

三菱地所レジデンスの長期住宅保証「レジデンスケア」利用規約 〈戸建版〉

この利用規約（以下「本規約」といいます）は、三菱地所レジデンス株式会社（以下「弊社」といいます）が販売する住戸（以下「対象住戸」といいます）を対象として、第一章第3条に定めるサービス「レジデンスケア」（以下「本サービス」といいます）のご利用に関する決まりを定めるものであり、本規約の内容は弊社と本規約第2条第3号に定める利用資格者との間で締結される本サービスの利用契約の内容となります。なお、本サービスは弊社がアフターサービスを提供する住戸が対象となります。

第一章 総則

第1条 本サービスの目的

本サービスは、住宅として利用している対象住戸で発生した、本規約に定める各種の不具合等に対する修理役務の提供および維持管理サポートにより、快適な住まいを維持していくことを目的とするものです。

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、それぞれ当該各号に定める意味で使用されるものとします。

- (1) アフターサービス：対象住戸の売買契約に付随するアフターサービス規準に基づくサービス
- (2) 引渡日：対象住戸の売買契約に基づき弊社が対象住戸を購入者に引渡した日（所有権移転日）
- (3) 利用資格者：対象住戸の購入者で、且つ本サービスの契約者となる者
- (4) 準利用資格者：利用資格者の親族、賃借人等、対象住戸に居住する正当な権限を有する者で、且つ本サービスが利用できると弊社または第一章第3条第2項に定める運営会社が認める者
- (5) 保証修理：第二章第1条第1項に定める対象機器の修理
- (6) 親族：利用資格者の配偶者ならびに3親等以内の血族および姻族

第3条 本サービスの構成と内容

1. 本サービスは次の4項目のサービスで構成されます。

- ① 住宅設備機器の保証延長サービス：第二章で定めるサービスで、住宅設備機器について、引渡日から保証書（第一章第4条3項に定めます。以下同じ。）に記載された期間において保証修理をするサービス。なお、弊社および弊社指定のインテリアオブション販売会社（以下「インテリア会社」といいます）の定めるアフターサービス期間中はアフターサービスが、また、当該住宅設備機器の各メーカーが定める保証期間についてはメーカー保証が優先します。
- ② お住まいの不具合対応サービス：第三章で定めるサービスで、住まいの不具合について引渡日から保証書に記載された期間、その修理費の一定額まで弊社が負担して修理をするサービス。なお、弊社、インテリア会社の定めるアフターサービス期間中はアフターサービスが、また、当該住宅設備機器の各メーカーが定める保証期間についてはメーカー保証が優先します。
- ③ 長期点検・メンテナンスサービス：第四章で定めるサービスで、対象住戸の竣工日から保証書に記載された経過年を目的に、住まいの点検およびメンテナンス作業をするサービス。
- ④ スポットおそうじサービス：第五章で定めるサービスで、対象住戸の引渡日から3年目から4年目の間に、弊社が設定するコースのうち利用資格者または準利用資格者が1つを選択して清掃を受けるサービス

2. 本サービスは、弊社および弊社が本サービスにかかる業務を委託する運営会社（以下「運営会社」といいます）が本規約に基づき運営、提供を行います。

第4条 本サービスの契約申込みと利用

1. 利用資格者は、本サービスの利用を希望する場合、本規約の内容および本規約の内容が利用契約の内容となることを承諾の上、弊社所定の申込書に必要事項を記入し、利用契約を申込みものとします。
2. 本サービスの利用契約は、弊社の指定する申込期限までに、前項に定める申込書にて申込み、弊社所定の手続きを完了し、且つ引渡日までに利用契約代金（第一章第8条に定めます。以下同じ。）を払い込むことにより成立するものとします。なお、引渡日までに利用契約代金の払い込みがない場合、本サービスの利用契約の申込みは効力を失うものとします。

3. 弊社は、第2項の利用契約代金の払い込みを確認後、本サービスに係る保証書（以下「保証書」といいます）を利用資格者に交付します。なお、本サービスの提供に際しては、利用資格者毎に保証書番号を発行します。
4. 利用資格者は、引渡日までに弊社所定の連絡先通知書により、引渡日以降の連絡先を弊社へ通知するものとします。
5. 本サービスの利用契約期間は保証書に記載された期間となり、引渡日より本サービスは利用可能となります。ただし、本条の手続きがなされない場合、本サービスの利用契約期間中であっても、本サービスを利用できない場合があります。

