

無償アフターサービス基準の適用について

1、無償アフターサービスの定義

リフォーム工事で発生した不具合など(以下、不具合等といいます)の是正を含めたアフターサービスを永続的に提供させていただきますが、一定の要件を満たす場合に無償でアフターサービス(以下、無償アフターサービスといいます)を実施しております。

2、無償アフターサービスの機関について

- ① 起算日 工事代金ご入金確認後、工事完了・同確認書に記名押印をもって無償のアフターサービス期間の起算日と致します。
- ② 期間 別表に記載の通り「状態・現象」毎に定めた「無償対応期間」を無償アフターサービス期間とします。

3、無償アフターサービスの適応について

- ① お客様と締結いたしました工事請負契約書に基づき弊社が行ったリフォーム工事に要する不具合を対象といたします。
- ② 住宅設備機器などの製品保証の内容は、製造者により発行されている保証書に記載のとおりといたします。
- ③ 表面上のキズ、汚れなどについては、お引渡しの点検確認時に確認されたもののみといたします。

4、無償アフターサービス適用の査定および補修方法について

① 無償アフターサービス適用の査定について

不具合等が無償アフターサービスの対象となるか否かの具体的確定および補修方法は、弊社による現地調査(目視を基本とした比較定期簡易な調査)により専門的、経験的な見地から判断するものといたします。

尚、作動不良や取付不良の状態につきましては構造、機能、安全上の見地から、その支障の範囲を判断するものと致します。

② 補修方法について

補修は上記査定に基づき弊社が必要と判断した範囲内で行いますので部分補修となる場合があります。部分補修の場合、補修後の仕上げ面が補修部以外の面と色合い等に相違が発生することがありますがそれらにつきましてはご容赦願います。補修部分の材料などが廃番、仕様変更等が原因で現状に復さない場合も、お申し立てはご容赦ねがいます。

4、無償アフターサービス適用外項目について

不具合等またはその発生要因が以下の各号に該当する場合、無償アフターサービスの対象外とさせていただきます。

- ① お引渡し時の点検、確認時にご承認いただいたもの。
- ② お引き渡し後の居住者による改造工事などにより仕様変更が等が行われた場合、または第三者に転売した場合。
- ③ 天災事変、自然現象(地震、風水害、雪害、凍結、火災)などの不可抗力に起因するもの。
- ④ 敷地周辺にわたる地盤の変質、周辺環境、塩害、公害、鳥害などに起因するもの。
- ⑤ 管理不十分または起用上の不注意、取扱説明書に抛らない使用をされた場合。
例 ・換気不足や外気との温度差による結露、カビ、建具の反り、変色、変質など。
・家財の搬入時に生じた傷や動植物による、損傷、汚れ、変質など。
・取扱説明書に記載されている維持管理方法を行った場合など。
- ⑥ 重量物(ピアノ、水槽等)の設置、使用等によるもの。
- ⑦ 通常の使用下で発生する使用材用の性質によるもの、経年劣化に起因するもので使用上支障がないもの。
例 ・ガラス面の結露や材料の性質、機能上発生する音、振動など。
・消耗、摩耗、乾燥や加湿による収縮変化、変色、退色、錆、軋みなど。
- ⑧ 補修事項の発生後、速やかにお申し出がなかった場合やお客様自身で対応、処置された場合。
- ⑨ 無償アフターサービスの対象となる不具合等との因果関係が不明な二次被害と思われるもの。
- ⑩ 居住者または第三者の故意、または過失によるもの。
- ⑪ その他、その補修責任を弊社に帰することができない場合
例 ・深夜、早朝、日祭日でのサービスマンや施工者の出張料。
・配管調査を行わなかった場合の節水便器の詰まり。
・サービス工事に生じた不具合等への対応

