

# 暮らしの総合保守契約 「ヤマダあんしんPlus」 約款

## 第1条 (約款の適用)

株式会社ヤマダデンキ(以下「当社」といいます)は、ヤマダあんしんPlus(以下「あんしんPlus」といいます)の約款(以下「本約款」といいます)を定め、これにより修理保証サービス、ロードサービス、住まいの駆け付けサービス(以下「本サービス」といいます)を提供致します。

## 第2条 (契約の申込み)

本サービスを希望する者は、年会費を支払って申込みものとします。その際、当社は申込書をお渡し致します。

## 第3条 (契約の料金)

ヤマダあんしんPlus会員(以下「あんしんPlus会員」といいます)は、当社に対し、当社の定める年会費とその消費税を支払うものとします。年会費に関しては、キャンペーンや特典の追加等により変更になる場合がございます。

## 第4条 (あんしんPlusの対象者)

- あんしんPlusは、世帯ごとの保証とします。
- 前項に規定する世帯とは、契約者並びに契約者と同居及び生計をともにする者とします。
- 修理保証サービスの対象は、世帯で保有する当社で購入された保証対象の家電製品とします。但し、業務目的あるいは継続的に不特定または多数の人によって使用されるものはこの限りではありません。

## 第5条 (契約の成立)

- あんしんPlusは、申込者が本約款第2条に従い、必要事項を全て記入した申込書を当社に提出された場合、年会費を支払われた日から1ヶ月後を契約成立日とし、申込者は正式に「あんしんPlus会員」となります。但し、申込者が当社に対し、年会費を支払われた日から1ヶ月以内に必要事項を記載した申込書を提出されていない場合、「仮会員」となります。仮会員があんしんPlus会員となるには契約成立日から8ヶ月以内にも必要事項を記載した申込書を提出する必要があります。提出されない場合において契約成立日から翌年の契約成立日の属する月の月末までの1年間は、あんしんPlus会員と同様に修理保証サービス及び特典を受けることができます。以後、本約款に特別な記載がない限り、仮会員は、ロードサービス、住まいの駆け付けサービスを受けることができません。
- 本サービスは、第2条に従い申込者が年会費を支払われた日から1ヶ月を経過した日から実施するものとします。
- 当社は、あんしんPlusの申込みがあった際でも、次の場合には契約をお断りさせていただきます。
  - あんしんPlus会員(仮会員)が本約款に違反するおそれがあると当社が判断した場合。
  - 本サービスを妨げる、あるいは本サービスの運営に支障をきたすおそれのある行為、その他当社が不適当と判断した場合。

## 第6条 (契約の有効期間)

- 契約の有効期間は、契約成立日から翌年の契約成立日の属する月の月末までとします。(以下「有効期間」といいます) あんしんPlus会員は、有効期間満了の1ヶ月前までに当社またはあんしんPlus会員のいずれからも、書面または直接の契約終了の意思表示がない場合、自動的に次年年度の契約が更新されるものとし、以後も同様とします。また仮会員の場合は、契約が更新されず終了するものとします。
- 契約更新時につきまして、年会費の未納、住所・契約預金口座・クレジットカード等の変更が生じ、ご連絡を頂けなかった場合は、本契約を解約させて頂く場合がございます。なお、ご記入頂きました申込書及び年会費の振替・払込用紙はご返却できませんのでご了承ください。

## 第7条 (修理保証サービスの対象商品)

- 対象商品は、出張修理を前提とした製品であり、32型以上のテレビ(液晶・有機EL)・定格内容量100ℓ以上の冷凍冷蔵庫・洗濯機(ドラム式・縦型・二槽式)・家庭用衣類乾燥機・電子レンジ・家庭用エアコン(壁掛け型・窓用)・家庭用大型マッサージチェアの7品目とします。
- 対象商品は、当社でご購入頂いた商品に限ります。なお、ご購入前後にご購入頂いた商品も含むものとします。但し、以下の商品は対象外となります。
  - 設置場所が契約世帯の居住住所と異なる商品。
  - 当社でご購入履歴の確認ができない商品。
  - マルチビルトイン・パッケージ・床置き型のエアコン、冷温庫、ワインセラー、フリーザー、プロジェクションテレビ、プロジェクター、ディスプレイ、チューナレステレビ、コンベクションオーブン、ポータブル洗濯機、ホームクリーニング機能、座椅子式マッサージ機、ガス製品、石油製品、埋め込み式の商品、リユース商品。