第5条 利用資格・変更手続き

1. 弊社または運営会社は、本サービスの提供に際して利用資格を確認させていただく場合があります。利用資格の確認ができない場合、本サービスの提供はしません。また、本サービスの利用申込みを行った者が、本サービス利用後に利用資格者または準利用資格者でないと判明した場合、本サービスの提供に要した一切の費用については、当該利用申込みを行った者の負担になります。
2. 利用資格者および準利用資格者は、第一章第6条に定める継承の場合を除き、利用資格者または準利用資格者たる地位および資格を第三者に譲渡、貸与または担保提供することはできません。
3. 利用資格者または準利用資格者と連絡が取れないこと等により、本サービスの利用に障害が生じても、弊社はいかなる責も負いません。また、その場合、本サービスの提供を中止することがあります。なお、本サービスの提供にかかる準利用資格者への協力依頼は利用資格者が行うものとし、弊社はその責を負いません。
4. 準利用資格者が本サービスの提供にかかる申込みを行った場合、本サービスの提供に際して対象機器の交換や費用の負担が発生する場合など、利用資格者への確認が必要となる場合があります。また、費用負担が発生した場合は利用資格者にその費用を請求させていただきます。利用資格者と準利用資格者との間で費用負担等のトラブルが生じても、弊社はいかなる責も負いません。
5. 本サービス利用契約期間中に利用資格者の変更、連絡先の変更等がある場合は、速やかに「レジデンスケア」事務局まで弊社所定の書面にて通知してください。通知がない場合には本サービス利用契約期間中であっても本サービスを利用できないことがあります。

第6条 利用資格の喪失・継承

1. 理由の如何を問わず、利用資格者が対象住戸の所有権を喪失した場合には、利用資格者および準利用資格者は本サービスの利用契約上の利用に係る資格者としての地位をそれぞれ喪失し、本サービスの利用契約は当該喪失日をもって終了します。ただし、次の各号に該当する場合、対象住戸の新たな所有者（以下「転得者」といいます）は利用資格者としての地位を継承することができます。なお、転得者への継承に係る回数制限はありません。
 - (1) 親族間で対象住戸の所有権移転がなされた場合（相続を含みます）。

第一章第5条第5項に定める手続きが必要となります。また、この場合、弊社は保証書の再発行をしませんので、利用資格者から引き継いでいただきます。
 - (2) 認定保証中古制度を利用して対象住戸の所有権移転がなされた場合。

転得者は、第一章第4条第1項に準じた手続きが必要となります。また、この場合、弊社は本サービスの保証書を再発行の上、転得者に対し交付します。なお、認定保証中古制度の利用は、次の条件を全て満たした対象住戸に限るものとします。

 - ① 本サービスの利用契約期間内であり、認定保証中古制度の申込後に弊社の定める点検を実施し、本サービス継承の一定の基準を満たすこと。
 - ② 三菱地所ハウスネット株式会社（以下「三菱地所ハウスネット」といいます）または弊社が指定する仲介会社の専属専任媒介契約または専任媒介契約により対象住戸の売買契約を締結すること。
 - ③ 転得者が本規約を承諾し、本サービスの継承を希望すること。
2. 前項の継承をした場合、利用資格者への利用契約代金の返金はありません。また、従前の利用資格者の本サービス利用状況（第二章第3条第2項に定める代替品の提供、第四章第1条第1項に定める長期メンテナンスの実施等）によって、転得者は、本サービスの一部が利用できない場合があります。なお、対象住戸の管理状況等によ

っては認定保証中古制度をご利用できない場合があります。

3. 転得者は、対象住戸のアフターサービス期間内であれば、アフターサービスも継承することができます。ただし、転得者が本規約に違反し、本サービス利用契約が解約となった場合は、本サービスの利用契約の解約に加えてアフターサービスの継承も取り消すものとします。

第7条 利用資格の取消し等

利用資格者または準利用資格者が次のいずれかに該当する場合、弊社は利用資格を取消し、または本サービスの利用契約を解約できるものとします。この場合、弊社は利用契約代金の返金を行いません。

- ① 本サービスの申込書等に事実と異なる記載をしたことが判明した場合
- ② 本規約に違反した場合
- ③ 本サービスを不正に利用した場合
- ④ 本サービスの運営を妨げる行為を行った場合
- ⑤ その他、弊社が不適切と判断した行為を行った場合

第8条 利用契約代金

1. 本サービスの利用契約をするために必要となる代金（以下「利用契約代金」といいます）は、弊社から別途ご案内させていただきます。
2. 利用契約代金は、対象住戸の引渡日までに振込による一括払いとします。なお、利用契約代金の支払いに対して、弊社は領収書を発行いたしません。
3. 本サービスの利用にともない、本規約に基づいた利用契約代金以外の費用が発生する場合は、本規約に従い利用資格者が直接運営会社と費用精算を行っていただきます。

第9条 申込みの取消または解約

1. 本サービスの利用資格者は、申込みの取消または解約に係る書面を提出し、当該書面が弊社に到達した後、弊社所定の手続きを完了することにより、本サービスの申込みの取消または解約をすることができます。なお、当該時点において既に支払済みの利用契約代金については、対象住戸の引渡日までに当該手続きを完了した場合に限り、全額返金します。
2. 前項に基づき本サービスを解約した時に、次の条件を全て満たした場合は利用契約代金の一部を返金いたします。ただし、第一章第6条に従い認定保証中古制度を利用する場合、転得者に返金します。
 - ① 本サービスの残存期間が1年以上、残存していること。
 - ② 第二章に規定する「住宅設備機器の保証延長サービス」の提供を一度も受けていないこと。
3. 第2項に該当し利用契約代金の返金手続きを行う場合、「レジデンスケア」事務局から次の方法により返金します。
 - ① 返金額は、利用契約代金（消費税込）に次の「返金率」を乗じた金額から振込手数料を減じた金額とします。ただし、1円未満は切り捨てとします。
 - ② 解約日は「レジデンスケア」事務局が解約に係る書面を受領した日として計算し、振込口座は利用資格者の指定口座とします。

