

リフォームアフターサービス規準

おうちドクター

温井住設株式会社

リフォーム部

2023年4月1日

アフターサービス規準の適用について

1、無償アフターサービスの定義

弊社では、弊社によるリフォーム工事で発生した不具合等（以下、不具合等という）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う）を実施しております。本書では無償アフターサービスの対象、実施する場合の範囲および時期等の基準を示しております。

2、無償アフターサービスの期間について

- ① 起算日 工事完了確認受領書に記載された受領日をもって無償アフターサービス期間の起算日といたします。
- ② 期間 末尾添付の別表（以下、別表という）に記載のとおり、「状態・現象」に記載する不具合等が発生した場合、「工種・項目」に応じて定めた「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用について

- 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よる不具合等を対象といたします。
- ② アフターサービスは2、に規定する期間内で4、に規定する査定により認められた不具合のみを対象といたします。
- ③ 住宅設備機器などの製品保証の内容は、保証書が製造者により発行されている場合は、その保証書に記載のとおりといたします。
- ④ 表面上のキズ、汚れ等については、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な認定および補修方法は、弊社または協力施工会社の係員による現地調査（目視を基本とした比較的簡易な調査）により専門的、経験的な見地から判断を行い、アフターサービス規準に則して補修を実施することといたします。

② 補修の方法について

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部分と色合い等に相違が発生することがあります。それらにつきましてのお申し立てはご容赦願います。

③ その他

補修部分の材料等が廃盤、仕様変更が原因で現状に復さない場合があります。この場合もお申し立てはご容赦願います。

5、無償アフターサービスの適用除外項目について

不具合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 お引渡し後の居住者による、改造工事等により仕様変更等が行われた場合。
- ③ アフターサービス規準記載の対象期間を超えたもの。
- ④ 規準書備考欄に適用除外と記載されているもの。
- ⑤ 天災事変（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。
- ⑥ 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。
- ⑦ 管理不十分または使用上の不注意、取り扱い説明書に拠らない使用をされた場合。

例 ・ 引渡し後常時使用しない部屋で換気を怠ったことによる、カビ、建具の反り、変色、変質など。

- ・ 換気不足や冷暖房使用、または冷暖房による外気との温度差に起因する、結露、カビ、変質など。
- ・ 屋根除雪を怠ったことに起因する落雪による建物や付帯設備への損害や第三者への被害など。
- ・ 動植物による、損傷、汚れ、変質など。
- ・ 家財の搬出入時に生じた傷など。
- ・ 排水管に多量のトイレトーパーを流したことによる排水管の詰りなど。
- ・ 取り扱い説明書に記載されている、維持管理の方法を怠った場合など。

- ⑧ 重量物（ピアノ、水槽等）の不適切な設置、使用によるもの。
- ⑨ 通常の使用下で発生する使用材料の性質によるもの、経年変化に起因するもので、使用上支障がないもの。
- ⑩ 補修事項の発生後、速やかにお申し出が無かった場合やお客様自身で対応、処置された場合。
- ⑪ 無償アフターサービスの対象となる不具合との因果関係が不明な二次被害と思われるもの。
- ⑫ 第三者に転売したもの。
- ⑬ 居住者または第三者の故意、または過失によるもの。
- ⑭ 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士の出張料。

- ・ 配管経路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への対応

■ 無償アフターサービス規準について

* 次頁記載のアフターサービス規準は「戸建て住宅、マンション」どちらにでも使用できるように、両方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。

お客様のアフターサービス規準適用項目につきましては、契約時および引渡しの際、弊社係員がご説明をさせていただきますのでご確認のほど宜しくお願いいたします。

■無償アフターサービス規準（戸建、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	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。	
		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。	
		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な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、ボード工事とも）	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。	
		造作工事				木工造作部（内法材、造作材、化粧材 等）
6	屋根・防水	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	建付や取付不良、 動作不良、 旋錠不良、そり 雨水漏水	1年	木製建具、障子、襖の反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	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）	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	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、 ぐらつき、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、錆等の不具合を除く。 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	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、凍害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。 バックシン、フィルカー、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、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、弱電設備
20		換気・空調 設備工事				屋内外配線、配線及び機器類
21		ガス設備工事				屋内外配線、配線及び機器類
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	エクステリア工事・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、補修工事 （注4）、その他の外構工事	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。 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。	