## 第8条 (修理保証サービスの保証期間)

- 修理保証サービスは、対象商品のメーカー保証満了日の翌日から適用されます。
- 対象商品の保証期間は、メーカー保証期間にかかわらず、テレビ・洗濯機・衣類乾燥機・電子レンジ・大型マッサージチェアは購入日またはお渡し日より6年間、冷凍冷蔵庫・家庭用エアコンは購入日またはお渡し日より9年間で、
- 製造メーカーの倒産等により修理が不可能となった際には、保証期間内であっても本サービスを提供できない場合があります。

保証期間	対象商品
購入日またはお渡し日より6年	32型以上のテレビ・洗濯機・家庭用衣類乾燥機・電子レンジ・家庭用大型マッサージチェア
購入日またはお渡し日より9年	定格内容量100ℓ以上の冷凍冷蔵庫・家庭用エアコン

## 第9条 (修理保証サービスの対象エリア)

- 修理保証サービスの対象エリアは、原則として出張修理が可能と判断されるエリアであり、その判断は当社基準によるものとします。
- 本約款第5条により、契約が成立したにもかかわらず、対象商品の設置場所が修理保証サービスの対象エリア外であると認められた場合、本契約は解除させて頂き、該当する期間に支払われた年会費は払戻すものとします。但し、払戻金には利息を付けないものとします。

## 第10条 (修理保証範囲)

- 保証対象商品に対する適用限度額は、1製品1回あたり購入金額(税込)までとなります。修理費用(出張料・技術工料・部品代)が対象商品の購入金額(税込)を超えた場合、超過分の修理費用はあんしんPlus会員のご負担となります。
- あんしんPlus会員と当社の間で、本約款第6条に定める有効期間中、当社はあんしんPlus会員に対し、本約款に基づき修理保証サービスの提供を行い、出張料・技術工料・部品代は当社が負担致します。但し、メーカーの出張修理基準により出

張修理ができない場合、最寄り店舗にお持込み頂き、必要費があります。

- 当社が保証する出張料・技術工料・部品代は、消費税を含みます。
- メーカー保証期間中は、商品に添付されるメーカー発行の保証書または取扱説明書に記載されたメーカー保証が適用されます。
- メーカー保証期間満了以降は、メーカー取扱説明書、本体ラベル等の注意書きに従った正常な使用状態で生じた故障を保証します。
- 当社が提供する他の保証と重複加入となっている場合、他の保証での対応を優先し、その対象外となる部分、期間等を本約款の内容で保証します。

## 第11条 (修理規定)

- 修理は部品の供給が可能で、且つ修理可能な場合に適用されます。但し、製造メーカーの部品供給終了や倒産等で修理ができない場合、また当社で修理受付ができない場合、修理保証サービスは適用されません。
- 修理はメーカー、メーカーが指定する業者、当社が指定する委託会社で行います。
- 修理には純正部品・汎用部品・リユース部品のいずれかを使用します。
- 修理は日本国内で、且つ出張修理が可能な地域が対象となります。
- 修理基準はメーカー保証に準じます。

## 第12条 (修理保証サービスの対象外となる部品)

下記部品を交換する場合の出張料・技術工料・部品代は、あんしんPlus会員のご負担となります。

- メーカー保証書や取扱説明書に付属品、消耗品と記載された部品。
- 主な対象外部品・付属品・消耗品は、以下の通りです。

商品名	保証対象外となる部品例
家庭用エアコン	リモコン、フィルター、冷媒ガス、ドレンホース
定格内容量100ℓ以上の冷凍冷蔵庫	製氷用給水タンク、製氷機浄水フィルター、製氷トレイ、たまごトレー、庫内灯、パッキン
32型以上のテレビ	リモコン、各種ドライブ、接続コード、アンテナケーブル、メディアスロット
電子レンジ	ターンテーブル、庫内灯、タンク、パッキン
洗濯機	糸くずフィルター、ごみ取りネット、パッキン、外部給排水ホース、洗剤計量スプーン、お湯取りホース(ポンプなし)、ストレーナー
家庭用衣類乾燥機	パッキン、フィルター
家庭用大型マッサージチェア	シート、カバー、オットマン、リモコン