「返金率」（引渡日から起算）

利用契約 期間	1年以内	1年超 2年以内	2年超 3年以内	3年超 4年以内	4年超 5年以内	5年超 6年以内	6年超 7年以内	7年超 8年以内	8年超 9年以内	9年超 10年以内	10年超 11年以内
	10年間	25%	25%	23%	20%	14%	11%	8%	6%	3%	—
12年間	28%	26%	23%	20%	17%	14%	12%	10%	8%	5%	2%

第10条 個人情報等の取扱い

弊社は、利用資格者よりご提供いただいた個人情報等を適切に保管、管理のうえ、本サービスの提供を行います。なお、利用資格者からご提供いただいた個人情報等の使用について準利用資格者との間でトラブルが生じた場合、利用資格者と当該準利用資格者との間で解決していただくものとし、弊社はいかなる責も負いません。また、本サービスの提供に付帯して、弊社の責任において、下記の表に基づき個人情報等を提供する場合があります。

提供先	提供する目的	提供する個人情報等
運営会社	① 本サービスの一部窓口業務 ② 本サービスの運営 ③ 本サービス利用に伴う費用精算	物件名、利用資格者または準利用資格者の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、書類の郵送先、引渡日、本サービスの申込内容、設備情報、弊社アフターサービスまたは本サービスの利用履歴等
補修業者、住宅設備機器および建材メーカー（施工代理店、指定補修店を含みます）	① 修理サービス・駆けつけサービスの実施 ② 調査・立会などの関連業務 ③ 住宅設備機器などの補修・調査等	
損害保険会社および保証引受会社	本サービスに関する損害保険会社との保険契約	
点検会社	① 本サービスの点検・メンテナンスサービス実施 ② 認定保証中古制度における点検業務実施	
清掃運営会社および清掃会社	スポットおそうじサービスの実施	
仲介会社	認定保証中古制度の関連業務	
インテリア会社	販売した住宅設備機器のアフターサービス業務等	

三菱地所レジデンス株式会社 個人情報保護方針： <https://www.mec-r.com/privacy/>

第11条 利用規約の変更

弊社は、第一章第1条に定める本サービスの目的の遂行に必要な場合または経済情勢の変動などのやむを得ない事情が発生した場合は、本サービスの利用資格者および準利用資格者の承諾なく、本規約を変更できるものとします。この場合、弊社は書面またはホームページにより本サービスの利用資格者に対し変更内容を通知するものとします。

第12条 本サービスの一時的な中断

- 弊社は、次のいずれかに該当する場合には、利用資格者および準利用資格者へ通知することなく、本サービスを一時的に中断することがあります。
 - 本サービスのシステム保守を定期的あるいは緊急に行う場合。その他、運用上または技術上、弊社または運営会社が本サービスの提供の一時的な中断を必要とした場合
 - 火災、停電などにより本サービスの提供ができない場合
 - 天災地変や急激な経済情勢の変動等の不可抗力、弊社または運営会社の責に帰すことのできない事由により本サービスの提供を中断せざるをえない場合
- 弊社は、前項による中断期間が長期間に渡る場合または本サービスの継続が困難な場合、利用資格者へ通知のうえ、本サービスの中断した日より起算した残存契約期間分の利用契約代金（第一章第8条第1項および第2項に基づき利用資格者より支払を受けた利用契約代金を、本サービスを中断した日から起算した残存契約期間に応じて日割り計算した金額）の全額を返還することにより、本サービスの利用契約を解約できるものとします。

第13条 損害賠償

利用資格の取消し、利用契約の解約、一時的な中断等により利用資格者または準利用資格者に損害が生じたとしても、利用資格者および準利用資格者は弊社に対し損害賠償の請求をできないものとします。

第14条 使用する言語

本規約において使用する言語は日本語を以て正文とし、他のいかなる言語に翻訳されたものが存在しても参考にすぎないものとします。

第15条 準拠法

本サービスの利用契約の成立および効力（本サービスの解約その他の事由により失効した場合のその後の法律関係を含みます）については、日本法に準拠します。

第16条 暴力団等反社会的勢力についての扱い

利用資格者または準利用資格者が次の各号に違反した場合、弊社は何ら催告を要せずして本サービスの利用契約を解約することができるものとし、この場合、第一章第9条に関わらず、利用契約代金の返金はしません。

- 利用資格者および準利用資格者は、本サービスの申込みおよび本サービスの利用期間中において、自らまたは法人の場合自らの役員（業務を執行する社員、取締役、執行役またはこれらに準ずる者をいいます）が、暴力団、暴力団関係企業、総会屋もしくはこれらに準ずる者またはその構成員（以下総称して「反社

会的勢力」といいます)でないこと、利用契約の締結において反社会的勢力に自己の名義を利用させないことを確約するものとします。

(2) 利用資格者および準利用資格者は、弊社、運営会社、点検会社、清掃運営会社、補修業者、住宅設備機器や建材メーカー(施工代理店、指定補修店を含みます)、三菱地所ハウスネット等、本サービスに関連する企業または個人に対し、自らまたは第三者を利用して、脅迫的な言動、暴力を用いる行為、偽計または威力を用いて業務を妨害し、もしくは信用を毀損する行為をしないことを確約するものとします。

