

三菱地所レジデンスの長期住宅サービス

# レジデンスケア


RESIDENCE CARE

ご利用ガイド

《戸建版》

レジデンスケアに関するお問い合わせ・お手続き等のご相談は

「レジデンスケア」事務局 [受付時間/9:30~17:30 定休日/土・日・祝日] ※夏季・年末年始には休業期間があります。

 0120-701-550

 三菱地所レジデンス

# より大きな安心を、 より長くお届けするために。

オーナー様と三菱地所レジデンスとの関係は、

お引渡しのあとも続きます。

ご入居後も住まいに目を配り、心を配ることで、

オーナー様との関係は持続されていきます。

より長期にわたり、より幅広い範囲で、

オーナー様のさまざまなご要望にお応えするために生まれた

三菱地所レジデンスの長期住宅サービス「レジデンスケア」。

このご利用ガイドを10年間お持ちいただき、

お住まいの困りごとが起こった際は、

ぜひご利用ください。

## サービスのご利用方法 03

■お問い合わせ番号

■ご相談いただける内容(例)

## 住宅設備機器の保証延長サービス 05

■保証期間

■ご利用回数・費用

■保証対象

■サービス適用外となる主なケース

## お住まいの不具合対応サービス 07

■サービス期間

■2次対応のお見積りと精算

■1次対応

■サービス対象

■2次対応

■サービス適用外となる主なケース

■費用

## 長期点検・メンテナンスサービス 11

■長期点検時期

■お申込から作業実施まで

■作業内容

■ご利用時のご注意事項

## 認定保証中古制度 13

■ご売却時のサポートサービス

■ご売却までのサポートメニュー

■認定保証中古制度の適用条件

## ご注意事項 15

■「アフターサービス」について

■お住まいを貸したい時

■建物外回りのサービス適用範囲

■お住まいを売りたい時

■連絡先を変更する時

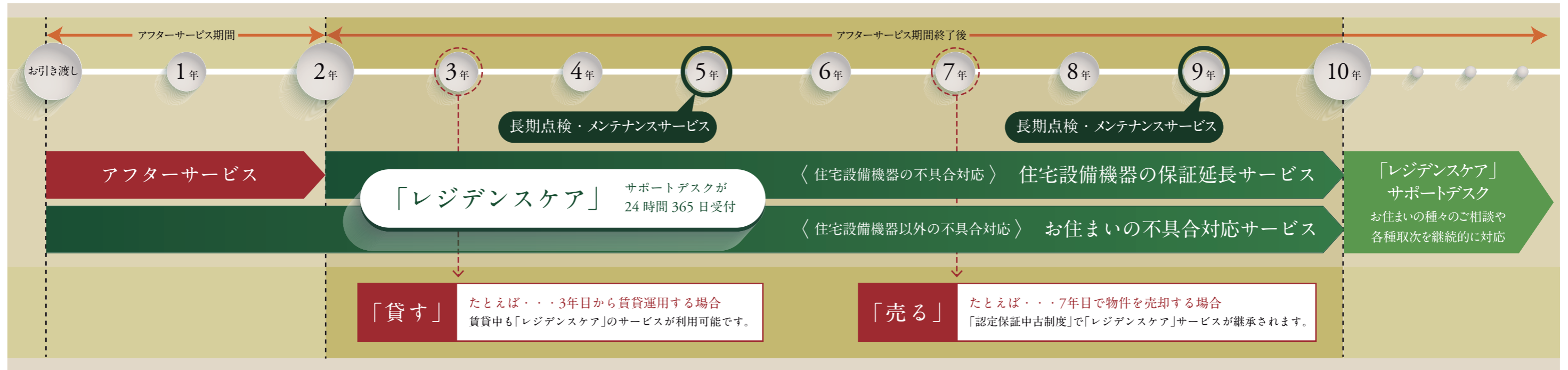
■サービス終了後のご相談・お問い合わせ

■その他のご注意事項

## Q&A 17

# サービスのご利用方法

お住まいの困りごとに関する窓口を一本化し、24時間・365日体制で、急なトラブルにも電話一本で対応します。



24時間 × 365日 × 10年間、ワンストップでサポート。

不具合やトラブルが発生しても、もう戸惑うことはありません。

サポートデスクにお電話くだされば、適切かつ迅速に、トラブル解決に努めます。



オーナー様

お引渡し時に発行した保証書をお手元にご用意ください。保証書番号等のご確認をさせていただきます。



サポートデスク

ご依頼事項の詳細と訪問のご都合を確認し、訪問日時を調整の上、専門スタッフを手配いたします。



専門スタッフ\*

専門スタッフが指定日時に訪問し、問題の箇所を修理いたします。  
\*専門スタッフは弊社が委託する運営会社の提携・協力会社スタッフとなります。

## ご相談いただける内容 (例)

保証対象住宅設備の不具合対応	保証対象住宅設備で、使用上支障が発生したり、動作不良があった場合のご相談を受け付けます。
保証対象住宅設備以外の不具合対応	ドアの開閉不具合や水栓の水漏れ等、保証対象住宅設備以外でのトラブルのご相談を受け付けます。
その他住宅内での困りごとのご相談	フローリングや建具の傷の修復や、長期点検以外の点検・メンテナンスのご依頼等を承ります。
住宅設備機器に関するご質問	ガスコンロやレンジフード、浴室乾燥機等の設備機器の操作方法やお手入れ方法等をご案内します。
認定保証中古制度によるご売却のご相談	三菱地所ハウスネット等、指定の仲介会社のご紹介の他、ご売却の流れや手続きをご案内します。
賃貸やリフォームに関するご相談	転勤等で賃貸に出される場合や、キッチン等の更新等リフォームについて、取次を承ります。
その他各種お問い合わせ	ご訪問予定日時の変更やサービスの詳細のお問い合わせ等について承ります。