- 上記に記載がない部品であっても、これらに類似すると現地技術者が判断した場合の出張料・技術工料・部品代は、あんしんPlus会員のご負担となります。
- 対象外部品の詳細につきましては、あんしんPlus会員専用フリーダイヤル(0120-765522)へご確認ください。

## 第13条 (修理保証サービスの対象外となる事項)

下記に該当する内容は、対象外となります。発生する費用はあんしんPlus会員のご負担となります。

- 使用上の誤りまたは通信環境等による不具合、消耗品の交換、付属品の交換及び各部汚れによるクリーニング。
- 設置環境、異常電圧(指定外の電圧)、異常気象、天変地変(火災・地震・水害・落雷・塩害等)、戦争や紛争が起因となった故障。
- さび、カビ、腐敗による変形、変色、変質及びそれらに類するものが起因となった故障。
- 周辺機器、アクセサリ等(通信障害等を含め、保証対象外になります)。
- 複合機能を持った製品の対象外機能部分(例えばレコーダー機能搭載テレビについては、テレビ機能部分のみ保証対象となります)。
- 訪問診断後、修理をキャンセルした場合の出張料及び技術工料。
- 機器に保存されている全てのデータ・プログラム・設定・記録内容。
- 表示パネルの-dot剥け、表示パネルの焼き付き、排水詰まり、有機物・無機物・固体・液体にかかわらず異物の混入による故障。
- 落下、破損、変形、ヒビ、割れ、塗装の剥離、汚れ、ベトやその他が噛んだ、または爪などで傷をつけたことによる損傷、その他の故意的要因による故障。
- 損傷した商品、摩耗した商品、経年使用による破損、故意または過失による破損。
- 修理保証サービス以外のメーカー等が提供する保証が適用された場合。
- 業務・事業・店舗用、商用、営利目的等に使用された場合。
- 対象商品の故障により生じた対象商品以外の故障及び破損、または対象商品が使用できないことによる損害。
- 故障した機器に起因した身体的及び精神的な障害。
- 出張修理先の住所が、登録住所と異なる場合。
- レントや保証書の紛失等で購入履歴を確認できない場合。

## 第14条 (修理保証サービスの対象外となる費用)

下記に該当する費用は、あんしんPlus会員のご負担となります。

- チャンネル設定、外部機器の接続等の設定や設置にかかる作業料金。
- 各種クリーニング、異物除去、オーバーホール、ガスチャージ、各フィルターのつり除去、異物除去、取扱説明書、高所作業にかかる作業料金。
- 除菌症状が確認されず修理が履行されない場合にかかる点検診断料及び出張料。
- 修理品の送料、メーカー及び当社が定める基本出張料金を超過した出張料金、及び船舶や航空機を利用した場合の料金、また宿泊費用。
- 持込修理対応商品を出張修理で対応した場合に生じた出張料。なお、持込修理対応商品と出張修理対応商品の判断基準はメーカー保証に準じます。

## 第15条 (修理保証サービスの免責事項)

下記に該当する場合は免責とさせていただきます。

- メーカーの製造上の問題により、当社がメーカーの助力あるいは指導に従いサービス業務を提供したにもかかわらず、修理できなかった場合。
- 当社以外の者による工事または設置(車庫及び船舶への搭載を含む)が原因で故障に至ったと判定される場合。
- メーカーの取扱説明書に記載されている以外の使用方法による故障及び改造等によりメーカー仕様性能を期待できないと判断される場合。
- 部品供給不可による修理不可能な場合。
- あんしんPlus会員(仮会員)が直接当社以外に修理を依頼した場合。
- 現地技術者の確認にて保証対象外と判断した場合。