(3) 利用資格者および準利用資格者は、自らまたは第三者をして対象住戸を反社会的勢力の事務所その他の活動の拠点に供しないことを確約するものとします。

第17条 裁判管轄

本サービスの利用契約に関して紛争が生じた場合は東京地方裁判所を訴訟および調停の専属的管轄裁判所とします。

第二章 住宅設備機器の保証延長サービス

第1条 住宅設備機器の保証延長サービスの対象・内容

1. 弊社は、対象住戸に引渡日時点において設置されている機器・設備【別表1】で、且つ、保証書に記載されたもの(以下「対象機器」といいます)について、保証修理を提供します。なお、対象住戸により、対象機器は異なる場合があります。
2. 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を延長するものではなく、アフターサービス期間終了後、対象機器において保証修理を実施するものになります。
3. 保証修理の対象は、対象機器の取扱説明書等に従い正常に使用した結果、電氣的、機械的または機能的故障で、且つ対象機器のメーカーの保証規定にて対象となる故障(以下「自然故障」といいます)とします。
4. 第二章第4条の免責事項に該当する場合には、保証修理の対象外とします。
5. 対象機器について、弊社または運営会社が指定した補修業者または住宅設備機器メーカー(施工代理店、指定補修店を含みます)以外の第三者が修理等を実施した場合は、当該対象機器は保証修理対象外となります。また、弊社による契約不適合責任またはアフターサービスによる修理等もしくはメーカーによるリコールが実施された場合は、原則としてそれらが優先されるものとします。
6. 対象機器の保証修理の内容によっては、部材の調達など長期間を要する場合があります。また、保証修理期間中の代替品の用意はありません。

【別表1】

対象機器
・ガスコンロまたはIHクッキングヒーター
・レンジフード
・インターフォン
・食器洗い乾燥機
・浴室乾燥機(ミストサウナ含)
・洗面化粧台
・温水洗浄便座
・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
・壁掛けエアコン

※洗面化粧台は、照明・排水ボタン・くもり止めヒーターのみが対象になります。

第2条 保証期間

1. 保証期間は対象住戸の引渡日から保証書に記載された期間となります。
2. 弊社およびインテリア会社のアフターサービス期間内のアフターサービス対象の修理ならびに対象機器のメーカー保証期間内のメーカー修理については、アフターサービスおよびメーカー保証が優先します。

第3条 保証修理の実施手順（保証修理の上限金額・上限回数）

1. 弊社は、利用資格者または準利用資格者から保証修理の申出を受けた場合、当該申出が第二章第1条に定める保証修理に該当することを確認した上で、本規約に従い当該対象機器の保証修理を実施します。
2. 原則として無償にて保証修理を実施しますが、1回の保証修理費用が当該対象機器の価格を上回る場合または保証修理が不可能もしくは著しく不都合である場合（メーカーによる部品供給不可の場合等）、弊社または運営会社の判断に基づいて、弊社または運営会社が指定する同機種または同等品を提供することをもって保証修理に代えることができるものとします。ただし、代替品の提供がなされた場合、当該代替品については以後の保証修理（代替品の再交換を含みます）は行いません。
3. 前項にかかわらず、代替品がメーカー保証（リコール等）として新品交換された場合は対象機器として保証修理の対象となります。
4. 第2項ただし書の場合を除き、保証期間内における対象機器の保証修理回数、費用の制限はありません。
5. 保証修理の実施にあたり、メーカーの事情により、対象機器、設備やその部品の形状の変更や色違い等が生じる場合があります。

第4条 免責事項

次の場合、保証期間中でも保証修理の対象外となる場合があります。

- (1) 対象機器本体以外の工事箇所（電線、電源、配管等）に起因する不具合
- (2) 敷地周辺の地盤変動等の周辺環境の変化や塩害、公害等に起因する不具合や損傷
- (3) 対象機器の取付工事に起因する不具合
- (4) 保証書の情報と連絡先や対象機器等に相違がある場合
- (5) 対象機器の所有者が変更となった場合（転得者へ承継した場合を除く）
- (6) 対象機器の保証修理や部品交換を必要とせず、調整、設定や簡易清掃で完了する場合
- (7) 消耗品（電池、フィルター類、浄水カートリッジ類、パッキン類等）の交換の場合
- (8) 対象機器の使用の際に影響のない故障や損傷（使用の際に影響のない音、振動、臭い、外観損傷などを含む）
- (9) 対象機器メーカーの責に起因する不具合
- (10) 対象機器に追加取付可能な部品もしくは装置の故障や損傷または当該追加取付部品もしくは装置に起因した対象機器の故障や損傷
- (11) 対象住戸の引渡日以後に対象機器の取付場所の移動、落下等により生じた対象機器の故障や損傷
- (12) 住宅用以外の使用（業務用等）により生じた故障や損傷
- (13) 直接的・間接的に関わらず、次の事由により生じた対象機器の故障や損傷
 - ① 不適切な使用（移動、落下、衝撃、水漏れ、電池漏洩、増設、改造等）、維持管理（メーカーが定める定期メンテナンス不備、錆、カビ等）または使用上の誤り（取扱説明書記載以外の使用方法）
 - ② 水道法や取扱説明書に記載された水質基準に適合しない水（井戸水、温泉、海水等）の使用によって生じた故障や損傷、水漏れ、タンクや配管の腐食等
 - ③ 動植物等の要因による変質、変色、その他の事象
 - ④ 故意または過失により生じた故障や損傷
 - ⑤ 弊社の責に帰すことのできない事由、天災地変その他不可抗力により生じた故障や損傷
- (14) 保証修理の申請が保証期間終了後になされたもの