お電話一本で、サポートデスクが迅速に対応いたします。

# 住宅設備機器の保証延長サービス

特定の住宅設備機器の保証を、アフターサービス期間終了後もトータル10年まで延長します。  
不具合が発生した際は、専門スタッフが出張修理・部品交換を行います。

## 保証期間



対象住宅の新築お引渡し日から起算して10年間の保証期間となります。

アフターサービス期間中は、アフターサービスが優先して修理を行います。

※一部の住宅設備機器はアフターサービス期間が異なりますが、合計10年間の保証期間に変わりはありません。

## 保証対象

住宅設備機器の不具合が生じた場合、無料で対応します。原則として修理・部品交換の対応となります。

本体交換が必要と判断された場合に限り対象商品と同機種または同等品の新品交換となりますが、

交換された対象機器はその時点で延長保証サービス終了となります。

<p>ガスコンロ IH クッキングヒーター</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>●魚焼きグリルが点火しない</li> <li>●IHクッキングヒーターの温度が上がらない</li> </ul>	<p>レンジフード</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>●吸い込みが悪い</li> <li>●異音がかかる</li> </ul>	<p>食器洗い乾燥機</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>●エラー表示が出て動かない</li> <li>●食器の汚れ落ちが悪い</li> </ul>	<p>浴室乾燥機・ ミストサウナ</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>●作動しない</li> <li>●ミストサウナが使えない</li> </ul>	<p>温水洗浄便座</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>●ノズルが出ない</li> <li>●水圧が弱くなった</li> </ul>
<p>給湯器</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>●お湯が出ない</li> <li>●追い焚きができない</li> </ul>	<p>床暖房</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>●部分的に暖まらない</li> <li>●温度調節ができない</li> </ul>	<p>インターホン</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>●音声が届かない</li> <li>●チャイムが鳴らない</li> </ul>	<p>洗面化粧台 (照明・排水ボタン・くもり止めヒーター)</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>●排水口が閉まらない</li> <li>●照明が点かない</li> </ul>	<p>機械換気システム  天井カセット型 エアコン</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>●ファンが動かない</li> <li>●臭いがこもる</li> <li>●エアコンから水滴が落ちる</li> <li>●冷暖房の効が悪い</li> </ul>

※上記住宅設備機器は代表例です。対象となる住宅設備機器は住宅ごとに異なります。 ※保証書に記載の設備機器が対象となります。

※メーカーの保証期間中はメーカーの保証となります。 ※部材によっては当日中の修理、交換ができない場合があります。

※オーナー様からご依頼いただいた故障状況及び故障原因の特定ができなかった場合、出張または修理に要した全ての費用をご負担いただく場合があります。

※三菱地所レジデンスが指定するインテリア会社からご購入いただいた対象機器は、メーカー保証期間、アフターサービス期間終了後、保証延長の対象となります。

※エネファーム導入住宅の場合、浴室乾燥機・ミストサウナ・給湯器・床暖房には別途10年間の保証があるため、サービス対象外となります。

## ご利用回数・費用



ご利用回数に制限はありません。

保証期間内は下記の場合を除き、何度でも無料で修理・部品交換させていただきます。

## サービス適用外となる主なケース

※詳しくは利用規約をご覧ください。

<p>「消耗品の交換」 メーカーが定める消耗品の交換である場合</p> <p>[主な例] 電池・電球・フィルター・パック等</p> 	<p>「使用に支障のないもの」 通常使用に支障のないものや経年劣化に該当するもの</p> <p>[主な例] 振動・におい・サビ・傷・へこみ等</p> 	<p>「第三者による修理」 他者や第三者によって対象商品の修理が行われた場合</p> <p>[主な例] 電気機器・メーカー修理等</p> 	<p>「不適切な使用」 お買い上げ後、不適切な使用や管理の不備による故障や損傷</p> <p>[主な例] 過負荷・過荷重等の禁止事項による使用での故障等</p> 
<p>「他者への譲渡」 対象商品を他人に譲渡または販売し、名義および使用者が変更になった場合 ※認定保証中古制度(P13)利用の場合を除く</p> 	<p>「自然災害」 天災地変その他不可抗力により生じた故障</p> <p>[主な例] 地震・津波・噴火等の災害</p> 	<p>「間接損害」 対象商品の故障・損傷によって他の家財や身体に生じた損害</p> <p>[主な例] 汚損・やけど等</p> 	<p>「メーカー要因」 初期不良をはじめ対象商品やメーカーが原因の不具合</p> <p>[主な例] 初期不良・リコール対象品等</p> 