## 第16条 (ロードサービスの内容)

- あんしんPlus会員が加入期間中において自家用車のトラブルが発生した場合、以下の条件の範囲内において無料でロードサービスを受けられます。
- あんしんPlus会員またはあんしんPlus会員と同一世帯の者（以下「ロードサービス対象者」といいます）が運転している車両（全長5.3m未満・全幅2m未満・車両総重量3t未満・最大積載量2t未満の車両）を無料対象車種とします。なお、ロードサービス提供の際は、ロードサービス対象者の立会いを必要とします。この場合、ロードサービス対象者であることの証明書（運転免許証等）が必要です。※緑ナンバー・黒ナンバー、違法改造車、盗難車両、車検登録のない車両は、無料対象外です。
  - レッカーサービス…車が自力走行不能の場合、レッカー車が現場に急行。あんしんPlus会員指定先か最寄りの修理工場へ15kmまで無料で搬送致します。
  - 鍵開け…車に鍵を閉じた場合、解錠作業を行います。※トランクの開錠は対象外です。※行政の指示により免許証・車検証等の提示で本人確認ができない場合は解錠できません。
  - バッテリージャンピング…バッテリーあがりの場合、ケーブルを接続し、エンジンをスタートさせます。
  - ガス欠時の給油作業…ガス欠の場合、現場で給油作業を行います。※ガソリン、オイル等の油代、部品代は別料金となります。
  - スペアタイヤ交換…タイヤがパンクした場合、車載のスペアタイヤとの交換作業を行います。※なお、スタッドレスタイヤ等への交換及びローテーション、タイヤチェーン取り付けは全額有料となります。※現場でのパンク修理は安全性の観点から行いません。
  - アフターフォローサービス…事故・故障によりあんしんPlus会員の運転する車がロードサービスをご利用後、車が自走不能の場合いずれか一つのサービスをご利用頂けます。※アフターフォローサービスはあんしんPlus会員の自宅から100km（直線距離）以上離れた場所での故障・事故により自走不能の場合、且つ事前にコールセンターよりアフターフォローサービスに関するご案内があった場合のみ利用可能とします。なお、緊急宿泊費用サポート・帰宅費用サポートにかかわる料金は、あんしんPlus会員の立替払いとし、後日、日本ロードサービス株式会社がお支払い致します。
- (1)レンタカーサービス…代替車両として当社指定のレンタカーを手配し(1,800ccまで)6時間以内の利用を無料サービス致します。(基本料金のみ無料。ガソリン代・乗り捨て代金はあんしんPlus会員負担とします)場所・日時・時期によっては手配できない場合もありますのであらかじめご了承ください。
- (2)緊急宿泊費用サポート…宿泊を要する場合、当社が指定する場所から最寄りの宿泊施設の手配を行いあんしんPlus会員および同乗者一人あたり15,000円まで費用を負担致します。(宿泊料のみ)場所・日時・時期によっては手配できない場合もありますのであらかじめご了承ください。
- (3)帰宅費用サポート…故障または事故発生の日中に公共交通機関(電車・バス・飛行機・船舶)を利用して帰宅する場合、あんしんPlus会員及び同乗者一人あたり21,000円まで費用を負担致します。
- (4)メッセージサービス…あんしんPlus会員のご指定する連絡先に緊急連絡を致します。但し緊急連絡は2か所まで致します。

## 第17条 (ロードサービスの対象外となる事項)

- 下記に該当する場合は、ロードサービスの対象外となります。当社がロードサービスを委託した者と現場で直接ご契約の上、その委託先に費用をお支払いください。
- 救護車の高速料金及び駐車場等の利用料金。
  - タイヤが脱輪している車両の引上作業に要する費用実費。
  - ガス欠時の給油を行った際の燃料代金。
  - 鍵の作成、破錠は別途有償。
  - スペアタイヤ交換脱着作業2本以上の場合。
  - スタッドレスタイヤやチェーン等の装備がない雪道での作業。
  - 砂浜、泥道でのスタック。
  - 現場状況により特殊作業を要する場合。(クレーン作業・人員増員等)
  - 違法な改造車両や車検登録のない車両、盗難された車両の搬送。
  - JRS提携工場にて一時保管中の際の保管料及びレッカー車への再積込作業。
  - 車の販売、修理及び管理等を業とするものが、業務として受託し使用または、管理中の車両や商品車使用の場合。
  - レッカーサービスの同一案件による二次搬送。
  - 営利目的での利用と当社が判断した場合。
  - ロードサービス対応ではトラブルが解決できない、または二次被害が発生することが予想される場合、あんしんPlus会員は作業員等と協議のうえ別途有料でサービスを依頼することができます。