第5条 費用をご負担いただく場合

第二章第4条に該当する修理を実施した場合、出張費や保証修理に要した全ての費用は、利用資格者に負担していただく場合があります。

第6条 間接損害

次の場合の損害について、住宅設備機器の保証延長サービスの対象でなく、且つ賠償補償等、弊社は何らの責任を負わないものとします。

- ① 対象機器の故障または損傷に起因して生じた居住者の身体の障害（死亡および経済的または精神的障害、損

失を含みます)

- ② 対象機器の故障または損傷に起因して他の財物に生じた故障、損傷による損害
- ③ 対象機器の故障または損傷に起因してその他財物を使用できないことにより生じた損害

第7条 住宅設備機器の保証延長サービスの申込み方法

1. 保証期間中に対象機器に自然故障が発生した場合、利用資格者または準利用資格者は「レジデンスケア」サポートデスクに連絡して保証修理を依頼します。また、保証修理の依頼は24時間365日の受付となります。
2. 利用資格者または準利用資格者の都合により第1項の依頼受付日から1ヶ月を経過しても保証修理に着手できない場合、当該依頼はなかったものとしします。

第8条 住宅設備機器の保証延長サービス提供に係る協力事項

保証修理を実施するにあたり、次のご協力をお願いします。ご協力いただけない場合は、住宅設備機器の保証延長サービスをご提供できない場合があります。

- ① 保証修理の作業実施に伴い対象住戸で利用する電気、水道等の利用の許可および費用負担
- ② 利用資格者の立合いまたは準利用資格者に対する立合い要請
- ③ その他、弊社または運営会社が保証延長サービスの提供に関して必要とする事項

第三章 お住まいの不具合対応サービス

第1条 お住まいの不具合対応サービスの対象・内容

1. お住まいの不具合対応サービスの対象は、対象住戸に設置されている各部位であり、【別表2】に記載されたもの（以下「対象部位」といいます）としします。また、お住まいの不具合対応サービスは、対象部位の故障、不具合について本規約の定めに従い、修理および関連する一連の業務に要する費用（出張費、技術料、部品代、工事費等）の全部または一部を弊社が負担して修理を実施するサービス（以下「お住まいの対応サービス」といいます）になります。
2. お住まいの対応サービスは、対象部位の取扱説明書等に従い正常に使用した結果、日常の利用に支障をきたすような故障や不具合を対象とするもので、対象部位の傷、汚れ、へこみ等の変形、変色など使用上問題のない美観的な事象および植栽、外構の一部、屋根、外壁等の建物外部の修繕については対象外となります。
3. 第三章第5条の免責事項に該当する場合には、お住まいの対応サービスの対象外とします。
4. 対象部位について、弊社による契約不適合責任またはアフターサービスによる修理等もしくはメーカーによるリコールが実施された場合は、原則としてそれらが優先されるものとしします。
5. お住まいの対応サービスはスタッフ1名により30分以内の作業時間で無償で対応するサービス（以下「1次対応」といいます）と、1次対応で完了しない一部有償によるサービス（以下「2次対応」といいます）に分類されます。
6. 対象部位の修理の内容によっては、部材の調達など長期間を要する場合があります。また、修理期間中の代替品の用意はございません。
7. お住まいの対応サービスにより消耗品の交換が必要と判断される場合は、別途お見積りを提示して利用資格者の負担において修理、交換を実施する場合があります。
8. 第二章第1条第1項に定める対象機器【別表1】について、第二章第3条第2項に従って代替品の提供がなされている場合、当該代替品についてはお住まいの対応サービスによる修理は行いません。別途有償での対応となります。

【別表2】

対象		
設備分類	設備部位	故障・不具合
水道設備関連	・キッチン	給排水管（漏水・破損）
	・トイレ	水栓金具（漏水・破損）
	・浴室・洗面室	排水詰まり
	・外部水栓・枦	給排水管、枦（漏水・破損）

(次ページに続きます)

対象		
設備分類	設備部位	故障・不具合
電気・換気設備関連	・照明（門燈含む）	照明器具（点灯不良）
	・スイッチ・コンセント	スイッチ・コンセント（作動不良）
	・換気設備	換気設備（作動不良）
建具関連 玄関・サッシ・ガラス等	・室内建具・室内ドア	室内扉（丁番・ハンドル・錠・戸車など金物不具合）
	・収納扉	収納扉（丁番・ハンドル・錠・戸車など金物不具合）
	・網戸・雨戸	網戸、雨戸（戸車・止め金具など金物不具合）
	・玄関（門扉含む）	シリンダー錠（作動不良、解錠作業）、がたつき
	・サッシ	サッシ（戸車・ハンドル・クレセントなど金物不具合）
	・ガラス	ガラス破損