※住宅設備機器の保証延長サービス適用外の場合でも有償でご対応できる場合がありますので、ご相談ください。

# お住まいの不具合対応サービス

お住まいの住宅設備機器以外で不具合が生じた場合、専門スタッフが緊急対応や出張修理などを行い、費用の一定額までを10年間サポートします。

## サービス期間

レジデンスケア

10年

対象住宅の新築お引渡し日から起算して10年間ご利用いただけます。



## 1次対応

・・・スタッフ1名・特殊工具を必要としない30分以内の作業の場合

スタッフ1名がご自宅を訪問し、不具合の状況を確認、30分以内に緊急対応が完了する場合オーナー様の費用負担はありません。

1次対応の範囲を超える場合は、2次対応となります。

[主なトラブル事例]

- 「トイレが詰まった」などの水のトラブル
- 「スイッチの具合がおかしい」など電気のトラブル
- 「網戸が外れた」などサッシのトラブル
- 「鍵が回りにくい」など鍵のトラブル

利用回数 制限なし

修理費用 0円

無料出張 / 不具合修理 / 部品交換

## 2次対応

・・・1次対応で終了できない作業の場合

修理費用総額（出張料金・作業費用・技術料金・部品代）が50,000円（上限金額）以内の場合、費用負担はありません。上限金額を超える際は、超過した料金をお支払いいただけます。

[主なトラブル事例]

- 部品の破損による水漏れなどのトラブル
- サッシ・網戸の戸車等のトラブル
- 作動不良による電気のトラブル
- 丁番の破損などによる室内ドアのトラブル

利用回数 制限なし

修理費用 上限金額  
50,000円まで  
三菱地所レジデンスが負担

※対象部位1箇所1件の修理ごと

## 費用

### 1次対応

スタッフ1名・作業時間30分以内

■出張料金 / 0円 ■部品代 / 0円 ■作業費用（調整・修理） / 0円

スタッフ1名がご自宅を訪問し、不具合の状況を確認。30分以内に調整・修理が完了する場合、オーナー様の費用負担はありません。

### 2次対応

1次対応の範囲を超える場合

■修理負担額 / 上限50,000円まで オーナー様の支払額 0円

※対象部位1箇所1件の修理ごと

三菱地所レジデンスが  
修理費用を総額50,000円  
まで負担、お気軽に  
ご利用いただけます。

[例① / 修理費用総額 30,000円の場合]

修理費用	弊社負担金	お支払い額
30,000円	30,000円	0円

[例② / 修理費用総額 60,000円の場合]

修理費用	弊社負担金	お支払い額
60,000円	50,000円	10,000円

※上記の価格は全て税抜き価格です。

## 2次対応のお見積りと精算

1次対応・2次対応で消耗品の交換が必要な場合、オーナー様のご負担となる場合があります。2次対応の弊社負担上限金額（50,000円）を超える場合など、別途ご請求させていただきますので、お振込みください。振込手数料はオーナー様のご負担となります。また、適用外の有料修繕も承ります。

### 1次対応

緊急トラブルのご連絡を受け、スタッフが駆けつけ対応します。

### お見積り

1次対応の範囲を超えた場合、必要となる作業費用のお見積りを提示いたします。

### 2次対応

オーナー様のご了承をいただいた後、改めて訪問日を設定し、作業を行います。

### ご精算

2次対応後、改めてご請求いたします。作業費用を指定口座にお振込みください。

※修理費用は事前にお見積りをご提示。修理完了から数日後、ご請求致します。費用精算の確認が済んでいない場合、次回以降の利用はできません。

※上記の価格は全て税抜き価格です。

# お住まいの不具合対応サービス

## サービス対象

水回り関連	●キッチン・洗面室	●トイレ	●浴室	●外部水栓・桧
				
	漏水・詰まり ディスプレイの詰まり	漏水・詰まり 水が止まらない・流れない	漏水・詰まり 水栓の漏水	漏水・詰まり 水が止まらない・流れない
電気・換気 設備関連	●照明	●スイッチ・コンセント	●換気設備	●門燈
				
	不点灯・チラつき	作動不良	室内給気口の作動不良	不点灯・チラつき
玄関ドア・ サッシ関連	●サッシ	●網戸	●玄関ドア	●門扉
				
	がたつき・作動不良 傾き・外れ等	がたつき・作動不良 傾き・外れ(破れ除く)	解錠・シリンダーの詰まり 施錠不良等	がたつき・作動不良 傾き・外れ等
建具関連	●室内ドア	●収納扉	がたつき・傾き・外れ ラッチの納まり不良・解錠 レバー・ハンドルのがたつき・外れ 施錠不良 クローザーの作動不良・鳴り 丁番のビスの緩み・曲がり等	
				