■無償アフターサービス基準一覧表、戸建て、マンション兼用

工種・項目		対象箇所・部位	状態・現象	無償対応期間	備考・適用	
1	構造・躯体工事	増改築部分の鉄筋コンクリート造の基礎	浮き、沈下 亀裂、破損	5年	構造強度に著しい影響がある場合のみ適用する。 浮き・沈下は着工時に地盤調査を行った場合に限る。 亀裂・破損は巾0.3mm以上で鉄筋の錆び汁を伴った場合とする。 施工範囲が僅か（10㎡未満）な場合を除く。	
2		増改築部分の柱や梁などの構造体	変形、破損 浮き、軋み	5年	構造強度に著しい影響がある場合のみ適用する。 木材特性（乾燥収縮等）による変形、変質を除く。 施工範囲が僅か（10㎡未満）な場合を除く。	
3		増改築部分の下地交換を伴うモルタルやサイディングの壁等（金物、ジョイント部 共）	亀裂、剥離 膨れ、浮き 雨水漏水	5年	構造強度に著しい影響がある場合のみ適用する。 モルタル部の構造上影響の無い微細な亀裂を除く。 施工範囲が僅か（10㎡未満）な場合を除く。	
4	木工事	下地工事	壁・天井・屋根及び庇廻りの木下地（鋼製下地、ボード工事共）	取付不良、 変形、破損、 剥離、軋み、 浮き、下がり	1年	既存下地の影響による場合を除く。 木材特性（乾燥収縮等）による変形、変質を除く。 部分的な補修工事、改修工事を除く。 軽微なキズ、汚れを除く。
5		造作工事	木工造作部（内材材、造作材、化粧材等）			
6	屋根・防水	屋根葺き材	屋根葺き材：ガルバリウム鋼板、または同等品（注1） 屋根葺き材：板金、化粧スレート、瓦等	雨水漏水、破損、 剥離、変質、 亀裂、腐食、錆び	3年	雨水漏水を伴わない外観上の不具合を除く。 部分的な補修工事、改修工事を除く。 注1、2の場合は無償対応期間を5年とする。 各種シール工事は無償対応期間を2年とする。
7		防水工事	防水種：FRP防水、保護アスファルト防水等（注2） 防水種：ウレタン塗膜防水、シート防水等			
8	建具工事	木製建具	建具枠、本体（金物、硝子、付属品共）、障子、襖	建付や取付不良、 動作不良、 施錠不良、そり 雨水漏水	1年	木製建具、障子、襖のそりは、動作に影響する場合のみ。 製造者の使用要領に依らない使用に起因する不具合を除く。 カバー工法や内窓、シャッターは9項に準ずる。 軽微なキズ、汚れ、建付不良や荒天時の雨水漏水を除く。
9		鋼製建具	建具枠、本体（金物、硝子、付属品共）、網戸			
10	床工事	フローリング	戸建：屋内のフローリング及び床下地、木製階段 マンション等木造以外の建物：システム床、防音フロア	そり、軋み、 浮き	1年	既存下地、スラブに起因する不具合を除く。 木質フロア材の乾燥収縮に起因する不具合を除く。
11		畳他	畳表、畳床 （絨毯、合成樹脂フロア、クッションフロア 含む）	色むら、剥離、 浮き	1年	木造以外の建物で根太組を用いた床の無償対応期間は半年とする。 軽微なキズ、汚れ、軋みを除く。
12	塗装工事	屋内外塗装	屋内外の木部、金属部等（ウレタン系塗材以上に限る）	変色、変質、 亀裂、剥離	2年	既存下地に起因する不具合を除く。 階段踏面や手摺等の常時摩擦される部分を除く。 経年による自然退色や環境要因による汚れ、カビ等の不具合を除く。 シール部への塗装、塗膜を除く。
13		屋根外壁塗装	ウレタン系、シリコン系塗装		3年	塗膜に付いては塗料製造者の保証規定による。 フッ素系、ハイブリッド系塗装は施工上の無償対応期間を5年とする。
14	クロス工事	屋内の壁、天井面のビニルクロス施工部	剥離、亀裂、 膨れ、シワ、 柄の不一致	1年	既存下地に起因する不具合を除く。 クロス材の特性上やむを得ない不具合を除く。 軽微なキズ、汚れ、柄の不一致を除く。	
15	左官・タイル・石工事	屋内外各部の下地や仕上げ等で目地部分を含む	亀裂、剥離、 膨れ、浮き	2年	既存下地に起因する不具合を除く。 製造者基準内の製品ムラや経年による自然退色を除く。 微細な亀裂や軽微なキズ、汚れ、白華を除く。	
16	金属工事	板金部、雨樋、笠木、金属製階段及び手摺	取付不良、脱落、 雨水侵入、塗膜 やメッキの剥離	2年	製造者の使用要領に依らない使用に起因する不具合を除く。 経年による自然退色や環境要因による汚れ、錆等の不具合を除く。 軽微なキズ、汚れを除く。	
17	雑工事	防虫防蟻、断熱、屋内手摺、物干金物、カーテンレール、 家具類、収納類、タオルハンガー、ペーパーホルダー、ポスト等	取付や建付不良、 くつき、脱落	1年	製造者の使用要領に依らない使用及び環境に起因する不具合を除く。 経年による自然退色や環境要因による汚れ等の不具合を除く。 製品本体の不具合は製造者保証規定により対応とする。 軽微なキズ、汚れ、錆を除く。	
18	設備工事	給排水・衛生 設備工事	屋内外配管、給排水器具、衛生器具 （便器、洗面器及び周辺機器）	配管不良、 配線不良、 支持不良、 接続不良、 器具取付不良、 作動不良、 組立不良、 設置不良	2年	製造者の使用要領に依らない使用に起因する不具合を除く。 経年による自然退色や環境要因による不具合を除く。 異物による配管詰まり、凍結による配管や器具の不具合を除く。 工事範囲外の既存配管や配線に起因する不具合を除く。 パッキン、フィルター、管球、電池、冷媒等の消耗品を除く。 既存器具の再取付後に既存器具に生じた不具合を除く。 お客様支給材自体の不具合や支給材に起因する不具合を除く。 製品や機器本体の不具合は製造者保証規定により対応する。 軽微なキズ、汚れ、錆を除く。 太陽光発電、蓄電池、太陽光給湯には18項から23項を適用する。
19		電気設備工事	屋内外配線、配線器具及び照明器具、弱电設備			
20		換気・空調 設備工事	屋内外配線、配管及び機器類			
21		ガス設備工事	屋内外配線、配管及び機器類			
22		熱源工事	各種給湯設備、暖房設備、乾燥設備			
23		ユニット工事	ユニットバス、システムキッチン本体及び納品時付属オプション品			
24	エクステリア・外構工事	サンルーム、バルコニー、テラス、デッキ、カーポート、門扉、 フェンス等のエクステリア工事、組積工事、駐車場等の 土間コンクリート（注3）やアスファルト舗装、舗石工事 （注4）、その他外構工事	施工不良、 取付や組立不良、 作動不良、傾き、 脱落、亀裂、沈下	2年	製造者の使用要領に依らない使用に起因する不具合を除く。 製造者の基準内の製品ムラや経年による自然退色を除く。 軽微なキズ、汚れ、錆、白華現象を除く。 植栽を除く。 注3の場合は1項の備考・適用を追加する。 注4の場合は1項の備考・適用を追加する。	

※「戸建て住宅、マンション」に共通して適用される項目と「戸建て住宅」または「マンション」のいずれかに適用される項目が合同記載されております。