第2条 お住まいの対応サービス利用期間

1. 対象住戸の引渡日から保証書に記載された期間となります。
2. 弊社またはインテリア会社のアフターサービス期間内におけるアフターサービス対象の修理についてはアフターサービスが優先します。
3. お住まいの対応サービスの利用回数制限はありません。

第3条 費用負担（費用負担上限）

1. お住まいの対応サービスのうち1次対応については、無償で提供するサービスとなります。ただし、消耗品の交換を必要とする場合は第三章第4条に従い利用資格者が費用負担する場合があります。
2. お住まいの対応サービスのうち2次対応については、対象部位・1部位1箇所・1件の修理ごとの修理代の弊社費用負担上限額を55,000円（消費税込）までとし、それを超過した額については利用資格者の負担となります。

第4条 費用精算

1. 修理の実施に先立ち、原則として修理費用を提示し利用資格者の承諾を得てから、修理作業を行うものとします。
2. 前項の修理完了後に、運営会社から後日、直接利用資格者へ請求させていただきます。利用資格者には指定期日までに運営会社指定口座への振込みにてお支払いいただきます。なお、振込手数料は利用資格者の負担となります。
3. 前項の指定期日までに費用の精算が済んでいない場合、支払いが完了するまでは、対象住戸につき、次回以降の本規約に規定する全てのサービスの利用ができません。

第5条 免責事項

次の場合、お住まいの対応サービス提供期間中でもお住まいの対応サービスの対象外となる場合があります。

- (1) 対象部位本体以外の工事箇所（電線、電源、配管等）に起因する不具合
- (2) 敷地周辺の地盤変動等の周辺環境の変化や塩害、公害等に起因する不具合や損傷
- (3) 対象部位の取付工事に起因する不具合
- (4) 保証書の情報と連絡先や対象部位等に相違がある場合
- (5) 対象部位の所有者が変更となった場合（転得者へ承継した場合を除く）
- (6) 対象部位の修理や部品交換を必要とせず、調整、設定や簡易清掃で完了する場合
- (7) メーカー等が定める消耗品（電池、フィルター類、浄水カートリッジ類、パッキン類等）の交換の場合
- (8) 対象部位の使用の際に影響のない故障や損傷（使用の際に影響のない音、振動、臭い、外観損傷などを含む）
- (9) 対象部位メーカーの責に起因する不具合
- (10) 対象部位に追加取付可能な部品もしくは装置の故障や損傷または当該追加取付部品もしくは装置に起因した対象部位の故障や損傷
- (11) 対象住戸の引渡日以後に対象部位の取付場所の移動、落下等により生じた対象部位の故障や損傷
- (12) 住宅用以外の使用（業務用等）により生じた故障や損傷
- (13) 直接的・間接的に関わらず、次の事由により生じた対象部位の故障や損傷

- ① 不適切な使用（移動、落下、衝撃、水漏れ、電池漏洩、増設、改造等）、維持管理（メーカーが定める定期メンテナンス不備、錆、カビ等）または使用上の誤り（取扱説明書記載以外の使用方法）
- ② 水道法や取扱説明書に記載された水質基準に適合しない水（井戸水、温泉、海水等）の使用によって生じた故障や損傷、水漏れ、タンクや配管の腐食等
- ③ 動植物等の要因による変質、変色、その他の事象
- ④ 故意または過失により生じた故障や損傷
- ⑤ 弊社の責に帰すことのできない事由、天災地変その他不可抗力により生じた故障、損傷

（14） お住まいの対応サービス終了後の申請

第6条 間接損害

次の場合の損害について、お住まいの対応サービスの対象ではなく、且つ賠償補償等、弊社は何らの責任を負わないものとします。

- ① 対象部位の故障または損傷に起因して生じた居住者の身体の障害（死亡および経済的または精神的障害、損失を含みます）
- ② 対象部位の故障または損傷に起因して対象部位、他の財物に生じた故障、損傷による損害
- ③ 対象部位の故障または損傷に起因して対象部位、その他財物を使用できないことにより生じた損害

第7条 お住まいの対応サービスの申込み方法

1. 利用契約期間中に対象部位に故障や不具合が発生した場合、利用資格者または準利用資格者は「レジデンスケア」サポートデスクに連絡して修理を依頼します。また修理の依頼は24時間365日の受付となります。
2. 利用資格者の都合により第1項の依頼受付日から1ヶ月を経過してもお住まいの対応サービスに着手できない場合、当該依頼はなかったものとします。

第8条 お住まいの対応サービス提供に係る協力事項

お住まいの対応サービスを実施するにあたり、次のご協力をお願いします。ご協力いただけない場合、お住まいの対応サービスをご提供できない場合があります。

- ① 修理作業実施に伴い対象住戸で利用する電気、水道等の利用の許可および費用負担
- ② 利用資格者の立会いまたは準利用資格者に対する立会い要請
- ③ その他、弊社または運営会社がお住まいの対応サービスの提供に関して必要とする事項