## サービス適用外となる主なケース

※詳しくは利用規約をご覧ください。

<p>「美観的修繕」 美観的修繕は対象外</p> <p>[主な例]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●クロスのはがれ・破れ等</li> <li>●網戸の破れ等</li> <li>●床の傷・変色等</li> </ul>		<p>「使用に支障のないもの」 通常使用に支障のないものや経年劣化、動植物の影響等に該当するもの</p> <p>[主な例]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●床鳴り</li> <li>●振動</li> <li>●におい</li> <li>●サビ</li> <li>●カビ</li> <li>●汚れ</li> <li>●変色</li> <li>●木材の反り・膨張等</li> </ul>	
<p>「第三者による修理」 弊社以外の第三者が対象部位の修理を実施した場合</p> <p>[主な例]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●居住者による修理等</li> <li>●メーカーによる修理等</li> <li>●ご自身で業者を手配した場合等</li> </ul>		<p>「自然災害」 天災地変その他不可抗力により生じた故障</p> <p>[主な例]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●地震または地震による火災</li> <li>●津波</li> <li>●噴火等の災害</li> </ul>	
<p>「消耗品の交換」 メーカーが定める消耗品の交換である場合</p> <p>[主な例]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●電池</li> <li>●電球</li> <li>●フィルター</li> <li>●パッキン等</li> </ul>		<p>「不適切な使用」 不適切な使用または管理の不備による場合</p> <p>[主な例]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●禁止環境下での使用等</li> <li>●不注意による故障</li> </ul>	
<p>「植栽・外構等の修繕」 外回りの設備機器以外は対象外となります。</p> <p>[主な例]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●門柱・ポストの修繕等</li> <li>●芝生の手入れ等</li> <li>●防蟻施工等</li> </ul>		<p>「メーカー要因」 初期不良をはじめ対象商品やメーカーが原因の不具合</p> <p>[主な例]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●初期不良</li> <li>●リコール対象商品等</li> </ul>	

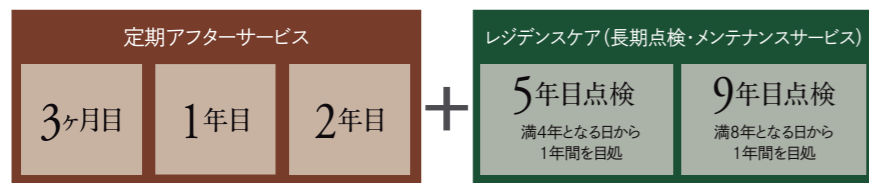
※お住まいの不具合対応サービス適用外の場合でも有償サービスにてご対応できる場合がありますので、ご相談ください。

# 長期点検・メンテナンスサービス

お引渡し後、5年目・9年目にお住まいの点検・メンテナンスを行います。  
専門スタッフが伺いし、不具合がないかをしっかりと確認します。

## 長期点検時期

お住まいの竣工日から5年目・9年目を目処に訪問します。  
アフターサービス規準に基づく定期アフターサービスの内容とは異なります。



## 作業内容

作業時間は点検とメンテナンス作業を合わせて120分程度です。  
また、不具合が見つかった場合は、対象機器・部位により住宅設備機器の保証延長サービス、  
お住まいの不具合対応サービス（2次対応）での対応となります。

作業時間

120分程度

点検・メンテナンス

0円

※お住まいの広さ等の事情により、作業時間は前後する可能性があります。

### ■長期点検・メンテナンス作業の対象機器・部位

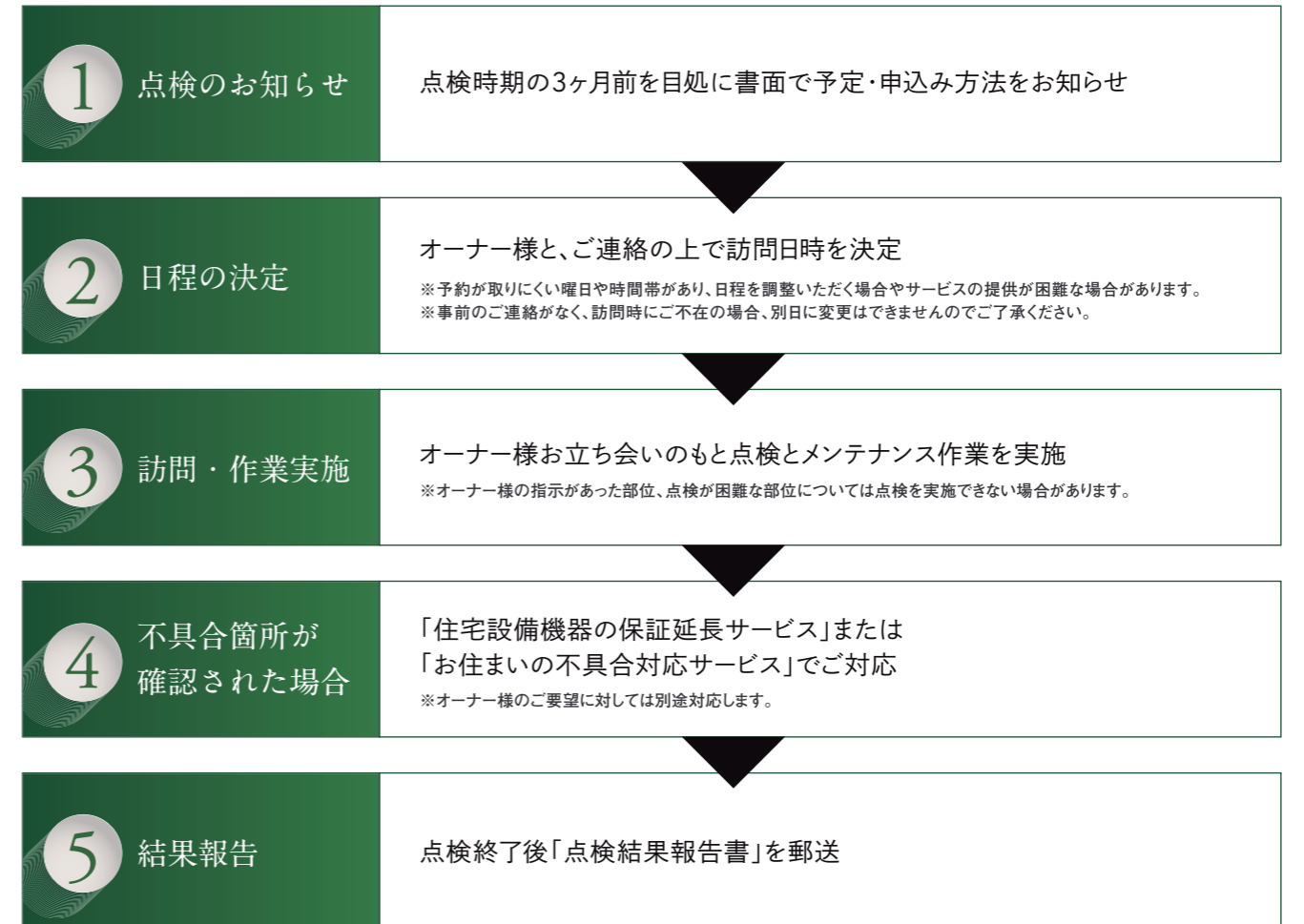
「住宅設備機器の保証延長サービス」と「お住まいの不具合対応サービス」の対象機器・部位の点検を実施し、必要に応じてメンテナンスを行います。