## 第18条 (ロードサービスの免責事項)

- 当社は本約款第16条の規定にかかわらず、下記に該当する場合は免責とさせていただきます。
- 天災地変、また出勤車両が通行不能な場合。
  - 他人名義の車両でサービス実施者が権利者の承諾を確認できない場合。
  - レッカーまたは車両運搬の際、積載物に損傷が発生し得る場合。
  - サービス実施の際に第三者の所有物の破損、第三者の権利・利益の制限・侵害等を伴う可能性がある場合で当該第三者の承諾が得られない場合。
  - 無資格、酒酔い運転、薬物使用等、法令上禁止されている状態で運転中の事故・故障等。
  - 本サービスの運営に関して、故意または重大な過失がない限り、あんしんPlus会員に対して損害賠償義務を一切負わないものとします。
  - 状況を鑑みて、やむを得ない理由により本サービスの提供を拒否する場合があります。
  - その他、当社がサービス実施を不適当と判断した場合。
  - あんしんPlus会員が直接当社以外にロードサービスを依頼した場合。

## 第19条 (住まいの駆け付けサービスの内容)

- あんしんPlus会員は、登録世帯について、次の各号に該当するトラブルが生じた場合、当社指定の専用フリーダイヤルを利用して、24時間365日、トラブル解決を図るための情報提供または現場駆け付け対応のサービスを受けることができます。この場合、あんしんPlus会員またはあんしんPlus会員と同一世帯者であることの証明書(運転免許証等)が必要です。
  - カギの紛失・故障等、カギのトラブル。但し、以下の場合は、対応ができない場合があります。
    - ・特殊構造の鍵の開錠対応
    - ・住所登録名義人とその家族(同姓)以外の依頼による開錠対応
    - ・登録住所の玄関以外の鍵の開錠対応
    - ・室内金庫等、緊急性を要さない箇所の開錠対応
  - 水廻りのトラブル。
  - ガラスのトラブル。
- 前項の現場駆け付け対応時には、あんしんPlus会員の立ち会いが必要となります。

## 第20条 (住まいの駆け付けサービス対象外となる事項)

- あんしんPlus会員は、現場駆け付け対応を無料で受けることができます。但し、次の各号に該当する場合、あんしんPlus会員は別途実費等を負担する場合があります。
  - 1)60分を超過した作業の代金(超過10分ごとに1,650円(税込))。
  - 2)部品交換や特殊作業が必要になった場合の代金。(部品交換工賃を含む)例)水のトラブル…便器脱着業務、高圧洗浄業務、部品代等。鍵のトラブル…サムターン回し業務、ディンプルキー(特殊キー)の開錠、部品代金等。ガラストラブル…交換ガラス代等。
  - 3)前各号に関連し、当社が当社の責に帰すべき事由なく前各号以外の実費等を負担した場合。
  - 4)当社を介さずあんしんPlus会員自身で手配、負担した費用。
- あんしんPlus会員は、本サービスの対象に含まれない事項についても、現場駆け付け作業員(以下「作業員」といいます)と協議のうえ別途有料でサービスを受けられる場合があります。
- 現場駆け付け対応ではトラブルが解決できない、または二次被害が発生することが予想される場合、あんしんPlus会員は作業員等と協議のうえ別途有料でサービスを依頼することができます。
- 当社は、前3項の場合の利用料金等の請求業務を、当社の指定する第三者に委託することがあり、あんしんPlus会員はこれを承諾するものとします。
- 住まいの駆け付けサービスの提供にあたり、作業担当者の作業状況、出張サービス提供先の設備状況、凍結等の天候・交通事情等の理由により遅延、またはサービス提供が不可能になる場合があることをあんしんPlus会員は承諾するものとします。