第四章 長期点検・メンテナンスサービス

第1条 長期点検・メンテナンスサービスの対象・内容

1. 長期点検・メンテナンスサービスの対象は、対象住戸に引渡日時点において対象住戸に設置されている【別表3】に記載の対象機器・対象部位（以下「対象機器・部位」といいます）になります。対象機器・部位について、竣工日から保証書に記載された経過年を目途に【別表3】に記載された点検、確認をし、維持管理に関する情報提供や所定の調整など一部メンテナンス作業を実施します（以下、このサービスを「長期メンテナンス」といいます）。なお、植栽、外構、建物外部は長期メンテナンスの対象に含まれません。
2. 点検機器・部位は、長期メンテナンスを受けることで適切な維持管理が実現することを確約するものではありません。
3. 長期メンテナンス実施の結果、点検機器・部位に不具合等が確認された場合、必要に応じて弊社、運営会社または点検会社規定によりメンテナンス作業を実施するほか、本規約の定めに従って保証修理、部品交換等の対応を行います。
4. 長期メンテナンスは弊社のアフターサービス規準に基づく定期アフターサービスとは異なります。また、点検機器・部位以外の項目で不具合が発生した旨の申し出があっても、住宅設備機器の保証延長サービスやお住まいの対応サービスで修理対応できない場合は、全額利用資格者負担での修理対応となります。
5. 対象機器について、第二章第3条2項に従って代替品の提供がなされた場合、当該代替品については長期メンテナンスを行いません。

第2条 点検・メンテナンス作業

1. 弊社または運営会社が指定する点検スタッフが利用資格者または準利用資格者の立会いの下で対象機器・部位の漏水確認、作動確認、ヒアリング等を実施します。点検・メンテナンスに要する時間は120分程度を予定しております。なお、長期メンテナンスにより対象機器・部位の安全性や性能を維持することを確約するものではありません。
2. 長期メンテナンス実施後に対象機器・部位に不具合等が発生した場合であっても弊社または運営会社が指定する点検スタッフが不適切な作業を実施したと合理的に認められる場合以外は、当該不具合等について弊社は一切の責任を負わないものとします。
3. 長期メンテナンスは対象機器・部位の範囲と作業時間を限定したサービスとなっており、全ての住宅設備機器や部位のメンテナンス作業や清掃を実施するものではありません。
4. 長期メンテナンスが困難な場合や利用資格者の指示、要請があった場合、対象機器・部位の点検を実施しない場合があります。この場合、長期メンテナンス未実施の対象機器・部位があっても長期メンテナンスは完了したものとします。
5. 長期メンテナンスの提供に際し、利用資格者または準利用資格者からの求めにより住宅設備機器の保証延長サービスやお住まいの対応サービスを長期メンテナンスと同日の対応ができない場合があります。また、対象機器・部位に不具合があった場合、必要に応じてメーカー等に判断を委託する場合があります。
6. 長期メンテナンスにより消耗品の交換が必要と判断される場合は、別途お見積りを提示して利用資格者の負担において実施する場合があります。
7. 利用資格者の責めに帰す事由で第1項の作業時間を超過する場合は途中で打ち切らせていただく場合があります。なお、その場合でも、長期メンテナンスの提供は完了したものとします。

第3条 実施時期・実施方法

1. 長期メンテナンスは本サービスの利用契約期間中に2回実施します。それぞれの実施時期は対象住戸の竣工日から保証書に記載された経過年の前年から起算して1年の間に実施する予定です。
2. 長期メンテナンスの実施日時は、予約状況等によりご希望に沿えない場合があります。また、弊社または運営会社が指定する期間以外の日時を指定して長期メンテナンス実施を希望される場合は別途費用を負担していただく場合があります。

第4条 長期メンテナンスの申込み方法

1. 弊社または運営会社が指定する期間の3ヶ月前を目途に利用資格者に書面もしくは電子メール等にてご案内させていただきます。利用資格者が長期不在となる場合は、利用資格者が予め申し出てください。なお、一定期間内に申込手続きがない場合や、登録先へのご連絡が取れない場合はサービスを提供できない場合があります。
2. 長期メンテナンスの申込みがあった場合、利用資格者宛てに弊社、運営会社または点検会社のスタッフよりご連絡させていただき、作業日および時間を決定します。ただし、ご希望日時でのサービス提供ができない場合があります。また、作業日当日にご不在等で作業ができない場合は、長期メンテナンス作業が完了したものとします。
3. 作業日を変更される場合は、作業日の3日前までにご連絡下さい。なお、変更可能期日を経過してしまった場合は次のいずれかより選択いただく場合があります。
 - ① キャンセルせず予定通りに点検実施
 - ② キャンセルとして長期メンテナンス作業は完了したものと取り扱う。ただし、利用契約代金の減額または返金はいたしません。
 - ③ ②とした上で実費負担により個別予約いただく。
4. 作業日当日は弊社、運営会社または点検会社が指定するスタッフが対象住戸へ直接訪問させていただきます。また作業実施中に判明した修理作業が必要な不具合については、改めて手配して後日修理となる場合があります。
5. 第1項乃至第3項を含め長期メンテナンスをご利用されない場合でも利用契約代金の減額または返金はいたしません。