設備分類	設備機器・部位
「住宅設備機器の保証延長サービス」対象部位	インターホン
	レンジフード
	ガスコンロ
	またはIHクッキングヒーター
	食器洗い乾燥機
	浴室乾燥機・ミストサウナ
	洗面化粧台
	洗浄便座
	給湯器
	床暖房
	機械換気システム
天井カセット型エアコン	

設備分類	設備機器・部位
水道設備関連	キッチン
	洗面室・トイレ
	浴室
	外部水栓・桝
電気・換気設備関連	照明・スイッチ・コンセント
	換気設備
	門燈
	室内建具・室内ドア
建具関連・玄関 サッシ・ガラス	収納扉・サッシ
	網戸
	玄関
	門扉

※上記項目は一例となりますので、利用規約をご確認ください。

## お申込から作業実施まで



## ご利用時のご注意事項

### ■費用が発生する場合

点検およびメンテナンス作業で消耗品および部品交換が必要な場合、オーナー様のご負担となります。また、サービス適用外の作業については有料となります。  
※住宅設備機器の保証延長サービス対象機器の部品交換については無償対応となります。  
※お住まいの不具合対応サービスの場合、一部ご負担での有償対応となります。

### ■オーナー様のご都合で長期点検・

メンテナンスサービスを受けない場合  
サービスをご利用されない場合でも、申込代金の減額や返金はありません。

### ■長期不在の場合・賃貸でオーナー様以外が居住している場合

長期不在にする場合、また賃貸時などオーナー様以外が居住している場合は予め申し出ください。通知がない場合は長期点検・メンテナンスサービスのご案内、および提供ができない場合があります。また、賃借人の協力が得られない場合は長期点検・メンテナンスサービスの提供ができません。

# 認定保証中古制度

住まいのご売却時、「レジデンスケア」や、「アフターサービス」の保証を新しいオーナー様にご継承いただけます。オーナー様も新しいオーナー様も、ともに安心してご売却・ご購入いただくことができます。