## 第21条 (住まいの駆け付けサービスの免責事項)

- 当社は第19条の規定にかかわらず、以下の場合は免責とさせていただきます。
- あんしんPlus会員以外からの依頼。
  - 地震等の天災や火災、暴動等の非常事態におけるトラブル。
  - 本人確認が取れない場合(鍵の開錠)。
  - 本規約に記載がない(例:鍵虫駆除等)依頼。
  - 建物共有設備(廊下、エントランス、エレベーター、駐車場、駐輪場等)におけるトラブル。
  - 破壊による開錠。
  - 入居当初からの故障・破損に関するトラブル。
  - 原状回復に関するトラブル。
  - 騒音等の近隣トラブル。
  - 登録住所が事務所等の場合は、一部利用できないサービスがあります。
  - その他当社が不適切と判断した場合。
  - あんしんPlus会員が直接当社以外に住まいの駆け付けサービスを依頼した場合。

## 第22条 (あんしんPlus自動継続分の料金支払い義務)

- 本約款第6条に定める1年間自動更新に際し、あんしんPlus会員は更新月に属する27日に、申込書に記載された契約預金口座より自動払込によって当社に支払うものとし、残高不足により自動払込ができない場合に限り、翌月に支払うものとします。また、クレジットカード払いでは、カード会社の会員規約に基づいて支払うものとします。
- 自動更新において何らかの理由により、契約預金口座またはクレジットカードから年会費のお支払いができていない場合は、前項の適用がある場合を除き、更新時のお支払いができていない日から次回引き落とし日までに発生した本サービス及び特典等は有料となります。

## 第23条 (契約内容の変更)

あんしんPlus会員は、住所・契約預金口座・クレジットカード等の登録情報について変更がある場合には、あんしんPlus会員専用フリーダイヤル(0120-765522)に通知するものとします。

## 第24条 (契約上の地位の譲渡)

あんしんPlus会員は、契約上の権利または義務その他契約上の地位の全部または一部を譲渡、買入れ、賃貸、その他の処分をすることはできません。

## 第25条 (契約の解除)

当社は、あんしんPlus会員(仮会員)が本約款に違反した場合、または本サービスを妨げる、あるいは本サービスの運営に支障をきたす行為、その他当社が不適当と判断した場合に、通知または催告なしに本契約を解除します。なお、解除の理由により、当社がメーカーに支払った修理代金、または該当する代金を、過去にさかのぼりお支払い頂く場合がございます。

## 第26条 (中途解約)

本契約の中途解約はできません。あんしんPlusを解約する場合は、本約款第6条の定めに従うものとします。

## 第27条 (特典送付)

- 本約款第22条に定める年会費のお支払後、2ヶ月以内に登録住所に特典を送付するものとします。
- 万が一、年会費をお支払後、2ヶ月以内に特典が届かない場合、お手数ですがあんしんPlus会員専用フリーダイヤル(0120-765522)にご連絡ください。住所変更のお申し出がなかった等、然るべき手続きがなされていなかった場合を除き、改めて特典を送付させていただきます。但し、当社から特典を送付した直前、直後に転居された等あんしんPlus会員の責に帰すべき事由ではない場合、お申し出のあった契約期間にかかると特典を変更して送付させていただきます。

## 第28条 (約款及び特典の変更)

本約款及び特典は、経済情勢の変動やその他合理的な理由がある場合に予告なく変更させていただきます。但し、変更内容につきましては、本約款第27条の特典送付と共にご案内致します。変更の適用は、次回更新月の翌月1日からとなります。

## 第29条 (個人情報取扱いについて)

- 当社は、本サービスの提供にあたり個人情報を取得した場合、当社が別途定めるプライバシーポリシーに従ってこれを取扱うものとします。
- 個人情報は加入頂いたお客様情報の保管に使用し、修理・出勤依頼の際は保管された情報を修理委託先(メーカーまたは当社が委託する修理業者)に開示します。法令により個人情報が必要とされる場合において開示することがございます。
- 転居等により登録された住所、電話番号等が変更となる場合はあんしんPlus会員専用フリーダイヤル(0120-765522)にご連絡をお願い致します。

## 第30条 (準拠法)

本契約は、日本国法を準拠法とします。

## 第31条 (合意管轄)

本約款の定めに関する一切の争訟については、当社の本社所在地を管轄する地方裁判所または簡易裁判所を専属的合意管轄裁判所として解決することとします。修理受付・ご不明な点のお問合せは、0120-765522までお問合せください。