第5条 費用精算

1. 長期メンテナンスで必要になった消耗品については、利用資格者の負担となります。
2. 前項の場合、発生した費用については、運営会社から後日、直接利用資格者へ請求させていただきます。利用資格者は指定期日までに運営会社指定口座へ振込みにてお支払いいただきます。なお、振込手数料は利用資格者の負担となります。また、長期メンテナンス以外のサービスをご利用いただいた際には、運営会社との直接精算となりますので、運営会社の指示に従い代金をお支払いください。

第6条 サービス提供に係る協力事項

長期メンテナンスを実施するにあたり、次のご協力をお願いします。ご協力いただけない場合、長期メンテナンスをご提供できない場合があります。

- ① 長期メンテナンスの実施に伴い対象住戸で利用する電気、水道等の利用の許可および費用負担
- ② 利用資格者または準利用資格者の立会い
- ③ その他、弊社、運営会社または点検会社が長期メンテナンスの提供に関して必要とする事項

【別表3】

設備分類	対象機器・部位	点検内容
保証延長対象機器※1	・ガスコンロまたはIHクッキングヒーター	着火・ヒアリング及び作動確認
	・レンジフード	ヒアリング及び作動確認
	・食器洗い乾燥機	漏水確認・ヒアリング及び作動確認
	・インターフォン	ヒアリング及び作動確認
	・浴室乾燥機（ミストサウナ含）	漏水確認・ヒアリング及び作動確認
	・洗面化粧台※2	
	・温水洗浄便座	
	・給湯器	ヒアリング及び作動確認
	・床暖房	
	・機械換気システム	
	・天井カセット型エアコン	
水道設備関連	・壁掛けエアコン	
	・システムキッチン	漏水確認・ヒアリング及び作動確認
	・トイレ	
	・浴室・洗面室	
・外部水栓・柵		
電気・換気設備関連	・照明（門燈含む）	ヒアリング及び作動確認
	・スイッチ・コンセント	
	・換気設備	
建具関連 玄関・サッシ・ガラス等	・室内建具・室内ドア	ヒアリング及び作動確認
	・収納扉	
	・網戸・雨戸	
	・玄関（門扉含む）	
	・サッシ	

※1 保証書に記載の「住宅設備機器の保証延長サービス」の対象機器のみ該当

※2 照明・くもり止めヒーター・排水ボタン

第五章 スポットおそうじサービス

第1条 スポットおそうじサービスの内容

スポットおそうじサービスは、【別表4】に記載のコースのうち利用資格者または準利用資格者が選択した1つのコースについて、弊社または運営会社が指定する会社により清掃を行うサービスになります。なお、対象住戸の設備仕様、サービスの実施時期等によって【別表4】の内容に変更が生じる場合があります。

【別表4】

コース	清掃対象箇所
キッチンシンクコース	キッチンシンク、水栓金物
洗面化粧台コース	照明、鏡、洗面台ボウル、水栓金物、収納庫表面
トイレコース	便器（便座含む・1基）、天井、壁面、照明、床、扉、窓（外側は含みません）、換気扇カバー（表面部分のみ）
浴室Aコース	浴槽（エプロン内部は含みません）、水栓金物
浴室Bコース	鏡、水栓金物、排水口（配管部分は含みません）
レンジフードコース	フィルター、シロッコファン、フード（内側は含みません）

第2条 実施時期・実施方法

1. スポットおそうじサービスは、本サービスの利用契約期間中に1回実施します。サービスの実施時期は対象住戸の引渡日から3年目～4年目に実施する予定です。なお、実施時期は弊社または運営会社が指定します。
2. 弊社または運営会社から、サービスの実施時期の2ヶ月前を目途に利用資格者または準利用資格者に書面もしくは電子メール等にてサービスの実施時期、提供期間、申込み方法等のご案内をいたします。お申込み後、申込み内容の確認等のため、弊社、運営会社または指定会社よりご連絡する場合があります。なお、指定の期間内に申込みがない場合は、サービスを利用することができません。
3. サービスの提供期間は物件（戸建の場合は街区等。以下同様です。）毎に設定させていただきます。原則として物件毎の一斉作業となりますので、ご希望の日時に添えない場合があります。サービス提供期間以外の日時を希望される場合は、提供をお断りさせていただくか、または別途追加費用をご負担いただく場合があります。
4. 清掃時間は概ね60分程度を予定しております。但し、汚れの程度、使用状況等によって変わる場合があります。

第3条 ご了承事項

1. 汚れの状況によっては完全に除去できない場合があります。
2. サービスの実施に当たって水道、電気又はガスを使わせていただく場合があります。なお、費用につきましては、利用資格者または準利用資格者にてご負担いただきます。
3. 事前にキャンセルや日程変更のご連絡があった場合を除き、作業日当日にご不在で作業ができない場合は、サービスは完了したものとさせていただきます。
4. サービス提供に際して、清掃対象箇所に不具合等が発見された場合、サービスを中止する場合があります。
5. サービスをご利用されない場合や利用資格者または準利用資格者の必要な協力が得られない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合であっても、利用契約代金の減額及び返金はいたしません。
6. サービスを提供するにあたり、次のご協力をお願いします。ご協力いただけない場合、サービスをご提供できない場合があります。
 - ① 利用資格者または準利用資格者の立会い
 - ② その他、弊社、運営会社または指定会社がサービスの提供に関して必要とする事項

<20230401版>