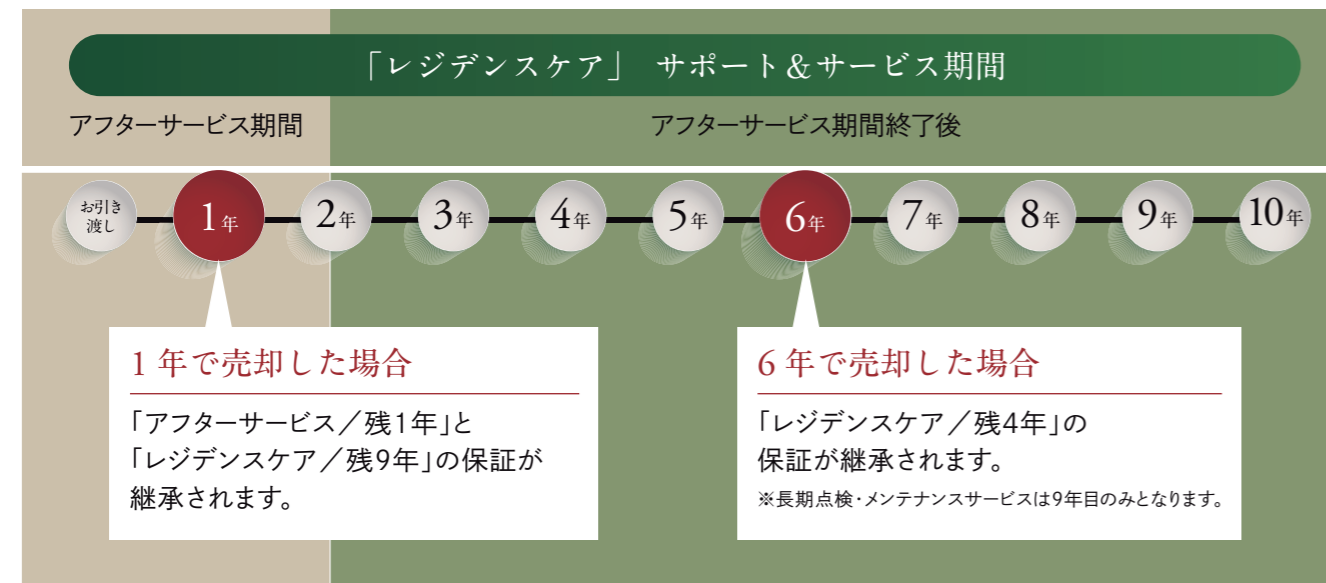
## ご売却時のサポートサービス

ご売却の際には「認定保証中古制度」をご利用いただけます。

### ■認定保証中古制度とは

「レジデンスケア」をお申し込みのオーナー様だけが、住まいのご売却時に新しいオーナー様に「レジデンスケア」と「アフターサービス」の保証を継承できるシステムです。

### ■保証の継承例



## 認定保証中古制度の適用条件

認定保証中古制度のご利用には下記の条件があります。

1. 引渡し10年以内のレジデンスケアの申込者で、事前点検を実施していること。  
※事前点検費用は無料です。三菱地所ハウスネット等の負担になりますので、オーナー様のご負担はありません。
2. 三菱地所ハウスネット等の専属専任または専任媒介契約により売買契約を締結すること。
3. 新しいオーナー様がレジデンスケア継承を希望し、一定手続きを行うこと。

## ご売却までのサポートメニュー



引渡し後、通常の中古売買時にはオーナー様が直さなければならない一定期間の設備の故障・不具合に対しても「レジデンスケア」と「アフターサービス」の保証が適用されます。

※住宅設備機器のうち交換済みの対象機器の保証や実施済の長期点検・メンテナンスサービスなどは次のオーナー様に継承できません。

※物件所在地等により、三菱地所ハウスネット以外の当社指定仲介会社となる場合があります。※アフターサービスに関してはP15をご参照ください。



# ご注意事項

「レジデンスケア」のご利用にあたって、ご注意事項がございます。

## 「アフターサービス」について

「アフターサービス」は売買契約時に三菱地所レジデンスがお約束した無償の不具合補修のことで、主に2年間「アフターサービス規準」(重要事項説明書添付図書)に基づき行われます。

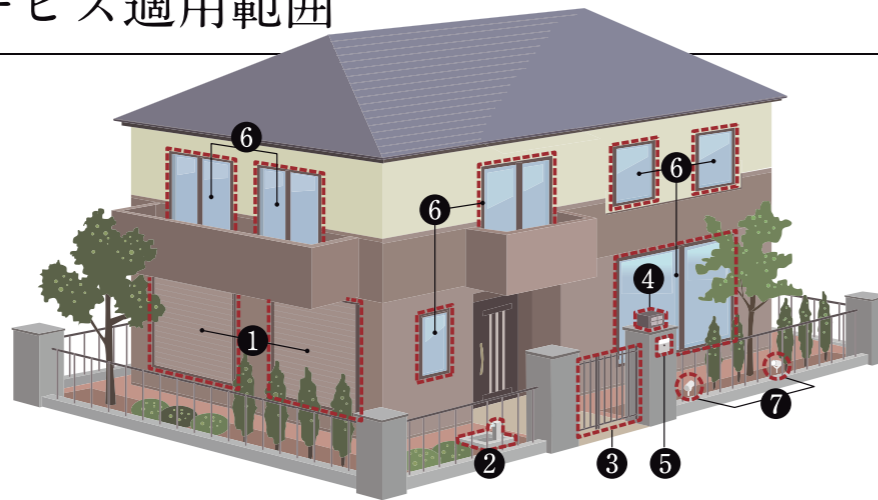
※詳しくは「アフターサービス規準」をご覧ください。

- 「レジデンスケア」に加入された場合も、アフターサービス期間中は「アフターサービス」にて対応します。
- 「レジデンスケア」は「アフターサービス」全ての延長ではなく対象の範囲はそれぞれ異なります。

※三菱地所レジデンスが指定するインテリア会社からご購入いただいた機器については、同社のアフターサービス期間内は同社アフターサービスにて対応していただきます。

## 建物外回りのサービス適用範囲

- シャッター(雨戸)
- 外部水栓
- 門扉
- 門燈
- インターホン
- 窓
- 埋め込み照明(アッパーライト)  
※分譲時に当社にて設置したものを。



### 有償サービス

様々な有償サービスをご用意しております。サポートデスクまでお気軽にお問い合わせください。



〈植栽関連〉  
● 植栽の剪定  
● 芝生のお手入れ



〈外構関連〉  
● フェンスの作り替え  
● 門柱・ポストの修繕



〈建物外部関連〉  
● 防蟻施工  
● 防水施工  
(屋根・外壁・バルコニー等)



