房)乾燥機の乾燥運転時に温風が送風されない。	②温水回路の故障	55,000円	無料修理
	○	浴室水栓の温度調節が効かず、ぬるい湯しか出てこない。	②サーモスタットの故障	28,000円	無料修理
	×	排水が遅く、洗い場まで水があがってきた。	③配管詰まり	25,000円	25,000円
洗面化粧台	○	水栓レバーの開閉操作が固い。	②カートリッジの故障	20,000円	無料修理
	○	鏡のくもり止めヒーターが作動しなくなった。	①ヒーターの故障	40,000円	無料修理
	×	シンク下の排水管から漏水し、収納の底板が腐った。	⑤外的要因による破損	25,000円	25,000円
温水洗浄トイレ	○	洗浄ノズルの先から水がポタポタと出まらないう。	②電磁弁の故障	18,000円	無料修理
	×	便座ががたつく。	⑥固定ボルトのゆるみ	12,000円	12,000円

### 保証範囲内の故障原因

- ①電気的部品の故障 (基板・センサーなど)
- ②機械的部品の故障 (モーターなど)
- ③製品内部の金属劣化
- ④据付型リモコンの故障
- ⑤本体操作ユニットの故障
- など

### 保証範囲外の故障原因

- ①消耗品の劣化
- ②使用上の過失
- ③配管詰まり
- ④傷・変色・変形
- ⑤外的要因による破損
- 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。  
※保証対象外となった場合は出張料・作業料も含め有料となります。