〈排水管清掃〉  
● キッチン排水管  
● 浴室排水管

【お困りごとにも駆けつけます】  
※人命救助を除く困りごとに対応

- 災害時対応……台風時などの枝木処理や土嚢積み、積雪処理対応
- 雑草お手入れ……草むしりや落ち葉拾いなどの簡易清掃
- 害虫駆除……ベランダ等の害虫駆除と清掃

※ご優待価格にてご案内できるメニューもございますので、サポートデスクにご相談ください。

## 連絡先を変更する時

事前にお届けいただいたオーナー様のご連絡先が変更となる場合は、レジデンスケア事務局まで届け出てください。通知がない場合には、本サービス期間中であっても本サービスを提供できないことがあります。

## お住まいを貸したい時

オーナー様との賃貸契約により、第三者が入居されている期間中も「レジデンスケア」のサービスがご利用いただけます。

## お住まいを売りたい時

売却の際には「認定保証中古制度」利用による売却か、または「レジデンスケア」解約かをお選びいただけます。

### ①「認定保証中古制度」を利用して売却の場合

「レジデンスケア」と「アフターサービス」の保証を継承することができます。売却後、通常売主が直さなければならない一定期間の故障・不具合が発生した際にも「レジデンスケア」をご利用になれます。その場合は解約に伴う代金の返還はいたしません。継承にはオーナー様および新しいオーナー様ともに一定の手続きが必要となります。手続き完了後に、弊社から新しいオーナー様へ保証書を再発行いたします。

### ②売却時に「レジデンスケア」を解約の場合

「レジデンスケア」と「アフターサービス」の保証の継承はできません。解約時に一定の基準を満たしていた場合には、利用規約に従い代金の一部を返還する場合があります。

### ③親族間で所有権を移転された場合

「レジデンスケア」と「アフターサービス」の保証を継承することができます。新しいオーナー様より改めて一定の手続きをしていただきます。保証書および利用ガイドについては、オーナー様から新しいオーナー様へご継承ください。

## サービス期間終了後のご相談・お問い合わせ

11年目以降も、各種ご相談・取次ぎ窓口としてサポートデスクをご利用いただけます。有償でのサポート対応も承りますので、ご相談ください。

## その他のご注意事項

### ■保証書番号等の管理責任

保証書番号等を使用した行為・被害・賠償等について弊社は一切の責任を負いません。

### ■本サービスの一時的な中断について

システム保守や一時的な中断を必要とした場合、火災、停電や天災地変等不可抗力により、本サービスの提供を中断せざるを得ない場合があります。

## サービス全般

**Q01** 「レジデンスケア」サービス利用時はどこに連絡すればよいですか？

**A.** 「レジデンスケア」サポートデスクにご連絡ください。

「レジデンスケア」サポートデスクへご連絡ください。アフターサービス対応となる場合、アフターサービス窓口に取り次ぎさせていただきます。

**Q02** サービスの対象外となる場合はありますか？

**A.** 下記のケースは対象外のため有料対応となります。

不適切な使用や使用上の過失等で不具合が起きた場合や、傷・汚れ・変色など使用上支障のないもの、電池・電球・フィルター類・パッキン等メーカーが定める消耗品の交換については有料対応となります。その他、免責事項についても利用規約をご確認ください。

**Q03** 賃貸に出す場合もサービスを受けられますか？

**A.** ご利用できます。「レジデンスケア」サポートデスクにご連絡ください。

賃借人が本サービス利用時にはオーナー様のご承認が必要となる場合があります。

**Q04** 住まいを売却した場合でも、サービスを受けられますか？

**A.** 「認定保証中古制度」により新しいオーナー様にサービスを継承できます。

一定の要件を満たす場合、「レジデンスケア」と「アフターサービス」の残存期間を新しいオーナー様に継承できます。また「認定保証中古制度」を利用せずに売却され、それまでに修理サービスの利用がない等、一定の要件を満たす場合、利用規約に従い代金の一部をお返しします。

**Q05** 11年目以降の保証商品はありますか？

**A.** 「レジデンスケア」申込者限定の「レジデンスケアプラス」を準備予定です。

「レジデンスケア」とは諸条件が異なる見込みですが、「レジデンスケア」申込者のみが延長いただけるサービスを検討しております。

**Q06** 利用規約が変更になることはありますか？

**A.** オーナー様の承諾なく、利用規約が変更となる場合があります。

やむを得ない事情が発生した場合、オーナー様の承諾なく、本規約を変更できるものとします。その際は、書面などによりオーナー様に変更内容を知ります。

## 住宅設備機器の保証延長サービス

**Q07** 「アフターサービス」とは何が違いますか？

**A.** 保証対象機器や保証期間などに違いがあります。

「アフターサービス」は売買契約時にお約束した無償の不具合修理で「アフターサービス規準」にそって補修を行います。一方「住宅設備機器の保証延長サービス」は、アフターサービス期間終了後、「レジデンスケア」利用規約に基づき、対象を住宅設備機器に限定して保証修理を行います。なお、アフターサービス期間内は「アフターサービス規準」で修理を行います。

**Q08** 自分や他の業者が修理した場合、請求できますか？

**A.** サービス適用外となり費用はお支払いできません。

オーナー様が業者などへ直接連絡する前に、「レジデンスケア」サポートデスクを通して修理をご依頼ください。

**Q09** 修理費用がかかる場合はありますか？

**A.** 下記のケースは有料となります。

不具合発生時の修理・部品交換・本体交換費用のオーナー様の負担はありません。ただし、電池・電球/フィルター類・パッキン等メーカーの定める消耗品の交換はオーナー様のご負担となります。また不適切な使用、使用上の過失等で故障した場合や傷、汚れ、変色等使用上支障のないものについては対象外となります。その他免責事項については利用規約をご確認ください。

## お住まいの不具合対応サービス

**Q10** 2次対応の場合の支払い方法は？

**A.** 後日請求書をお送りしますので、銀行振込にてお支払いください。

50,000円を超える修理の場合、超過分のみ後日請求書をお送りしますので、銀行振込にてお支払いください。※振込手数料はオーナー様のご負担となります。※上記金額は税抜き価格です。

**Q11** サービス対象外の修理とはどんな場合ですか？

**A.** 美観的事象や使用に支障のないものは対象外となります。

クロスの浮き・はがれ・破れ、床の傷・壁のへこみ、網戸の破れ、襖の張り替え、さび、変色など。 ※詳細はP10をご覧ください。

**Q12** 上記対象外について有料で対応できますか？

**A.** 有料で対応します。

お見積りを提示します。その後にお申し込みください。なお特殊対応のためにお見積り提出に時間がかかる場合があります。

## 長期点検・メンテナンスサービス

**Q13** 「定期アフターサービス」との違いは何ですか？

**A.** 不具合の有無に関わらず対象機器、対象部位を一齐に点検します。

「定期アフターサービス」は「アフターサービス規準」記載の項目に対してオーナー様からお申出いただいた不具合箇所を補修するものです。「長期点検・メンテナンスサービス」は、「住宅設備機器の保証延長サービス」「お住まいの不具合対応サービス」の対象機器、対象部位のみを点検し、必要に応じて調整や部品交換などのメンテナンス作業を行います。

**Q14** 点検期間中に不在の場合はどうすればよいですか？

**A.** 原則、定められた期間内での一斉点検とさせていただきます。

点検を受けられない場合の返金はいたしません。定められた期間外の別日に個別で点検を受ける場合は、別途費用がかかります。

**Q15** 作業時の立会いは代理人でも可能ですか？

**A.** 可能です。

同居人や賃借人など、代理人立会いでのサービスのご利用は可能です。ただし、修理が必要な場合などでオーナー様の承諾が必要な場合があり、確認が取れ次第修理を行うこととなります。

**Q16** 費用負担は発生しますか？

**A.** 消耗品や一部部品で費用負担が発生する場合があります。

点検・メンテナンス作業時に交換が必要となる消耗品や一部部品で費用負担が発生する場合があります。また、別途修理や部品取り寄せが必要となる場合は後日対応となり、費用負担が発生する場合があります。

**Q17** 5年目・9年目以外で点検はできますか？

**A.** 点検可能です。

別途有料サービスとしてご用意しております。

**Q18** 点検・メンテナンス後に故障が発生したらどうなりますか？

**A.** 保証期間内であれば修理対応します。

点検を行うことで、その後の性能を確約するものではありませんので、保証期間内であれば「住宅設備機器の保証延長サービス」「お住まいの不具合対応サービス」で修理対応いたします。

**Q19** 修理以外のリフォームなど各種相談はできますか？

**A.** ご相談もお受けいたします。

修理対象外の補修や修理に関すること以外の住まいに関する各種相談もお受けします。点検スタッフもしくは「レジデンスケア」サポートデスクまでお問い合わせください。

## 認定保証中古制度

**Q20** 「認定保証中古制度」とはどんな制度ですか？

**A.** 売却時に「レジデンスケア」「アフターサービス」を継承する制度です。

売却時に「レジデンスケア」と「アフターサービス」の残存期間を新しいオーナー様に引継ぐことができる制度です。この制度は三菱地所レジデンスが提供するものでオーナー様だけがご利用いただけます。 ※詳細はP13をご覧ください。

**Q21** 制度を利用することでどんなメリットがありますか？

**A.** 売却時に付加価値を高めるためのオーナー様限定サービスです。

「レジデンスケア」と「アフターサービス」保証の継承を可能にすることで、住まいの付加価値を高めます。また三菱地所ハウスネット等が売却の相談から引渡しまで細やかに対応し、安心の売却をサポートします。

**Q22** 「認定保証中古制度」の利用以外の選択肢はありますか？

**A.** 「認定保証中古制度」のご利用または解約のどちらかを選べます。

「認定保証中古制度」を利用した場合には、事前に点検し不具合があれば修理した上で売却することができます。なお、「レジデンスケア」を解約し「認定保証中古制度」を利用しない場合、オーナー様が一定期間の設備保証を負うこととなります。 ※売却による解約の場合、利用規約に従い一部返金が行われる場合があります。